



# **Modernização da Gestão de Processos**

**Governo do Estado de Santa Catarina**

## **Milton Martini**

Secretário de Estado da Administração

## **Equipe Técnica**

### **Alexandra Furtado da Silva Dias**

Coordenadora do Escritório de Processos do Poder Executivo de Santa Catarina

### **Gisela de Souza Fonseca**

Coordenadora do SGP-e

### **Renato Deggau**

Gerência de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica

# Fatos e perspectivas na Gestão Pública

Brasil está na posição 123 de 190 países que medem a facilidade de fazer negócios (BID)

Um documento é impresso, em média, 19 vezes (40% a mais do que o necessário)

Profissionais gastam 15% do tempo lendo informações, mais 50% procurando-as

Funcionários gastam cerca de 4h por semana aprovando/assinando documentos

No mínimo 2/3 das informações guardadas pelas organizações são obsoletas

Evolução das ferramentas, técnicas e metodologias de BPM e ECM

Crescimento da transformação digital e da automação de processos

# Tópicos abordados



Linha do  
tempo



Ações em  
andamento



Legado para  
o futuro

## Considerações SPP

Desenvolvido na década de 80 (30 anos – até 2010)

Registros centralizados nos protocolos

Não havia registro interno da tramitação

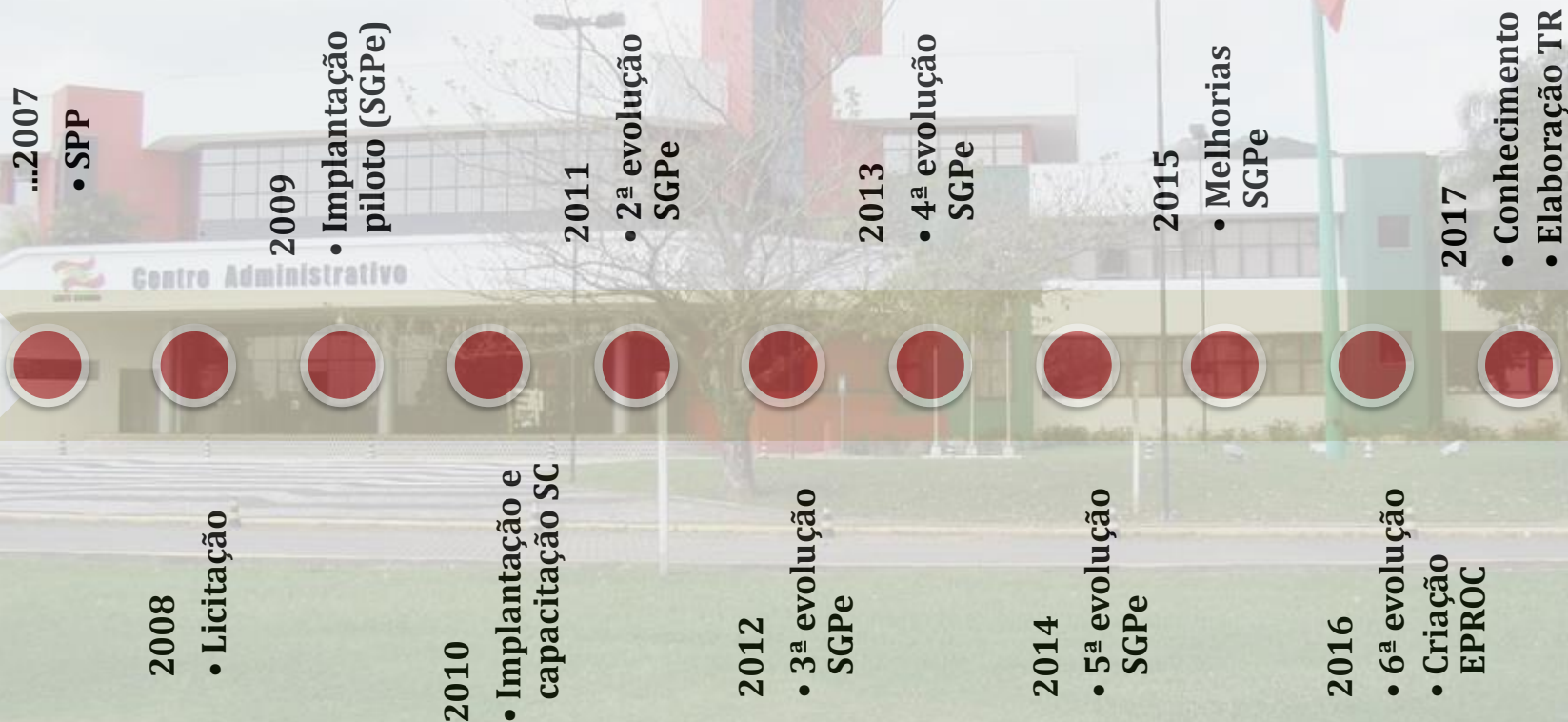
Geração de novo cadastro (várias numerações nos órgãos)

