



Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento / SEGPLAN
Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Estado de Goiás / SEMARH

PROCESSO 002 – Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos Sob Domínio do Estado de Goiás

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	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
1-Tempo utilizado para realização de Vistoria é superior ao previsto no regulamento	Grande quantidade de processos para vistoria	Revisar regulamento do sistema de outorga – definir critérios para realização das vistorias, procedimentos, amostragem e penalizações. Definição de procedimentos para realização das vistorias, coleta de dados, medição de vazão, dentre outros. Definir critérios para solicitações de reanálises.	SRH e CERHi	Jun/2012	Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Melhorar a imagem da SEMARH; Confiabilidade e transparência do andamento dos requerimentos; Redução dos custos do Sistema de Outorga; Possibilidade de acesso a sistemas e ferramentas necessárias à realização das análises;

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
	Estrutura disponibilizada não atende às necessidades do Sistema de Outorga	Equipar a área com a estrutura necessária à realização das atividades: pessoal, infraestrutura e sistemas	SEMARH e SUGESP	Jun/2012	Facilidade de acesso às informações pelos usuários.
	Pagamento de diárias dos técnicos de forma atrasada e irregular	Adequação dos fluxos e processos administrativos relacionados ao pagamento de diárias			
2-Tempo utilizado para realização de Análise é superior ao previsto no regulamento	Recursos e estrutura disponibilizados não atendem às necessidades do Sistema de Outorga	Equipar a área com a estrutura necessária à realização das atividades: pessoal, infraestrutura e sistemas	SEMARH e SUGESP	Jun/2012	<p>Possibilidade de acesso a sistemas e ferramentas necessárias à realização das análises;</p> <p>Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário;</p> <p>Confiabilidade e transparência do andamento dos requerimentos;</p> <p>Melhorar a imagem da SEMARH;</p> <p>Facilidade de acesso às informações pelos usuários;</p> <p>Redução dos custos do Sistema de Outorga.</p>

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
3-Demora no envio dos processos à Superintendência de Recursos Hídricos	Existência de dois sistemas: SISTEMA DE LICENCIAMENTO E SISSRH	Desenvolver o módulo de Recursos Hídricos no “SISTEMA DE LICENCIAMENTO” de acordo com as necessidades da SRH	SUGESP	Dez/2011	Inserção dos dados e controle da tramitação em apenas um sistema, diminuindo o retrabalho; Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Confiabilidade e transparência do andamento dos requerimentos. Aumentar a publicidade dos dados; Facilidade de acesso às informações pelos usuários; Redução dos custos do Sistema de Outorga;
	Existência de dois meios de tramitação processual (físico e lógico)	Implantação do Processo Digital	SUGESP	Dez/2013	Existência apenas do processo lógico.
	Fluxo da formalização do processo deficiente	Treinamento dos técnicos do protocolo quanto aos procedimentos dos requerimentos de outorga Mudar o fluxo dos processos - entre a formalização e o envio a SRH	SUGESP e SRH	Dez/2011	Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Redução dos custos do Sistema de Outorga.
4-Deficiência nas atividades de fiscalização e condicionantes impostas	Estrutura deficiente	Equipar a área com a estrutura necessária à realização das atividades: pessoal, infraestrutura e sistemas	SEMARH, SRH, SUFIZ E SUGESP	Jun/2012	Melhorar a imagem da SEMARH; Efetivar ações de fiscalização quanto ao

