



GOVERNO DO ESTADO

**É POR
VOCÊ
QUE A
GENTE
FAZ**

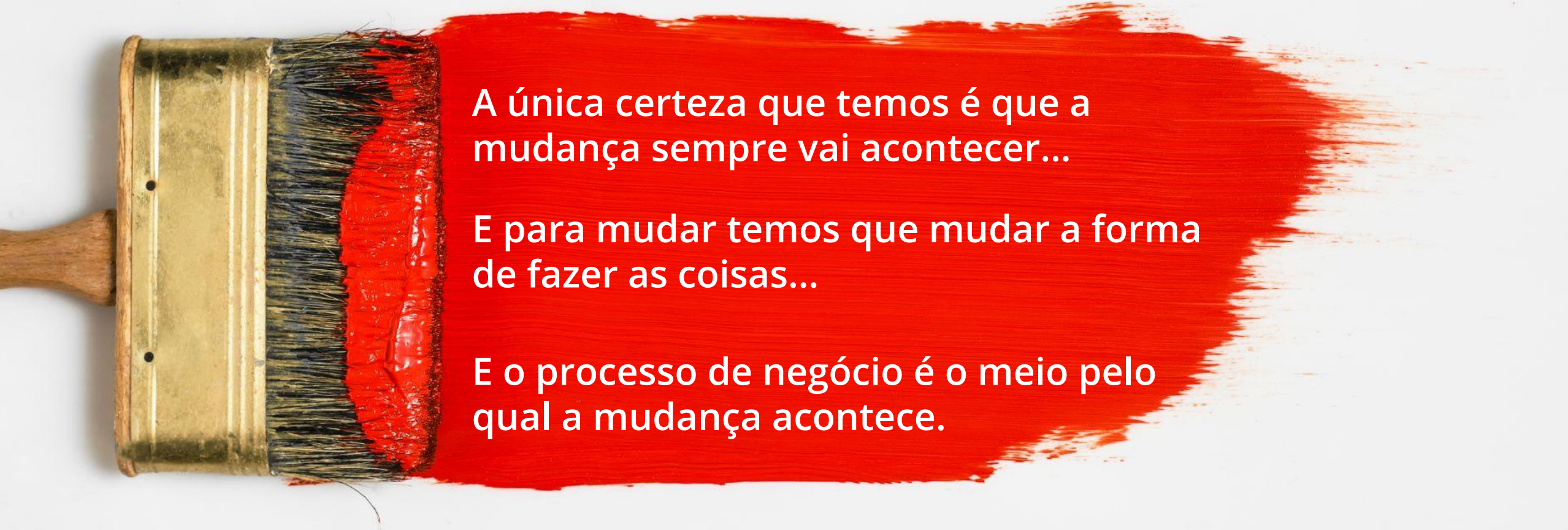
A GESTÃO DE PESSOAS NA CADEIA DE VALOR INTEGRADA DE GOIÁS E NA TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

25.Agosto.2021

Subsecretaria de Gestão Pública
Superintendência Central de Transformação da Gestão Pública
Gerência do Escritório de Processos

SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração

Tudo muda o tempo todo...



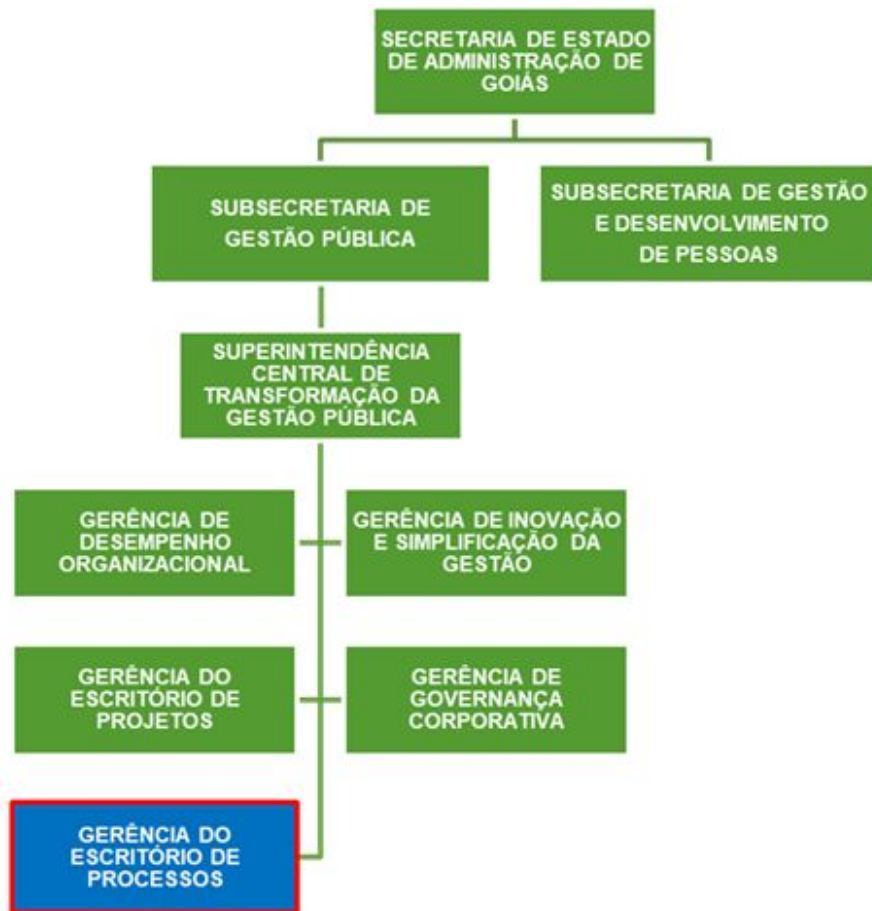
A única certeza que temos é que a mudança sempre vai acontecer...