Não havia padronização – assuntos, interessados, setores

Gestão documental ineficiente



## Linha do Tempo



## Recursos e Funcionalidades SGPe





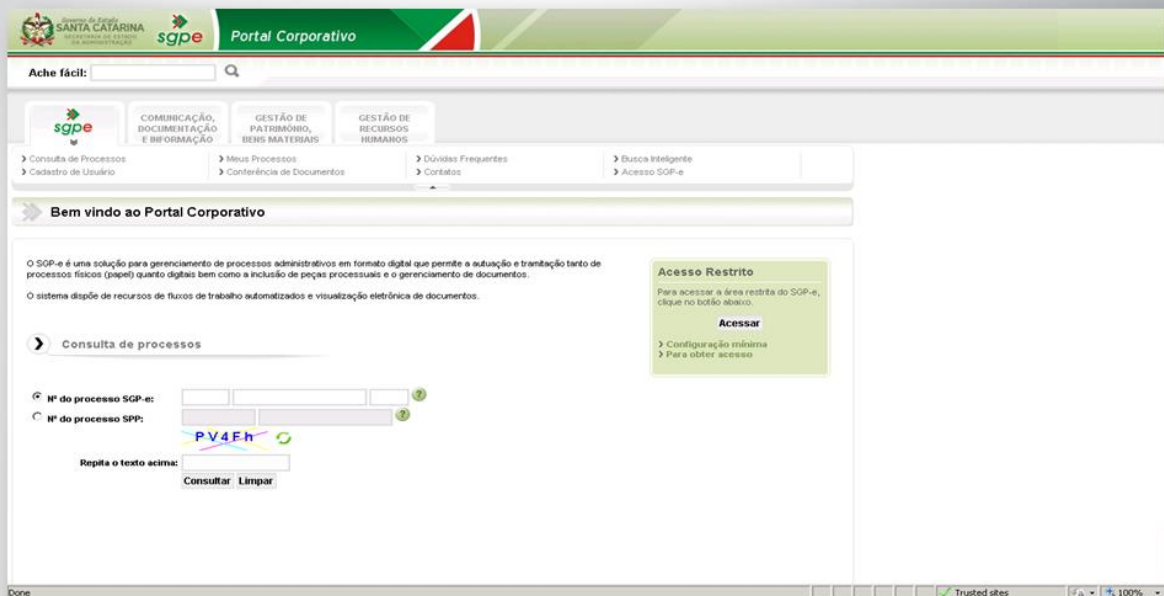
# Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico



### Portal

- ✓ Transparência
- ✓ Acesso facilitado a informações e solicitação de serviços
- ✓ Acompanhamento em tempo real

