



# 13° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA  
E DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
desafios e perspectivas



**Modelagem de processo e melhorias organizacionais:  
análise de processo de emprego da Plataforma de Observação  
Elevada do Centro Integrado de Operações do Estado do RN.**

**EUDES DE FREITAS**

## INTRODUÇÃO

- **Processo:** um conjunto de atividades com um objetivo específico, no qual estão envolvidos recursos (*inputs*) que são transformados e entregues (*outputs*) na forma de produto ou serviço (CAMPOS, 2014).
- Gestão de Processo e Gestão por Processo
- **Escopo da pesquisa:**
  - Diagnóstico; desenho, análise e redesenho; devolutiva do processo mapeado.
- **Justificativa:** dificuldades recorrentes durante a execução das atividades realizada para emprego da plataforma, o que acarretava problemas de ordem administrativa e operacional.



## PROBLEMA E OBJETIVOS DA PESQUISA

- **Problema:** como aumentar a eficiência de execução das atividades do processo de emprego da Plataforma Observação Elevada (POE)?
- **Objetivo Geral:** Analisar o processo de emprego da POE identificar entraves (gargalos) e apontar possibilidade de melhorias.
- **Objetivos Específicos:**
  - Modelar o processo no estágio primário (*as\_is*)
  - Redesenhar o processo após eliminação dos gargalos (*to\_be*)



## PLATAFORMA DE OBSERVAÇÃO ELEVADA



**13º CONGESP**  
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

## METODOLOGIA

1. **Observação participante** – contato com servidores envolvidos nas atividades para decidir sobre processo a ser analisado.
2. Modelagem do processo (*as\_is*) através do Bizagi, na linguagem *Business Process Model and Notation* (BPMN).
3. Elaboração de **questionário** com 12 perguntas fechadas e 02, abertas.
4. **Aplicação** de questionário eletrônico através do *google forms*.
5. **Análise** das respostas do questionário e intervenção no processo.
6. Realização de **grupo focal** para discutir os dados do questionário e fazer o **redesenho** do processo (*to\_be*).



