

**UNIVERSIDADE SANTO AMARO - UNISA**

**Curso de Gestão Pública**

**Edna de Souza Silva – RA: 3105385**

**Fatima Regina Vargas – RA: 4739779**

**Francielle da Silva Brevilato – RA: 4815076**

**Gabriel Vieira Cesar – RA: 2981891**

**PROJETO INTEGRADOR III: PROJETO DE INTERVENÇÃO  
NA GESTÃO PÚBLICA**

**São Paulo**

**2022**

**Edna de Souza Silva – RA: 3105385**  
**Fatima Regina Vargas – RA: 4739779**  
**Francielle da Silva Brevilato – RA: 4815076**  
**Gabriel Vieira Cesar – RA: 2981891**

**PROJETO INTEGRADOR III: PROJETO DE INTERVENÇÃO  
NA GESTÃO PÚBLICA**

Projeto Integrador apresentado ao Curso  
Superior de Tecnologia em Gestão  
Pública da Universidade Santo Amaro.  
Orientador: Prof. Alberto dos Santos

**São Paulo**

**2022**

## RESUMO

O escopo do projeto de intervenção tem como alvitre de melhorias a melhora no procedimento da contratação de serviços prestado ao UPA (Unidade de Pronto Atendimento) na cidade de Guarulhos-SP, no qual é administrada pela Prefeitura Municipal. O apresto na metodologia de compras, a sua realização demanda e acarreta tempo em seu planejamento, além das intermitências que acarretam delonga nas aberturas de procedimento licitatório. O projeto tem a finalidade em propor melhorias durante o processo na contratação da prestação de serviços prestados a instituição (UPA), com isso minimizando o planejamento do parâmetro das especificações devido à omissão dados relevantes, podendo advir delonga no andamento do processo licitatório. A ocorrência desse planejamento visa qualificar todo o procedimento na contratação de serviços e na aquisição de insumos reduzindo todo processo no qual torna menos burocrático o andamento do processo licitatório e o sistema de controle de estoque. O projeto fundamenta-se em um procedimento qualitativo e quantitativo, apresentando a proposta pelo método (BPM) gestão de processo de negócio no qual constitui em: executar a identificação e a definição da situação atual dos processos da organização (planejamento e identificação), análise e a oportunidade de melhorias, priorização dos fluxos e a automatização, simulação dos fluxos e o escrutínio da concordância, monitoramento do controle e das análises dos resultados, melhorias da expansão da automatização. Durante a apresentação do projeto, as propostas serão fundamentadas no referencial teórico aludido no durante a erudição.

**Palavra-Chave:** Procedimento Licitatório; Contratação de Serviços; Gestão de Processo.

## ABSTRACT

The scope of the intervention project aims to improve the improvement in the procedure for contracting services provided to the UPA (Emergency Care Unit) in the city of Guarulhos-SP, in which it is administered by the City Hall. The readiness in the purchasing methodology, its realization demands and takes time in its planning, in addition to the intermittences that cause delays in the opening of bidding procedures. The purpose of the project is to propose improvements during the process of contracting the provision of services provided to the institution (UPA), thereby minimizing the planning of the specifications parameter due to the omission of relevant data, which may result in a delay in the course of the bidding process. The occurrence of this planning aims to qualify the entire procedure in contracting services and in the acquisition of inputs, reducing all the process in which it makes the process of the bidding process and the stock control system less bureaucratic. The project is based on a qualitative and quantitative procedure, presenting the proposal by the business process management (BPM) method, which consists in: performing the identification and definition of the current situation of the organization's processes (planning and identification), analysis and the opportunity for improvement, prioritization of flows and automation, simulation of flows and scrutiny of agreement, monitoring of control and analysis of results, improvements in the expansion of automation. During the presentation of the project, the proposals will be based on the theoretical framework mentioned in during the scholarship.

