

CADEIA DE VALOR

Procuradoria Geral do Estado da Bahia

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

Procurador Geral do Estado

Paulo Moreno Carvalho

Procuradora Geral Adjunta

Luciane Rosa Croda

Corregedora

Maria Olívia Teixeira de Almeida

Procuradora Chefe da Procuradoria Administrativa

Bárbara Camardelli Loi

Procuradora Chefe da Procuradoria de Controle Técnico

Maria Hermínia Angeli de Almeida

Procurador Chefe da Procuradoria Fiscal

Nilton Gonçalves de Almeida Filho

Procurador Chefe da Procuradoria Judicial

Ruy Sérgio Deiró da Paixão

Procuradora Chefe do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento

Alzemerri Martins Ribeiro de Britto

Diretor Geral

Cícero Rocha Filho

Coordenação de Distribuição e Atendimento

Procurador

André Thadeu Franco Bahia

Coordenador Técnico

Luis Otavio Rodrigues Lima Filho

Coordenador de Gestão Estratégica

Eduardo Jorge Rodrigues Brandão

EXPEDIENTE

Coordenadora de Desenvolvimento Organizacional e Pessoas

Débora Silva de Araújo

Escritório de Processos

Tânia Maria Pessoa de Miranda

Consultoria

Valore Brasil

Todos os direitos reservados

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação de direitos autorais (Lei nº 9.610).

Documento elaborado em maio de 2017.

Informações e contatos

3ª Avenida, nº 370, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA, CEP: 41.745-005

Tel.: (71) 3115-0415

Site: <http://www.pge.ba.gov.br>

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
1. CONCEITO	7
1.1. CADEIA DE VALOR	7
1.2. ELOS DA CADEIA DE VALOR.....	8
2. METODOLOGIA UTILIZADA PARA ELABORAÇÃO DA CADEIA DE VALOR	9
3. CADEIA DE VALOR DA PGE	10
3.1. LEITURA DA CADEIA DE VALOR	11
4. DETALHAMENTO DOS ELOS DA CADEIA DE VALOR	12
4.1. ELO FINALÍSTICO	12
4.1.1. ASSESSORAMENTO JURÍDICO.....	13
4.1.2. CONSULTORIA JURÍDICA	14
4.1.3. ATUAÇÃO NO CONTENCIOSO	15
4.1.4. GESTÃO DA DÍVIDA ATIVA.....	16
4.1.5. ATUAÇÃO EM ÓRGÃOS COLEGIADOS E EM ENTIDADES	17
4.1.6. CONCILIAÇÃO	18
4.2. ELO DE SUSTENTAÇÃO	19
4.2.1. SUPORTE JURISDICIONAL	20
4.2.2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	23
4.2.3. GESTÃO DE PESSOAS.....	27
4.2.4. SUPORTE INSTITUCIONAL.....	31
4.3. ELO ESTRATÉGICO	35

4.3.1. GOVERNANÇA INSTITUCIONAL.....	36
4.3.2. EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	39
4.3.3. COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO.....	41
5. GLOSSÁRIO	43

APRESENTAÇÃO

A Arquitetura de Processos oferece à PGE a oportunidade de compreender como os seus processos de trabalho estão estruturados, como perpassam entre as áreas e a relação entre eles.

Dentre as várias aplicações deste instrumento de gestão, podemos destacar o seu alinhamento com o planejamento estratégico, fornecendo insumos para futuras revisões ou novas formulações, a apuração de custos por processo de trabalho e o aprimoramento do design organizacional, dentre outros.

É um instrumento dinâmico que permite, a qualquer momento, que novos processos de trabalho sejam incorporados, alterados ou até mesmo extintos conforme o surgimento de novos serviços ou, a partir de novas diretrizes da organização.

A Arquitetura de Processos também propicia o entendimento para o público externo, de uma maneira holística, a estruturação de seus processos de trabalho ponta a ponta, para o cumprimento de sua missão institucional.

1. CONCEITO

1.1. Cadeia de Valor

A Cadeia de Valor apresenta a maneira que uma organização agrupa os seus macroprocessos, com o objetivo de projetar, produzir, entregar ou sustentar os seus serviços, criando valores para as partes interessadas e possibilitando um adequado posicionamento em sua área de atuação.