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
pela legislação e documento de concessão de recursos hídricos	<p>Indefinição nas atribuições de fiscalização relacionadas aos recursos hídricos</p> <p>Falta de clareza na atividade de fiscalização e aplicação de penalidades relacionadas aos recursos hídricos</p>	Regulamentação das atividades de fiscalização do uso dos recursos hídricos			<p>cumprimento dos termos das portarias de concessão;</p> <p>Fiscalização dos usos;</p> <p>Regularização dos usos nos outorgados;</p> <p>Redução dos conflitos pelo uso dos recursos hídricos.</p>
5-Dados para análise técnica insuficientes	Dificuldade ou impossibilidade de acesso a informações e novas tecnologias	Disponibilizar ferramentas e sistemas necessários ao aprimoramento da análise técnica	SEMARH e SUGESP	Jun/2012	<p>Possibilidade de acesso a sistemas e ferramentas necessárias à realização das análises;</p> <p>Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário;</p> <p>Confiabilidade e transparência do andamento dos requerimentos;</p>
	Equipamentos de informática defasados que impossibilitam o acesso a sistemas e ferramentas de análise	Aquisição e modernização dos equipamentos e sistemas de informática			
	Equipamentos técnicos defasados	Aquisição e modernização dos equipamentos técnicos			
	Rede de monitoramento deficiente	<p>Acesso às informações hidrológicas do SIMEGO - Sistema de Meteorologia e Hidrologia do Estado de Goiás</p> <p>Estudos para ampliação da rede de monitoramento</p> <p>Ampliar a rede de monitoramento dos recursos hídricos, gerando os dados necessários à análise</p>	SEMARH, SECTEC – SIMEGO	Jun/2012	<p>Melhorar a imagem da Secretaria;</p> <p>Facilidade de acesso às informações pelos usuários;</p> <p>Redução dos custos do Sistema de Outorga.</p>

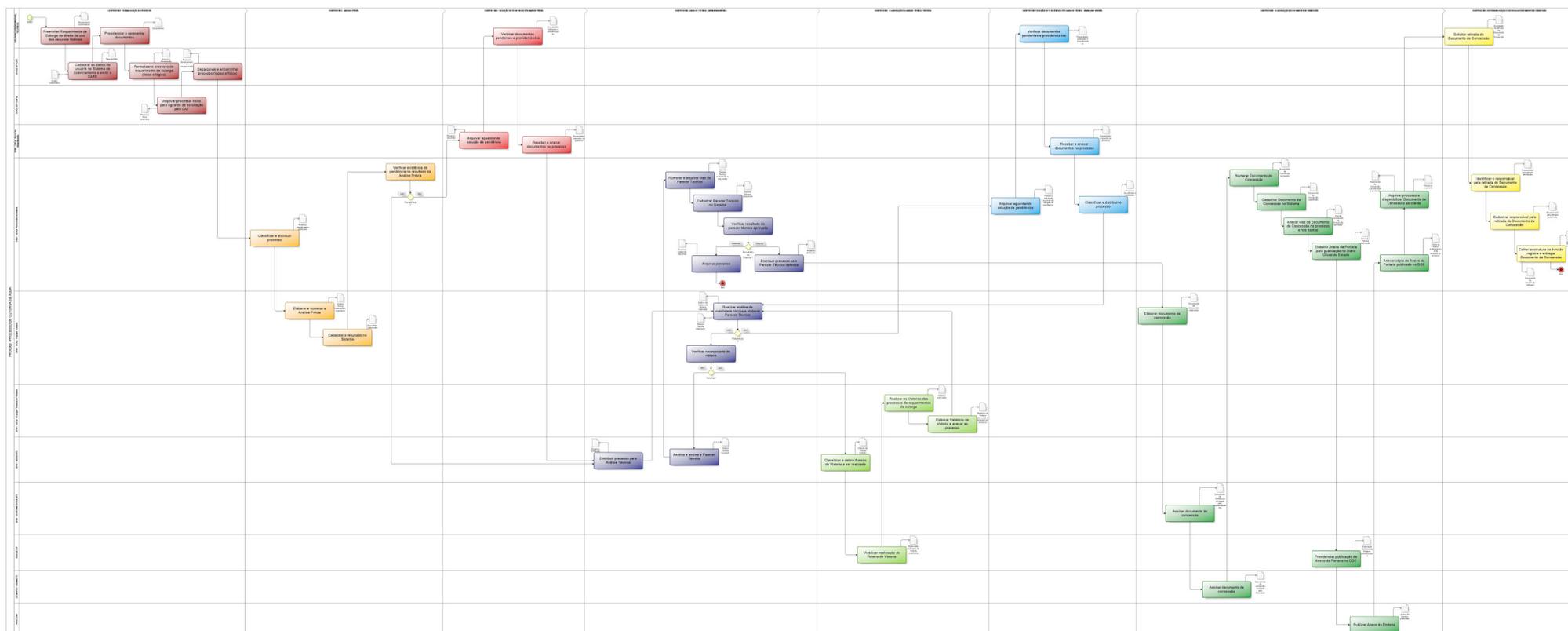
PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
	Falta de dados e estudos hidrológicos para subsidiar a análise técnica de viabilidade hídrica	Revisar o Regulamento do Sistema de Outorga – Definição de procedimentos de medição e análise dos requerimentos	SRH e CERHi	Jun/2012	Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Confiabilidade e transparência do andamento dos requerimentos; Padronização dos procedimentos; Melhorar a imagem da Secretaria; Maior confiabilidade no resultado da análise técnica de viabilidade hídrica; Redução dos custos do Sistema de Outorga.
		Elaboração do Plano Estadual de Recursos Hídricos	SRH e CERHi	Jun/2013	
6- Requerimentos formalizados com pendências que geram retrabalho e reanálise	Não existe restrição à formalização de processos com pendências	Revisar o Regulamento do Sistema de Outorga. Somente permitir a formalização de processo com todos os documentos necessários à Análise Técnica (lista de checagem)	SRH e SUGESP	Jun/2011	Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Redução dos custos do Sistema de Outorga.
		Treinamento e capacitação dos responsáveis por protocolar os requerimentos	SRH e SUGESP	Jan/2011	

