

Gestão de Processos SEFAZ/SP

VANESSA MORANDI



COGEF 2018
BELÉM DO PARÁ

Agenda

Histórico

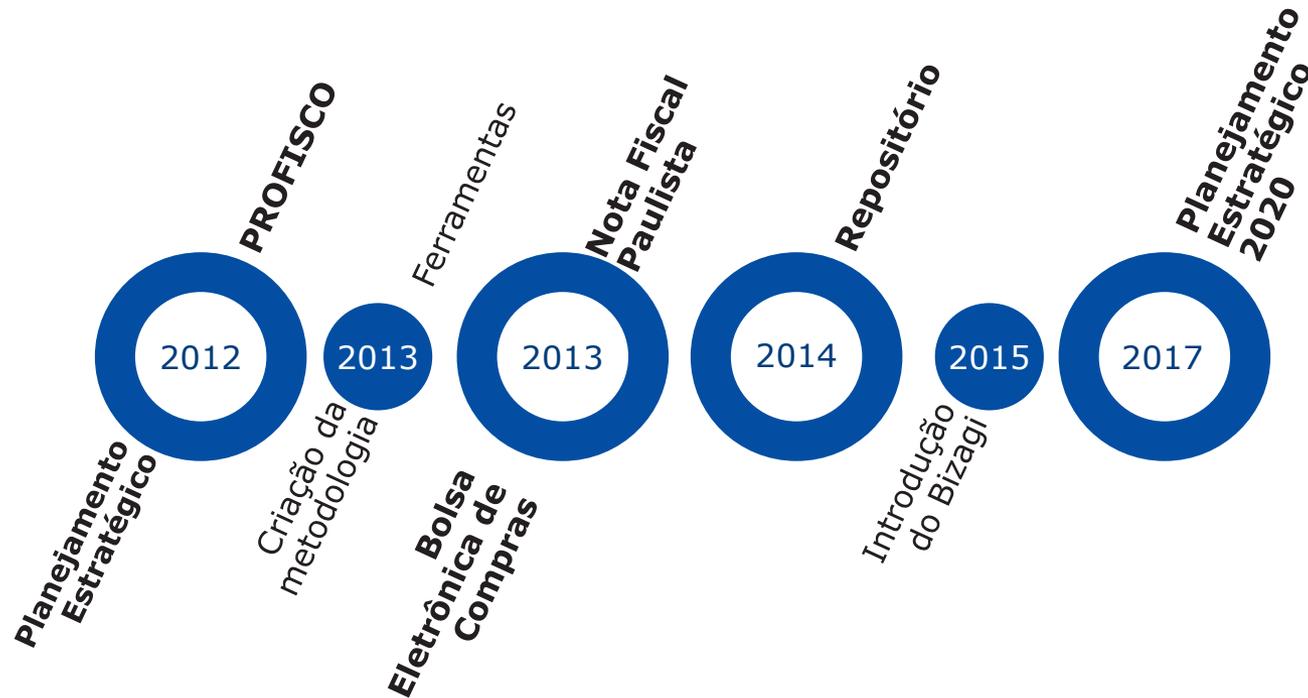
Ciclo da Gestão de Processos

Metodologia DGEP

Cases

Aprendizados

Programas de governo alavancaram a gestão de processos



PE2020 impulsionou projetos de gestão estratégica com a área tributária

Fundamentos da atuação do DGEP

- **Transversalidade** do projeto do DGEP
- **Difusão** da cultura de gestão de processos na SEFAZ
- DGEP como **parceiro das áreas de negócio** na implementação de melhorias

