

 ESTADO DE GOIÁS	PROCURADORIA GERAL DO ESTADO / PGE
	PROC001 – OUTORGA DE CONTRATOS E CONVÊNIOS

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 - Quantidade significativa de processos mal instruídos causando retrabalho e consequentemente prejuízo no tempo total do processo.	1.1 - Falha na comunicação entre a PGE e as organizações quanto à instrução para a formalização de processos.	1.1.1 - Estreitar parceria entre a PGE e as organizações e desenvolver canal efetivo de comunicação	NNP / AG / CEJUR	Fev/13	Dez/13	- Interação entre a PGE e as organizações diminuindo retrabalho e o tempo total do processo - Canal de comunicação entre a PGE e as organizações instituído diminuindo retrabalho e o tempo total do processo
	1.2 - Ausência de documentos orientativos (instrução normativa, cartilhas, procedimentos, check lists,...) que detalhe todo o fluxo deste processo e a responsabilidade de cada ator participante etc.	1.2.1 - Elaborar documentos (instrução normativa, cartilhas, procedimentos, check lists,...)	NNP / AG / PA	Fev/13	Dez/13	- Documentos elaborados, divulgados e atores capacitados, diminuindo retrabalho e o tempo total do processo
		1.2.2 - Divulgar documentos	CEJUR / NNP	Fev/13	Dez/13	
1.2.3 - Capacitar atores envolvidos (oficinas, palestras, cursos, etc)	NNP / CEJUR/ SGPF	Mar/13	Dez/13			

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	1.3 - Falta de orientação no protocolo da PGE para não aceitar processos mal instruídos.	1.3.1 - Devido ao fato do Protocolo não ter competência para devolver processos sem apreciação técnica, desenvolver como prática do NNP a análise prévia dos processos recepcionados.	NNP	Abr/13	Dez/13	- Prática de realização de análise prévia instituída, diminuindo retrabalho e o tempo total do processo
2 - Demora na emissão do parecer do setorial	2.1 - Não utilização do SICOP para consulta (recorrendo a solicitação de arquivos físicos e/ou auxílio de outros procuradores)	2.1.1 - Adequar SICOP às necessidades do NNP e setoriais e ambos serem capacitados a utilizá-lo (criação de portaria para obrigatoriedade de utilização)	CTI	Jan/13	Dez/13	- SICOP com adequações, Procuradores capacitados, portaria instituída e prática disseminada diminuindo o tempo da emissão do parecer do setorial
	2.2 - Limitação de informações (pareceres digitalizados e inseridos apenas de 2011 até hoje) na biblioteca do SICOP	2.2.1 - Ampliar a biblioteca do SICOP	CEJUR	Jan/13	Dez/13	- Biblioteca do SICOP ampliada e adequada para busca diminuindo o tempo da emissão do parecer do setorial
	2.3 - Estrutura física e de pessoal inadequadas.	2.3.1 - Dotar as advocacias setoriais de infraestrutura suficiente (cargos comissionados selecionados por mérito).	SGPF / CEJUR	Fev/13	Dez/13	- Advocacias setoriais com estruturas físicas adequadas e servidores suficientes para atender às demandas dos órgãos diminuindo o tempo da emissão do parecer
3 - Acúmulo de processos para análise	3.1 - Estrutura de pessoal (procurador, técnico, administrativo e estagiário) insuficiente.	3.1.1 - Dimensionar necessidades e verificar possibilidade de receber servidores (comissão / concurso / contrato / etc)	NNP / CEJUR / SGPF	Fev/13	Dez/13	- Aumento de servidores na unidade diminuindo o tempo médio para conclusão dos processos e conseqüente diminuição no acúmulo de processos
	3.2 - Falta de qualificação aos servidores administrativos	3.2.1 - Verificar necessidades e desenvolver / providenciar cursos / oficinas / etc. para qualificação	NNP / CEJUR / SGPF	Fev/13	Dez/13	- Capacitação realizada conforme dimensionamento diminuindo o tempo médio para conclusão dos processos e conseqüente diminuição no acúmulo de processos
	3.3 - Estrutura física insuficiente.	3.3.1 - Dotar as unidades de infraestrutura suficiente.	SGPF	Fev/13	Dez/13	- Unidades com estrutura física adequada para atender a demanda e conseqüente