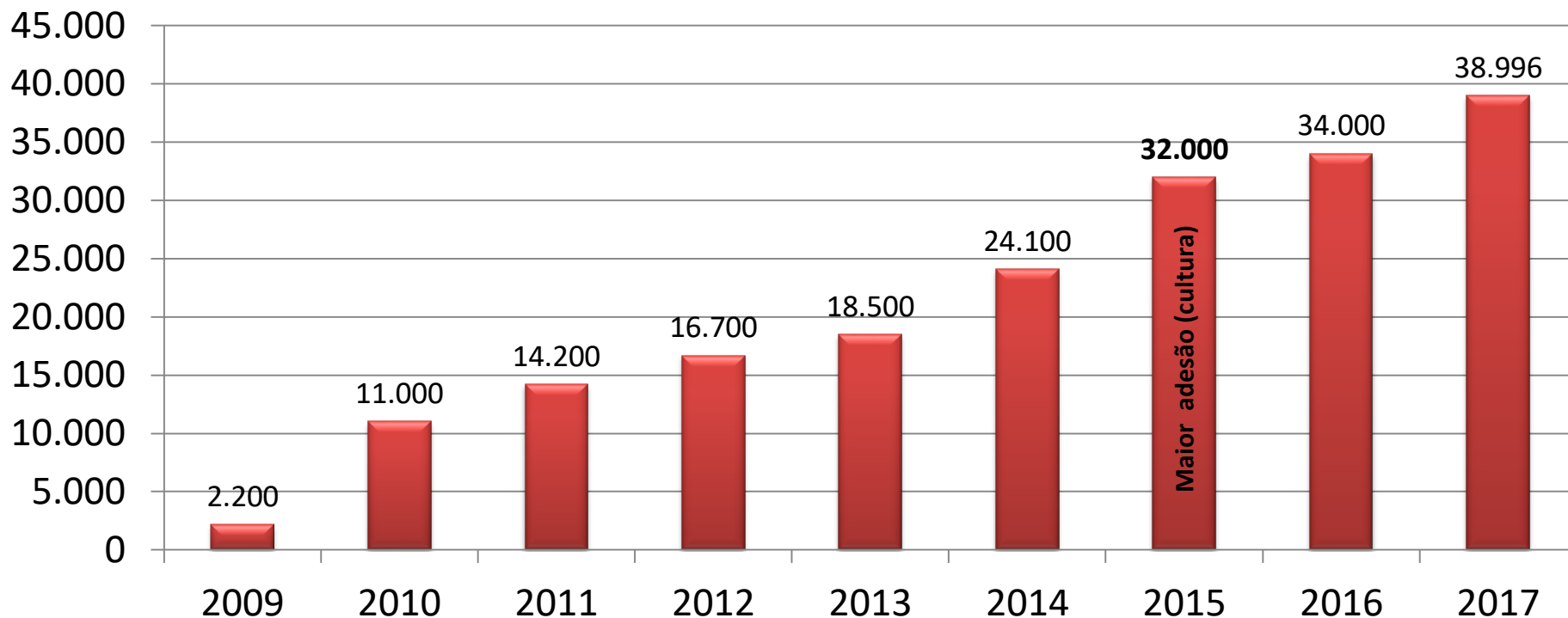
<http://sgpe.sea.sc.gov.br/atendimento/>



The screenshot shows the SGPE Portal Corporativo interface. At the top, there is a header with the Santa Catarina state logo, the SGPE logo, and the text "Portal Corporativo". Below the header is a search bar labeled "Ache fácil:". The main content area is divided into several sections. On the left, there are navigation links for "Consulta de Processos" and "Cadastro de Usuário". In the center, there are tabs for "COMUNICAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO", "GESTÃO DE PATRIMÔNIO, BENS MATERIAIS", and "GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS". Below these tabs, there are links for "Meus Processos", "Conferência de Documentos", "Dúvidas Frequentes", and "Contatos". On the right, there are links for "Busca Inteligente" and "Acesso SGPE". The main content area features a "Bem vindo ao Portal Corporativo" message, followed by a description of the SGPE system and its benefits. Below this, there is a "Consulta de processos" section with input fields for "Nº do processo SGP-e:" and "Nº do processo SPP:", a CAPTCHA image, and a "Repita o texto acima:" field. There are also "Consultar" and "Limpar" buttons. On the right side of the main content area, there is a "Acesso Restrito" box with a link to "Acessar" and instructions for accessing the restricted area.

