

# Relatório de Execução das Oportunidades de Melhoria da Gestão no Ministério Público do Estado do Tocantins

## Situação – Janeiro de 2013

Legenda – Situação da Execução:



Concluída



Em andamento



Atrasada



Não iniciada

### Liderança

Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Dar publicidade plena das soluções adotadas	Diretoria de Expediente	2010	2012	Concluída
Estabelecer relatórios padronizados sobre a atuação de cada departamento, a serem apresentados nas reuniões periódicas, visando auxiliar a alta administração na tomada de decisões pró-ativamente	Departamento de Planejamento e Gestão	2011	2012	Concluída
Divulgação da missão e atuação do Ministério Público nas Escolas e Universidades para que a sociedade possa conhecer e buscar os serviços	Assessoria de Comunicação	2011	2012	Concluída
Definição da organização do trabalho a partir das estratégias estabelecidas e alinhada ao mapa estratégico do MP	Gabinete do P.G.J.	2010	2012	Concluída
Melhorar os requisitos mínimos para a ocupação de funções de confiança e cargos comissionados	Gabinete do P.G.J.	2010	2012	Concluída
Reconhecimento em público do servidor que, no caso de alcance de recordes, obtenção de certificações, prêmios ou outros fatos significativos, multiplique conhecimento ou prática que resulte na melhoria institucional	Gabinete do P.G.J.	2010	2011	Em andamento
Alteração do Regimento Interno do órgão para dirimir as interpretações pessoais sobre as atividades a serem desempenhadas por cada setor	Gabinete do P.G.J.	2010	2012	Em andamento

### Estratégias e Planos

Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Divulgar as estratégias, metas, planos de ação e parcerias existentes;	Assessoria de Comunicação	2010	2011	Concluída
Criação do “Dia D do GESPÚBLICA” na instituição	Departamento de Planejamento e Gestão	2011	2011	Concluída
Montar times de projetos que acompanhem a efetiva implementação das decisões tomadas	Gabinete do P.G.J.	2010	2011	Em andamento

Estratégias e Planos				
Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Estabelecer a criação de benchmarking para os indicadores estratégicos, bem como o desenvolvimento de métodos capazes de sugerir metas que sejam ao mesmo tempo factíveis e desafiadoras (aperfeiçoar os indicadores para adequá-los aos de outros MP's e ao CNMP)	Departamento de Planejamento e Gestão	2011	2012	☹ Em andamento
Alteração do Regimento Interno visando aprimorar as funções e a forma de gestão	Gabinete do P.G.J.	2010	2012	☹ Em andamento
Alinhar o planejamento estratégico com os programas e ações do PPA	Departamento de Planejamento e Gestão	2010	2011	😊 Concluída
Implantação de Sistema Gerencial	Departamento de Tecnologia da Informação	2010	2013	☹ Em andamento
Criar metas para os programas sociais existentes e assegurar o seu cumprimento	Área de Saúde	2010	2011	😊 Concluída
Revisar periodicamente os objetivos da instituição no campo da responsabilidade socioambiental	Comissão de Gestão Ambiental	2011	2012	😊 Concluída
Conhecer o que as outras Procuradorias de Justiça e demais órgãos têm realizado para alcançar a excelência	Departamento de Planejamento e Gestão	2011	2011	😊 Concluída
Implantação de sistema de informações gerenciais integrado	Departamento de Tecnologia da Informação	2011	2013	☹ Em andamento
Constituição de grupos de trabalho, fóruns e comitês multifuncionais para troca de experiência, como forma de otimização do esforço	Gabinete do P.G.J.	2010	2012	😊 Concluída

Cidadão e Sociedade				
Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Disseminar as atribuições do MP, a fim de evitar que o cidadão se decepcione com a atuação do órgão;	Assessoria de Comunicação	2010	2012	😊 Concluída
Especializar os profissionais da recepção para que o atendimento inicial do cidadão seja encaminhado aos setores com a devida competência no menor prazo possível;	Assessoria de Cerimonial	2010	2012	😊 Concluída
Definir três representantes da equipe do Gespública para acompanhar a implementação da pesquisa de satisfação do atendimento	Equipe do GESPÚBLICA	2011	2011	😊 Concluída

