 ESTADO DE GOIÁS	PROCURADORIA GERAL DO ESTADO / PGE
	PROC005 – APOSENTADORIA E TRANSFERÊNCIA PARA RESERVA

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 - Elevado tempo médio para conclusão de processos de aposentadoria, totalizando aproximadamente uma média de pouco mais de 47 dias por trâmite dentro da PGE.	1.1 - Excesso de análises no mesmo processo, totalizando 6 (seis) manifestações de procuradores, conforme fluxo desenhado.	1.1.1 - 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);	PA / AG	Fev/13	Dez/13	- Eliminação de algumas manifestações diminuindo o tempo de conclusão do processo
	1.2 - Estrutura de pessoal (técnico, administrativo e estagiário) insuficiente (AG e PA).	1.2.1 - Dimensionar necessidades e verificar possibilidade de receber servidores (comissão / concurso / contrato / etc).	PA / CEJUR/ SGPF	Fev/13	Dez/13	- Aumento de servidores na unidade diminuindo o tempo médio para conclusão dos processos
	1.3 - Falta de qualificação aos servidores administrativos (AG e PA).	1.3.1 - Capacitar servidores administrativos, por meio de: cursos, oficinas, etc. para qualificação.	PA / CEJUR / SGPF	Mar/13	Dez/13	- Capacitação realizada conforme dimensionamento diminuindo o tempo médio para conclusão dos processos
2 - SICOP não utilizado em sua plenitude pelos atuantes no processo.	2.1 - Inexistência de prática de alimentação do GED com peças produzidas através de processos analisados que, por sua vez, podem auxiliar consulta de entendimentos	2.1.1 - Elaborar documento (portaria / instrução normativa) com obrigação da utilização plena do SICOP	PA / GAB	Fev/13	Jun/13	- Documento elaborado, instituído e divulgado, servidores capacitados e prática de utilização plena do SICOP instituída
		2.1.2 - Treinamento dos servidores para utilização adequada do SICOP	CTI	Jan/13	Jun/13	

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	de mesma matéria.					
	2.2 - Inexistência de funcionalidade que permita a homologação pela AG de pareceres gerados.	2.2.1 - 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
		2.2.2 - Treinamento dos servidores/procuradores para utilização adequada do SICOP	CTI	Jan/13	Dez/13	
3 - Quantidade significativa de processos mal instruídos causando retrabalho e conseqüentemente prejuízo no tempo total do processo.	3.1 - Falha na comunicação entre a PGE e as organizações quanto à instrução para a formalização de processos	3.1.1 - Estreitar parceria entre a PGE e as organizações e desenvolver canal efetivo de comunicação	PA / 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
		3.2 - 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.	3.2.1 - Elaborar documentos (instrução normativa, cartilhas, procedimentos, check lists,...)	PA / CEJUR	Fev/13	Dez/13
		3.2.2 - Divulgar documentos	PA / CEJUR	Fev/13	Dez/13	
		3.2.3 - Capacitar atores envolvidos (oficinas, palestras, cursos, etc)	PA / CEJUR / SGPF	Mar/13	Dez/13	
		3.3 - Falta de orientação no protocolo da PGE para não aceitar processos mal instruídos.	3.3.1 - 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.	PA	Abr/13	Dez/13
4 - Dificuldade na localização de processos e na identificação do assunto a ser tratado	4.1 - Uso incorreto e/ou incompleto do SEPNET (especialmente com etiquetas com conteúdo equivocado)	4.1.1 - 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
		4.1.2 - 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

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	RESPONSÁVEL*	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
		4.1.3 - Elaborar documento que oriente servidores do protocolo e da área de atuação 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
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.	PA / 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	PA / GAB	Fev/13	Jun/13	- Determinação efetuada e prática instituída facilitando a realização de análises técnicas
		6.1.2 - Orientar o protocolo / setor de atuação 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 - Desequilíbrio na homogeneidade das distribuições e produtividade entre os procuradores.	7.1 - Falha na medição de produtividade dos procuradores no SICOP, permitindo aos mesmos encaminharem pareceres condicionantes e pareceres diligência à AG em detrimento a diligências causando uma fantasiosa sensação de maior produtividade.	7.1.1 - Adequar a pontuação das providências no SICOP, diferenciando o encaminhamento de processos com parecer condicionante dos demais pareceres.	CTI	Jan/13	Mai/13	- SICOP com adequações realizadas e divulgadas e equilíbrio na distribuição dos processos e produtividade entre os procuradores
		7.1.2 - 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.	PA	Mai/13	contínuo	- 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

