



**Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento
SEGPLAN – GOIÁS**

**PROJETO DE GESTÃO POR PROCESSOS
CAPACITAÇÃO DA METODOLOGIA PARA ETG
ETAPA “ARQUITETURA DE PROCESSOS”**

**Superintendência de Modernização Institucional - SMI
Gerência de Escritório de Processos - GEPROC**

SEGPLAN

SECRETARIA DE ESTADO DE
GESTÃO E PLANEJAMENTO

OBJETIVOS DA CAPACITAÇÃO

- ✓ Transferir conhecimento sobre Identificação da **Arquitetura de Processos** e elaboração da **Cadeia de Valor**
- ✓ Proporcionar conhecimento para **manutenção** e **revisão** da Arquitetura de Processos e Cadeia de Valor
- ✓ Promover o entendimento sobre a **base operacional** da organização, que promove a **conexão** entre **estratégia** e os **processos de negócios**

AGENDA



CONTEXTUALIZAÇÃO E INTRODUÇÃO

GEPROC – GERÊNCIA DE ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

Disseminar o conhecimento em Gerenciamento de Processos de Negócio – **BPM**, a fim de desenvolver a competência da gestão por processos nos órgãos/entidades da Administração Pública estadual.

- **Instituído em 2011;**
- **Equipe: 06 colaboradores;**
- **14 Projetos em parceria com órgãos/entidades;**
- **27 Processos corporativos otimizados*;**
- **51 Processos finalísticos otimizados*;**
- **02 Arquiteturas de Processos e Cadeia de Valor consolidadas;**
- **31 Cursos realizados (718 capacitações);**
- **55 Informativos mensais publicados.**

* Redesenho do Processo com Proposta de Melhoria



CONTEXTUALIZAÇÃO E INTRODUÇÃO

METODOLOGIA DE GESTÃO POR PROCESSOS



PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA
E DESBUROCRATIZAÇÃO



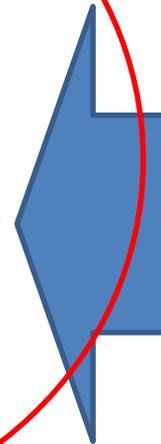
CONSULTING
GROUP

GUIA "D" SIMPLIFICAÇÃO
ADMINISTRATIVA



Versão 11

Escritório de
Processos



ABPM

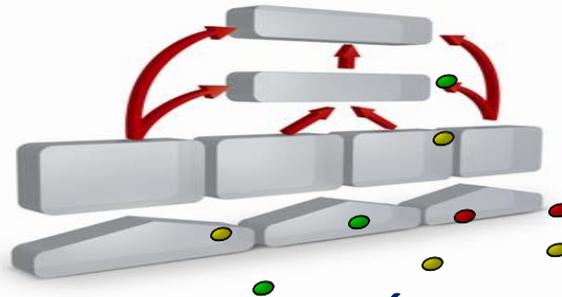
BPM CBOK

VERSÃO 3.0

3ª EDIÇÃO

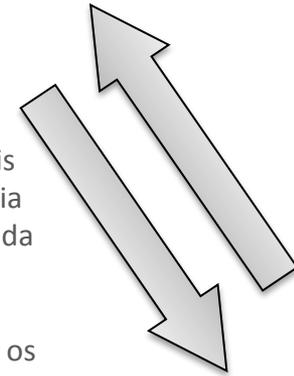
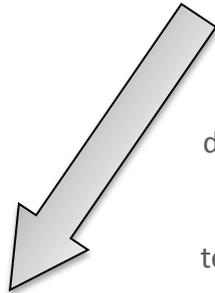
CONTEXTUALIZAÇÃO E INTRODUÇÃO

PROJETO GESTÃO POR PROCESSOS



ESTRATÉGIA

Fortalecer e expandir os serviços de saúde pública para que fiquem mais próximos dos usuários, com foco na qualidade, humanização e excelência da promoção, prevenção, atenção e recuperação das pessoas, por meio da valorização dos profissionais de saúde, de uma gestão inteligente, da construção, reforma ou ampliação da infraestrutura e fazer uso da tecnologia da informação avançada, além da gestão compartilhada entre os entes federados.



Negócio - SES

FASE	ITEM	ETAPA / ATIVIDADE	MAIO/2015		JUNHO/2015		JULHO/2015		AGOSTO/2015	
			1	2	1	2	1	2	1	2
LDBS - LDBS	1.1	FORMALIZAR DEMANDA								
	1.1.1	Obter autorização								
	1.1.2	Formar Equipe de Gestão Estratégica - EGE								
	1.2	PLANEJAR PROJETO								
	1.2.1	Elaborar Plano de Trabalho								
	1.2.2	Mobilizar a Organização								
	1.3	DEFINIR MODELO DE GESTÃO								
	1.3.1	Entender Modelo de Gestão Atual								
	1.4	IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E CADEIA DE VALOR AS-IS								
	1.4.1	Identificar processos por unidade								
1.4.2	Identificar Arquitetura de Processos e Cadeia de Valor AS-IS									
1.5	REALIZAR ENTREVISTAS									
1.5.1	Apreender Arquitetura de Processos e Cadeia de Valor AS-IS									
DB	2.1	CONSTRUIR FLUXOGRAMA AS-IS								
	2.1.1	Processar processo para sistematização								
	2.1.2	Formar Equipe de Trabalho (EGE + GT)								
	2.1.3	Entender o processo priorizado								
	2.1.4	Modelar fluxograma AS-IS								
	2.1.5	Validar fluxograma AS-IS								
2.1.6	Detalhar as atividades									