### Cidadão e Sociedade

Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Aperfeiçoar o Portal de Transparência, de forma que facilite o acesso do usuário às informações	Departamento de Tecnologia da Informação	2011	2013	😊 <i>Concluída</i>
Sistematizar e realizar pesquisa de satisfação	Departamento de Planejamento e Gestão	2010	2011	😞 <i>Em andamento</i>
Intensificar divulgação, disseminação e monitoramento da qualidade no atendimento	Gabinete do P.G.J.	2010	2012	😞 <i>Em andamento</i>
Sistematizar a realização da pesquisa de satisfação do cidadão-usuário com aplicação contínua e/ou periódica (possibilidade de utilização telemarketing)(deve-se levar em conta a simplicidade e a individualidade dos cidadãos atendidos para que a pesquisa tenha resultados verídicos)	Departamento de Planejamento e Gestão	2010	2011	😞 <i>Em andamento</i>
Implantar terminal(is) eletrônico(s) para aplicação das pesquisas de satisfação ao cidadão, acompanhamento de processos e informações sobre os serviços oferecidos na recepção do órgão	Gabinete do P.G.J.	2010	2013	😊 <i>Concluída</i>
Qualificar os servidores responsáveis pelo atendimento na recepção, para realizar uma triagem, verificando se a questão é de atribuição do MP ou de outro órgão, de modo que se torne mais ágil e eficiente o encaminhamento a promotoria ou departamento adequado para resolução do problema do cidadão	Assessoria de Cerimonial	2011	2012	😊 <i>Concluída</i>
Desenvolver pesquisas de satisfação direcionadas aos cidadãos-usuários	Departamento de Planejamento e Gestão	2010	2011	😊 <i>Em andamento</i>

### Informação e Conhecimento

Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Divulgar a estratégia nas revistas e relatórios da Instituição	Assessoria de Comunicação	2011	2011	😊 <i>Concluída</i>

Informação e Conhecimento				
Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Disseminar a metodologia e os resultados alcançados pelo GESPÚBLICA para os servidores, através de reuniões, vídeos e apresentações com áudio em momentos de grande fluxo, inserção de notícias no contra cheque, rodapé de memorandos, entre outros, ao longo de todo o ano, visando manter o interesse pelo programa	Departamento de Tecnologia da Informação	2011	2012	😊 <i>Concluída</i>
Padronização da comunicação interna em todos os níveis da administração possibilitando transparência nas ações de gestão	Departamento de Tecnologia da Informação	2010	2011	😞 <i>Em andamento</i>
Publicidade das campanhas e projetos institucionais	Assessoria de Comunicação	2010	2012	😊 <i>Concluída</i>
Disseminar as atribuições do MP, a fim de evitar que o cidadão se decepcione com a atuação do órgão	Assessoria de Comunicação	2010	2012	😊 <i>Concluída</i>
Aperfeiçoar o Portal de Transparência, de forma que facilite o acesso do usuário às informações	Departamento de Tecnologia da Informação	2011	2013	😊 <i>Concluída</i>
Intensificar divulgação, disseminação e monitoramento da qualidade no atendimento	Gabinete do P.G.J.	2010	2012	😞 <i>Em andamento</i>
Maior divulgação das atividades que estão sendo desenvolvidas pela instituição	Assessoria de Comunicação	2010	2011	😊 <i>Concluída</i>

Pessoas				
Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Ampliar e tornar eficazes os canais de comunicação	Assessoria de Comunicação	2010	2011	😊 <i>Concluída</i>
Realizar palestras que abordem os temas: responsabilidade social, ética no serviço público e papel do agente público	Centro de Estudos e Aperf. Funcional	2011	2012	😊 <i>Concluída</i>
Revisão do PCCS e criação do Estatuto dos Servidores do Ministério Público, no intuito de atrair e reter talentos na instituição e valorizar a execução das tarefas	Gabinete do P.G.J. / Colégio de Procuradores de Justiça	2010	2012	😊 <i>Concluída</i>
Distribuição da força de trabalho para designação de atribuições, observado o perfil e desempenho individual para ampliação da satisfação no trabalho e melhoria nos resultados	Gabinete do P.G.J.	2010	2013	😊 <i>Concluída</i>

