

## A revisão e avaliação dos processos operacionais na gestão pública

Diante a pandemia que afetou pessoas e organizações mundialmente durante os últimos meses, melhorar os processos tornou-se ação essencial, principalmente quando é preciso responder às mudanças. Para alcançar a excelência nos serviços prestados à sociedade, cabe aos agentes da Administração Pública, aprimorarem continuamente os seus processos, tendo como base as estratégias e capacidades do ente público a que servem.

Os objetivos estratégicos instituídos pela alta administração podem ser alcançados por meio de processos consistentes, que demonstrem o valor agregado no trabalho à sociedade.

Fazer uma avaliação de processos é uma forma de identificar os pontos fortes, as fraquezas e os riscos inerentes, visto que ao se avaliar os atos praticados, é possível identificar se os processos são eficientes no cumprimento de seus objetivos, e principalmente, identificar as razões da baixa qualidade nas entregas do serviço público e o não atendimento de prazos.

Os resultados obtidos na avaliação de processos permitem o planejamento e a orientação de ações visando melhorias, que se implementadas, poderão trazer alguns benefícios como por exemplo, realizar as atividades sob um controle eficiente que promova os indicadores de desempenho para subsidiar a tomada de decisão, alcançar os objetivos estratégicos instituídos pela alta administração e melhorar a aplicação dos recursos, promovendo então a eficiência, eficácia e efetividade administrativa.

Entretanto, é importante que todos os agentes, compreendam que o ente público é um grande sistema, composto por diversos processos que necessitam revisão, análise e ajustes como inclusive o agrupamento de atividades afins, de modo que o objetivo principal da administração pública seja atendido.

Para a revisão e melhoria dos processos, é importante realizar anteriormente o planejamento das ações, visando um olhar mais estratégico para a definição de um roteiro de

trabalho, engajamento da equipe e proposta de metodologia adequada.

Para que a equipe de trabalho esteja de fato engajada, é importante capacitá-la para que atue com uma visão sistêmica sobre a importância da revisão dos processos e principalmente, na implementação de melhorias. A comunicação entre os agentes públicos então é fundamental, visto que todas as informações precisam ser tratadas como essenciais e disseminadas de modo mais eficiente e eficaz.

Basicamente, é fundamental elencar os processos a serem avaliados, os atos praticados na realização destes, o impacto destas ações, identificando os pontos fortes, os pontos fracos, os riscos inerentes e o impacto destes riscos. E para se implementar melhorias na gestão pública, se faz necessário o uso de algumas ferramentas que estimulem o processo criativo, com o objetivo de gerar novas ideias e implementar ações que otimizem os processos.

Aqui destacamos duas ferramentas que podem ser utilizadas com esse fim, como por exemplo, o Brainstorming, conhecido como "chuva de ideias", que por meio da seleção de alguns agentes, é proposto um tema a ser discutido entre eles, que em alguns minutos, desenvolvem ideias de forma livre, propondo novas ações a serem testadas e implementadas.

O Design thinking, também é um conjunto de métodos e processos utilizado para se abordar problemas, seguido da geração e prototipação de ideias para resolvê-los (SCHERER; CARLOMAGNO, 2016). Vale ressaltar que somente as ideias não são suficientes para se alcançar os resultados. É importante aprimorar as ideias, testá-las, analisar os resultados e revisar os processos constantemente. Você é peça fundamental na revisão dos processos e atos praticados diariamente em seu trabalho! Contribua!