PROJETO

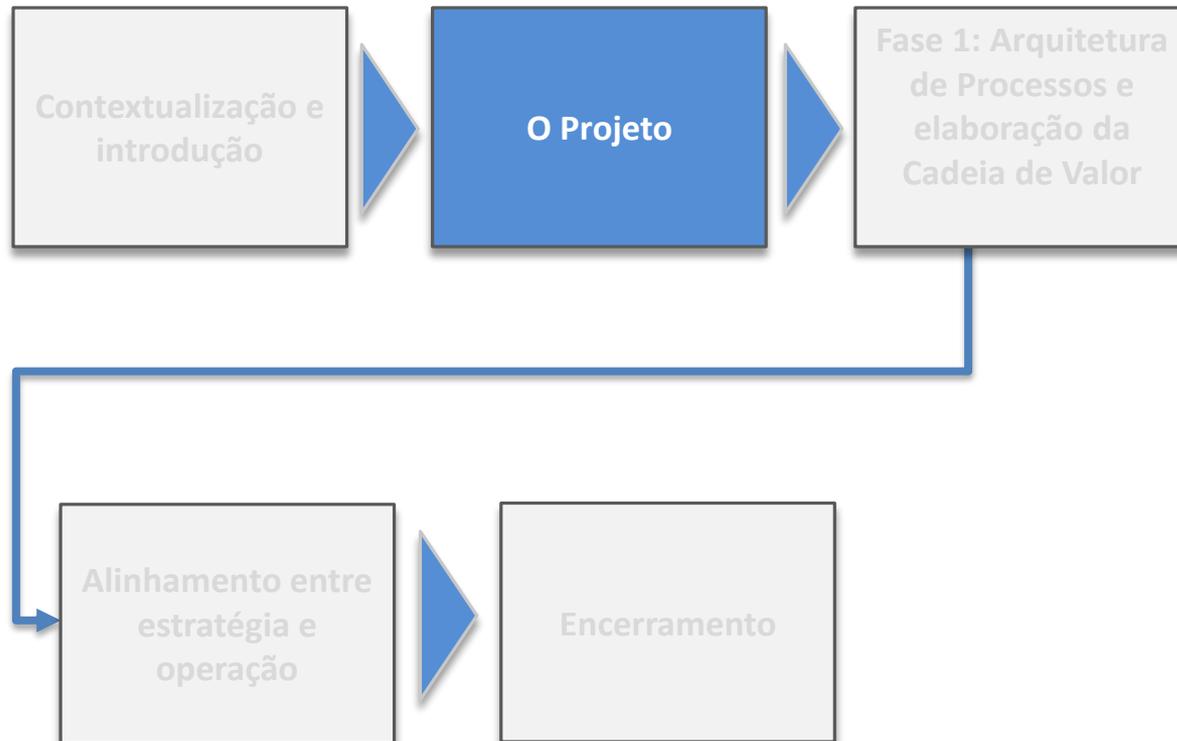
Gestão por Processos



PROCESSOS DE NEGÓCIOS

Atividades Operacionais

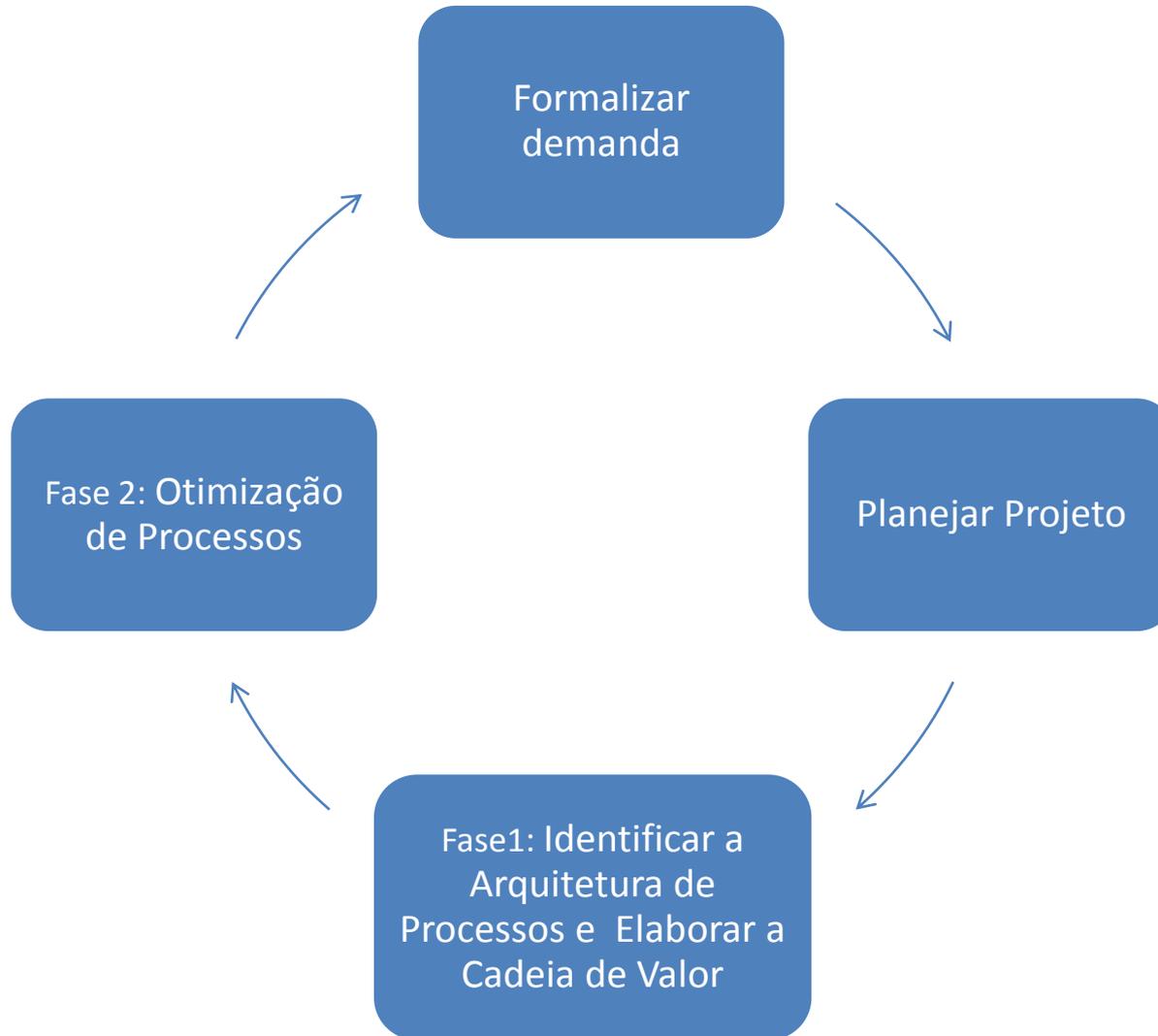
AGENDA



OBJETIVOS DO PROJETO

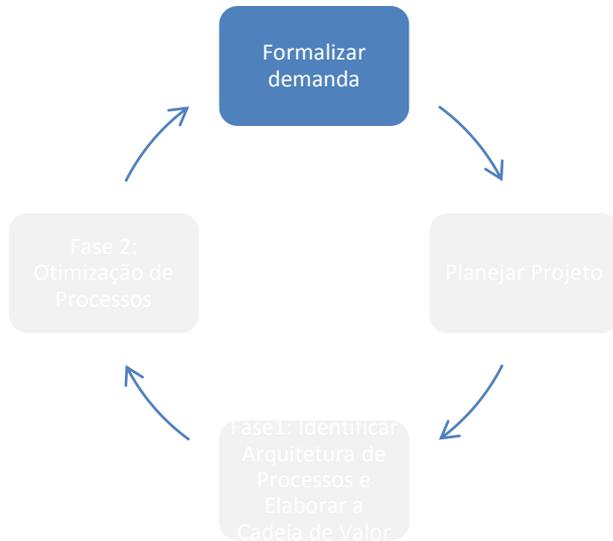
- ✓ Transferir conhecimento para que a organização desenvolva a competência da **gestão por processos de negócio**.
- ✓ Identificar a **Arquitetura de Processos** e elaborar a **Cadeia de Valor**
- ✓ Fazer a **Otimização** de um processo da arquitetura
- ✓ Fazer o Alinhamento entre a **estratégia** e a **operação**

