

Café com Debate – A Gestão de Processos na Administração Pública Federal: Importância, Avanços e Desafios

A importância, os avanços e os desafios da gestão de processos na administração pública federal foram abordados em mais uma edição do Café com Debate, no último dia 23 de outubro. O encontro, que reuniu cerca de 120 pessoas de diversos órgãos, permitiu a troca de experiências sobre modelos que proporcionam a diminuição dos tempos de ciclos internos, a melhoria da qualidade e da eficiência dos órgãos, bem como a redução de custos.

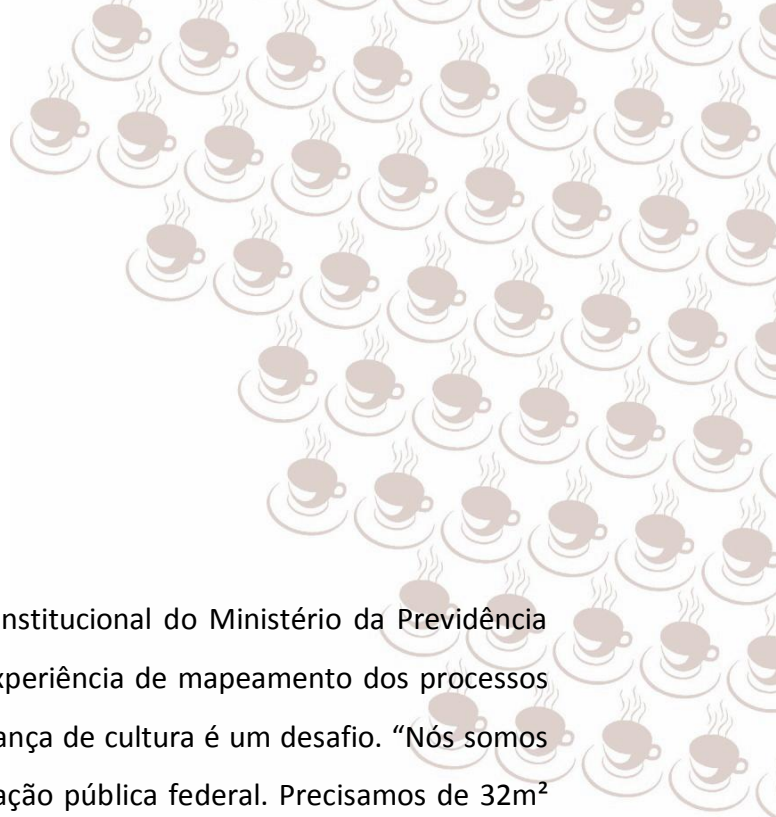
Os debatedores foram Valter Correia, secretário executivo adjunto do Ministério do Planejamento; Nicir Chaves, assessora de Gestão Estratégica e Inovação Institucional do Ministério da Previdência Social; e Juliana Rocha, gerente do Escritório de Processos do Ministério da Educação. A moderação ficou a cargo de Miriam Chaves, diretora de Programa da Secretaria Executiva do MP.

O debate

Para dar início às discussões, Valter Correa, secretário executivo adjunto do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP), esclareceu o conceito de gestão de processos, que ainda suscita dúvidas: “Gestão de processos é enxergar o todo. É ver aonde a instituição quer chegar. Muda-se a lógica de pensar e agir”.

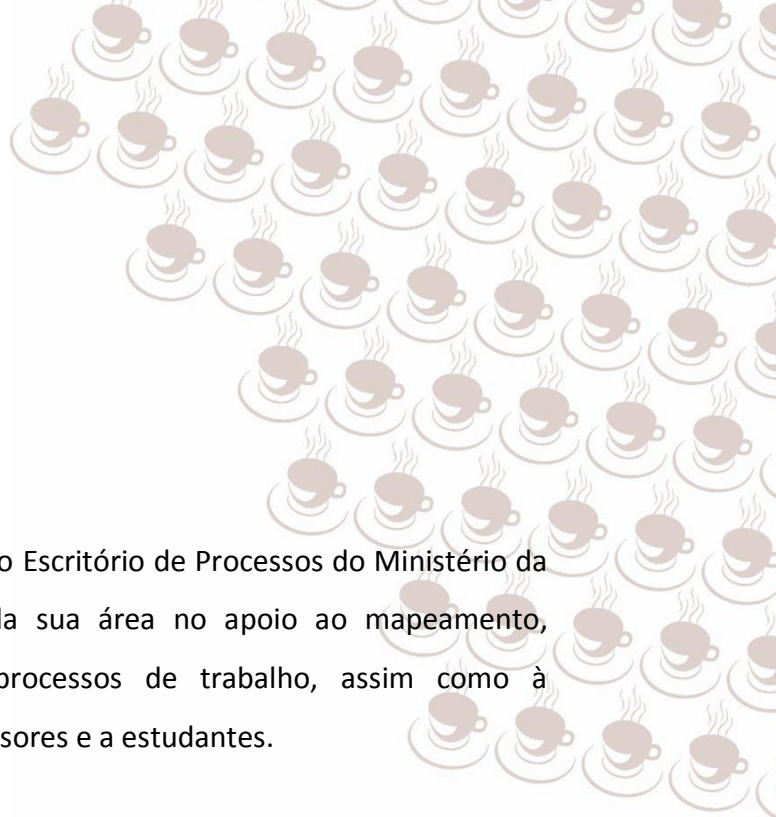
Ao falar de sua experiência quando atuou, em 1998, na prefeitura de Santo André (SP), Correa explicou que o foco do trabalho era melhorar a prestação de serviços ao cidadão. Para isso, foram iniciados estudos detalhados sobre os processos que passavam nos guichês de atendimento, bem como foram qualificados servidores e aperfeiçoadas as condições de trabalho. De acordo com o secretário executivo adjunto do MP, a ideia principal era identificar e conhecer todos os processos, do início ao fim, e reavaliar esse fluxo a partir da ótica de quem está do outro lado do balcão, o cidadão – o que significou uma inversão da lógica até então vigente. “Com o tempo, todos os processos foram revisados e criou-se a primeira Central de Atendimento ao Cidadão do País. O que antes demorava dias passou a ser resolvido em minutos. Houve mudanças de cultura”, concluiu.

