



GOVERNO DE
**SANTA
CATARINA**

SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO



**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
ESCRITÓRIO DE GESTÃO DE PROCESSOS**

2024 - 2026



JORGINHO DOS SANTOS MELLO
Governador do Estado de Santa Catarina

MARILISA BOEHM
Vice-Governadora do Estado de Santa Catarina

EDGARD USUY
Secretário de Estado do Planejamento

LUCAS AMANCIO
Secretário-adjunto de Estado do Planejamento

Equipe EPROC

EDSON ROSA GOMES DA SILVA
Coordenador do Escritório de Gestão de Processos

JOÃO LEANDRO DE SOUZA
Gerência de Desempenho e Capacitação em Processos

Karoliny de Abreu Souza
Atividades Administrativas

Carla Silva Machado Freitas
Atividades Administrativas

Geovane Maria Cazella
Especialista em Processos

Apresentação

O planejamento estratégico do Escritório de Gestão de Processos (EPROC) da SEPLAN visa consolidar a governança de processos no Estado de Santa Catarina, promovendo a melhoria contínua e a inovação nas práticas de gestão pública. Com base em uma visão de futuro voltada para a transformação digital e a otimização de processos, o EPROC busca garantir que a administração pública atue de forma mais eficiente, ágil e focada no atendimento às necessidades do cidadão.

Esse planejamento foi elaborado de forma integrada, considerando as diretrizes estratégicas do governo e os desafios atuais enfrentados pelas estruturas administrativas. Com o objetivo de alinhar as iniciativas de governança a essas diretrizes, o EPROC estruturou suas ações em áreas-chave que envolvem tanto atividades de caráter estratégico quanto aquelas voltadas para a execução finalística e o suporte administrativo. Essas frentes de atuação têm o propósito de assegurar que os processos internos e externos da gestão pública operem de maneira coordenada, transparente e eficaz.

Ao adotar uma abordagem centrada em resultados, o planejamento estratégico estabelece diretrizes claras para o desenvolvimento de projetos, capacitação de equipes e implementação de novas tecnologias. Através de uma metodologia sistemática de acompanhamento e avaliação, o EPROC pretende consolidar uma cultura organizacional que priorize a inovação e a eficiência nos processos, criando um ambiente favorável à transformação digital e à modernização da gestão pública.

Com o foco em fortalecer as capacidades institucionais e promover a excelência na prestação de serviços, o EPROC assume um papel estratégico na gestão do governo. Por meio da implementação desse planejamento, o escritório reafirma seu compromisso com os valores de transparência, legalidade, eficiência e foco no cidadão, atuando como um catalisador para o aprimoramento contínuo dos processos e para a criação de uma administração pública mais moderna e conectada com as demandas sociais.

S479p

SEPLAN, Secretaria de Estado do Planejamento.

Planejamento Estratégico do Escritório de Gestão de

Processos 2024 – 2026 / Edson Rosa Gomes da Silva. 2024.

35 f. :

Planejamento Estratégico (Escritório de Gestão de Processos)
- Secretaria de Estado do Planejamento. Estado de Santa Catarina,
Florianópolis, 2024.