FASES DO PROJETO



FASES DO PROJETO

FORMALIZAR DEMANDA

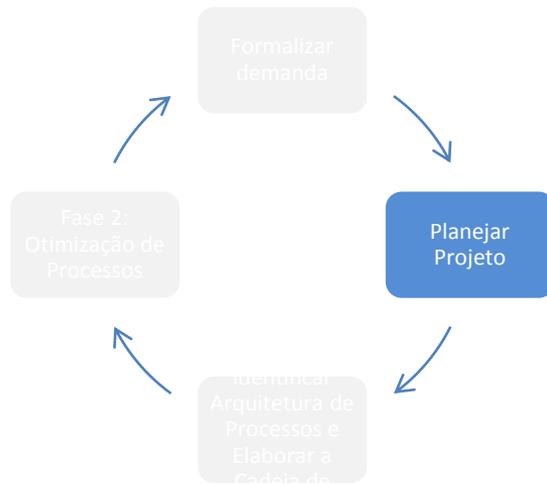


A fase de Formalizar demanda consiste em:

- Assinar o Termo de Cooperação Técnica;
- Alinhar expectativa e escopo com o titular da pasta demandante
- Formar a Equipe de Transformação da Gestão - ETG (artefato Formulário de Designação de Equipe e Portaria).

FASES DO PROJETO

PLANEJAR PROJETO



A fase Planejar Projeto consiste em:

- Elaborar o Plano de Trabalho composto pela Estrutura Analítica do Projeto e seu Cronograma
- Mobilizar a organização com um evento de Mobilização onde estarão presentes todas as pessoas estratégicas necessárias para o sucesso do projeto.

