



SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA XXVIII SIC

paz no plural



Evento	Salão UFRGS 2016: SIC - XXVIII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2016
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	Gestão de Processos na Administração Pública
Autor	RAFAEL BERNARDY
Orientador	CELMAR CORRÊA DE OLIVEIRA

Título: Gestão de Processos na Administração Pública.

Autor: Rafael Bernardy

Orientador: Prof. Celmar Côrrea de Oliveira

Instituição: UERGS

Pensando no tema emergente de qual é o tamanho e a fronteira do Estado de Democrático de Direito, a presente pesquisa busca verificar como a transparência das atividades do Estado (condição necessária, embora insuficiente, para a gestão democrática da Administração Pública) pode alavancar a efetividade através de iniciativas de gestão alinhadas com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e com a teoria que embasa a gestão por processos – forma de trabalho indicada pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

Para tanto, as ferramentas metodológicas selecionadas foram: a) pesquisa documental; b) entrevista; e c) questionário. As entrevistas serão semiestruturadas e realizadas com os gestores da organização e com os operadores do processo. Os questionários, que serão construídos tendo como base as entrevistas, serão realizadas com os usuários do sistema e com a comunidade do entorno que de alguma forma, sofrem os impactos (positivos e negativos) da efetividade dos referidos processos. Assim exposto, a pesquisa pode ser: a) classificada, segundo seu “nível” como exploratória-descritiva, pois busca esclarecer e modificar relações e conceitos que sustentam a gestão dos processos, ao mesmo tempo que busca descrever a forma como usuários e cidadãos percebem a efetividade dos serviços prestados; b) caracterizada como “pesquisa aplicada”, levando em consideração que ela busca entender a natureza de um problema para que se possa controlar o ambiente. E será, também, necessariamente “documental”, pois precisará se valer de registros que mostrem como são os processos operativos e como eles evoluíram e se transformaram ao longo do tempo.

Foi construído um modelo teórico baseado na literatura de Gestão por Processos que deve, hipoteticamente, sustentar a proposta; e foi selecionada uma Unidade Básica de Saúde, situada em Santo Antônio da Patrulha, para se fazer o mapeamento do processo de uso do serviço *as is* (etapa atual da pesquisa), dados os critério de escolha: a) criticidade (entendida, pela ótica da Teoria das Restrições, como o processo “gargalo” da organização); e b) a conveniência do pioneirismo, uma vez que é mais desejável escolher um processo que disponha de um volume maior de documentos, conservando uma menor complexidade. Visto o que foi realizado até aqui, as fases futuras da pesquisa, buscarão sugerir melhorias através do modelo teórico construído.