1. Planejamento Estratégico. 2. Cadeia de Valor. 3. Mapa
Estratégico. 4. Setor Público. 5. Administração Pública.

I. Silva, Edson Rosa Gomes da, II. Secretaria de Estado do
Planejamento. III. Estado de Santa Catarina.

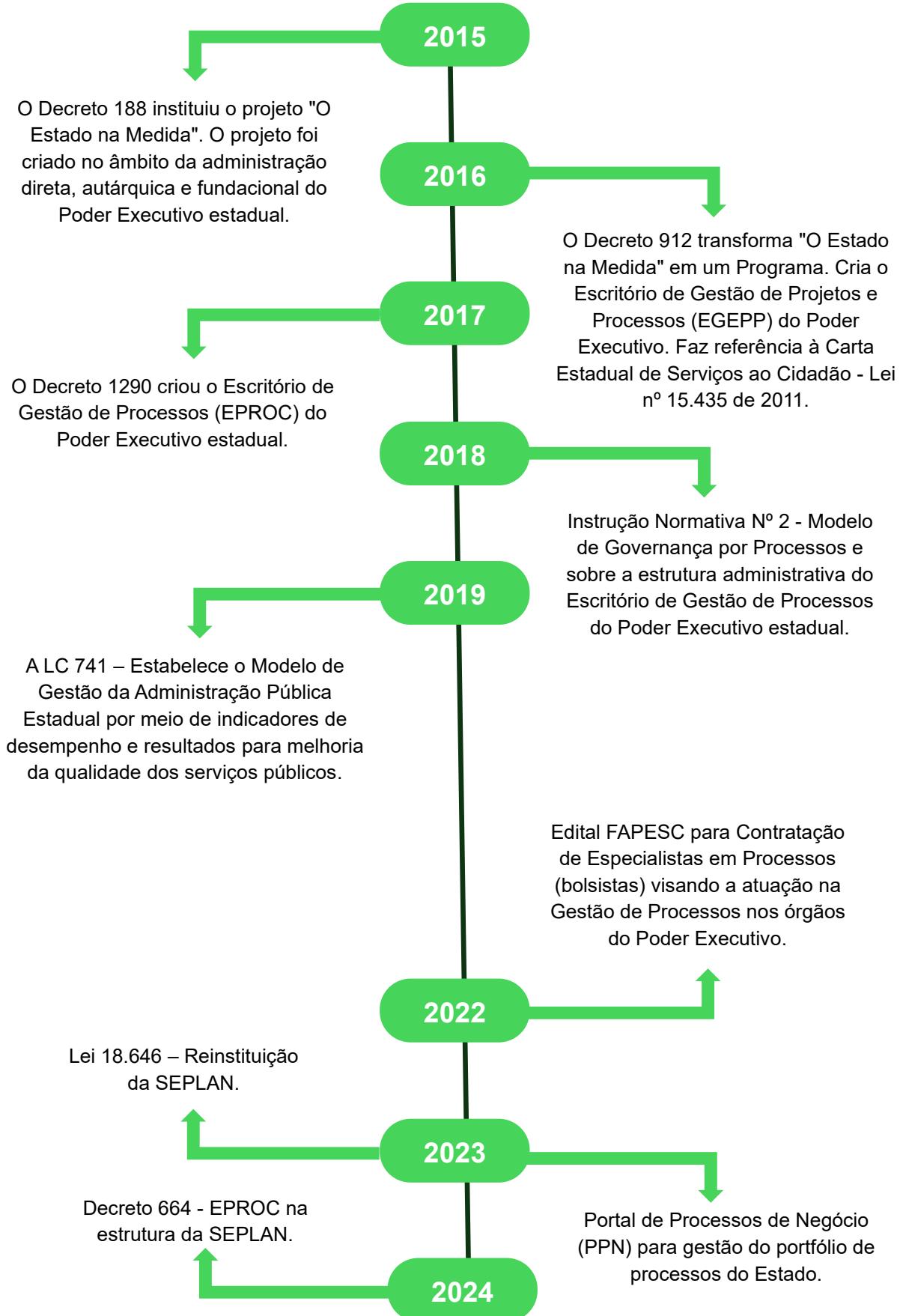
CDD 351

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO DO EPROC	9
2. METODOLOGIA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	10
2.1. APLICAÇÃO DA MATRIZ SWOT	11
2.1.1. Forças (Strengths)	12
2.1.2. Fraquezas (Weaknesses).....	12
2.1.3. Oportunidades (Opportunities).....	13
2.1.4. Ameaças (Threats).....	13
2.2. ANÁLISE DO BALANCED SCORECARD (BSC).....	14
2.2.1. Perspectiva de Clientes	15
2.2.2. Perspectiva de Processos Internos	15
2.2.3. Perspectiva de Aprendizado e Crescimento.....	15
2.2.4. Perspectiva Financeira.....	15
2.2.5. Perspectiva Tecnológica.....	15
3. MAPA ESTRATÉGICO EPROC	16
3.1. ENTENDENDO O MAPA ESTRATÉGICO	16
3.1.1. Resultado	17
3.1.2. Processos	17
3.1.3. Pessoas	18
3.1.4. Projetos	18
3.1.5. Inovação	18
3.1.6. Tecnologia	19
3.2. OBJETIVOS E RESULTADOS-CHAVE (OKR)	19
3.3. VALORES EPROC	21
3.3.1. Moralidade.....	22
3.3.2. Publicidade.....	22
3.3.3. Eficiência.....	22
3.3.4. Impessoalidade.....	22
3.3.5. Legalidade	22
3.3.6. Foco no Cidadão	22
4. SERVIÇOS PARA GOVERNANÇA DE PROCESSOS	22

5. CADEIA DE VALOR DO EPROC	24
5.1. ENTENDENDO A CADEIA DE VALOR DO EPROC	25
5.1.1. Atividades Estratégicas – Nível 01	25
5.1.2. Atividades Finalísticas - Nível 02.....	26
5.1.3. Atividades de Apoio - Nível 03.....	27
5.2. INDICADOR-CHAVE DE DESEMPENHO (KPI)	28
5.2.1. KPI de Atividade Estratégica:	28
5.2.2. KPI de Atividade Finalística 1:	29
5.2.3. KPI de Atividade Finalística 2:	29
5.2.4. KPI de Atividade Finalística 3:	29
5.2.5. KPI de Atividade de Apoio:.....	30
6. ORGANOGRAMA DO EPROC	30
6.1. COORDENADOR DO ESCRITÓRIO	31
6.2. SETOR ADMINISTRATIVO EPROC	31
6.3. ESPECIALISTA DE PROJETOS ESPECIAIS BPM	32
6.4. GERÊNCIA DE DESEMPENHO E CAPACITAÇÃO EM PROCESSOS	32
6.5. SETOR DE ESTUDO, PESQUISA E INOVAÇÃO EM PROCESSOS	32
6.6. SETOR DE SISTEMAS, AUTOMAÇÃO E TECNOLOGIAS EM	
PROCESSOS.....	32
6.7. GERÊNCIA DE GESTÃO DE PROCESSOS.....	33
6.8. NUPROC SEPLAN.....	33
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33

1. HISTÓRICO DO EPROC



2. METODOLOGIA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O método adotada para a elaboração do planejamento estratégico do EPROC foi estruturada a partir de três pilares fundamentais: entendimento, reflexão e análise. Esses três elementos foram essenciais para compreender a dinâmica de trabalho a ser estabelecida e orientar as decisões estratégicas. Conforme demonstrado na Figura 01 – Pontos de Entendimento, Reflexão e Análise, cada um desses pilares desempenhou um papel crucial na construção de um planejamento estratégico sólido e alinhado com os objetivos da organização.

Figura 01 – Pontos de Entendimento, Reflexão e Análise



Fonte: Elaborado pelo Autor.

Esses três pilares resultaram em ações concretas, direcionadas a estabelecer uma visão de alinhamento, essencial para a elaboração do diagnóstico sobre o Escritório de Gestão de Processos da Secretaria de Estado do Planejamento.

A Figura 02 – Visão de Alinhamento ilustra a percepção das ações de conhecimento de forma clara, evidenciando os passos seguidos para garantir a coerência entre os objetivos estratégicos e a dinâmica operacional.

Figura 02 – Visão de Alinhamento



Fonte: Elaborado pelo Autor.

2.1. APLICAÇÃO DA MATRIZ SWOT

A verificação dos três pilares também evidenciou a necessidade de aplicação da matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Esse entendimento proporcionou uma visão clara e estratégica, permitindo identificar contribuições importantes para o planejamento. A aplicação da matriz SWOT no planejamento estratégico do Escritório de Gestão de Processos (EPROC) da SEPLAN teve como objetivo principal identificar os fatores internos e externos que podem impactar o sucesso das iniciativas da organização. A Figura 03 – Matriz SWOT ilustra os quadrantes de análise, para oferecer uma visão detalhada dos pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças envolvidos no planejamento.

Figura 03 – Matriz SWOT



Fonte: Manual de Gestão.

Os principais pontos encontrados em cada quadrante da matriz SWOT foram:

2.1.1. Forças (Strengths)

As forças do EPROC estão relacionadas à sua capacidade de mobilização frente a necessidade de planejamento estratégico nos órgãos do estado e a estruturação dos recursos que fortalecem a implementação de uma governança de processos mais eficiente para o Estado de Santa Catarina:

- **Capacitação técnica e metodológica:** O EPROC demonstra domínio das melhores práticas de Business Process Management (BPM), utilizando metodologias como BPMN para garantir que os processos governamentais sejam estruturados, eficientes e focados em resultados.
- **Foco em inovação e automação:** O planejamento estratégico deve apontar para um forte compromisso com a inovação e automação, o que coloca o EPROC em uma posição vantajosa para liderar a transformação digital no Estado.
- **Governança sólida:** A estruturação de governança sobre diferentes frentes — como tecnologia, portfólio de processos, normativas e capacitações — fortalece o alinhamento das iniciativas com as prioridades estratégicas do governo.
- **Alinhamento com a estratégia governamental:** A aderência ao Plano de Governo e ao compromisso com a eficiência e a legalidade pública permite que o EPROC atue com legitimidade e respaldo institucional.

2.1.2. Fraquezas (Weaknesses)

As fraquezas são os pontos internos que podem limitar ou dificultar a execução eficiente das estratégias do EPROC:

- **Dependência de outras áreas e parceiros interinstitucionais:** A governança de processos exige muita cooperação e alinhamento entre órgãos e parceiros externos, o que pode tornar a implementação das ações mais lenta e suscetível a atrasos.
- **Recursos limitados para inovação:** Embora haja um foco claro em tecnologia e inovação, a alocação de recursos financeiros e humanos para essas áreas pode ser insuficiente para atender todas as demandas, especialmente considerando um ritmo constante para transformação digital.

- **Resistência à mudança cultural:** A introdução de novas tecnologias e processos automatizados pode encontrar resistência interna nas equipes que estão acostumadas com métodos de trabalho tradicionais, prejudicando a velocidade da transformação.

2.1.3. Oportunidades (Opportunities)

As oportunidades representam fatores externos que podem ser aproveitados pelo EPROC para alavancar suas estratégias e promover a melhoria contínua nos processos governamentais:

- **Expansão da transformação digital:** A aceleração global da digitalização no setor público oferece uma janela de oportunidade para que o EPROC lidere a modernização dos processos governamentais, aumentando a eficiência e a satisfação dos cidadãos.
- **Parcerias interinstitucionais estratégicas:** A ampliação das parcerias com outras entidades públicas, universidades e empresas de tecnologia pode trazer novas soluções inovadoras e capacitações especializadas, agregando valor às ações do EPROC.
- **Tendência de governança orientada a processos:** A dificuldade para adoção de práticas de BPM no setor público em diversos estados proporciona ao EPROC a oportunidade de ser uma referência nacional, integrando melhores práticas e frameworks globais.
- **Apoio do governo e financiamento externo:** A obtenção de apoio governamental e de financiamento, tanto de fontes públicas quanto de organismos de fomento, pode viabilizar projetos de grande escala relacionados à transformação digital e à modernização da administração pública.

