

# ESCRITÓRIO DE PROCESSOS



Foi apresentado no dia 24 de agosto passado, no auditório da Fieg, o estudo de caso baseado no Projeto de Gestão por Processos realizado na Junta Comercial do Estado de Goiás - Juceg em parceria com o Escritório de Processos da Segplan.

O evento fez parte do Programa Transformation Race, que é promovido pela Association of Business Process Management Professionals (ABPMP/GO) e tem como objetivo apresentar casos reais de transformação organizacional.

O tema abordado foi o "Alinhamento entre a Estratégia e a Dimensão Operacional por meio da Gestão por Processos de Negócio da Juceg" e foi apresentado pelo presidente da Junta, Rafael Lousa, e pelo gerente do Escritório, Marcelo Lima. A palestra foi prestigiada pelo secretário da Segplan, Joaquim Mesquita.



Participação do Gerente do Escritório, Marcelo Lima, no Transformation Race

10 meses após o término do projeto, a Juceg vem implementando uma série de melhorias em seus processos e já coleciona bons resultados, frutos do seu esforço e da parceria com o Escritório de Processos.

## RESULTADOS ALCANÇADOS

- Redução de 25% do custo total
- Aumento de 10% da receita
- Proposta de novo organograma à luz da cadeia de valor em aprovação: de 9 para 5 departamentos
- Diminuição do índice de retrabalho de 60% para 40% (Meta 10%): a análise prévia passou a ser realizada antes do protocolo do processo
- Informações reais e registradas sobre a satisfação do cliente: antes era só do atendimento inicial, agora é sobre o processo como um todo
- Implantação de solução tecnológica, que torna todo o processo ponta-a-ponta de "Atendimento ao Cliente" digital
- Informação/indicador em tempo real pra tomada de decisões
- Aumento da satisfação do cliente: de 65% para 76% (Meta 90%)
- Criação de um blog que permite acesso interno dos colaboradores para visualizar todos os processos fluxogramados, bem como a proposição de melhorias para cada processo



## BPM CBOK e as 9 áreas de Conhecimento

Dando continuidade à apresentação das áreas de conhecimento do BPM CBOK, esta edição é dedicada à quinta área: **Gerenciamento de Desempenho de Processos**. Gerenciar o negócio por processos requer que medidas, métricas e indicadores de desempenho estejam disponíveis para monitorar os processos de forma que estes atendam às suas metas. Envolve simultaneamente a compreensão do que medir e de como medir. O gerenciamento de desempenho bem-sucedido requer o domínio desses dois lados da questão, além da delimitação de uma abordagem evolutiva customizada para determinar o desempenho real da organização de acordo com os seus processos individuais.



1. Gerenciamento de Processos ✓
2. Modelagem de Processos ✓
3. Análise de Processos ✓
4. Desenho de Processos ✓
5. Gerenciamento de Desempenho %
6. Transformação de Processos %
7. Organização de Processos %
8. Gerenciamento de Processos Corporativos %
9. Tecnologias de Gerenciamento de Processos ✓

Fonte: BPM CBOK – Versão 3.0 e Curso de Formação de Analistas de Processos, de Gart Capote

O termo gerenciamento de desempenho de processos é usado para indicar o gerenciamento tanto em nível de fluxo de processo (interfuncional) quanto em nível de fluxo de trabalho (intrafuncional). Nas próximas edições deste informativo, serão apresentadas as demais áreas de conhecimento.