Outra questão abordada por Valter Correa foi o Programa de Melhoria da Gestão, apresentado, recentemente, pela ministra do Planejamento, Miriam Belchior, na Câmara de Gestão, vinculada ao Conselho de Governo da Presidência da República. O secretário informou que a iniciativa contempla uma estratégia de apoiar os ministérios na identificação de seus processos críticos que impactam o desenvolvimento de políticas públicas, no que diz respeito às áreas prioritárias do governo federal.



A assessora de Gestão Estratégica e Inovação Institucional do Ministério da Previdência Social (MPS), Nicir Chaves, discorreu sobre a experiência de mapeamento dos processos internos no seu ministério. Segundo ela, a mudança de cultura é um desafio. “Nós somos o maior produtor de documentos da administração pública federal. Precisamos de 32m² por dia para guardar o que produzimos. São 200 mil atendimentos diários”, informou.

Ao detalhar as ações ligadas à gestão estratégica e de processos desenvolvidas pelo MPS, Nicir explicou que o intuito foi melhorar o atendimento ao cidadão nas mais de mil agências da Previdência no País. Em sua fala, ela apresentou ainda as funcionalidades (informações estatísticas de agendamento e dos segurados) do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) do ministério. No que se refere ao sucesso da estratégia de melhoria de gestão de processos no MPS, a assessora ressaltou a importância da disseminação da cultura dessa gestão entre os servidores e o envolvimento contínuo das equipes administrativas, apoiando no desenho e no redesenho dos processos.



Última debatedora a apresentar-se, a gerente do Escritório de Processos do Ministério da Educação, Juliana Rocha, falou da atuação da sua área no apoio ao mapeamento, desenho, redesenho e implementação de processos de trabalho, assim como à disseminação de informações a escolas, a professores e a estudantes.

Juliana Rocha trouxe detalhes dos programas administrados pelo MEC (resultantes da parceria do Escritório de Processos com a área de Tecnologia da Informação da entidade), como o e-Mec, Proies, Monitoramento de Obras, Pacto, Tablet para professores, Sisu, Fies e Prouni. Ela explicou que o Escritório conta com patrocínio prioritário por parte da Secretaria Executiva do ministério, e mantém parceria estratégica com a área de tecnologia da informação. Por fim, Juliana revelou que o Escritório atua no apoio à tomada de decisão, junto a todas as áreas do MEC, bem como participa do desenho e da implementação de ações, programas e projetos de modo a racionalizar os processos.

Ao final, a diretora de Programa da Secretaria Executiva do Ministério do Planejamento, Miriam Chaves, que moderou o debate, fez uma análise do que foi exposto e lembrou das iniciativas adotadas pelo Ministério do Planejamento. “Estamos avançando no caminho de melhorar e aperfeiçoar sistemas estruturantes sob a coordenação do MP, como o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (Siape)”, arrematou.

Após as exposições iniciais dos debatedores, os participantes puderam sanar dúvidas relacionadas a questões como: capacitação dos servidores para atuarem no processo de mapeamento, redesenho e implementação de processos; principais dificuldades enfrentadas no início da gestão de processos; alinhamento de ferramentas tecnológicas para o suporte na configuração desse tipo de gestão; e classificação inicial dos documentos produzidos.

Metodologia

O Café com Debate, promovido periodicamente pela ENAP, é uma metodologia que possibilita o intercâmbio de ideias entre pares. De maneira informal, dirigentes que atuam predominantemente na administração pública federal ouvem experiências nacionais e internacionais sobre um tema de relevância e, em seguida, têm a oportunidade de debater com o(s) convidado(s) e expor suas dúvidas e posicionamentos. Um café da manhã é oferecido no decorrer de toda a atividade, que se inicia às 8h30 e termina às 10h, contribuindo para a criação de um ambiente descontraído, que favorece a aprendizagem.