2.1.4. Ameaças (Threats)

As ameaças são fatores externos que podem dificultar a implementação das estratégias do EPROC ou comprometer seus resultados:

- **Mudanças no cenário político:** Alterações na administração pública, seja por mudança na gestão de órgãos ou por mudança na condução de setores, podem impactar diretamente as iniciativas do EPROC, reduzindo a velocidade dos projetos de mapeamento.

- **Normatização carente de burocracia excessiva:** Barreiras burocráticas para normatização podem atrasar a implementação de metodologias, tecnologias ou práticas inovadoras de governança de processos, criando gargalos e ineficiências.
- **Rápida evolução tecnológica:** Embora o EPROC tenha o foco em inovação, a rápida evolução das tecnologias pode representar um desafio em termos de acompanhamento, atualização de infraestrutura e treinamento contínuo das equipes.
- **Corte orçamentário:** A dependência de recursos públicos para a realização dos projetos de mapeamento torna o EPROC vulnerável a cortes orçamentários que podem impactar a execução de iniciativas estratégicas, especialmente as que envolvem mapeamentos finalísticos, inovação e automação.

A matriz SWOT aplicada revelou que o EPROC dispõe de uma base sólida para avançar na implementação do modelo de governança por processos, bem como na transformação digital e modernização dos processos públicos em Santa Catarina. Suas principais forças, como o domínio técnico e o foco em inovação, aliadas às oportunidades externas, como o contexto favorável à digitalização, configuram um cenário positivo para a execução do presente planejamento estratégico. No entanto, as fraquezas e ameaças, como a dependência de parceiros e a possível resistência à mudança cultural, requerem atenção e estratégias de mitigação para garantir que o EPROC atinja seus objetivos de forma eficiente e sustentável.

Com base nas análises da matriz SWOT, foi possível desenvolver o Mapa Estratégico, orientando as iniciativas e ações prioritárias.

2.2. ANÁLISE DO BALANCED SCORECARD (BSC)

A análise do Balanced Scorecard (BSC) aplicada ao planejamento estratégico do EPROC oferece uma visão estruturada e equilibrada dos principais elementos que direcionam o desempenho organizacional. Essa abordagem permite alinhar os objetivos estratégicos em quatro perspectivas fundamentais — clientes, processos internos, aprendizado e crescimento, e financeiro — além de incluir uma perspectiva tecnológica para atender às demandas de inovação e transformação digital.

2.2.1. Perspectiva de Clientes

A área pública, diferentemente do setor privado, tem como foco principal o atendimento ao cidadão e aos diversos órgãos governamentais. Assim, o objetivo estratégico do EPROC é aprimorar a entrega de serviços públicos através da otimização de processos. As atividades devem se refletir em ações que garantam um atendimento mais ágil, transparente e eficiente às demandas dos cidadãos e órgãos, alinhando a governança de processos com as expectativas de qualidade e conformidade.

2.2.2. Perspectiva de Processos Internos

Nesta perspectiva, a governança de processos é central. O objetivo estratégico é implementar uma governança de processos estruturada e eficiente que otimize os fluxos de trabalho. O EPROC deve garantir que os processos internos estejam não apenas alinhados com as diretrizes de cada secretaria e órgão, mas também automatizados e integrados, com uma visão clara de controle e monitoramento.

2.2.3. Perspectiva de Aprendizado e Crescimento

O capital humano é fundamental para a execução bem-sucedida das iniciativas de governança de processos. O EPROC deve assegurar a capacitação contínua de sua equipe e dos servidores dos NUPROCs. O foco está em promover a melhoria de competências em gestão de processos (BPM), inovação e tecnologia, garantindo que os colaboradores estejam preparados para aplicar metodologias modernas e lidar com novos desafios.

2.2.4. Perspectiva Financeira

Embora o setor público não tenha o lucro como objetivo, a eficiência no uso de recursos é crucial. O EPROC deve garantir que os processos gerenciais e finalísticos sejam economicamente viáveis, reduzindo custos por meio da otimização dos processos e da automação, ao mesmo tempo em que agrega valor ao serviço público.

2.2.5. Perspectiva Tecnológica

A perspectiva tecnológica é essencial para o EPROC, pois envolve o uso de tecnologias para aprimorar a gestão de processos e facilitar a transformação digital no setor público. O objetivo estratégico dessa perspectiva é utilizar tecnologias de gestão

para integrar, automatizar e otimizar processos, promovendo a inovação e tornando os serviços mais ágeis e acessíveis.

A análise empregando o BSC para o EPROC estrutura os objetivos e as ações necessárias para a construção do planejamento estratégico, enfatizando a interdependência entre as perspectivas de clientes (cidadãos e órgãos públicos), processos internos, aprendizado e crescimento, tecnológica e recursos financeiros.

A governança de processos, centrada no cidadão, na eficiência interna e na capacitação contínua, deve formar a base para entrega de valor do EPROC, garantindo resultados mensuráveis e a sustentabilidade dos processos governamentais em Santa Catarina.

3. MAPA ESTRATÉGICO EPROC

O mapa estratégico do Escritório de Gestão de Processos (EPROC) é um instrumento fundamental para orientar a execução do planejamento estratégico, permitindo a visualização clara das ações necessárias para alcançar os objetivos dos Setores. Estruturado com base em pilares como resultados, processos, pessoas, projetos, inovação e tecnologia, o mapa estratégico conecta diretamente as atividades desenvolvidas pelo EPROC às diretrizes e metas do governo, promovendo uma gestão pública mais eficiente e orientada para melhoria contínua dos serviços públicos.

Ao definir uma trajetória clara de atuação, o mapa estratégico proporciona uma visão integrada das iniciativas que precisam ser conduzidas para otimizar os processos governamentais e fortalecer a governança pública.

Por meio da visão gráfica e da exposição detalhada das informações o EPROC consegue alinhar suas ações com as demandas dos órgãos públicos e da sociedade, garantindo que os esforços de transformação digital, automação de processos e capacitação dos profissionais sejam coordenados de forma eficiente.

3.1. ENTENDENDO O MAPA ESTRATÉGICO

O foco do mapa estratégico está na melhoria contínua dos processos e na entrega de serviços com qualidade, permitindo que o governo de Santa Catarina atue de maneira mais ágil, transparente e inovadora. O mapa estratégico, portanto, não apenas direciona o trabalho do EPROC, mas também serve como um guia para a

integração de esforços entre diferentes setores da administração pública, assegurando que a visão de futuro da organização seja alcançada, conforme apresenta a Figura 04.

Figura 04 - Mapa Estratégico ERPOC



Fonte: Elaborado pelos Autores.

3.1.1. Resultado

Objetivo Estratégico: Aprimorar os Resultados Institucionais através da Otimização de Processos.

Ação: O EPROC focará em mapear e otimizar os principais processos finalísticos das estruturas do governo, com o objetivo de melhorar os serviços prestados ao cidadão. Serão estabelecidos indicadores-chave de desempenho (KPIs) para monitorar a eficiência e eficácia dos processos. A melhoria contínua, embasada em dados e análises de desempenho, será essencial para garantir que os resultados estejam alinhados com as metas estratégicas dos órgãos e do governo, contribuindo para a entrega de serviços públicos de alta qualidade e com foco no cidadão.

3.1.2. Processos

Objetivo Estratégico: Implementar uma Governança de Processos Estruturada e eficiente.

