



Fundação Habitacional do Exército

José Ricardo GODINHO Rodrigues

MAPEAMENTO E MELHORIA DE PROCESSOS



*Caso de sucesso na
Fundação
Habitacional do
Exército – FHE*

*Desafios
e lições
aprendidas*

*Resultados
gerados*

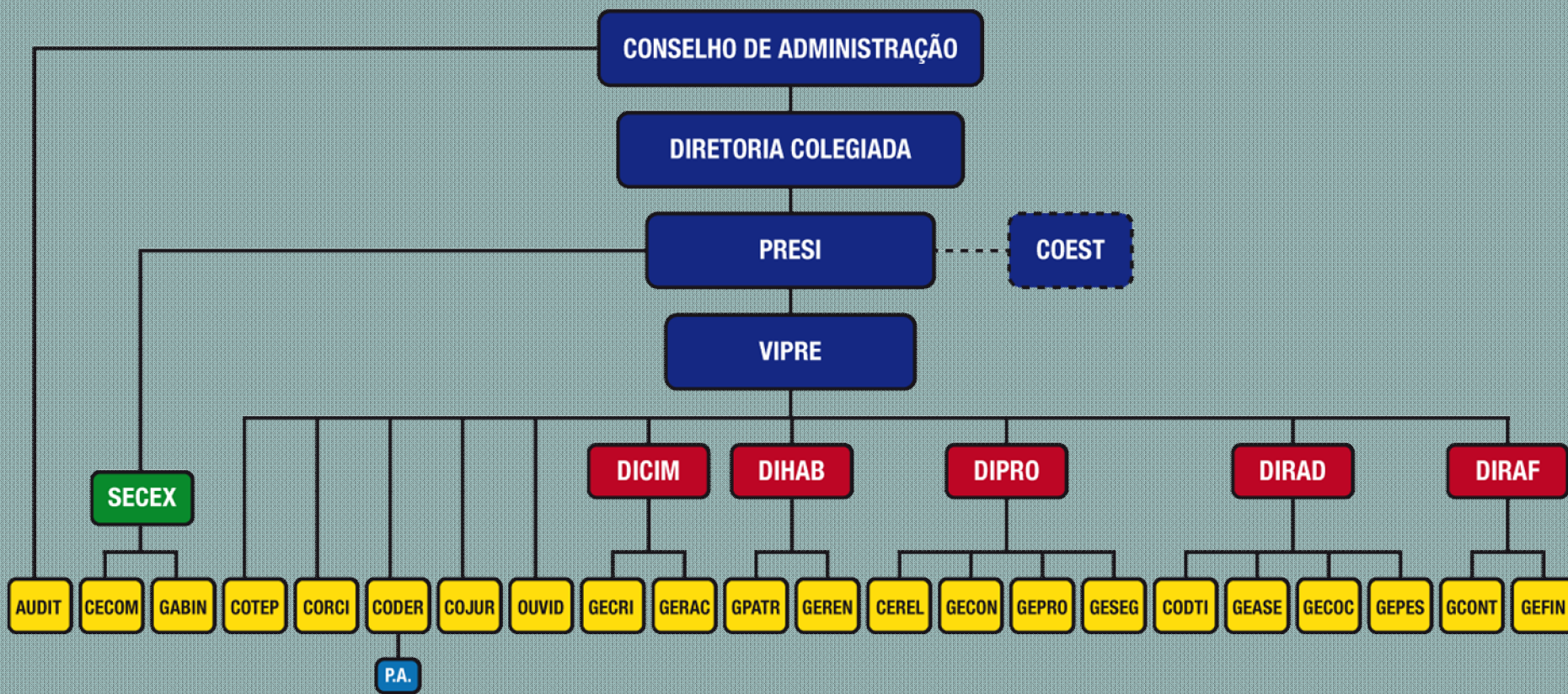
A de 1980 Fundação PO 980X

Habitac Lei nº. 6.855

Instituição pública pode
exercer atividade econômica
para fins sociais que
não gere lucro e não
capture recursos para
distribuição de bens
imobiliários