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
						diminuição no acúmulo de processos.
4 - Heterogeneidade na tratativa das informações para a gestão do processo com maior probabilidade de falha na tomada de decisões.	4.1 - Não utilização do SICOP (controle manual em planilhas).	4.1.1 - Adequar SICOP às necessidades do NNP e setoriais e ambos serem capacitados a utilizá-lo (criação de portaria para obrigatoriedade de utilização)	CTI / GAB	Jan/13	Dez/13	- SICOP com adequações, servidores e procuradores capacitados e prática de utilização plena do SICOP instituída
5 - Dificuldade de realização de análise técnica.	5.1 - Inserção de documentos não numerados ao processo.	5.1.1 - Determinar que as unidades sigam instrução existente que obriga que seja numerado o documento por quem anexá-lo.	GABINETE DO PGE / SGPF	Fev/13	Jun/13	- Determinação efetuada e prática instituída facilitando a realização de análises técnicas
		5.1.2 - Orientar o protocolo / setor de autuação a não receber processo sem páginas numeradas ou documentos soltos.	SGPF	Fev/13	Jun/13	- Protocolo orientado e prática instituída, facilitando a realização de análises técnicas
6 - Dificuldade na localização de processos e na identificação do assunto a ser tratado	6.1 - Uso incorreto e/ou incompleto do SEPNET (especialmente com etiquetas com conteúdo equivocado)	6.1.1 - Solicitar formalmente aos administradores do SepNet a limpeza e padronização do assunto a ser cadastrado.	SGPF / CTI	Jan/13	Dez/13	- Solicitação formal realizada e SepNet adequado facilitando a localização de processos e a identificação do assunto a ser tratado
		6.1.2 - Solicitar aos administradores capacitação junto a cada unidade de protocolo dos órgãos e entidades.	SGPF / GEPES / CTI	Jan/13	Dez/13	- Solicitação formal realizada, servidores capacitados e conseqüente melhora na qualidade no uso do Sepnet facilitando a localização de processos e a identificação do assunto a ser tratado
		6.1.3 - Elaborar documento que oriente servidores do protocolo e da área de autuação de processos.	SGPF / GESUP / CTI	Fev/13	Mai/13	- Documento elaborado, documento divulgado e conseqüente melhora na qualidade no uso do Sepnet facilitando a localização de processos e a identificação do assunto a ser tratado

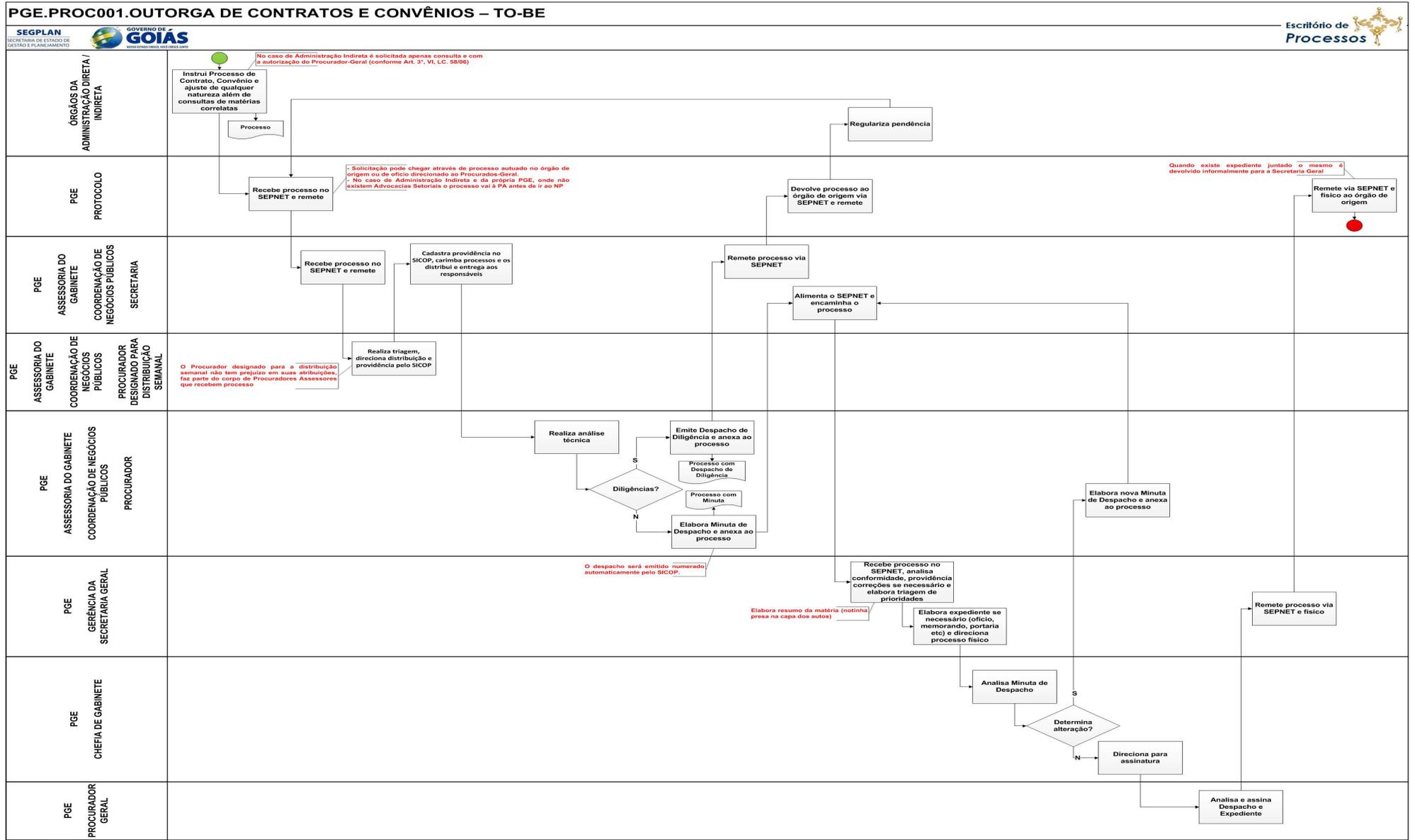
PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
7 - Ausência de uma "identidade institucional" da PGE, criando uma imagem de desorganização aos seus clientes.	7.1 - Falta de padronização dos documentos gerados pela PGE (ofícios, memorandos, pareceres, despachos, etc)	7.1.1 - Criação de documentos (modelos) padronizados	CTI / GABINETE DO PGE	Jan/13	Dez/13	- Documentos-modelo criados, disponibilizados em biblioteca virtual e divulgados (inclusive o local de acesso aos mesmos), criando uma "Identidade Institucional" da PGE, tanto interna quanto externa. - Portaria elaborada, divulgada e prática instituída, criando uma "Identidade Institucional" da PGE, tanto interna quanto externa.
		7.1.2 - Disponibilizar modelos em uma biblioteca virtual	CTI	Jan/13	Dez/13	
		7.1.3 - Criar portaria para a utilização obrigatória dos modelos padronizados.	NNP / GAB	Fev/13	Jun/13	

