



# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



## PROJETO PARA ELABORAÇÃO DO MANUAL NORMATIVO DOS FLUXOS DE TRABALHO DA COORDENADORIA DE GESTÃO DO TRABALHO E EDUCAÇÃO NA SAÚDE -SESAP/RN

Maria da Paz Soares<sup>1</sup> Lídia Gomes<sup>2</sup> Maria Antonia Dantas<sup>3</sup>

### 1. INTRODUÇÃO

O processo de trabalho é definido por Davenport (1994) como ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, entradas e saídas claramente identificados. Desse modo, o mapeamento e socialização dos processos de trabalho entre os profissionais é de tamanha importância para a dinâmica do trabalho. Na Coordenadoria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde - CGTES/Secretária de Saúde do Estado do Rio Grande do Norte, observou-se a necessidade do levantamento dos processos e construção dos fluxos de cada setor.

O mapeamento de processos tem como objetivo levantar os processos presentes em cada setor e assim criar os fluxos de trabalho, contendo o início, o passo a passo, seus atores, e sua conclusão, sendo as características principais desse processo a objetividade e clareza. A partir deste levantamento e elaboração dos fluxogramas, a organização dos recursos físicos, humanos, materiais e tecnológicos serão melhor distribuídos e definidos.

Sendo assim, justifica-se o mapeamento de processo e uso de fluxogramas, pois proporcionará entendimento mais amplo sobre a Coordenação de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde, seus processos e atores. Trazendo eficiência no que tange tempo e controle de processos, otimizando trabalho e zerando o retrabalho.

---

<sup>1</sup> Administradora. Especialista em Gestão de Recursos Humanos e Planejamento e Gestão Estratégica. Servidor SESAP/RN. E-mail: [marycosta001@gmail.com](mailto:marycosta001@gmail.com)

<sup>2</sup> Administradora. Especialista em Gestão Pública e Gestão da Qualidade. Servidor SESAP/RN. E-mail: [lidiadayane@gmail.com](mailto:lidiadayane@gmail.com)

<sup>3</sup> Graduanda em saúde Coletiva pela UFRN, Estagiária na SESAP/RN . E-mail: [mantoniadts@gmail.com](mailto:mantoniadts@gmail.com)



# 15º CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



## 2. OBJETIVOS

Dessa forma, este projeto tem como objetivo realizar o mapeamento dos processos de trabalho da CGTES e elaboração dos respectivos fluxogramas; Atualização da nomenclatura dos setores da CGTES a partir do novo organograma da SESAP-RN e elaboração do novo organograma da CGTES. Finalizando com a criação do Manual Normativo dos fluxos de trabalho, tornando um documento oficial de consulta e dados para os atuais e futuros servidores públicos da CGTES.

## 3. METODOLOGIA

A metodologia baseia-se no primeiro momento na coleta de dados, a partir do mapeamento, pela pesquisa denominada mapeamento de processos de trabalho aplicado a partir da divulgação do questionário online, através da plataforma Google Forms e compartilhado pelo Sistema Eletrônico de Informação.

Cujo questionário contou com 3 perguntas, divididas entre as seguintes categorias: a) processos de trabalho b) documentação norteadora; c) dúvidas dos servidores e d) Repasse do fluxo de processos.

No segundo momento serão realizadas as entrevistas com os subcoordenadores e chefes de setor sobre os detalhamento dos processo, além da observação de campo, onde será realizado o acompanhamento dos processos de trabalhos existentes, separadamente por setor, com os servidores responsáveis por cada processo.

A construção dos fluxogramas de cada processo de trabalho ocorrerá simultaneamente com a segunda etapa do projeto, conforme as informações forem sendo coletadas os fluxogramas serão elaborados, o propósito é que ao final da análise de cada setor, tenhamos material norteador. Por fim, ocorrerá a criação do Manual normativo dos fluxos de trabalho da CGTES com o compilado dos dados obtidos em todos os setores da coordenadoria.

As etapas descritas acima, ocorrerão conforme cronograma abaixo:

CRONOGRAMA			
ETAPAS	PERÍODO		
	De 19/10 a 15/11/21	De 16/11/2021 a 10/04/22	De 11/14 a 08/05/22
1	Coleta de dados ( Google forms, analise e apresentação dos resultados)		
2	Entrevistas com Subcoordenadores e chefes dos setores e criação dos fluxogramas		
3	Elaboração do Manual normativo dos fluxos de trabalho da CGTS		

**Figura 1:** Cronograma

Fonte: Elaborado pelo próprio autor



# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

**30 nov - 03 dez | evento online**



## **4. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **4.1. GESTÃO DE PROCESSOS**

A gestão de processos consiste no planejamento, organização, direção e controle dos processos existentes dentro das organizações, se caracteriza como uma gestão mais específica onde a organização busca entender os seus processos, na pretensão de melhorar o seu desempenho e é claro os seus resultados (ARAUJO, 2011).

### **4.2. MAPEAMENTO DE PROCESSOS**

Cury (2010), afirma que assim como existem os organogramas que representam a estrutura das empresas também é possível construir uma representação gráfica dos processos mediante o mapeamento dos mesmos, este método permite uma visão mais ampla do processo, a identificação de suas etapas e facilita o entendimento dos fluxos de atividades realizadas favorecendo a aplicação das melhorias necessárias.

### **4.3 SERVIÇO PÚBLICO**

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. O serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, devendo esse serviço ser exatamente o que o usuário espera que ele seja. A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à instituição. (LOURENÇO,2019)

## **5. CONCLUSÃO**

Após a conclusão do projeto, será possível mapear os processos de trabalho existentes em cada setor da CGTES, elaborar os fluxos desses processos, além de identificar as possíveis falhas e propor melhorias.

Sendo o projeto de construção do manual normativo de suma importância para a coordenadoria, visto que a padronização dos processo alavancará a qualidade do serviço, contribuirá na rapidez das resposta em relação aos prazos, domínio do assunto, além da celeridade da solução para o público solicitante.

Por fim, espera-se a exposição dos processos da CGTES e identificação da função de cada setor, além de seus atores e trabalhos, fortalecendo o Sistema Único de Saúde e sua gestão do Trabalho e Educação.





# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



## REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos:** e as tecnologias de gestão organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CURY, Antonio. **Organização e Métodos:** Uma Visão Holística. 8 Ed. rev. e ampl. 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de processos.** Rio de Janeiro: Campus, 1994.

LOURENÇO, Ana Lúcia. **A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO E AS OUVIDORIAS.** 2019. Disponível em: [https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset\\_publisher/9jZB/content/a-qualidade-do-atendimento-no-servico-publico-e-as-ouvidorias/18319](https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/a-qualidade-do-atendimento-no-servico-publico-e-as-ouvidorias/18319). Acesso em: 09 nov. 2021.