Participação

Café com Debate - "A Gestão de Processos na Administração Pública Federal: Importância, Avanços e Desafios"

Instituição de origem dos participantes

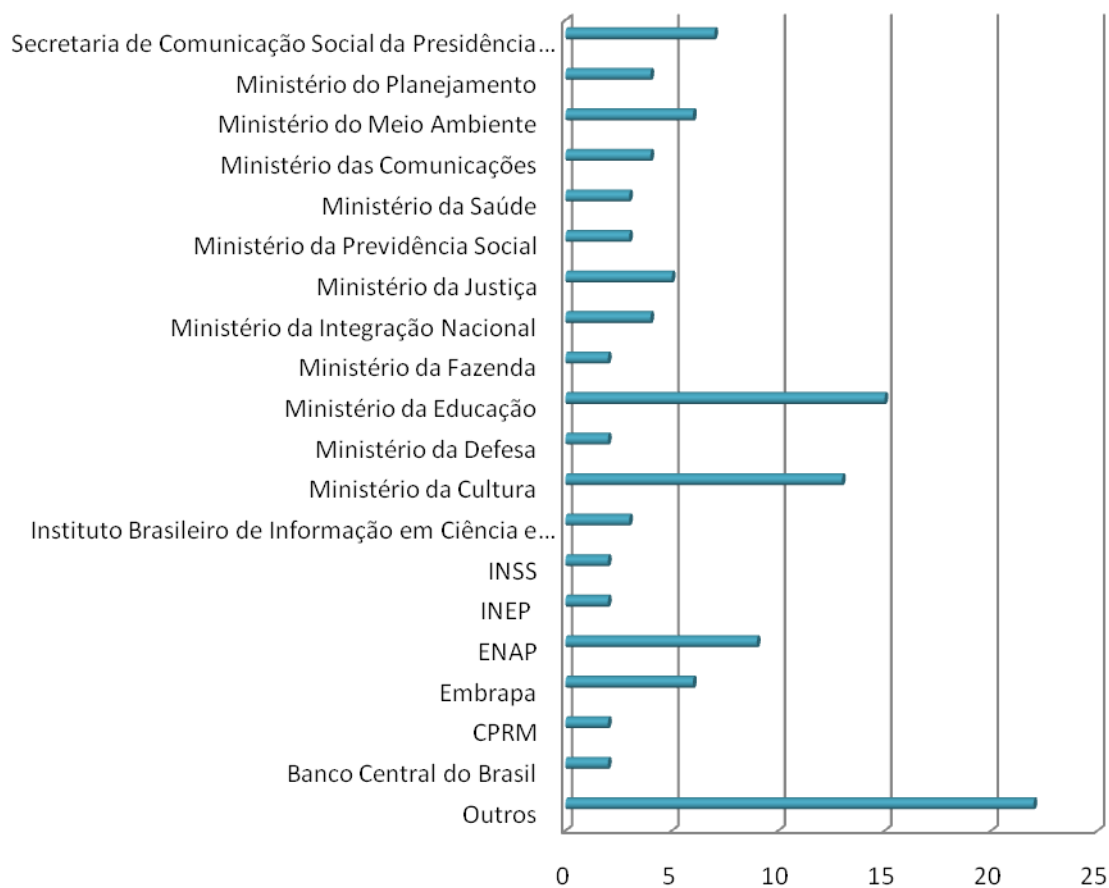
	INSTITUIÇÃO	Nº de Participantes
1	Aeronáutica	1
2	Aneel	1
3	Banco Central do Brasil	2
4	Capes	1
5	CGU	1
6	Conselho Nacional do Ministério Público	1
7	CPRM	2
8	Dataprev	1
9	Departamento da Polícia Rodoviária Federal	1
10	Embrapa	6
11	Emgea	1
12	ENAP	9
13	Esaf	1
14	INEP	2
15	Infraero	1
16	Inmetro	1
17	INSS	2
18	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)	3
19	IPFA	1
20	Ministério da Cultura	13
21	Ministério da Defesa	2
22	Ministério da Educação	15
23	Ministério da Fazenda	2
24	Ministério da Integração Nacional	4
25	Ministério da Justiça	5
26	Ministério da Previdência Social	3
27	Ministério da Saúde	3
28	Ministério das Comunicações	4

(Continua...)

29	Ministério do Desenvolvimento Agrário	1
30	Ministério do Meio Ambiente	6
31	Ministério do Planejamento	4
32	Ministério do Trabalho e Emprego	1
33	MJ	1
34	MPOG/MI	1
35	MPS	1
36	Poupex	1
37	Presidência	1
38	Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República	7
39	SFB	1
40	SOF/MP	1
41	Sudeco	1
	TOTAL	116