*RESPONSÁVEL: Área encarregada pela gestão da solução junto aos atores com autoridade para resolver o problema.

VALIDAÇÃO
<p>() Integral</p> <p>(X) Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): <u>1.2.2 / 1.2.3 / 1.3.1 / 7.1.3</u>, uma vez que não se inserem nas atribuições do NNP (explicação dada pelo responsável pela validação do documento, Procurador do Estado Daniel Walner Santana Duarte).</p> <p style="text-align: center;">_____ **Responsável pelo Processo</p>

** O documento original validado e assinado pelo responsável está arquivado na Gerência de Escritório de Processos da SEGPLAN.

NOVO DESENHO DO PROCESSO



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO		
CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	FINALIDADE
I01	Taxa de solicitação de outorga em contratos e convênios por solicitante	Medir o percentual de solicitações de análise jurídica de contratos e convênios a serem outorgados, enviados por uma unidade, considerando todos os órgãos e entidades solicitantes.
I02	Tempo médio de direcionamento ao NNP	Medir o tempo médio de envio dos processos de outorga de contratos e convênios do protocolo até o NNP
I03	Tempo médio de distribuição	Medir o tempo médio de distribuição dos processos de outorga de contratos e convênios pela secretaria do NNP.
I04	Tempo médio de análise técnica	Medir o tempo médio de análise técnica do procurador assessor, desde a distribuição até a conclusão da peça de análise, sendo ela despacho requisitório ou não.
I05	Taxa de processos com diligência	Medir o percentual de processos que sofreram diligências.
I06	Taxa de classificação de análise dos pareceres (reprovados, aprovados parcialmente, aprovados integralmente)	Medir o percentual de classificação de análise dos pareceres pela chefia de gabinete.
I07	Tempo médio de análise jurídica (lead time)	Medir o tempo médio de permanência dos processos na PGE para emissão de parecer sobre outorga de contratos e convênios descontando tempo de diligências.
I08	Tempo médio de fila para análise técnica	Medir o tempo médio de fila para análise técnica do procurador
I09	Tempo médio de diligência	Medir o tempo médio de diligência solicitada pelo procurador na análise
I10	Taxa de distribuição urgente	Medir o percentual de processos caracterizados como "urgentes", sofrendo critério específico de distribuição.