Ação: O EPROC irá liderar a governança de processos no Estado, promovendo a padronização, analisando as possibilidades de automação e integrando fluxos de trabalho entre os setores e órgãos governamentais. Serão implementadas plataformas de gestão de processos que utilizem a metodologia BPMN (Business

Process Model and Notation) e garantam a conformidade com as normativas. A governança também será fortalecida por meio da análise de conformidades regulares e revisões dos processos mapeados, assegurando melhorias contínuas e alinhamento com os objetivos estratégicos do Estado.

3.1.3. Pessoas

Objetivo Estratégico: Capacitar Equipes em BPM para Maximizar a Eficiência Operacional.

Ação: Capacitações serão uma das prioridades do EPROC para garantir que os profissionais de gestão de processos estejam preparados para otimizar e inovar nos processos de trabalho. Serão oferecidos treinamentos avançados em BPM, metodologias ágeis e uso de novas tecnologias para as equipes do EPROC e dos NUPROCs. O desenvolvimento de competências técnicas e estratégicas visa empoderar os todos os profissionais do estado, tornando-os agentes ativos na transformação e melhoria dos processos públicos.

3.1.4. Projetos

Objetivo Estratégico: Gerenciar a Execução dos Projetos Estratégicos de BPM com Foco na Melhoria de Processos.

Ação: O EPROC irá atuar como gestor de projetos voltados à gestão de processos no Estado. Serão desenvolvidos projetos estratégicos em BPM (Business Process Management) para mapear processos "AS-IS" e redesená-los como "TO-BE" ligados ao Plano de Governo, com foco na eficiência, inovação e resultados. A gestão de portfólio de processos também será essencial para priorizar projetos de maior impacto, garantindo que os esforços sejam direcionados às áreas mais críticas do governo.

3.1.5. Inovação

Objetivo Estratégico: Promover a Inovação na Gestão de Processos.

Ação: O EPROC trabalhará para introduzir tecnologias emergentes, como automação de processos por meio de RPA (Robotic Process Automation), e o uso de inteligência artificial para otimizar fluxos de trabalho e tomadas de decisão. A inovação será um pilar central, com a implantação de um laboratório de inovação para testar novos modelos de trabalho, implementando soluções que tragam mais agilidade e

precisão na execução dos processos governamentais, sempre com foco no benefício direto ao cidadão.

3.1.6. Tecnologia

Objetivo Estratégico: Utilizar Tecnologias de Gestão para Integrar e Automatizar Processos.

Ação: A tecnologia será um dos principais meios da transformação de processos. O EPROC implantará plataformas digitais que auxiliará no acompanhamento do mapeamento de processos em diversos setores e órgãos do governo, automatizando atividades repetitivas e garantindo a conformidade metodológica. A implementação dessas tecnologias será acompanhada de monitoramento contínuo, assegurando que os processos sigam as melhores práticas.

3.2. OBJETIVOS E RESULTADOS-CHAVE (OKR)

O uso de OKRs (Objectives and Key Results) no planejamento estratégico do EPROC foi adotado como uma ferramenta essencial para garantir clareza, foco e alinhamento na execução das metas estabelecidas. Com essa metodologia, o EPROC busca não apenas definir objetivos ambiciosos e mensuráveis, mas também assegurar que os resultados-chave orientem os esforços da equipe na direção correta.

Os OKRs permitem uma gestão mais transparente e ágil, favorecendo o monitoramento contínuo do progresso e ajustes rápidos, quando necessários, garantindo que o Escritório alcance seus resultados de forma eficiente e alinhada às necessidades do Estado.

OKR 1: Acelerar a Transformação Digital nos Processos Governamentais

Objetivo: Impulsionar a transformação digital e automação dos processos nas estruturas governamentais.

- KR 1.1: Automatizar 20% dos processos críticos de serviços ao cidadão até o final do ano de 2025.
- KR 1.2: Implementar plataformas digitais de gestão de processos para todos os NUPROCs até o final de 2025.
- KR 1.3: Atingir 50% de conformidade com as metodologias de BPMN em todos os órgãos até o fim do ciclo de avaliação dos bolsistas em 2026.

OKR 2: Aumentar a Eficiência dos Processos Públicos

Objetivo: Melhorar a eficiência e qualidade na entrega de serviços por meio da otimização dos processos de trabalho.

- KR 2.1: Reduzir em 20% o tempo médio de execução dos principais processos mapeados.
- KR 2.2: Implementar o monitoramento de indicadores de desempenho (KPIs) em 60% dos processos finalísticos até o final de 2025.
- KR 2.3: Capacitar 80% dos profissionais do EPROC e NUPROCs em práticas avançadas de BPM até o final do ano de 2025.

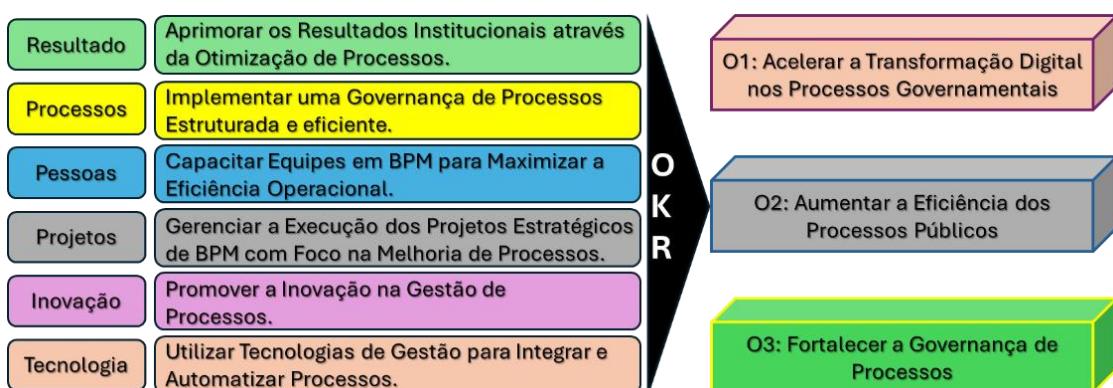
OKR 3: Fortalecer a Governança de Processos

Objetivo: Estabelecer uma governança sólida e estratégica para processos em todos os níveis do governo.

- KR 3.1: Alcançar 85% de adesão ao modelo de governança de processos entre as secretarias e órgãos estaduais até o ciclo de avaliação em 2025.
- KR 3.2: Realizar 60% das reuniões de governança com participação de stakeholders estratégicos, garantindo alinhamento com o plano de governo.
- KR 3.3: Receber e reportar a melhoria de processos em relatórios trimestrais para assegurar a melhoria contínua e conformidade com os objetivos organizacionais.

A Figura 05 – Relação Objetivo Estratégico e OKRs ilustra a relação entre os objetivos estratégicos do Mapa Estratégico do EPROC e os OKRs (Objectives and Key Results) que foram criados para cada uma das áreas-chave do planejamento. Esses objetivos foram estabelecidos com o propósito de aprimorar a eficiência, promover inovação e garantir a modernização dos processos, abrangendo seis áreas essenciais: resultado, processos, pessoas, projetos, inovação e tecnologia.