**Keyword:** Bidding Procedure; Hiring Services; Process Management.

## Sumário

1. Introdução.....	6
1.1 Apresentação do caso .....	6
1.2 Objetivos.....	8
1.2.1 Objetivo geral.....	8
1.2.2 Objetivos específicos .....	8
1.2 Justificativa .....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 Processos.....	10
2.1.1 Gestão de processos e método de controle .....	11
2.1.2 Método BPM .....	12
2.2 Processos Licitatórios .....	14
2.2.1 Modalidades de Licitação.....	14
3. METODOLOGIA .....	15
3.1 Proposta de Intervenção pelo Método BPM .....	15
3.2 Resultados Esperados.....	18
4. CRONOGRAMA .....	19
5. CONCLUSÃO .....	20
6. REFERÊNCIA.....	21

## 1. Introdução

### 1.1 Apresentação do caso

Nos dias de hoje, as instituições nas áreas da saúde que presta serviço público sofrem com o crescimento corpulento da população em geral, para atender essa realidade, elas buscam soluções para planejar e incorporar em seus processos uma maior flexibilidade e agilidade em suas operações, de forma que na Administração Pública, o novo sistema e o pleito da sociedade por uma maior lisura e uma genealogia nas prestações de serviços gerando uma vultosa preocupação com o aperfeiçoamento dos processos, segundo (CASTELLI; SANTO, 2004).

De acordo com Antunes (2006), a evolução dos processos é uma premência intrínseca para que as organizações refutem as mudanças que ocorrem constantemente em seu ambiente de atuação e com isso manter o nível antagonista de seus serviços. Nesse âmbito, os processos possuem incumbência central nos órgãos, compelindo que se perfilam suas estratégias e estructurem-se de forma direcionada para os processos.

Segundo Gonçalves (2000), saber entender de que modo os processos funcionam e quais os diferentes tipos existentes, é relevante para determinar de que modo eles devem ser administrados para granjear o máximo de resultados.

De acordo com Chang (2006), o atual movimento está coeso a uma gestão de processo onde está embasada na tecnologia, no qual o sistema de informação direcionada a esta gestão, estão trazendo a melhorias dos processos para o dia a dia das organizações.

Nos primórdios dos anos 90 foi concebida uma propositura a uma nova abordagem administrativa, tendo como nome BPM (Gestão por Processos de Negócios), segundo Baldam et AL. (2009), com à ascensão dos computadores pessoais agregado as novas tecnologias, tornou-se importante motivador na disseminação do uso da metodologia BPM nas organizações.

O sistema BPM é uma metodologia que abarca diversos conceitos a partir do desenvolvimento de um plano de negócios até o controle gestacional da organização, sabendo que essa metodologia baseia-se em um conjunto de técnicas que unifica a Gestão de Negócios e a Tecnologia da informação com o enfoque na ascensão dos resultados através de melhorias e a incorporação dos processos.

Segundo Smith; Fingar, (2007), o sistema BPM propicia afeiçoar um processo já existente, testando inúmeras inconstâncias, gerenciando melhorias e inovações que a organização pretende proceder e retornar as conclusões das análises dos processos com premência.

Perante o desafio de idealizar e avultar a transparência nos processos, os órgãos deparam com entrave e obstáculos tais como: a utilização e a não utilização de inúmeros métodos de forma desordenada, a falta de padronização de decisão com o projeto, o repúdio à permutação, a inópia no engajamento, métodos inapropriados e com baixa adaptação, segundo (ROSEMANN, 2006). Atualmente a gestão pública arrosta estes mesmos desafios, o sistema BPM surge como uma opção em atender o enredamento organizacional, agregar premissas conforme a transparência nos contatos e um acréscimo das transações por meio da tecnologia da informação.

O objetivo desse projeto é salientar a evolução de um processo através do sistema BPM, com isso será explorada a utilização desse sistema na gestão pública, diretamente do setor da saúde (UPA) Unidade de Pronto Atendimento com funcionamento de 24 horas por dia, sete dias por semana, inaugurado em Onze de Abril de Dois Mil e Vinte, na cidade de GUARULHOS-SP. A Unidade proporciona atendimento de Urgência e Emergência, concebida por 10 leitos de observação, 02 leitos de pediatria e 07 de adulto, além de 02 leitos de emergência. Desta forma, propiciando assistência a toda população, utilizando-se do Sistema Único de Saúde (SUS), com isso, desafogando o único hospital de Média Complexidade que presta atendimento a todas as cidades vizinhas, levando em conta com principal objetivo o controle e o andamento dos processos atual e vindouro. Salientamos ademais, uma exploração abstrata dos temas concernente ao sistema BPM, que a partir dessas ponderações foi realizada uma

ponderação dos processos vigentes e um alvitre de um novo fluxo através dos conceitos encontrados através da metodologia BPM.

