



## Desenvolvimento e Melhoria de Processos no IFSP

escritorioprocessos@ifsp.edu.br

Prof. Me. Antonio A. Palladino  
Gerente de BPM - Escritório de Processos  
Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

1



### Contexto de Processos atualmente

O Brasil está passando por um momento importante de sua história:

- A crise econômica levando à diminuição de receita e contenção de despesas;
- A sociedade anseia por melhores serviços públicos, menos burocracia, melhor qualidade do gasto e maior transparência na administração pública;

A Gestão por Processos surge como possibilitadora de transformações nas empresas e principalmente na Administração Pública:

- ✓ Maiores condições de repensar serviços públicos;
- ✓ Padronização de fluxos de trabalho;
- ✓ Redesenho e automatização de processos;
- ✓ Implantação de sistemas;
- ✓ Proposição de estruturas organizacionais mais inteligentes;

➤ Atender de forma **eficiente** e objetiva, aos anseios da sociedade.

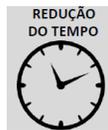
2

## Princípio da Eficiência na Administração Pública

Um dos princípios da Administração Pública previsto em lei: **EFICIÊNCIA**

- ❖ Este princípio zela pela “boa administração”, aquela que consiga atender aos anseios na sociedade, consiga de modo legal atingir resultados positivos e satisfatórios, como o próprio nome já faz referência, ser eficiente.

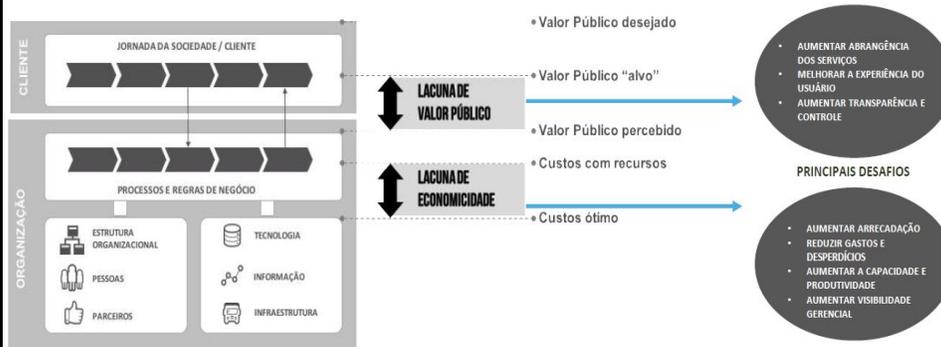
“O Princípio da eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em se desempenhar apenas com uma legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento as necessidades da comunidade e de seus membros.”  
Meirelles (2000, p 90)



- MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2000

3

## Principais desafios



Fonte: eloGroup

4

Mas...o que são Processos?

- ✓ O propósito de qualquer processo é, **de forma repetitiva, transformar uma entrada (energia, informação, material ou clientes) em uma ou mais saídas, com maior valor econômico ou social -> agregar valor**
- ✓ Processos só existem, se geram algum benefício para algum interessado

