



ESTADO DE GOIÁS

# **PROJETO DE OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS CORPORATIVOS**

## **CONCESSÃO DE GRATIFICAÇÃO ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO**

Goiânia – 2012



ESTADO DE GOIÁS

**Marconi Ferreira Perillo Júnior**  
**GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS**

## **SEGPLAN**

**Giuseppe Vecchi**

SECRETÁRIO DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

**Maria Christina de Azeredo Costa**

CHEFE DE GABINETE ADJUNTO DE GESTÃO

**Regina Beatriz Simon Yazigi**

SUPERINTENDENTE DE MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL

**Janine Almeida Silva Zaiden**

GERENTE DE ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

## **EQUIPE TÉCNICA**

Cristiano Borges Salazar

Declieux Crispim Baiocchi de Paula

Deiner da Costa Menezes

Fernando Carlos Pereira

Guilherme Guimarães Corrêa

João Paulo Pires Bittencourt

Keity Bonatti dos Santos

Rafael Chedid Cardoso

Sílvia de Brito Teles

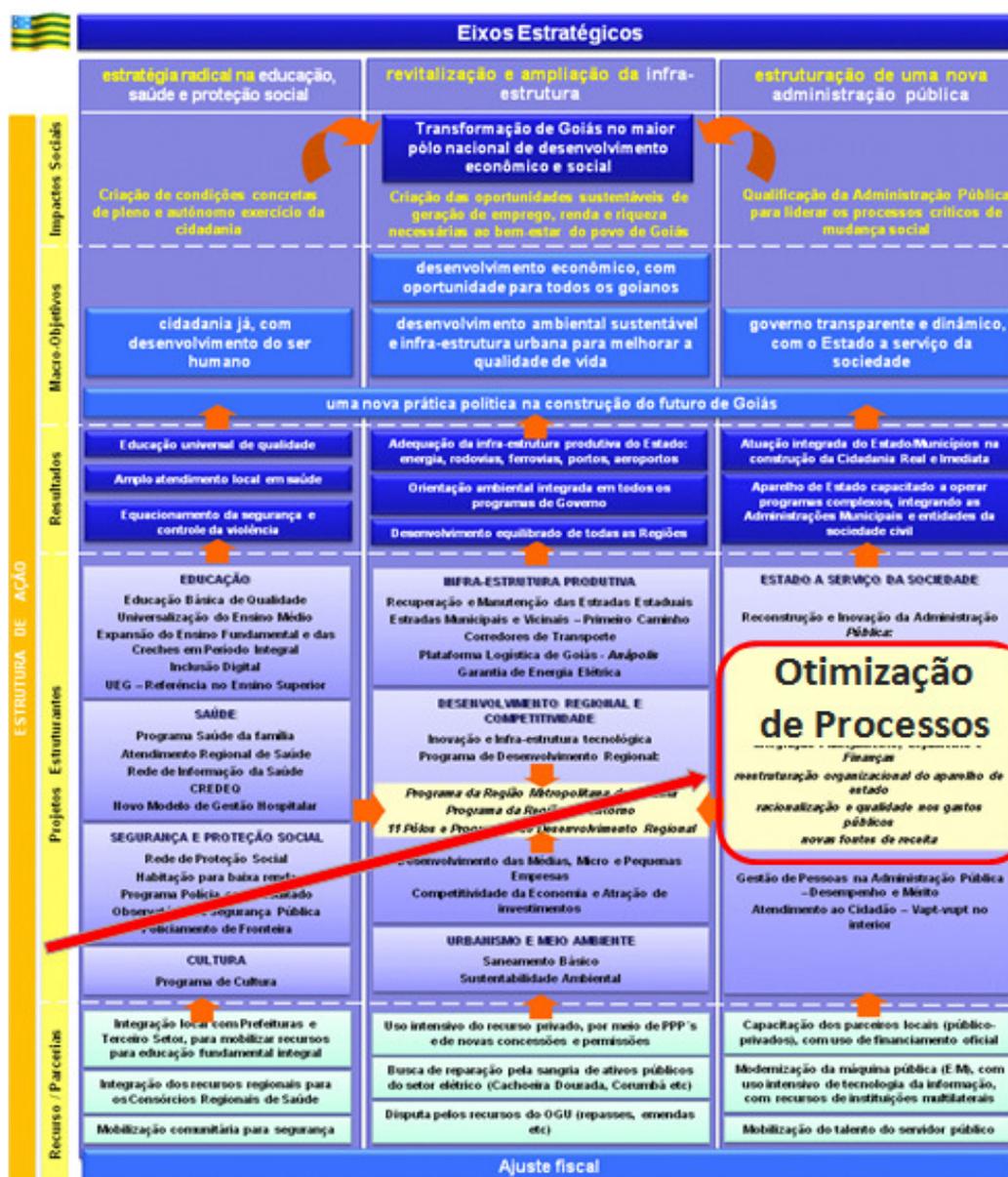
## ÍNDICE

1. PLANO ESTRATÉGICO .....	4
2. GESTÃO POR PROCESSOS .....	6
3. GERÊNCIA DE ESCRITÓRIO DE PROCESSOS.....	7
4. METODOLOGIA .....	8
4.1 - Planejamento da Melhoria - Reunião de Mobilização .....	10
4.1.2 - Delimitação de escopo do Processo .....	13
4.2 - Modelagem .....	14
4.2.1 - Modelagem AS-IS .....	14
4.3 - Análise e Melhoria.....	18
4.3.1 - Árvore de Soluções, Análise e Modelagem TO-BE.....	18
4.3.2 - Sistema de Medição de Desempenho .....	21
4.4 - Implementação das Melhorias .....	23
4.4.1 - Proposta de Melhoria .....	23
4.4.2 - Implementação do Novo Processo .....	28

# 1. PLANO ESTRATÉGICO

A partir de janeiro de 2011 passa a vigorar no Estado de Goiás um novo modelo de gestão baseado na inovação, empreendedorismo e com foco em resultados. Um dos eixos prioritários estabelecidos no Plano Estratégico 2011-2014 consiste na “Estruturação de uma nova administração pública”.

Neste contexto foi concebido o Projeto Estruturante “Otimização de Processos”, que se encontra vinculado ao Macro Objetivo “Governo dinâmico e transparente com o Estado a Serviço da Sociedade”.



Referido projeto será desenvolvido pela Secretaria de Gestão e Planejamento através da Superintendência de Modernização Institucional, por meio da Gerência de Escritório de Processos.

Pretende-se, com essa iniciativa, dar continuidade na modernização da gestão pública de Goiás, pois se trata de um projeto que permitirá a reestruturação e melhoria dos processos organizacionais, vislumbrando a excelência na prestação de serviços.

## 2. GESTÃO POR PROCESSOS

A Gestão por Processos visa mobilizar pessoas para gerar ganhos em uma organização a partir de melhorias e inovações em seu dia-a-dia de trabalho. Adotar a gestão por processos pressupõe criar uma cultura forte que inspire continuamente os colaboradores para criar e perseguir idéias que transformem os processos e maximizem o valor gerado para os clientes.