E para mudar temos que mudar a forma de fazer as coisas...

E o processo de negócio é o meio pelo qual a mudança acontece.

Unidade Central Facilitadora - Processos

A **Gerência do Escritório de Processos**, da Secretaria de Estado da Administração, é **uma unidade administrativa central** que se preocupa em **promover a cultura da Gestão por Processos** no âmbito dos órgãos e entidades do Estado de Goiás, por meio da padronização de metodologias, ferramentas e instrumentos aplicáveis ao setor público.



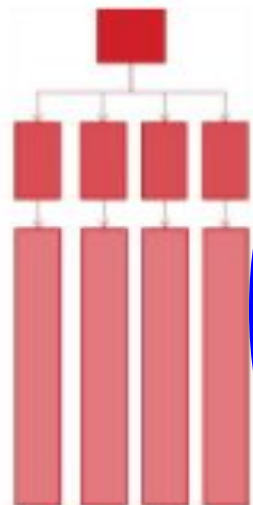
Art. 55. Compete à Gerência de Planejamento Institucional:

VII - promover a governança corporativa, gerir os processos e os projetos organizacionais...

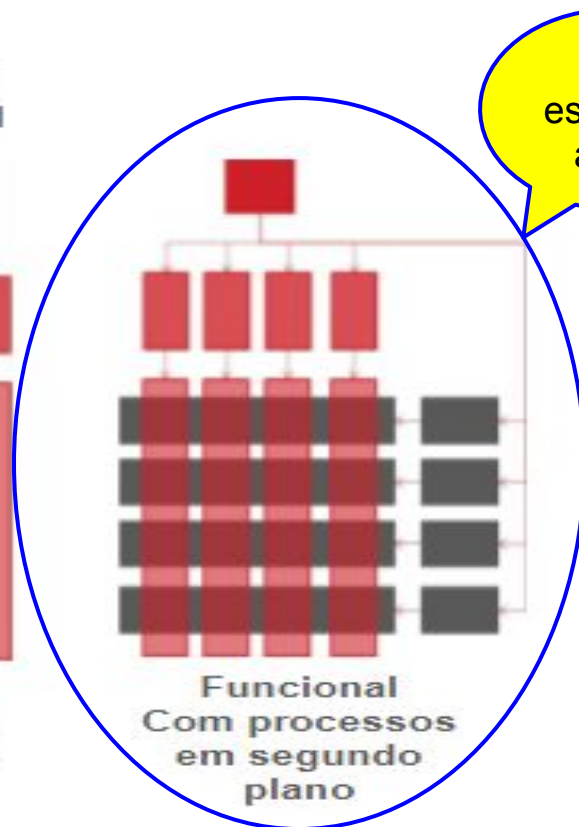
- GERÊNCIA DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS -

Estamos **semeando a cultura** de gestão por processos.
Estamos dando um **passo** de cada vez...