Fábrica de Automóveis

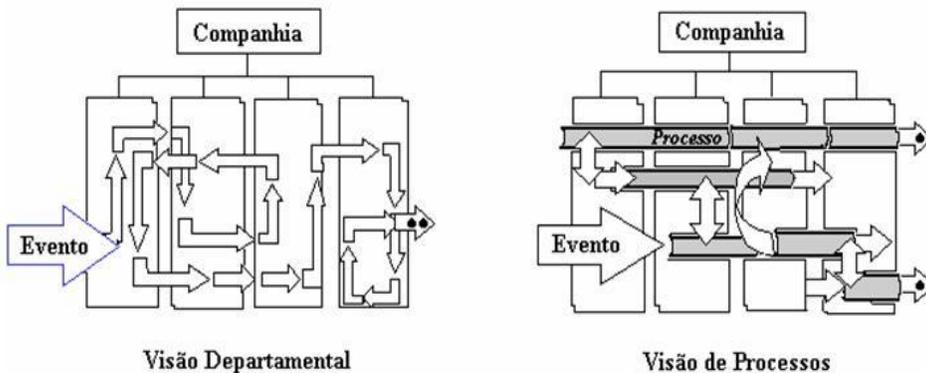


Área de Recursos Humanos



5

Os processos e a estrutura organizacional

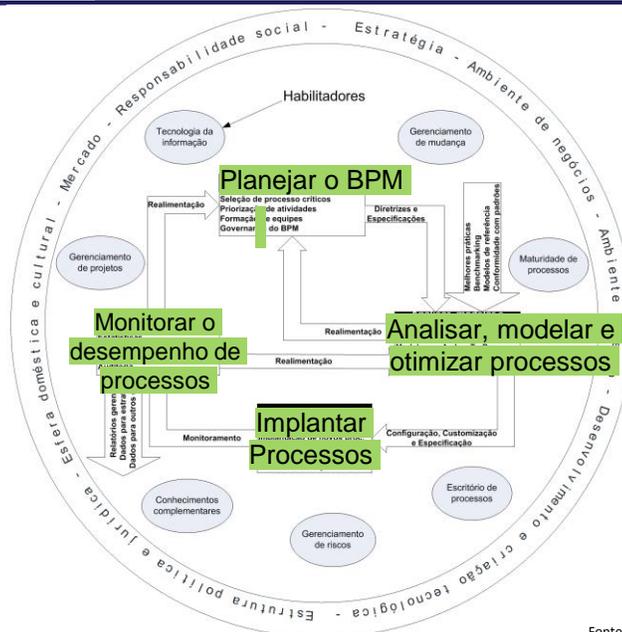


➤ *Processos são transversais na organização*

6

## Como realizar a Gestão por Processos?

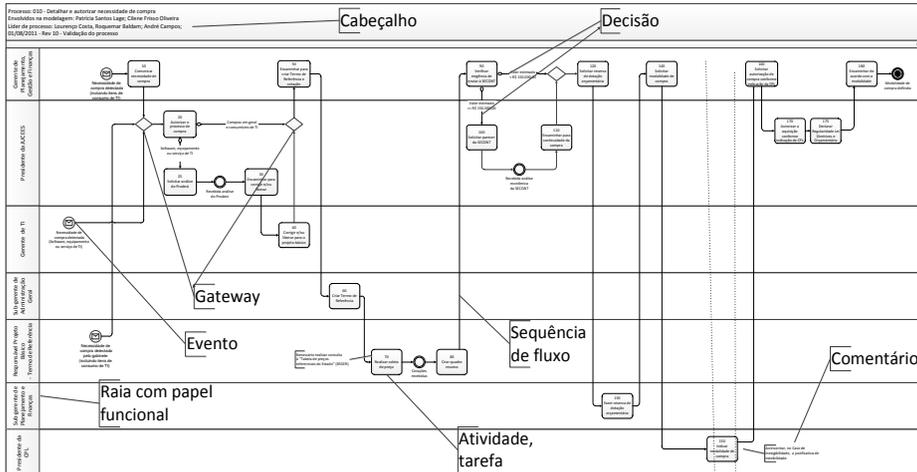
7



Ciclo de Gerenciamento de Processos de Negócios - BPM Unificado

Fonte: Baldam, Valle e Rozenfeld (2014) 8

## Modelagem / Desenhar o processo - BPMN



12

## Monitorar o desempenho / Criação de Indicadores para a gestão

| EFICIÊNCIA                                 |               | EFICÁCIA                                      |           | EFETIVIDADE   |             |
|--|---------------|---|-----------|---|-------------|
| PRODUTIVIDADE                              | ECONOMICIDADE | CONFORMIDADE                                  | QUALIDADE | IMPACTO   | ALINHAMENTO |
| Capacidade Produtiva<br>Custos de Operação |               | Atendimento às Regras<br>Retrabalho por Erros |           | Atendimento à Sociedade<br>Atendimento à Política Pública |             |

### INDICADORES

- Tempo de ciclo do processo
- Capacidade produtiva
- Custo financeiro do serviço

- % de Resolutividade
- % de Erros

- Esforço da Sociedade no Serviço
- Satisfação da Sociedade
- Atingimento das metas (PPA ou PE)



## Escritório de Processos - IFSP

### Escritório de Processos do IFSP

- ✓ Assessoria subordinada à Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional (Portaria Nº 2.667, de 31 de julho de 2015)
  