Podemos elencar os seguintes benefícios da gestão por processos:

- remover retrabalhos e atrasos;
- otimizar recursos;
- assegurar conformidade com normativos;
- aumentar a eficiência e eficácia operacional;
- uniformizar ferramentas e técnicas utilizadas;
- proporcionar clareza de responsabilidades;
- substituir o conhecimento tácito e pessoal pelo conhecimento exposto e institucional.

A criação de Escritório de Processos é um mecanismo vital para promover a implantação bem sucedida da gestão baseada em processos. Consolida o interesse e a ação em fornecer um mecanismo de controle efetivo e o apoio de muitas iniciativas de processos em andamento.

### 3. GERÊNCIA DE ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

A Gerência de Escritório de Processos – GEPROC – tem como objetivo estabelecer políticas, diretrizes e metodologias para integração e racionalização de processos organizacionais, bem como prestar apoio técnico e metodológico no mapeamento, análise e melhoria dos mesmos.

Esta gerência, vinculada à Superintendência de Modernização Institucional, conforme Decreto 7.321, de 03 de maio de 2011, que institui a estrutura organizacional complementar da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, está alinhada ao eixo estratégico de governo, “**Estado a serviço da sociedade: Otimização de Processos**”.

A equipe da **Gerência de Escritório de Processos** é formada pelos colaboradores:

- **Regina Beatriz Simon Yazigi** (Superintendente de Modernização Institucional)
- **Janine Almeida Silva Zaiden** (Gerente de Escritório de Processos)
- Declieux Crispim Baiocchi de Paula
- Deiner da Costa Menezes
- Fernando Carlos Pereira
- Guilherme Guimarães Corrêa
- João Paulo Pires Bittencourt
- Keity Bonatti dos Santos
- Patrícia Sagrillo
- Rafael Chedid Cardoso
- Sílvia de Brito Teles

Contatos:

Fone: (62) 3201-5720

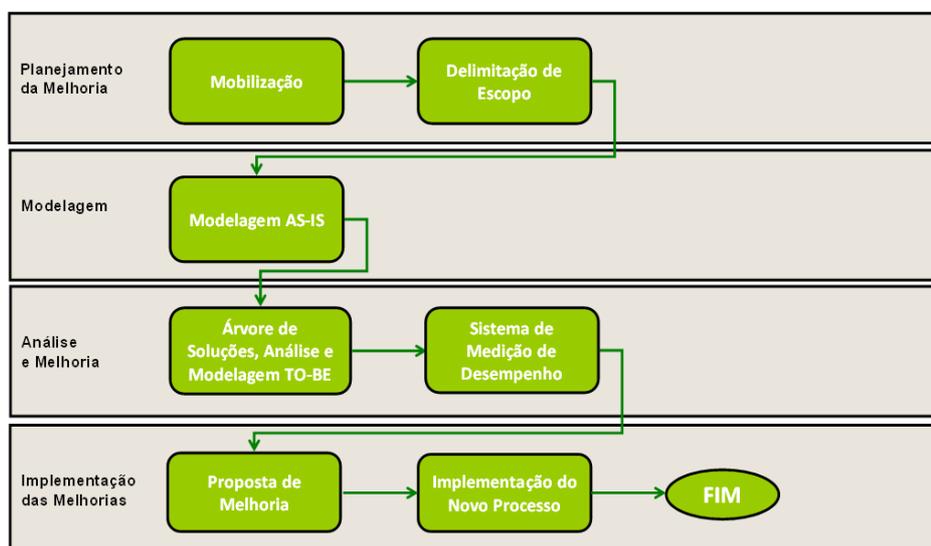
E-mail: [escprocessos@segplan.go.gov.br](mailto:escprocessos@segplan.go.gov.br) e [escprocessos@gmail.com](mailto:escprocessos@gmail.com)

## 4. METODOLOGIA

A metodologia utilizada é uma adaptação do Guia “D” Simplificação do GesPública – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização do Governo Federal juntamente com o Guia para Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento (BPM CBOK).

Deve ser entendida como uma ferramenta de trabalho, eminentemente prática, capaz de auxiliar qualquer organização a realizar a análise e melhoria de seus processos organizacionais.

Para tanto, procuramos condensar, de maneira didática, todas as etapas relevantes para a condução desse tipo de trabalho e está organizado em uma seqüência lógica de 7 passos, subdivididos em 4 grandes etapas:



**I - Planejamento da Melhoria:** consiste no arranjo das condições para iniciar o trabalho de melhoria, como a formação e capacitação da Equipe de Gestão Estratégica (EGE), mobilização da organização, priorização e delimitação dos processos, formação dos Grupos de Trabalho (GT's), e ainda, elaboração do Plano de Trabalho.

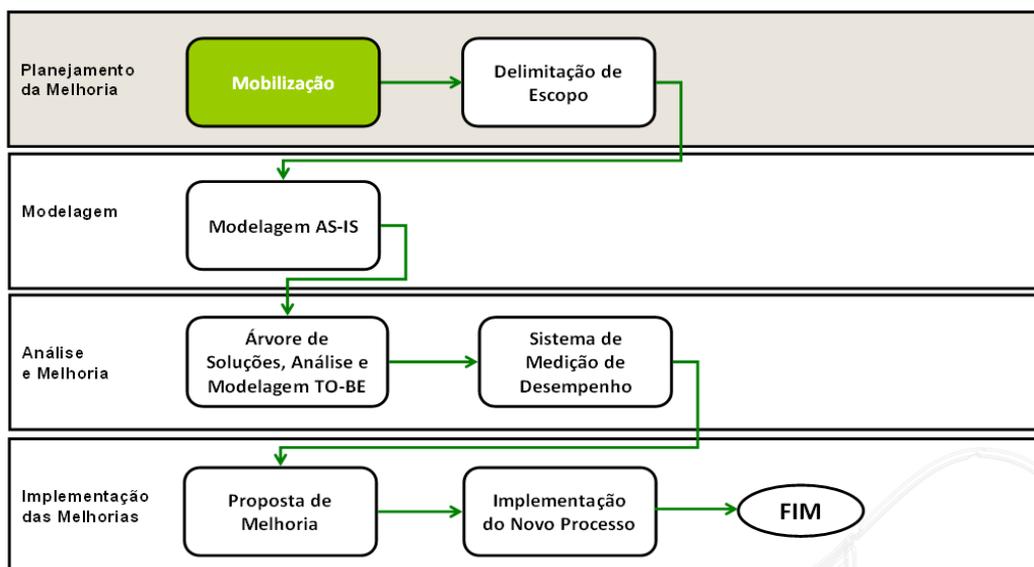
**II - Modelagem do Processo:** consiste no início do trabalho de mapeamento do processo, em que será desenhado o fluxo atual do processo (Fluxograma AS-IS), levantadas as normas inerentes ao processo e registrados os problemas e possíveis oportunidades de melhoria.

**III - Análise e Melhoria:** consiste na análise do fluxo atual e de outras condições que o influenciam para identificar possíveis soluções.