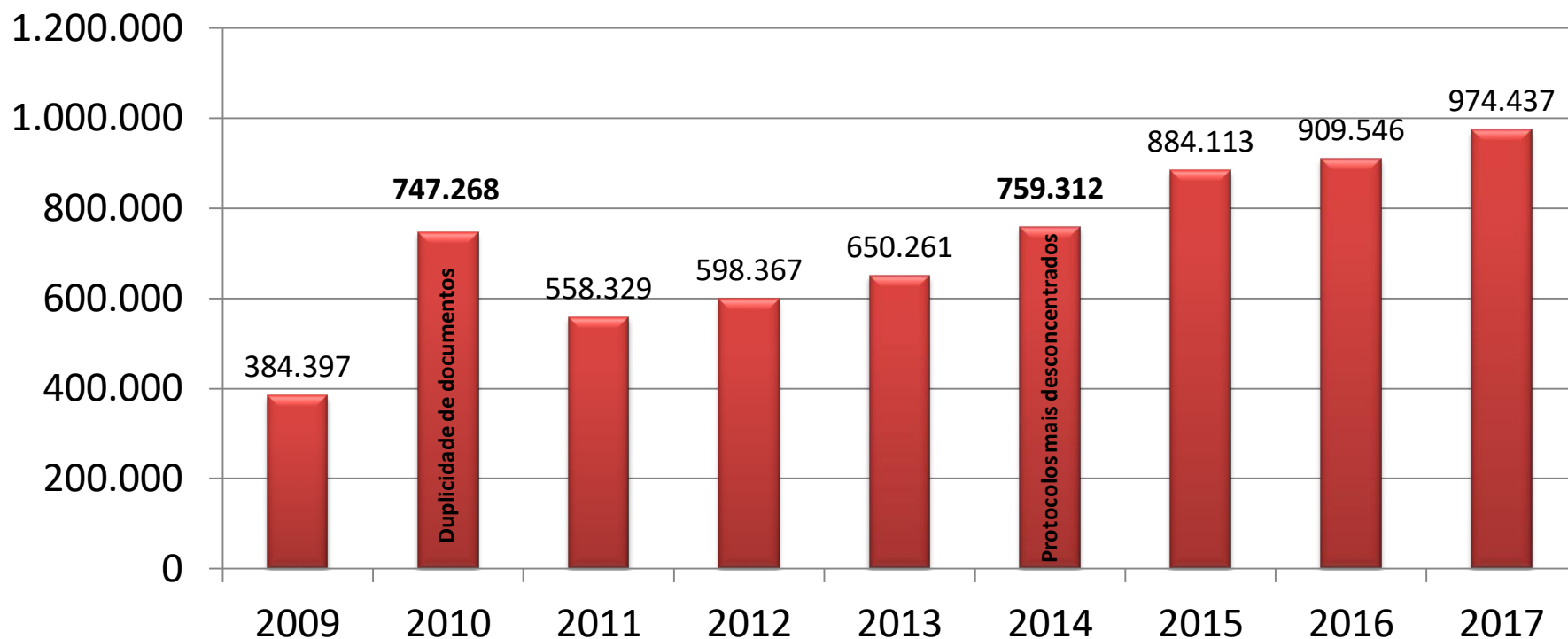
## SGPe em números

### Número de Usuários



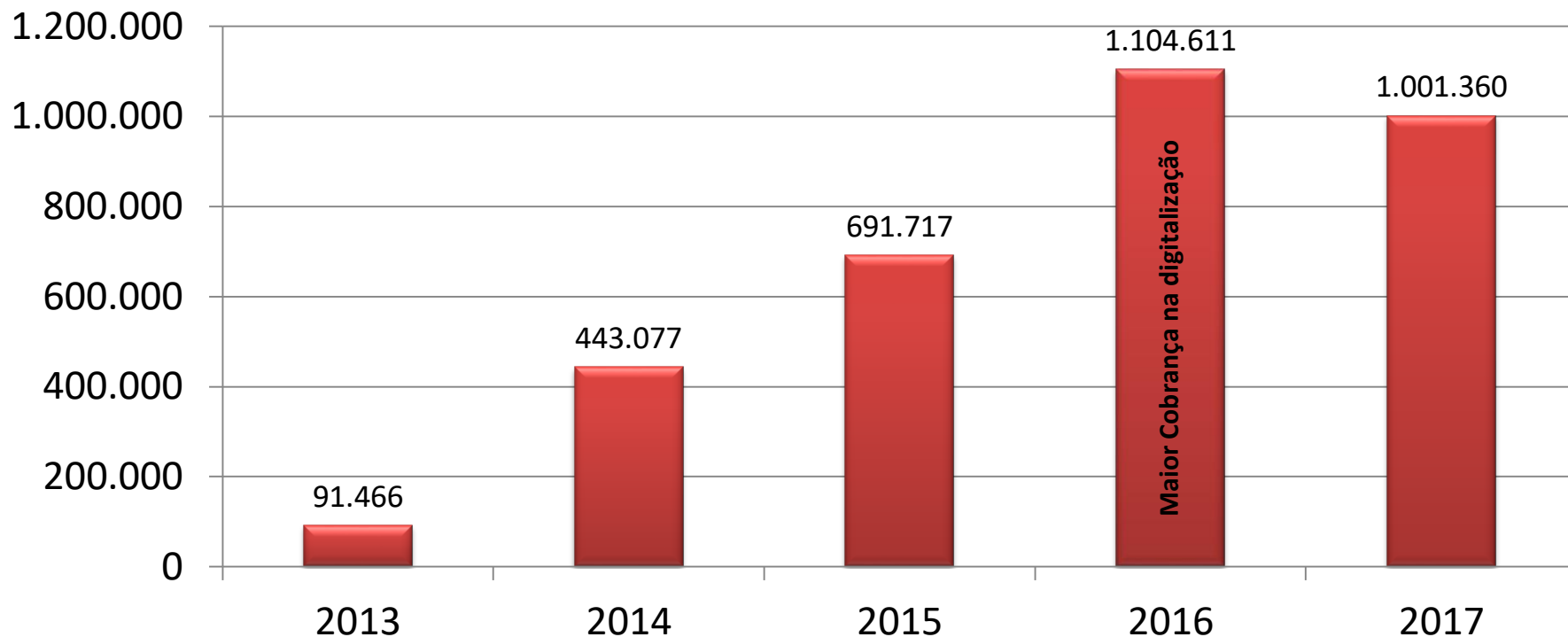
## SGPe em números

### Número de Processos/Documentos Cadastrados



## SGPe em números

### Número de Peças Digitalizadas



# Ações em andamento



Necessidades atuais

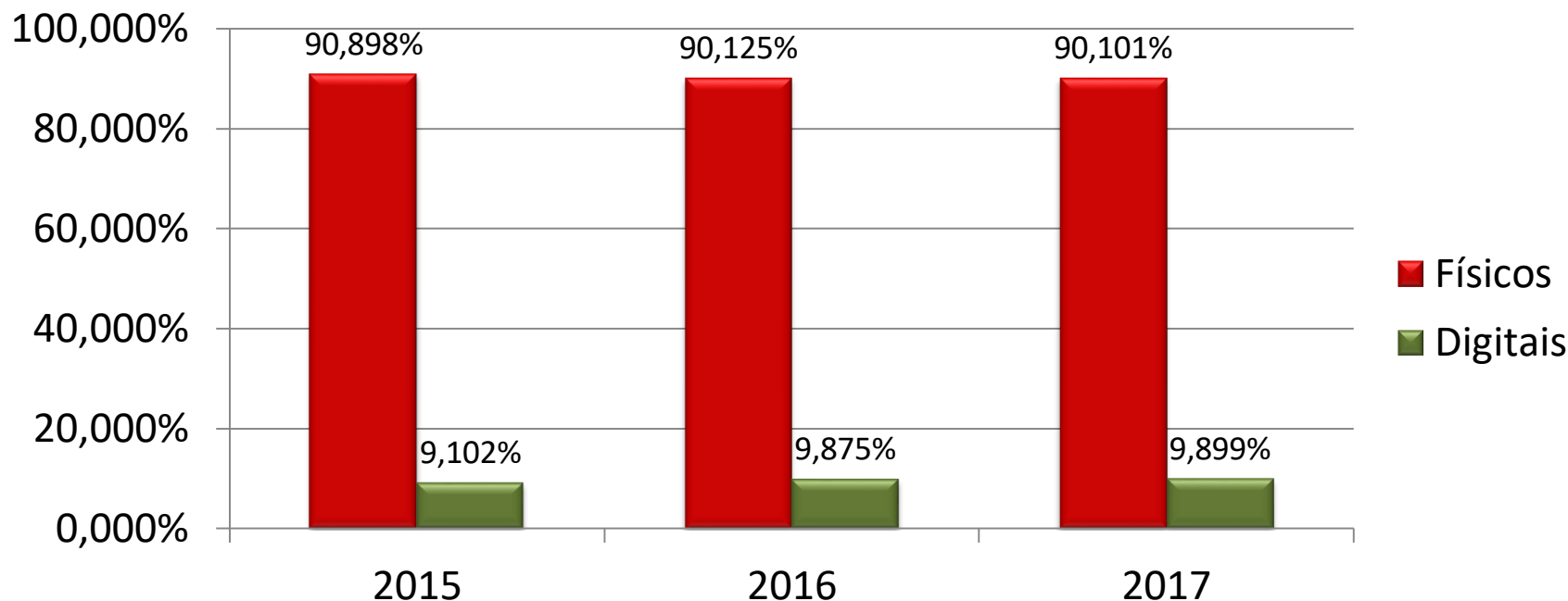


Ações em andamento



## Necessidades Atuais

**Quantidade de Processos/Documentos Registrados no  
SGPe por Tipo (Digital e Físico)**





## Necessidades Atuais



Maior aproximação  
Governo/Pessoas



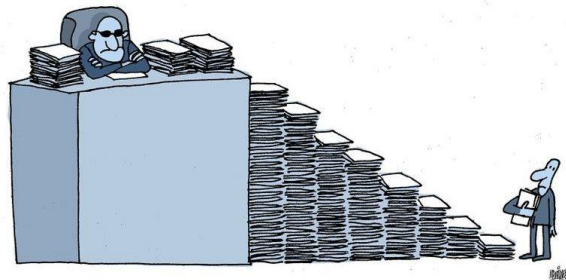
Padronização dos Atos  
Administrativos  
(entendimento e métodos de  
trabalho)



Maior celeridade e qualidade  
no atendimento



Redução dos gastos públicos



Redução do excesso de  
burocracia



Visão estratégica