Trata-se de um instrumento de gestão criado por Michael Porter, que ajuda a analisar atividades específicas, através das quais as organizações criam valores, ou seja, é um conjunto de atividades que uma organização realiza para criar valores para os seus clientes. A maneira como as atividades dessa cadeia são realizadas determina os custos, afeta os resultados e direciona o alcance de seus objetivos.

1.2. Elos da cadeia de valor

A estruturação da cadeia de valor é representada por três elos básicos que compõe a arquitetura de processos.

Finalísticos (Processos primários)

São processos tipicamente interfuncionais, ponta a ponta, que agregam valor diretamente para o cliente, também referenciados como processos primários ou essenciais, pois representam as atividades essenciais que uma organização executa para cumprir sua missão.

Esses processos constroem a percepção de valor pelo cliente por estarem diretamente relacionados à experiência de consumo de um produto ou serviço.

Sustentação (Processos de suporte)

Existem para prover suporte aos processos primários, mas também podem dar sustentação a outros processos de suporte de segundo nível, terceiro nível e sucessivos ou processos de gerenciamento. A diferença principal entre os processos finalísticos e os de suporte é que estes entregam valor para outros processos e não diretamente para os clientes.

Os processos de suporte podem ser fundamentais e estratégicos para a organização na medida em que aumentam sua capacidade de efetivamente realizar os processos primários.

Estratégicos (Processos de gestão)

Tem o propósito de medir, monitorar, colaborar, controlar atividades e administrar o presente e o futuro do negócio. Processos de gestão, assim como os de suporte, não agregam valor diretamente para os clientes, mas são necessários para assegurar que a organização opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho (operacionais, financeiras, etc.). Podem estar associados a áreas funcionais ou serem interfuncionais.

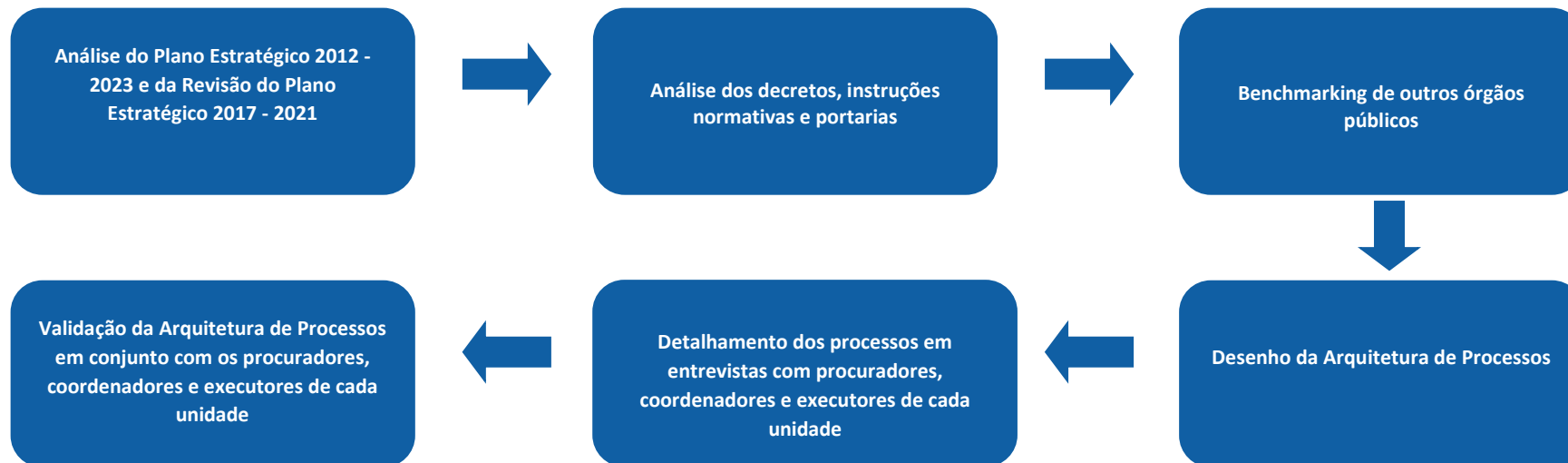
2. METODOLOGIA UTILIZADA PARA ELABORAÇÃO DA CADEIA DE VALOR

A metodologia utilizada para elaboração da cadeia de valor, se baseou nas finalidades e atividades de cada área e macroprocesso da PGE, conforme abordagem e levantamento realizados. Também foram levadas em consideração as atribuições legais da organização.

