



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2024 - 2027



# Apresentação

O planejamento estratégico da Junta Comercial do Estado de Goiás (JUCEG) foi iniciado na atual gestão já em 2019, em parceria com o Sebrae-GO e com a colaboração de todos os dirigentes da Autarquia. Para o período seguinte, que contempla 2024 a 2027 (em sincronia com o PPA – Plano Plurianual), foi realizado um novo esforço, sob orientação inicial da Secretaria da Economia, alcançando todos os níveis que deve impactar, quais sejam: Sociedade, Processos Finalísticos, Processos Internos e Aprendizado/Crescimento. Sempre alinhados com as diretrizes do Governo do Estado e seu macro-objetivo de “GARANTIR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS COM ALTO NÍVEL DE EXCELÊNCIA E COM ATENDIMENTO POR MEIO DE MODERNAS PLATAFORMAS DIGITAIS”, nossos objetivos estratégicos, em todos os níveis hierárquicos, convergem para elevar a qualidade do atendimento e estabelecer a JUCEG como referência não apenas estadual, mas também nacional.



Euclides Barbo Siqueira  
Presidente da JUCEG

# Matriz S W O T

- Grande parte da equipe comprometida e disposta
- Diretorias e Presidência acessíveis
- Arrecadação própria
- Exclusividade na prestação de serviços
- Clareza de objetivos
- Cadeia de comando pequena
- Legislação própria

## PONTOS FORTES

- Déficit de pessoal
- Falta de capacitação específica
- Utilização de sistema informático não próprio
- Infraestrutura física deficitária
- Infraestrutura tecnológica deficitária
- Falta de engajamento de alguns servidores

## PONTOS FRACOS

- Rico banco de dados
- Otimização de processos com implantação de IA
- Novos serviços visando geração de receitas
- Parcerias público-privadas para capacitação
- Facilidade de firmar parcerias e convênios
- Diminuição de burocracia nos processos
- Capacitação e orientação a usuários
- Apoio do governo estadual

## OPORTUNIDADES

- Excesso de mudanças na legislação
- Limitação orçamentária
- Limitação de autonomia (poder decisório)
- Limitação de recursos tecnológicos
- Plataforma digital terceirizada inconsistente
- Falta de programas de capacitação
- Redução de receitas por força da legislação

## AMEAÇAS

# Mapa Estratégico



# Painel de Controle I - BSC

OBJETIVO ESTRATÉGICO GOVERNAMENTAL:  
GARANTIR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS COM ALTO NÍVEL DE EXCELÊNCIA E COM ATENDIMENTO POR MEIO DE MODERNAS PLATAFORMAS DIGITAIS.

PERSPECTIVA	SOCIEDADE	PROCESSOS FINALÍSTICOS	PROCESSOS INTERNOS	APRENDIZADO/ CRESCIMENTO
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	1. Aumentar a taxa de deferimentos automáticos nos processos do registro empresarial 2. Concluir e manter a integração dos agentes do registro empresarial na REDESIM	3. Desenvolver continuamente o Compliance 4. Promover continuamente a transformação digital	5. Melhorar a infraestrutura física e tecnológica	6. Promover a qualificação contínua dos colaboradores
FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	1.1. Adesão dos usuários aos contratos padrão do portal 1.2. Divulgação eficiente das vantagens de utilizar tais contratos 2. Sensibilização dos agentes do registro empresarial 2.2. Utilização do sistema por esses agentes	3. Envolvimentos dos proprietários de riscos 4. Resistência dos usuários	5. Limitação orçamentária	6. Disponibilização de cursos que atendam as demandas da Autarquia
INDICADORES DIRECIONADORES	1 Taxa de deferimentos automáticos (trimestral) 2.Percentual de agentes mantidos na REDESIM (média trimestral)	3. Requisitos da CGE atendidos (trimestre) 4. Taxa de atendimentos online (trimestral)	5. Taxa de recuperação da sede da Autarquia (trimestre)	6. Taxa de colaboradores treinados (trimestral)
INDICADORES DE RESULTADOS	1 Taxa de deferimentos automáticos (média anual) 2.1. Taxa de agentes mantidos na REDESIM (ao final do ano)	3. Índice de maturidade da gestão 4. Taxa de serviços prestados de forma 100% digital (ao final do ano)	5. Taxa de recuperação da sede da Autarquia (ao final do ano)	6. Taxa de colaboradores treinados (ao final do ano)

