 ESTADO DE GOIÁS	PROCURADORIA GERAL DO ESTADO / PGE
	PROC002 – REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA

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	PPMA / 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,...)	PPMA / CEJUR	Fev/13	Dez/13	- Documentos elaborados, divulgados e atores capacitados, diminuindo retrabalho e o tempo total do processo
		1.2.2 - Divulgar documentos	PPMA / CEJUR	Fev/13	Dez/13	
1.2.3 - Capacitar atores envolvidos (oficinas, palestras, cursos, etc)	PPMA / 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 da secretaria da PPMA (servidor com perfil específico para análise) a análise prévia dos processos recepcionados.	PPMA	Abr/13	Dez/13	- Prática de realização de análise prévia instituída, diminuindo retrabalho e o tempo total do processo
2 - Dificuldade na localização de processos e na identificação do assunto a ser tratado	2.1 - Uso incorreto e/ou incompleto do SEPNET (especialmente com etiquetas com conteúdo equivocado)	2.1.1 - 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
		2.1.2 - Solicitar capacitação junto a cada unidade de protocolo dos órgãos e entidades.	SGPF / CTI / CEJUR	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
		2.1.3 - Elaborar documento que oriente servidores do protocolo e da área de autuação de processos	SGPF / CTI	Jan/13	Dez/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
3 - Possibilidade de prestar informação incompleta ao procurador da PPMA.	3.1 - Registro dos patrimônios do Estado incompletos (Superintendência de Patrimônio – SEGPLAN).	3.1.1 - Atualização dos registros do patrimônio do Estado.	PPMA	Fev/13	Dez/13	- Registros atualizados possibilitando a prestação completa das informações
	3.2 - Má conservação dos livros paroquiais, prejudicando a consulta de documentos das propriedades.	3.2.1 - Digitalização dos livros paroquiais.	SGPF	Fev/13	Dez/13	- Livros paroquiais digitalizados possibilitando a prestação completa das informações
	3.3 - Infraestrutura precária do DAPA (livros paroquiais consultados manualmente, sem licenças do AutoCAD,	3.3.1 - Digitalização dos livros paroquiais, adquirir licenças do AUTOCAD, melhoria da infraestrutura do DAPA, etc.	SGPF	Out/12	Dez/13	- Livros paroquiais digitalizados possibilitando a prestação completa das informações - Licenças de AUTOCAD adquiridas possibilitando a prestação completa das informações

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	sem estrutura de georreferenciamento, etc.)	3.3.2 - Estabelecer parcerias com órgãos/ entidades que possuam unidades bem estruturadas de georreferenciamento – parcerias (SEMARH / SEAGRO / AGETOP / AGEHAB) ou estruturação do DAPA	PPMA	Fev/13	Dez/13	- Infraestrutura do DAPA adequada à demanda possibilitando a prestação completa das informações - Parcerias instituídas possibilitando a prestação completa das informações
4 - Ausência de uma "identidade institucional" da PGE, criando uma imagem de desorganização aos seus clientes.	4.1 - Falta de padronização dos documentos gerados pela PGE (ofícios, memorandos, pareceres, despachos, etc)	4.1.1 - Criação de documentos (modelos) padronizados	CTI / GAB	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.
		4.1.2 - Disponibilizar modelos em uma biblioteca virtual	CTI	Jan/13	Dez/13	
		4.1.3 - Criar portaria para a utilização obrigatória dos modelos padronizados.	PPMA / GAB	Fev/13	Jun/13	- Portaria elaborada, divulgada e prática instituída, criando uma "Identidade Institucional" da PGE, tanto interna quanto externa.
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 seja numerado o documento por quem anexá-lo	PPMA / GAB	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	Mai/13	- Protocolo orientado e prática instituída, facilitando a realização de análises técnicas
6 - SICOP não utilizado em sua plenitude pelos atuantes no processo.	6.1 - Inexistência de prática de alimentação do GED com peças produzidas através de processos analisados que, por sua vez, podem auxiliar consulta de entendimentos de mesma	6.1.1 - Elaborar documento (portaria / instrução normativa) com obrigação da utilização plena do SICOP	PPMA / GAB	Fev/13	Jun/13	- Documento elaborado, instituído e divulgado, servidores capacitados e prática de utilização plena do SICOP instituída
		6.1.2 - Treinamento dos servidores/procuradores para utilização adequada do SICOP	CTI	Jan/13	Jun/13	