Além disso, foram feitas reuniões com procuradores, coordenadores e executores de cada unidade para exposição do projeto, alinhamento sobre o conceito e importância desse instrumento de gestão, coleta de informações acerca das atividades realizadas por cada uma delas e apresentação dos dados consolidados. Também, foi apresentado o material para detalhamento das etapas necessárias para execução de cada um dos processos apontados pelas unidades, contendo quais os objetivos a serem alcançados, os produtos entregues e demais unidades envolvidas.

Com base nestas informações, foram identificados os processos de trabalho executados na PGE, classificando-os em macroprocessos conforme a pertinência e interdependência entre eles. Para cada macroprocesso foi definido um objetivo específico e, para cada processo e subprocesso de trabalho, foram definidas as necessidades, as entradas e as saídas com a sua execução, conforme descrito neste documento.

Abaixo apresentamos os passos realizados na elaboração deste documento como um todo:

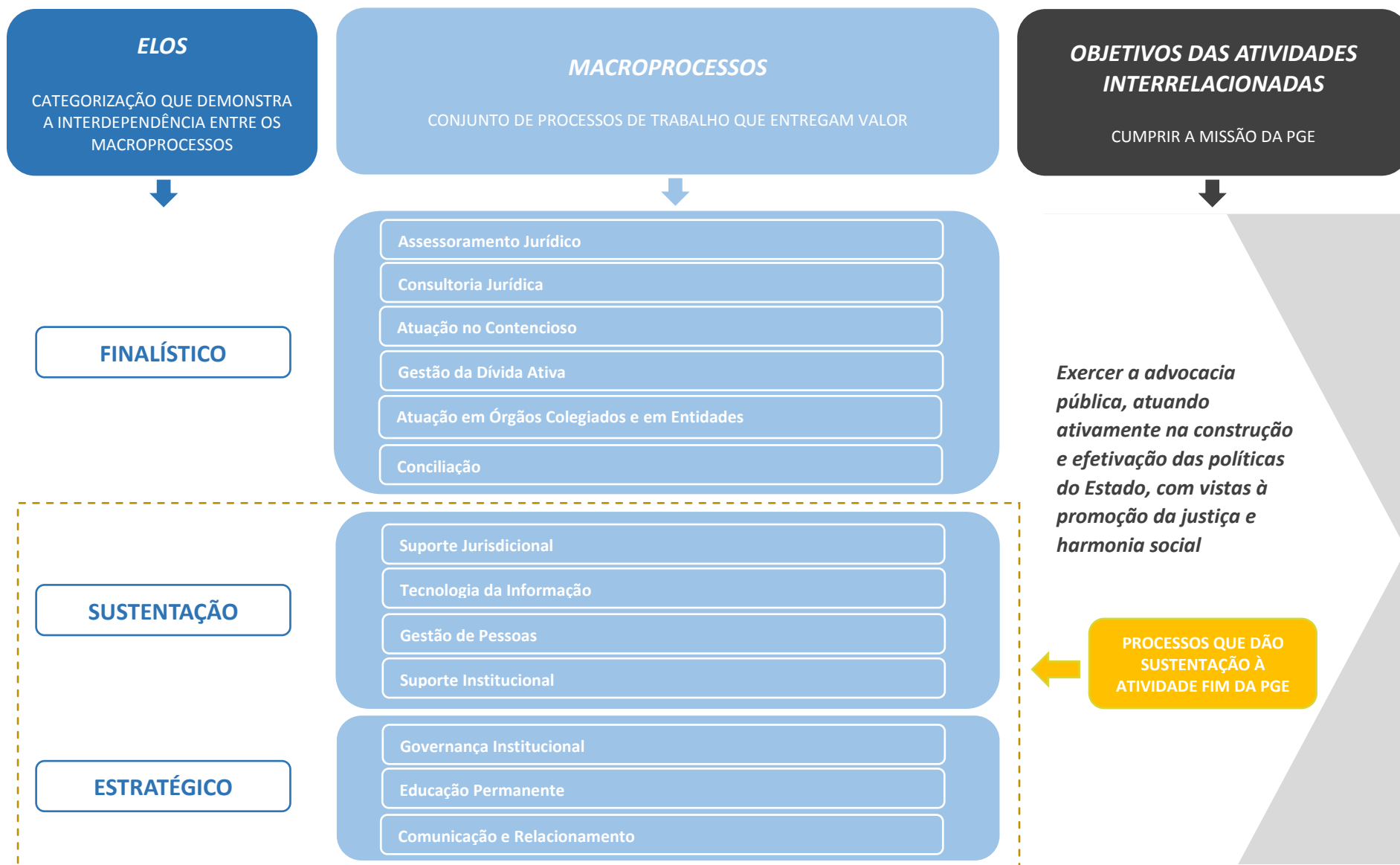


3. CADEIA DE VALOR DA PGE



Exercer a advocacia pública, atuando ativamente na construção e efetivação das políticas do Estado, com vistas à promoção da justiça e harmonia social

3.1. Leitura da Cadeia de Valor



4. DETALHAMENTO DOS ELOS DA CADEIA DE VALOR

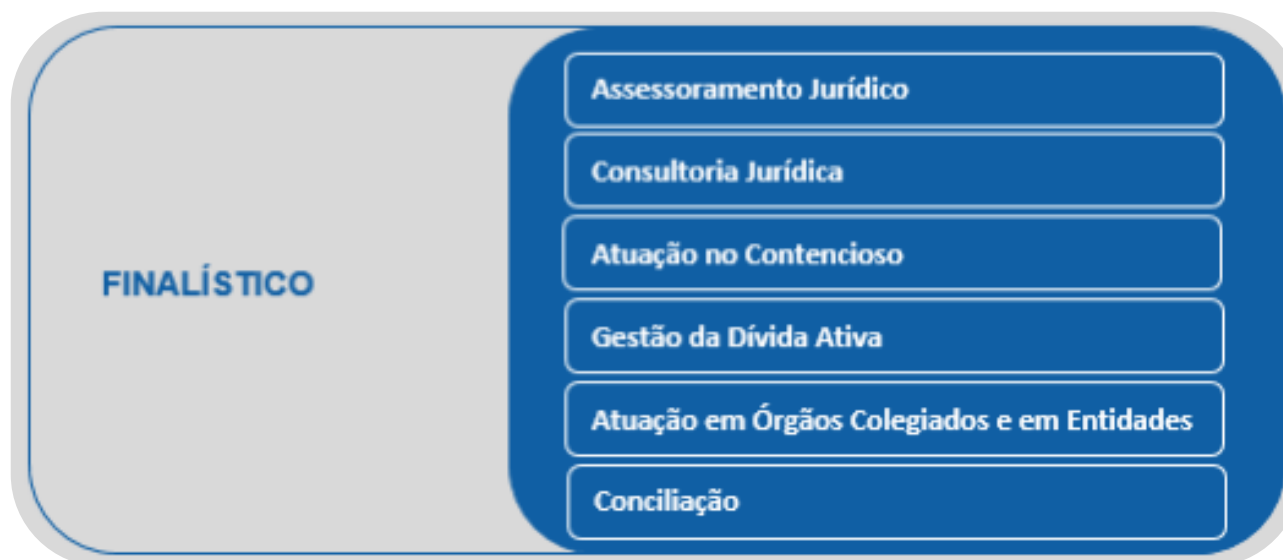
Neste item, estão detalhados os objetivos de cada macroprocesso, os processos que compõem cada um destes macroprocessos, as necessidades de cada processo, suas entradas e saídas e suas respectivas unidades envolvidas.