Ao mesmo tempo, será ainda trabalhada a formatação do novo fluxo e dos indicadores que servirão para monitorar o desempenho do processo ao longo do tempo.

**IV - Implementação das Melhorias:** consiste na etapa final do trabalho, que dispõe sobre as condições necessárias para a efetiva implementação do novo processo, como a manualização dos procedimentos e demais documentos necessários e a capacitação dos colaboradores para realização do novo fluxo do processo.

## 4.1 - Planejamento da Melhoria - Reunião de Mobilização



Nesta primeira Etapa, que é a do **Planejamento da Melhoria**, foi **realizada a mobilização da equipe** na realização de ações para compartilhamento dos conceitos acerca do Manual de Otimização de Processos e para despertar nos colaboradores a disposição e a abertura para atuarem de forma participativa na execução das etapas da metodologia de trabalho a ser aplicada.

Para promover a mobilização quanto ao Mapeamento e Redesenho do Processo Corporativo de Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço, foi realizada, no dia 20 de junho de 2012, a primeira reunião coordenada pela equipe da Gerência de Escritório de Processos - GEPROC -, juntamente com os consultores da Gauss: Henrique Saeta e Mário Sérgio Lavorenti. Esta reunião contou com a participação de integrantes da SEGPLAN: Antônio Alan Gonçalves, Belciane Carvalho, Jeane Abdala Maia e Juliana Caldas Chaves.

Vale ressaltar que, primeiramente, este processo pertencia ao mapeamento dos processos finalísticos da SEGPLAN, mas que no decorrer da análise, verificou-se a possibilidade de estendê-lo e por isso, o mesmo, tornou-se corporativo.

Nesta reunião foi instituído o Grupo de Trabalho - GT deste processo -, sendo composto por colaboradores da Superintendência Central de Recursos Humanos - SCRH - da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN.

# CRONOGRAMA

Atividade	Jul/12				Ago/12				Set/12			
	1ª sem	2ª sem	3ª sem	4ª sem	1ª sem	2ª sem	3ª sem	4ª sem	1ª sem	2ª sem	3ª sem	4ª sem
Relatório de Redesenho												
Modelagem AS-IS												
Modelagem AS-IS (raias)												
Validação AS-IS												
Reuniões para melhorias												
Arvore de soluções												
Validação da árvore												
Normas e Legislações												
Modelagem TO-BE												
Validação TO-BE												
Plano de Implantação												
Pesquisa de Satisfação												
Definição dos Indicadores												
Proposta de Melhoria												
Atualizar Site												
Manualização												

Neste Passo foram gerados os seguintes produtos:

- ✓ EGE formada;
- ✓ Processos priorizados e GT's nomeados;
- ✓ Organização mobilizada (Ata de Reunião).



*Panorâmica*



*Janine, Mário e Keity*

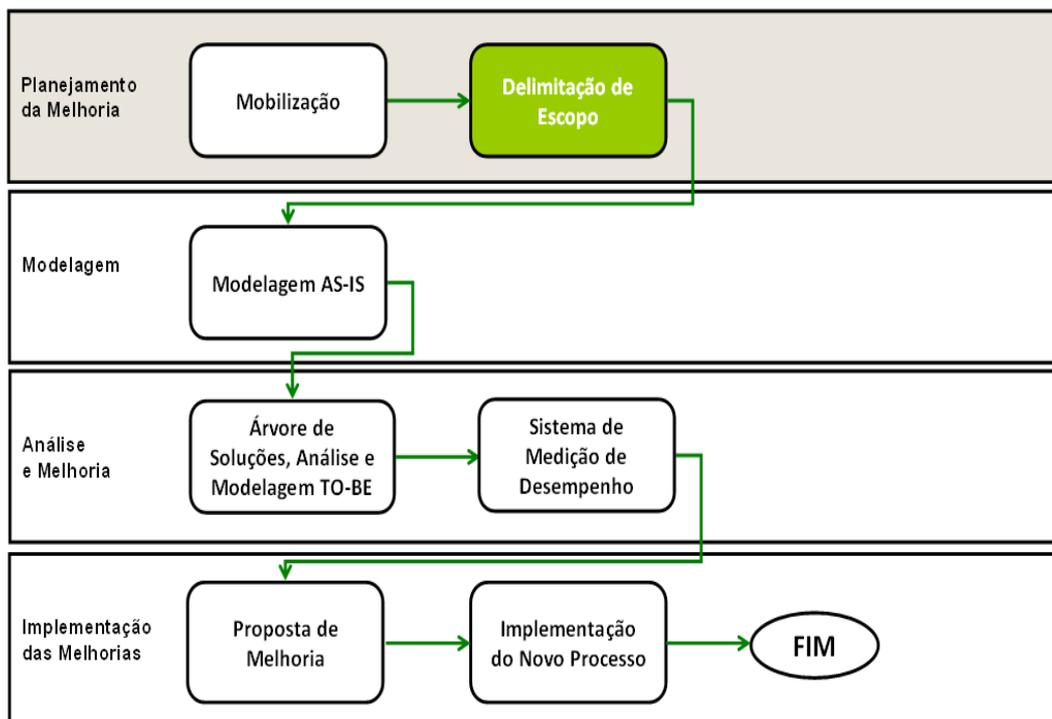


*Panorâmica*



*Henrique, Rafael e Antônio Alan*

## 4.1.2 - Delimitação de escopo do Processo



É neste passo que se define a abrangência da ação de melhoria que se pretende executar.

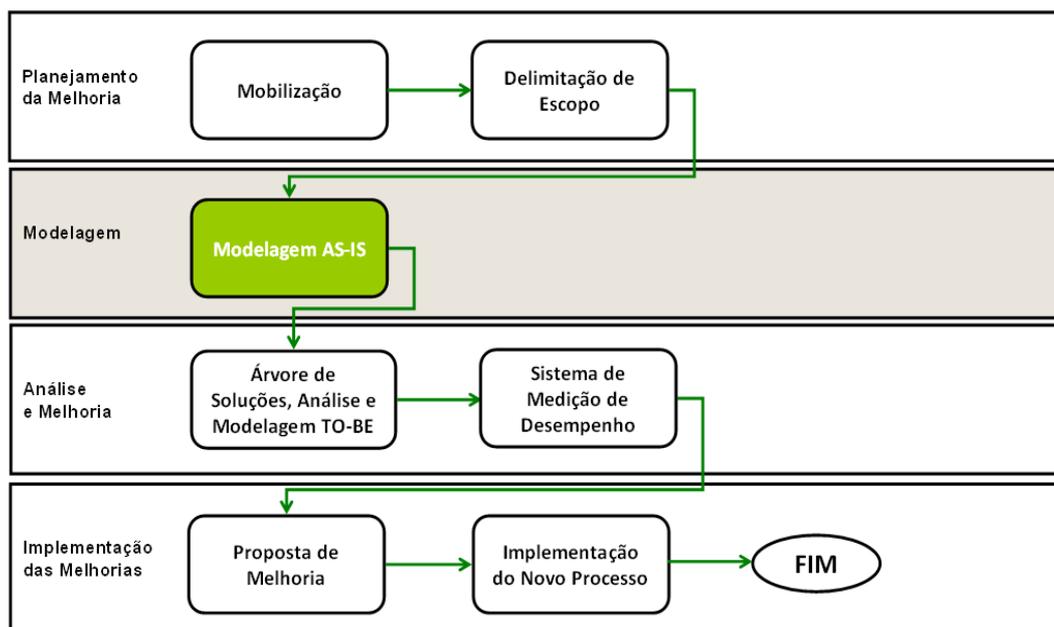
No dia 20 de junho, houve uma reunião em que a delimitação do escopo do processo de Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço foi definida desde a solicitação do benefício até a emissão do seu despacho de concessão.