Pessoas				
Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Implementação do incentivo Auxílio Creche para valorização profissional dos servidores em exercício e garantia de assistência aos filhos e dependentes até 6 anos de idade em creches e pré-escolas	Gabinete do P.G.J.	2011	2011	😊 <i>Concluída</i>
Criação de sitio eletrônico do CESAF, para divulgar as atividades de aperfeiçoamento e concentrar as ferramentas de coleta e divulgação das informações de capacitação	Centro de Estudos e Aperf. Funcional	2011	2012	😊 <i>Concluída</i>
Definição, por parte do CESAF, de estratégias de capacitação, metas a serem alcançadas e áreas críticas	Centro de Estudos e Aperf. Funcional	2010	2013	☹ <i>Em andamento</i>
Implantação e acompanhamento de exames periódicos de saúde dos Integrantes para os casos de risco detectados pela Área de Saúde	Área de Saúde	2011	2012	☹ <i>Em andamento</i>
Reaplicar e avaliar sistematicamente a pesquisa de Clima Organizacional, para mensuração do grau de bem-estar e da satisfação das pessoas que compõem a força de trabalho	Departamento de Recursos Humanos e Folha de Pagamento	2011	2011	☹ <i>Em andamento</i>
Desenvolver palestras, seminários e reuniões onde serão levantadas e discutidas questões relacionadas à satisfação, bem-estar e motivação das pessoas	Centro de Estudos e Aperf. Funcional	2010	2012	😊 <i>Concluída</i>
Criar um instrumento de avaliação das condições de trabalho	Departamento de Recursos Humanos e Folha de Pagamento	2010	2011	😊 <i>Concluída</i>
Reaplicar e avaliar sistematicamente pesquisa de clima organizacional que permita identificar os fatores que afetam a satisfação da força de trabalho, sem vinculação com outros instrumentos	Departamento de Recursos Humanos e Folha de Pagamento	2011	2011	☹ <i>Em andamento</i>
Implementação de Curso de Integração no ingresso dos integrantes do MP	Departamento de Recursos Humanos e Folha de Pagamento	2010	2012	😊 <i>Concluída</i>

Processos				
Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Implantação de sistema gerencial administrativo e financeiro, que proporcione comunicação de dados entre os diversos departamentos, permitindo unificação do banco de dados e aglomeração de relatórios, objetivando maior interatividade, menor tempo gasto na sua alimentação, eliminação do retrabalho e garantia da confiabilidade das informações	Comissão Permanente de Licitação	2010	2013	☹ <i>Em andamento</i>
Exigir que os projetos e ações da instituição deem informações detalhadas do seu impacto no cumprimento das metas estratégicas, com anuência das partes envolvidas, subsidiando a tomada de decisões	Gabinete do P.G.J.	2011	2012	☹ <i>Em andamento</i>
Implantação de sistema eletrônico de comunicação interna e externa, com certificação digital, que tenha abrangência entre membros e servidores, com o objetivo de envio de correspondências, memorandos, ofícios, entre outros documentos, com vistas a economia, preservação do meio ambiente e melhoria do alcance da comunicação	Departamento de Tecnologia da Informação	2011	2012	☹ <i>Em andamento</i>
Implementar a divulgação dos serviços através de cartilhas explicativas sobre os processos internos (utilizar experiências de outros Ministérios Públicos)	Assessoria de Comunicação	2011	2012	☹ <i>Em andamento</i>
Disseminação da Educação Ambiental em todos os setores	Comissão de Gestão Ambiental	2010	2012	☺ <i>Concluída</i>
Desenvolver e aperfeiçoar mecanismos para a formação de uma rede de informações e intercâmbio entre as entidades de controle social, visando a moralização dos poderes públicos constituídos e a divulgação de boas práticas Administrativas de transparência	Gabinete do P.G.J.	2010	2012	☺ <i>Concluída</i>
Implementação de um Estatuto dos Servidores do Ministério Público	Gabinete do P.G.J. / Colégio de Procuradores de Justiça	2010	2012	☺ <i>Concluída</i>
Implantação do protocolo HTTPS para o acesso ao webmail	Departamento de Tecnologia da Informação	2011	2011	☹ <i>Em andamento</i>
Implantação de mecanismos criptográficos para garantir a confidencialidade na autenticação de usuários na rede local	Departamento de Tecnologia da Informação	2011	2011	☺ <i>Concluída</i>
Padronização das rotinas e da elaboração de documentos, facilitando a localização futura	Diretoria de Expediente	2010	2012	☹ <i>Em andamento</i>