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivo geral

Acrisolar a erudição na estruturação dos processos licitatórios na contratação de serviços e aquisição de insumos a unidade do (UPA) Unidade de Pronto Atendimento de acordo com as leis orçamentarias, estorvando os procedimentos ilícitos concebido por funcionários corruptos, favorecendo-se de vantagens em espécies.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Para que haja uma transição e uma melhora da elaboração dos processos licitatórios, é necessário intervir para inibir vantagens ilícitas aplicando normas acuradas.

- Limitar a elaboração do que foi determinado em pauta devido à falta de informações e com isso acarretando atrasos no andamento do processo licitatório.
- Estorvar a liberação de insumos de premência.
- Classificar as solicitações de serviços conforme o grau de relevância.
- Restringir a reformulação dos processos na contratação de serviços.
- Conceder participações a todas as empresas participantes, sem que vantagens a algumas.



## 1.2 Justificativa

Os órgãos públicos labutam comumente em um ambiente dinâmico e de imensa responsabilidade, fazendo com que os gestores analisem os procedimentos de trabalho e as condições dentro dos setores que abarcam a (UPA) Unidade de Pronto Atendimento visando à capacidade e a produtividade da instituição, assim como também atendendo os processos licitatórios de aquisição de insumos e serviços. Os processos de erudições e pesquisa de mercado demanda determinado tempo de planejamento, ainda assim ocorrem mudanças que contribuem com os atrasos na abertura de processos licitatórios.

O porquê que leva os atrasos nas licitações: são numerosas deficiências tendo assim a reparar novamente os processos na fase inicial do planejamento concernente a instrução do processo em andamento e a falta de informações fundamentais nas solicitações nas especificações oriundas das áreas requisitantes para a condução do trabalho realizado pelo departamento de compras.

A introdução do sistema BPM facilitará todo o andamento do processo nas aberturas das licitações como também durante todo o procedimento licitatório no qual envolverá a aquisição de insumos e serviços a serem prestados, impossibilitando a chance de fraudes durante todo o processo, com isso abrirá um leque maior dando vantagem e benefícios a todos os participantes.

O propósito dessa intervenção é fazer com que haja a impossibilidade de vantagens na participação de empresas ilícitas durante a abertura de processos licitatórios. Vantagens essas, que abarcam funcionários e empresas participantes e propiciando enriquecimentos ilícitos aos participantes do pregão de compras realizados pelos órgãos públicos.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

No conteúdo devidamente apresentados nos processos, foram seguidos de normas e critérios no que se diz o processo licitatório pormenorizando condições nos processos licitatórios executado pela administração municipal.

### 2.1 Processos

Segundo (HAMMER e CHAMPY, 1994), dentro do setor público os processos são coeficientes básicos, alcançando níveis de eficiências de opositores, sabendo que não ocasionará à aquisição de produtos e serviços sem que ocorra o processo.

HAMMER e CHAMPY (1994, p.7), afirma que o (processo) é um composto de atividades que expugnada sincronicamente, produzem resultados de grande valor ao cliente, como por exemplo: a criação de um novo produto.

Segundo (CARVANTES E BJUR. 1997), diz que o processo é a transformação que surge com um conjunto de entradas (inputs) de ações, operações e métodos, que procederão em saídas (outputs) na metodologia de informações, serviços, produtos e resultados fundamentais para atender as expectativas dos clientes e usuários.

Segundo OLIVEIRA (2006, p. 316), descreve o processo como um conjunto composto de atividades contínuas que apresentam vínculos congruentes entre si, tendo também como propósito em atender as incumbências e as expectativas de seus cliente e usuários tanto do lado externo como do interno.

Segundo TACHIZAWA e SCAICO (1997), o processo abarca agregações de valores, entretanto para cada fase executada será contribuída significativamente com a execução das etapas seguintes dos processos de trabalho.

As definições apresentadas por Paim et AL (2009, p.139), defini-se como” um conjunto planejado de funções permanentes para esboçar e promover o funcionamento e o aprendizado de como são os processos, também citam para o fato de que: a definição de processo aponta a necessidade de execução das tarefas, (2009, p.112).

Segundo Paim et AL, 2009 e GONÇALVES, 2009,) o fato é que existem muitas definições sobre o que diz respeito à palavra processo, e que pode ser empregada em variadas áreas da erudição, como a psicologia, sociologia, engenharias, arquitetura, política, economia, direito, tecnologia da informação, entre outros.