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



CLIENTES

Militares e pensionistas das Forças Armadas (Exército, Aeronáutica e Marinha), funcionários civis do Ministério da Defesa e do Banco do Brasil, funcionários da POUPEX e órgãos conveniados



PRODUTOS



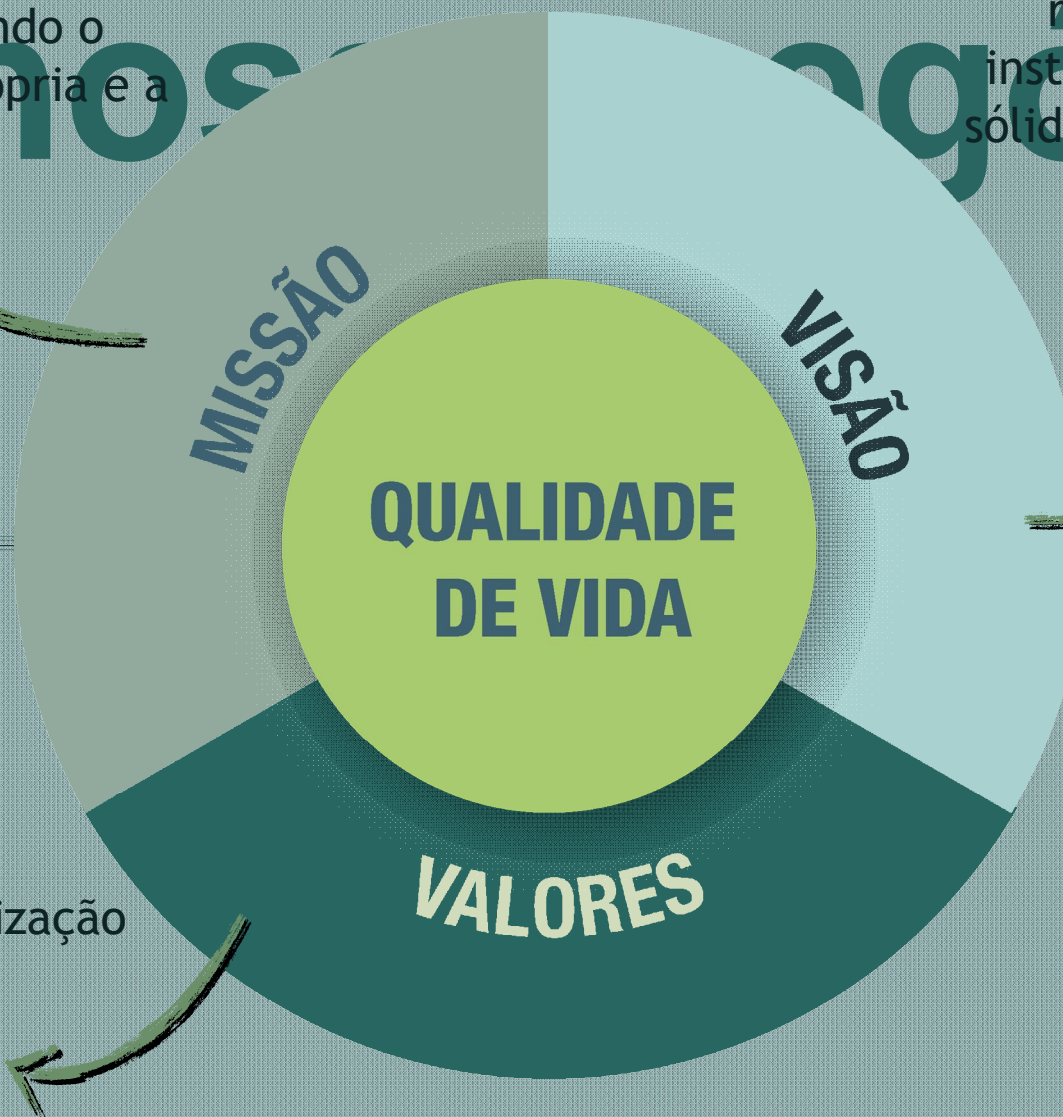
MANEJO POR RESULTADOS

2012-2016



qualidade de vida dos seus clientes, facilitando o acesso à casa própria e a seus produtos e serviços

Ser a parceira preferencial das Forças Armadas, reconhecida como instituição confiável, sólida e transparente, voltada à satisfação de seus clientes



Profissionalismo
Excelência
Transparência
Respeito e valorização do ser humano
Confiabilidade
Competência

QUONDE
QUARNENWOS
QUANGAR?
TRILHAR?