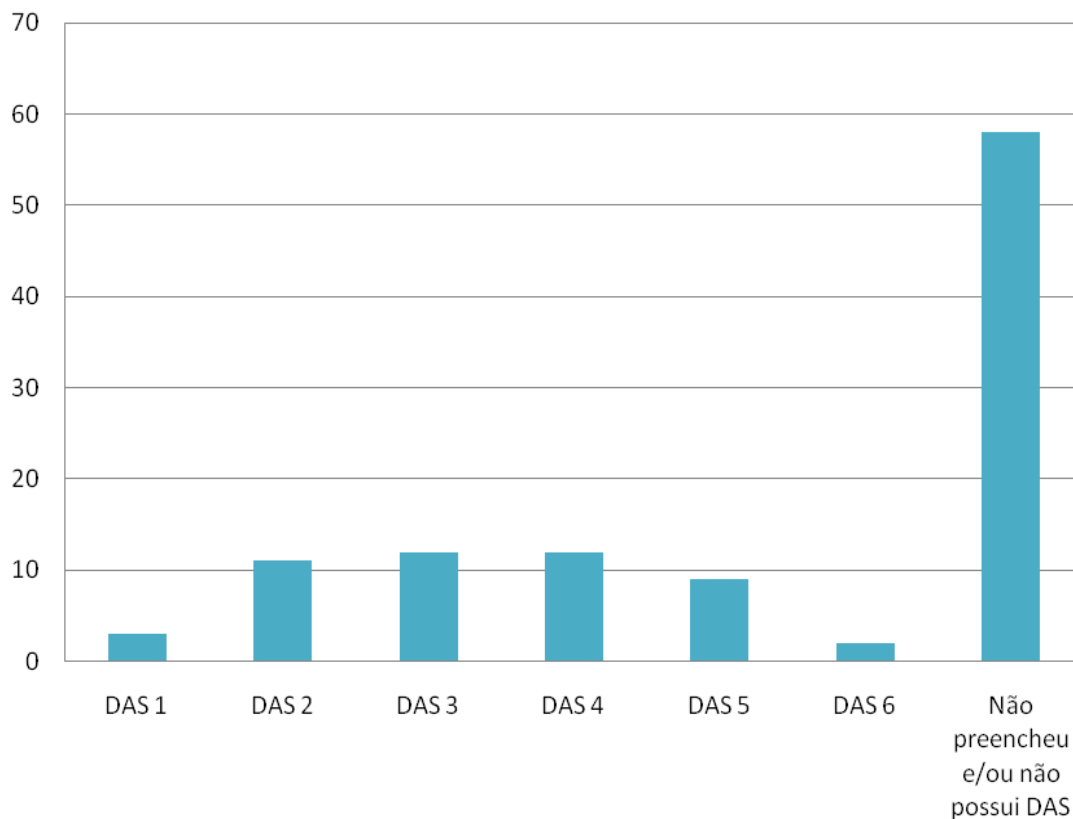
Fonte: ENAP/DCP/Coordenação-geral de Comunicação (2012).

Café com Debate - "A Gestão de Processos na Administração Pública Federal: Importância, Avanços e Desafios" Origem dos participantes

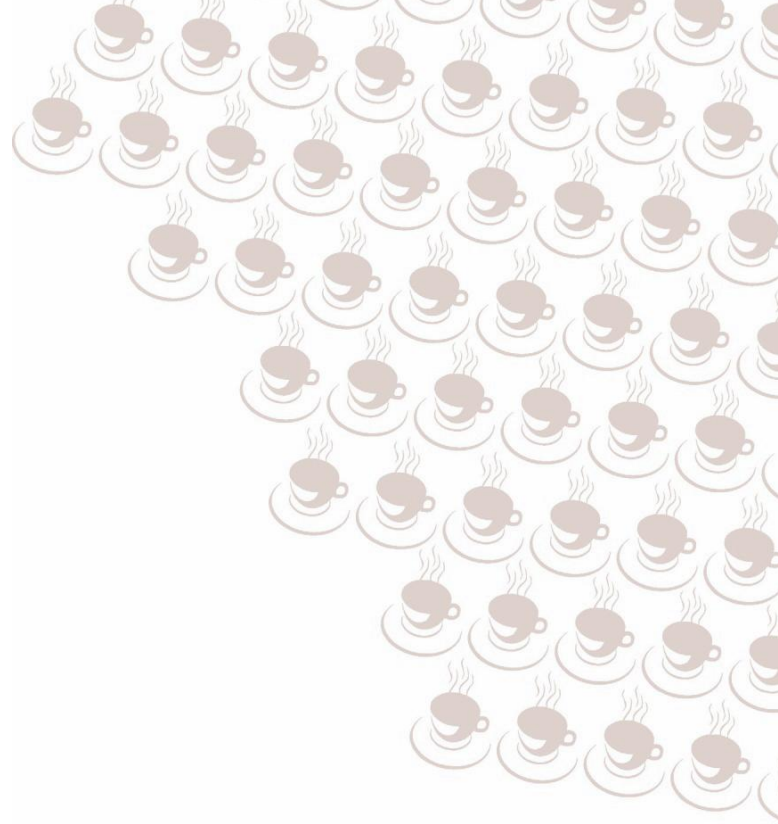


Fonte: ENAP/DCP/Coordenação-geral de Comunicação (2012).

Café com Debate - "A Gestão de Processos na Administração Pública Federal: Importância, Avanços e Desafios" participantes que informaram o DAS



Fonte: ENAP/DCP/Coordenação-geral de Comunicação (2012).



