



Foco no Controle

Nº 02 | Março 2023

A importância do PLANO B no Serviço Público

[Leia mais](#)

Controladoria Interna eleva qualificação profissional com estudos sobre Mapeamento de Processos

[Leia mais](#)

Mapeamento de Processos. O mapa do tesouro!

[Leia mais](#)

Seis razões para o Mapeamento de Processos

[Leia mais](#)

Controle na Escuta | Podcast está de cara nova e com novos episódios

[Leia mais](#)

A importância do “PLANO B” no Serviço Público

O serviço público, por vezes, apresenta cenários diversos que podem ensejar prejuízos à sociedade, caso o gestor e os seus colaboradores não possuam planos operacionais e de intercorrências bem definidos, racionais e aplicáveis.

As adversidades acometem o serviço público de diversas maneiras, exigindo dos agentes responsáveis atenção e preparo para reconhecer a necessidade de se adotar um “Plano B”, para superar dificuldades e obstáculos.

O trabalho diligente, comprometido e responsável deve ser um norte para o agente público durante o desempenho das suas atividades. No entanto, a pergunta sempre persiste:

“
O trabalho desenvolvido
apenas nesta conformidade
é o suficiente?
”



Se levarmos em conta a quantidade de especificidades enfrentadas pelo poder público, dia após dia, a resposta é não!

São traços importantes do agente, mas insuficientes para despertar a atenção necessária para criar rotinas que favoreçam a gestão, os controles e o perfeito andamento dos trabalhos.

Os adjetivos de um agente público podem ser melhorados e potencializados na medida em que o seu engajamento for latente e a vontade de prosperar na carreira seja o objetivo a ser alcançado.

O desenvolvimento profissional é muito importante e serve para robustecer a técnica, razão pela qual, treinamentos, capacitações, palestras e workshops devem ser explorados pelos interessados.

É imprescindível que o agente público tenha outros horizontes, buscando por habilidades ainda desconhecidas ou pouco trabalhadas.

Essa conduta, certamente, privilegia o surgimento de destrezas, aumentando o arcabouço de conhecimentos técnicos e administrativos, dando maiores condições para que o agente ocupe um papel de liderança na sua instituição.

O agente público ao assumir o compromisso de gerenciar uma área administrativa ou técnica deve se preocupar com as atribuições