DGEP

Revisão de Processos Críticos

TI

SEFAZ sem papel

Gestão documental eletrônica IPVA

CAT

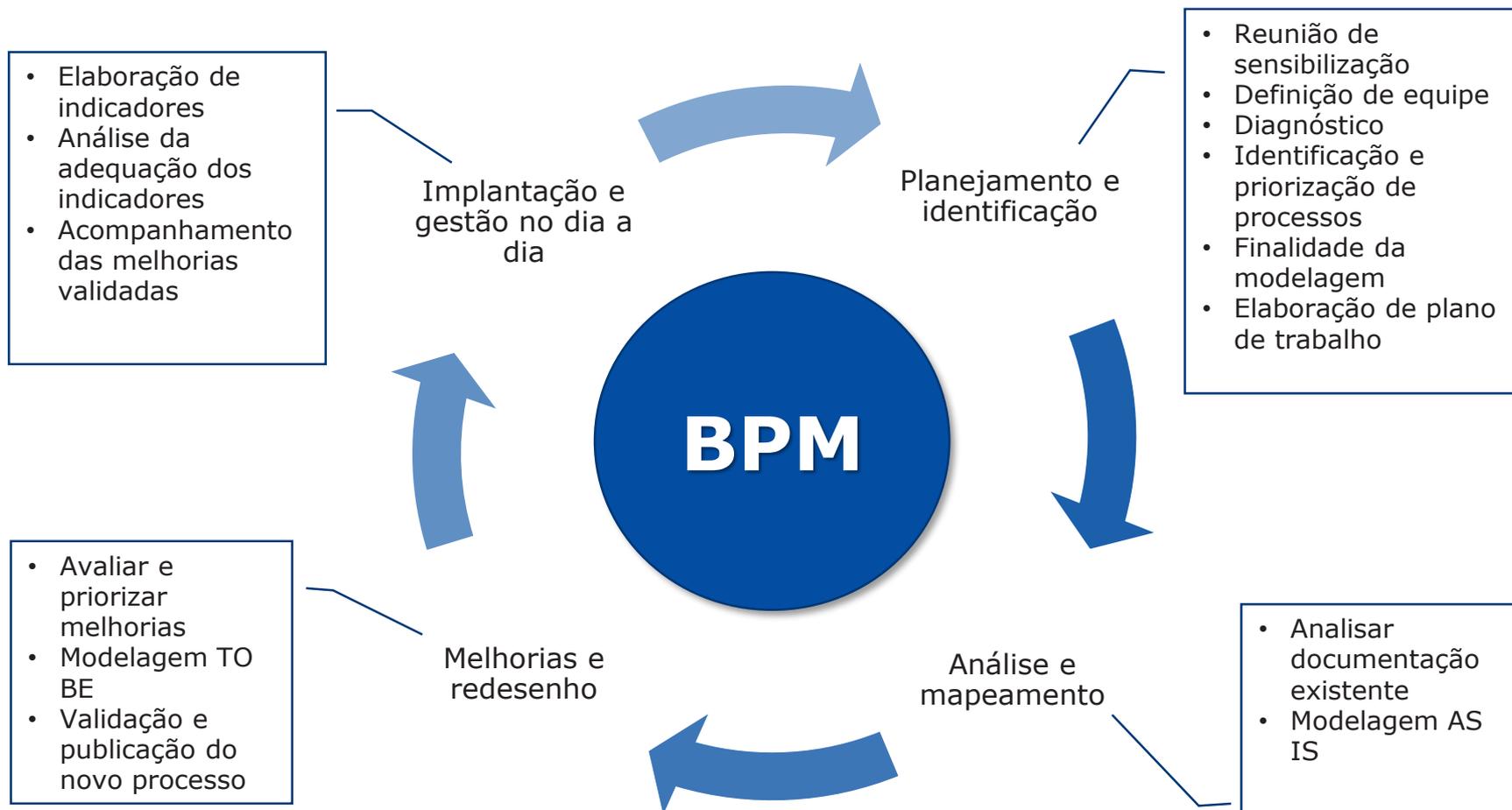
Cobrança

Sistema de parcelamento ITCMD

Período	Nº processos/ano
2012-2016	37
2017-2018	69

Média do último biênio é ~86% maior que média histórica anterior ao PE 2020

Ciclo de vida de Gestão de Processos



Caso 1 – SEFAZ sem papel: diagnóstico identificou IPVA como alvo do projeto

Projeto SEFAZ sem papel

- **Objetivo**

Tratar eletronicamente os processos, reduzindo a circulação de expedientes físicos

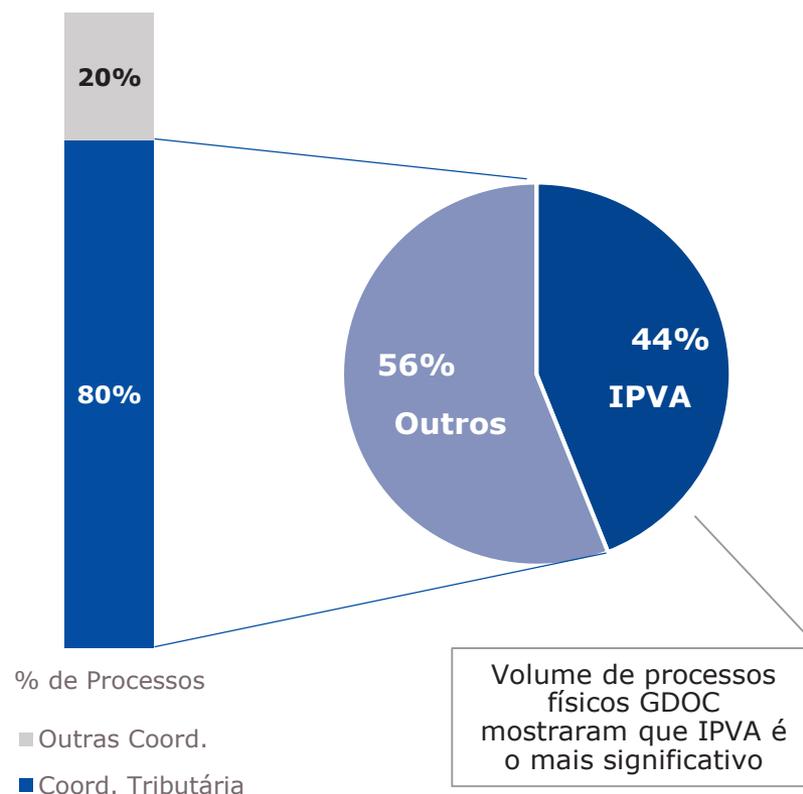
- **Critério de criticidade**

Processos que geram maior volume de papel

- **Processos mapeados**

- Lançamento de ofício
- Contestação
- Recurso
- Redução de alíquota
- Restituição