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	matéria.					
	6.2 - Inexistência de funcionalidade que permita acatar parcialmente pela AG de pareceres gerados.	6.2.1 - Desenvolver funcionalidades necessárias no SICOP	CTI	Jan/13	Dez/13	- SICOP com adequações, servidores e procuradores capacitados e prática de utilização plena do SICOP instituída
		6.2.2 - Treinamento dos servidores para utilização adequada do SICOP	CTI	Jan/13	Dez/13	
7 - Elevado tempo médio para conclusão de processos de regularização fundiária, totalizando aproximadamente 51 dias	7.1 - Excesso de análises no mesmo processo, totalizando 6 (seis) manifestações de procuradores, conforme fluxo desenhado.	7.1.1 - Verificar a possibilidade de eliminar algumas manifestações do processo sem prejudicar a qualidade do parecer final. Ex: análises realizadas após especializadas (Procurador da AG, Chefe da AG, Chefia de Gabinete);	PPMA / AG	Fev/13	Dez/13	- Eliminação de algumas manifestações diminuindo o tempo de conclusão do processo
	7.2 - Estrutura de pessoal (técnico, administrativo e estagiário) insuficiente (AG e PPMA).	7.2.1 - Dimensionar necessidades e verificar possibilidade de receber servidores (comissão / concurso / contrato / etc)	PPMA / CEJUR/SGPF	Fev/13	Dez/13	- Aumento de servidores na unidade diminuindo o tempo médio para conclusão de processos de regularização fundiária
	7.3 - Falta de qualificação aos servidores administrativos (AG e PPMA).	7.3.1 - Capacitar servidores administrativos, por meio de: cursos, oficinas, etc. para qualificação	PPMA / CEJUR/SGPF	Mar/13	Dez/13	- Capacitação realizada conforme dimensionamento diminuindo o tempo médio para conclusão de processos de regularização fundiária
8 - Desequilíbrio na homogeneidade das distribuições e produtividade entre os procuradores.	8.1 - Falha no SICOP quanto à medição de produtividade dos procuradores, permitindo aos mesmos encaminharem pareceres condicionantes e pareceres diligência à AG em detrimento a diligências causando uma fantasiosa sensação de maior produtividade.	8.1.1 - Adequar a pontuação das providências no SICOP, diferenciando o encaminhamento de processos com parecer condicionante dos demais pareceres.	CTI / PPMA	Jan/13	Dez/13	- SICOP com adequações realizadas e divulgadas e equilíbrio na distribuição dos processos e produtividade entre os procuradores
		8.1.2 - Controle rigoroso a ser exercido pelas chefias no sentido de minimizar a utilização de parecer condicionante, quando este não for a providência a ser adotada.	CTI / PPMA	Jan/13	Dez/13	- Prática instituída e equilíbrio na distribuição dos processos e produtividade entre os procuradores