### 2.1.1 Gestão de processos e método de controle

Segundo Paim et AL (2009), dentro das organizações a gestão de processo contribui de inúmeras maneiras, tendo como exemplo: percebendo a situação atual; discernindo todos os participantes e suas relações; assegurando uma erudição comum do conjunto do desempenho que compõem o processo; discernir as oportunidades para uma rápida melhora; oferecer o mecanismo para proceder mudanças em atividades complicadas e de forma rápida.

Orientar aos órgãos a se concentrar nos usuários; oferecer condições as órgãos a prever e controlar mudanças; prover os órgãos um primoroso controle de qualidade para qualificar os custos e as perdas de insumos; aumentar a capacidade e aperfeiçoar os órgãos para o uso de recursos disponíveis; evidenciar como os erros ocorrem e como corrigi-los, obstando a peripécia de futuros erros.

Segundo Tachizawa e Scaico (1997), a gestão de processos propicia profundamente com o desempenho das organizações, proporcionando com isso processos como:

- Eficaz: o processo eficaz gera resultados esperados, suprimindo erros e reduzindo atrasos.
- Eficiente: o processo eficiente acrisola todos os recursos utilizados.
- Adaptável: o processo adaptável leva a se adequar às necessidades de instabilidades geradas pelos usuários e pela própria instituição.

Segundo TAUBLIB (1993, p.16), a qualidade dos processos, é aquela que estabelece a qualidade dos serviços prestados.

Todas s instituições públicas precisam se adequar procurando agir com maior eficiência, flexibilidade e eficácia, empregando recursos financeiros e humanos, para um melhor andamento em seus processos.

Tachizawa e Scaico (1997), explica que os processos devem ser observados sobre o aspecto geral, observando a natureza dos problemas com uma visão ampla e em vários pontos de vista, considerando os atributos aleatórios de cada problema.

A estrutura geral de um processo pode ser implantada na etapa de identificação quanto na etapa de padronização do processo, se não haver a padronização, não haverá a gestão de processos, tarefas ou atividades. Todo trabalho deve ser realizado de forma participativa e com o abarcamento dos colaboradores na formação de grupos de padronização de processos.

### 2.1.2 Método BPM

Segundo Paim et AL (2009), o sistema BPM, gestão de processos de negócios, é um método de aporte na evolução de processos organizacional.

O gerenciamento de processos de negócios (BPM) é um panorama para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar e administrar os processos de trabalho automatizados e não automatizados para granjear resultados desejados consistentes e engajado com as metas planejadas por uma organização, segundo Brito (2013). O autor prescreve que o método se divide nas seguintes áreas:

- Enfoque organizacional:
  - ✓ Gerenciamento corporativo de processos: estabelece estratégias organizacionais, pretendendo alinhar os processos e as atividades inter funcionais;

✓ Organização do gerenciamento de processos: descreva as organizações para a gestão de processos, descrevendo sua estrutura, gerenciamento e mensuração.

✓

- Enfoque do processo:

➤ Gerenciamento de processo de negócio aglutina-se dentro desse processo, variados tipos conceitos aplicados dentro das organizações que são eles;

✓ Modelagem de processos: Nele compõe os recursos que permitem compreender, comunicar, avaliar e conduzir os principais elementos do processo;

✓ Análise de processos: propicia a compreensão de processo abrangendo suas eficiências e eficácias no atendimento de objetivos;

✓ Elaboração de processos: refere-se à formulação, concepção e o funcionamento de novos processos;

✓ Gerenciamento de desempenho de processos: refere-se ao monitoramento e do controle dos processos por meio de especificações de parâmetros e de sistema de avaliações de desempenho;

✓ Transformação de processos: refere-se ao procedimento na metodologia de melhoria e na gestão de transformação;

✓ Tecnologias da BPM: convergem-se na predileção de ferramentas tecnológicas para consentir a modelagem, análise, elaboração, execução e o monitoramento de processos.

O procedimento BPM implantado na organização acarreta muitos benefícios, entre eles destacamos: a criação de metas de melhoria; eliminar a recidiva da labuta; burocracia e os custos irrelevantes; proporcionar a erudição para treinamentos e para contestação sobre os processos acordado; aquiescer todas as fainas dentro dos setores responsáveis das organizações, segundo Bandam et AL (2009).

## 2.2 Processos Licitatórios

O setor público merca seus bens e serviços obedecendo às regras dos procedimentos estabelecidos pela legislação. Esses procedimentos sanam-se dos processos licitatórios (licitações).

