 ESTADO DE GOIÁS	Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento / SEGPLAN
	PROC002 – Consignação

PROPOSTA DE MELHORIA

OBJETIVO

Este documento tem como finalidade consolidar a proposta de melhoria para o processo supracitado, apresentar as soluções levantadas para sanar os problemas identificados, demonstrar o novo fluxograma do processo que servirá de referência para a implementação das melhorias, bem como os indicadores para medir o desempenho do mesmo.

ANÁLISE E MELHORIA DO PROCESSO						
PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
1-Descontinuidade dos descontos das consignações facultativas (empréstimos, associações, planos de saúde, seguros) no contracheque do servidor, quando da movimentação entre órgãos, acarretando a liberação indevida de sua margem líquida.	1.1-Foi identificado que, ao realizar a movimentação dos servidores entre órgãos, podem ocorrer as seguintes situações: - a existência de dois sistemas para gerenciamento de Recursos Humanos e Folha de Pagamento que são desintegrados e concebidos com filosofias distintas, sendo que no RH o vínculo é estabelecido por matrícula e no RHNet, por CPF; - as Gerências de Recursos Humanos Setoriais, por e	1.1.1-Implantar o RHNet em todos os órgãos e entidades da administração para gerenciar a folha de pagamento.	Superintendência Central de Recursos Humanos	Jan/2011	Ago/2013	Tornar contínuo os descontos das consignações facultativas (empréstimos, associações, planos de saúde, seguros...) no contracheque do servidor, quando da movimentação entre órgãos, evitando a liberação indevida de sua margem líquida.
		1.1.2-Automatizar todo o processo de movimentação, transferindo todas as informações do RH de origem, permitindo que o RH de destino busque essas informações automaticamente ao gerar nova ficha financeira para o servidor que estiver sendo transferido.	Gerência da Folha de Pagamento / Superintendência de Tecnologia da Informação	Jun/2012	Jul/2012	

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	<p>falha de sistemas e por falha humana, não conferindo corretamente as consignações facultativas do servidor, tais como empréstimos e associações;</p> <p>- o SGConsig gera margem para os dois órgãos envolvidos na movimentação do servidor, ocasionando a liberação de uma margem consignável indevida para o órgão de destino.</p>	<p>1.1.3-Padronizar conferências para evitar inconsistências em função da existência de duas fichas financeiras abertas (de origem e do destino) dentro de um mesmo mês, para um servidor em movimentação.</p>	<p>Superintendência centra de RH, Gerência da Folha de Pagamento, Gerência de consignação, Superintendência de Tecnologia da Informação</p>	Imediato	Prazo a ser definido no Plano de Implantação	
<p>2-Excessivo número de reclamações do servidor direcionadas à Ouvidoria e à Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor, com relação às entidades financeiras, a saber:</p> <p>- não liberar margem consignável líquida no prazo de 2 dias úteis após a quitação;</p> <p>- não disponibilizar no prazo de 2 dias úteis o saldo devedor;</p> <p>- não realizar no prazo de 2 dias úteis, contados a partir do repasse do valor consignado, os reembolsos devido ao consignante;</p> <p>- incluir o nome do consignante em órgãos</p>	<p>2.1-Entidades de crédito descumprem prazos regulamentados em função da não aplicação das penalidades previstas.</p>	<p>2.1.1-Aplicar penalidades previstas na Lei 16.898/2010 (penalidades já estão sendo aplicadas);</p> <p>2.1.2-Alterar lei implementando rito sumaríssimo para aplicação de penalidades, visto a exigência de Processo Administrativo.</p>	<p>Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor</p> <p>Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor</p>	<p>Iniciado</p> <p>Mar/2012</p>	<p>Out/2012</p> <p>Out/2012</p>	<p>Minimizar o número de reclamações do servidor direcionadas à Ouvidoria e à Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor, com relação às entidades financeiras, com as seguintes providências:</p> <p>- liberar margem consignável líquida no prazo de 2 dias úteis após a quitação;</p> <p>- disponibilizar no prazo de 2 dias úteis o saldo devedor;</p> <p>- realizar no prazo de 2 dias úteis, contados a partir do repasse do valor consignado, os reembolsos devido ao consignante;</p> <p>- evitar a inclusão do nome do consignante em órgãos de proteção ao crédito, bem como o envio de</p>

