 ESTADO DE GOIÁS	Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento / SEGPLAN Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Estado de Goiás / SEMARH
	PROC003 – Reserva Legal

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-Instrução normativa estadual desatualizada (IN 01/97)	Falta tempo do corpo técnico em ajustar a IN Falta priorizar a revisão legal	Realizar estudo e atualizar a IN	GBIO	Dez/2011	Instrução normativa atualizada.
2-Documentação incorreta apresentada no processo, laudos mal feitos e informações inverídicas	Má fé ou desconhecimento dos responsáveis técnicos – RT. Inexistência de programa de capacitação do protocolo.	Parceria com os conselhos dos RT's para orientações, advertências ou punições Campanha de Sensibilização e orientação dos responsáveis técnicos Treinamento para os atendentes do protocolo	GBIO	Jun/2012	Melhoria na qualidade do processo apresentado pelos responsáveis técnicos.

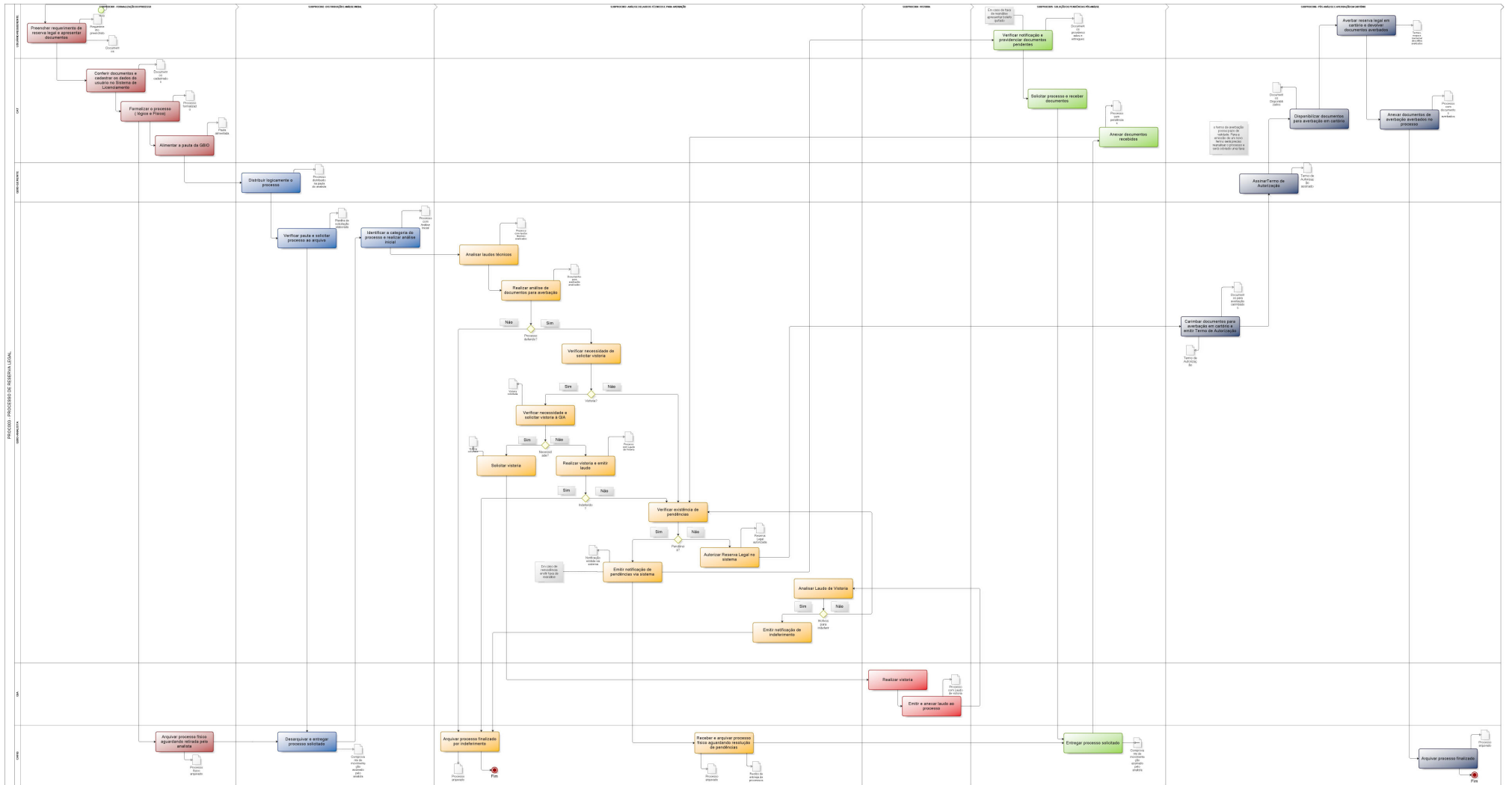
PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
3-Processos com documentos faltantes	Falta de clareza no <i>check list</i>	Revisar <i>check list</i>	GBIO	Dez/2011	Diminuição do porcentual de processos com documentos faltantes; Qualidade de atendimento; Redução de Pendências.
	Inexistência de programa de capacitação para servidores do protocolo	Elaborar capacitação para o protocolo			
	Negligência ou desatenção na conferência dos documentos por parte dos atendentes do protocolo	Treinamento para os atendentes do protocolo;			
		Revezamento de técnicos para auxiliar no <i>check list</i>			
	Pouco tempo destinado ao atendimento no protocolo em razão do padrão vapt-vupt	Revisar o tempo de atendimento			
Má fé e/ou desconhecimento dos RT's	Campanha de Sensibilização e orientação dos responsáveis técnicos				
	Parceria com os conselhos dos RT's para orientações, advertências ou punições				
4-Suscetibilidade a fraudes dos documentos de averbação	Inexistência de uma autenticação por parte do órgão ambiental corroborando a autorização realizada pelo analista	Realizar estudo para a substituição do procedimento atual pela emissão de um termo de averbação gerado pela secretaria com instrumentos de controle eletrônicos e selo de segurança	GBIO	Dez/2012	Eliminar possibilidades de fraudes dos documentos para averbação.
5-Reincidências nos erros dos RT's	Má fé dos RT's	Parceria com os conselhos dos RT's para orientações, advertências ou punições	GBIO	Jun/2012	Diminuição na ocorrência de reincidências de pendências.

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
		Estabelecer taxa de cobrança a partir da segunda reanálise			
6-Falta de controle e monitoramento da área averbada	Inexistência de registros por parte da GBIO	Criação de banco de dados de reserva legal	SEMARH/ GBIO	Dez/2012	Controle da área averbada.
	Inexistência de registros por parte dos cartórios				
	Ausência de acompanhamento das reservas já averbadas, especialmente aquelas em regeneração	Realizar estudo para a implementação de instrumentos que permitam o acompanhamento sistemático das reservas legais averbadas, especialmente daquelas a regenerar ou recompor			
7-Demora na averbação em cartório	Falta de mecanismo de controle e punição	Instituir tempo para que a averbação realizada no cartório retorne, com mecanismo de controle da validade. Caso a averbação ocorra dentro do prazo será cobrada taxa de reanálise	GBIO	Dez/2012	Garantia de que a reserva legal autorizada foi averbada em cartório.
8-Imagens de satélites defasadas	Falta de investimento na aquisição de imagens	Aquisição de software para visualização de imagens mais adequadas e atualizadas	SEMARH	Dez/2012	Maior confiabilidade no reconhecimento das áreas.
9-Possibilidades de trabalho limitadas e desmotivação dos analistas	Falta de equipamentos de qualidade, infraestrutura precária e excesso de processos prioritários.	Aquisição de equipamentos e readequação do espaço físico/aquisição e/ou aluguel espaço físico, redução no número de processos prioritários	SEMARH	Jun/2012	Espaço físico e equipamentos adequados para um melhor resultado dos trabalhos.

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
10-Processos não localizados	Falha no controle do Arquivo	Revisão no controle de andamento dos processos de modo que fique mais rigoroso Capacitação para o Arquivo	CARQ	Dez/2012	Controle revisado.
11-Erros na realização da vistoria, demora e má qualidade dos laudos por parte dos fiscais da GIA	Falta de estrutura; de equipamentos e de servidores	Aquisição de equipamentos, readequação e melhoria do espaço físico Aumentar o número de servidores para vistoria	SEMARH/ GIA/GBIO	Jun/2012	Melhora na qualidade dos laudos de vistoria.
	Aquisição de equipamentos, readequação e melhoria do espaço físico	Flexibilizar a vistoria passando a própria GBIO a realizar a sua.			
		Criar programa de capacitação dos servidores			
12-Pendências sanadas parcialmente	Má fé dos RT's e/ou falta de conhecimento.	Campanha de sensibilização e orientação dos RT's Parceria com os conselhos dos RT's para orientações, advertências ou punições Capacitação para o Protocolo	GBIO	Jun/2012	Redução no número de processos com pendências atendidas parcialmente.
13-Tramitação de processos para a Coordenação Jurídica sem necessidade legal	Tramitação solidificada desde a incorporação da Agência Ambiental pela SEMARH e que permanece no fluxo.	Elaborar portaria eliminando esta etapa.	SUGEPA/GBIO	Dez/2011	Diminuição no tempo de tramitação do processo.
14-Falta de padronização na análise por parte da GBIO	Inexistência de programa de capacitação para servidores	Criar programa de capacitação	GBIO	Mar/12	Padronização da análise.

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
	Inexistência de termo de referência com parâmetros claros para a análise dos processos de reserva legal	Elaborar termo de referência para a qualidade da análise			
15-Demora na resolução da pendência	Má fé dos RT's	Parceria com os conselhos dos RT's para orientações, advertências ou punições Arquivar paralisando o processo se a pendência não for atendida no prazo máximo estipulado pela notificação. Para desarquivar será cobrado taxa específica	SEMARH/GBIO	Jun/2012	Pendências sanadas dentro do prazo.
	Desconhecimento da notificação de pendências, uma vez que a notificação só é feita via sistema	Avisar pendências ao interessado e RT via e-mail			
16-Erro nas etiquetas de identificação do processo	Falta de atenção dos atendentes do Protocolo	Treinamento para os atendentes do protocolo	GBIO/CAT	Mar//2011	Diminuição de processos com etiqueta erradas;
	Erro no requerimento do processo	Elaborar requerimento específico para Reserva Legal			Facilidade na identificação e na busca dos processos.

NOVO DESENHO DO PROCESSO



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO			
NOME DO INDICADOR	UNID.	FÓRMULA DE CÁLCULO	PERIODICIDADE
Taxa de processos aprovados em primeira análise	%	$\frac{\sum \text{Processos aprovados em 1}^\circ \text{ análise}}{\sum \text{Processos analisados}} \times 100$	Trimestral
Taxa de processos com pendência	%	$\frac{\sum \text{Processos com pendência}}{\sum \text{Processos analisados}} \times 100$	Trimestral
Taxa de processos indeferidos	%	$\frac{\sum \text{Processos indeferidos}}{\sum \text{Processos formalizados}} \times 100$	Trimestral
Tempo médio de Vistoria Técnica	Dia	$\frac{\sum (\text{Data de entrega do laudo} - \text{Data de Solicitação})}{\sum \text{Solicitações de Vistoria Técnica}}$	Semestral
Taxa de processos concluídos	%	$\frac{\sum \text{Processos concluídos}}{\sum \text{Processos abertos}} \times 100$	Trimestral
Tempo médio de retorno de processos com averbação em cartório	Dia	$\frac{\sum (\text{Data de retorno do processo averbado em cartório} - \text{Data da autorização da reserva})}{\sum \text{Processos averbados em cartório}}$	Trimestral
Índice de Satisfação de Clientes – ISC	%	$\frac{\sum \text{Clientes que declararam estar satisfeitos}}{\sum \text{Clientes Pesquisados}} \times 100$	Trimestral