# BPMN

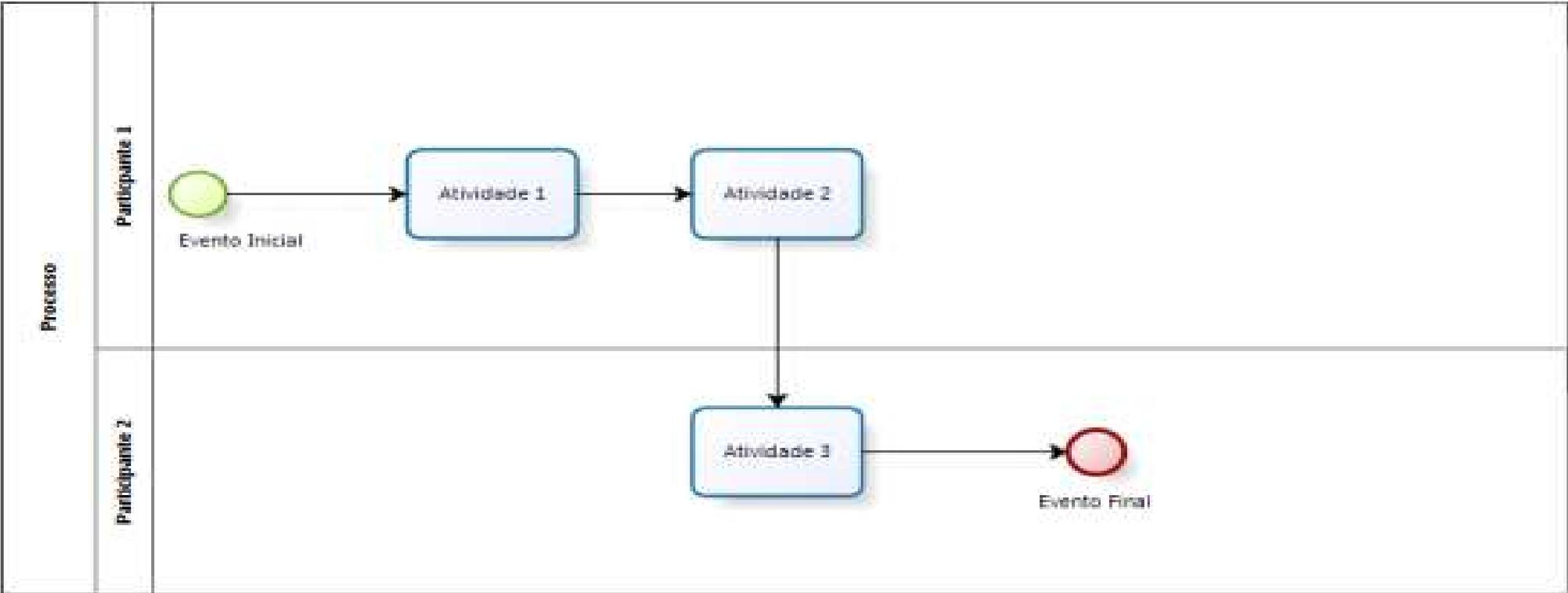
## LEGENDA

	Início do processo		Decisão
	Gatilho		Decisão com bifurcação
	Gatilho condicional		Decisão com múltiplas tarefas
	Fim do processo		Grava no banco de dados
	Grupo de tarefas		Processo cíclico de consulta e de gravação de dados
	Tarefa		Prazo
	Tarefa crítica		Dados resultados de tarefas
	Subprocesso		Agentes do processo
	Consulta no banco de dados		Fluxo do processo
	Grava no banco de dados		Fluxo padrão do processo
			Fluxo de processo entre diferentes agentes