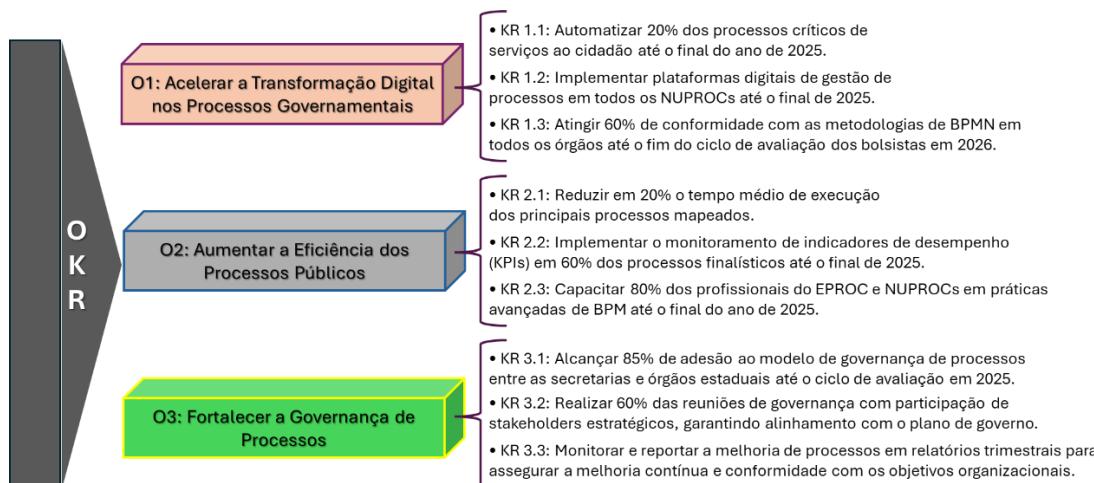
Figura 05 – Relação Objetivo Estratégico e OKRs



Fonte: Elaborado pelo Autor.

A Figura 06 - Explicação dos OKRs demonstra como esses objetivos estão interligados, sendo apoiados por OKRs específicos que possibilitam o acompanhamento e a mensuração dos avanços, assegurando que o planejamento estratégico seja executado de maneira eficaz e sustentável.

Figura 06 - Explicação dos OKRs



Fonte: Elaborado pelo Autor.

Embora os OKRs estejam organizados em grupos específicos, eles operam de maneira integrada, representando a soma dos objetivos estratégicos. Cada OKR contribui para a realização dos pilares do planejamento ao apoiar o cumprimento dos objetivos estratégicos, formando um sistema interdependente, onde o atingimento de um OKR impulsiona o alcance de outros objetivos. Dessa forma, a execução dos objetivos estratégicos é realizada de maneira coesa e alinhada, garantindo que o EPROC atinja suas metas.

3.3. VALORES EPROC

Os valores estabelecidos no mapa estratégico do Escritório de Gestão de Processos (EPROC) são fundamentais para orientar a conduta e a tomada de decisões em todas as etapas de execução do planejamento. Valores como moralidade, publicidade, eficiência, imparcialidade, legalidade e foco no cidadão formam a base ética e operacional sobre a qual todas as atividades são desenvolvidas. Eles não apenas garantem que o EPROC atue de maneira transparente e alinhada com os princípios da administração pública, mas também norteiam a busca pela excelência nos serviços prestados ao cidadão. Esses valores asseguram que, além de focar na otimização de processos, o EPROC mantenha o compromisso com a integridade e a qualidade,

contribuindo para uma governança responsável e voltada para resultados que beneficiem a sociedade como um todo.

3.3.1. Moralidade

Assegurar que os processos sejam conduzidos de forma ética e transparente, evitando conflitos de interesse, promovendo a integridade nas atividades públicas e garantindo a prestação de contas.

3.3.2. Publicidade

Garantir a transparência dos processos, disponibilizando informações claras e acessíveis a todos os stakeholders.

3.3.3. Eficiência

Otimizar os recursos e o tempo, eliminando atividades que não agregam valor e buscando a conclusão dos processos dentro dos prazos estabelecidos.

3.3.4. Impessoalidade

Assegurar que os processos sejam institucionais e livres de interferências pessoais ou políticas, evitando o favoritismo, a subjetividade e a discriminação em suas conduções.

3.3.5. Legalidade

Garantir que todos os processos estejam em conformidade com as leis, regulamentos e normas internas da organização.

3.3.6. Foco no Cidadão

Garantir que os processos sejam desenhados e executados com o objetivo de atender às necessidades e expectativas dos cidadãos, proporcionando serviços de qualidade e eficientes.

4. SERVIÇOS PARA GOVERNANÇA DE PROCESSOS

O Escritório de Gestão de Processos (EPROC) oferece uma ampla gama de serviços voltados para aprimorar a gestão e a eficiência dos processos dentro da organização. O EPROC se destaca por trabalhar com um modelo que abrange 15 áreas de atuação, aprimorando as 9 áreas propostas no livro CBOK (Business Process

Management Common Body of Knowledge). Essa ampliação permite ao EPROC ter uma abordagem mais abrangente e adaptada às necessidades específicas da administração pública, proporcionando soluções mais focadas à gestão de processos, como se pode observar:

I - Análise de Maturidade em BPM: Avalia o nível de maturidade da organização em relação às práticas de gestão de processos, identificando gaps e oportunidades de melhoria.

II - Alinhamento Estratégico: Garante que os processos estejam alinhados com a estratégia da organização, contribuindo para o alcance dos objetivos estabelecidos pela alta gestão da organização.

III - Modelagem de Processos (AS-IS): Cria representações gráficas dos processos, utilizando notações como BPMN, para facilitar a compreensão e a análise.

IV - Gerenciamento da Gestão de Repositório: Mantém um repositório centralizado de todos os documentos relacionados aos processos, garantindo a integridade e a acessibilidade da informação.

V - Melhoria de Processos (TO-BE): Identifica oportunidades de melhoria nos processos, sugere e viabiliza a implementação de soluções e acompanha os resultados.

VI - Projeto de Sistemas de Informação Orientados a Processos: Analisa e viabiliza os estudos para emprego de sistemas de informação que suportam os processos de negócio, automatizando tarefas e integrando diferentes sistemas.

VII - Automação de Processos: Automatiza tarefas repetitivas e de alto volume, utilizando tecnologias como RPA (Robotic Process Automation), para aumentar a eficiência e reduzir custos.

VIII - Gestão da Mudança em Processos: Analisa, controla e documenta as mudanças nos processos, minimizando os impactos e garantindo a adesão dos profissionais da instituição.

IX - Gestão de Projetos de BPM: Aplica as melhores práticas de gerenciamento de projetos para garantir a entrega bem-sucedida de iniciativas de BPM relacionadas a melhoria da estratégia organizacional.

X - Governança de Processos: Estabelece as políticas, padrões e procedimentos para a gestão dos processos da organização, garantindo o alinhamento com a estratégia e a conformidade com as normas.

XI - Conformidade de Processos: Assegura que os processos estejam em conformidade com as leis, regulamentos e requisitos internos da organização.

XII - Medição de Desempenho de Processos: Aprova e monitora os indicadores de desempenho (KPIs) para avaliar a eficácia dos processos e identificar áreas de melhoria.

XIII - Investigação de Processos: Realiza análises aprofundadas de processos específicos para identificar as causas de problemas e propor soluções.

XIV - Educação/Treinamento em (Gestão de) Processos: Desenvolve e implementa programas de treinamento para capacitar os profissionais da instituição na utilização das ferramentas e metodologias de BPM.

XV - Gestão do portfólio de Processos: Gerencia o portfólio de processos e o portfólio de projetos de BPM, priorizando as iniciativas com maior impacto e atuando para um melhor alinhamento estratégico.

5. CADEIA DE VALOR DO EPROC

A cadeia de valor do Escritório de Gestão de Processos (EPROC) é estruturada para otimizar a governança de processos no Estado de Santa Catarina, promovendo a eficiência na entrega de valor para gestão pública. Essa estrutura é composta por três grandes blocos de atividades: estratégicas, finalísticas e de apoio.