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
de proteção ao crédito, bem como o envio de correspondência de cobrança, na ausência de repasse do valor consignado já descontado em sua folha de pagamento.						correspondência de cobrança, na ausência de repasse do valor consignado já descontado em sua folha de pagamento.
3-A Caixa Econômica Federal não está disponibilizando para o Estado os arquivos com os dados dos repasses feitos às entidades financeiras, bem como os arquivos de críticas resultantes do seu processamento.	3.1-Em operação com o Estado desde Dez/2011, a CEF ainda não conseguiu encaminhar os arquivos de pagamento de consignações por ela repassados e as críticas decorrentes deste repasse à Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor.	3.1.1- Cobrar da CEF a imediata disponibilização dos arquivos.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor / Superintendência Central de Recursos Humanos	Fev 2012	Out/2012	Receber da Caixa Econômica Federal periodicamente, os arquivos com os dados dos repasses feitos às entidades financeiras, bem como os arquivos de críticas resultantes do seu processamento.
4-Inexistência de ferramentas no SGConsig que permitam que: - o servidor simule a contratação de empréstimos, decidindo assim pela situação mais vantajosa em função das taxas, entidades, quantidade de parcelas, valor etc; - que o servidor acompanhe as movimentações do seu contrato (parcelas pagas, saldo devedor etc); - que a equipe da Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor emita	4.1-Essas ferramentas estiveram disponíveis até Dez/2010. No entanto, com a mudança do sistema de controle de consignações em Jan/2011, tais ferramentas deixaram de ser disponibilizadas por não serem providas pelo novo sistema.	4.1.1- Solução Paliativa: Melhorar o sistema de controle de consignaçoão atual para contemplar todas as funcionalidades necessárias para viabilizar a execução e o controle das consignações estaduais. 4.1.2- Solução Definitiva: Contratar um sistema de controle de consignaçoão que contemple todas as funcionalidades necessárias para viabilizar a execução e o controle das consignações estaduais.	Gerência de Consignaçoão e Apoio ao Servidor / Superintendência de Tecnologia e Informática Superintendência Central de Recursos Humanos	Abr/2012	Contínua Iniciado	Ter um sistema de consignaçoão com ferramentas que permitam que: - o servidor simule a contratação de empréstimos, decidindo assim pela situação mais vantajosa em função das taxas, entidades, quantidade de parcelas, valor etc; - que o servidor acompanhe as movimentações do seu contrato (parcelas pagas, saldo devedor etc); - que a equipe da Gerência de Consignaçoão e Apoio ao Servidor emita relatórios gerenciais de forma a subsidiar o controle dos contratos existentes.