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
7-Necessidade de cadastrar informações em dois sistemas	Existência de dois sistemas– SISSRH e SISTEMA DE LICENCIAMENTO	Desenvolver o módulo referente aos Recursos Hídricos no “SISTEMA DE LICENCIAMENTO” de acordo com as necessidades da SRH	SUGESP	Dez/2011	Inserção dos dados e controle da tramitação em apenas um sistema, diminuindo o retrabalho; Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Confiabilidade e transparência do andamento dos requerimentos; Controle do andamento dos requerimentos; Melhorar a imagem da Secretaria; Maior publicidade dos dados; Facilidade de acesso às informações pelos usuários; Redução dos custos do Sistema de Outorga.
8-Demora no envio de pendências e solicitações protocoladas a SRH	Falta de clareza no fluxo da formalização e envio de pendência e solicitações a SRH	Treinamento dos técnicos do protocolo quanto aos procedimentos para recebimento e envio de pendências e solicitações a SRH	SUGESP	Dez/2011	Melhorar a imagem da SEMARH; Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Redução dos custos do Sistema de Outorga.
9-Necessidade de realização de várias vistorias em um mesmo uso	Informações erradas prestadas de forma intencional ou não, que geram a necessidade de novas vistorias	Revisar o regulamento do sistema de outorga – definir dispositivos para inclusive com a aplicação das penalidades previstas	SRH e CERHi (GT e CERHi - aprovação de nova resolução)	Jun/2012	Melhorar a imagem da SEMARH; Efetivar as punições em função do descumprimento da legislação; Redução dos conflitos pelo uso dos recursos hídricos.

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
		Revisar o regulamento do sistema de outorga – definir procedimentos e punições para quando for necessária mais de uma vistoria em função de problemas detectados no requerimento e nas informações prestadas pelo usuário ou RT			
10-Dados para elaboração do parecer técnico inconsistente	Falta de definição e padronização das informações e dados a serem analisados durante as vistorias	Revisar regulamento do sistema de outorga – definir procedimentos para realização das vistorias	SRH e CERHi	Jun/2012	Melhorar a imagem da SEMARH; Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Redução dos custos do Sistema de Outorga;
		Treinamento dos técnicos	SRH	Jun/2012	Eliminação dos requerimentos pendentes; Diminuição do retrabalho em função de análises repetidas, sem a devida solução das pendências pelo usuário; Liberação de vazão outorgável para outros usos; Redução dos custos do Sistema de Outorga.
11-Demora na solução de pendências por parte do usuário	Falta de conhecimento do regulamento do sistema de outorga e/ou má fé do responsável técnico-RT e do usuário	Revisar o Regulamento do Sistema de Outorga - Comunicar e facilitar o acesso ao usuário e RT – Correio (AR), Internet e outros – ao resultado da análise.	SRH e CERHi	Jun/2012	Regulamento revisado;
	Falha na comunicação das pendências ao Usuário e RT				Canais de comunicação efetivos. Resolução de pendências dentro do prazo.