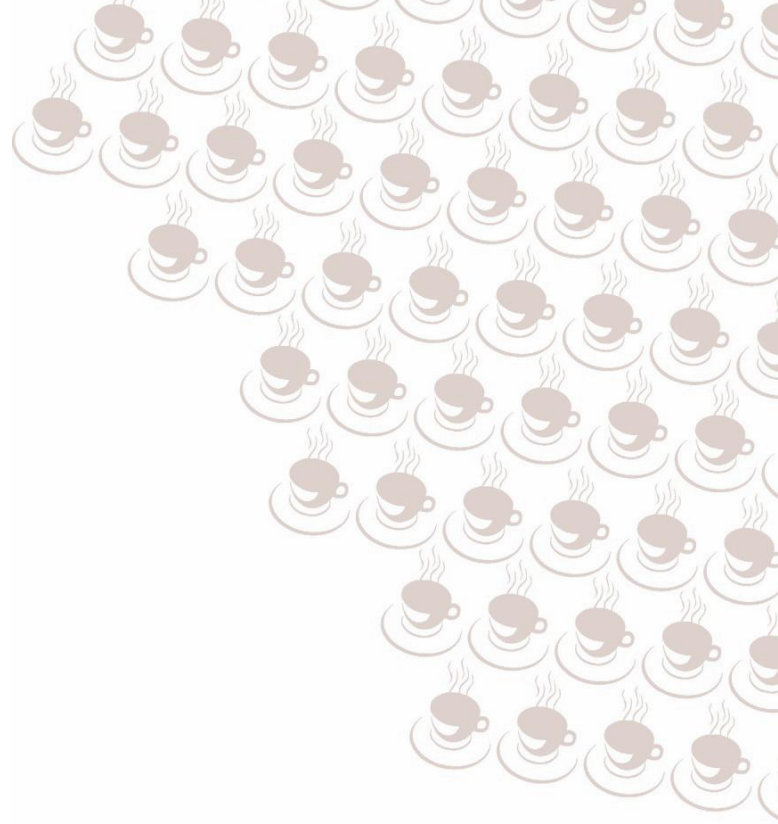
Avaliação qualitativa

Elogios

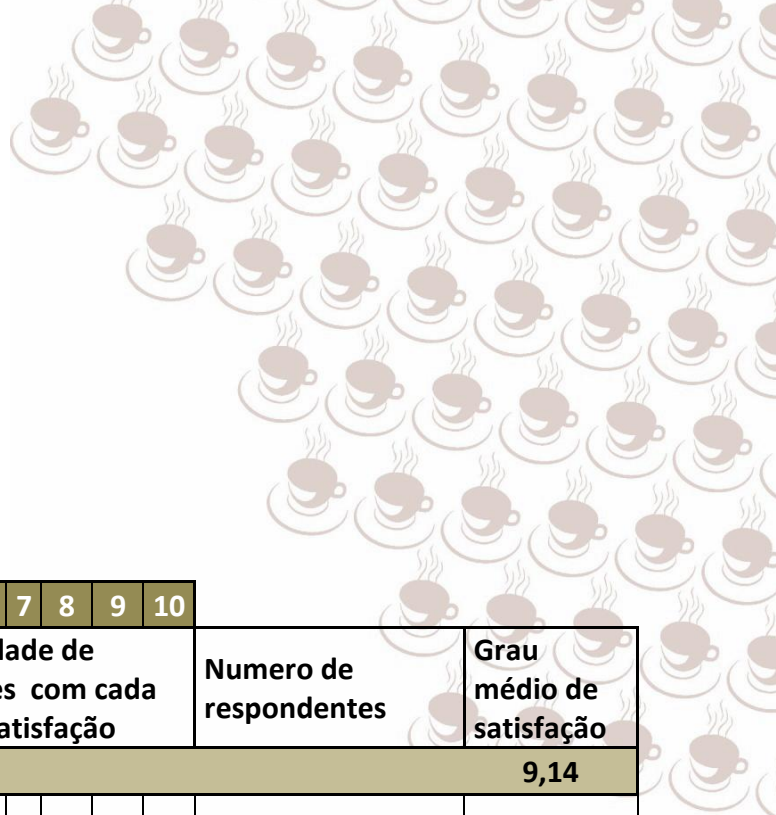
- ✚ Excelente organização.
- ✚ Muito bom. Dinâmico e esclarecedor.
- ✚ Manter esse nível de excelência, de tema e de debatedores auxiliará na mudança da cultura e dos multiplicadores.
- ✚ Ótimo debate, com tema atual.
- ✚ O conteúdo e o modo de abordagem foram o ponto alto da manhã. As debatedoras estão de parabéns por trazerem esses casos para nosso conhecimento.
- ✚ Muito interessante. A moderadora, Miriam Chaves, é muito boa e conhece bem o assunto.
- ✚ Excelentes apresentações e palestrantes. Conteúdo adequado para as necessidades do governo.
- ✚ Muito boa a estrutura do evento, pena que seja tão rápido.
- ✚ Ótima iniciativa. Foi bastante positivo apresentar o foco estratégico nas ações da administração pública.
- ✚ Palestra interessante, ainda que tenha demorado alguns anos para acontecer.

Sugestões e críticas

- ✚ Sugere-se promover o próximo evento em um espaço maior, talvez em um auditório.
- ✚ Deve-se aperfeiçoar a sistematização e a distribuição do material apresentado.
- ✚ Que o discurso saia do papel.
- ✚ A área responsável pelo evento poderia oferecer o lanche com material sustentável.
- ✚ Deve-se haver maior comunicação e divulgação das experiências positivas entre os órgãos públicos federais, com interação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- ✚ Faltou abordagem qualificada, inclusive para se discutir as possibilidades e limites da abordagem do *Business Process Management* (BPM) no setor público. Quais seriam as necessidades de adaptação?
- ✚ Sugere-se que sejam encaminhadas as apresentações para o e-mail dos participantes.
- ✚ Algumas edições do Café com Debate poderiam ser promovidas em outros órgãos.
- ✚ Continuem promovendo eventos como esse, para que seja criada uma rede de compartilhamento dessas experiências no âmbito da administração pública, pois é um processo ainda em amadurecimento.
- ✚ O evento conseguiu identificar o crescimento do Ministério da Previdência Social nos últimos anos, como bem ilustrou a debatedora. No caso do MEC e do MP, não foi possível verificar crescimento, tampouco clareza, nas atividades apontadas pelos debatedores.