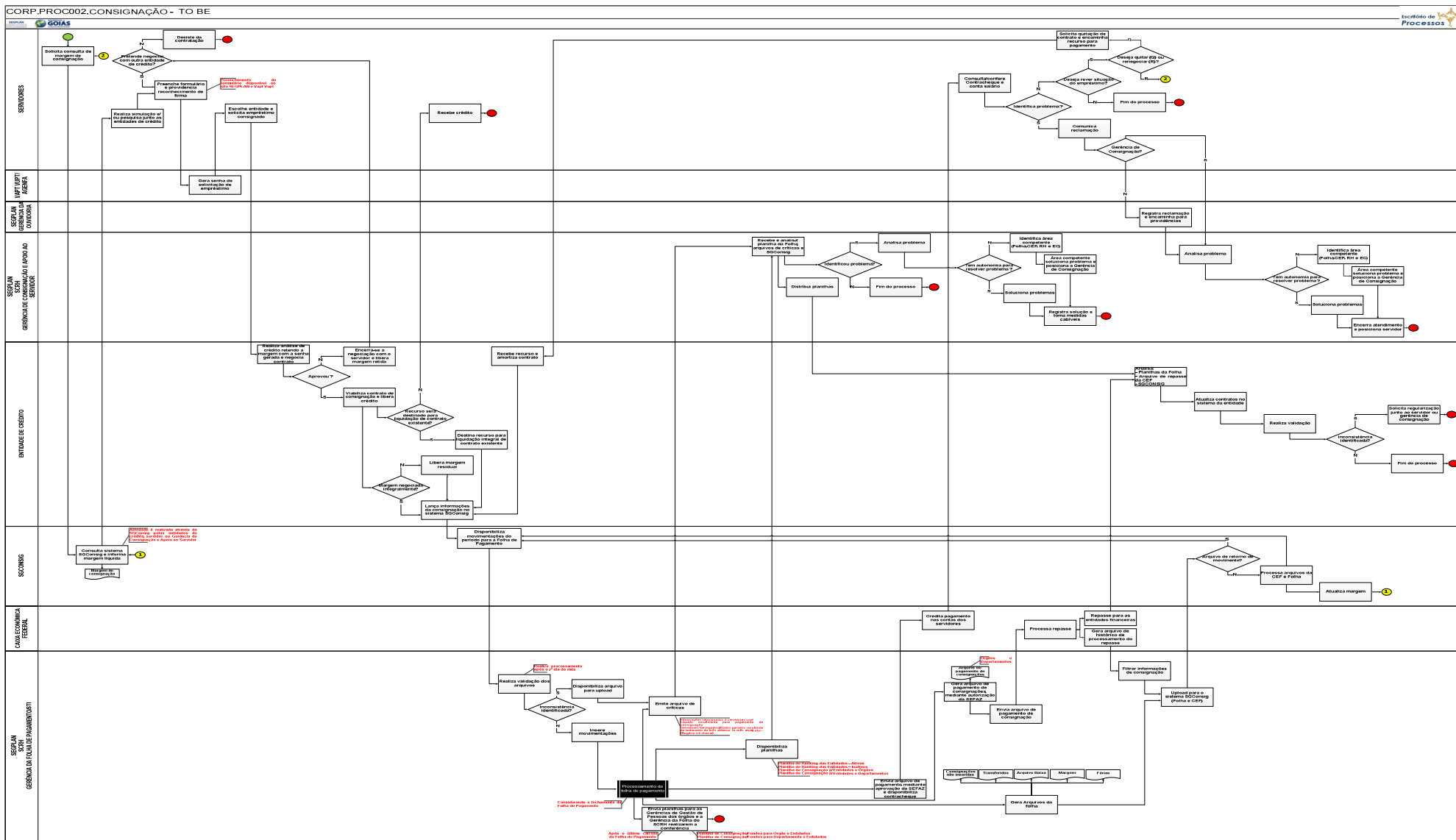
PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
relatórios gerenciais de forma a subsidiar o controle dos contratos existentes.						
5-Foi identificado que a margem líquida do servidor fica reservada por período superior aos 10 dias previstos para negociação e que este prazo não está regulamentado.	5.1-As entidades de crédito não liberam a margem líquida do servidor após uma negociação que não foi bem sucedida.	5.1.1- Regular o tempo previsto para liberação de margem após negociação, bem como a aplicação de penalidade em caso de descumprimento.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor	Jun/2012	Jul/2012	Regulamentar o prazo para liberação da margem líquida do servidor após negociação.
	5.2-O SGCconsig não efetua a liberação automática da margem líquida que foi reservada e que não foi contratada.	5.1.2- O SGCconsig deve efetuar a liberação automática da margem líquida que foi reservada e que não foi contratada (solução já implementada em 04/2012).	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor	Abr/2012	Abr/2012	
6-Defasagem da legislação vigente.	6.1- A Lei Nº 16.898, de 26 de janeiro de 2010, e o Decreto que a regulamenta, de Nº 7.112, de 18 de maio de 2010, encontram-se defasados, por citarem unidades administrativas que foram desativadas em decorrência da Reforma Administrativa disposta pela Lei 17.257, de 25 de janeiro de 2011.	6.1.1-Atualizar legislação afeta às consignações para: - se adequar à estrutura administrativa vigente; - estar alinhada aos procedimentos referentes ao atual Processo de Consignação; - viabilizar rito sumaríssimo para aplicação de penalidades às entidades de crédito, eliminando a exigência de Processo Administrativo.	Gerência de consignação e Apoio ao Servidor	Mar/2012	Out/2012	Atualizar a legislação vigente.
7- Má qualidade na prestação de atendimento presencial	7.1-Infraestrutura física, lógica e de equipamentos insuficiente e deficiente.	7.1.1-Melhorar infraestrutura física, lógica e de equipamentos.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor	Mar/2012	Nov/2012	Ter condições de trabalho na prestação de atendimento presencial ao

