

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO - SP

REDESENHO DE PROCESSOS E SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATIVIDADES (SGA) 2017

SOBRE O CLIENTE

A Secretaria Municipal de Gestão (SMG) é um órgão da administração pública ligado à prefeitura de São Paulo, o qual tem o dever de formular e gerir as políticas municipais e os sistemas nelas inseridos, relativos ao desenvolvimento institucional, à gestão de pessoas, à saúde do servidor, à capacitação de profissionais e agentes públicos, à negociação permanente, aos suprimentos, à gestão documental, ao patrimônio imobiliário e à gestão da frota veicular.

SOBRE O PROJETO

Diagnóstico

Com o intuito de melhorar diversos serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo, o prefeito João Dória realizou um chamamento público no início de 2017 para doação de bens e serviços, entre eles projetos de consultoria. Isto posto, a CJP – FGV aplicou para tal chamamento e acabou sendo contratada para um projeto baseado no vetor de mudança ‘Processos’, aplicando duas ferramentas específicas: Redesenho de Processos e Sistema de Gerenciamento de Atividades (SGA). A primeira ferramenta foi trabalhada na COGEP (Coordenadoria de Gestão de Pessoas) em dois processos: pedido de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) e Escalonamento e Alteração de Férias. Já a segunda foi utilizada na COGESS (Coordenadoria de Saúde do Servidor). O objetivo do redesenho era o ganho de eficiência e otimização de ambos processos, enquanto o SGA buscava controlar as atividades dos servidores. É importante frisar que todo o projeto possuía um objetivo macro: a adequação dos processos no SEI (Sistema Eletrônico de Informações), visto que a Prefeitura de São Paulo estava passando por um momento de digitalização do órgão e seus serviços como um todo.

Desenvolvimento

O projeto teve início na COGEP, com o redesenho do processo de CTC e posteriormente do Escalonamento e Alteração de Férias. Em ambos os casos, o primeiro passo foi a elaboração do Fluxo Real por meio de entrevistas com gestores e servidores ligados a tais processos. Feito isso, foi realizada uma análise das principais disfunções e entraves dos processos. Após essa fase, diversas soluções e mudanças foram propostas pela equipe de consultores e validadas pelos responsáveis da COGEP. A segunda parte do projeto foi realizada na COGESS. Para elaboração do SGA, foram realizadas entrevistas com todos os agentes envolvidos nos serviços prestados pela Coordenadoria, visando mapear todas as suas atividades para posterior tabulação das mesmas e aplicação no sistema digital. Foram mapeadas quatro grandes divisões da COGESS, composta por mais de 25 funcionários. O projeto teve duração de 57 dias úteis e contou com a participação de 4 consultores.



Resultados

Redesenho de Processos

1. CTC

- Digitalização de grande parte do processo (adequação ao SEI) e consequente redução, em aproximadamente 50%, da quantidade de papel utilizado no processo;
- Redução no número de órgãos e agentes envolvidos no processo;
- Otimização de tempo e recursos (financeiros e humanos) no processo de pedido da CTC como um todo.

2. Escalonamento e Alteração de Férias

- Desburocratização do processo como um todo;
- Otimização da atuação dos agentes envolvidos;
- Menor incidência de pedidos de alteração de férias (principal entrave no processo);
- Fim do uso de papel em todo o processo (digitalização completa).

Sistema de Gerenciamento de Atividades

- Maior controle das atividades realizadas pelos servidores, permitindo:
 - Aumento da eficiência, além de uma facilidade no gerenciamento e controle das atividades, garantindo uma otimização do funcionamento da COGESS;
 - Rearranjo das atividades dentre colaboradores que podem estar sendo subutilizados, sobrecarregados ou ociosos;
 - Eliminação ou realocação de atividades demoradas e ineficientes.