# Painel de Controle II – Indicadores de Resultado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	2023 (base)	2024		2025		2026		2027	
			Meta	Result.	Meta	Result.	Meta	Result.	Meta	Result.
1. Aumentar a taxa de deferimentos automáticos nos processos do registro empresarial	1. Taxa de deferimentos automáticos (média anual)	22,21%	40,00%	22,12%	50,00%		70,00%		90,00%	
2. Concluir e manter a integração dos agentes do registro empresarial na REDESIM	2. Percentual de agentes mantidos na REDESIM (ao final do ano)	97,56%	98,00%	99,00%	100,0%		100,0%		100,0%	
3. Desenvolver continuamente o Compliance	3. Índice de maturidade da gestão	44,03%	60,00%	88,18%	80,00%		100,0%		100,0%	
4. Promover continuamente a transformação digital	4. Taxa de serviços prestados de forma 100% digital (ao final do ano)	81,81%	87,37%	98,90%	93,00%		96,50%		99,00%	
5. Melhorar a infraestrutura física e tecnológica	5. Taxa de recuperação da sede da Autarquia	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%		100%		*	*
6. Promover a qualificação contínua dos colaboradores	6. Taxa de colaboradores treinados (ao final do ano)	23,07%	34,60%	48,22%	41,90%		62,90%		78,00%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:

AUMENTAR A TAXA DE DEFERIMENTOS AUTOMÁTICOS NOS PROCESSOS DE REGISTRO EMPRESARIAL

DESCRIÇÃO DO INDICADOR

O indicador mede o percentual de deferimentos automáticos em relação ao total de registros.

FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL

Sistema interno da JUCEG  
Responsável: Gerência de TI

INDICADOR:

Taxa de  
deferimentos  
automáticos  
(média anual)

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- ✓ Adesão dos usuários aos contratos padrão do portal
- ✓ Divulgação eficiente das vantagens de utilizar tais contratos

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\frac{\text{Total de deferimentos automáticos}}{\text{Total de registros}} \times 100$$

UNIDADE

Percentual

POLARIDADE

Maior melhor

PERIODICIDADE

Anual

LINHA DE BASE  
22,21%

METAS  
2024 2025 2026 2027  
40% 50% 70% 90%

OBSERVAÇÕES

INDICADOR DIRECIONADOR 1

Taxa de deferimentos automáticos  
(trimestral)

INDICADOR DIRECIONADOR 2

INDICADOR DIRECIONADOR 3

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:

CONCLUIR E MANTER A INTEGRAÇÃO DOS AGENTES DO REGISTRO EMPRESARIAL NA REDESIM

DESCRIÇÃO DO INDICADOR

O indicador mede o percentual de agentes integrados em relação ao total de agentes.

FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL

Sistema interno da JUCEG  
Responsável: Gerência de REDESIM

INDICADOR:

Taxa de agentes mantidos na REDESIM ao final de cada ano.

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\left( \frac{\text{Total de agentes integrados}}{\text{Total de agentes}} \right) * 100$$

UNIDADE

Percentual

POLARIDADE

Maior melhor

PERIODICIDADE

Anual

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- ✓ Sensibilização dos agentes do registro empresarial
- ✓ Acompanhamento da operacionalização do sistema pelos agentes

LINHA DE BASE  
97,56%

METAS	2024	2025	2026	2027
	100%	100%	100%	100%

OBSERVAÇÕES

INDICADOR DIRECIONADOR 1

Percentual de agentes mantidos na REDESIM (média trimestral).

INDICADOR DIRECIONADOR 2

INDICADOR DIRECIONADOR 3

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:

## DESENVOLVER CONTINUAMENTE O COMPLIANCE

#### DESCRIÇÃO DO INDICADOR

O indicador mede o percentual de requisitos da CGE atendidos em relação ao total desses requisitos.

