



Plano de Comunicação do Escritório de Processos com às áreas de Negócio da SEFAZ-AL

1. Objetivo do Plano

Garantir o alinhamento, engajamento e clareza na comunicação entre o Escritório de Processos e os diversos públicos internos (e eventualmente externos), promovendo a cultura de gestão DE e POR processos e a adoção de práticas de BPM (Business Process Management) BPMN (Business Process Management and Notation)

2. Públicos-Alvo

Público	Descrição
Alta Gestão (Secretários, Superintendentes)	Tomadores de decisão estratégica
Gestores das Áreas de Negócio (Gerentes, Chefes)	Responsáveis pela execução dos processos nas áreas funcionais
Equipe de Processos	Analistas e especialistas em BPM
Servidores	Funcionários envolvidos na execução dos processos
TI	Equipe de suporte a sistemas que envolvem automação de processos

3. Tipos de Mensagens

Tipo	Objetivo	Exemplos
Institucional	Divulgar papel e importância do Escritório de Processos	"Conheça o Escritório de Processos"
Informativa	Atualizar os públicos sobre atividades e resultados do Escritório de Processos	Newsletters, e-mails, ASCOM, Intranet (portal SEDI)
Educacional	Capacitar e sensibilizar sobre BPM/BPMN	Workshops, treinamentos, webinars, e-learning
Consultiva	Obter opiniões e sugestões	Reuniões, grupos focais, entrevistas
Operacional	Alinhar atividades específicas	Checkpoints, reuniões de projeto, atas de reunião



4. Canais de Comunicação

Canal	Comunicação	Público-Alvo	Frequência	Responsável
E-mail institucional/ Intranet corporativa	Newsletter de Processos	Todos	Mensal	ASCOM
E-mail institucional	Relatórios de Resultados	Alta Gestão	Trimestral	Escritório de Processos
Reuniões presenciais	Reuniões com Gestores	SEDI	Semanal	Escritório de Processos
Teams	Alinhamentos/ Execução de Ações	SEDI	Diariamente	Escritório de Processos
E-mail institucional/ Intranet corporativa	Workshops e Treinamentos	Todos	Conforme demanda	ASCOM

5. Indicadores do Escritório de Processos

5.1. Efetividade estratégica

Mede o quanto o Escritório de Processos está contribuindo para os objetivos estratégicos da instituição.

- Índice de priorização estratégica (processos priorizados que são de alto impacto estratégico / total de processos priorizados) $\times 100$.
- Número de acessos à página “Arquitetura de Processos” na página da SEDI na intranet.
- Número de acessos, por processos, na página do EP da SEDI na intranet.

5.2. Efetividade Operacional

Mede se o Escritório está entregando resultados práticos e implementáveis.

- % de processos auditados (processos auditados/processos implantados) $\times 100$.
- % de Superintendências acompanhadas pelo EP (n° de superintendências atendidas/ n° total de superintendências) $\times 100$.

5.3. Efetividade Cultural e de Governança

Avalia se o EP está auxiliando a criar uma cultura de gestão por processos.

- % de áreas da organização capacitadas em gestão por processos (áreas capacitadas / total de áreas) $\times 100$.



6. Matriz RACI

R	Responsável	É o dono da atividade principal
A	Aprovador	Precisa autorizar a execução da iniciativa
C	Consultado	Precisa ser consultada antes ou durante a condução (necessário dar um retorno)
I	Informado	Notificado para conhecimento

Iniciativas Associadas a Processo	Alta Gestão	SEDI	Escritório de Processos	Áreas de Negócio
Auxiliar no Mapeamento de Processos (AS IS)	I	I	A/R	C/I
Auxiliar na Modelagem de Processos (TO BE)	I	I	A/R	C/I
Auxiliar na identificação dos processos críticos das áreas de negócio	I	A	R	C/I
Conduzir treinamentos em BPM/BPMN	A/C	A/C	R	C/I
Manter repositório de processos atualizado	I	I	A/R	I
Gerenciar métricas de acesso aos processos	I	C/I	R	I
Implantar processos das áreas de negócio	C/I	C/I	C	A/R
Comunicar atualizações de processos	I	C/I	C/I	A/R
Definir KPIs e medir desempenho do Escritório de Processos	I	C/I	R	I
Definir KPIs e medir desempenho dos processos das áreas de negócio	I	C/I	C/I	A/R
Auditar conformidade dos processos ao modelo definido	I	C/I	R	A/C/I

“Organizar, melhorar e transformar processos para uma Secretaria da Fazenda mais eficiente e orientada a resultados.”

Escritório de Processos da SEFAZ-AL