

A importância da gestão de processos no setor público

A gestão por processos consiste num conjunto de atividades que ocorrem dentro de uma organização, seja ela pública ou privada, que estão envolvidos diretamente com os objetivos da instituição e o cumprimento da sua missão.

Estas atividades envolvem a otimização na aplicação dos recursos humanos, materiais e financeiros da organização, necessários para, por exemplo, melhorar o atendimento ao cidadão e conseqüentemente a satisfação percebida na prestação dos serviços.

Assegurar que os processos sejam executados de forma clara e consistente é muito importante para que a organização possa atingir as suas metas e agregar valor aos seus clientes (cidadãos). Entretanto gerir estes processos é bem mais difícil do que parece, pois muitos deles não acontecem isoladamente, mas sim interagem entre si.

Uma orientação para os processos permite compreender como de fato as coisas são feitas na organização, na medida em que revelam problemas, gargalos e ineficiências que numa instituição tradicional dificilmente seriam identificados.

São várias as vantagens da gestão de processos:

- Redução dos tempos de ciclo;
- Diminuição de custos;
- Melhoria da eficiência interna;
- Melhoria da qualidade;
- Aumento da satisfação dos cidadãos e dos colaboradores.

Uma vez que a excelência do desempenho e o sucesso na realização da missão da organização requerem que todas as atividades inter-relacionadas sejam compreendidas e geridas segundo uma visão de processos, é fundamental que sejam conhecidos os clientes dos processos, os seus requisitos e o que cada atividade adiciona de valor a esses requisitos.

O desenvolvimento de um sistema de gestão organizacional voltado para a excelência e para a alta performance requer a identificação e a análise de todos os seus processos.

A análise de processos leva a um melhor entendimento do funcionamento da organização e permite a definição adequada de responsabilidades, a utilização eficiente dos recursos, a prevenção e solução dos problemas, a eliminação de atividades redundantes e a identificação clara dos clientes e fornecedores.

O emprego da abordagem por processos possibilita à organização atuar com mais eficiência no emprego dos recursos disponíveis e ao mesmo tempo ser mais eficaz nos seus resultados, estando orientada à agregação de valor no atendimento das necessidades dos seus clientes finais, os cidadãos.