Volume de processos físicos GDOC



Caso 1 – IPVA: mapeamento foi utilizado como base para teste de sistemas

Testes de sistemas

- **Sistemas testados**

SIGA (sistema de gestão de documentos de arquivo – Arquivo nacional)

SEI (sistema eletrônico de informações – TRF 4 região)

- **Objetivo**

Verificar a performance dos sistemas em relação à **aderência aos fluxos** e **eficácia** no objetivo de redução de papel

Contribuição do DGEP nos testes



Fluxos foram utilizados para construir **ambiente de testes**

- Inclusão de fluxo de incorporação de décimos para contemplar processos não tributários

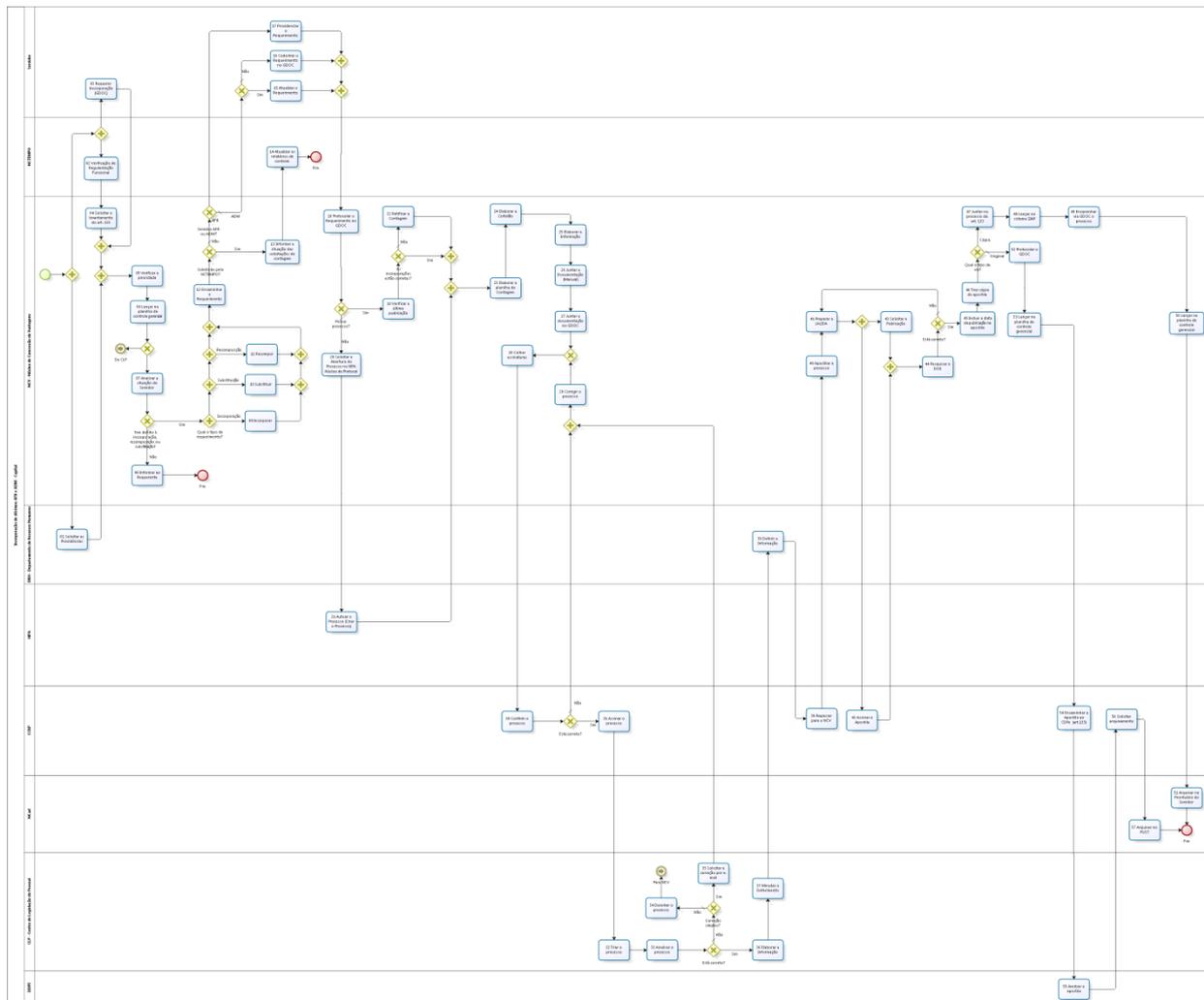


Elaboração de **questionário de experiência do usuário**



Medição dos resultados do teste – avaliação de eficiência dos processos com e sem sistema