O DESAFIO

Analisar os pontos fracos, as incongruências pontuais e os demais aspectos que devem ser mudados, ou melhorados, para que o fluxo de informações e o trabalho em si possam fluir de maneira mais eficiente e eficaz



PREPARAÇÃO DO PROJETO



*Palestra de
apresentação e
abertura do Projeto*

*Elaboração do
Plano de
Comunicação*

**INOV
MEL
DE PRO**

Você faz

*As engrenagens interligadas
passam a ideia de movimento.
No centro de cada uma
está um homem com os braços
levantados, simbolizando os
empregados da FHE.
Elas em movimento representam
as áreas conectadas e seus
respectivos colaboradores.*

PROJETO DO PROJETO



*Prazo de
duração do
Projeto:
7 meses*

Sensibilização e
capacitação em gestão por
processos

Entendimento, análise e
redesenho dos processos

Revisão da cadeia de valor

Estruturação do Escritório
de processos

Revisão da estrutura
organizacional

Projeto de

Inovação e Maturação de
Processos

- ✓ Formação e capacitação da
equipe do Projeto
- ✓ *Benchmarking* em busca das
melhores práticas do mercado
- ✓ Elaboração da metodologia
de Gestão por Processos
- ✓ Aquisição da ferramenta
ARPO e capacitação dos
usuários
- ✓ Contratação de empresa
de consultoria externa
- ✓ Elaboração e divulgação
do Plano de Comunicação

ESTRUTURAÇÃO DO PROJETO



*Aprimorar e integrar
o conhecimento sobre
os processos*

*Buscar maior controle e
visibilidade gerencial*

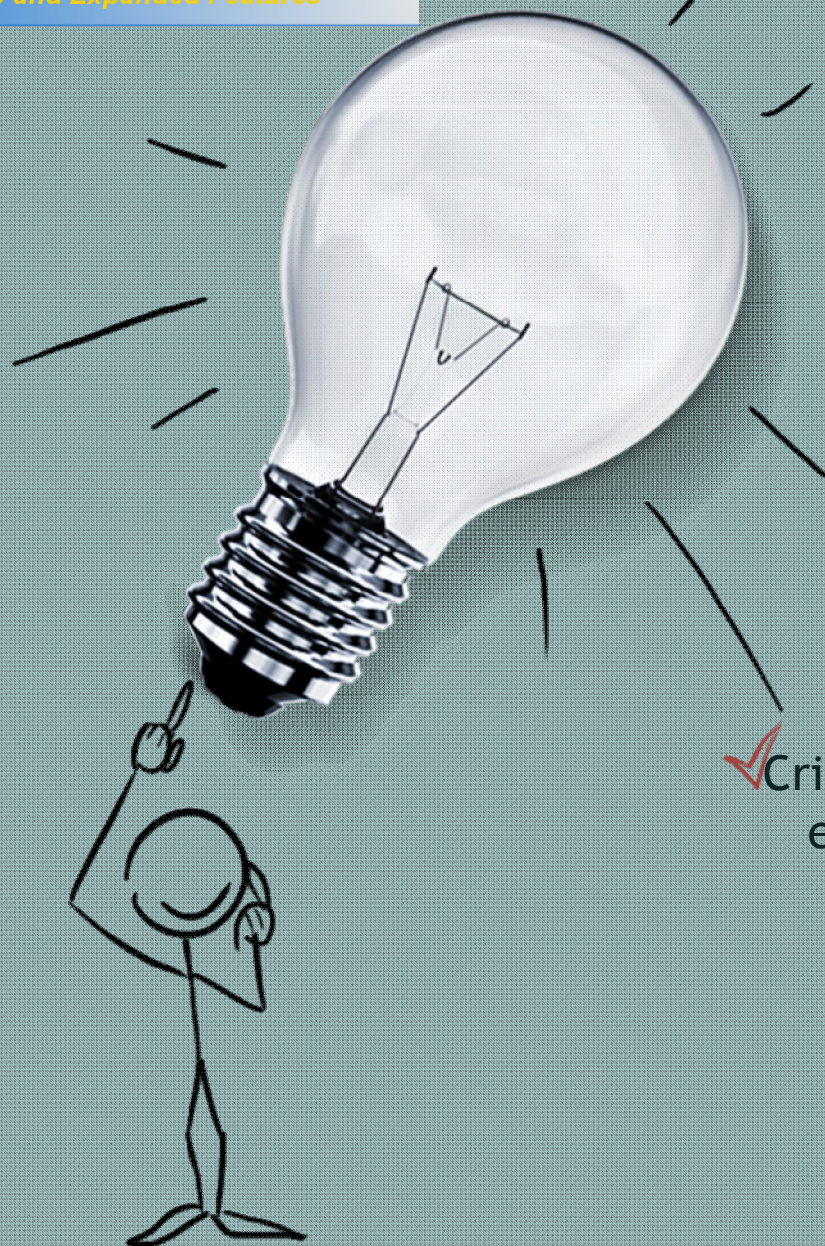
*Promover o
desenvolvimento
do clima
organizacional*