4.1. Elo Finalístico

Agrupa os processos de trabalho referentes a representação judicial e extrajudicial, a consultoria e o assessoramento jurídico do Estado, bem como, no aprimoramento do controle interno dos atos administrativos do Estado e da defesa dos interesses do mesmo perante qualquer juízo ou Tribunal. Atuando na recuperação dos créditos tributários e não tributários inscritos na dívida ativa estadual, e facilitando e conduzindo as partes interessadas na solução de conflitos judiciais e extrajudiciais.

Representando, também, extrajudicialmente o Estado nas Assembleias Gerais das sociedades de economia mista e empresas públicas, bem como nos Conselhos das autarquias e fundações.

Macroprocessos definidos:



4.1.1. Assessoramento Jurídico

Objetivo do macroprocesso: Esclarecer dúvidas e prestar orientações jurídicas.

Assessoramento Jurídico				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Prestar assessoria interna e externa	Prestar assessoraria aos órgãos da Administração Direta e Indireta	<ul style="list-style-type: none">▪ Solicitação de assessoramento, verbal ou escrita▪ Processo judicial ou administrativo	<ul style="list-style-type: none">▪ Esclarecimento de dúvidas▪ Orientações jurídicas▪ Acompanhamento de gestores em reuniões e audiências	Gabinete, PA, PCT e PROFIS

4.1.2. Consultoria Jurídica

Objetivo do macroprocesso: Orientação da atuação da administração pública.

Consultoria Jurídica				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Acompanhar e produzir jurisprudências	Acompanhar e/ou produzir a evolução da jurisprudência e uniformizar entendimentos e orientação jurídica, consolidação de entendimentos conforme Decreto 11.737/2009	<ul style="list-style-type: none"> Processo judicial ou administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Entendimentos uniformizados. Exemplos: precedentes de núcleos, pareceres uniformes sistêmicos ou normativos 	Gabinete, PA, PROFIS e PCT
Atuar na elaboração de atos normativos	Elaborar atos normativos em alinhamento com o interesse público	<ul style="list-style-type: none"> Processo administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Pareceres e Minutas dos atos normativos 	Gabinete, PA, PCT e PROFIS
Orientar a atuação da administração pública	Orientar a atuação de órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta, a partir de pronunciamentos emitidos, de forma preventiva ou corretiva	<ul style="list-style-type: none"> Processo judicial ou administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Manifestação técnica (parecer ou despacho) Minutas (editais, contratos, etc.) 	Gabinete, PA, PCT e PROFIS

4.1.3. Atuação no Contencioso

Objetivo do macroprocesso: Defender o Estado em âmbito contencioso administrativo ou judicial.

Atuação no Contencioso				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Atuar no contencioso administrativo	Defender o interesse do Estado e de suas entidades integrantes da Administração Indireta em litígios em âmbito administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Processos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> Peças de defesa e requerimentos administrativos Ata de audiência ou sessão Manifestação técnica (parecer ou despacho) 	PA e PCT
Atuar no contencioso judicial	Defender o interesse do Estado e de suas entidades integrantes da Administração Indireta em litígios atuando com proposituras, defesa ou acompanhamento de ações judiciais	<ul style="list-style-type: none"> Propositura de ações Citação Intimação Notificação 	<ul style="list-style-type: none"> Peças processuais 	PJ, PCT, PROFIS e Representações Regionais
Atuar no processo de precatório e RPV	Atuar nos processos de precatórios e RPVs (expedidas antes do novo CPC), objetivando a sua regularização	<ul style="list-style-type: none"> Ofícios requisitórios; Intimações; Citações 	<ul style="list-style-type: none"> Manifestação 	Gabinete, PJ e CDA
Alinhar as atuações de consultoria e representações	Realizar alinhamento entre PA, PJ, PCT e Representações Regionais, permitindo uniformização entre os diversos pronunciamentos jurídicos do Estado e de suas entidades da Administração Indireta	<ul style="list-style-type: none"> Processos judiciais e administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> Pronunciamentos uniformes da PA, PJ, PCT e Representações Regionais, capazes de balizar a defesa do Estado e de suas entidades integrantes da Administração Indireta 	PA, PJ, PCT e Representações Regionais

4.1.4. Gestão da Dívida Ativa

Objetivo do macroprocesso: Recuperação dos créditos tributários e não tributários inscritos na dívida ativa estadual.