Neste passo foram gerados os seguintes produtos:

- ✓ Escopo do processo priorizado delimitado;
- ✓ Plano de Trabalho elaborado.

## 4.2 - Modelagem

### 4.2.1 - Modelagem AS-IS



Com o escopo delimitado, foi iniciada a etapa de **Modelagem**. Esta etapa compreende o desenho do fluxograma AS-IS, bem como a identificação das Normas que regulamentam o processo e o registro dos problemas nele identificados.

O AS-IS é como uma fotografia do processo atual e é representado através de um fluxograma, que é um desenho gráfico feito com símbolos padronizados. As etapas de realização de um processo de trabalho são apresentadas no AS-IS numa sequência lógica, permitindo assim, a interpretação conjunta do processo.

Seguindo a metodologia, no final de junho foram iniciadas as entrevistas para os processos priorizados. Desta forma, a GEPROC e a Gauss iniciaram o desenho do processo atual (AS-IS) realizando entrevista com os colaboradores das áreas responsáveis pelos processos contemplados. Estas entrevistas contaram com a participação dos integrantes da EGE e dos Grupos de Trabalho da SEGPLAN.

Durante a modelagem, foi diagnosticado que os servidores da Gerência de Gestão de Pessoas analisam os dados para Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço para os servidores que estão lotados na Segplan, bem como para aqueles que são da Segplan, mas que estão à disposição de outros órgãos.

Diagnosticou-se que o RHNet ainda não contempla os requisitos e regras para Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço, restringindo-se a gerar

automaticamente o benefício na ficha financeira do servidor e que seria necessário obter do RHNet a informação de quais servidores começam o recebimento deste benefício a cada mês.

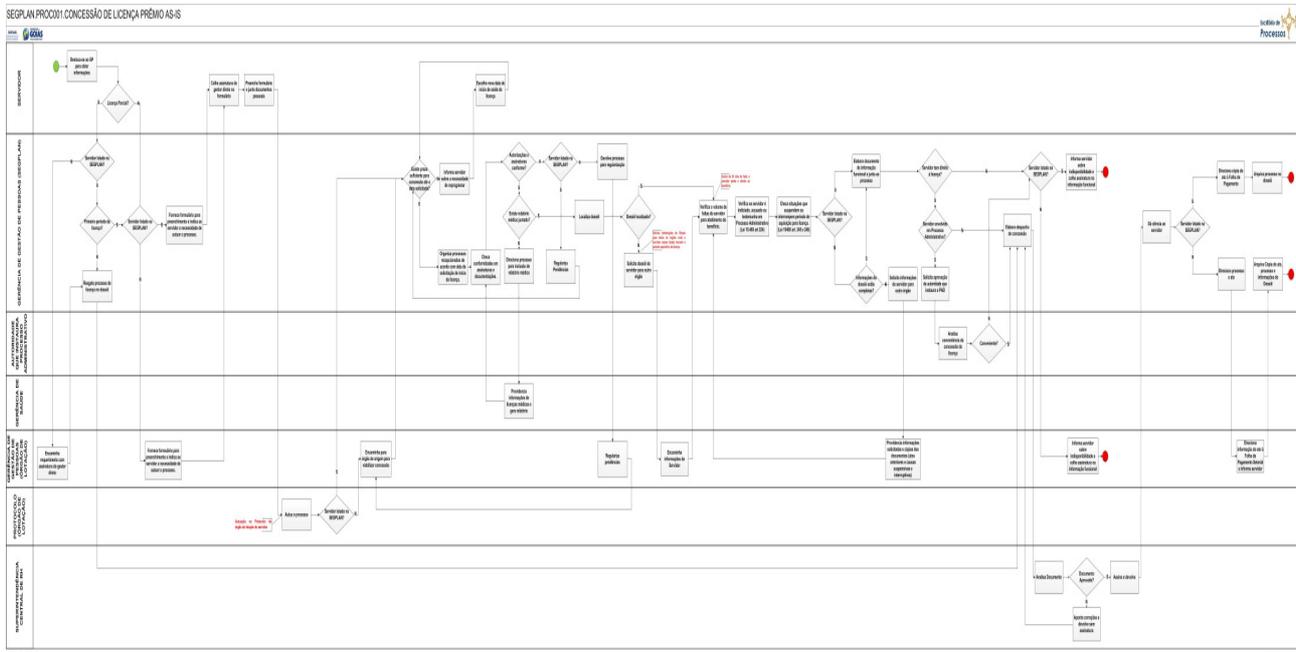


*Reunião realizada, no dia 29 de junho de 2012, para desenho do fluxograma AS-IS do Processo de Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço, com a participação do integrante do GT Rafael Gonçalves e Antônio Alan de Freitas Gonçalves, integrante da EGE*

Cabe destacar que, durante as entrevistas, enquanto o processo era desenhado, os problemas identificados eram registrados, uma vez que serviriam de subsídios para a execução do próximo Passo, que é a Análise e Melhoria.

Vale ressaltar aqui a sistemática de elaboração dos fluxogramas AS-IS adotada pela GEPROC. Durante as entrevistas, é desenhado um esboço do que seria o fluxograma AS-IS de cada processo, pois ele reflete um seqüenciamento das tarefas necessárias para execução do processo. Ao término das entrevistas e de posse desse esboço, a GEPROC faz um novo desenho, adequando os dados do esboço ao BPMN, que é a notação por ela adotada para representar os processos desenhados. Esse trabalho demanda esforço por parte da GEPROC, mas seguir esta notação resulta em fluxogramas que explicitam os gargalos dos processos.

Ao final das entrevistas foram elaborados vários fluxogramas AS-IS que refletia a forma o processo mapeado era executado pelos seus atores.



AS-IS do Processo de Concessão de Licença Prêmio

Enquanto a equipe da GEPROC se dedicava a elaborar os fluxogramas AS-IS, a EGE e o GT da SEGPLAN ficaram responsáveis pelo levantamento das leis e normas que regulamentavam as etapas identificadas.

