



concretização da estratégia da organização. A seletividade consiste na necessidade de restringir o foco de atuação para um grupo de processos capaz de gerar as diferenças fundamentais para o cidadão, usuário ou beneficiário.

O gerenciamento intensivo tem como diretrizes a disciplina na execução e monitoramento dos processos, com o objetivo de garantir os padrões de desempenho definidos como meta. Finalmente, segundo o princípio do aprendizado, a melhoria contínua dos processos ocorre a partir da medição rotineira do desempenho, com a implantação de novos métodos de trabalho que permitam, por exemplo, o aumento da qualidade dos serviços prestados ou a redução de desperdícios.

Alguns benefícios da gestão por processos são: a redução no tempo de entrega dos produtos e serviços para a sociedade; aumento da satisfação do cidadão-usuário; aumento da produtividade dos profissionais envolvidos com os processos; padronização dos processos em função da definição de um referencial de conformidade; redução de falhas e erros; redução dos custos, com enfoque social, ambiental e político.