Incorporação de Décimos AFR – Teste SEI/SIGA



Caso 2 - ITCMD

Projeto Cobrança

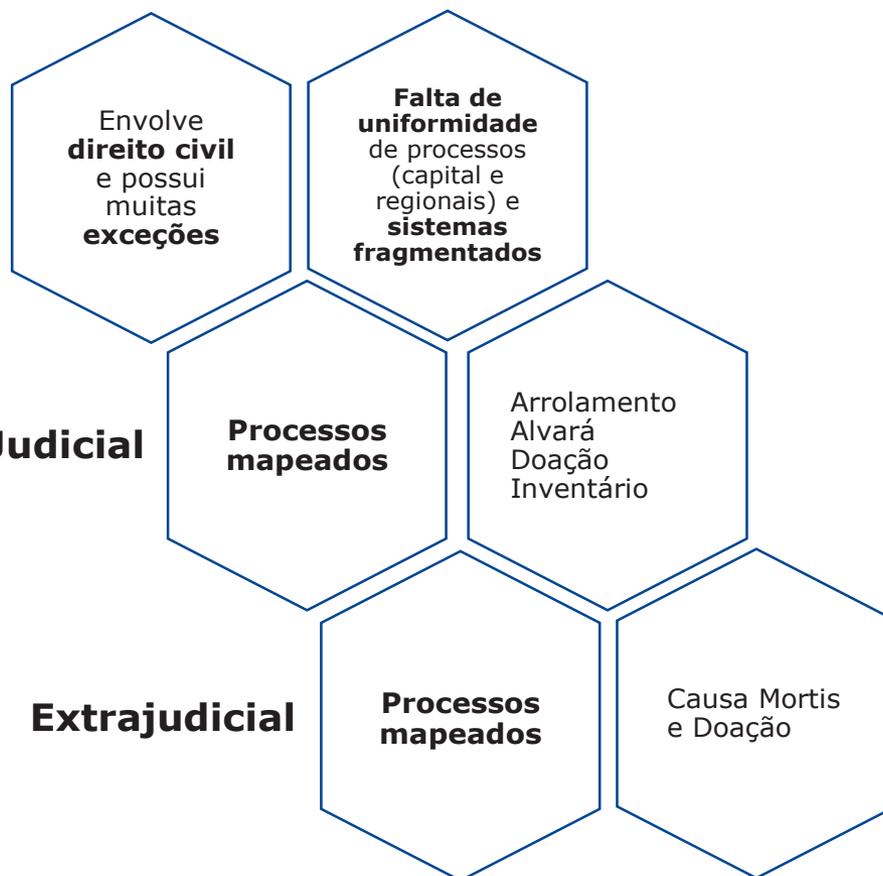
- **Objetivo**

Automatizar cálculos de parcelamento, juros e mora para **eliminar planilhas** utilizadas

- **Demanda**

Mapear **parcelamento do ITCMD** para identificar etapas do processo que o sistema será acionado