Gestão
Funcional
Tradicional

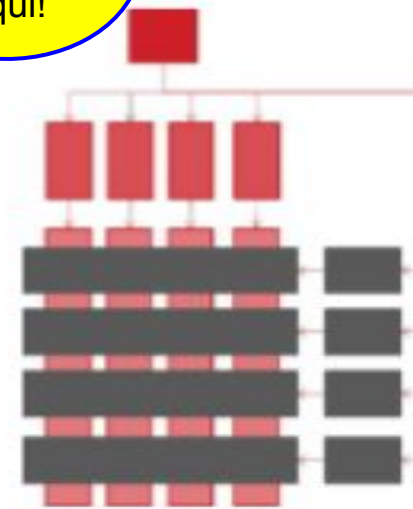


Vertical
Funcional



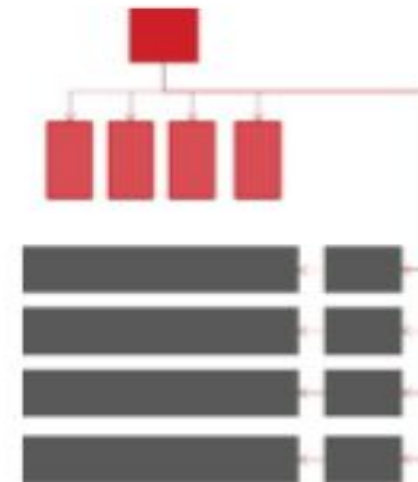
Funcional
Com processos
em segundo
plano

Nós
estamos
aqui!



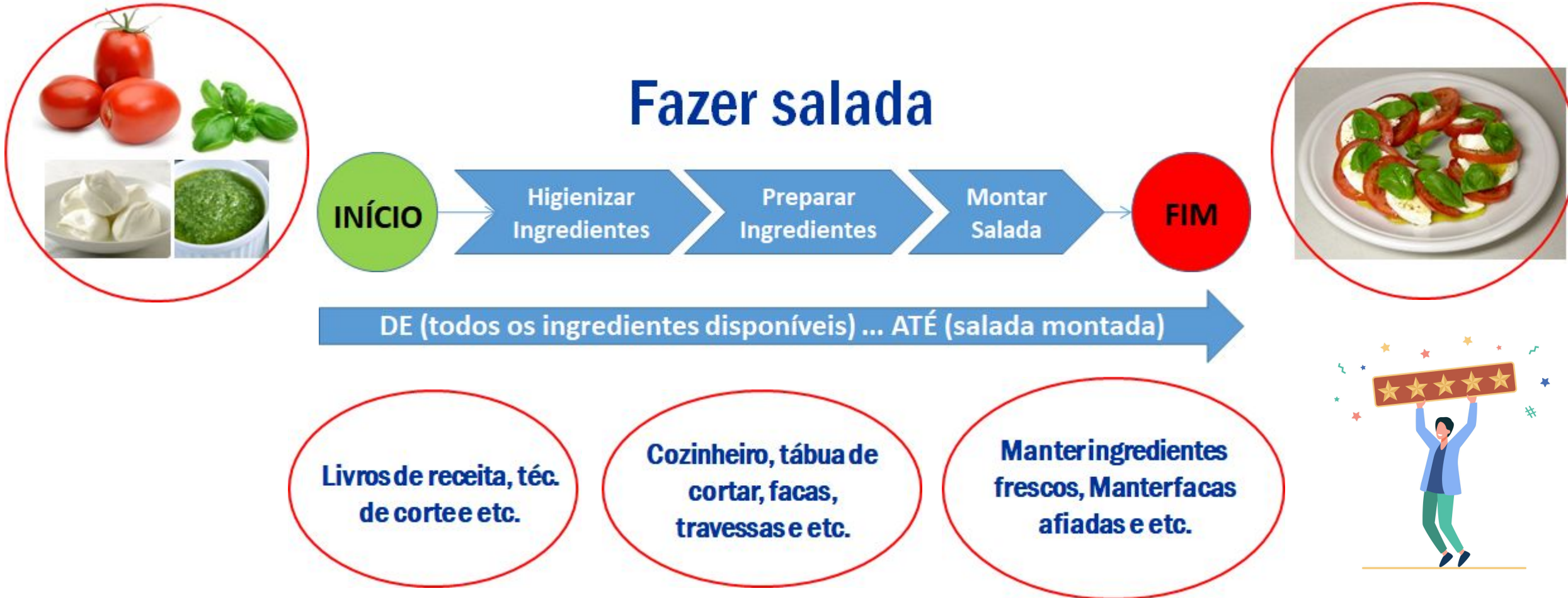
Processos, com
funcional em
segundo plano

Estrutura
orientada por
processos



Por processos
Horizontal

Mas o que é processo de negócio?



Processo de Negócio:

Grupo de **atividades** realizadas numa sequência lógica, com o objetivo de produzir um **bem** ou um **serviço** que tem **valor** para um grupo específico de clientes ou apoia outros processos.

Por que Pensar em Processos é Importante?