*Aumentar a
qualidade dos
produtos e serviços
e a satisfação dos
clientes*

*Flexibilizar as
mudanças e a
inovação nas
instituições*

OBJETIVOS

COMUNICAÇÃO



✓ Reuniões com as áreas durante a realização do Projeto

✓ Criação do Portal na intranet com os normativos, artigos, cronograma e diagramas dos processos

✓ Divulgação das ações nos canais de comunicação interna, com matérias, entrevistas e depoimentos

✓ Criação de canal direto de interação com os empregados: envio de dúvidas, sugestões, críticas e elogios
(processoemfoco@poupex.com.br)

✓ Entrevista com o gerente do Projeto veiculada na TV Exército

REUNIÃO DE EXECUÇÃO

*Reunião com os Gerentes
e os Chefes de Divisão
para esclarecimentos
sobre a metodologia e a
apresentação do
cronograma de trabalhos*



REUNIÃO DE EXECUÇÃO

Reunião com cada integrante da Diretoria Colegiada para explanação sobre as principais fases do Projeto e definição das diretrizes

Apresentação *in loco* da metodologia para os empregados das áreas técnicas e dos Pontos de Atendimento

Identificação dos ganhos, das melhorias e dos indicadores

*Diagramação
dos processos
com os
executores
(AS IS e TO BE)*



IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO

1

CAPACITAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO
DOS COLABORADORES
NA METODOLOGIA

Treinamentos
e reuniões

2