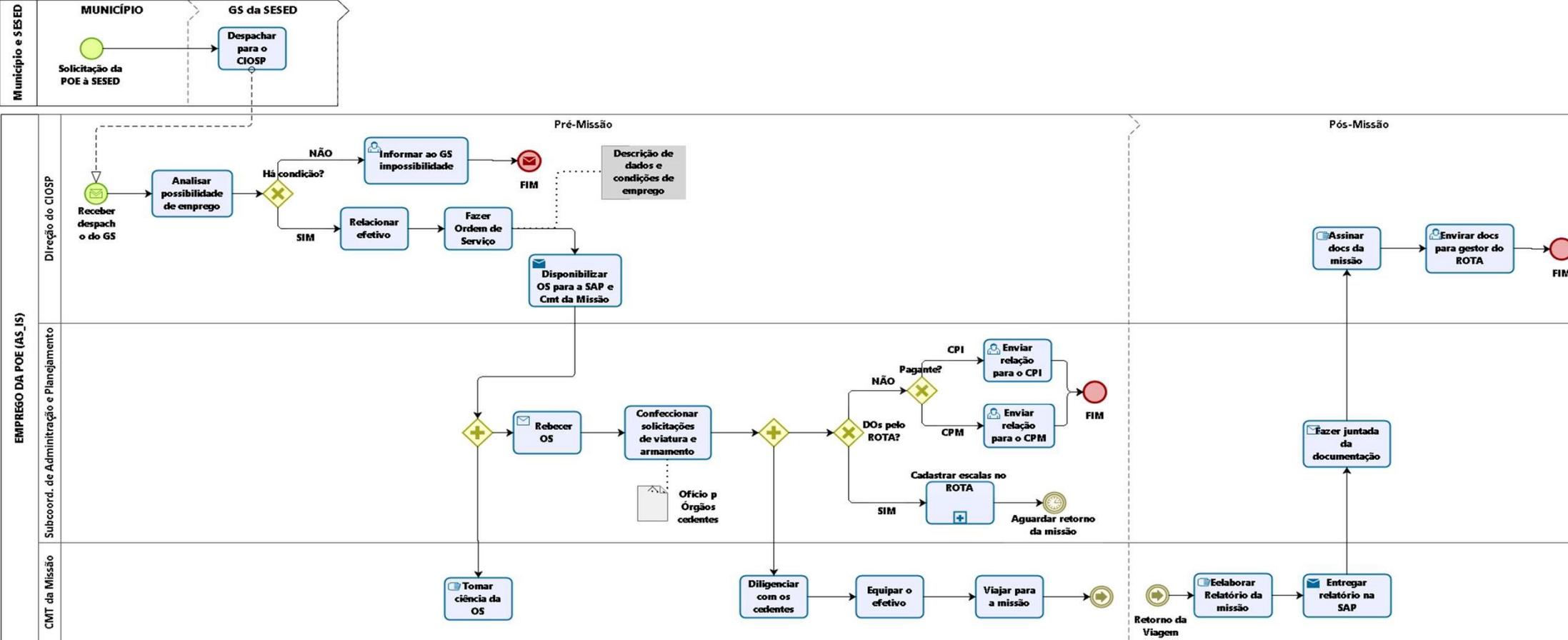


**13° CONGESP**  
 CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
 DO RIO GRANDE DO NORTE

# BPMN



# MODELAGEM INICIAL DO PROCESSO (AS\_IS)



## PONTOS FRÁGEIS IDENTIFICADOS

1. **Desmotivação do pessoal**, por atraso no pagamento das diárias, causado por desconsideração de etapas no fluxo do processo;
2. **Dificuldade para montar equipe** para a missão seguinte, uma vez que não havia a contrapartida pecuniária conforme esperado;
3. **Fluxo** de atividades **desfavorável** à tramitação do processo;
4. **Gargalos** causados por de acúmulo de atividades num só servidor;
5. **Indefinição** sobre quem faria o que em algumas atividades do processo.



## INTERVENÇÕES REALIZADAS NO PROCESSO AS\_IS

1. Logo no início do processo, passou-se a **verificar** se a POE estava em condição de emprego;
2. **Definir sobre** a verba para **pagamento** das diárias (uma das maiores preocupações da equipe empregada);
3. Definir **quem** seriam os atores e **quando** atuariam (foi criado um novo ator nas instâncias do processo); e
4. **Eliminação** dos gargalos identificados.