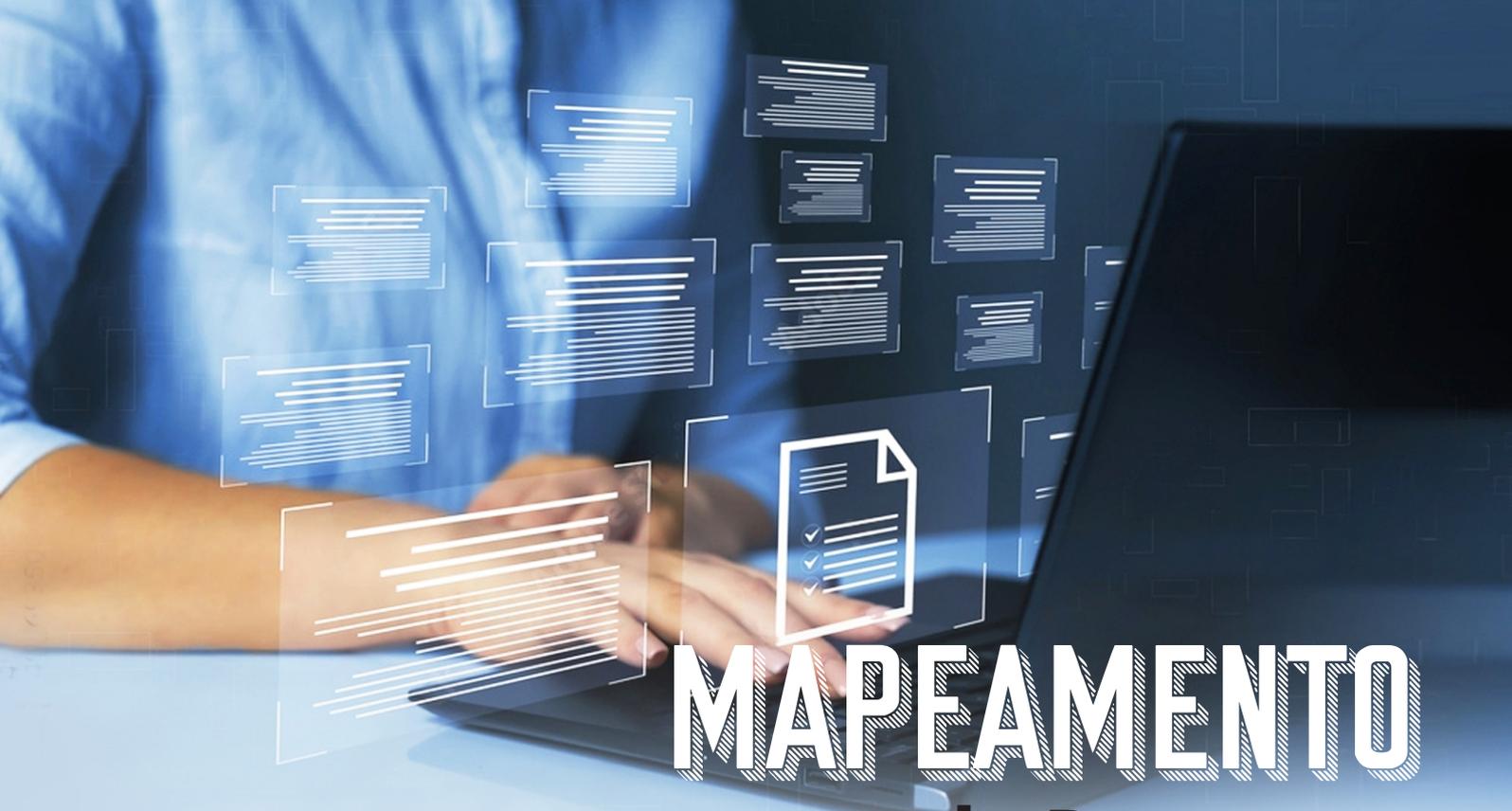
que lhe foram dadas pelo ordenamento jurídico existente, de modo a não pecar pela omissão, dando azo a consequentes responsabilizações. Deve primar também pelo engajamento de sua equipe, pela escutatória, pela observação atenta e, principalmente, pela regularidade dos seus processados e eficiência dos seus fluxos de atividades.

Somando-se a isso, a realização de um planejamento assíduo das atividades e ações desenvolvidas, com vistas a cobrir todas e quaisquer situações que podem acometer ou vulnerabilizar a rotina da área, estabelecendo ações para identificar, analisar, avaliar e tratar esses riscos, fixando, inclusive, um Plano de Intercorrências, comumente conhecido como “Plano B”.

Por vezes, a adoção do Plano B pode atender com primazia o gestor e seus colaboradores, pois, que estabelece, de modo preventivo, procederes para lidar com variações, mesmo que inesperadas.

O gestor público preparado, acessível, atento e bem-informado está um passo à frente e pode beneficiar-se, consideravelmente, do Plano B. Ter uma segunda estratégia bem definida, racional e aplicável se torna fundamental para atender uma sociedade em constante evolução, ávida por serviços públicos eficientes e de melhor qualidade.

Pense nisso!



MAPEAMENTO de Processos

O mapa do tesouro!

Alcançar a perfeição na gestão, seria talvez, encontrar um mapa que apresentasse as principais atividades desenvolvidas no seu trabalho e, principalmente, apontasse as oportunidades de melhoria como um tesouro a ser descoberto. Embora este mapa possa não estar pronto, a boa notícia é que desenvolvê-lo não é tão complicado quanto parece!

Se um dos seus propósitos profissionais é melhorar a eficiência nos seus processos, tratar os eventos de riscos e principalmente, minimizar a probabilidade de eles acontecerem, mantenha a sua atenção aos próximos parágrafos e Informativos da equipe de Controle Interno do CPS! Vamos lá?

Antes de iniciar, vamos entender um pouquinho sobre o mapeamento de processos e os seus benefícios. Mapear processos facilita a compreensão de como o

trabalho é realizado, e principalmente, permite a visualização de falhas na execução das atividades, além de possibilitar a identificação dos seus principais motivos.

Para isso, é fundamental identificar qual processo precisa ser realmente mapeado, e quais os riscos que esse processo traz.

Dica 1: não queira mapear tudo de uma vez! Liste apenas aqueles processos que precisam ser ajustados com urgência em função do alto risco e da probabilidade de ocorrência.