- ✓ O EP, por meio de seus integrantes, se encarregará de **coordenar as ações de modelagem e gerenciamento de processos**.  
BPM (*Business Process Management*) ou Gerenciamento de Processos de Negócio
  
- ✓ Integrantes atuais do Escritório de Processos:

| Nome                           | Órgão de Lotação       | Função               |
|--------------------------------|------------------------|----------------------|
| Antonio A.Palladino/ docente   | Câmpus SP – DIT/SCI    | Gerente de BPM       |
| Rodrigo Marchesin/TAE          | Reitoria               | Auditor de Processos |
| Thiago Ribeiro Soares/Discente | Câmpus SP – Estagiário | Modelador Processos  |

16



## Escritório de Processos - IFSP

### Escritório de Processos do IFSP - Atribuições

#### Gerente de Processos

➤ [Docente Prof.Antonio A.Palladino](#)

- Coordenar a Equipe de BPM;
- Selecionar processos a trabalhar;
- Atuar na ordenação dos trabalhos;
- Estabelecer as métricas de desempenho do escritório de processos e o alinhamento dos processos aos interesses da organização.

#### Auditor de Processos

➤ [Servidor Administrativo Rodrigo Marchesin](#)

- Verificar se o processo modelado corresponde ao que está sendo executado;
- Verificar registros e desvios de documentação, garantindo o alinhamento do processo à gestão e vice-versa;
- Atuar junto aos Modeladores ou Líderes de processos das áreas.

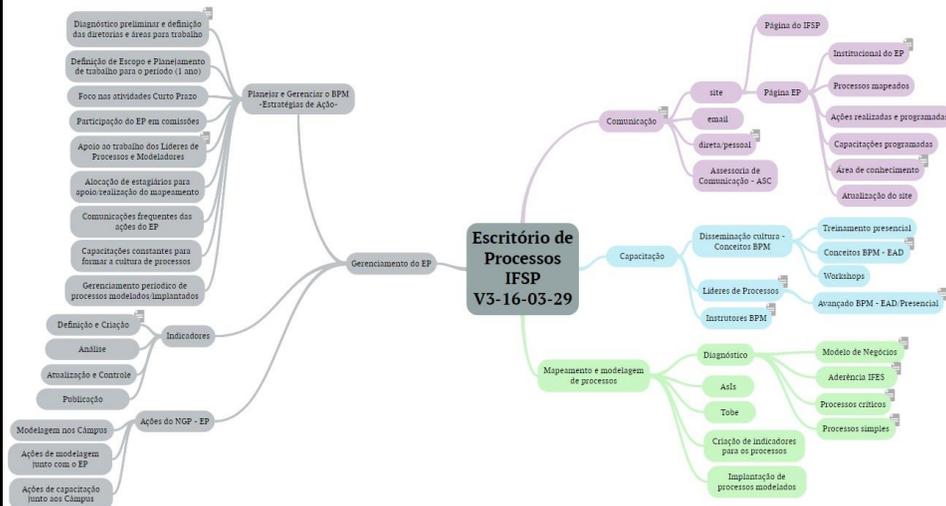
#### Modeladores ou Líderes de processos das áreas

➤ [Estagiário Thiago Ribeiro Soares](#)

- apoio à modelagem e análise de processos;
- atividades de formatação, cadastro e controle de revisões de padrões no sistema de gerenciamento de documentos;
- execução do diagnóstico de conformidade de processos;
- auxílio na medição de desempenho;
- São designados pelas áreas e capacitados em treinamentos de BPM coordenados/ realizados pelo Escritório de Processos.

17

### Estratégia de trabalho do EP



18

### Atuais ações

- Comunicação: desenvolvimento do site do EP;
- Capacitação: EAD com 3 cursos, “Introdução a Processos”, “Conhecendo a Modelagem de Processos”, “Líder de Processos - Modelando Processos” (presencial);
- Mapeamento e Modelagem de Processos: CPPD, CPSIA, CONEN-PRE, DDGP, PRP;
- Estruturação das ações de processos envolvendo os Câmpus através da NGP;

19



Obrigado pelo seu tempo e atenção

Dúvidas ?