Processos				
Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Implantação de um sistema de gestão de documentos físicos e eletrônicos, tipo GED (Gestão Eletrônica de Documentos)	Departamento de Tecnologia da Informação	2010	2013	☹ <i>Em andamento</i>
Normatização e Ampliação da divulgação de documentos no sítio eletrônico (portal da transparência e outros acervos pertinentes)	Diretoria de Expediente	2010	2012	😊 <i>Concluída</i>
Conhecer o que as outras Procuradorias de Justiça e demais órgãos têm realizado para alcançar a excelência	Departamento de Planejamento e Gestão	2011	2011	😊 <i>Concluída</i>
Firmar convênios/acordos de cooperação na área de práticas de excelência e processos internos	Departamento de Planejamento e Gestão	2010	2011	😊 <i>Concluída</i>
Normatização dos procedimentos para controle do aperfeiçoamento	Centro de Estudos e Aperf. Funcional	2011	2012	😊 <i>Concluída</i>
Revisar e adequar o Regimento Interno do órgão, levando-se em conta a opinião dos diversos departamentos, visando contemplar as atividades do órgão que surgiram após a aprovação do regimento atual	Gabinete do P.G.J.	2010	2011	☹ <i>Em andamento</i>
Instituir sistema de controle de entrada e saída de pessoas ao prédio da PGJ	Gabinete do P.G.J.	2011	2011	😊 <i>Concluída</i>
Instalação de detectores de metais e de catracas nas dependências da PGJ e Promotorias com respectiva regulamentação de uso	Gabinete do P.G.J.	2011	2011	😊 <i>Concluída</i>
Priorização da elaboração de sistema gerencial para a parte administrativa	Departamento de Tecnologia da Informação	2011	2012	☹ <i>Em andamento</i>
Criação de um fluxograma de processos e divulgação plena para orientação e não sobreposição de ações	Departamento de Planejamento e Gestão	2010	2012	☹ <i>Em andamento</i>
Mensurar o tempo gasto nos processos, de forma a ampliar os resultados	Departamento de Planejamento e Gestão	2011	2013	☹ <i>Em andamento</i>
Implantação de sistema informatizado que possibilite um banco de dados único para controle de contratos e processos que poderá ser acessado e alimentado pelos departamentos responsáveis pela gestão e execução da atividade a ser controlada	Departamento de Tecnologia da Informação	2010	2013	☹ <i>Em andamento</i>

Processos				
Ações	Responsável	Período de Elaboração	Prazo para Conclusão	Situação
Disseminação da prática de avaliação do serviço prestado ou produto adquirido entre os fiscais de contrato e setores envolvidos no processo de aquisição para acompanhamento efetivo da execução dos contratos e estrita formalização de qualquer descumprimento às obrigações contratadas	Departamento Administrativo	2010	2013	☹ <i>Em andamento</i>
Criação e implementação de sistema de controle gerencial para orçamento e planejamento	Departamento de Tecnologia da Informação	2010	2013	☹ Em andamento
Fazer uso racional do material de expediente	Departamento Administrativo	2010	2011	☺ <i>Concluída</i>