## Necessidades Atuais



Definição de estratégias e decisões a partir de informações disponibilizadas em tempo real



Monitoramento dos serviços públicos



Gestão da Rotina

# MUDANÇA



# DE CULTURA

## Ações em andamento

Estruturação do  
EPROC

EPROC WEB

Contratação de  
Solução Tecnológica

Projetos-Piloto

Capacitação de  
Multiplicadores

Projeto SIMPLIFICA  
SC

## Ações em andamento: Estruturação EPROC/SC



- Criação do EPROC/SC
- Constituição e capacitação da Equipe
- Planejamento estratégico
- **Publicação do Modelo de Governança**
- **Publicação do Guia de Gerenciamento de Processos**
- **Publicação do Guia de Modelagem e Notação de Processos de Negócio**



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.eproc.sc.gov.br/>. The page features the EPROC logo, a navigation bar with links like 'Ir para o conteúdo', 'Tamanho do Texto', 'Imprimir', 'Ouvênia', and 'Portal da Transparência', and a search bar. The main content area has a dark background with the text 'Conectando processos, integrando serviços e aproximando pessoas.' Below this, there are six white boxes, each containing an icon, a title, and a list of links.

← → ↻ 🏠 Seguro | <http://www.eproc.sc.gov.br/>

 **eproc**  
Escritório de Gestão de Processos

**Conectando processos, integrando serviços e aproximando pessoas.**

 <b><u>Sobre o EPROC</u></b> Histórico do EPROC; Missão, Visão e Valores; Mapa Estratégico; Organograma; Equipe.	 <b><u>Metodologia</u></b> Guia de Implementação; Notação BPM 2.0; Modelos de Documentos; Glossário.	 <b><u>Monitoramento</u></b> Portfólio de Iniciativas; Relatório de Atividades; Indicadores.
 <b><u>Normas e Portarias</u></b> Modelo de Governança; Legislação.	 <b><u>Cadeia de Valor</u></b> Infográficos.	 <b><u>Publicações</u></b> Download de arquivos.