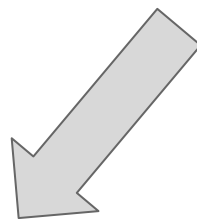


- ❑ A organização pode ser percebida sob vários aspectos (dimensões).
- ❑ A dimensão operacional (Processos) é a que conecta todas as outras.

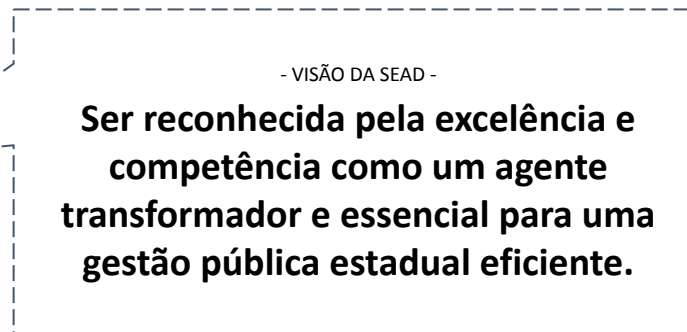
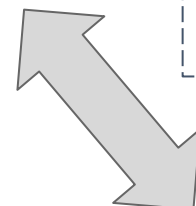


“ O autoconhecimento organizacional é fundamental às organizações públicas. Se o Estado não conhece a sua dimensão operacional (processos) ele jamais saberá o valor que ele entrega ao cidadão. ”

Como Gerir a Estratégia para Entregar Valor Público?



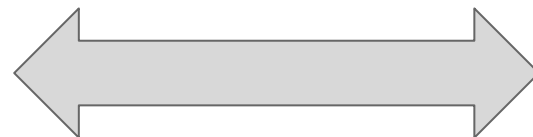
ESTRATÉGIA



MODELO DE NEGÓCIO



PROJETOS
(Entregas Contínuas)



PROCESSOS
(Atividades Operacionais/Rotinas/Serviços)

10 PASSOS

PARA A TRANSFORMAÇÃO
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
NO ESTADO DE GOIÁS



Jornada de Transformação dos Serviços Públicos

SEAD
Secretaria de Estado
da Administração



1 CRIAÇÃO DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO

1 - CRIAR REDE DE TRANSFORMAÇÃO

Promover o "QUEM SOMOS!" para a alta direção, identificar as pessoas que farão parte da rede do projeto de transformação.



2 - ENGAJAR OS ENVOLVIDOS

Realizar a Gestão de Mudança e prover a mudança por meio de oficinas para mudar mindsets e capacitações.



Escola de Governo

3 - ORIENTAR E REALIZAR CAPACITAÇÕES

Preparar as pessoas para fazer uso efetivo e qualitativo da solução



Escola de Governo



2 ELABORAÇÃO DOS REGULAMENTOS

4 - ELABORAR REGULAMENTOS

Engajar e apoiar as setoriais para elaboração dos regulamentos.



Donos do Negócio

5 - APROVAR REGULAMENTOS

Aprovar regulamento considerando a organização administrativa do Governo do Estado.



Casa Civil



3 CONSTRUÇÃO DA CADEIA DE VALOR

6 - ENTENDER O MODELO DE NEGÓCIO DAS ORGANIZAÇÕES

Identificar o negócio do órgão/entidade. Validar de acordo com as competências constantes no regulamento.



5 TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS

12 - SELECIONAR E PRIORIZAR SERVIÇOS PARA TRANSFORMAÇÃO

A partir dos diagnósticos, selecionar e priorizar serviços públicos a serem transformados.



Direção SEAD / Governador

11 - DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS

Divulgar a Carta de Serviços no Portal de Serviços e outros meios eletrônicos/digitais.



Central de Atendimento ao Cidadão / CGE / SEDI / SECOM / Donos do Negócio

10 - CONSOLIDAR OS SERVIÇOS QUE COMPORÃO A CARTA

Elaborar a Carta de Serviços nos meios necessários, complementando com as informações necessárias exigidas pela Lei Federal 13.460/2017.



Donos do Negócio



4 CONSTRUÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

9 - IDENTIFICAR SERVIÇOS E REQUISITOS DE QUALIDADE

A partir dos regulamentos e/ou cadeia de valor identificar os serviços públicos e seus requisitos de qualidade.



8 - CONSTRUIR CADEIA DE VALOR

Elaborar a Cadeia de Valor das Organizações e do Estado.



Donos do Negócio

7 - ESTRUTURAR ARQUITETURA DE PROCESSOS

A partir do modelo do negócio mapear as suas relações.