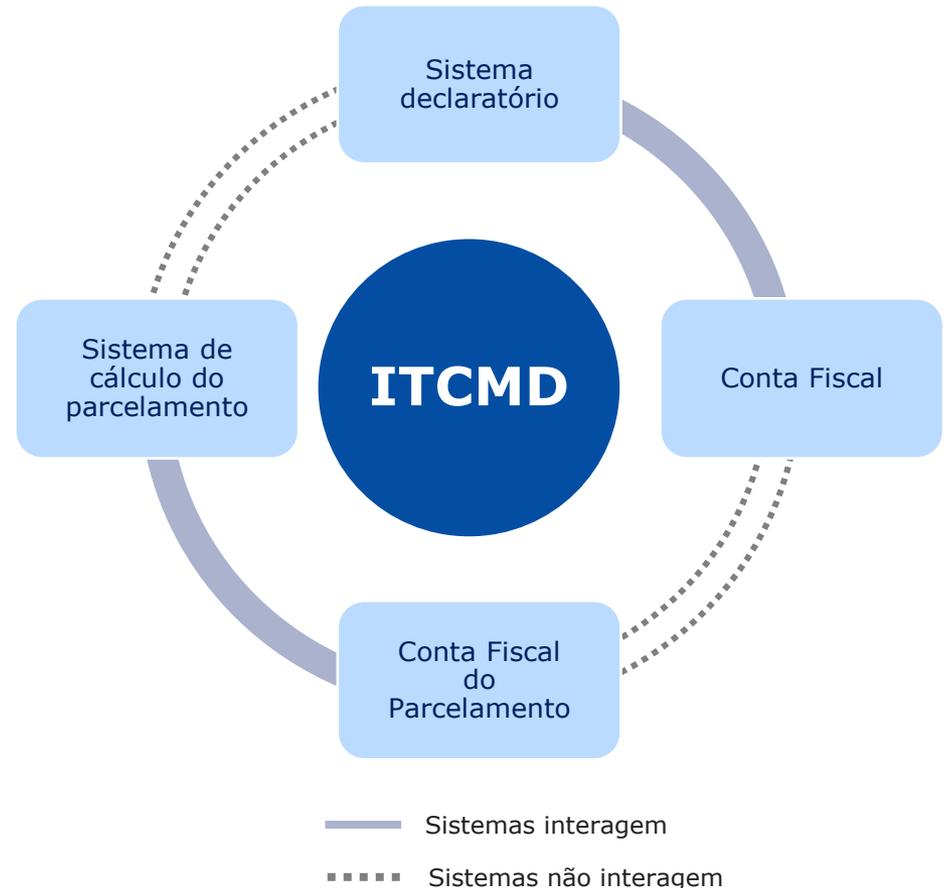
ITCMD: desafios



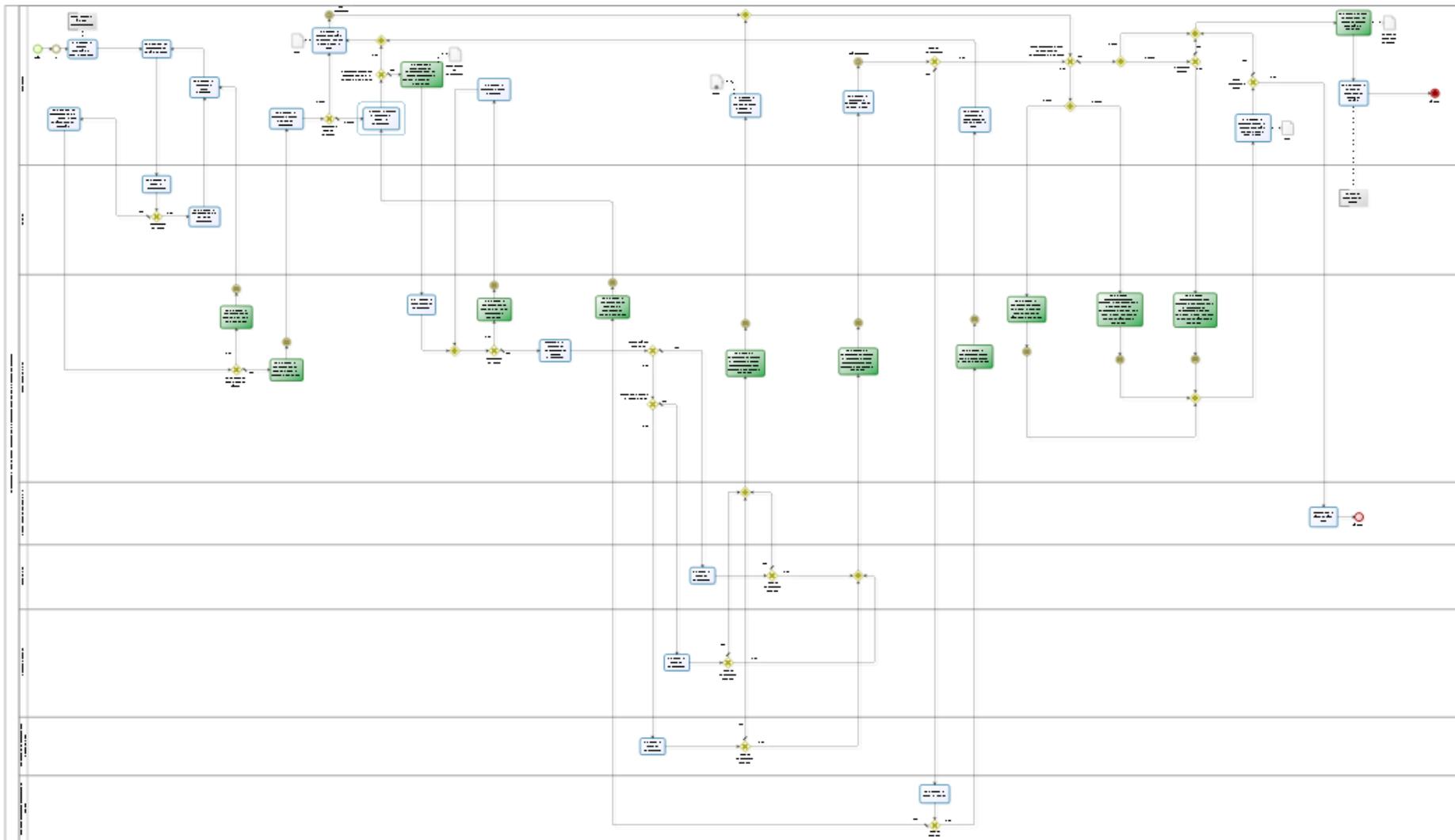
Caso 2 - ITCMD: mapeamento auxiliou na integração de sistemas