O conceito geral da licitação está acordado no Art. 37 da Constituição Federal Brasileira de 1988 salientamos: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, são regras regidas pela Lei Federal nº 8.666/1993 que institui normas para licitação e contratos da Administração Pública e a Lei Federal nº 10.520/2002 que institui no âmbito da União, Estado, Distrito Federal e Municípios, a modalidade pregão refere-se à aquisição de bens e serviços comuns.

### 2.2.1 Modalidades de Licitação

Na lei Federal nº 8.666/1993 constitui as seguintes modalidades de licitação:

- Concorrência- propicia uma colossal participação na realização de aquisição de insumos, envolvendo vultosos valores.
- Tomada de preço- propicia na decisão no ato da contratação uma coerente relevância.
- Convite- é o arquétipo de licitação na contratação da menor relevância, nesta modalidade não existem edital, os fornecedores recebem carta-convite.
- Concurso- aplicada através de provas para preenchimentos de vagas em áreas específicas com parcimônia de colaboradores.
- Leilão- empregada na venda de bens móveis inservíveis e aberta a todos os interessados, leva quem oferecer o lance maior.

Vale salientar que a modalidade pregão tem a finalidade da aquisição de bens e serviços comuns e que está regulamentado na lei Federal nº 10520/2002 e no decreto nº 5.450/2005, podendo advir de forma presencial ou por meio eletrônico, segundo MATIAS-PEREIRA, (2010).

### 3. METODOLOGIA

O projeto de intervenção baseia-se em uma abordagem amálgama (qualitativa e quantitativa)

De feição exploratório e descritivo. A labuta de intervenção é aquela em que o pesquisador interfere nas veras estudadas, podendo em assim pretendendo transmutar processos e protocolos constatando fundamentos que determinam um acontecimento e o modo de como são elaborados, segundo Marion et AL (2010).

#### 3.1 Proposta de Intervenção pelo Método BPM

O maior entrave na implantação de uma gestão direcionada a processos, de modo que, os gestores e os especialistas em processos estejam atentos aos aspectos culturais de cada órgão público. Durante a fase de implantação do sistema BPM, a estratégia será elaborada em um ambiente dando a possibilidade de um ciclo mais curto, com etapas mais definida em um programa com o escopo na incessante mensuração dos resultados e na melhoria continua, e tende a ser um elemento fundamental para a atenuação dos riscos, dividindo assim em 6 etapas para obter uma maior eficaz na realização de processos licitatórios, sabendo que a implantação desse sistema ocorrerá um tempo de seis meses para que todos os órgãos que se utilizam-se do processos licitatório estejam em conformidade com o método da BPM.

**1ª Etapa** - no decorrer da primeira etapa na inserção do método BPM, é executada a identificação e a definição da situação atual dos processos da organização, assim como os usuários envolvidos. É primordial que os usuários participem na fase de levantamento e entendimento dos processos, tendo em vista que são uma importante fonte de informações de como os processos são executados no dia a dia, além de seus potencial e vulnerabilidade.

Esse mecanismo de apoio pode ser observado durante a etapa de insumos, para sustentar os próximos passos, como: o sistema hierárquico do órgão, papéis, responsabilidades, relatórios e auditorias que são realizadas através de indicadores de desempenho e de prioridades de estratégicas. O resultado final dessa etapa, além de elencar a estrutura atual do processo do órgão e dos usuários é preciso elencar a diagnose que pondere os principais problemas inerentes a estes processos e as políticas vigentes, devendo conceder uma delineação do fluxo e do tempo de atividades e do envolvidos nas funções.

**2ª Etapa** - no decorrer da segunda etapa na inserção do método BPM, durante a análise e a oportunidade de melhorias vale salientar a sapiência dos gargalos, das falhas e outros lapsos no processo, tendo como base os insumos, analisando cada um dos processos propondo melhorias perfiladas aos objetivos estratégicos do órgão, com isso projetando normas para cada processo. Com isso a melhoria é a chave do sucesso nesse momento, assim sendo estão relacionadas aos meios de trabalho, de pessoas, de máquinas e equipamentos, de clientes e fornecedores e outros.

Por outro lado, devemos levar em conta a possibilidade de considerar à automatização do processo utilizando o método da BPM. Se for levado em conta esse método, deverá ser realizada uma adequação da metodologia do modelo levando em consideração as características do método de escolha empreendendo o melhor uso factível dessa idiosincrasia.