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
ao servidor na Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor.	7.2-Quantidade de servidores insuficientes para atender à demanda.	7.2.1-Aumentar o quadro de pessoal.	Superintendência Central de Recursos Humanos	Mai/2012	Nov/2012	servidor na Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor.
	7.3-Falta de um padrão na prestação de atendimento.	7.3.1-Estudar implantação padrão Vapt-Vupt de atendimento.	Superintendência Central de Recursos Humanos	Jul/2012	Ago/2012	
8-As sanções previstas no art.13-B da Lei 16.898/2010 não estão sendo aplicadas à consignatária no caso de descumprimento da legislação.	8.1-Durante o interstício entre a abertura do processo administrativo e a aplicação da sanção, o fato gerador já deixou de existir, pois neste intervalo as entidades de créditos já resolveram o problema que fora notificado pelo servidor.	8.1.1-Alterar lei implementando rito sumaríssimo para aplicação de penalidades.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor / Advocacia Setorial	Mar/2012	Nov/2012	Aplicar as sanções previstas no art.13-B da Lei 16.898/2010 à consignatária no caso de descumprimento da legislação
9- Inconsistência nos dados do SGConsig, não refletindo a real situação dos contratos de consignações dos servidores.	9.1-Algumas entidades de créditos, ao analisarem os problemas identificados, atualizam apenas os seus sistemas de dados e não o fazem no SGConsig.	9.1.1-Instituir penalidades para as entidades de crédito que não atualizarem os dados dos contratos no sistema de controle de consignações.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor - Gerência de Gestão de Recursos Humanos - Gerência de Folha de Pagamento	Mar/2012	Nov/2012	Atualização dos dados do SGConsig, refletindo a real situação dos contratos de consignações dos servidores.
10-Esforço extra despendido pela STI para identificar as possíveis causas de inconsistências dos dados processados e conciliação dos mesmos, chegando a realizar atendimento direto às entidades de crédito.	10.1- Por se tratar de um sistema incipiente, o SGConsig não dispõem de mecanismos ou regras de negócios que sejam capazes de evitar que as situações não permitidas ocorram durante sua manipulação, bem como de relatórios que apontem que essas situações indevidas ocorreram	10.1.1- Melhorar o sistema de controle de consignação atual para contemplar todas as funcionalidades necessárias para viabilizar a execução e o controle das consignações estaduais.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor / Superintendência de Tecnologia da Informação	Abr/2012	Contínua	Diminuir as inconsistências nos processamentos.
11-Erros decorrentes de procedimentos efetuados manualmente pelos servidores da Gerência de	11.1- As intervenções manuais que são feitas para corrigir uma situação podem redundar em outros tipos de erro, pois o sistema	11.1.1- Criar rotinas capazes de efetuar validações (relatórios/arquivos gerados no SGConsig para	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor / Superintendência de Tecnologia da	Abr/2012	Jul/2012	Implementar procedimentos para evitar intervenção manuais pelos servidores da Gerência de Consignações e Apoio ao

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
Consignações e Apoio ao Servidor através do SGConsig ou da Gerência de Folha de Pagamento, por meio do RH e RHNet.	não faz a validação dos dados que são inseridos no sistema por estes usuários. Exemplo: um servidor teve seu desconto interrompido em função de movimentação entre órgãos e, após informar as unidades competentes, teve o desconto retornado para seu contracheque, mas recomeçando da primeira parcela.	validação junto à Folha de Pagamento e vice-versa) e emitir mensagens de alerta quanto aos dados que estão sendo inseridos ou atualizados, cruzando informações com os dados das entidades financeiras, do servidor e dos seus contratos de consignação já existentes etc.	Informação			Servidor através do SGConsig ou da Gerência de Folha de Pagamento, por meio do RH e RHNet.
		11.1.2-Criar funcionalidade que permita inserir correções a qualquer tempo e que estas seja processadas juntamente com as atualizações da folha de pagamento.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor	Iniciado	Jun/2012	
12-Servidor efetuar transações mais onerosas por desconhecimento. Ex.: IOF da portabilidade.	12.1-Via de regra, o servidor não detém conhecimento sobre a forma de atuação das entidades de crédito e financeiras, nem sobre marcos regulatórios que regem tais entidades.	12.1.1-Criar mecanismos capazes de manter o servidor informado sobre seus direitos relativos ao relacionamento com as entidades de crédito, bem como as suas obrigações quanto a estas entidades. Criar também mecanismos capazes de despertar no servidor o interesse por planejar sua administração financeira e mantê-la sob controle.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor	Iniciado	Nov/2012	Evitar que o servidor efetue transações mais onerosas por desconhecimento. Ex.: IOF da portabilidade.
13-Falta de padronização no fornecimento da senha temporária para consignação realizada pelos Vapt-Vupts e AGENFAs	13.1-O formulário de identificação do interessado autenticado pelo cartório é exigido apenas pelo Vapt-Vupt, responsável por este tipo de atendimento na capital, e não pelas	13.1.1- Formalizar a atuação das AGENFAs, por meio de um acordo entre as instituições (SEGPLAN e SEFAZ), incluindo a exigência de recebimento do formulário	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor	Jul/2012	Ago/2012	Padronização no fornecimento da senha temporária para consignação realizada pelos Vapt-Vupts e AGENFAs.