 ESTADO DE GOIÁS	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO/SEGPLAN
	PROC007 – CONCESSÃO DE GRATIFICAÇÃO ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO

ETAPA	EXECUTOR	DISPOSITIVO LEGAL	TRECHO	GRAU DO IMPACTO
Requerer gratificação adicional por tempo de serviço.	Servidor requisitante, Protocolo Setorial e Gerência de Gestão de Pessoas.	Lei Ordinária 10.460/1988	<p>Art. 170 - Ao funcionário será concedida, por quinquênio de efetivo serviço público, gratificação adicional de 10% (dez por cento) sobre os vencimentos ou a remuneração do respectivo cargo de provimento efetivo, vedada a sua computação para fins de novos cálculos de idêntico benefício.</p> <p><b>Percentual fixado em 5% pela Lei nº 12.831, de 28-12-95 (Lei transcrita abaixo)</b></p> <p>1º - O funcionário fará jus à percepção da gratificação adicional a partir do dia em que completar cada quinquênio.</p> <p>§ 2º - A gratificação adicional será sempre atualizada, acompanhando, automaticamente, as modificações do vencimento ou remuneração do funcionário.</p> <p>§ 3º - A apuração do quinquênio será feita em dias e o total convertido em anos, considerado este sempre como de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.</p> <p>§ 4º - Entende-se por tempo de efetivo serviço público, para o fim deste artigo, o que tenha sido prestado a pessoa jurídica de direito público, bem assim a sociedade de economia mista, empresa pública e fundação instituído pelo Estado de Goiás, a partir de 20 de julho de 1947.</p> <p>§ 5º - Quando da passagem do funcionário à inatividade, a incorporação da gratificação adicional será integral, se decretada a aposentadoria com proventos correspondentes à totalidade do vencimento ou da remuneração e proporcional ao tempo de serviço, na hipótese de assim ser a mesma concedida.</p>	Alto

Anexo 03 – Formulário de Levantamento de Normas

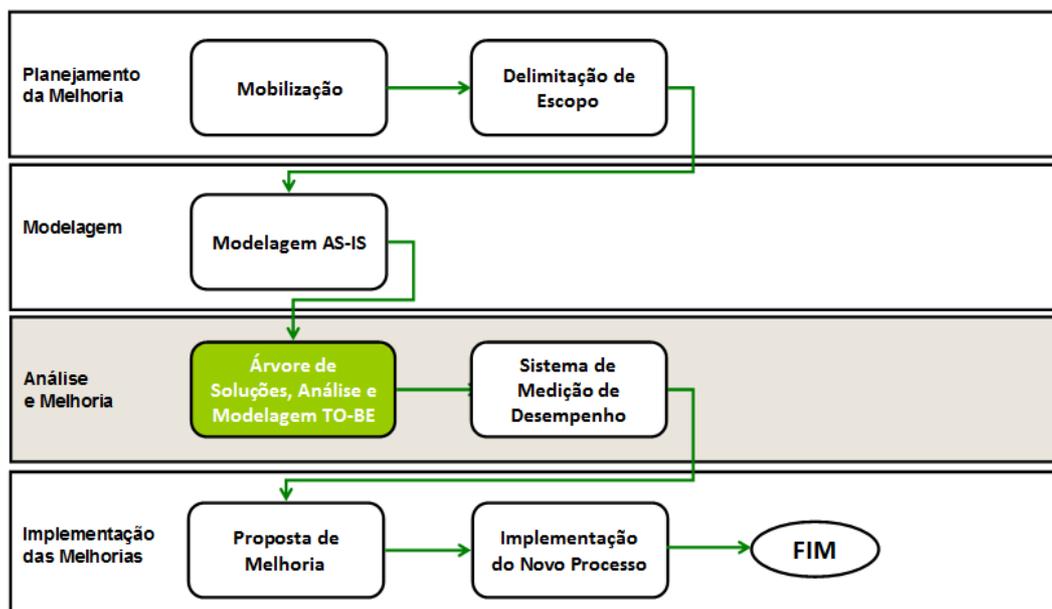
Assim que os fluxogramas AS-IS foram finalizados, a GEPROC iniciou a construção de cada Árvore de Soluções, artefato em que são registrados os problemas que foram identificados durante as entrevistas, bem como suas causas. A Árvore de Soluções serve como uma ferramenta para que os analistas do processo identifiquem, na Etapa de Análise e Melhoria, os pontos que impedem o bom andamento do trabalho.

Neste Passo foram gerados os seguintes produtos:

- ✓ Fluxogramas AS-IS;
- ✓ Relação de Normas Identificadas;
- ✓ Principais Problemas Identificados.

## 4.3 - Análise e Melhoria

### 4.3.1 - Árvore de Soluções, Análise e Modelagem TO-BE



Todos os produtos que foram gerados nas etapas de Planejamento da Melhoria e de Modelagem servem como subsídio para realização da **Árvore de Soluções, Análise e Modelagem TO-BE**.

A Árvore de Soluções, cuja construção foi iniciada já no Passo de Modelagem, ganhou corpo com a identificação, durante as entrevistas realizadas, de novos problemas e de suas respectivas causas e efeitos. Como previsto nesta etapa, a GEPROC e o consultor da Gauss detalharam as causas identificadas e formularam propostas que fossem capazes de solucioná-las, para que os problemas gerados pelas mesmas não mais acontecessem.

Na sequência, aplicou-se a Matriz de Gravidade, Urgência e Tendência (GUT) para classificar em ordem de priorização os problemas identificados. Após priorizá-los, foram especificados quais resultados se esperaria obter com a implantação das respectivas soluções propostas, bem como os responsáveis por realizar a gestão de cada implantação e seu respectivo prazo.

Parte I: Identificação e Priorização dos Problemas

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	G	U	T	PONTOS	CLASSIFICAÇÃO
Processos instruídos de maneira inadequada e com informações insuficientes pelas unidades de gestão de pessoas dos órgãos/entidades.	Inexistência de documentação (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) que oriente os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes.	Elaboração de documentação (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) que oriente os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes. Criar formulário padrão para que o servidor formalize o requerimento de GAPTS, 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. Divulgação da documentação às unidades de gestão de pessoas e aos servidores. (publicações, sites, contracheques, etc). Capacitar os órgãos/entidades para correta instrução dos processos de concessão de GAPTS.	5	5	5	125	1º
	Informações funcionais dos servidores dispersas em vários órgãos de maneira não informatizada, acarretando em retrabalho no levantamento de dados relativos aos servidores.	<i>Paliativa:</i> Promover a digitalização e centralização do dossiê no órgão de lotação do servidor, ficando este órgão responsável por atualizar as informações funcionais no dossiê. <i>e</i> <i>Definitiva:</i> Implantar RHNet em todos os órgãos da administração pública, contendo o módulo de controle das informações funcionais dos servidores e permitindo a inclusão do legado.					

Anexo 04 – Árvore de Soluções

Foi verificado durante o diagnóstico para o Processo de Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço que a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) já havia iniciado o desenvolvimento de um sistema para a gestão dos Recursos Humanos (RH), o RHNet. Por enquanto, ele está focado na melhoria dos processos que estão envolvidos com a folha de pagamento e tem previsão de ser implementado em todos os órgãos do Estado até o segundo semestre de 2013.