**FÓRMULA DE CÁLCULO**  
(Total de requisitos atendidos / Total de requisitos) \* 100

**UNIDADE**  
Percentual

**POLARIDADE**  
Maior melhor

**PERIODICIDADE**  
Anual

**INDICADOR:**  
Índice de maturidade da gestão

#### FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL

Avaliação de maturidade na planilha CGE  
(Smartsheet)

Responsável: Escritório de Compliance

#### FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- ✓ Envolvimento dos proprietários de riscos
- ✓ Apoio da alta direção

**LINHA DE BASE**  
44,03%

METAS	2024	2025	2026	2027
	60%	80%	100%	100%

OBSERVAÇÕES

INDICADOR DIRECIONADOR 1

Requisitos da CGE atendidos (trimestre).

INDICADOR DIRECIONADOR 2

INDICADOR DIRECIONADOR 3

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:

PROMOVER CONTINUAMENTE A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO REGISTRO EMPRESARIAL

DESCRIÇÃO DO INDICADOR

O indicador mede o percentual de atendimentos online em relação ao total de atendimentos.

FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL

Sistema interno da JUCEG  
Responsável: Gerência de TI

INDICADOR:  
Taxa de serviços prestados de forma 100% digital ao final do ano

FÓRMULA DE CÁLCULO  
(Total de serviços 100% digitais / Total de serviços) \* 100

UNIDADE

Percentual

POLARIDADE

Maior melhor

PERIODICIDADE

Anual

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

✓ Resistência dos usuários

LINHA DE BASE	METAS				OBSERVAÇÕES
	2024	2025	2026	2027	
81,81%	89%	93%	95%	99%	

INDICADOR DIRECIONADOR 1

Taxa de atendimentos online mês

INDICADOR DIRECIONADOR 2

Número de implantações de IA nos processos administrativos

INDICADOR DIRECIONADOR 3

Tempo médio de abertura de empresas.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 5:

### MELHORAR A ESTRUTURA/INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA DA AUTARQUIA

#### DESCRIÇÃO DO INDICADOR

O indicador mede o percentual de reforma e reaparelhamento realizado em realização ao percentual total.

**FÓRMULA DE CÁLCULO**  
(Percentual do orçamento realizado / Total do orçamento) \* 100

**UNIDADE**  
Percentual

**POLARIDADE**  
Maior melhor

**PERIODICIDADE**  
Anual

INDICADOR:

Taxa de recuperação da sede da Juceg

**FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL**

Cronograma da obra e de aquisições  
Responsável: Diretoria de Gestão Integrada

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO**

- ✓ Limitação orçamentária
- ✓ Obsolescência da estrutura do imóvel que será reformado

**LINHA DE BASE**  
0%

METAS	2024	2025	2026	
	0%	25%	100%	*

OBSERVAÇÕES

**INDICADOR DIRECIONADOR 1**

Etapa 1 da obra concluída

**INDICADOR DIRECIONADOR 2**

Etapa 2 da obra concluída

**INDICADOR DIRECIONADOR 3**

Equipamentos e mobiliários adquiridos

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6:

PROMOVER A QUALIFICAÇÃO CONTÍNUA DOS COLABORADORES

DESCRIÇÃO DO INDICADOR

O indicador mede o percentual de cursos realizados em comparação ao total de colaboradores da Autarquia.

FÓRMULA DE CÁLCULO  
(Número de cursos realizados / Número de colaboradores) \* 100

UNIDADE

Percentual

POLARIDADE

Maior melhor

PERIODICIDADE

Anual

INDICADOR:

Taxa de colaboradores treinados ao final do ano

FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL

Sistema da Escola de Governo e dossiês dos servidores  
Responsável: Gerência de Compras e Gestão Administrativa

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

✓ Disponibilização de cursos que atendam as demandas da Autarquia

LINHA DE BASE	METAS				OBSERVAÇÕES
	2024	2025	2026	2027	
23,07%	34,60%	41,90%	62,90%	78,00%	
INDICADOR DIRECIONADOR 1		INDICADOR DIRECIONADOR 2		INDICADOR DIRECIONADOR 3	
Taxa de colaboradores treinados por trimestre.					



## **Comitê de Planejamento Estratégico**

Kátia Bueno  
Diretora de Gestão Integrada

Vitória Mendes  
Responsável pela Unidade de Planejamento

Adriano Modesto  
Coordenador do Escritório de Compliance