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	AGENFAs, que, através de um acordo informal, realizam este tipo de atendimento fora da capital.	de identificação do interessado autenticado em cartório ou outro instrumento legal				
14- Condições diferenciadas para realizar empréstimos junto ao Banco Itaú, em que o interessado não necessita pegar senha para efetuar o empréstimo.	14.1- Benefício concedido ao Banco Itaú em função deste ter a prerrogativa de realizar os pagamentos aos servidores públicos estaduais. Contudo, apesar do contrato ter sido finalizado em Nov/2011 e transferido para a CEF, o benefício não foi retirado do Itaú.	14.1.1- Solicitar revogação do benefício que fora concedido ao Banco Itaú de realizar os empréstimos sem a utilização da senha. Verificar no distrato se existe cláusula impeditiva para revogação do benefício	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor	Jul/2012	Jul/2012	Padronizar as condições para realizar empréstimos junto as Instituições financeiras.
15- Inexistência de controle no Sistema de Ouvidoria das ações tomadas pela Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor.	15.1- A Ouvidoria registra as reclamações e as encaminha para a Gerência de Apoio ao Servidor, mas não recebe retorno desta área quanto ao atendimento dessas reclamações	15.1.1- Propor para o Sistema de Ouvidoria uma funcionalidade que permita que os colaboradores da Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor possam registrar e controlar os atendimentos por ela realizados, a solução adotada e a data em que o problema foi solucionado. Obs.: Solução parcialmente implementada em 04/2012 em parceria com a Ouvidoria da Segplan.	Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor / Ouvidoria	Abr/2012	Abr/2013	Criar controle no sistema de Ouvidoria das ações tomadas pela Gerência de Consignação e Apoio ao Servidor.

NOVO DESENHO DO PROCESSO



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO		
CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	FINALIDADE
01	Taxa de Contratação por Entidade de Crédito	Indicar a taxa de representatividade de cada Entidade de Crédito nas consignações contratadas pelos servidores estaduais, considerando todas as Entidades de Crédito
02	Taxa de Contratação por Unidade Geradora de Senha	Indicar a taxa de representatividade da geração de senhas pelas unidades de Vapt-Vupt e Agenfas nas consignações contratadas pelos servidores estaduais
03	Taxa de Contratos Efetivados	Indicar a capacidade de negociações bem sucedidas entre as entidades de crédito e os servidores.
04	Taxa de Críticas	Indicar o percentual de críticas resultantes dos processamentos da folha de pagamento, dos arquivos de retorno e do processamento do SGConsig.
05	Taxa de Reclamação por Assunto	Indicar o número de reclamações por assunto em comparação com o número total de reclamações direcionadas à Ouvidoria
06	Taxa de Reclamação por Entidade	Indicar o número de reclamações por entidade em comparação com o número total de reclamações direcionadas à Ouvidoria
07	Taxa de Reclamações Reincidentes	Indicar o percentual de reclamações que não foram solucionadas na primeira vez que o servidor reclamou de um problema
08	Taxa de Solução de Críticas	Indicar o percentual de críticas que foram solucionadas em relação ao total de críticas registradas
09	Taxa de Endividamento com Consignação	Indicar o quanto a margem consignável dos servidores está comprometida com empréstimos consignados.
10	Taxa de Servidores com Endividamento	Indicar o percentual de servidores que estão com empréstimo consignado