Sistemas do ITCMD

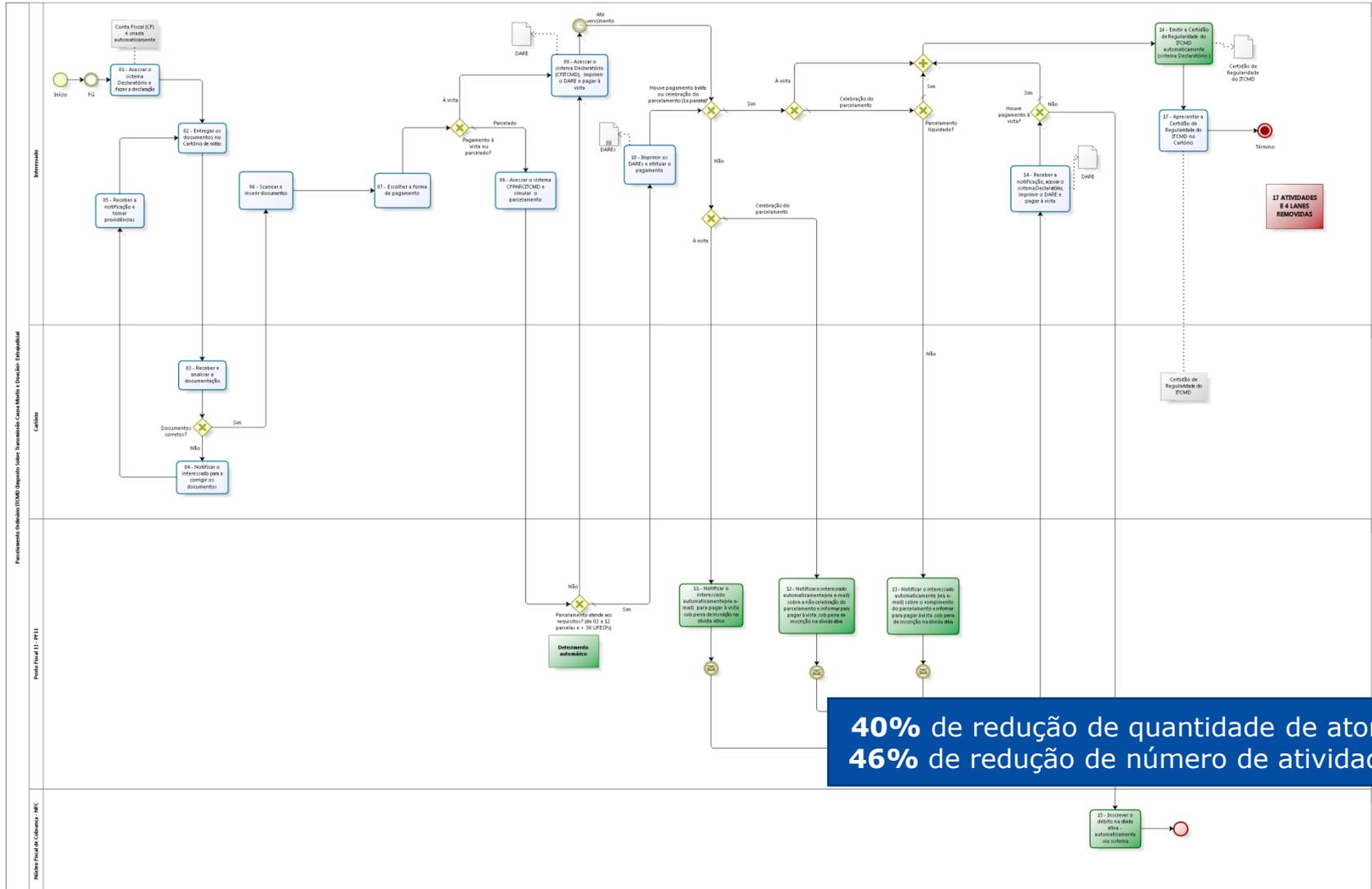
- **4 sistemas** são utilizados no processo
- Identificados **2 gargalos** de interação
- Mapeamento diagnosticou a necessidade de **integração de sistemas**



