


| | |
|--|---|
|  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

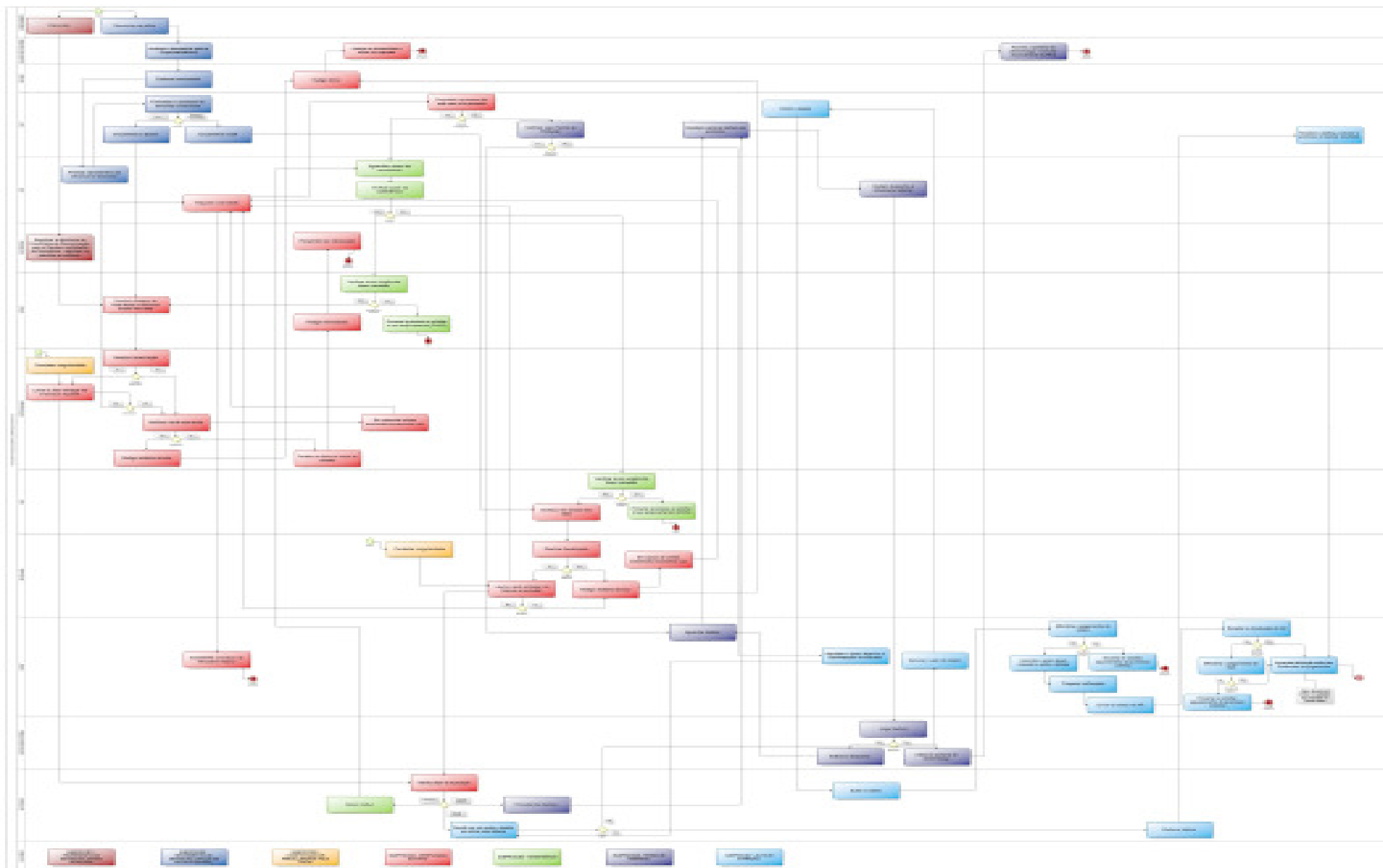
Este documento tem como finalidade consolidar a proposta de melhoria para o processo supracitado, apresentar as soluções levantadas para sanar os problemas identificados, demonstrar o novo fluxograma do processo que servirá de referência para a implementação das melhorias, bem como os indicadores para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