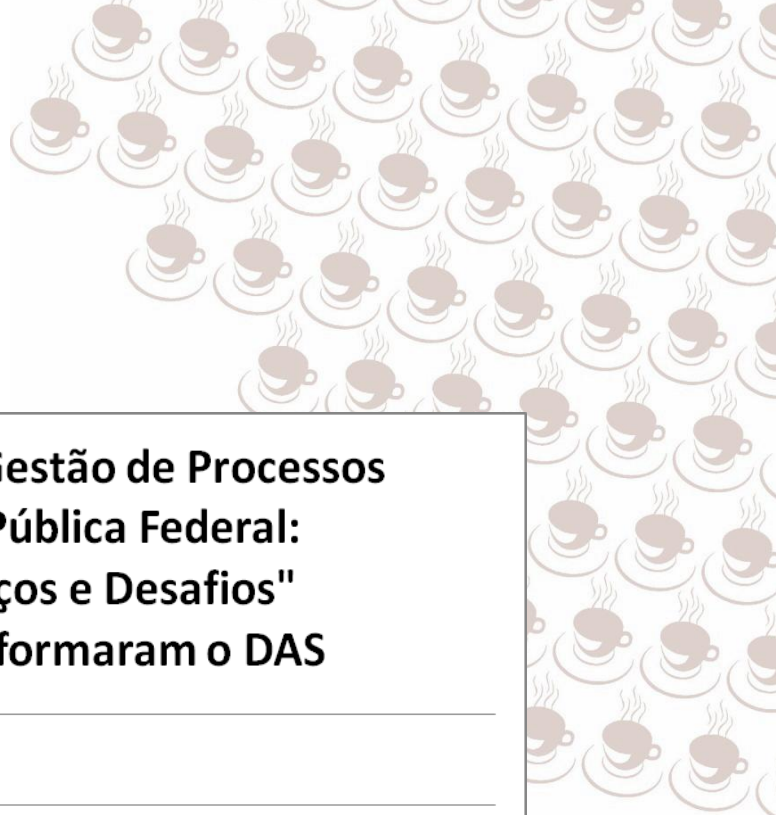
Avaliação Quantitativa



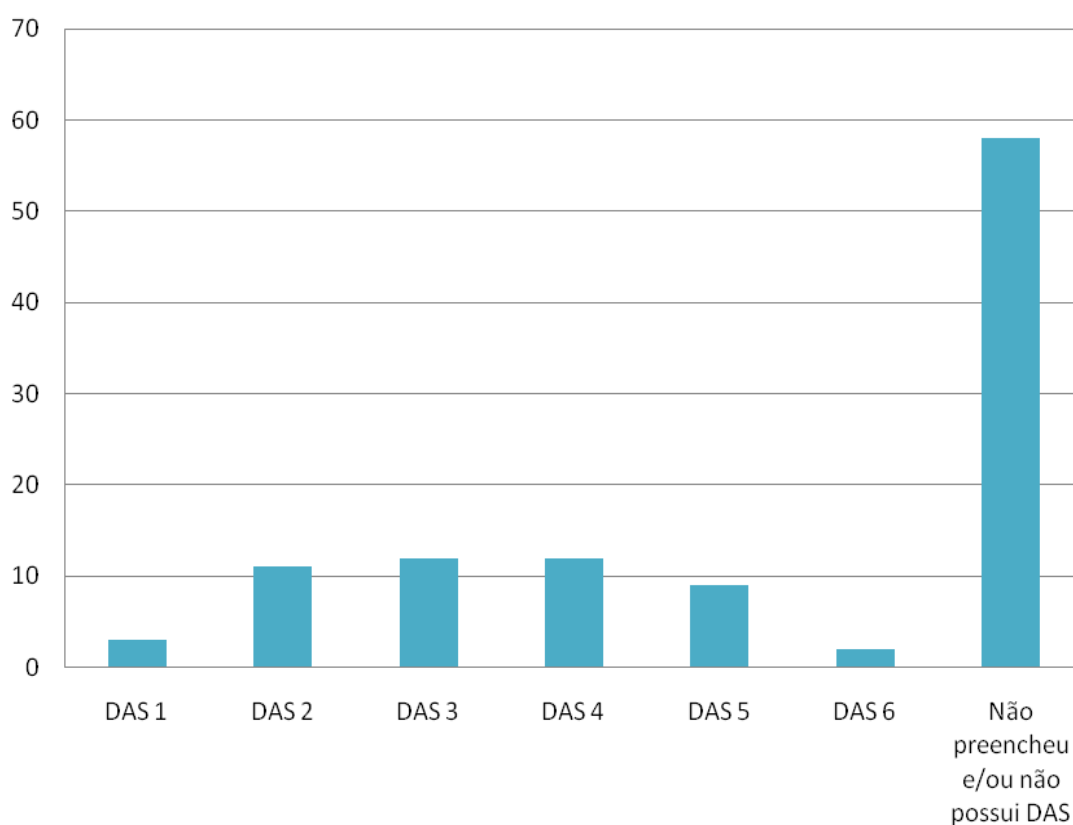
Graus de satisfação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Item avaliado	Quantidade de respondentes com cada grau de satisfação										Numero de respondentes	Grau médio de satisfação	
Conteúdo												9,14	
1-Conteúdos apresentados em relação aos objetivos do debate						2	4	14	27	21		68	8,90
2-Atualidade dos temas tratados						3	5	6	13	42		69	9,38

Graus de satisfação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Item avaliado	Quantidade de respondentes com cada grau de satisfação										Numero de respondentes	Grau médio de satisfação	
Aplicabilidade												8,63	
3-Assimilação dos conteúdos transmitidos no debate						1	4	26	22	15		68	8,68
4-Aplicabilidade dos conteúdos do debate para o desempenho de suas atividades			1				11	19	19	18		68	8,57

Fonte: ENAP/DCP/Coordenação-geral de Comunicação (2012).

