

 ESTADO DE GOIÁS	PROCURADORIA GERAL DO ESTADO / PGE
	PROC004 – DESAPROPRIAÇÃO

**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 - Possibilidade de prestar informação incompleta ao procurador da PPMA	1.1 - Registro dos patrimônios do Estado incompletos (Superintendência de Patrimônio – SEGPLAN).	1.1.1 - Atualização dos registros do patrimônio do Estado.	PPMA	Fev/13	Dez/13	- Registros atualizados possibilitando a prestação completa das informações
	1.2 - Má conservação dos livros paroquiais, prejudicando a consulta de documentos das propriedades.	1.2.1 - Digitalização dos livros paroquiais.	SGPF	Fev/13	Dez/13	- Livros paroquiais digitalizados possibilitando a prestação completa das informações
	1.3 - Infraestrutura precária do DAPA (livros paroquiais consultados manualmente, sem licenças do AutoCAD, sem estrutura de georreferenciamento, etc.)	1.3.1 - 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
		1.3.2 - Estabelecer parcerias com órgãos/ entidades que possuam unidades bem estruturadas de georreferenciamento	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

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
		parcerias (SEMARH / SEAGRO / AGETOP / AGEHAB) ou estruturação do DAPA				
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 - Solicitações intempestivas e sem planejamento.	3.1 - Falta de planejamento e gestão governamental em relação às desapropriações de interesse do Estado (casos solicitados em cima da hora / falta de recursos previstos no PPA / mudança de secretários causando mudança de interesse e conseqüentemente desperdício de recursos de pessoal, financeiros / etc.)	3.1.1 - Reestruturar toda cadeia de desapropriação, abrangendo inclusive um planejamento e diretrizes governamentais para este processo.	PPMA	Fev/13	Dez/13	- Planejamento e organização nas desapropriações do Estado possibilitando uma melhor prestação de serviço pela PGE
4 - Quantidade significativa de processos mal instruídos causando retrabalho e conseqüentemente prejuízo no tempo total do processo.	4.1 - Falha na comunicação entre a PGE e as organizações quanto à instrução para a formalização de processos	4.1.1 - 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
		4.2 - Ausência de documentos orientativos (instrução normativa, cartilhas, procedimentos, check lists,...)	4.2.1 - Elaborar documentos (instrução normativa, cartilhas, procedimentos, check lists,...)	PPMA / CEJUR	Fev/13	Dez/13
	4.2.2 - Divulgar documentos	PPMA / CEJUR	Fev/13	Dez/13		

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL *	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	que detalhe todo o fluxo deste processo e a responsabilidade de cada ator participante etc.	4.2.3 - Capacitar atores envolvidos (oficinas, palestras, cursos, etc)	PPMA / CEJUR/SGPF	Mar/13	Dez/13	
	4.3 - Falta de orientação no protocolo da PGE para não aceitar processos mal instruídos.	4.3.1 - 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
5 - Ausência de uma "identidade institucional" da PGE, criando uma imagem de desorganização aos seus clientes.	5.1 - Falta de padronização dos documentos gerados pela PGE (ofícios, memorandos, pareceres, despachos, etc)	5.1.1 - 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. - Portaria elaborada, divulgada e prática instituída, criando uma "Identidade Institucional" da PGE, tanto interna quanto externa.
		5.1.2 - Disponibilizar modelos em uma biblioteca virtual	CTI	Jan/13	Dez/13	
		5.1.3 - Criar portaria para a utilização obrigatória dos modelos padronizados.	PPMA / GAB	Fev/13	Jun/13	
6 - Dificuldade de realização de análise técnica.	6.1 - Inserção de documentos não numerados ao processo.	6.1.1 - 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
		6.1.2 - 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
7 - SICOP não utilizado em sua plenitude pelos atuantes no processo.	7.1 - 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 matéria.	7.1.1 - 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
		7.1.2 - Treinamento dos servidores/procuradores para utilização adequada do SICOP	CTI	Jan/13	Jun/13	
		7.2 - Inexistência de funcionalidade que permita	7.2.1 - Desenvolver funcionalidades necessárias	CTI	Jan/13	Dez/13

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	acatar parcialmente pela AG de pareceres gerados.	no SICOP 7.2.2 - Treinamento dos servidores para utilização adequada do SICOP	CTI	Jan/13	Dez/13	utilização plena do SICOP instituída
8 - Elevado tempo médio para conclusão de processos de desapropriação, totalizando aproximadamente 51 dias	8.1 - Excesso de análises no mesmo processo, totalizando 6 (seis) manifestações de procuradores, conforme fluxo desenhado.	8.1.1 - 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
	8.2 - Estrutura de pessoal (técnico, administrativo e estagiário) insuficiente (AG e PPMA).	8.2.1 - 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 desapropriação
	8.3 - Falta de qualificação aos servidores administrativos (AG e PPMA).	8.3.1 - 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 desapropriação
9 - Desequilíbrio na homogeneidade das distribuições e produtividade entre os procuradores.	9.1 - 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.	9.1.1 - Adequar o SICOP, não possibilitando o encaminhamento de processos com parecer condicionante, permitindo somente pareceres conclusivos.	CTI / PPMA	Jan/13	Dez/13	- SICOP com adequações realizadas e divulgadas e equilíbrio na distribuição dos processos e produtividade entre os procuradores
		9.1.2 - Controle rigoroso a ser exercido pelas chefias no sentido de minimizar a utilização de parecer condicionante.	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