Com isso, a equipe da GEPROC vislumbrou a possibilidade de este sistema ser utilizado não somente para os processos relacionados à folha de pagamento, e sim como um instrumento que permeia todos os processos do RH.

Utilizando todos os documentos analisados, produzidos e as melhorias apontadas, teve início, no final de agosto, os desenhos dos fluxogramas TO-BE, que corresponde ao redesenho do fluxograma atual (AS-IS) incorporando as melhorias propostas na fase de análise.

À medida que o fluxograma TO-BE ia sendo desenhado, novas entrevistas eram demandadas com os responsáveis diretos pela execução das melhorias nela representadas.

Após a finalização do desenho TO-BE, este foi validado pelo Grupo de Trabalho no início de março de 2013.

Neste Passo foram gerados os seguintes produtos:

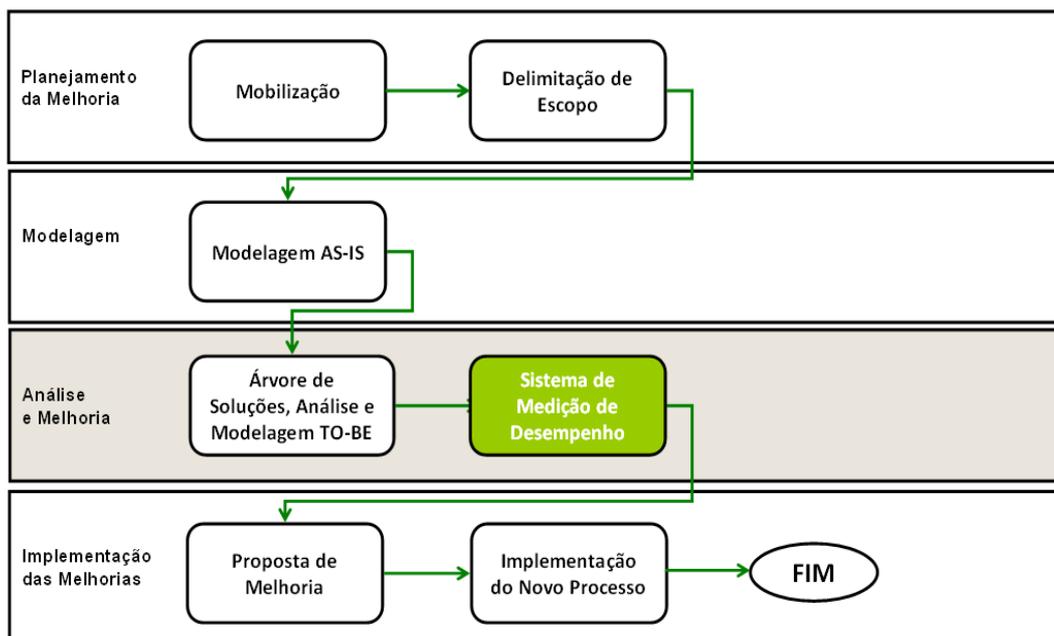
- ✓ Árvores de Soluções;
- ✓ Apresentações de Diagnóstico;
- ✓ Fluxogramas TO-BE.

*Reunião realizada, no dia 12 de novembro, para discutir a viabilização de alterações ao RHNet de forma a contemplar melhorias necessárias ao Processo de Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço, com a participação de parte da equipe do Escritório de Processos e integrantes do GT*



*Reunião realizada, no dia 12 de novembro, para discutir a viabilização de alterações ao RHNet de forma a contemplar melhorias necessárias ao Processo de Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço, com a participação do Superintendente da STI, Gustavo de Pina Dias Adorno e da Gerente de Escritório de Processos, Janine Almeida Silva Zaiden*

### 4.3.2 - Sistema de Medição de Desempenho



De posse de todo material produzido nas etapas anteriores, é chegado o momento de construir os indicadores, cuja aplicação constituirá a base do **Sistema de Medição de Desempenho**, sendo este uma atividade sistemática e contínua de medição e avaliação da eficiência, da eficácia, da economicidade e da efetividade dos processos.

Foram elaborados 8 indicadores. Para o processo de Concessão de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço, foram elaboradas planilhas pela equipe da Gerência de Escritório de Processos para controle dos processos físicos, dando subsídios para se extrair os indicadores necessários de forma manual, uma vez que ainda não foi implementada uma ferramenta para mensuração destes indicadores automaticamente.

	SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO / SEGPLAN
	PROC007 – Processo de Gratificação Adicional por Tempo de Serviço (GATS)

CÓDIGO DO INDICADOR	NOME DO INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	TIPO	VERSÃO
I01	Tempo Médio de Concessão	Dias	Eficiência	04/03/2013
FINALIDADE	FÓRMULA DE CÁLCULO	FAIXA DE ACEITAÇÃO		
Medir o prazo médio despendido para concessão das Gratificações Adicionais por Tempo de Serviço.	$TMC = \frac{\sum (DC - DA)}{GC}$	- Bom $\leq$ 30 dias - 30 dias < Regular < 60 - Ruim $\geq$ 60 dias		
ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE DE APLICAÇÃO	POLARIDADE	SEGMENTAÇÃO	
Gerência de Gestão de Pessoas	Mensal	Menor Melhor	Por Órgão de Lotação Por Órgão de Origem	
DETALHAMENTO DA FÓRMULA DE CÁLCULO				
COMPONENTES DA FÓRMULA	DESCRIÇÃO DOS COMPONENTES	REGRA DE NEGÓCIO DOS COMPONENTES		
TMC	Tempo Médio de Concessão	Indica o tempo médio gasto para concessão da GAPTS, considerando o período entre a autuação do processo da licença até o momento da concessão da mesma.		
DC	Data da Concessão	Indica a data em que a GAPTS solicitada foi concedida (RHNet).		
DA	Data de Autuação	Indica a data em que o processo de solicitação de GAPTS foi autuado (SepNet).		
DC – DA		Para cada GAPTS concedida dentro do período de aplicação do indicador, subtrair da data de concessão a respectiva data de autuação do processo.		
GC	Gratificações Concedidas	Indica o número total de gratificações que foram concedidas, dentro do período de aplicação do indicador (RhNet)		