**3ª Etapa** - no decorrer da terceira etapa na inserção do método BPM, vale salientar que a priorização dos fluxos e a automatização é um parâmetro para o escopo delineado, resultante da implantação de uma gestão voltada a processos, lavando em conta a grande importância do entendimento, no que muitas vezes esse novo paradigma exija uma revisão cultural do órgão, com uma forma ardilosa para que o órgão encete com a implantação do sistema BPM é encetar pelo processo mais simples, desde que acarretem ganhos operacionais e restringindo tarefas diárias e tenham aquiescência e abrangência dos gestores, podendo ser ariscado, iniciar por processos maiores ou complexos sabendo que os colaboradores estão em fase de adaptação e familiarização com a metodologia e métodos do sistema, sabendo que para a automatização dos fluxos é utilizar espaços que além de uma simples modelagem do fluxograma,



em outras palavras, um espaço que propicie a execução das etapas com a utilização de formulários eletrônicos e gestão de documentos

Devendo também verificar quais as relações e as necessidades da inclusão dos fluxos com outros sistemas internos e externos dos órgãos, o funcionamento do controle para a geração das evidências e das auditorias, o procedimento para geração de relatórios automatizados e a identificação de gargalos, o controle de arquetipo de processos e documentos, o método de preparação dos usuários e divulgação, implantação e assistência automatizada.

**4ª Etapa** - no decorrer da terceira etapa na inserção do método BPM, a implantação da simulação dos fluxos e o escrutínio da concordância devendo ser possível colocar em ação a execução dos processos selecionados na forma de fluxo de trabalho, assim como a definição resultante das fases anteriores. Com a automatização dos processos selecionados e uma adequada estruturação na implantação da metodologia de solução da BPM, sendo assim imprescindível a realização de uma simulação empírica com os usuários para analisar a aprovação das melhorias e se estão ajustado aos objetivos estratégicos dos órgãos, perfazendo o ajuste imperioso. Em conclusão, após a homologação realizada pelos colaboradores deve ser idealizada a forma de treinamento e a capacitação dos demais envolvidos, além do planejamento da implantação e do suporte assistido.

**5ª Etapa** - no decorrer da terceira etapa na inserção do método BPM, com a inserção do monitoramento do controle e das análises dos resultados, os processos são acompanhados por intermédio de indicadores de execução e dos relatórios que propicia discernir e automatizar gargalos de processos e com isso realizar subsídio e auditorias. É fundamental que neste ápice ocorra uma supervisão acolitada de profissionais capacitados para auxiliar os colaboradores em relação a eventuais problemas decorrentes da automatização do fluxo.

Os parâmetros mais empregados para embasar relatórios de análise dos resultados, que se aplicam por meio da automatização para o andamento dos processos são: tempo médio de realização das atividades, custo para realização das atividades, tempo médio para a execução dos processos e relatórios de satisfação.

**6ª Etapa** - no decorrer da terceira etapa na inserção do método BPM, com a implantação das melhorias e da expansão da automatização como

melhoramento incessante, por ser a última etapa deverá ser realizada com base em análise e insumos gerados por etapas anteriores, sendo de suma importância a instalação de uma comissão para execução de mudanças nos processos, que deverá ser realizados através de reuniões periódicas para acompanhamento de indicadores e sugestões de melhoria e a criação de processos para registro e tratamento das mudanças nos processos. A comissão carecerá manter o controle do arquétipo de processos, além das melhorias dos processos já implantados e buscando identificar novos processos para a automatização.

### 3.2 Resultados Esperados

O projeto de intervenção apresenta parâmetros que servirão de premissa a uma série de itens e critérios como recomendações para externar melhorias e métodos de ratificação, obrigações de probidade para os licitantes, instituir metas e indicadores e aduzir lista de verificações técnicas para entabular as compras de insumos e na contratação de serviços terceirizados. Essas recomendações servirão para dar perenidade de melhorias ao setor de compras, com a implantação do sistema BPM será realizada a mensuração de seguimento no setor de compras e licitações da unidade (UPA) Unidade de Pronto Atendimento.