EXECUÇÃO DA METODOLOGIA
DA GESTÃO POR PROCESSOS

Relatórios finais
com os produtos

3

ENCERRAMENTO
DO PROJETO

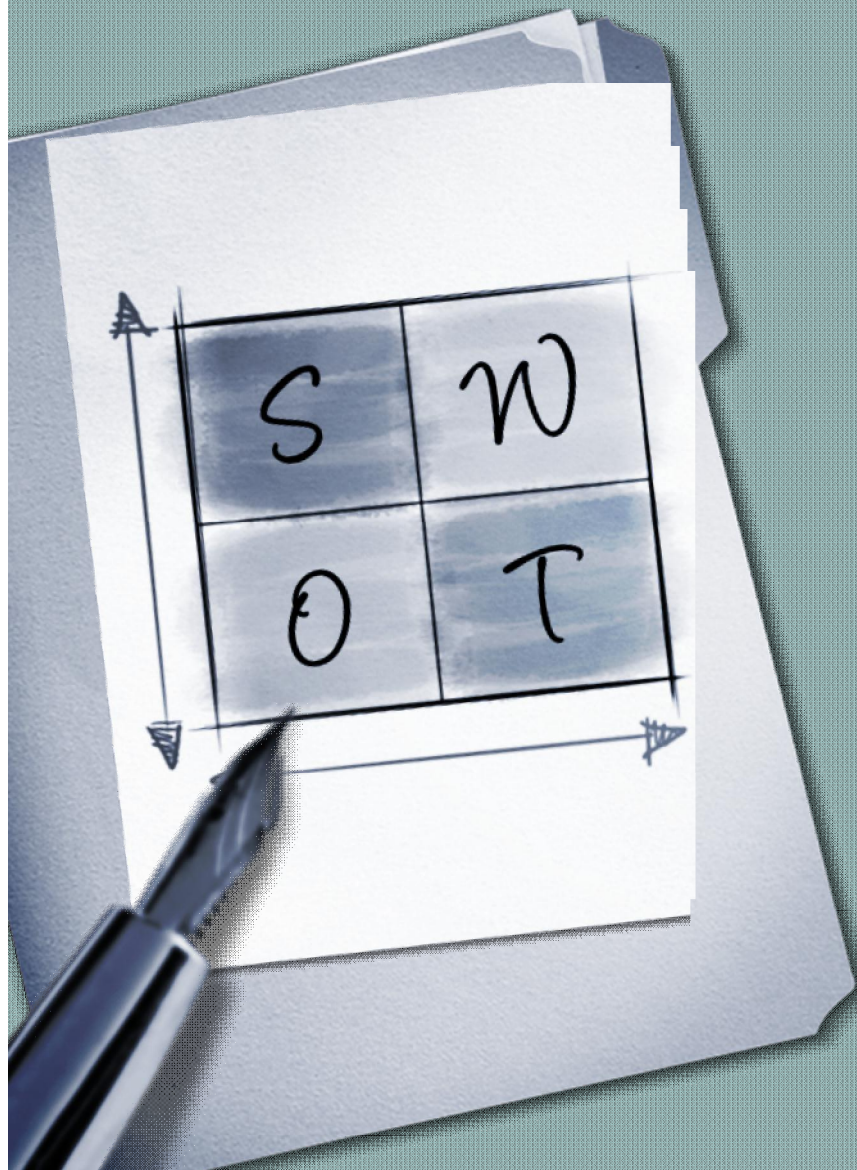
Continuidade
da Gestão por
Processos

PONTOS RELEVANTES

Redução das despesas administrativas
com a otimização de custos
em impressões de
documentos e, também, a redução
significativa de
tempo e recursos humanos

Reforço à necessidade
de implementação do programa de
Educação a Distância (EAD)

Maior controle sobre os
processos da Instituição
por meio de auditorias
preventivas



GESTÃO DE PESSOAS



Maior conhecimento das atividades desenvolvidas nas áreas técnicas e ampliação da comunicação entre as áreas intervenientes

Maior participação dos empregados, estimulando as pessoas a repensarem suas atividades e o valor entregue em seus trabalhos

LIÇÕES APRENDIDAS

Reunião semanal para alinhamento e ajustes no Projeto

Divulgação contínua, em todos os níveis da Instituição, do escopo e não escopo do Projeto

Na gestão do dia a dia, o Gerente apresenta os resultados do Projeto no Painel de Gestão à Vista

Expor e massificar de forma detalhada a memória de cálculo dos ganhos estimados aos Gerentes das áreas técnicas

Divulgar os ganhos durante o Projeto e após sua entrega. Utilizar os registros das lições aprendidas para aprimorar os próximos projetos

Comunicar, comunicar, comunicar...