FASES DO PROJETO COMO SERÁ REALIZADO

1. Formar e Capacitar Equipe



2. Utilizar uma metodologia



3. Informações da Organização



ETG (Equipe de Transformação da Gestão):
Equipe GEPROC + Equipe **SES**

ETG (Equipe de Transformação da Gestão):
Equipe GEPROC + Equipe **SES**

ETG (Equipe de Transformação da Gestão):
Equipe GEPROC + Equipe **SES**

4. Executar atividades do Projeto

Fase 1
**ARQUITETURA
DE PROCESSOS**

Fase 2
**OTIMIZAÇÃO DE
PROCESSO**

ETG (Equipe de Transformação da Gestão):
Equipe GEPROC + Equipe **SES**



Servidores **SES**

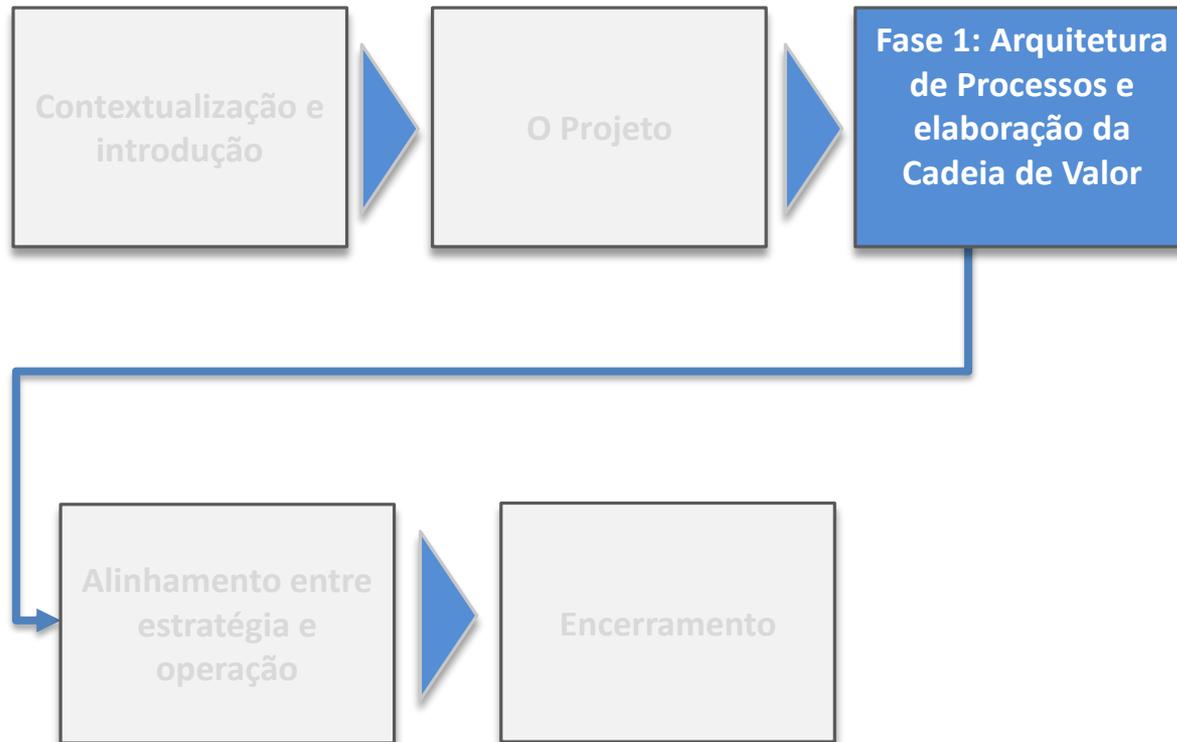
5. Implementar Melhorias



Servidores **SES**

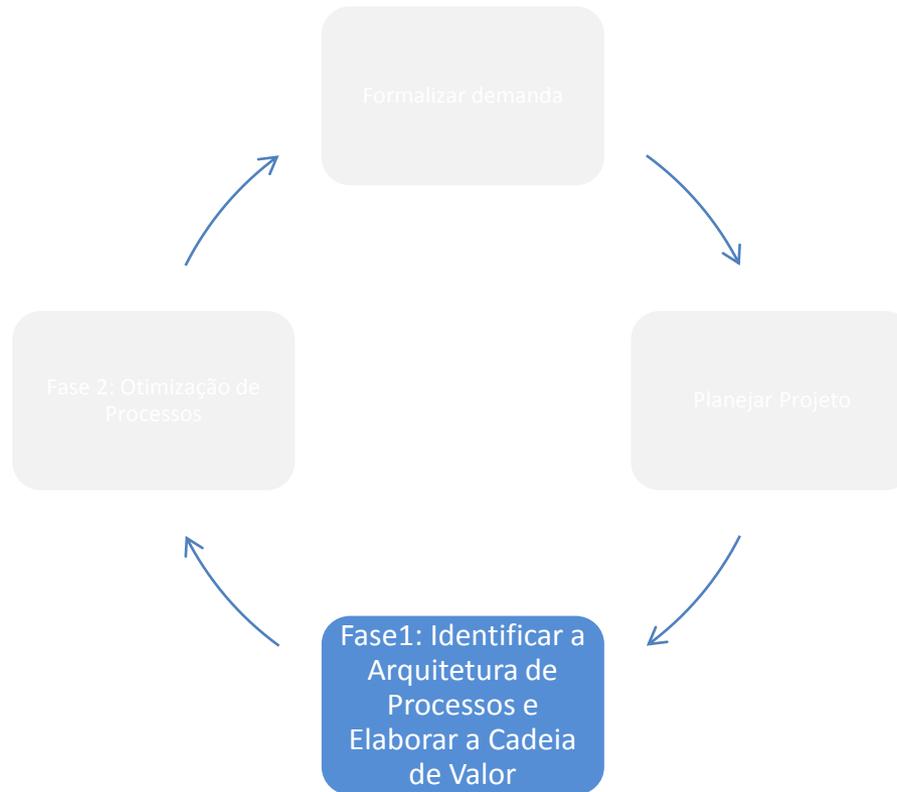
Equipe GEPROC irá apoiar tecnicamente

AGENDA



FASE 1:

IDENTIFICAR A ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR A CADEIA DE VALOR



Etapa 1: Entender o Modelo de Negócio

Etapa 2: Identificar Arquitetura de Processos e elaborar a Cadeia de Valor

Etapa 3: Sugerir Indicadores

Etapa 4: Alinhamento entre estratégia e operação

FASE 1 DO PROJETO:

ETAPA 1: ENTENDER O MODELO DE NEGÓCIO



A etapa Entender o Modelo de Negócio consiste em:

- Leitura dos documentos da organização: Planejamento Estratégico, Organograma atualizado e Regulamento e/ou Regimento Interno;
- Preenchimento o artefato Entendimento do Modelo de Negócio, pelo demandante;
- Alinhamento do entendimento do modelo de negócio por meio da Oficina utilizando da ferramenta CANVAS.