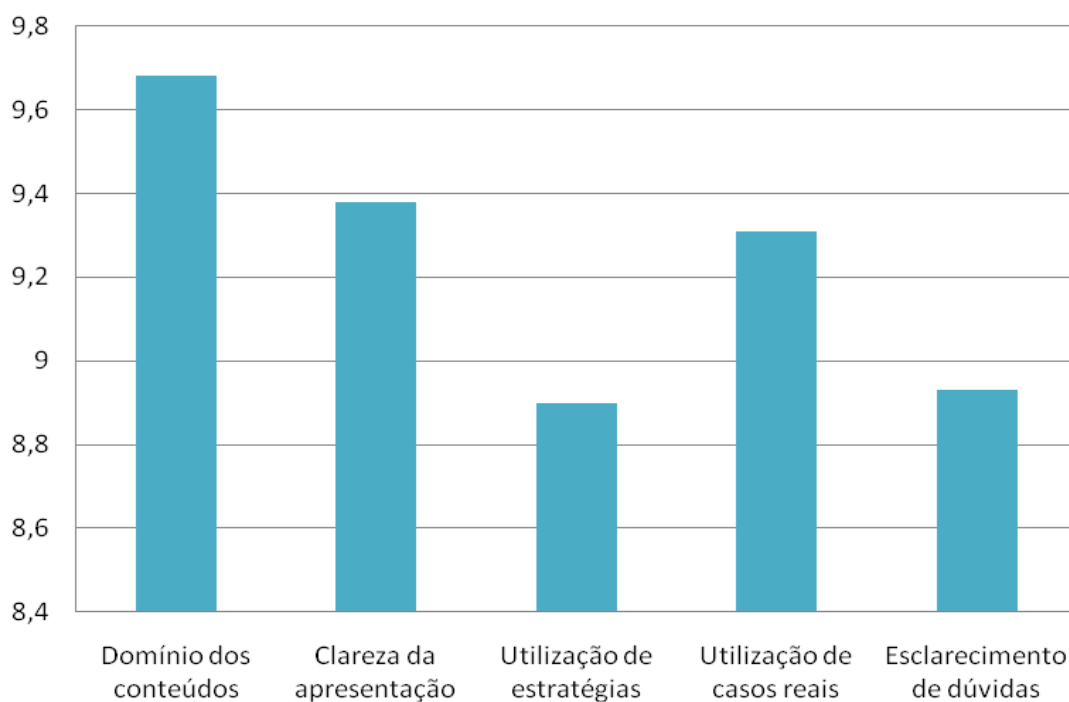


Café com Debate - "A Gestão de Processos na Administração Pública Federal: Importância, Avanços e Desafios" participantes que informaram o DAS



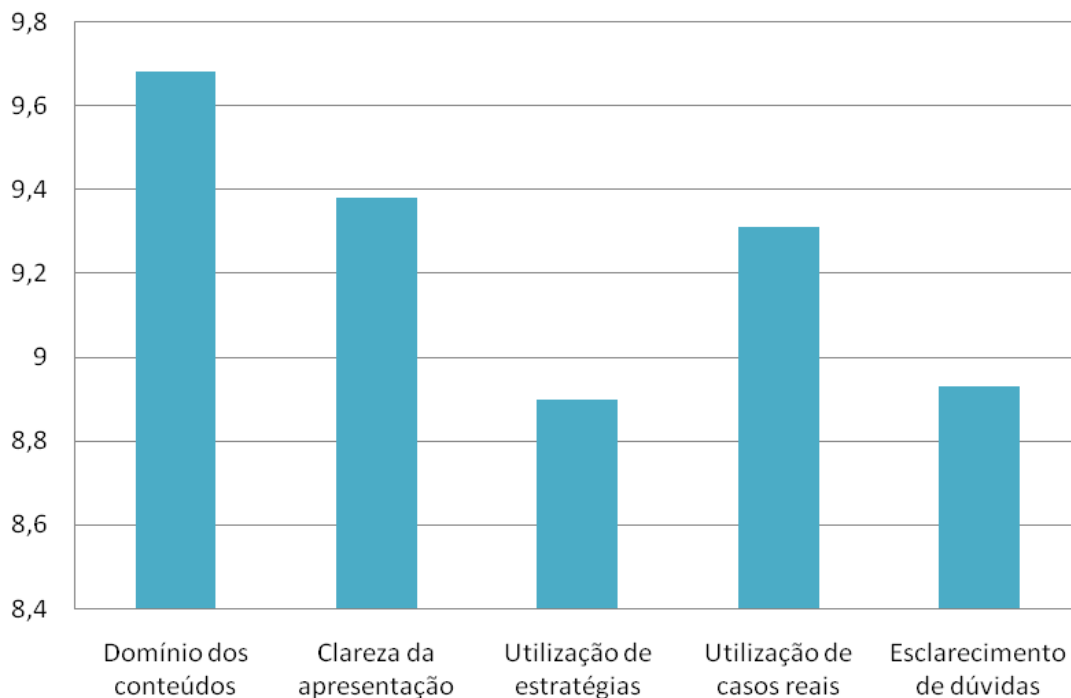
Fonte: ENAP/DCP/Coordenação-geral de Comunicação (2012).