O próximo passo é listar os insumos necessários para a execução do processo, justamente para compreender a forma como são tratados e alocados. Assim, será possível promover as transformações necessárias.

Dica 2: convide os executores do processo a ser mapeado para atuar com você nesta tarefa! Se o seu propósito é melhorar a eficiência, então envolva-os para que forneçam as informações detalhadas, e principalmente, argumentem sobre as novas ideias!

Essa ação, contribui para que os envolvidos identifiquem os gargalos, apresentem possibilidades de melhorias aos processos, e estejam atualizados e alinhados com o plano de ação a ser elaborado para tratar os problemas identificados durante o mapeamento.

Em suma, o mapeamento de processos possibilita a identificação de falhas e o tratamento dos eventos de riscos ao negócio, além de trazer clareza de como as atividades funcionam, e possibilitar ajustes ou a criação de papéis e responsabilidades dos envolvidos.

Promover as mudanças necessárias aos processos mapeados pode ser a etapa mais difícil, justamente, por demandar a utilização de linguagem simples que oriente os envolvidos no trabalho, e ainda, a prática da escutatória, ou seja, ouvir as sugestões de melhorias com a mente aberta e sem julgamentos.

O mapeamento de processos, quando bem elaborado, assessoria a gestão na sua organização e no planejamento de ações, além de otimizar o uso dos recursos, aumentar a produtividade, definir de forma clara os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo, identificar os controles realmente necessários, eliminar o que não agrega valor e melhorar a qualidade da entrega!

Antes de iniciar um mapeamento, é importante estabelecer o seu propósito, quão ele é crítico, quais os riscos que este processo pode trazer e, principalmente, o quanto é primordial que este processo esteja em conformidade com os atos normativos.

Dica 3: lembre-se que quanto maior for a dificuldade e o risco do processo, maior deverá ser o nível de detalhe no seu mapeamento.

O resultado do mapeamento possibilitará mudanças que poderão ensejar treinamentos, estabelecimento de acordos entre gestores de outras áreas, revisão da lista de checagem, novos indicadores, novas tomadas de decisões, e até mesmo, a realocação de recursos humanos, o que requer o desenvolvimento de um Plano de Ação.

Esse Plano de Ação deve contemplar basicamente a identificação do problema, ações corretivas, a identificação de responsáveis e envolvidos, o estabelecimento de prazos e o monitoramento assíduo, para o acompanhamento dos resultados e possibilidades de ajustes e melhorias.

Ainda, é necessário que sejam verificados os recursos e adequações ao ambiente do processo mapeado e que o novo processo seja validado pela gestão, de modo a assegurar a legitimação das ações e a compreensão por todos.

Dica 4: certifique-se de fazer os ajustes necessários, respeitando sempre o período de maturação das mudanças e mantenha os indicadores sob controle!

Após a implementação das ações, é possível afirmar que o mapeamento de processos funciona como um termômetro do crescimento, um recurso de gestão essencial que assessoria a padronização, a melhoria dos controles e a otimização dos processos.

Quer promover melhorias em sua área? Conte com a Controladoria Interna no mapeamento dos seus processos!

6

Razões importantes para o Mapeamento de Processos

O mapeamento de processos é uma técnica usada para descrever e documentar as atividades e tarefas que ocorrem em uma organização. Descreve como as atividades são executadas, quem é responsável por elas e como elas se relacionam umas com as outras.

Observe as seis razões:



MELHORIA DA EFICIÊNCIA:

O mapeamento de processos pode ajudar a identificar atividades redundantes ou desnecessárias, bem como gargalos ou atrasos. Ao eliminar essas atividades, a empresa pode melhorar sua eficiência e reduzir os custos.



MELHORIA DA COMUNICAÇÃO:

O mapeamento de processos pode ajudar a melhorar a comunicação entre os departamentos e os agentes, tornando mais fácil entender como as atividades se relacionam umas com as outras.



IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIAS:

O mapeamento de processos pode ajudar a identificar atividades que poderiam ser automatizadas, o que pode economizar tempo e reduzir os erros.



AUMENTO DA QUALIDADE:

Ao mapear os processos, é possível identificar onde ocorrem erros ou problemas. Isso permite que a empresa tome medidas para corrigir esses problemas e melhorar a qualidade das entregas.