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

VALIDAÇÃO

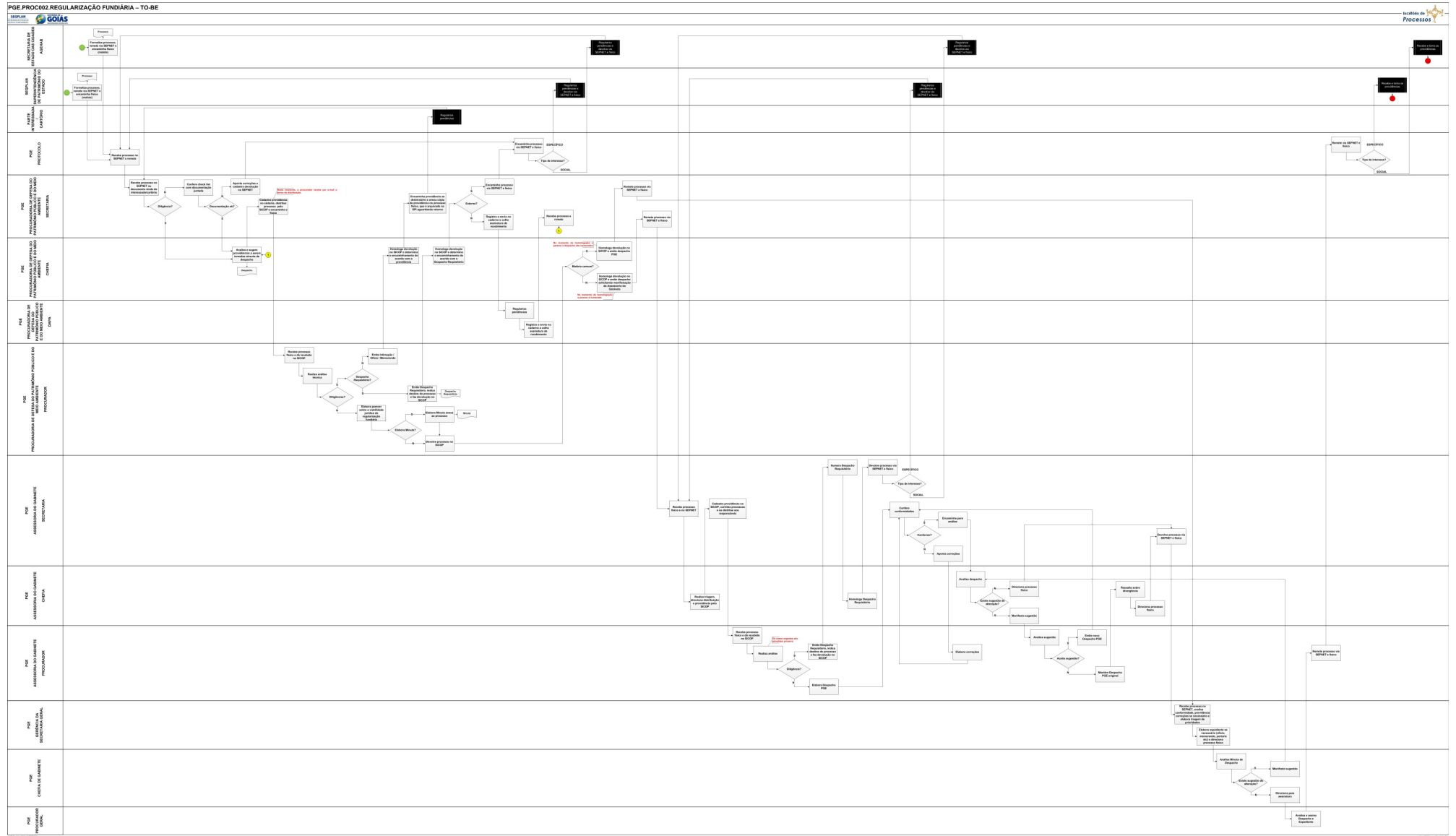
Integral

Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): 3.11 / 4.1.3 / 5.1.1 / 6.1.1 / 8.1.1 / 8.1.2

**Responsável pelo Processo

** 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 tipo de interesse de regularização fundiária	Medir o percentual de solicitantes de regularização fundiária a serem efetuadas.
I02	Taxa de análise de solicitação de regularização fundiária	Medir o percentual de análise de solicitações de regularizações fundiárias, enviados por uma unidade, considerando os órgãos e entidades solicitantes.
I03	Taxa de devolução na conferência inicial do processo (check-list).	Medir o percentual de processos devolvidos antes da realização da análise técnica, por falta de documentação (check-list).
I04	Tempo médio de análise técnica	Medir o tempo médio de análise técnica do procurador, desde a distribuição até a conclusão da peça de análise, sendo ela parecer ou despacho requisatório.
I05	Taxa de processos com diligência	Medir o percentual de processos que sofreram diligências.
I06	Taxa de pareceres aceitos (entendimento comum)	Medir o percentual de pareceres emitidos de forma alinhada ao entendimento do PGE, ou seja, dispensando a necessidade de nova análise técnica e emissão de nova peça.
I07	Tempo médio de permanência na AG	Medir o tempo médio de permanência dos processos na AG para emissão de despacho sobre matérias não comuns.
I08	Taxa de sugestão na minuta	Medir o percentual de minutas de despacho que sofrem sugestão pela chefia de Gabinete e chefia da Assessoria.
I09	Tempo médio de análise jurídica (lead time)	Medir o tempo médio de permanência dos processos na PGE para emissão de despacho sobre pedidos de regularização fundiária.
I10	Tempo médio de assinatura de despacho PGE	Medir o tempo médio de assinatura de despacho PGE, desde a elaboração de expediente até assinatura do despacho.
I11	Tempo médio de fila para análise técnica	Medir o tempo médio de fila para análise técnica do procurador