Donos do Negócio

13 - PLANEJAMENTO DA TRANSFORMAÇÃO DO SERVIÇO

Alinhar o entendimento inicial sobre o desafio a ser enfrentado na transformação do serviço

14 - ENTENDIMENTO DO SERVIÇO

Entender o Serviço a partir da prática de imersões, envolvendo pessoas que geram impactos, positivos ou negativos, relevantes para a sua transformação.

15 - COCRIAÇÃO DE SOLUÇÃO SIMPLIFICADA

Garantir que os serviços sejam construídos por diferentes pessoas beneficiárias ou não da solução

16 - PROTOTIPAÇÃO E TESTE

Detalhar a proposta do Mínimo Serviço viável




SEAD, SEDI, SECC, Dono do Negócio, Operador do Serviço

17 - IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO

Disponibilização do serviço em meio digital

Entendendo o que é Valor Público...



Existem muitas falhas e erros ao executar as atividades operacionais. Mas, em quais processos esses erros acontecem? Onde estão os problemas, as falhas que impactam negativamente a implementação e entrega das políticas públicas em Goiás?

Entendendo o que é Valor Público...

Precisamos entregar melhores serviços ao cidadão. Mas, onde estão os processos que entregam esses serviços?

...ainda, como saber quais são todos os serviços que Goiás deve disponibilizar aos cidadãos?



Gestão por Processos no Estado de Goiás



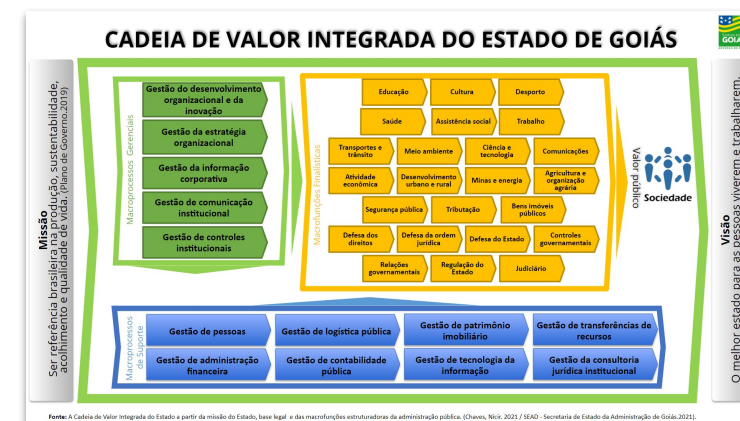
2019

36 Órgãos, 36 Cadeias de Valor

- 36 Cadeias de Valor
- 384 Macroprocessos
- 2.592 Processos
- 2.400 Processos de Trabalho

ESTADO ÚNICO para o CIDADÃO ÚNICO

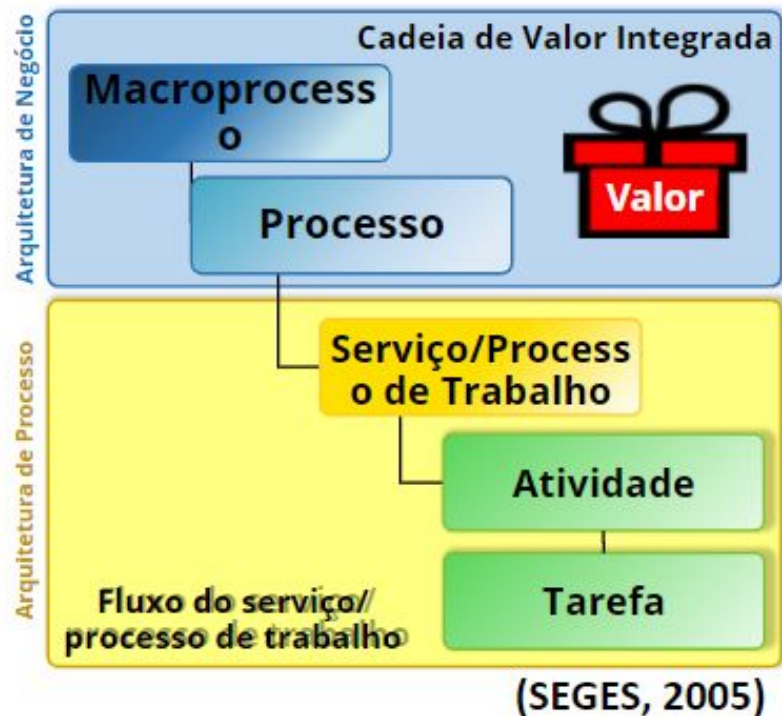
LEI Nº 20.846, DE 02 DE SETEMBRO DE 2020
Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e cria o Programa SIMPLIFICA GOIÁS.



