

| | |
|--|--|
|  <p>ESTADO DE GOIÁS</p> | SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO / SEGPLAN |
| | PROC006 – Concessão de Licença Prêmio |

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. Processos instruídos de maneira inadequada e com informações insuficientes pelas unidades de gestão de pessoas dos | 1.1 Inexistência de documentação (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) que oriente os órgãos a | 1.1.1 Elaboração de documentação (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) que oriente os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes. | SCRH | | | Documentos elaborados (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) orientando os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes. |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|-------------------|---|--|--------------|------------|---|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| órgãos/entidades. | instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes. | 1.1.2 Criar formulário padrão para que o servidor formalize o requerimento de licença prêmio, contendo as informações que são necessárias para adequada instrução do processo. Obs: o servidor poderá providenciar cópias dos atos administrativos referentes ao seu dossiê e anexá-los no momento da autuação do processo. | SCRH | | | Formulário padrão para requerimento de licença prêmio criado de forma a padronizar a formalização do processo para garantir que a informação chegue com qualidade ao órgão de origem do servidor, independente do órgão onde o mesmo tenha sido autuado. |
| | | 1.1.3 Desenvolver formulário padrão. | STI | 04/02/2013 | 30/04/2013 | |
| | | 1.1.4 Divulgação da documentação às unidades de gestão de pessoas e aos servidores. (publicações, sites, contracheques, etc.) | SCRH | | | Documentos elaborados (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) divulgados para as unidades de gestão de pessoas e para os servidores (publicações, sites, contracheques, etc). |
| | | 1.1.5 Capacitar os órgãos/entidades para correta instrução dos processos de concessão de licença prêmio. | SCRH | | | Unidades de gestão de pessoas dos órgãos e entidades capacitadas para orientar a correta instrução dos processos de concessão de licença prêmio. |
| | 1.2 Informações funcionais dos servidores dispersas em vários órgãos de maneira não informatizada, acarretando em retrabalho no levantamento de dados relativos aos | 1.2.1 Promover a digitalização e centralização do dossiê no órgão de lotação do servidor, ficando este órgão responsável por atualizar as informações funcionais no dossiê. | SCRH | | | Dossiê dos servidores atualizado e centralizado no órgão de lotação. |
| | 1.2.2 Dar suporte tecnológico para viabilizar a centralização do dossiê e promover as alterações necessárias no RHNet. | STI | 04/02/2013 | 31/08/2013 | Informações dos dossiês digitadas e atos digitalizados disponíveis para o órgão de origem dos servidores. | |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|---|---|--|--------------|---|---|---|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| | servidores. | 1.2.3 Implantar RHNet em todos os órgãos da administração pública, contendo o módulo de controle das informações funcionais dos servidores. | SCRH | | | Informações funcionais atualizadas inseridas no RHNet pelo órgão de lotação e disponibilizadas para o órgão de origem. |
| | | 1.2.4 Dar suporte tecnológico para implantação do RHNet. | STI | Atividade já em andamento | Ainda não conseguimos estimar o prazo final devido a complexidade do trabalho | |
| 2. Morosidade na concessão de licença prêmio. | 2.1 A Gerência de Gestão de Pessoas, ao analisar as informações funcionais dos servidores para conceder o benefício, não aproveita o momento da pesquisa para realizar o levantamento dos dados referentes a todos os benefícios que o servidor porventura tenha adquirido o direito. | 2.1.1 A Gerência de Gestão de Pessoas, ao analisar as informações funcionais dos servidores para conceder o benefício, deverá aproveitar o momento da pesquisa para realizar o levantamento dos dados referentes a todos os benefícios que o servidor porventura tenha adquirido o direito, registrando-o no ato de concessão. | SGPF | Atividade em andamento. Para finalizar esta atividade necessitam os que o item 2.1.2 seja viabilizado | | Dados referentes a todos os benefícios a que o servidor já tenha adquirido o direito lançados no RHNet após análise de suas informações funcionais quando da autuação de um processo. Isto proporcionará agilidade na concessão das futuras licenças, visto que este direito já fora concedido, não sendo necessário realizar novas análises, mas apenas estabelecer o período de gozo. |