## **Ações em andamento:**

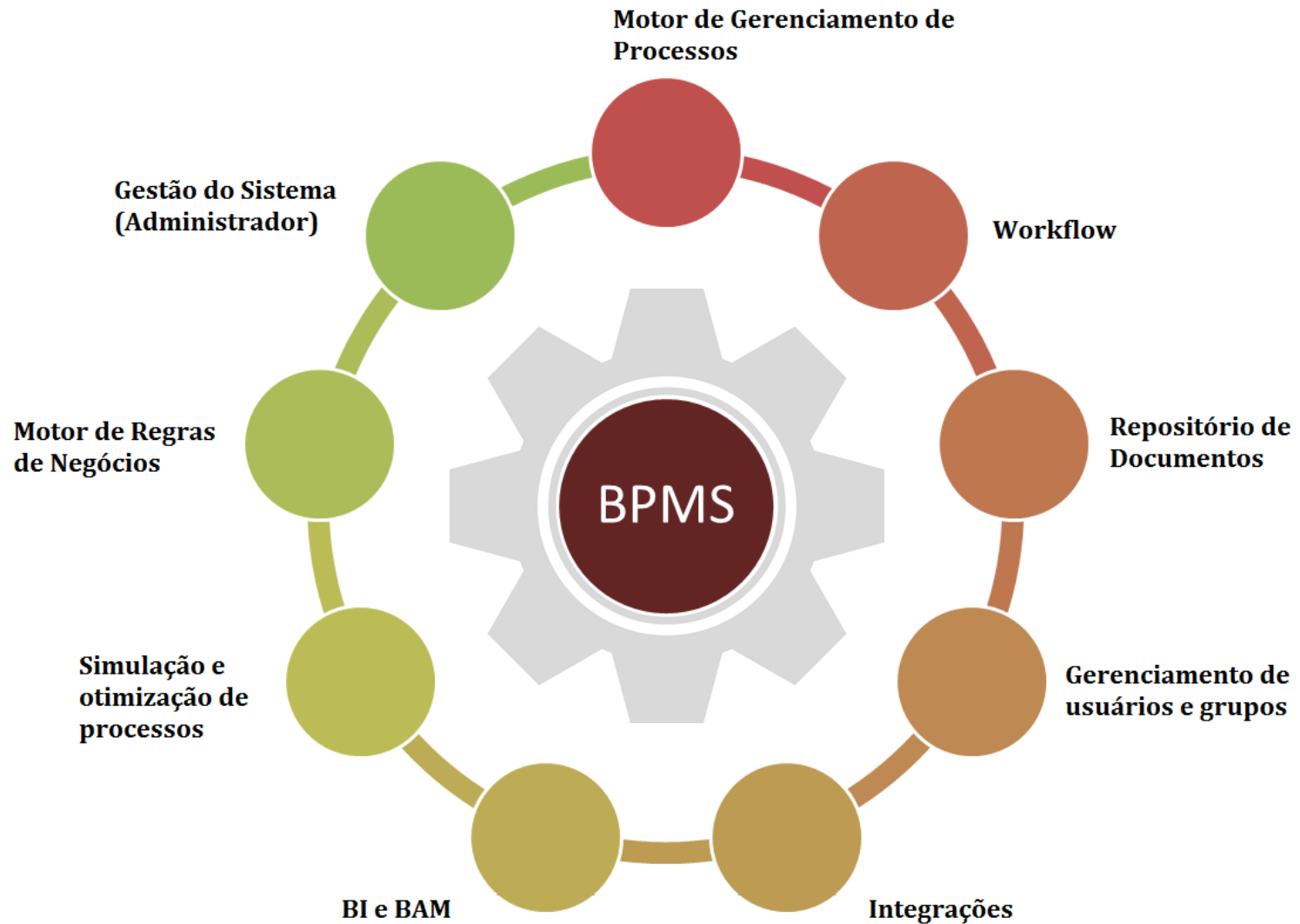
Contratação de Solução Tecnológica

**Plataforma Integrada Digital de Serviços Públicos  
do Governo do Estado de Santa Catarina  
(Serviços-SC)**

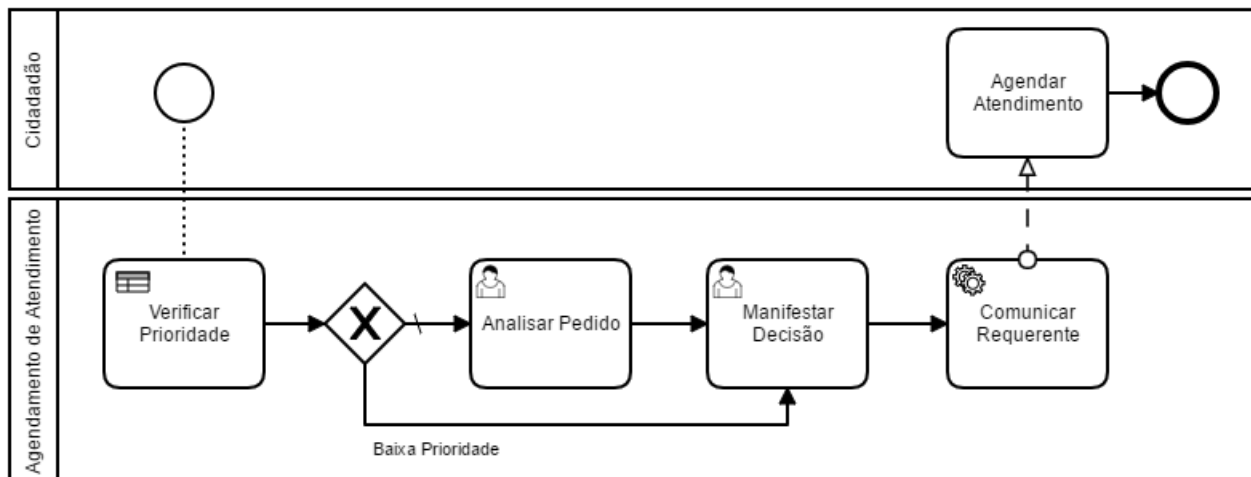


## Cenário favorável





## Funcionamento básico da Solução Tecnológica



## + Formulários Dinâmicos + Relatórios Dinâmicos (BI)

File Edit Window Help



Regra de Decisão.dmn

### Prioridade na Escolha do Período de Férias

Enter Advanced Mode Show DRD



U	Input +		Output +	Annotation
	Idade do Solicitante	Tempo de Serviço	Classificação	
	integer	integer	string	
1	<= 30	<= 15	"Baixa Prioridade"	-
2	>= 35	>= 15	"Média Prioridade"	-
3	>= 35	>= 20	"Alta Prioridade"	-

## Ações em andamento: Projetos-Piloto

Demandas de Gestão de Pessoas  
(Entregas rápidas)

Concessão de Aposentadoria e Pensão  
(Projeto de Transformação de Processos)

Compras, capacitação e Gestão de Projetos  
(Projeto de Transformação de Processos)

## **Ações em andamento:**

# **Construção da Arquitetura de Processos a partir da Cadeia de Valor**

Processos de Gestão



DESENVOLVIMENTO  
DA ESTRATÉGIA  
ORGANIZACIONAL



GESTÃO DE  
INICIATIVAS  
ESTRATÉGICAS



GESTÃO DE  
GOVERNANÇA, RISCO  
E CONFORMIDADE



MONITORAMENTO  
E AVALIAÇÃO DE  
RESULTADOS



RELACIONAMENTO  
COM SOCIEDADE  
E GOVERNO

Processos Finalísticos

Demandas da Sociedade