2021

Cadeia de Valor Integrada do Estado de Goiás, à luz da base legal federal e estadual

- 01 Cadeia de Valor
- 53 Macroprocessos
- 249 Processos
- 2.175 Processos de Trabalho



A **Cadeia de Valor Integrada** refere-se ao conjunto de atividades criadoras de valor (processos de negócio) desempenhadas pelo Estado para entregar serviços públicos aos cidadãos.

É um **importante instrumento de gestão** que traduz a missão do Estado numa visão única, apresentando seus processos de forma integrada.

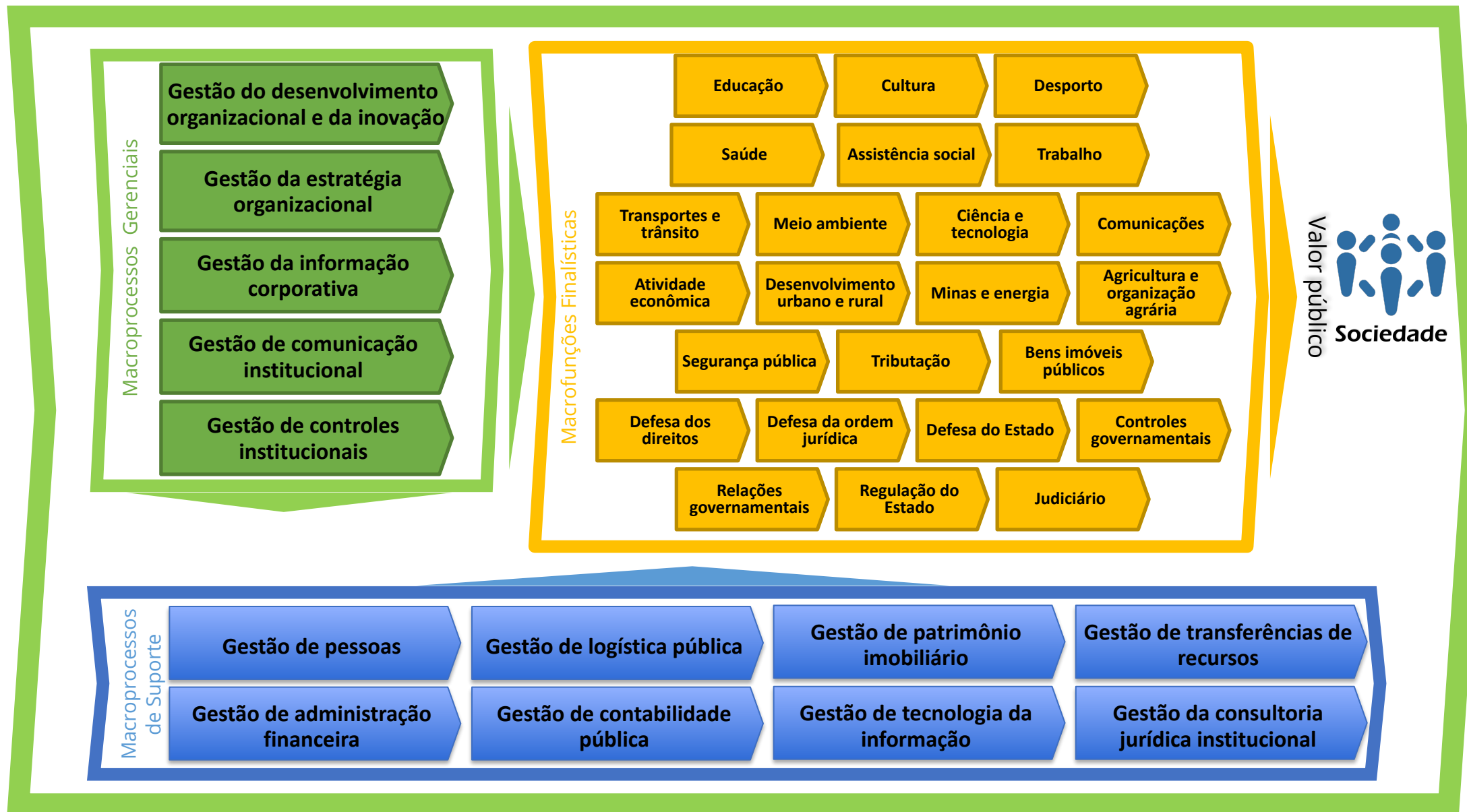
Cadeia de Valor Integrada do Estado de Goiás

- Base para a **transformação da gestão e dos serviços públicos**

Como foi construída a Cadeia de Valor Integrada do Estado de Goiás?