FASE 1 DO PROJETO

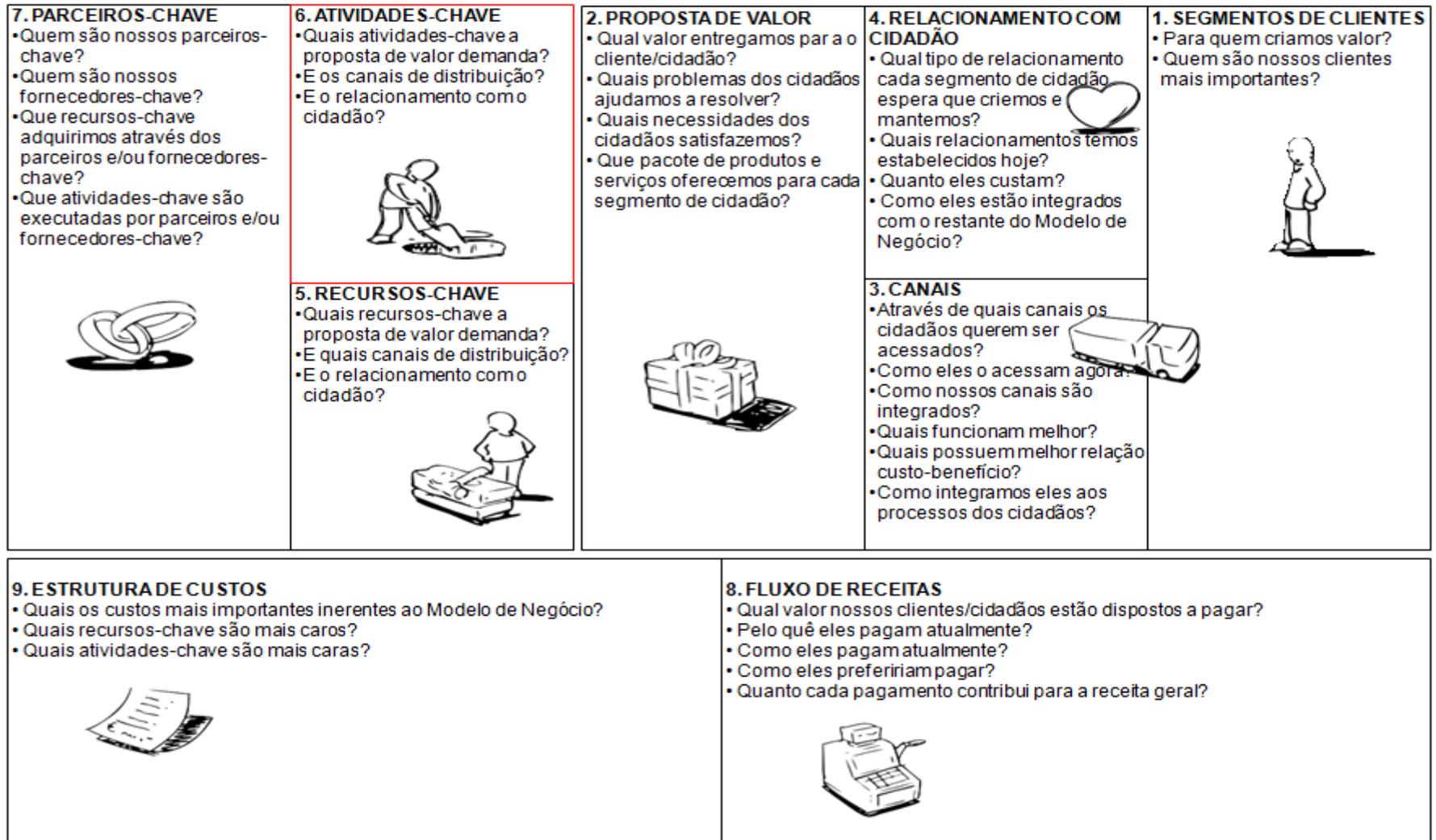
ETAPA 1: ENTENDER O MODELO DE NEGÓCIO

		ENTENDIMENTO DO MODELO DE NEGÓCIO - CADEIA DE VALOR		
Projeto:	Gestão por Processos			
Unidade:	SSPAP			
Item	Definição	Exemplo	Resposta	
1 - Segmento de Clientes	O segmento de clientes definirá quem são os clientes que você pretende atender . Cliente: A definição de cliente, dentro da disciplina BPM é todo aquele que irá se beneficiar com os produtos e serviços entregues por uma organização.	Negócio: Escritório de Processos Segmento de Clientes: Cidadão, Alta direção, Servidores, Órgãos e Entidades	Negócio: Promover Segurança Pública, Defesa Social, Custódia e Ressocialização de Apenados Segmento de Clientes: Cidadão, Apenado, Alta Direção, Servidores, Órgãos de Segurança Pública	
2 - Propostas de Valor	A proposta de valor são os produtos e/ou serviços que a organização oferece de forma a criar valor para um segmento de cliente.	Ofertar conhecimento em Gestão por processos de negócios (BPM) para a Administração Pública, visando a entrega de valor ao cidadão.	Promover a Segurança Pública e a Defesa Social de forma integrada buscando a redução dos índices de criminalidade a fim de melhorar qualidade de vida da população. Resguardar os direitos dos apenados buscando criar condições para que ocorra sua ressocialização efetiva, diminuindo a reincidência criminal.	
3 - Canais	Os canais definirão de que forma seus produtos ou serviços chegarão até os clientes e como o cliente encontrará seus produtos ou serviços.	Atendimento presencial Atendimento telefônico Atendimento remoto	Atendimento presencial; Atendimento via canais de Ouvidoria-Geral e Corregedoria-Geral; Atendimento <i>online</i> por meio do sítio eletrônico.	
4 - Relacionamento com Clientes	O relacionamento com clientes é como você fará para conquistar e manter uma boa relação com os clientes.	Central de relacionamento com cliente Pesquisa de Satisfação Ouvidoria	Ouvidoria-Geral.	
5 - Recursos Chave	Os recursos chave são os ativos que uma organização precisa possuir para realizar a proposta de valor .	Servidores Infraestrutura TI Financeiro	Recursos Humanos, Tecnológicos, Materiais e Financeiros.	
6 - Atividades Chave	Atividades chave são as ações necessárias para a realização da proposta de valor .	Gerir Escritório de Processos Oferecer Conhecimento em BPM Desenvolver Equipe Interna Gerir Resultados Gerir Ações de Marketing e Comunicação		
7 - Parceiros	Parceiros são aqueles que te apoiam na realização da sua proposta de valor	Escola de Governo Empresas Terceirizadas SCTI ABPMP Comunicação Social	Instituições de Segurança Pública (Polícia Civil e Militar, Corpo de Bombeiros Militar, Polícia Técnico-Científica, PROCON, Administração Penitenciária); SEGPLAN e demais Órgãos Estaduais, com destaque para as áreas de Educação, Saúde, Lazer, Infraestrutura, etc.	

FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 1: ENTENDER O MODELO DE NEGÓCIO – OFICINA

Business Model Canvas Diagrama do Modelo de Negócio



FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 2:

IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR CADEIA DE VALOR



O que é Processo de negócio?

Processo de negócio: conjunto de atividades estruturadas e relacionadas que produzem um serviço ou produto específico para o cliente.

Exemplo:

Processo: Preparar o Jantar (DE definir cardápio ATÉ lavar louças)
atividades: fazer salada, arrumar a mesa, arrumar cozinha

O que é Atividade?

Atividade: é um conjunto de tarefas sequenciadas que descrevem como a atividade é realizada.

Exemplo:

Atividade (O que fazer): Fazer salada
tarefas (como fazer): separar os ingrediente na varanda e lavar na pia específica, picar os ingrediente utilizando a faca X,

IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR CADEIA DE VALOR

É a estruturação de recursos organizacionais, por meio dos processos, para atingir os objetivos estratégicos.

✓ **Cadeia de Valor**: É o conjunto de **macroprocessos** de uma organização que **conectados** entre si e **alinhados à estratégia** entregam **valor ao cliente**.

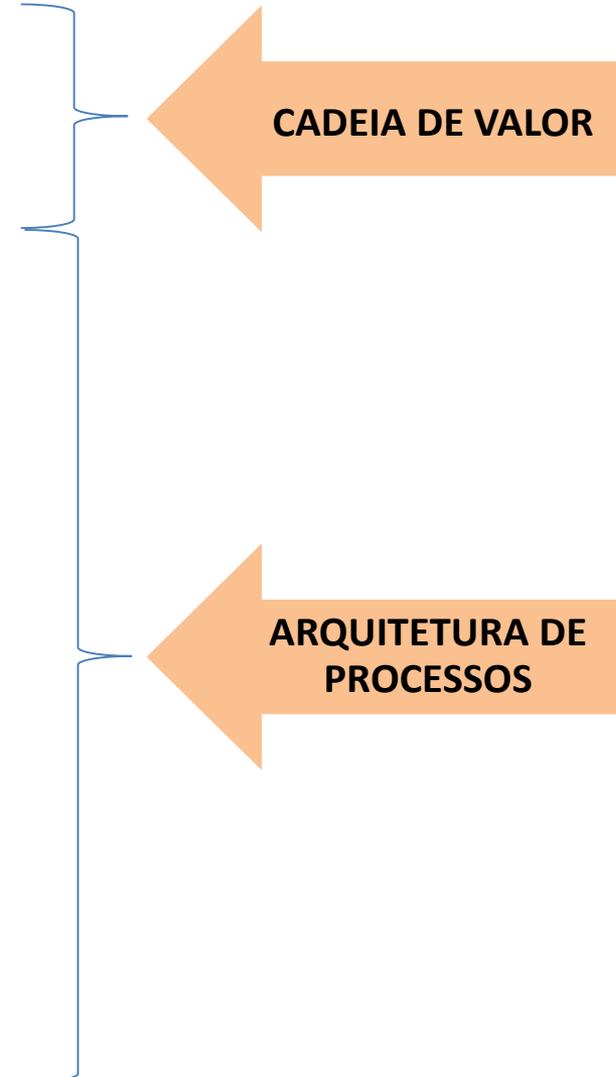
✓ **Arquitetura de Processos**: É o desdobramento da Cadeia de Valor.