| | | Em caso de não obtenção do direito, os dados resultantes da análise realizada (contendo o período analisado) também deverão ser registrados, de forma que subsidie verificações posteriores. | | | | |
| | | 2.1.2 Criar no RHNet funcionalidade que permita inserir e controlar dados referentes aos períodos aquisitivos já analisados, concedidos e usufruídos pelos servidores para este benefício. | SCRH | | | Funcionalidade criada no RHNet para inserir e controlar dados referentes aos períodos aquisitivos já analisados, concedidos e usufruídos pelos servidores com licença prêmio. |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|----------|--|---|--------------|------------|------------|---|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| | | 2.1.3 Desenvolver a funcionalidade no RHNet. | STI | 04/02/2013 | 30/05/2013 | |
| | 2.2 Retrabalho da Gerência de Gestão de Pessoas quando, ao receber o processo de solicitação de licença prêmio que foi autuado no órgão de lotação, verifica novamente as informações que foram encaminhadas por aquele órgão. | 2.2.1 Elaboração de documentação (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) que oriente os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e informações suficientes. | SCRH | | | Documentos elaborados (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) orientando os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes. |
| | 2.3 Interrupções das atividades operacionais em função do atendimento aos servidores. | 2.3.1 Centralizar atendimento de todos os serviços prestados pela Gerência de Gestão de Pessoas, utilizando mecanismos que permitam controlar a situação de cada solicitação a ela encaminhada. | SGPF | Concluído | Concluído | Atendimento ao servidor centralizado e mecanismo de controle de solicitações criado, evitando interrupções no trabalho da equipe da Gerência de Gestão de Pessoas. |
| | | 2.3.2 Instituir: -prazo mínimo entre a solicitação e o gozo do benefício; - prazo mínimo entre a autuação e o envio para o órgão de origem do servidor. | SCRH | | | Prazos mínimos instituídos: - entre a solicitação e o gozo da licença prêmio; - entre a autuação do processo no órgão de lotação e seu envio para o órgão de origem do servidor. |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|---|--|--|--------------|------------|--|--|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| | 2.4 A busca de informações de licenças médicas que foram concedidas aos servidores anteriormente à 2007, que é a data de implantação do SALES (Sistema de Acompanhamento a Licenças do Servidor), é solicitada à Gerência de Saúde e Prevenção via encaminhamento de processo físico (30 dias para retorno). | 2.4.1 Solicitar à Gerência de Saúde e Prevenção, por email, o lançamento no SALES das informações de licenças médicas que foram concedidas aos servidores antes de 2007. Esta prática é adotada pela SEFAZ, que acessa as informações atualizadas, após 3 dias. | SGPF | Concluído | Concluído | Solicitações feitas à Gerência de Saúde e Prevenção através de email, bem como a resposta de atendimento à solicitação. |
| | | 2.4.2 Criar mecanismo no SALIS que permita identificar se as informações anteriores a 2007 de um servidor já foram migradas. | SCRH | | | Mecanismo criado no SALES para identificar se as licenças médicas anteriores à 2007 que foram usufruídas por determinado servidor já foram inseridas no SALES. |
| | | 2.4.3 Desenvolver o mecanismo de identificação. | STI | 07/01/2013 | 31/03/2013 | |
| 2.5 Informações funcionais dos servidores dispersas em vários órgãos de maneira não informatizada, acarretando em retrabalho no levantamento de dados relativos aos servidores. | 2.5.1: Promover a digitalização e centralização do dossiê no órgão de lotação do servidor, ficando este órgão responsável por atualizar as informações funcionais no dossiê. | SCRH | | | Dossiê dos servidores atualizado e centralizado no órgão de lotação. | |