- Análise normativa da CF/1988, CE/1989, Leis e Decretos;
- Análise dos Regulamentos;
- Análise da Carta de Serviços do Estado;
- Análise das cadeias de valor dos órgãos.

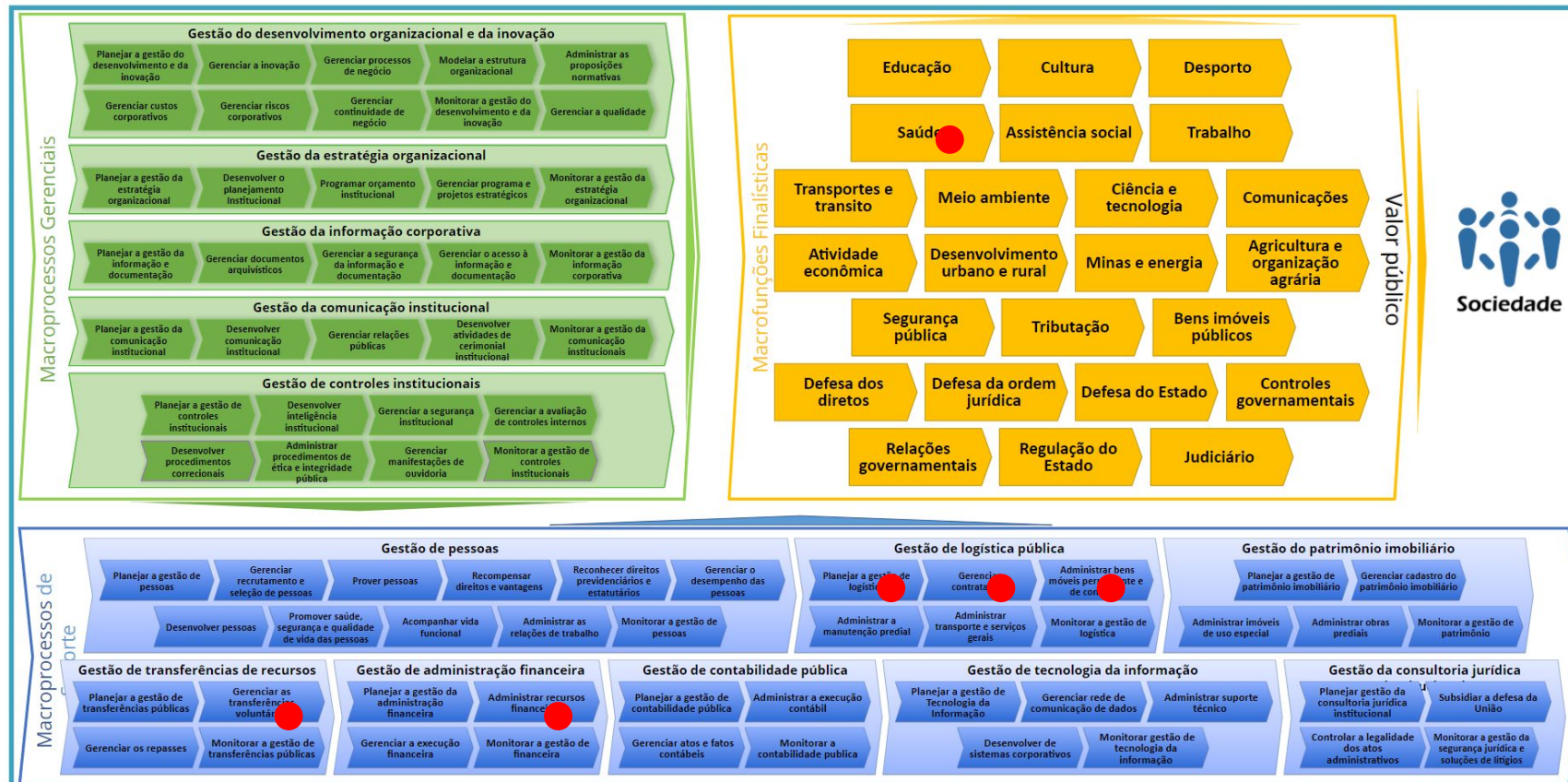
CADEIA DE VALOR INTEGRADA DO ESTADO DE GOIÁS



Problemas Públicos “x” Processos

Não consigo atendimento médico, não consigo pegar medicamentos...
O que será que aconteceu?