A Figura 07 Cadeia de Valor do EPROC apresenta as informações sobre o valor a ser operacionalizada.

Figura 07 – Cadeia de Valor do EPROC

Atividades Estratégicas	Governança das Parcerias Interinstitucionais	Governança Estratégica em Processos	Governança dos Planejamento Estratégicos Setoriais	Governança de Tecnologia e Inovação de processos
	Governança das Atividades Normativas	Governança do Portfólio Processos	Governança das Capacitações e Pesquisas	Governança das Comunicações
Atividades Finalísticas	Gestão das Ações ligadas ao plano de Governo	Monitoramento das atividades nos NUPROCs	Gestão dos Projetos Estratégicos de BPMN	Gerenciamento do Mapeamento de Processos (AS-IS)
	Consultoria em Gestão de Processos	Controle nas melhorias dos Processos (TO-BE)	Monitoramento do Desempenho e Indicadores Processo	Gerenciamento das Atividades Internas EPROC
	Atividades de Treinamento e Capacitações	Atividades de Estudos, Pesquisas e Inovação em Processos	Reuniões Técnicas	Tecnologias aplicadas na Gestão de Processo
Atividades de Apoio	Gestão de Contratos	Gestão das Capacitações Internas EPROC e NUPROC	Gestão Administrativa das Capacitações	Gestão do Patrimônio
	Gestão de Orçamento	Gestão de Equipe e dos Fluxos de Trabalho	Gestão Documental e do Conhecimento	Gestão das Tecnologias

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Cada um desses blocos reflete o papel central do EPROC na integração e gestão de processos dentro do governo estadual, garantindo que as operações estejam alinhadas com os objetivos de modernização e melhoria contínua. A organização dessas atividades permite que o EPROC atue de forma coordenada e eficaz, facilitando a entrega de valor tanto para os cidadãos quanto para os órgãos governamentais, além de conseguir medir seu desempenho por meio do estabelecimento de KPIs.

5.1. ENTENDENDO A CADEIA DE VALOR DO EPROC

Para facilitar a compreensão será apresentada a descrição detalhada dos três níveis de atividades da cadeia de valor, ou seja, estratégico, finalístico e de apoio, juntamente com cada um dos macroprocessos estruturados.

5.1.1. Atividades Estratégicas – Nível 01

1.1. Governança das Parcerias Interinstitucionais

- Coordena e supervisiona as parcerias do EPROC com os órgãos governamentais e outras instituições. Visa garantir sinergia entre as partes, alinhamento de objetivos e troca eficiente de informações e recursos para fortalecer a governança de processos.

1.2. Governança Estratégica em Processos

- Define, implementa e monitora diretrizes e estratégias para a gestão de processos no governo. Atua na criação de políticas, objetivos e metas de longo prazo, assegurando que os processos organizacionais estejam alinhados aos objetivos estratégicos.

1.3. Governança dos Planejamentos Estratégicos Setoriais

- Supervisiona e auxilia a elaboração dos planejamentos estratégicos dos setores governamentais. Oferece apoio na definição de prioridades, alocação de recursos institucionais e monitoramento do desempenho para garantir resultados efetivos.

1.4. Governança de Tecnologia e Inovação de Processos

- Planeja a integração de novas tecnologias e soluções inovadoras na gestão de processos. Fomenta a melhoria por meio da automação, visando aumentar a eficiência e a modernização das operações governamentais.

1.5. Governança das Atividades Normativas

- Atua na criação de normas relacionadas a governança de processos nas instituições do Estado. Envolve a criação, atualização e disseminação de políticas e regulamentos.

1.6. Governança do Portfólio de Processos

- Gerencia o portfólio de processos do Estado, assegurando que os projetos de BPM (Business Process Management) estejam alinhados às metas organizacionais. Monitora a execução, alocação de recursos humanos e priorização dos processos do Plano de Governo e finalísticos.

1.7. Governança das Capacitações e Pesquisas

- Coordena programas de capacitação e pesquisa em gestão de processos, visando o desenvolvimento contínuo das competências internas e a adoção de boas práticas.

1.8. Governança das Comunicações

- Assegura a comunicação eficaz entre equipes, órgãos e parceiros. Garante que as informações sejam disseminadas de forma clara e acessível, favorecendo a colaboração e o alinhamento entre as partes.

5.1.2. Atividades Finalísticas - Nível 02

2.1. Gestão das Ações ligadas ao Plano de Governo

- Gerencia a execução e acompanhamento das ações estratégicas que envolvem gestão de processos e que estão previstas no plano de governo, garantindo o cumprimento dos prazos e objetivos estabelecidos.

2.2. Monitoramento das atividades nos NUPROCs

- Supervisiona e avalia as atividades desenvolvidas pelos Núcleos de Gestão de Processos (NUPROCs), assegurando a conformidade com as diretrizes estratégicas e a qualidade na execução dos trabalhos.

2.3. Gestão dos Projetos Estratégicos de BPM

- Coordena projetos que utilizam a notação BPM para mapear e otimizar processos, garantindo eficiência e alinhamento com as metas institucionais.

2.4. Gerenciamento do Mapeamento de Processos (AS-IS)

- Preconiza o levantamento e análise dos processos atuais, identificando pontos de melhoria e oportunidades de otimização, como parte da fase "AS-IS" do BPM.

2.5. Consultoria em Gestão de Processos

- Oferece suporte técnico e consultoria especializada para otimização e melhoria contínua dos processos organizacionais, auxiliando setores na implementação de boas práticas.

2.6. Controle nas melhorias dos Processos (TO-BE)

- Supervisiona a implementação de melhorias e inovações nos processos mapeados, conduzindo a transição para o estado futuro ideal (TO-BE), com foco em eficiência e eficácia.

2.7. Monitoramento do Desempenho e dos Indicadores de Processo

- Acompanha e avalia o desempenho dos processos por meio de indicadores chave (KPIs), promovendo ajustes quando necessário para assegurar a entrega de valor.

2.8. Gerenciamento das Atividades Internas EPROC

- Coordena as atividades internas do próprio Escritório de Gestão de Processos, assegurando o cumprimento de suas responsabilidades e objetivos estratégicos.

2.9. Atividades de Treinamento e Capacitações

- Desenvolve e implementa programas de capacitação para os profissionais e colaboradores, com foco em gestão de processos, BPMN e tecnologias aplicadas.

2.10. Atividades de Estudos, Pesquisas e Inovação em Processos

- Conduz estudos e pesquisas sobre metodologias e ferramentas de gestão de processos, visando a incorporação de inovações que contribuam para a modernização.

2.11. Reuniões Técnicas

- Organiza e participa de reuniões com stakeholders internos e externos para discutir a evolução dos projetos de BPM, avaliar resultados e planejar próximas etapas.

2.12. Tecnologias aplicadas na Gestão de Processos

- Implanta e gerencia o uso de tecnologias específicas para automação e melhoria da gestão de processos, incluindo soluções integradas.

5.1.3. Atividades de Apoio - Nível 03

3.1. Gestão de Contratos

- Supervisiona a contratação de serviços e produtos necessários para o funcionamento do EPROC, assegurando conformidade e eficiência na execução dos contratos.

3.2. Gestão de Orçamento

- Apresenta as necessidades de orçamento destinado ao EPROC, assegurando o uso adequado dos recursos financeiros e alinhamento com as metas estabelecidas.