| | 2.5.2 Dar suporte tecnológico para viabilizar a centralização do dossiê e promover as alterações necessárias no RHNet. | STI | 04/02/2013 | 31/08/2013 | Informações dos dossiês digitadas e atos digitalizados disponíveis para o órgão de origem dos servidores. | |
| | 2.5.3 Implantar o RHNet em todos os órgãos da administração pública, contendo funcionalidade que permita gerenciar as informações funcionais referentes a licença prêmio. | SCRH | | | Informações funcionais atualizadas inseridas no RHNet pelo órgão de lotação e disponibilizadas para o órgão de origem. | |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|----------|--|--|--------------|---------------------------|---|---|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| | | 2.5.4 Desenvolver e disponibilizar a funcionalidade no RHNet. | STI | Atividade já em andamento | Ainda não conseguimos estimar o prazo final devido à complexidade e do trabalho | |
| | 2.6 Dificuldade no levantamento da quantidade de faltas do servidor no período aquisitivo da licença prêmio. | 2.6.1 Elaborar funcionalidade ou relatório nos sistemas de RH e RHNet, que permita a recuperação das faltas de maneira célere e confiável. Atualmente o cálculo é efetuado manualmente recuperando a informação nas fichas financeiras de cada servidor (regra de três no desconto do salário) | SCRH | | | Funcionalidade desenvolvida no RH e no RHNet para identificação da quantidade de faltas dentro do período aquisitivo de licença prêmio de determinado servidor. |
| | | 2.6.2 Desenvolver e disponibilizar a funcionalidade ou relatório nos sistemas de RH e RHNet. | STI | 04/02/2013 | 30/04/2013 | |
| | 2.7 Retrabalho da Gerência de Gestão de Pessoas, ao receber um processo para analisar, refazer os cálculos de contagem dos 1825 dias necessários para a aquisição dos benefícios já concedidos e a conceder. | 2.7.1 <i>Paliativa:</i> padronizar ferramenta corporativa para cálculo do período aquisitivo necessário para a concessão do benefício (site da Superintendência Central de Recursos Humanos). | SCRH | | | Ferramenta corporativa disponibilizada para cálculo do período aquisitivo necessário para a concessão da licença prêmio. |
| | | 2.7.2 Desenvolver a ferramenta corporativa. | STI | Ainda em estudo | Ainda em estudo | |
| | | 2.7.3 <i>Definitiva:</i> disponibilizar funcionalidade no RHNet para realizar cálculo do período aquisitivo necessário para a concessão do benefício. | SCRH | | | Ferramenta disponibilizada no RHNet para cálculo do período aquisitivo necessário para a concessão da licença prêmio. |
| | | 2.7.4 Desenvolver a funcionalidade no RHNet. | STI | Ainda em estudo | Ainda em estudo | |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|---|---|---|--------------|-------------|--|---|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| 3 Existência de mais de um dossiê (físico) para o mesmo servidor na SEGPLAN. | 3.1 Na SEGPLAN, os dossiês encontram-se arquivados em cinco locais diferentes: - dossiê dos efetivos; - dossiê dos efetivos que vieram da SEFAZ, em virtude da Reforma Administrativa; - dossiê dos efetivos que tomaram posse a partir de 2010; - dossiê dos comissionados que estão trabalhando na SEGPLAN; - dossiê de todos os comissionados na Supervisão de Posse. | 3.1.1 Organizar e centralizar as informações dos dossiês (físicos) existentes na SEGPLAN, de forma a criar um dossiê único para cada um dos seus servidores. | SGPF | Já iniciado | Agosto/2013. Dependemos da instalação do arquivo deslizante. | Informações dos dossiês organizadas e criação de um dossiê único para cada servidor da SEGPLAN, armazenando-os num único local. |