Gestão de Serviços Públicos: Educação, Ciência, Inovação, Cultura e Desporto

Gestão de Serviços Públicos: Saúde

Gestão de Serviços Públicos: Defesa Civil e Segurança Pública

Gestão de Serviços Públicos: Direitos Humanos, Justiça e Cidadania

Gestão de Serviços Públicos: Urbanismo, Habitação, Energia, Água e Saneamento

Gestão de Serviços Públicos: Assistência Social, Trabalho e Renda

Gestão de Serviços Públicos: Meio Ambiente

Gestão de Serviços Públicos: Fomento ao Turismo, à Produção Rural, Artesanal, Agricultura e Pesca

Gestão de Serviços Públicos: Fomento à Produção Industrial, Comercial e de Serviços

Gestão de Tributos

Valor entregue à Sociedade

Ciclo de Vida do Cidadão

Início  
eventos  
da vida

Término  
eventos  
da vida

Processos de Sustentação



GESTÃO E  
DESENVOLVIMENTO  
DE PESSOAS



GESTÃO  
ORÇAMENTARIA  
E FINANCEIRA



GESTÃO DE  
BENS E  
SERVIÇOS



GESTÃO DE  
TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO



GESTÃO DE  
DA  
COMUNICAÇÃO



# Legado para o futuro

**Maior autonomia  
para o cidadão**

**Serviços digitais**



**Subsídio para  
decisões estratégicas**

**Visão sistêmica do  
Estado**

**Gestão pública moderna,  
eficiente, eficaz e efetiva**

**“Processos existem na organização,  
quer os percebamos ou não.**

**Nós temos duas escolhas:  
ou os ignoramos e rezamos para que façam o que desejamos,  
ou os entendemos e os gerenciamos.”**

**(Geary Rummler)**