



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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Desenvolver continuamente o Compliance 4. Promover continuamente a transformação digital 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Melhorar a infraestrutura física e tecnológica 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Promover a qualificação contínua dos colaboradores
FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Envolvimentos dos proprietários de riscos 4. Resistência dos usuários 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Limitação orçamentária 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Disponibilização de cursos que atendam as demandas da Autarquia
INDICADORES DIRECIONADORES	<ol style="list-style-type: none"> 1 Taxa de deferimentos automáticos (trimestral) 2. Percentual de agentes mantidos na REDESIM (média trimestral) 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Requisitos da CGE atendidos (trimestre) 4. Taxa de atendimentos online (trimestral) 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Taxa de recuperação da sede da Autarquia (trimestre) 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Taxa de colaboradores treinados (trimestral)
INDICADORES DE RESULTADOS	<ol style="list-style-type: none"> 1 Taxa de deferimentos automáticos (média anual) 2.1. Taxa de agentes mantidos na REDESIM (ao final do ano) 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Índice de maturidade da gestão 4. Taxa de serviços prestados de forma 100% digital (ao final do ano) 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Taxa de recuperação da sede da Autarquia (ao final do ano) 	<ol style="list-style-type: none"> 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%	27,8%	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%		100,0%	
3. Desenvolver continuamente o Compliance	3. Índice de maturidade da gestão	44,03%	60,00%	88,18%	80,00%	94,55%	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%	97,7%	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%	60,0%	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%	76,5%	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)

FÓRMULA DE CÁLCULO
(Total de deferimentos automáticos / Total de registros) * 100

UNIDADE

Percentual

POLARIDADE

Maior melhor

PERIODICIDADE

Anual

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

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

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

$(\text{Total de Agentes integrados} / \text{Total de agentes}) * 100$

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.

FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL

Avaliação de maturidade na planilha CGE
(Smartsheet)

Responsável: Escritório de Compliance

INDICADOR:

Índice de maturidade da gestão

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

UNIDADE

Percentual

POLARIDADE

Maior melhor

PERIODICIDADE

Anual

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
81,81%

METAS	2024	2025	2026	2027
	89%	93%	95%	99%

OBSERVAÇÕES

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.

FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL

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

INDICADOR:

Taxa de recuperação da sede da Juceg

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

UNIDADE
Percentual

POLARIDADE
Maior melhor

PERIODICIDADE
Anual

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

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

LINHA DE BASE
0%

METAS	2024	2025	2026	2027
	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 colaboradores que realizaram cursos em comparação aos colaboradores da Autarquia.

INDICADOR:

Taxa de colaboradores treinados ao final do ano

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

FONTE/COLETA/RESPONSÁVEL

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\frac{\text{Número de colaboradores que realizaram cursos}}{\text{Número de colaboradores aptos a realizar cursos}} \times 100$$

UNIDADE

Percentual

POLARIDADE

Maior melhor

PERIODICIDADE

Anual

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

✓ Disponibilização de cursos que atendam as demandas da Autarquia

LINHA DE BASE
23,07%

METAS
2024 34,60%
2025 41,90%
2026 62,90%
2027 78,00%

OBSERVAÇÕES

INDICADOR DIRECIONADOR 1

Taxa de colaboradores treinados por trimestre.

INDICADOR DIRECIONADOR 2

INDICADOR DIRECIONADOR 3



Comitê de Planejamento Estratégico

Kátia Bueno

Diretora de Gestão Integrada

Vitória Mendes

Responsável pela Unidade de Planejamento

Adriano Modesto

Coordenador do Escritório de Compliance