ITCMD Extrajudicial

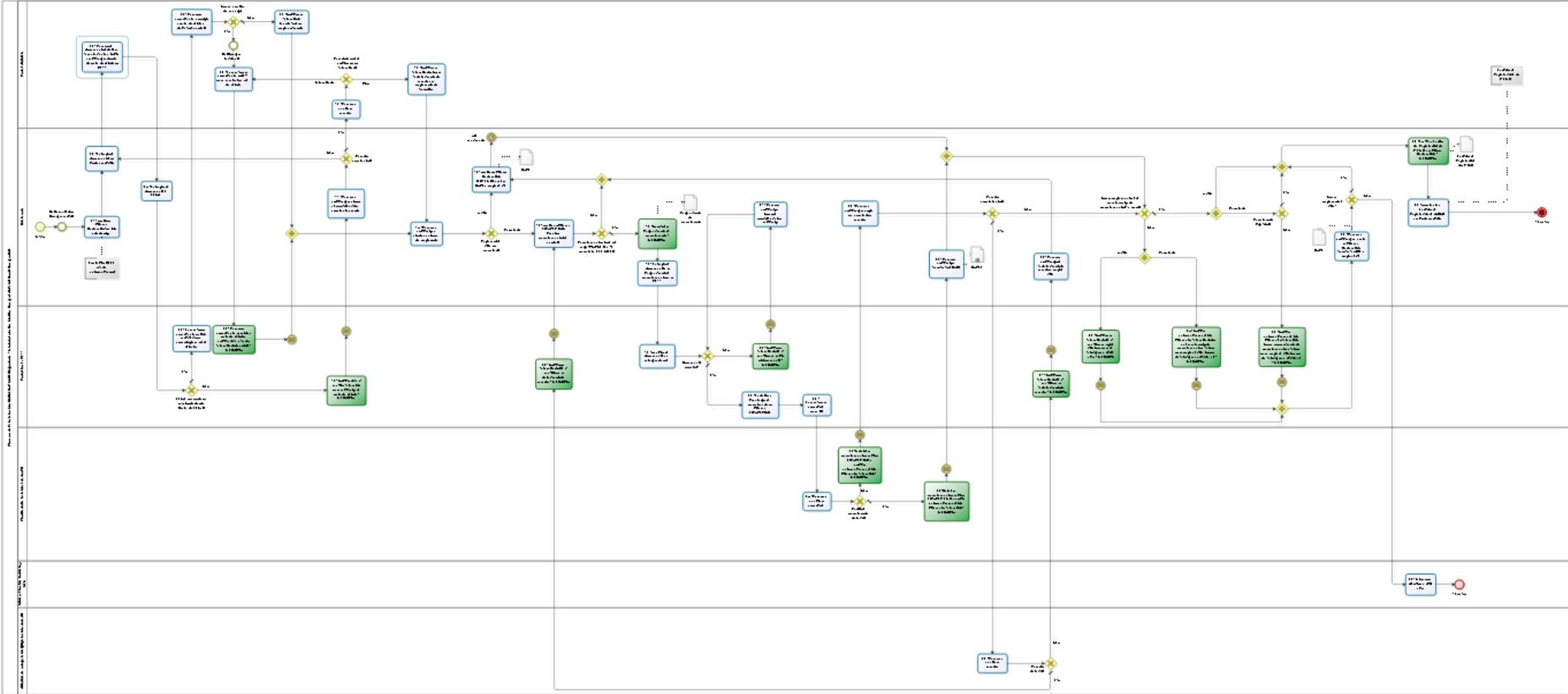


Melhorias ITCMD Extrajudicial



40% de redução de quantidade de atores
46% de redução de número de atividades

ITCMD Judicial



Caso 3 – Teletrabalho

Projeto Teletrabalho

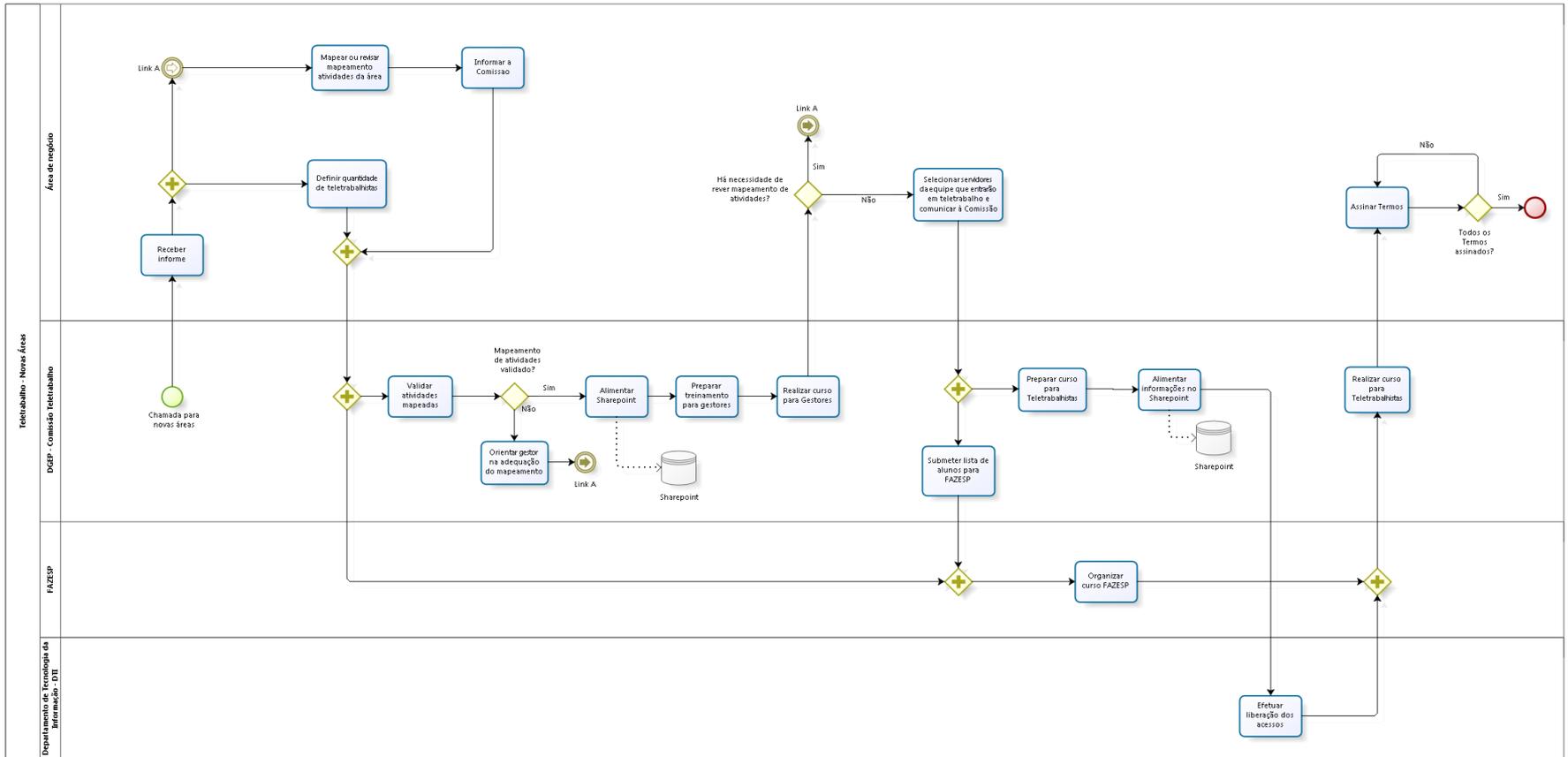
- **Objetivo**
 - Estabelecer **prazos** para a preparar novas áreas ao regime de Teletrabalho
 - Estabelecer **quantidade de áreas** por ciclo de entrada
- **Metodologia**
 - Utilização da metodologia DGEP
 - Utilização do módulo de simulação disponível no Bizagi