É a **estrutura** que permite à organização **identificar** como seus **objetivos estratégicos** estão **conectados aos recursos da empresa** e ao **trabalho** realizado pelas **pessoas** no dia-a-dia da operação. Ela apresenta, de forma hierárquica e organizada, todos os processos de negócio da organização.

FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 2:

IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR CADEIA DE VALOR



FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 2:

IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR CADEIA DE VALOR

Etapa 1: Entender o Modelo de Negócio

Etapa 2: Identificar Arquitetura de Processos e elaborar a Cadeia de Valor

Etapa 3: Sugerir Indicadores

Etapa 4: Alinhamento entre estratégia e operação

A etapa Identificar Arquitetura de Processos e Cadeia de Valor consiste em:



Visão funcional

1. Levantamento das atividades desenvolvidas por cada Unidade / Departamento.

156 atividades

Visão por processos



2. Agrupamento dos processos por afinidade de relacionamento – APAR.

16 Processos de Negócios (Macroprocessos)
49 Processos e 33 subprocessos

Maturidade de gestão

FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 2:

IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR CADEIA DE VALOR

➤ Identificação das atividades por unidade

Quais são as atividades e o que elas fazem?					
4. Entrada (O que faz com que a atividade seja iniciada: qual evento de início, entradas que serão transformadas ou processadas Exemplo: chegada do Formulário de pedido preenchido)	4.1 De onde vem (Qual unidade ou organização chega o insumo de entrada)	2. Atividade (Quais são as atividades operacionais da Unidade/departamento/coordenação: Conjunto de ações para entrega de produto/serviço)	5. Saída (Ao final da execução da atividade, qual é o resultado final?)	5.1 Para onde vai (Para qual unidade ou organização o insumo transformado vai)	3. Objetivo da atividade (Por qual motivo a atividade existe? Para entregar o quê? Qual produto/serviço?)
		Elaborar Planejamento estratégico			
		Atender telefone			
		Elaborar relatório			
		Analisar dados			

FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 2:

IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR CADEIA DE VALOR

➤ APAR - Agrupamento por Afinidade de Relacionamento

Projeto:		
1. Atividades que foram integradas	2. Processo de negócio	3. Unidades
<ol style="list-style-type: none">1. Atualizar o Orçamento Geral do Estado2. Emitir relatórios da gestão orçamentária e financeiro3. Analisar e monitorar demandas relacionadas a execução orçamentária e financeira4. Alocar e controlar cotas definidas pela JUPOF no AFT5. Analisar previamente despesas específicas6. Gerir Saldo Orçamentário da Folha7. Gerir Créditos Adicionais (Suplementar, Especial e Extraordinário)	4.2 Monitorar e Controlar o Orçamento Geral do Estado	<ol style="list-style-type: none">1. Gerência de Elaboração e Programação Orçamentária2 e 3 Gerência de Controle de Despesa4 e 5 Gerência de Controle e Administração do Sistema Orçamentário

Para realização do APAR, Utiliza-se:

- ✓ Conhecimentos técnicos da Equipe GEPROC;
- ✓ Técnica sugerida pelo Gert Capote, disponível no livro “BPM para Todos”;

FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 2:

IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR CADEIA DE VALOR

➤ Arquitetura de Processos em níveis: Macroprocessos, Processos e Subprocessos

ARQUITETURA DE PROCESSOS SEGPLAN V.02				
	MACROPROCESSO	PROCESSO	SUBPROCESSO 1	SUBPROCESSO 2
Gerenciamento	G.1. Gerir Estratégia	G.1.1 Gerir Plano Estratégico de Governo		
		G.1.2 Gerir Programas e Projetos	G.1.2.1 Gerir PPA	G.1.2.1.1 Gerir Rede de Planejamento
			G.1.2.2 Gerir Projetos	G.1.2.2.1 Gerir Projetos Estratégicos
		G.1.2.2.2 Gerir Projetos Internos		
	G.1.2.2.3 Orientar e Coordenar a Implantação de Escritório de Projetos			
	G.2. Gerir Governança Corporativa	G.2.1 Gerir a Estrutura Organizacional do Estado	G.2.1.1 Realizar análise técnica da estrutura organizacional do Poder Executivo Estadual	
			G.2.1.2 Regulamentar e regimentar os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual	
		G.2.2 Realizar Assessoria Jurídica	G.2.2.1 Realizar Representação Judicial	
			G.2.2.2 Apoiar Diligência da PGE	
		G.2.3 Realizar Articulação Institucional	G.2.3.1 Realizar Assessoria para o Secretário	
			G.2.4 Fomentar a Elaboração de Políticas Púb	G.2.4.1.1 Elaborar o Plano anual de Estudos e Pesquisas
		G.2.4.1.1.1 Atualizar a Estrutura do Estudo e Pesquisa		
		G.2.4.1.2 Realizar Estudos e Pesquisas Socioeconômicos e Geográficas		
		G.2.4.1.3 Gerir Informações da Divisão Político Administrativa Estado de Goiás e seus Municípios		
		G.2.4.1.4 Publicar e Disseminar Estudos e Pesquisas Socioeconômicos e Geográficas		
		G.2.4.1.4.1 Divulgar relatório anual de inflação		
G.2.4.1.4.2 Publicar Boletim Conjuntura Econômica Goiânia				
G.2.4.1.4.3 Gerir Índices de Desempenho dos Municípios Goianos				
G.2.4.1.4.4 Gerir Informações do IPC (Índice de Preços do Consumidor) do Estado de Goiás e seus Municípios				
G.2.4.1.4.5 Gerir Informações do PIB do Estado de Goiás e seus Municípios				

Para consolidação da Arquitetura de Processos utiliza-se:

- ✓ Conhecimentos técnicos da Equipe GEPROC;
- ✓ Framework para classificação de processos, da APBC (American Productivity & Quality Center), disponível em www.apqc.org/osb

FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 2:

IDENTIFICAR ARQUITETURA DE PROCESSOS E ELABORAR CADEIA DE VALOR

- Cadeia de Valor: Processos categorizados por: Gerenciais, Finalísticos e de Sustentação