RESULTADOS GERADOS

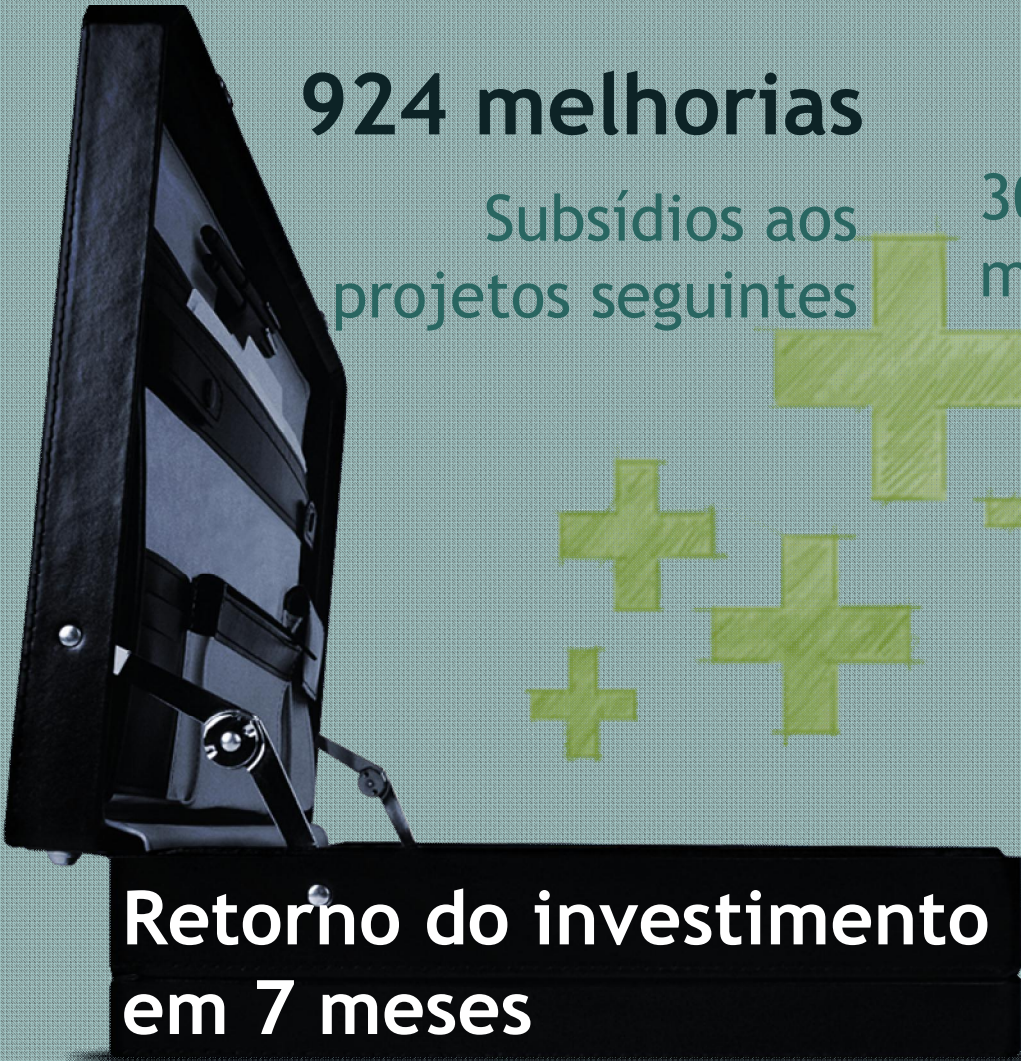
924 melhorias

Subsídios aos
projetos seguintes

306 diagramas
mapeados

233
indicadores
de processo

8 propostas
de Estrutura
Organizacional



**Retorno do investimento
em 7 meses**

PLANO E MELHORIA CONTÍNUA

MAPEAR PROCESSOS 01

REVISAR A CADEIA DE VALOR 02

DIMENSIONAR A FTE X FTD 03

REVISÃO DO PCCS 04

A DE VALOR

GESTÃO
ORGANIZACIONAL

GESTÃO
INSTITUCIONAL

CONTROLE
INSTITUCIONAL

GESTÃO DE CLIENTES E PRODUTOS

CAPTAÇÃO E
GESTÃO DE
RECURSOS
FINANCEIROS

OPERAÇÕES DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO

OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO

OPERAÇÕES DE SEGURO

OPERAÇÕES DE CONSÓRCIO

GESTÃO IMOBILIÁRIA

GESTÃO
DE PESSOAS

GESTÃO
FINANCEIRA E
CONTÁBIL