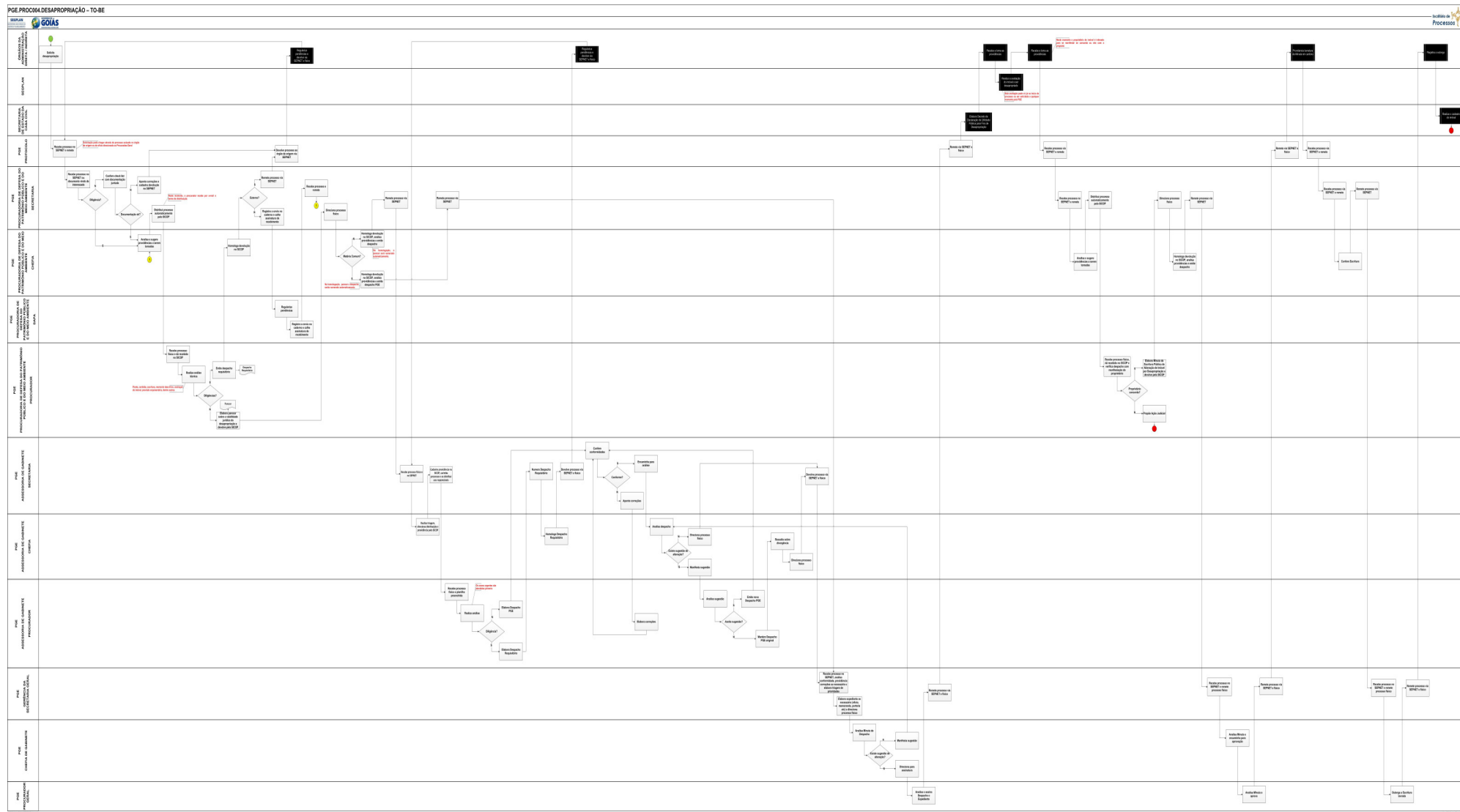
( ) Integral

( X ) Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): 1.1.1 / 3.1.1 / 5.1.3 / 6.1.1 / 7.1.1 / 9.1.1

\_\_\_\_\_  
\*\*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 solicitação de desapropriação por solicitante	Medir o percentual de solicitações de desapropriação por tipo de solicitante a serem efetuadas.
I02	Taxa de análise de solicitação de desapropriação	Medir o percentual de análise de solicitações de desapropriação, enviados por uma unidade, considerando todos 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	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.
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 desapropriação.
I10	Tempo médio de Outorga de escritura lavrada	Medir o tempo médio de outorga de escritura de desapropriação lavrada.
I11	Tempo médio de elaboração de minuta de Escritura Pública de Alienação de Imóvel por desapropriação	Medir o tempo médio de elaboração de minuta de Escritura Pública de Alienação de Imóvel por desapropriação, desde o aceite do proprietário até a homologação da peça e emissão do despacho.
I12	Tempo médio de homologação de devolução de minuta de Escritura Pública de Alienação de Imóvel por desapropriação	Medir o tempo médio de homologação de minuta de Escritura Pública de Alienação de Imóvel por desapropriação e emissão de despacho, desde a produção da peça até o direcionamento para lavratura.
I13	Tempo médio de lavratura da minuta de Escritura Pública de Alienação de Imóvel por desapropriação	Medir o tempo médio de lavratura da minuta de Escritura Pública de Alienação de Imóvel por desapropriação.
I14 (não validado)	Taxa de cumprimento do planejamento de desapropriação	Medir o percentual de execução do planejamento de desapropriação.