| 4. A Superintendência Central de Recursos Humanos está assinando os atos de concessão de licença prêmio, atividade que nos demais órgãos é de competência da Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças. | 4.1 A minuta do Regulamento da SEGPLAN e Portaria nº 116/2012 estabelecem este procedimento. | 4.1.1 Revogar Portaria nº 116/2012, de forma que a competência para elaboração e assinatura dos atos de concessão de licença prêmio seja do Superintendente de Gestão, Planejamento e Finanças. 4.1.2 Adequar minuta do Regulamento de forma que a competência para elaboração e assinatura dos atos de concessão de licença prêmio seja do Superintendente de Gestão, Planejamento e Finanças | SGPF | 01/11/2012 | 30/11/2012 (Portaria Nº 208/2012) | Normativas atualizadas atribuindo a competência para elaboração e assinatura dos atos de concessão de licença prêmio ao Superintendente de Gestão, Planejamento e Finanças. |
| | | | SMI | 01/11/2012 | 30/11/2012 | |

| PROBLEMA | CAUSA | SOLUÇÃO | RESPONSÁVEL* | PRAZO | | RESULTADO ESPERADO |
|---|---|---|--------------|--------|---------|---|
| | | | | INÍCIO | TÉRMINO | |
| 5 Despachos dos atos de concessão de licença prêmio emitidos com assunto errado, por exemplo: - Concessão; - Licença; - Solicitação. | 5.1 Lista de assuntos do SepNet contém itens genéricos, isto é, não permitem a correta identificação do objeto do processo. | 5.1.1 Revisar lista de assuntos do SepNet, de forma que não contenha itens genéricos. | SCRH | | | Lista de assuntos do SepNet revisada e sem itens de assuntos genéricos para permitir a correta identificação do objeto do processo. |
| | 5.2 Cadastramento do processo realizado de maneira incorreta pelos atendentes do protocolo. | 5.2.1 Treinamento aos atendentes do protocolo para que promovam a correta identificação do assunto do processo (instrução normativa). | SCRH | | | Atendentes do protocolo treinados para realizarem a correta identificação do assunto do processo. |
| | 5.3 Superintendência Central de Recursos Humanos adota como prática ter no assunto do despacho do ato de concessão de licença prêmio o mesmo da capa do processo. | 5.3.1 Padronizar o assunto nos despachos dos atos de concessão de licença prêmio, de forma a favorecer a correta identificação destes atos. | SCRH | | | Assunto nos despachos dos atos de concessão de licença prêmio padronizados para favorecer a correta identificação destes atos. |

| VALIDAÇÃO | | |
|---|---|--|
| SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS | SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS | SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO |
| <input type="checkbox"/> Integral <input type="checkbox"/> Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): _____ _____S Superintendente Central de Recursos Humanos | <input type="checkbox"/> Integral <input type="checkbox"/> Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): _____ _____ Superintendente de Gestão, Planejamento e Finanças | <input type="checkbox"/> Integral <input type="checkbox"/> Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): _____ _____ Superintendente de Tecnologia da Informação |

| SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO | | |
|---|--|---|
| CÓDIGO | NOME DO INDICADOR | FINALIDADE |
| 01 | Tempo Médio de Concessão | Medir o prazo médio despendido para concessão das Licenças Prêmio |
| 02 | Tempo Médio de Emissão de Licença Prêmio Parcial | Medir o prazo médio despendido para emissão das Licenças Prêmio Parcial |
| 03 | Tempo Médio de Consolidação das Informações Funcionais | Medir o tempo médio de consolidação das informações funcionais dos servidores que estão à disposição |
| 04 | Taxa de Processos que Tiveram Diligência | Medir a taxa de processos que tiveram diligência e são devolvidos para regularização. |
| 05 | Taxa de Indeferimento | Medir o percentual de solicitações de licenças prêmio que não foram concedidas. |
| 06 | Tempo Médio de Análise | Medir o prazo médio de realização da análise do processo pela Gerência de Gestão de Pessoas |
| 07 | Tempo Médio de Manifestação da SGPF | Mede o tempo médio despendido pela Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças para se manifestar quanto ao ato de concessão. |
| 08 | Processos por Analista | Calcular a média de processos distribuídos por analista. |
| 09 | Taxa de Processos Analisados | Mede percentual de processos analisados em relação aos que foram distribuídos. |
| 10 | Taxa de Manifestação | Mede percentual de determinado tipo de ato (Cancelamento, Concessão e Retificação) em relação ao total de atos em que a SGPF se manifestou. |