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
	Falha da atuação do RT e do usuário ao não atender às pendências encontradas no processo	Cumprir prazos fixados no Regulamento – Cancelar processos pendentes há mais de 60 dias úteis			
12-Reanálise de requerimentos em função de alterações propostas pelos usuários	Informações incorretas apresentadas pelo usuário e RT	Revisar o Regulamento do Sistema de Outorga – definir critérios para análise, reanálise e alterações	SRH e CERHi (GT e CERHi - aprovação de nova resolução)	Jun/2012	Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Melhorar a imagem da SEMARH; Confiabilidade e transparência do andamento dos requerimentos; Redução dos custos do Sistema de Outorga.
	Repetidas alterações nos requerimentos que geram a necessidade de várias reanálises				
13-Desconhecimento do processo de outorga por parte do RT e/ou usuário	Falta de divulgação do processo	Divulgação, transparência e clareza do processo	SRH e SUGESP	Jun/2011	Melhorar a imagem da SEMARH; Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Redução dos custos do Sistema de Outorga.
14-Incorreções na apresentação das informações prestadas pelos usuários e RT's	Falta de clareza no formulário de requerimento e documentos	Constante avaliação e atualização dos formulários de requerimento	SRH	Dez/2011	Maior precisão nas informações prestadas pelo usuário; Diminuição no tempo de análise dos requerimentos e resposta ao usuário; Redução dos custos do Sistema de Outorga; Melhorar a imagem da SEMARH.

NOVO DESENHO DO PROCESSO



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO			
NOME DO INDICADOR	UNID.	FÓRMULA DE CÁLCULO	PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO
Tempo médio de autorização/concessão de Direito de Uso de Recursos Hídricos	Dias	$\frac{\sum \text{Data de entrega do documento de Concessão} - \text{Data de solicitação de requerimento}}{\sum \text{Solicitações deferidas}}$	Semestral
Tempo médio de Vistoria Técnica	Dias	$\frac{\sum (\text{Data de entrega do Laudo de Vistoria} - \text{Data de Solicitação de Vistoria Técnica})}{\sum \text{Solicitações de Vistoria Técnica}}$	Trimestral
Taxa de processos Indeferidos por Bacia Hidrográfica*	%	$\frac{\sum \text{Processos Indeferidos por Bacia Hidrográfica} \times 100}{\sum \text{Processos por Bacia Hidrográfica}}$	Trimestral
Índice de Satisfação de Clientes – ISC	%	$\frac{\sum \text{Clientes que declararam estar satisfeitos} \times 100}{\sum \text{Clientes Pesquisados}}$	Trimestral
Tempo médio de Análise Prévia	Dias	$\frac{\sum \text{Data de conclusão} - \text{Data de recebimento}}{\sum \text{Processos em Análise Prévia}}$	Semestral
Tempo médio de Análise Técnica	Dias	$\frac{\sum \text{Data de conclusão} - \text{Data de distribuição}}{\sum \text{Processos em Análise Técnica}}$	Semestral
Quantidade de processos por analistas	Processo/Analista	$\frac{\sum \text{Processos distribuídos}}{\sum \text{Analistas}}$	Semestral
Taxa de Requerimento por tipo de uso*	%	$\frac{\sum \text{Processos por tipo de uso} \times 100}{\sum \text{Processos formalizados}}$	Semestral

* Elaborar um indicador para cada situação