GESTÃO DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO

GESTÃO E APOIO
JURÍDICO

GESTÃO DE
COMPRAS E
CONTRATAÇÕES

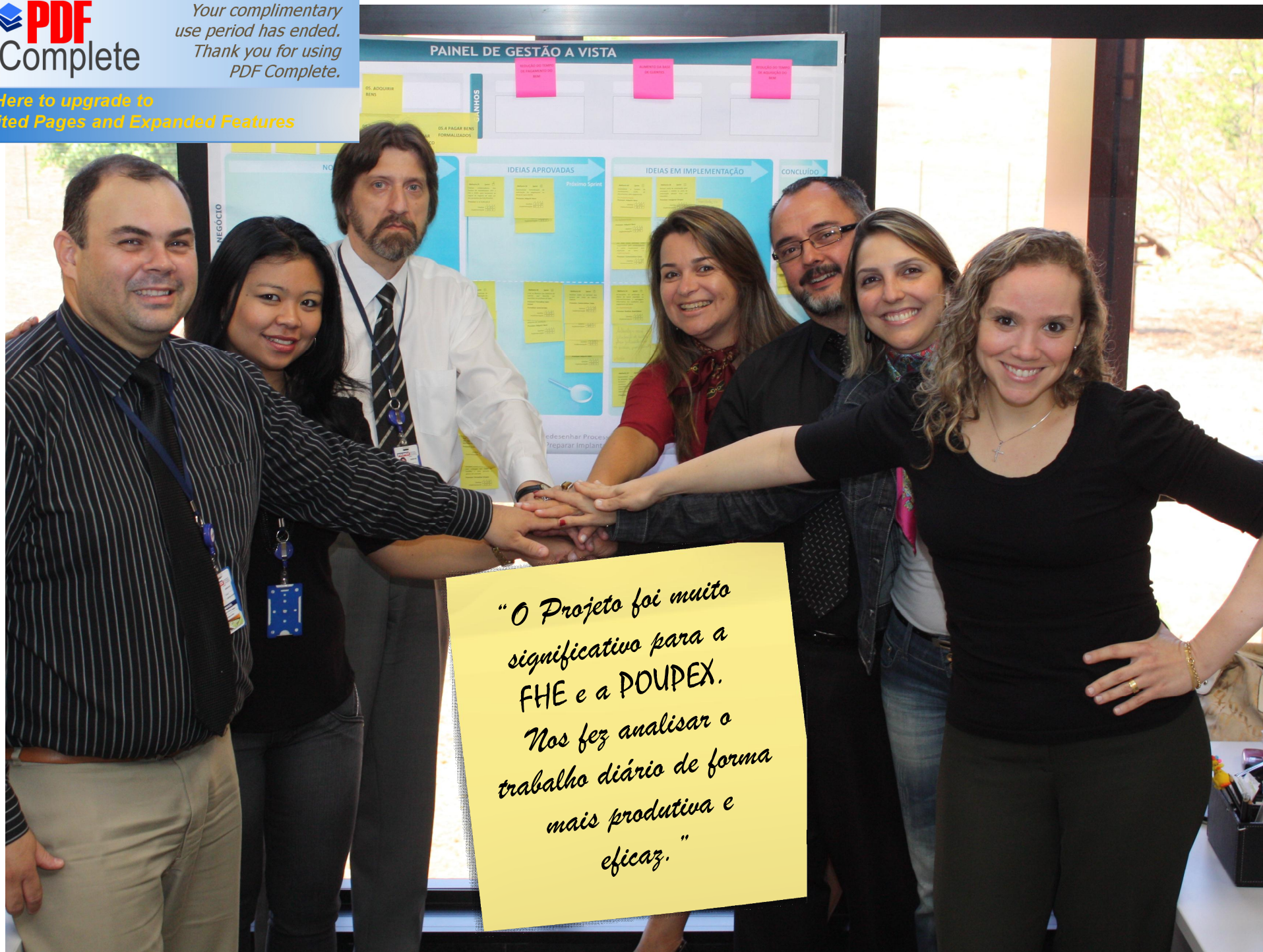
GESTÃO DE
INFRAESTRUTURA
E LOGÍSTICA



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)









*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

A composite background image showing a silver laptop on the left, a white tablet in the foreground, and a white architectural drawing with black lines on the right.

contatos

José Ricardo Godinho Rodrigues

Gerente da Consultoria Técnica e de
Planejamento – COTEP

godinho.rodrigues@poupex.com.br

(61) 3314-7789



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



**Centro de Relacionamento
com o Cliente**

0800 61 3040

Ouvidoria

0800 647 8877

www.fhe.org.br