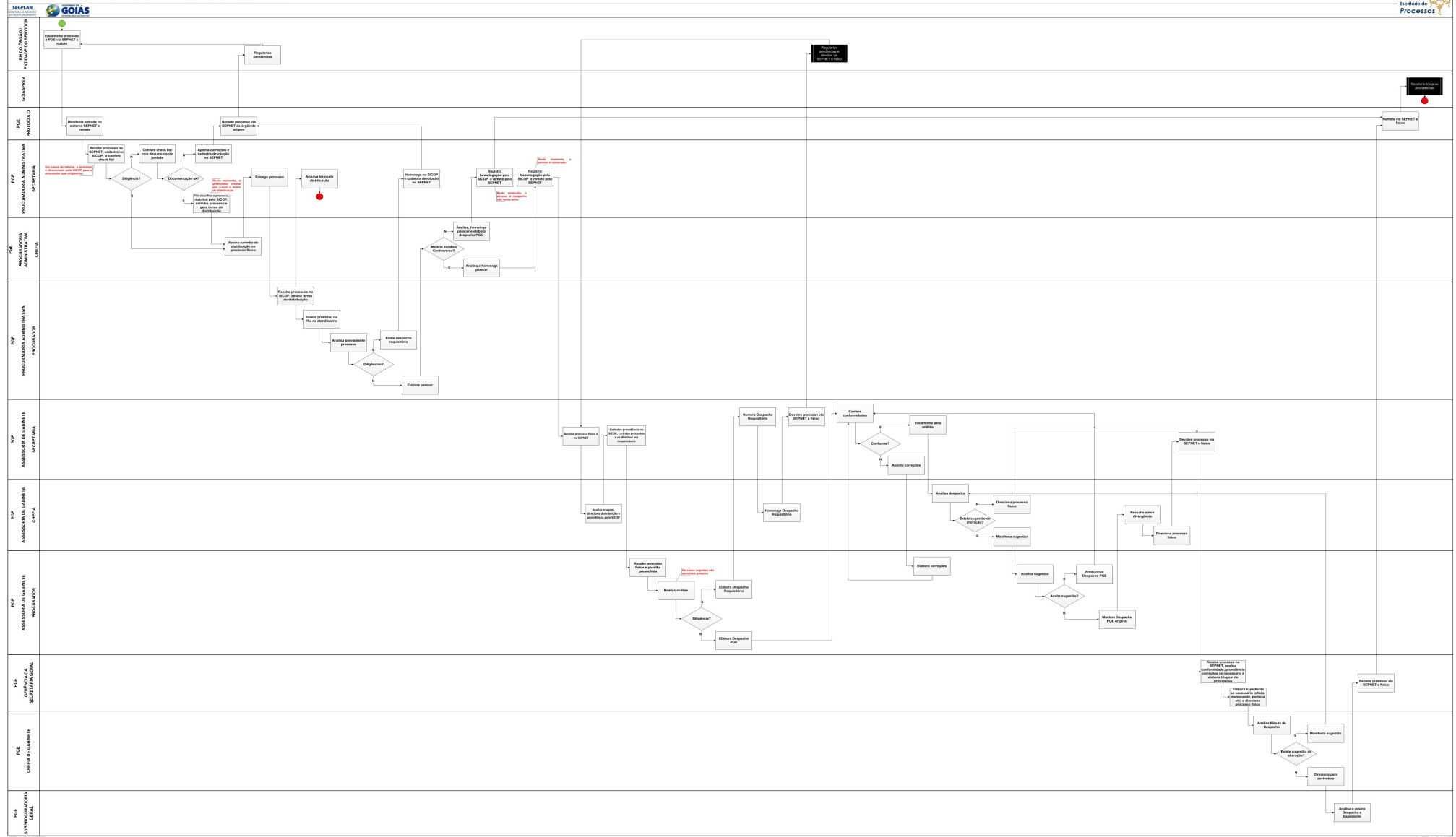
Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): _____

**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

PGE PROC005 APOSENTADORIA E TRANSFERÊNCIA PARA RESERVA – TOBE



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO		
CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	FINALIDADE
I01	Taxa de solicitação de aposentadorias analisadas por solicitante	Medir o percentual de solicitações de aposentadorias analisadas, considerando a lotação de servidores nos órgãos e entidades.
I02	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).
I03	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 requisitório.
I04	Taxa de processos com diligência	Medir o percentual de processos que sofreram diligências.
I05	Taxa de pareceres aceitos (matéria jurídica controversa)	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.
I06	Tempo médio de permanência na AG	Medir o tempo médio de permanência dos processos na AG para emissão de despacho sobre matérias não comuns.
I07	Taxa de classificação de análise dos pareceres (reprovados, aprovados parcialmente, aprovados integralmente)	Medir o percentual de classificação de análise dos pareceres pela chefia da PA.
I08	Tempo médio de análise jurídica	Medir o tempo médio de permanência dos processos na PGE para emissão de análise em pedidos de aposentadoria descontando tempo de diligências.
I09	Tempo médio de fila para análise técnica	Medir o tempo médio de fila para análise técnica do procurador
I10	Tempo médio de diligência	Medir o tempo médio de diligência solicitada pelo procurador na análise