3.3. Gestão das Capacitações Internas EPROC e NUPROC

- Coordena o desenvolvimento de capacitações para os servidores do EPROC e dos NUPROCs, garantindo a qualificação contínua e a atualização técnica das equipes.

3.4. Gestão de Equipe e dos Fluxos de Trabalho

- Coordena as atividades da equipe e gerenciar os fluxos de trabalho internos do EPROC, promovendo a eficiência operacional e o cumprimento das metas.

3.5. Gestão Administrativa das Capacitações

- Coordena as atividades administrativas relacionadas ao planejamento, execução e avaliação das capacitações internas e externas.

3.6. Gestão Documental e do Conhecimento

- Organiza e gerencia a documentação e o conhecimento gerado pelo EPROC, promovendo a acessibilidade e a preservação da informação para consulta futura.

3.7. Gestão do Patrimônio

- Controla os bens patrimoniais sob responsabilidade do EPROC, garantindo sua conservação e uso adequado.

3.8. Gestão das Tecnologias

- Garante que as tecnologias utilizadas pelo EPROC estejam atualizadas e adequadas para atender às demandas da gestão de processos.

5.2. INDICADOR-CHAVE DE DESEMPENHO (KPI)

Os KPIs (Key Performance Indicators) desempenham um papel crucial no acompanhamento e avaliação do planejamento estratégico do EPROC, fornecendo métricas objetivas para medir o desempenho das ações e o progresso em direção aos objetivos estabelecidos. Esses indicadores serão aplicados na cadeia de valor do EPROC, assegurando que cada macroprocesso, desde os processos estratégicos até os processos de apoio, esteja alinhada com os resultados esperados.

Ao monitorar regularmente os KPIs, o EPROC garante uma visão clara do impacto de suas iniciativas, identificando áreas que necessitam de ajustes e promovendo melhorias contínuas. Assim, o Escritório assegura a eficiência das suas operações, a otimização dos recursos e o cumprimento das metas estratégicas, todas alinhadas às prioridades do governo estadual. O KPIs estabelecidos para o atual ciclo de gestão envolve o monitoramento de um para atividade estratégica, três para atividades finalísticas e um para atividade de apoio.

5.2.1. KPI de Atividade Estratégica:

Nome do KPI: **Índice de Alinhamento Estratégico Interinstitucional**

Itens	Descrição
Objetivo Estratégico:	Monitorar a eficácia da governança das parcerias interinstitucionais, garantindo que os projetos de gestão de processos estejam alinhados com os objetivos estratégicos do governo.

Fórmula de Mensuração:	(Número de projetos estratégicos alinhados às metas do governo / Total de projetos BPM) * 100.
Meta:	Alinhar 90% dos projetos BPMN aos objetivos estratégicos do governo até o final de cada ciclo anual.
Periodicidade:	Anual
Responsável pela Medição:	EPROC em colaboração com os órgãos parceiros.
Fonte de Dados:	Relatórios de governança e de projetos.
Observação:	Este KPI permite avaliar se as iniciativas interinstitucionais estão convergindo para os resultados esperados e otimizando os recursos disponíveis.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

5.2.2. KPI de Atividade Finalística 1:

Nome do KPI: Taxa de Automatização dos Processos Críticos

Itens	Descrição
Objetivo Estratégico:	Aumentar a automação dos processos críticos ligados ao atendimento ao cidadão, melhorando a eficiência e qualidade dos serviços.
Fórmula de Mensuração:	(Número de processos críticos automatizados / Total de processos críticos identificados) * 100.
Meta:	Automatizar 20% dos processos críticos até o final de 2025.
Periodicidade:	Trimestral
Responsável pela Medição:	Equipe de Tecnologia da Informação do EPROC
Fonte de Dados:	Relatórios de tecnologia e monitoramento de processos.
Observação:	Esse KPI mede o progresso na automação de processos importantes para a entrega de serviços públicos, com impacto direto no cidadão.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

5.2.3. KPI de Atividade Finalística 2:

Nome do KPI: Redução do Tempo Médio de Execução de Processos Mapeados

Itens	Descrição
Objetivo Estratégico:	Melhorar a eficiência operacional dos processos públicos por meio de sua otimização e automação.
Fórmula de Mensuração:	(Tempo médio de execução inicial dos processos - Tempo médio atual) / Tempo médio inicial * 100.
Meta:	Reduzir em 20% o tempo médio de execução dos processos mapeados até o final de 2025.
Periodicidade:	Semestral
Responsável pela Medição:	Equipe de Gerenciamento de Processos (BPM)
Fonte de Dados:	Monitoramento de processos, relatórios de análise de desempenho.
Observação:	Este KPI se foca na eficiência temporal, crucial para melhorar a entrega de serviços ao cidadão.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

5.2.4. KPI de Atividade Finalística 3:

Nome do KPI: Nível de Conformidade com a Metodologia BPMN nos Órgãos Governamentais

Itens	Descrição
Objetivo Estratégico:	Assegurar a implementação e adoção da metodologia BPMN (Business Process Model and Notation) nos processos mapeados pelos órgãos públicos.
Fórmula de Mensuração:	(Número de processos mapeados com BPMN / Total de processos mapeados) * 100.

Meta:	Atingir 60% de conformidade com BPMN em todos os órgãos até o final de 2025.
Periodicidade:	Anual
Responsável pela Medição:	Equipe de Governança de Processos
Fonte de Dados:	Relatórios de conformidade e auditorias internas.
Observação:	A adoção de padrões como BPMN garante consistência e qualidade nos processos mapeados.

Fonte: Elaborado pelo Autor.

5.2.5. KPI de Atividade de Apoio:

Nome do KPI: Percentual de Profissionais Capacitados em Gestão de Processos e Inovação.

Itens	Descrição
Objetivo Estratégico:	Capacitar os servidores do EPROC e NUPROCs em práticas avançadas de BPMN e inovação, para melhorar a qualidade dos processos.
Fórmula de Mensuração:	(Número de servidores capacitados / Total de servidores elegíveis) * 100.
Meta:	Atingir 60% de conformidade com BPMN em todos os órgãos até o final de 2025.
Periodicidade:	Anual
Responsável pela Medição:	Equipe de Desenvolvimento Humano do EPROC.
Fonte de Dados:	Registros de treinamento e relatórios de capacitação.
Observação:	A capacitação é fundamental para que os servidores possam implementar com eficácia a governança de processos e inovações.

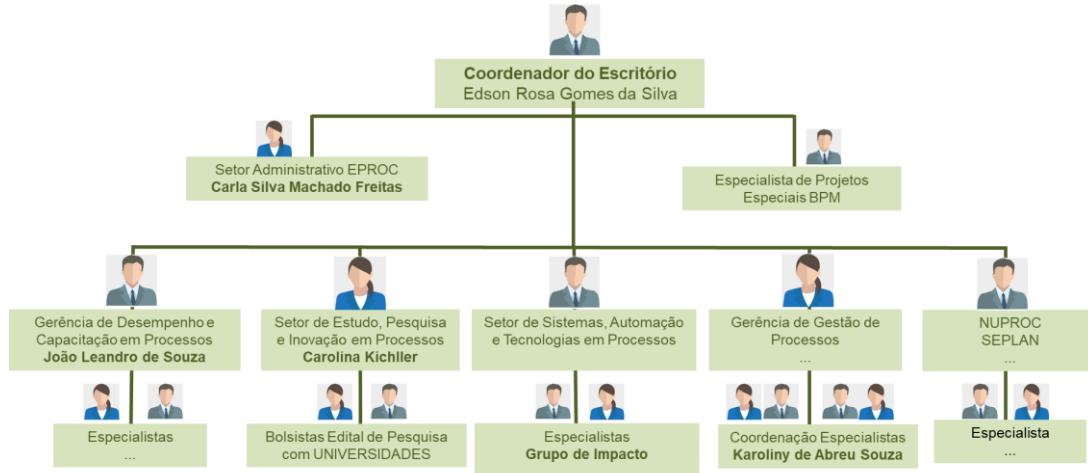
Fonte: Elaborado pelo Autor.