➔ Ver exemplo no site da SEGPLAN

ATIVIDADE PRÁTICA 1

Preencher o Formulário
“Identificação das Atividades por
Unidades”



ATIVIDADE PRÁTICA 2

Fazer o Agrupamento por Afinidade de Relacionamento - APAR



15 MIN

FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 3: SUGERIR INDICADORES DE DESEMPENHO DE PROCESSOS

Etapa 1: Entender o Modelo de Negócio

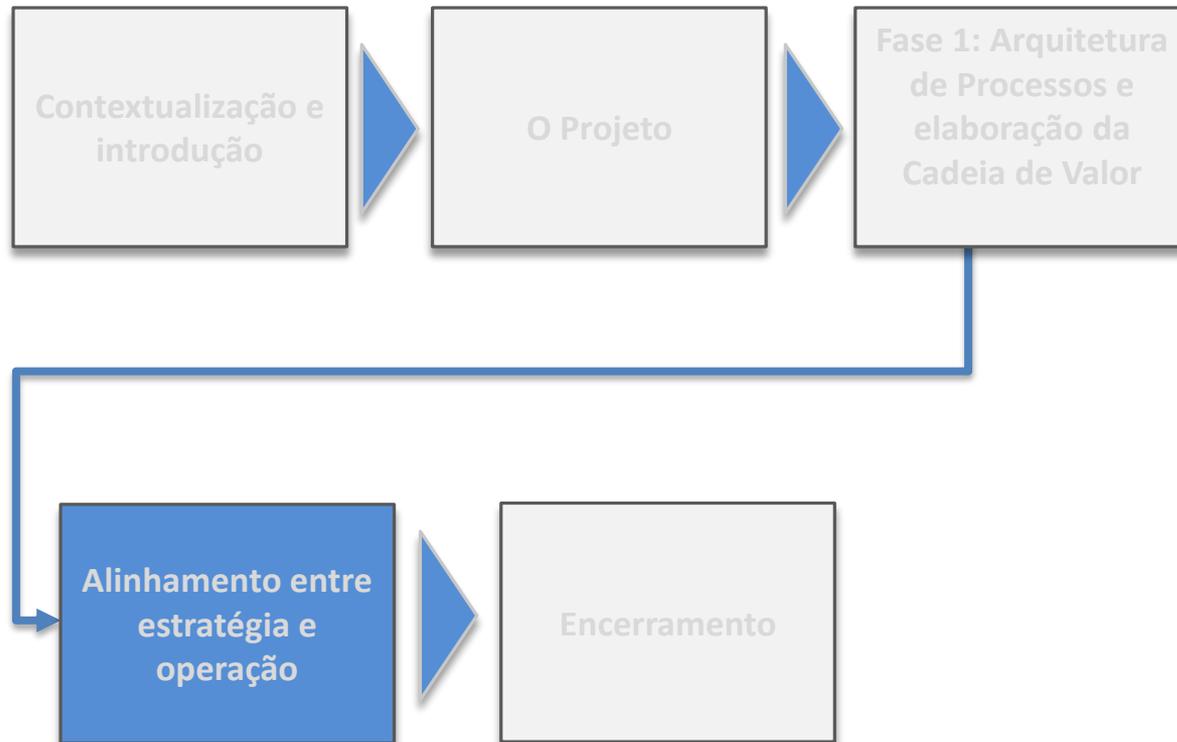
Etapa 2: Identificar Arquitetura de Processos e elaborar a Cadeia de Valor

Etapa 3: Sugerir Indicadores

Etapa 4: Alinhamento entre estratégia e operação

MACRO PROCESSO	PROCESSO/SUBPROCESSO	INDICADOR / MÉTRICA	TIPO	EQUAÇÃO	FREQUÊNCIA	UNIDADE DE MEDIDA	RESPONSÁVEL
G1. Promover Articulação Institucional	G.1.1 Gerir relacionamento com parceiros	Taxa de parcerias com Projetos	Capacidade	Quantidade de projetos com parceria de recursos/Quantidade de projetos vigente	Anual	%	
		Representatividade das receitas de parceiros na receita da JUCEG	Custo	Total de receitas adquiridas com parceiros/Total de receitas da JUCEG	Anual	%	
		Total de parcerias efetivadas	Capacidade	Quantidade de parcerias efetivadas	Anual	Qtidade	
	G.1.2 Gerir Convênios e Termos de Cooperação	Representatividade nos municípios	Capacidade	Total de municípios com postos de atendimento da JUCEG em funcionamento / Total de municípios do Estado	Anual	%	
		Convênios vigentes por Tipo de Entidade	Capacidade	Quantidade de convênios firmados / Tipo de Entidade (federal, estadual, municipal, judiciário, privado)	Anual	Qtidade	
		Termos de cooperação por Tipo de Entidade	Capacidade	Quantidade de termos de cooperação firmados / Tipo de Entidade (federal, estadual, municipal, judiciário, privado)	Anual	%	
G2. Gerir Estratégia	G2. Gerir Estratégia	Taxa de iniciativas estratégicas implementadas	Qualidade	Número de iniciativas estratégicas realizadas no prazo/Número total de iniciativas estratégicas planejadas	Mensal	%	
	G2.2 Gerir Plano Plurianual - PPA	Taxa de cumprimento dos indicadores do PPA	Qualidade	Total de metas de indicadores do PPA cumpridas/Total de metas estabelecidas para o PPA	Trimestral	%	
G3. Realizar Governança Corporativa	G3.1 Gerir regimento interno, normas e procedimentos	Taxa de melhorias implementadas para evolução do negócio	Qualidade	$(MEG.I + AUD.I + PRO.I + Outros.I) / (MEG + AUD + PRO + Outros)$ Onde "I" representa melhorias implementadas	Anual	%	
		Tempo para realização de atualizações	Tempo	Data de envio para o Escritório de Processos - Data de Início da Mudança	Semestral	HH:MM:SS	
	Quantidade de correções após aprovação	Qualidade	Quantidade de correções realizadas após a aprovação	Semestral	Qtidade		

AGENDA



FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 4: ALINHAMENTO ENTRE ESTRATÉGIA E OPERAÇÃO

Etapa 1: Entender
o Modelo de
Negócio

Etapa 2: Identificar
Arquitetura de
Processos e elaborar a
Cadeia de Valor

Etapa 3: Sugerir
Indicadores

Etapa 4: Alinhamento
entre estratégia e
operação

Problema na atividade

Processo: DE Atender Cliente ATÉ Entregar Produtos e Serviços

PROBLEMA: “Processos de cliente com informações erradas e incompletas”

