

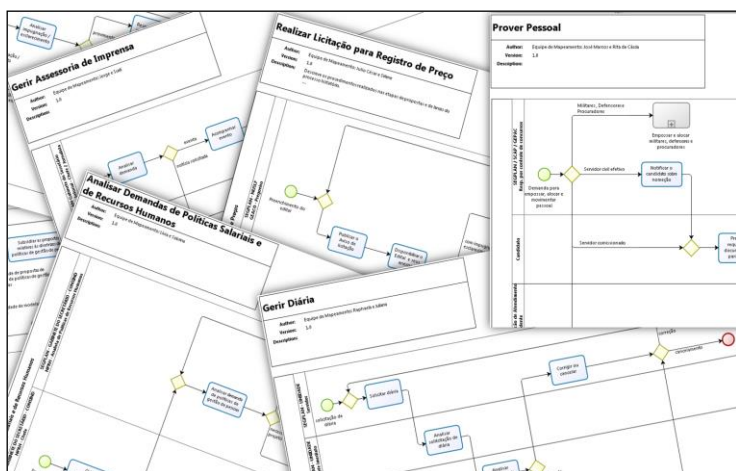
ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

Gestão por Processos a serviço do cidadão

O **Instituto de Identificação**, da *Secretaria de Segurança Pública Administração Penitenciária (SSPAP)*, solicitou apoio à *Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (Segplan)*, no sentido de promover a otimização do processo de **Emissão de Carteira de Identidade**. A *Superintendência de Modernização Institucional (SMI)*, por meio da *Gerência de Escritório de Processos (GEPROC)*, destacou uma equipe que se dedicará ao mapeamento, análise e redesenho do processo. Ao final dos trabalhos, as principais lacunas do processo serão identificadas, bem como elaborada a proposta de melhoria do processo, oferecendo ao Instituto reais condições à tomada de decisão, com o objetivo de priorizar e resolver todos os problemas identificados.



Segplan a um passo da Gestão do Conhecimento



Objetivando a excelência na realização dos trabalhos de mapeamento de processos, referente ao **Projeto de Gestão por Processos** na *Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (Segplan)*, a equipe da *Gerência de Escritório de Processos (GEPROC)* da *Superintendência de Modernização Institucional (SMI)* está trabalhando com extrema dedicação para estabelecer uma identidade visual para os fluxogramas que já foram desenhados pela Equipe de Mapeamento e validados pelos grupos de trabalho. Essa padronização é essencial para um melhor entendimento da execução do fluxo, identificando de modo claro as atividades que são executadas e os atores envolvidos em cada uma delas. Isso propiciará a Secretaria

conhecer todos os seus processos, a fim de garantir a gestão do conhecimento da pasta, substituindo o conhecimento tácito e pessoal pelo conhecimento expresso e institucional.

Mas o que é a Gestão do Conhecimento?

A **Gestão do Conhecimento**, do inglês KM - *knowledge management*, é o nome dado ao conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações. A gestão do conhecimento dedica-se à criação, captura, armazenamento, disseminação, uso e proteção do conhecimento importante para a empresa. Na Segplan, o **Mapeamento dos Processos** na sua totalidade constituirá a base sobre a qual se apoiará a gestão do conhecimento organizacional, permitindo que ele seja democratizado, aperfeiçoado e que ampare várias outras iniciativas estratégicas essenciais ao desenvolvimento da secretaria.