Café com Debate - "A Gestão de Processos na Administração Pública Federal: Importância, Avanços e Desafios" - Índice de satisfação dos participantes
Debatedor: Valter Correia



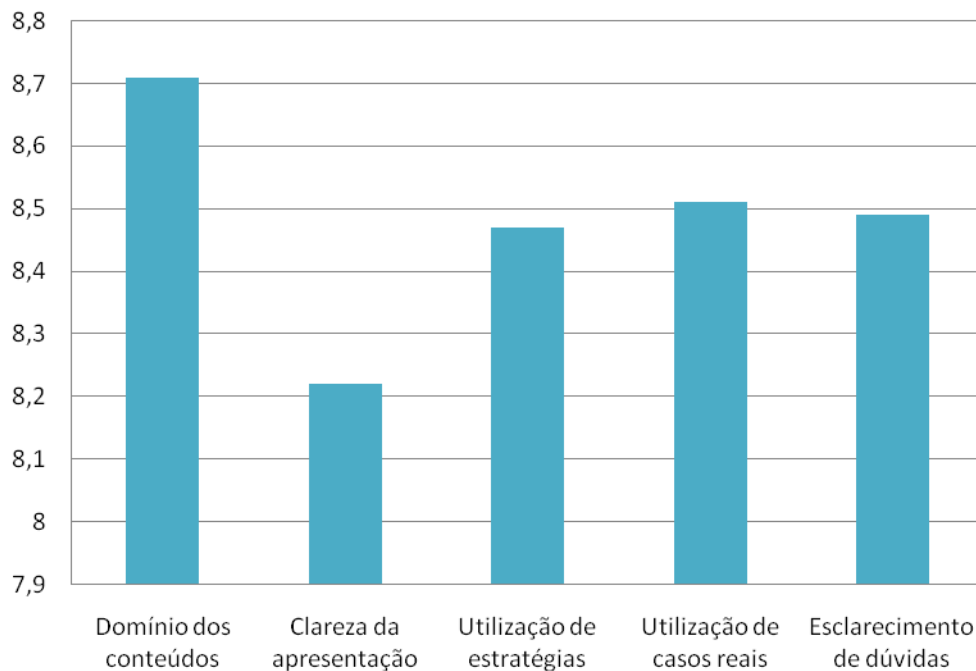
Fonte: ENAP/DCP/Coordenação-geral de Comunicação (2012).

**Café com Debate - "A Gestão de
Processos na Administração Pública
Federal: Importância, Avanços e
Desafios" - Índice de satisfação dos
participantes**
Debatedor: Nicir Chaves



Fonte: ENAP/DCP/Coordenação-geral de Comunicação (2012).

Café com Debate - "A Gestão de Processos na Administração Pública Federal: Importância, Avanços e Desafios" - Índice de satisfação dos participantes
Debatedor: Juliana Rocha



Fonte: ENAP/DCP/Coordenação-geral de Comunicação (2012).



Convite desta edição do Café com Debate

ENAP *Escola Nacional de Administração Pública*



A Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) tem a satisfação de convidá-lo (a) para o próximo Café com Debate. O tema desta edição será **“A Gestão de Processos na Administração Pública Federal: Importância, Avanços e Desafios”**.

A redução dos custos, a diminuição dos tempos dos ciclos e a melhoria da qualidade e da eficiência interna são alguns dos benefícios que uma abordagem de gerenciamento de processos pode trazer ao setor público. Assegurar que os processos sejam executados de forma clara e consistente é importante para que a organização possa atingir suas metas e agregar valor aos serviços ofertados aos cidadãos. Por esse motivo, a gestão de processos tem despertado crescente interesse entre dirigentes e gerentes públicos.

Tendo em vista a importância do tema à introdução de inovações na gestão de processos da administração pública, a promoção deste debate é fundamental para ampliar a compreensão dos conceitos e das ferramentas sobre essa nova forma de gerenciamento, bem como para propiciar a troca de experiências entre pares, visando ao aperfeiçoamento da gestão pública.

Data: 23 de outubro de 2012 (terça-feira)

Horário: das 8h30 às 10h

Local: Sala 119 da ENAP (SAIS – Área 2ª – Brasília-DF)

Debatedores

Valter Correia – Secretário executivo adjunto do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Nicir Chaves – Assessora de Gestão Estratégica e Inovação Institucional do Ministério da Previdência Social

Juliana Rocha – Gerente do Escritório de Processos do Ministério da Educação

Moderadora

Miriam Chaves – Diretora de Programa da Secretaria Executiva do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Inscrições: Enviar mensagem para cafecomdebate@enap.gov.br, até o dia 22 de outubro (segunda-feira), contendo nome, telefone, e-mail, cargo e órgão ao qual esteja vinculado. Vagas limitadas.