# INTERVENÇÕES REALIZADAS NO PROCESSO AS\_IS



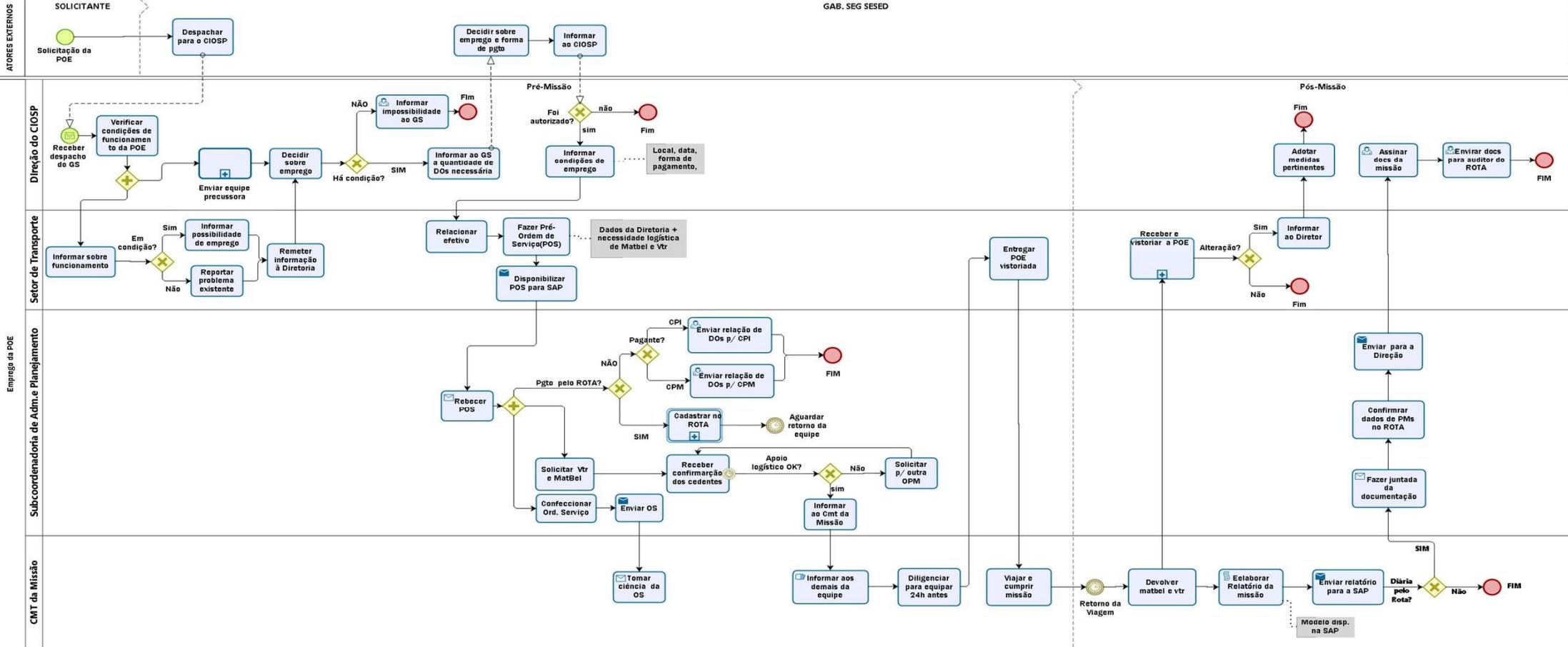
**13° CONGESP**  
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

INTERVENÇÕES  
REALIZADAS NO  
PROCESSO AS\_IS



# REDESENHO DO PROCESSO (TO\_BE)

GAB. SEG SESED



**13º CONGESP**  
 CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
 DO RIO GRANDE DO NORTE

## RESULTADOS DA GESTÃO DE PROCESSO

1. Melhoria no **fluxo da informação**;
2. **Padronização** dos processos (estabelecimento de um referencial de conformidade);
3. Criação de **métricas de controle** e gestão de indicadores;
4. Auxilia na prática de **Gestão do Conhecimento** da organização;
5. Aumenta a **eficiência**, associado à redução de custos e de tempo; e
6. Aumento da **satisfação do cliente** (interno e **final**).



## RESULTADOS OBTIDOS

1. Reconhecimento por parte de gestores e operadores da importância do pleno **conhecimento de como se dava o processo**, seu gargalos e entraves.
2. **Melhoria no fluxo** da informação.
3. **Aumento da satisfação** dos envolvidos nas atividades de realização do processo.
4. Expectativa de **assertividade nas ações** desencadeadas a partir do redenho do processo.
5. Melhoria do **clima organizacional**.



## RESULTADOS OBTIDOS

“A modelagem de processo foi muito importante aqui para o nosso desempenho operacional dos nossos centros de comando de controles móveis em virtude de podermos, através da modelagem desses processos, identificar algumas falhas e alguns gargalos que nós enfrentávamos quando recebíamos essa demanda.”

**Carlos Kléber de Macedo, Tenente-coronel Diretor do CIOSP**



**13° CONGESP**  
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Apesar da limitação de escopo, a pesquisa ressaltou o quanto a implementação da gestão de processo pode ajudar a organização.
- ✓ **O patrocínio** da direção do órgão é **fundamental** para introdução da gestão de processos.
- ✓ **Os ganhos** obtidos são de variados níveis (clientes “internos” e finais) e pode interferir na natureza (instrumental) da atividade.



GRATO  
PELA ATENÇÃO!!



## 13° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA  
E DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
desafios e perspectivas

12, 13 e 14  
novembro de 2019