COMPREENSÃO CLARA DOS PROCESSOS:

O mapeamento de processos ajuda a tornar os processos mais transparentes, permitindo que todos os envolvidos tenham uma compreensão clara do que precisa ser feito e como.



PADRONIZAÇÃO:

O mapeamento de processos pode ajudar a estabelecer padrões para as atividades que são executadas, tornando mais fácil manter a consistência e a qualidade.

Por essas razões, o mapeamento de processos é importante para a organização que deseja melhorar a eficiência, qualidade e transparência de suas operações.

Controladoria Interna eleva qualificação profissional com mais de **30 horas** de estudos no início de 2023



No início de 2023, a coordenação e os agentes da Controladoria Interna assumiram mais uma vez o compromisso em capacitação interna, adquirindo no mês de fevereiro mais de 30 horas de estudos, bem como, participando de eventos com abordagem voltada para a temática sobre Mapeamento de Processos, centralizando, maior qualidade aos assessoramentos.

É fato que o desenvolvimento das organizações acarretou muitos desafios, dentre eles, a transposição de boas práticas. Nos últimos anos, observou-se que áreas como Recursos Humanos, Contabilidade, Finanças, Tecnologia da Informação e Jurídica estão presentes em oito em cada dez empresas, inclusive na Administração Pública.

O propósito destas horas de estudos foi aprimorar os conhecimentos necessários para a Gestão e Mapeamento de Processos, explorando as diferenças entre elas, trazendo abordagem, como também, ferramentas aplicáveis à Gestão de Processos durante os assessoramentos realizados pela CI, resultando, assim na melhoria contínua, o papel de excelência no Setor Público, além da Modelagem de Processos.

A Controladoria Interna reconhece a necessidade de implementação da Gestão por Processos, a fim de garantir a eficiência operacional, pois o Mapeamento de Processos é ferramenta indispensável para qualquer órgão aperfeiçoar o gerenciamento de forma muito mais eficiente.

Ela ressalta, que a importância de um bom mapeamento de processos está na capacidade de visualizar as melhorias a serem feitas, pois ao mapear os processos de uma organização, é possível identificar falhas e garantir que todos estejam trabalhando com a mesma base de informações.

Com um bom mapeamento, é possível ter mais eficiência em suas ações, trazendo resultados significativos e assertivos, pois ele oferece diversas vantagens além de possibilitar a redução de custos. Entre elas, podemos citar, a compreensão do fluxo dos processos, o que permite a identificação de oportunidades de melhorias, e a identificação de problemas ou ineficiências, como atividades redundantes, falta de comunicação ou processos prolongados.

A otimização dos processos permite a automatização de tarefas, reorganização de fluxos ou eliminação de etapas desnecessárias, melhora a comunicação entre os membros da equipe, assegura o alinhamento com os objetivos definidos e identifica os gargalos nos processos, fornecendo insumos para melhorar a qualidade das entregas. Assim é possível reduzir custos e proporcionar maior satisfação aos envolvidos nos processos.

Logo, mapear processos possibilita a compreensão de quem está responsável por cada etapa, delimitação de custos e tempo de produção e a padronização dos procedimentos. Ter uma precisa compreensão dos processos organizacionais possibilita que as decisões sejam tomadas de forma adequada para direcionar ações que promovam melhoria contínua e uma maior eficiência na obtenção de resultados e retorno positivo.

A Controladoria Interna busca incessantemente a eficiência e a eficácia dos processos e possui um time de especialistas com o propósito de orientar e assessorar as áreas na identificação e resolução de problemas.

O Controle na Escuta está de cara nova e com novidades!

Podcast exclusivo. Confira!

MAPEAMENTO DE PROCESSOS





www.ci.cps.sp.gov.br

controladoriainforma@cps.sp.gov.br

Administração Central
Rua dos Andradas, 140 - Santa Ifigênia
01208-000 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3324-3423
controladoriainforma@cps.sp.gov.br
www.ci.cps.sp.gov.br

Expediente:

Ricardo Sardella de Carvalho
Responsável pelo expediente da Controladoria Interna

Juliana Pereira de Souza
Coordenadora da equipe de Controle Interno

Juliana Alexandre Soares Gomes
Projeto gráfico e diagramação

Rita de Cássia Batista Arantes
Redação e revisão

Imagens
Freepik.com