CADEIA DE VALOR INTEGRADA DO ESTADO DE GOIÁS

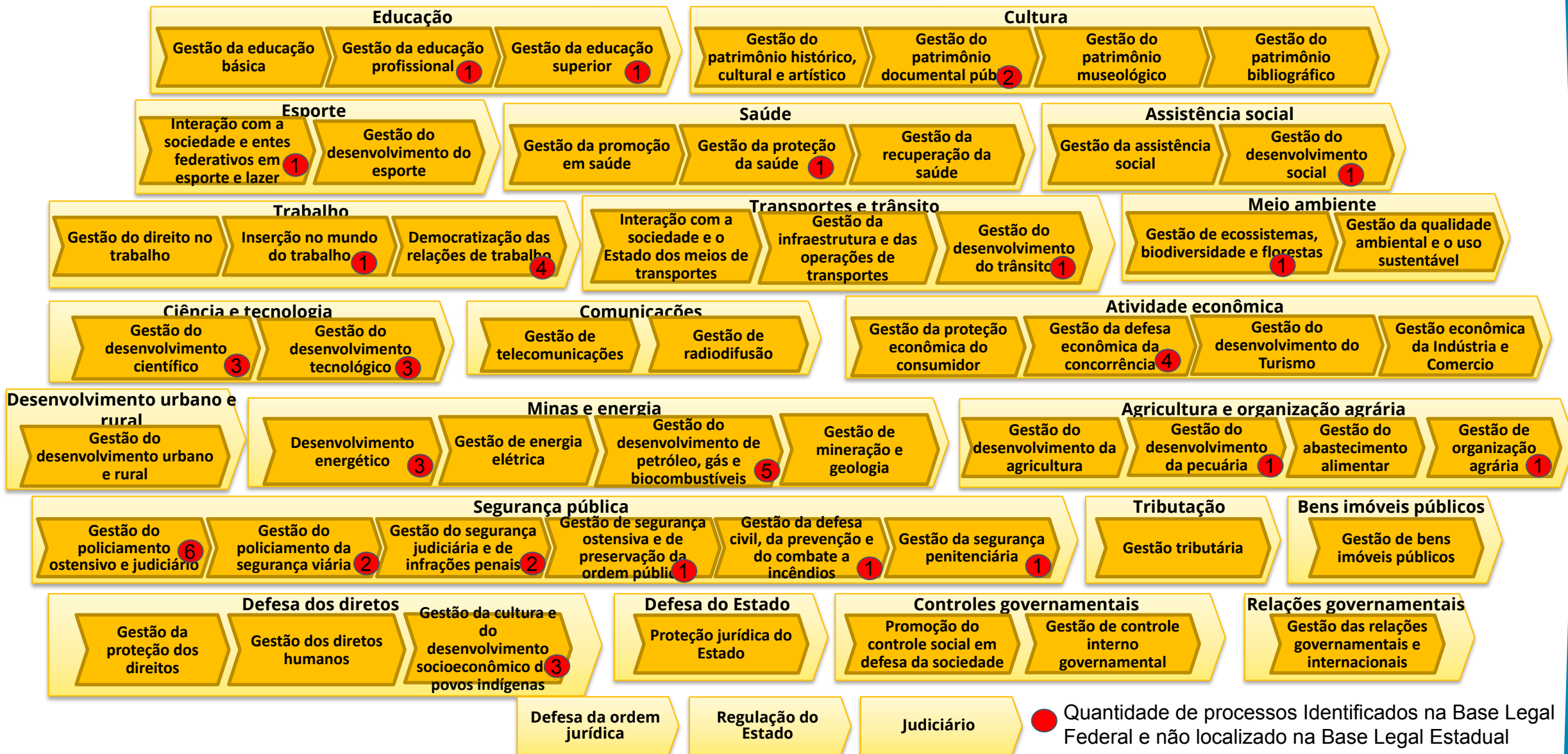


Fonte: A Cadeia de Valor Integrada do Estado a partir da missão do Estado, base legal e das macrofunções estruturadoras da administração pública. (Chaves, Nicir. 2021 / SEAD - Secretaria de Estado da Administração de Goiás.2021).

Visão sistêmica - os problemas ocorrem nos processos!

Cadeia de Valor Integrada do Estado

Missão do Estado



SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO DE GOIÁS
SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA
SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA



Gerência do Escritório de Processos

Marcelo de Jesus Lima
- Gerente -

Equipe Técnica

Alda Wanessa Freitas Prudente
Antônio Albino da Silva
Denise Vieira da Silva Taquary
Glauco Vitti Bonturi
Sílvia Brito Teles



3201-5720



escprocessos.administracao@goias.gov.br



GOVERNO DO ESTADO

É POR
VOCÊ
QUE A
GENTE
FAZ

OBRIGADA!

SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração