

 ESTADO DE GOIÁS	Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento / SEGPLAN
	Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Estado de Goiás / SEMARH
PROC004 – Fiscalização e Cobrança de Autos	

PROPOSTA DE MELHORIA

OBJETIVO

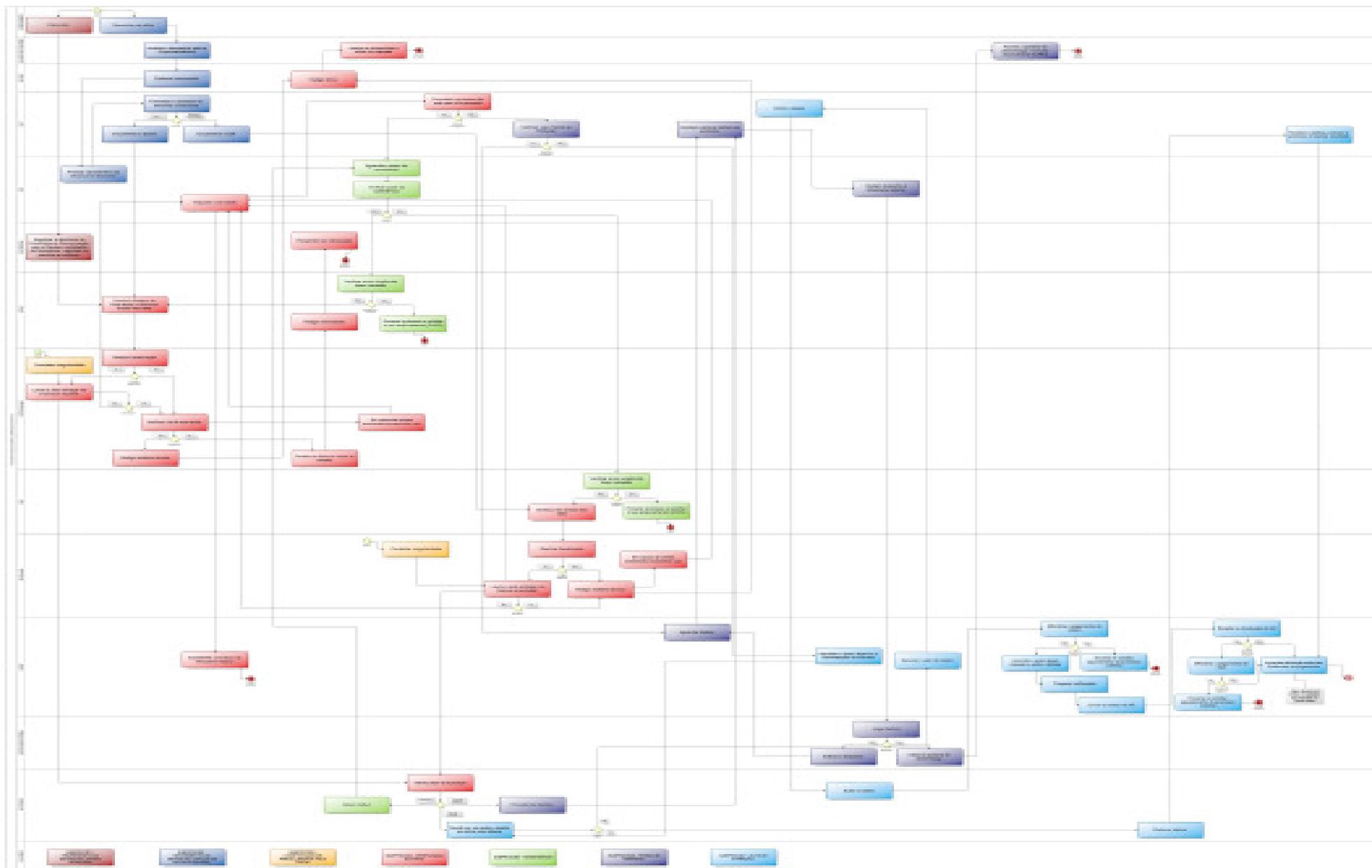
Este documento tem como finalidade consolidar a proposta de melhoria para o processo supracitado, apresentar as soluções levantadas para sanar os problemas identificados, demonstrar o novo fluxograma do processo que servirá de referência para a implementação das melhorias, bem como os indicadores para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

ANÁLISE E MELHORIA DO PROCESSO					
PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
1. Retrabalho ocorrido em advertências principalmente em processos de licenciamento	Falta de procedimento de serviços de inspeção	Definir procedimentos para os serviços de inspeção	GIA	Nov/2011	Padronização dos autos.
		Criar manual de preenchimento de autos	SFI, GCDA e GIA	Fev/2012	
2. Demora entre a emissão do auto e a autuação do processo	O processo só é autuado depois do cumprimento da rota do fiscal	Auto Eletrônico	GPTI	Jun/2012	Auto Eletrônico implementado.
	A via amarela é tramitada para a SFI antes de ir ao CAT	Tramitar à SFI apenas a via verde (até a implantação do auto eletrônico)	GCDA e GIA	Nov/2011	Procedimento corrigido.
	O fiscal postergar a entrega dos autos	Criar <i>check list</i> ou relatório semanal sobre os autos emitidos (até a implantação do auto eletrônico)	GCDA e GIA	Nov/2011	<i>Check list</i> criado; Fiscais capacitados.
	Capacitação para os fiscais				