Cenários construídos

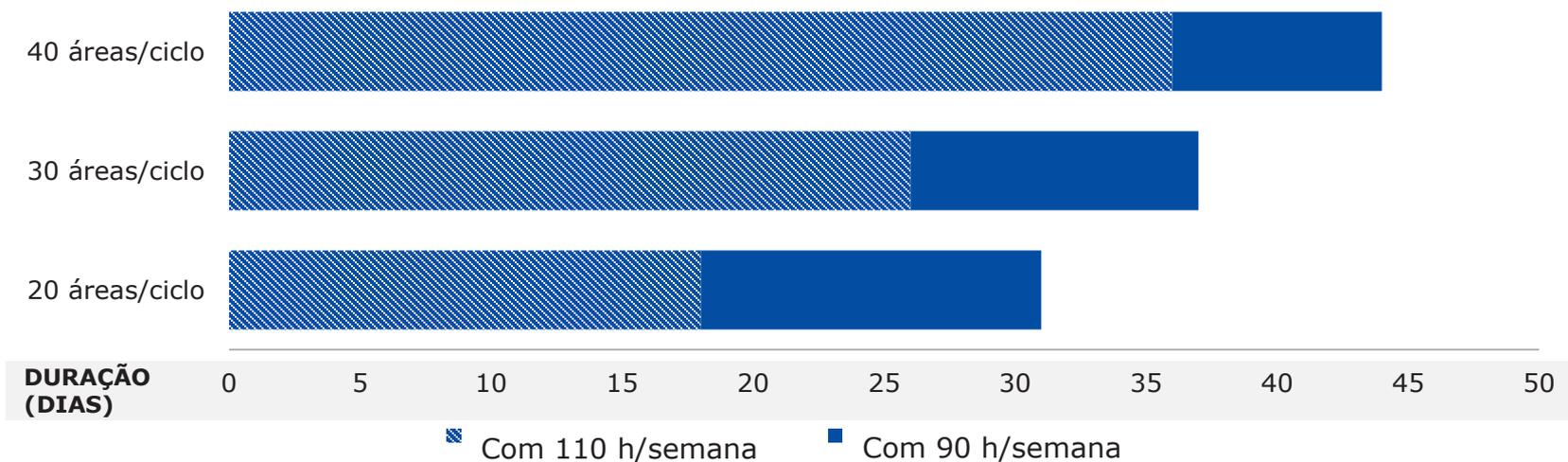
- **Premissas**
 - **62 áreas** já estão em teletrabalho
 - **4 pessoas** na equipe, equivalente a **90** horas semanais
- **Variáveis**
 - Quantidade de **áreas por ciclo de entrada (trimestral)**: 20, 30 ou 40
 - Quantidade de horas trabalhadas semanalmente

Estima-se que 220 áreas tenham potencial para entrar em Teletrabalho

Caso 3 – Teletrabalho: desenho do processo de entrada



Caso 3: resultado das simulações de cenário



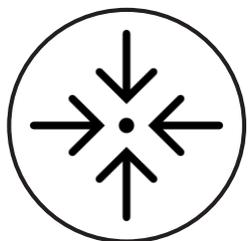
Aprendizados

Importância do patrocínio

Para fortalecer o DGEP, o patrocinador atuou para:



Empoderar a Gestão de Processos escolhendo as áreas estratégicas a serem mapeadas



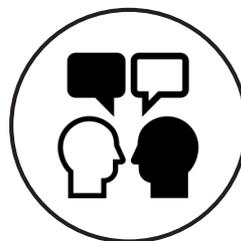
Centralizar demandas de melhoria de gestão no DGEP, capacitando os servidores para o mapeamento

Resistência à mudança

Para vencer a resistência à mudança foi necessário:



Dar publicidade aos resultados conquistados



Ouvir as áreas e moldar nosso trabalho para acelerar os resultados esperados

OBRIGADA

vamorandi@fazenda.sp.gov.br