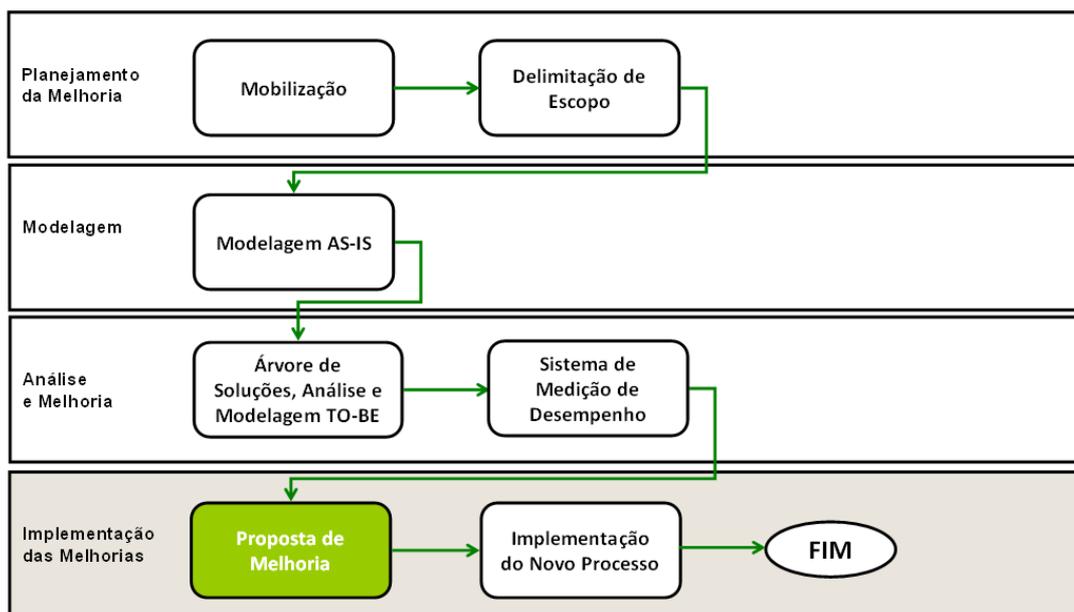
Exemplo de Cadastro de Indicador

Neste Passo foi gerado o seguinte produto:

- ✓ Cadastro de Indicadores.

## 4.4 - Implementação das Melhorias

### 4.4.1 - Proposta de Melhoria



Nesta etapa é concebida a **Proposta de Melhoria**, que é o documento que apresenta a síntese do novo desenho do processo de trabalho com todas as soluções propostas e seus indicadores de desempenho e monitoramento e tem como objetivo sua submissão à apreciação da autoridade competente para que seja aprovada e implementada.

A Proposta de Melhoria deve conter argumentos suficientes para justificar as melhorias que se propõem, portanto, além de conter a apresentação do TO-BE, deve ainda apresentar os pontos de melhorias que foram passíveis de implementação e benefícios resultantes da implementação do novo processo.

Uma vez a **Proposta de Melhoria** apresentada e aprovada pela autoridade competente, os responsáveis pelo processo estarão aptos a iniciar a **Implementação do Novo Desenho do Processo**.

Segue abaixo um resumo com as principais soluções propostas ao final do Projeto de Otimização para cada um dos processos contemplados, com os respectivos resultados esperados, prazo de execução bem como responsáveis por implementar tais soluções:

Solução	Resultado Esperado	Prazo de Execução	Responsável
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.	Documentos elaborados (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) orientando os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes.	-	SCRH
1.2. Criar formulário padrão para que o servidor formalize o requerimento de GAPTS, 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.	Formulário padrão para requerimento de GAPTS 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.	-	SCRH
1.3. Divulgação da documentação às unidades de gestão de pessoas e aos servidores. (publicações, sites, contracheques, etc).	Documentos elaborados (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) divulgados para as unidades de gestão de pessoas e para os servidores (publicações, sites, contracheques, etc).	-	SCRH
1.4. Capacitar os órgãos/entidades para correta instrução dos processos de concessão de GAPTS.	Unidades de gestão de pessoas dos órgãos e entidades capacitadas para orientar a correta instrução dos processos de concessão de GAPTS.	-	SCRH
1.5. Promover a digitalização e centralização do dossiê no órgão de lotação do servidor, ficando este órgão responsável por atualizar as informações funcionais no dossiê. (paliativa)	Dossiê dos servidores atualizado e centralizado no órgão de lotação.	-	SCRH
1.6. Dar suporte tecnológico para viabilizar a centralização do dossiê e promover as alterações necessárias no RHNet.		04/02/2013 a 30/04/2013	STI
1.7. Implantar RHNet em todos os órgãos da administração pública, contendo o módulo de controle das informações funcionais dos servidores e permitindo a inclusão do legado. (definitiva)	Informações funcionais atualizadas e inseridas no RHNet pelo órgão de lotação e disponibilizadas para o órgão de origem.  Informações funcionais do legado dos servidores inseridas no RHNet.	-	SCRH
1.8. Dar suporte tecnológico para implantação do RHNet.	-	Atividade já em andamento e não há prazo	STI

Solução	Resultado Esperado	Prazo de Execução	Responsável
		definido para término	
2.1. Elaboração de documentação (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) que oriente os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes. (paliativa)	Documentos elaborados (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) orientando os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes.	-	SCRH
2.2. Implantar RHNet em todos os órgãos da administração pública, contendo funcionalidade que permita gerenciar as informações funcionais referentes à GAPTS.		-	SCRH
2.3. Dar suporte tecnológico para implantação do RHNet	Funcionalidade criada no RHNet para inserir e controlar dados referentes às GAPTS já analisadas e concedidas aos servidores, incluindo dados dos atos de concessão.	Atividade já em andamento e não há prazo definido para término	STI
2.4. Solicitar criação no RHNet funcionalidade que permita controlar dados referentes às GAPTS já analisadas e concedidas, bem como gerar o ato de concessão dos benefícios que o servidor começar a receber.		-	SCRH
2.5. Implementar a funcionalidade no RHNet.		-	STI
2.6. Solicitar que a equipe do RHNet disponibilize um relatório que permita identificar quando os servidores da SEGPLAN começaram a receber cada uma das gratificações adicionais por tempo de serviço a que tiveram direito, desde a implantação do RHNet, visto que a Gerência de Gestão de Pessoas necessita desta informação para proceder elaboração de atos de concessão para regularizar estas situações.	Relatório disponibilizado para identificação de quando os servidores da SEGPLAN começaram a receber cada uma das gratificações adicionais por tempo de serviço a que tiveram direito, desde a implantação do RHNet em cada órgão.  Atos de concessão expedidos para regularização das gratificações adicionais geradas automaticamente pelo RHNet.	-	SCRH
2.7. Implementar relatório.		04/02/2013 a 30/04/2013	STI
3.1. Elaboração de documentação (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) que oriente os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e contendo informações suficientes.	Documentos elaborados (instrução normativa, formulários, procedimentos, decreto, etc) orientando os órgãos a instruírem os processos de maneira adequada e com informações suficientes.	-	SCRH
3.2. Centralizar atendimento de todos os serviços prestados pela Gerência de Gestão de Pessoas, utilizando mecanismos que permitam	Atendimento ao servidor centralizado e mecanismo de controle de solicitações criado, evitando interrupções no trabalho da equipe da Gerência de	Concluído	SGPF

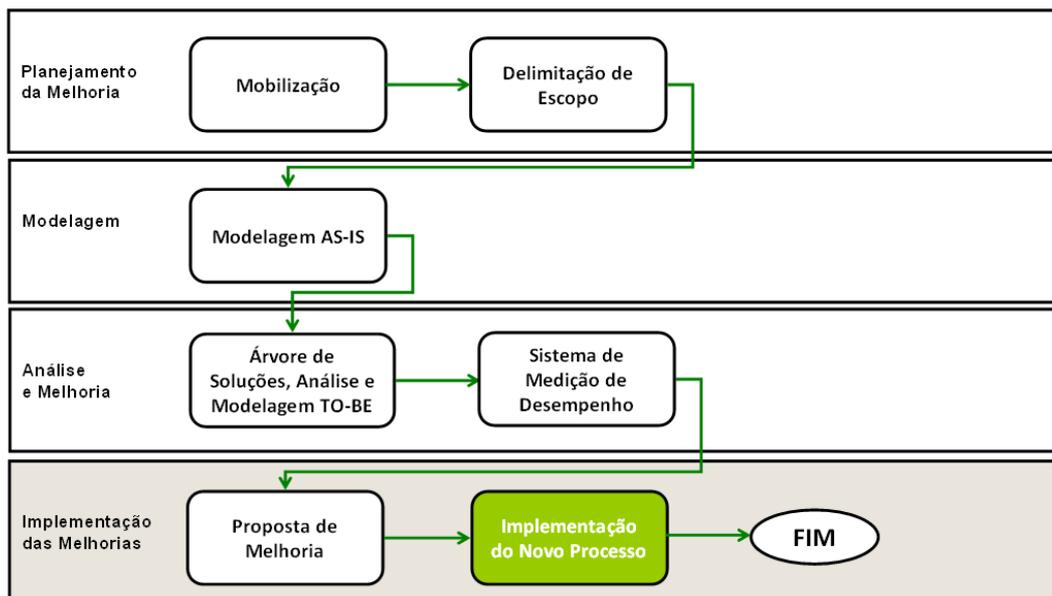
Solução	Resultado Esperado	Prazo de Execução	Responsável
controlar a situação de cada solicitação a ela encaminhada.	Gestão de Pessoas.		
3.3. Instituir: - prazo mínimo entre a solicitação e o gozo do benefício; - prazo mínimo entre a autuação e o envio para o órgão de origem do servidor.	Prazos mínimos instituídos: - entre a solicitação e o recebimento da GAPTS; - entre a autuação do processo no órgão de lotação e seu envio para o órgão de origem do servidor.	-	SCRH
3.4. Promover a digitalização e centralização do dossiê no órgão de lotação do servidor, ficando este órgão responsável por atualizar as informações funcionais no dossiê. (paliativa)	Dossiê dos servidores atualizado, digitalizado e centralizado no órgão de lotação.	-	SCRH
3.5. Dar suporte tecnológico para viabilizar a centralização do dossiê e promover as alterações necessárias no RHNet.	Informações dos dossiês digitadas e atos digitalizados disponíveis para o órgão de origem dos servidores.	04/02/2013 a 31/08/2013	STI
3.6. Implantar RHNet em todos os órgãos da administração pública, contendo funcionalidade que permita gerenciar as informações funcionais referentes à GAPTS.	Informações funcionais atualizadas e inseridas no RHNet pelo órgão de lotação e disponibilizadas para o órgão de origem.  Informações funcionais do legado dos servidores inseridas no RHNet.	-	SCRH
3.7. Solicitar desenvolvimento de funcionalidade ou relatório, tanto no RH (mainframe) quanto no RHNet, que permita a recuperação das faltas de maneira célere e confiável.	Funcionalidade desenvolvida no RH e no RHNet para identificação da quantidade de faltas dentro do período aquisitivo de GAPTS de determinado servidor.	-	SCRH
3.8. Implementar funcionalidade ou relatório		04/02/2013 a 30/04/2013	STI
3.9. Padronizar disponibilizar ferramenta corporativa para cálculos do período aquisitivo necessário para a concessão do benefício (site da Superintendência Central de Recursos Humanos). (paliativa)	Ferramenta corporativa disponibilizada para cálculo do período aquisitivo necessário para a concessão da GAPTS.	-	SCRH
3.10. Desenvolver ferramenta corporativa		Ainda em estudo	STI
3.11. Disponibilizar funcionalidade do RHNet para realizar cálculo do período aquisitivo necessário para a concessão do benefício. (definitiva)	Ferramenta disponibilizada no RHNet para cálculo do período aquisitivo necessário para a concessão da GAPTS.	-	SCRH
3.12. Desenvolver funcionalidade no RHNet.		Ainda em estudo	STI
4.1. Revisar lista de assuntos do SepNet, de forma que não contenha itens genéricos.	Lista de assuntos do SepNet revisada e sem itens de assuntos genéricos para permitir a correta identificação do objeto do processo.	-	SCRH

Solução	Resultado Esperado	Prazo de Execução	Responsável
4.2. Treinamento aos atendentes do protocolo para que promovam a correta identificação do assunto do processo.	Atendentes do protocolo treinados para realizarem a correta identificação do assunto do processo.	-	SCRH
4.3. Padronizar o assunto nos despachos dos atos de concessão de GAPTS, de forma a favorecer a correta identificação destes atos.	Assuntos nos despachos dos atos de concessão de GAPTS padronizados para favorecer a correta identificação destes atos.	-	SCRH
5.1. Revogar Portaria nº 116/2012, de forma que a competência para elaboração e assinatura dos atos de concessão de GAPTS seja do Superintendente de Gestão, Planejamento e Finanças.	Normativas atualizadas atribuindo a competência para elaboração e assinatura dos atos de concessão de GAPTS ao Superintendente de Gestão, Planejamento e Finanças	01/11/2012 a 30/11/2012  (Portaria nº 208/2012)	SGPF
5.2. Adequar minuta do Regulamento, de forma que a competência para elaboração e assinatura dos atos de concessão de GAPTS seja do Superintendente de Gestão, Planejamento e Finanças.		01/11/2012 a 30/11/2012	SMI
6.1. Organizar e centralizar as informações dos dossiês (físicos) existentes na SEGPLAN, de forma a criar um dossiê único para cada um dos seus servidores.	Informações dos dossiês organizadas e criação de um dossiê único para cada servidor da SEGPLAN, armazenando-os num único local.	Iniciado a Ago/2013  * Depende da instalação do arquivo deslizante e da disponibilida de de scanners	SGPF
6.2. Digitar todas as informações funcionais dos servidores da SEGPLAN no RHNet e digitalizar todos os atos de concessões expedidos para esses servidores.		-	

Neste Passo foi gerado o seguinte produto:

- ✓ Proposta de Melhoria.

#### 4.4.2 - Implementação do Novo Processo



É na **Implementação do Novo Processo** que serão definidas as ações necessárias para que o novo funcionamento do processo de trabalho seja introduzido na rotina organizacional.

Para auxiliar nesta etapa, a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento deverá elaborar um Plano de Implantação (Modelo disponível no Manual de Otimização de Processos) das soluções descritas na Proposta de Melhoria. Neste plano deverão estar dispostas as ações necessárias para viabilizar cada uma destas soluções, com os seus respectivos responsáveis pela gestão e seus prazos de execução.

Cabe à SEGPLAN viabilizar a execução das ações contidas neste Plano de Implantação, que será monitorado pela própria.