

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

Projeto de Gestão por Processos na EMATER



A **Gerência de Escritório de Processos (GEPROC)**, integrante da **Superintendência de Modernização Institucional (SMI)** da Segplan, recebeu em 21 de fevereiro de 2018 a visita de representantes da **Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agropecuária (Emater)**, interessados em conhecer a Metodologia do Escritório e em como estabelecer parceria para a realização do **Projeto de Gestão por Processos** naquela agência.

O escopo do projeto abrange duas grandes fases e tem duração prevista de 4 a 5 meses. Todas as atividades da **Fase 1 - Arquitetura de Processos e Cadeia de Valor** e da **Fase 2 - Otimização de Processos** são realizadas em conjunto com a equipe técnica do órgão parceiro, ocorrendo deste modo a transferência de conhecimento técnico e metodológico. Ao final do projeto, esta equipe tem condições reais de viabilizar o alcance dos objetivos estratégicos do órgão por meio da gestão eficiente dos seus processos organizacionais.

Niveladas as expectativas, o próximo passo é estabelecer formalmente a parceria, por meio da assinatura de Termo de Cooperação Técnica entre Segplan e Emater, que deve ocorrer já na primeira quinzena de março.

Promovendo a Transformação Organizacional Respeitando a Maturidade de Gestão

Antes de iniciar uma inovação corporativa, o primeiro passo é conhecer a organização como um todo, possuir uma visão sistêmica da **Arquitetura de Processos**, ter a **Cadeia de Valor** definida, o que nada mais é do que conhecer toda a dimensão operacional – **Processos de Negócio**, modelo de governança, dimensão estratégica, tecnologias etc. Esse conhecimento permite que você considere a capacidade da organização de evoluir e de se adaptar às mudanças.

Na maioria das empresas é grande a quantidade de ações a serem implementadas, o que as leva à estagnação e à incapacidade de suportar uma nova forma de trabalho. Por isso é essencial respeitar o seu grau de maturidade de gestão.

Em um segundo momento, é preciso fazer a gestão do conhecimento, otimizando os processos de negócios de forma a sincronizar os ciclos de mudança com as expectativas dos clientes.

O terceiro passo é medir o desempenho dos processos de negócios e acompanhar a evolução da maturidade de governabilidade da organização, ou seja, monitorar os indicadores e orquestrar os riscos. Feito isso, começa o quarto e último passo, que é o alinhamento entre a estratégia e os processos (dimensão operacional). Nesse momento, a organização já conhece e gerencia as atividades operacionais conseguindo assim, identificar quais processos irão impactar e entregar a estratégia, além de saber como anda o desempenho dos mesmos por meio dos indicadores.



Fonte: adaptado de <http://bit.ly/2oC4GPE>, por Denise Taquary