RESULTADO DESEJADO: Até 10% dos processos em exigência

RESULTADO ATUAL: 40% a 60% dos processos em exigência

Problema no processo

Processo: DE Atender Cliente ATÉ Entregar Produtos e Serviços

PROBLEMA: “Processo demorado”

RESULTADO DESEJADO: 1 dia

RESULTADO ATUAL: 7 dias

Problema corporativo

Processo: DE Atender Cliente ATÉ Entregar Produtos e Serviços

PROBLEMA: “Queda na satisfação do cliente”

RESULTADO DESEJADO: 90% de satisfação

RESULTADO ATUAL: 76% de satisfação

FASE 1 DO PROJETO

ETAPA 4: ALINHAMENTO ENTRE ESTRATÉGIA E OPERAÇÃO

Etapa 1: Entender o Modelo de Negócio

Etapa 2: Identificar Arquitetura de Processos e construir Cadeia de Valor

Etapa 3: Sugerir Indicadores

Etapa 4: Alinhamento entre estratégia e operação

															
Perspectiva	Objetivo Estratégico	Descrição do Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Descrição do Indicador Estratégico	Equação Indicador Estratégico	Processo	Objetivo do processo	Indicador do Processo	Equação	Frequência	Unidade de Medida	Dono do Processo	Atividade de Controle	Papel	A fazer
Sociedade	Obter excelência no atendimento	Atender as expectativas de cada segmento atendidos através das entregas realizadas em todos os canais de atendimento.	Erros de atendimento	Mede o número de erros praticados pelo atendente na entrada do processo (protocolo)	Total de erros na entrada dos processos / Total de entradas	P.7.1. Distribuir processos do registro mercantil	Garantir que o processo / solicitação do cliente seja direcionada para Área funcional correta	Taxa de Distribuição incorreta	Total de processos distribuídos incorretamente / Total de processos distribuídos	Mensal	%	Gerente dos Escritórios Regionais		Responsável pela Gerência de Escritórios Regionais	1. Prever na atividade de controle a descrição de como fazer o levantamento de quantidade de erros do atendente. 2. Prever ferramenta para gestão e controle da informação.
						P.7.2 Analisar processo de registro mercantil decisão singular	Verificar se o processo está de acordo ou não com a legislação de registro mercantil de decisão singular	Taxa de Resultado de Análise	Total de processo por resultado (analisado, deferido, indeferido, em exigência) / Total de processos analisados	Mensal	%	Gerente de Apoio Institucional	Analisar processo	Analista	1. Prever na atividade de controle a descrição de como fazer o levantamento de quantidade de erros do atendente. 2. Prever ferramenta para gestão e controle da informação.
			Pesquisa de atendimento da JUCEG (processo)	Mede o desempenho do processo de registro mercantil completo de atendimento à demanda do cliente do ponto de vista do cliente	Nota da pesquisa de atendimento da JUCEG (processo)	P.9.2 Entregar Produtos e Serviços Mercantil	Garantir a disponibilidade de informações atualizadas sobre registro mercantil.	Taxa de Satisfação do cliente	Total de satisfação identificada (ruim, regular, bom, excelente) / Total de produtos ou serviços entregues	Mensal	%	Gerente de Arquivo	Disponibilizar Via Única	Responsável pelo cadastro	1. Buscar informações para compor o indicador (resultado da pesquisa) diretamente do sistema
			Atualização do cliente oculto	Mede o desempenho do processo completo de atendimento à demanda do cliente do ponto de vista do cliente	Média das notas da pesquisa de cliente oculto	G.4.1.2 Realizar cliente oculto	Garantir a excelência no atendimento aos cliente JUCEG	Taxa de Resultado	Total de não-conformidades / total de critérios avaliados	semestral	%	Coord. EPTGR	A definir	Coord. EPTGR	1. Processo a ser criado (mapeado)
			Quantidade de reclamações de clientes	Mede o número de reclamações de cliente por canal para avaliar o desempenho do atendimento da JUCEG	Número de reclamações de clientes por canal	P.10.1 Gerir manifestações tipo reclamação, elogio e sugestão	Buscar o alinhamento da expectativa do cidadão em relação aos produtos e serviços prestados pela JUCEG	Taxa de manifestações por tipo	Total de manifestações por tipo (reclamação, elogio, sugestão) / Total de manifestações	Mensal	%	Coord. Da Ouvidoria	1. Informar ao reclamante o canal no site da JUCEG- Ouvidoria 2. Manifestar via site JUCEG	Coordenação da Ouvidoria	1. Buscar informações para compor o indicador diretamente do sistema 2. Verificar se o atendente registra a manifestação que foi feita via telefone, no sistema.
			Tempo para: abertura empresa, alteração, transformação e encerramento	Mede o período em que o serviço foi prestado desde sua entrada até que seja disponibilizado online	Tempo total para entrega de processo por tipo de demanda	P.6.1 Atender cliente	Garantir a informação correta ao cliente, oportunizando informações e orientando sobre registro dos atos empresariais bem como as suas entradas, de forma eficiente e eficaz para o atendimento à sua necessidade.	Tempo médio entre o atendimento e a disponibilização	Somatório das diferenças de tempo entre o atendimento e a disponibilização / Total de atendimentos que tiveram seus produtos ou serviços disponibilizados.	Mensal	HH:MM:SS	Gerente dos Escritórios Regionais	Atender cliente (protocolar processo)	Atendente	1. Buscar informações para compor o indicador diretamente do sistema
						P.9.2 Entregar Produtos e Serviços Mercantil	Garantir a disponibilidade de informações atualizadas sobre registro mercantil.					Gerente de Arquivo	Disponibilizar Via Única	Responsável pelo cadastro	

Os resultados do projeto constituem os passos iniciais de uma **jornada** mais longa e desafiadora, que envolve a **melhoria de todos os processos de negócio** da organização e a **consolidação da gestão por processos** como forma viável de alcançar os seus objetivos estratégicos.

EQUIPE SMI / GEPROC

Vandir Pereira Gomes Júnior
Superintendente de Modernização Institucional

Marcelo de Jesus Lima
Gerente de Escritório de Processos

OBRIGADO!

Equipe

Alda Wanessa Freitas Prudente

Declieux Crispim Baiocchi de Paula

Denise Vieira da Silva Taquary, MSc, CBPP®

Guilherme Guimarães Corrêa

Fernando Carlos Pereira

Vinicius Mamede Salum Chaer

Contatos:

escprocessos@gmail.com

escprocessos@segplan.go.gov.br

62.3201-5720