Ao medir o desempenho em postos-chave da cadeia de valor, o EPROC assegura que as ações realizadas tragam resultados mensuráveis e sustentáveis, promovendo a melhoria contínua dos processos e contribuindo para a transformação digital e modernização da gestão pública. No entanto, os KPIs podem ser substituídos ao longo do tempo, caso haja mudanças nas prioridades estratégicas, novos desafios operacionais, ou à medida que os processos evoluam e novas tecnologias sejam implementadas. A substituição dos KPIs garante que as medições permaneçam relevantes e alinhadas com os objetivos em constante transformação da gestão pública, assegurando a adaptação às demandas emergentes.

6. ORGANOGRAMA DO EPROC

A estrutura organizacional do Escritório de Gestão de Processos (EPROC) foi desenvolvida para assegurar que todas as funções e responsabilidades estejam alinhadas com o mapa estratégico, a cadeia de valor e as atividades desempenhadas, como pode ser observado na Figura 08 – Organograma do EPROC.

Figura 08 – Organograma do EPROC



Fonte: Elaborado pelo Autor.

Cada componente tem um papel específico na execução das estratégias e no apoio à governança de processos do estado de Santa Catarina. A seguir, a descrição de cada um desses componentes:

6.1. COORDENADOR DO ESCRITÓRIO

O Coordenador do EPROC é responsável pela supervisão geral do Escritório, garantindo que todas as atividades sejam conduzidas de acordo com as diretrizes estratégicas e valores estabelecidos. Além de liderar as iniciativas de transformação e otimização dos processos, o coordenador promove a integração entre os diversos setores e gerências, assegurando que os objetivos sejam alcançados com eficiência e inovação. Esse papel é crucial para o alinhamento das ações do EPROC com os planos de governo e para o fortalecimento da governança de processos no Estado.

6.2. SETOR ADMINISTRATIVO EPROC

O Setor Administrativo do EPROC tem a responsabilidade de dar suporte operacional e logístico ao funcionamento do escritório. Ele cuida da gestão de contratos, recursos financeiros, patrimoniais e humanos, garantindo que as condições adequadas para a execução das atividades estejam sempre disponíveis. O setor também é

responsável pela gestão documental, facilitando o fluxo de informações e assegurando a conformidade com os processos internos de controle e governança.

6.3. ESPECIALISTA DE PROJETOS ESPECIAIS BPM

O Especialista de Projetos Especiais BPM (Business Process Management) desempenha um papel central na concepção e implementação de iniciativas estratégicas de projetos de gestão de processos, focando no alinhamento das ações com o plano de governo. Esse profissional é responsável por conduzir projetos específicos que tenham grande impacto na modernização dos processos governamentais, além de prestar consultoria técnica nas áreas de BPMN, mapeamento e redesenho de processos, garantindo que as metodologias sejam aplicadas de maneira eficaz e alinhadas às necessidades institucionais.

6.4. GERÊNCIA DE DESEMPENHO E CAPACITAÇÃO EM PROCESSOS

Essa gerência tem como principal atribuição a gestão do desempenho dos processos governamentais, acompanhando indicadores e garantindo a melhoria contínua. Além disso, a Gerência de Desempenho e Capacitação em Processos é responsável pelo desenvolvimento de programas de capacitação para os profissionais envolvidos na gestão de processos, tanto no EPROC quanto nos NUPROCs, promovendo a qualificação e disseminação das melhores práticas de BPM e inovação no serviço público.

6.5. SETOR DE ESTUDO, PESQUISA E INOVAÇÃO EM PROCESSOS

O Setor de Estudo, Pesquisa e Inovação em Processos é dedicado à análise e pesquisa contínua de novas metodologias, ferramentas e tecnologias que possam ser aplicadas para aprimorar a gestão de processos no governo. Esse setor tem um foco específico em trazer soluções inovadoras e propor melhorias fundamentadas em estudos e benchmarking de práticas nacionais e internacionais, com o objetivo de tornar a administração pública mais eficiente e adaptada às transformações digitais.

6.6. SETOR DE SISTEMAS, AUTOMAÇÃO E TECNOLOGIAS EM PROCESSOS

O Setor de Sistemas, Automação e Tecnologias em Processos é o responsável por implementar soluções tecnológicas que viabilizem a automação e digitalização dos processos governamentais. Esse setor trabalha na integração de

sistemas, desenvolvimento de plataformas digitais e aplicação de ferramentas de automação de fluxos de trabalho, permitindo que os processos do Estado se tornem mais ágeis, transparentes e acessíveis aos cidadãos e servidores.

6.7. GERÊNCIA DE GESTÃO DE PROCESSOS

A Gerência de Gestão de Processos é responsável pelo mapeamento, análise, redesenho e controle dos processos governamentais (AS-IS e TO-BE). Ela coordena as atividades ligadas à consultoria em gestão de processos e à implementação das melhorias contínuas, garantindo que os fluxos de trabalho estejam em conformidade com as metodologias estabelecidas e alinhados aos objetivos estratégicos do governo. Além disso, essa gerência supervisiona o acompanhamento de indicadores de desempenho e os projetos de BPM em toda a administração estadual.

6.8. NUPROC SEPLAN

Os Núcleos de Processos (NUPROC) da SEPLAN é uma unidade centralizada que atuam na ponta da SEPLAN, tal como os NUPROCs, apoiando a implementação das estratégias de governança de processos em sua respectiva área de atuação. O NUPROC SEPLAN, em particular, desempenha um papel fundamental na execução local das diretrizes do EPROC, garantindo que as metodologias de gestão de processos sejam aplicadas corretamente e que as melhorias necessárias sejam implementadas nos setores sob sua jurisdição. Ele também é responsável por monitorar o desempenho dos processos e apoiar as iniciativas de capacitação e inovação no âmbito de sua atuação.

Cada componente dessa estrutura foi desenhado para garantir que o EPROC atue de forma eficiente, inovadora e coordenada, promovendo a modernização e a melhoria contínua da gestão pública em Santa Catarina.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento estratégico do Escritório de Gestão de Processos (EPROC) representa um passo significativo rumo à excelência na gestão pública em Santa Catarina, que é o foco da Secretaria de Estado do Planejamento.

Ao implementar uma governança de processos robusta e focada, o EPROC não apenas estabelece diretrizes claras para a otimização e gestão dos processos, mas

também garante a efetividade e a eficiência das iniciativas em todos os órgãos do Estado.

Os resultados vislumbrados pelo planejamento incluem a melhoria na qualidade dos serviços prestados nas instituições e para o cidadão, buscando assim, o alinhamento estratégico das ações governamentais e o fortalecimento das parcerias interinstitucionais.

Tendo como foco a constante capacitação dos profissionais e equipes, bem como na automação de processos, o EPROC contribuirá para um ambiente de trabalho mais dinâmico e responsável, promovendo a transparência.

Assim, a implementação deste planejamento não só transforma a maneira como os processos são geridos, mas também reflete um compromisso profundo com o cidadão, assegurando que as necessidades da sociedade sejam atendidas com agilidade e excelência.