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
3. Não recebimento de multas	Impossibilidade de inscrever o autuado na dívida ativa	Revisão da legislação Criação de Instâncias Julgadoras	SFI / Advocacia Setorial	Dez/2011	Legislação revisada e melhor desempenho no recebimento de multas; Software adquirido e auto formalizado.
	Ausência de punição na cobrança das multas				
	O autuado nem sempre tem a posse de algum documento ou informa seus dados incorretamente	Aquisição de software utilizado pelo IBAMA para o cruzamento de dados de documentos	SFI	Mai/2012	Agilidade na autuação do Processo.
	Parceria com o DETRAN para obtenção do CPF/CNPJ através da placa do carro (até a aquisição do software)	SFI	Fev/2012		
4. Insuficiência de informações no sistema que permitam a realização de algumas tarefas sem o processo físico	Os dados do auto não são digitalizados	Anexar cópia digital do auto ao sistema	GCOB	Out/2011	Dados do auto registrados no sistema.
	Dificuldade na localização do processo por meio do número do auto e da identificação do fiscal	Criar obrigatoriedade de se registrar o número do auto e o nome do fiscal durante a autuação do processo	CAT/GPTI	Nov/2011	
5. O boleto para pagamento não é disponibilizado imediatamente ao autuado	Necessidade da manifestação do autuado para a geração do boleto para pagamento	Confecção do primeiro boleto para pagamento no momento da autuação do processo	SFI / Advocacia Setorial	Jan/2012	Disponibilidade imediata do boleto.
	O autuado não tem acesso fácil ao boleto para pagamento pela internet	Criação, no site, da SEMARH, de um banner ou solução similar que relacione o boleto gerado ao número do auto	GPTI / Assessoria de Comunicação	Dez/2011	

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS
6.Alto tempo de juntada	O CAT precisa requerer os processos às unidades responsáveis para efetuar a juntada	Movimentar fisicamente o processo para a área responsável somente após a juntada de documentos ou o vencimento dos prazos legais	CAT	Nov/2011	Tempo de juntada reduzido.

NOVO DESENHO DO PROCESSO



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO			
NOME DO INDICADOR	UNID.	FÓRMULA DE CÁLCULO	PERIODICIDADE
Percentual de tipos de denúncias/ofício/constatações de Fiscalização e Cobrança de Autos *	%	$\frac{\sum \text{Tipo de denúncia} \times 100}{\sum \text{Denúncias recebidas}}$	Trimestral
Taxa de denúncias procedentes (Crimes ambientais)	%	$\frac{\sum \text{Denúncias procedentes} \times 100}{\sum \text{Denúncias recebidas}}$	Trimestral
Tempo médio de fiscalização e cobranças de autos a partir da denúncia	Dias	$\frac{\sum \text{Data de atendimento da Denúncia} - \text{Data da Denúncia}}{\sum \text{Denúncias recebidas}}$	Trimestral
Crimes ambientais por habitante do Estado de Goiás	Partes Por Milhão (PPM)	$\frac{\sum (\text{Crimes Ambientais}) \times 10^6}{\sum \text{Habitante do Estado de Goiás}}$	Trimestral
Crimes ambientais por fiscal	Partes Por Milhão (PPM)	$\frac{\sum \text{Crimes Ambientais} \times 10^6}{\sum \text{Número de Fiscais}}$	Trimestral
Crimes ambientais por habitante por região *	Partes Por Milhão (PPM)	$\frac{\sum \text{Crimes Ambientais} \times 10^6}{\sum \text{Habitante por região}}$	Trimestral
Atendimento de denúncias/ofícios por fiscal	Qtd/fiscal	$\frac{\sum \text{Denúncias/Ofícios}}{\sum \text{Número de Fiscais}}$	Trimestral
Denúncias/ofícios por habitante por região *	Partes Por Milhão (PPM)	$\frac{\sum \text{Denúncias/ofícios por região} \times 10^6}{\sum \text{Habitante por região}}$	Semestral
Taxa de reincidência de multas aplicadas	%	$\frac{\sum \text{Multas reincidentes} \times 100}{\sum \text{Multas aplicadas}}$	Trimestral
Taxa de advertências não sanadas	%	$\frac{\sum \text{Advertências não sanadas} \times 100}{\sum \text{Advertências aplicadas}}$	Trimestral
Valor médio de multas recebidas	R\$	$\frac{\sum \text{Valores recebidos por multas}}{\sum \text{Multas aplicadas}}$	Trimestral
Taxa de multas recebidas	%	$\frac{\sum \text{Valores recebidos por multas (R\$)} \times 100}{\sum \text{Valores totais aplicados em multas (R\$)}}$	Mensal
Índice de Satisfação de Clientes – ISC	%	$\frac{\sum \text{Clientes que declararam estar satisfeitos} \times 100}{\sum \text{Clientes Pesquisados}}$	Trimestral

* Elaborar um indicador para cada situação