A intervenção aqui apresentada resultou em alguns avanços na conquista de um processo de compras mais coerente, porém há muito a se fazer para consolidar essa política junto à instituição. Diante de tudo que foi referido, conclui que os objetivos propostos para este trabalho foram atingidos. Por fim, recomenda-se que este sistema apresentado seja sempre revisto e atualizado com a participação de todos os envolvidos no processo de licitação, visando sua constante otimização e adaptação do novo sistema, pois dessa forma haverá uma maior possibilidade dessa proposta ser bem sucedida.



Logo após a conclusão do alvitre de intervenção prevista para, Setembro de 2023 e assim intentando melhorias incessantes aos processos de compras propondo a realização de novas análises dos atuais processos sendo assim inferior a um ano da implantação do projeto.

## 5. CONCLUSÃO

Embasado na execução dos alvitres das melhorias, buscou-se acrisolar os serviços prestados, fazendo com que os processos das aquisições de insumos e serviços mais lépidos e caucionando respostas de qualidade, permitindo analisar os processos nas seguintes etapas: executar a identificação e a definição da situação atual dos processos da organização (planejamento e identificação), análise e a oportunidade de melhorias, priorização dos fluxos e a automatização, simulação dos fluxos e o escrutínio da concordância, monitoramento do controle e das análises dos resultados, melhorias da expansão da automatização. A ponderação abordou o conceito de licitação sob a prisma dos contratos perscrutando nas questões onde o licitante dispensará as licitações fundamentada nas normas e na inexigibilidade. Com isso perfazemos que o procedimento licitatório é a regra para a contratação com a administração pública estando pautada nos princípios constitucionais e específicos. E assim demonstrando a importância da instauração da licitação como forma de controle das ações realizadas no setor de recursos públicos absorvendo cautelas ao dispensar os procedimentos como inexigível, fazendo com que o legislador decreta limites do poder de discricionariedade, sob pena de punição. Esperamos que dessa forma, seja possível colaborar com as melhorias dos recursos, custos e das qualificações profissionais.

## 6. REFERÊNCIA

ANTUNES, JR. **Os paradigmas na engenharia de produção**. Capítulo 2, Gestão de Processos COPPE UFRJ, 2006.

CATELLI, A.; SANTOS, E.S. 2004. Mensurado a criação de valor na gestão pública. **Revista de Administração Pública**. São Paulo, v.38, n.3, p. 423-449, 2004.

GONÇALVES.J.E.L. As empresas são grandes coleções de processos. **ERA – Revista de Administração de Empresas**. São Paulo .40, n.1, Jan./Mar., 2000.

CHANG, J. **Business Process Management Systems**. New York Auerbach Publications, 2006.

SMITH, H. & FINGAR, P. **Business Process Maanagement (BPM): The Third Wave**, meghan-Kiffer Press; 1stedition, 2007.

ROSEMANN, M. Potencial pitfalls of process odeling; part A. **Business Process Management Journal**, v.12, n.2, p. 249-254, 2006

BALDAM, Roquemar; VALLE, Rogério PEREIRA, Humberto; HILST, Sérgio ABREU, Maurício; SOBRAL, Valmir. **Gerenciamento de processos de negócios: BPM – Business Process Management**. 2. Ed. São Paulo: Érica, 2009.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 22. Ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

BRASIL, Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993. Regulamentada o art.37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras províncias. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 21 junho 1993.

BRASIL, Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002. Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras províncias. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 julho 2002.

BRITTO, Gart Capote de. **Medição de valor de processos para BPM**. Rio Janeiro 2013.

CARAVANTES, Geraldo R.; CARAVANTES, Cláudia B.; BJUR, Wesley E. **Administração e qualidade: a superação dos desafios**. São Paulo; Makron Books, 1997.

HAMMER, Michael; CHAMPY, James. **Reengenharia**: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da gerência. Rio de Janeiro: Campus, p. 7, 1994.

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina; MARION, Márcia Maria Costa. **Monografia para os cursos de administração, contabilidade e economia**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública**: foco nas instituições e ações governamentais. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Estrutura organizacional**: uma

PAIM, Rafael; CARDOSO, Vinícius; CAULLLIRAAUX, Heitor; CLEMENTE, Rafael. **Gestão de Processos**: pensar, agir e aprender. Porto Alegre: Bookman, p. 112-139, 2009.

TACHIZAWA, Takeshy, SCAICO, Oswaldo. **Organização flexível**: qualidade na gestão de processos. São Paulo: Atlas, 1997.

TAUBLIB, Davis. **Controle de qualidade total**: o hospital do futuro, o futuro do hospital. Rio de Janeiro: Xenon, p.