



## **Plano de Implantação do Escritório de Processos da SEFAZ-AL**

### **1. Objetivo do Plano**

Implantar, de forma estruturada, o Escritório de Processos da Secretaria da Fazenda do Estado de Alagoas (SEFAZ-AL), estabelecendo sua governança, metodologias e instrumentos de trabalho para consolidar a Gestão por Processos (BPM) como prática institucional.

Este plano busca garantir que as iniciativas de modelagem, implantação e melhoria contínua de processos sejam conduzidas de maneira padronizada, alinhadas às diretrizes estratégicas da SEFAZ-AL, com foco em:

- Aumentar a eficiência operacional;
- Aprimorar a prestação de serviços ao contribuinte;
- Assegurar conformidade com normas e padrões de qualidade.

Além disso, pretende-se integrar o Escritório de Processos às áreas de negócio e à alta gestão, promovendo:

- Cultura de melhoria contínua;
- Transparência na gestão;
- Uso de indicadores para a tomada de decisão baseada em dados.

### **2. Objetivos do Escritório de Processos**

- Manter e atualizar a cadeia de valor da SEFAZ-AL.
- Definir, padronizar e supervisionar a metodologia de gestão por processos (BPM/BPMN).
- Capacitar as áreas de negócio em BPM e BPMN, garantindo autonomia com conformidade.
- Apoiar a identificação de processos críticos alinhados às estratégias da SEFAZ-AL.
- Manter o repositório central de processos atualizado e acessível.
- Monitorar métricas de acesso e uso dos processos.
- Apoiar a implantação de processos nas áreas de negócio.
- Gerenciar a comunicação de atualizações de processos.
- Definir KPIs e monitorar o desempenho do Escritório de Processos.
- Definir KPIs e monitorar o desempenho dos processos implantados.
- Auditar a conformidade dos processos com os padrões definidos.



### **3. Escopo da Implantação e Entregáveis Principais**

O escopo será executado em três fases, conforme detalhamento a seguir:

#### **Fase 1 – Diagnóstico e Planejamento**

- 1.1 Definição do Escopo do BPMOffice
  - Kick-off do projeto
  - Levantamento de informações atuais
  - Reunião para definição e planejamento
- 1.2 Elaboração de Entregáveis da Fase 1
  - Plano de Comunicação do BPMOffice
  - Plano de Implantação do Escritório de Processos
  - Plano de Operacionalização
  - Manual Metodológico
  - Plano de OKRs
  - Portaria de criação do EP

#### **Entregáveis da Fase 1**

- Documento de escopo do BPMOffice
- Plano de Comunicação
- Plano de Implantação
- Plano de Operacionalização
- Manual de Metodologia de Processos
- Plano de OKRs
- Portaria publicada

#### **Fase 2 – Desenho dos Processos Internos e Estruturação do BPMOffice**

- Elaboração de processos internos do EP (gestão, portfólio, solicitações, roadmap)
- Definição da nomenclatura dos processos das áreas de negócio
- Configuração de repositório e publicação de processos
- Integração com Cadeia de Valor e SEDI
- Estruturação de Boards e formulários para gestão de demandas



## **Entregáveis da Fase 2**

- Processos internos documentados e modelados
- Templates e padrões de documentação
- Repositório configurado
- Board de acompanhamento no GitLab
- Formulário online para solicitações

## **Fase 3 – Implantação e Operação Inicial**

- Lançamento oficial do BPMOffice
- Sessões de comunicação e engajamento
- Workshops de mapeamento e análise de processos prioritários
- Análise comparativa entre processos antigos e atuais
- Desenvolvimento das propostas de melhoria
- Implantação das primeiras melhorias (projeto piloto)
- Definição e coleta inicial de KPIs
- Capacitação em BPMN 2.0 para áreas de negócio

## **Entregáveis da Fase 3**

- Evento de lançamento realizado
- Relatórios de análise de processos (AS-IS)
- Propostas de processos redesenhados (TO-BE)
- Plano de implementação das melhorias
- Painel inicial de KPIs
- Registro de treinamentos realizados

## **4. Metodologia**

O Gerenciamento de Processos de Negócio, desenvolvido no âmbito da Secretaria da Fazenda do Estado de Alagoas – SEFAZ/AL, consiste em um conjunto estruturado de ações voltadas à construção de soluções colaborativas e ao enfrentamento de desafios gerenciais comuns às diversas unidades organizacionais da Secretaria. Essa abordagem visa à modernização da gestão fazendária e à busca contínua por maior eficiência, eficácia e efetividade na execução das atividades institucionais.

Na SEFAZ/AL, o gerenciamento de processos é conduzido pelo Escritório de Processos, unidade vinculada à SEDI Superintendência Executiva de Desenvolvimento Institucional, e



está alinhado ao planejamento estratégico. Trata-se de uma ação sistêmica voltada à melhoria contínua da organização, fundamentada na revisão, análise e aperfeiçoamento dos processos de trabalho, com vistas a fortalecer a governança, ampliar a qualidade dos serviços prestados à sociedade e promover a legalidade, a transparência e a inovação no setor público.

A iniciativa de Gestão de Processos de Negócio possibilita não apenas o desenvolvimento de soluções informatizadas de apoio à gestão, como também promove o entendimento aprofundado das rotinas operacionais, permitindo sua análise crítica e a implementação de melhorias sustentáveis. Além disso, busca disseminar a cultura de gestão DE e POR processos em toda a estrutura organizacional da SEFAZ/AL, fortalecendo o compromisso com a excelência na gestão pública.

A Metodologia de Gestão de Processos da SEFAZ/AL está estruturada em etapas sequenciais, que embora não sejam interdependentes, interagem conforme os objetivos específicos de cada iniciativa. Assim, é possível, por exemplo, realizar a modelagem do processo no estado atual ("As Is") apenas para fins de documentação, sem que necessariamente se prossiga com a análise ou redesenho.

Por outro lado, em iniciativas de melhoria ou transformação, todas as etapas poderão ser aplicadas, de forma integrada, assegurando a efetividade das mudanças propostas.



## 5. Equipe do Projeto

- Gestão Executiva;
- Chefia Executiva;
- Consultor de Processos;
- Analistas de Processos.



## 6. Riscos e Ações Mitigadoras

| Risco                              | Impacto | Mitigação                                                                  |
|------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------|
| Baixo engajamento dos gestores     | Alto    | Reuniões periódicas e envolvimento na definição de indicadores             |
| Ruído na comunicação técnica       | Médio   | Uso de linguagem clara e capacitação de multiplicadores                    |
| Sobrecarga de demandas simultâneas | Médio   | Definir priorização de processos críticos e cronograma realista            |
| Falta de recursos tecnológicos     | Alto    | Garantir integração com a TI desde o início, priorizar licenças essenciais |
| Resistência das áreas de negócio   | Alto    | Engajamento inicial, comunicação clara de benefícios, apoio da alta gestão |

## 7. Plano de Ação

### Implantação BPMOffice - CEDI

Roberto Burity / Tarcio Rodrigues / Giovani Gomes /  
Anne Karolinne / André Menezes

| TAREFA |                                                                    | ATRIBUÍDO PARA |
|--------|--------------------------------------------------------------------|----------------|
| 0      | Principais Atividades para Implantação do BPMOffice                |                |
| 1.0    | Fase 1: Diagnóstico e Planejamento                                 | BPMOffice      |
| 2.0    | Fase 2: Desenho dos Processos Internos e Estruturação do BPMOffice | BPMOffice      |
| 3.0    | Fase 3: Implantação e Operação Inicial                             | BPMOffice      |