Gestão da Dívida Ativa				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Inscriver crédito em dívida ativa	Inscriver na dívida ativa, créditos do Estado tributários e não tributários	<ul style="list-style-type: none">Processos administrativos	<ul style="list-style-type: none">Certidão da Dívida Ativa	PROFIS
Atuar na cobrança extrajudicial	Atuar na cobrança extrajudicial da dívida ativa estadual tributária e não tributária	<ul style="list-style-type: none">Certidão da Dívida Ativa (CDA)	<ul style="list-style-type: none">Pagamento efetuadoParcelamentoCarta de anuênciaPetição inicial em execução fiscal	PROFIS
Atuar na cobrança judicial	Promover a cobrança judicial da dívida ativa tributária e não tributária estadual	<ul style="list-style-type: none">Petição inicial em execução fiscal	<ul style="list-style-type: none">Processo administrativo fiscal	PROFIS

4.1.5. Atuação em Órgãos Colegiados e em Entidades

Objetivo do macroprocesso: Representar o Estado em órgãos administrativos colegiados ou entidades da Administração Indireta.

Atuação em Órgãos Colegiados e em Entidades				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Representar o Estado e/ou a PGE	Representar o Estado e/ou a PGE em órgãos administrativos colegiados ou entidades da Administração Indireta	<ul style="list-style-type: none">Ato administrativo de designação	<ul style="list-style-type: none">Atas de reuniões, sessões ou assembleiasVotos emitidosPareceres emitidos	Gabinete, PA, PCT e PROFIS

4.1.6. Conciliação

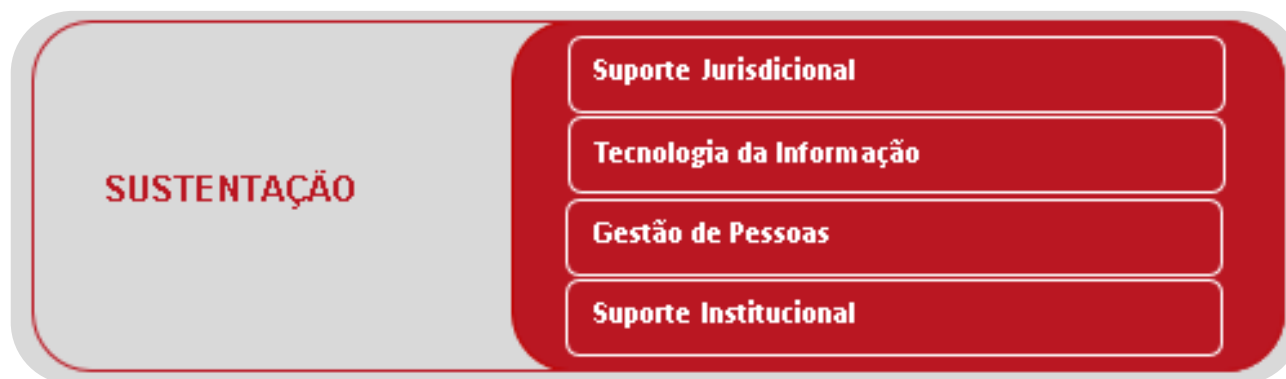
Objetivo do macroprocesso: Facilitar e conduzir as partes interessadas na solução de conflitos judiciais e extrajudiciais.

Conciliação				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Conciliar conflitos	Conduzir as partes interessadas na solução de conflitos judiciais e extrajudiciais, elaborando acordo que põe fim ao conflito, evitando assim a demanda judicial	<ul style="list-style-type: none">Processos e documentos	<ul style="list-style-type: none">Ata de reuniões assinadas pelas partesManifestação da chefia	PJ, PCT e PROFIS

4.2. Elo de Sustentação

São processos que visam dar o suporte necessário para que as áreas estratégicas e finalísticas possam desempenhar suas funções de forma eficaz.

Macroprocessos definidos:



4.2.1. Suporte Jurisdicional

Objetivo do macroprocesso: representa as atividades de suporte da PGE, que estão intrinsecamente ligadas às atividades finalísticas. Isto é, são os processos que não entregam valor diretamente, mas que estão diretamente atrelados ao propósito da organização viabilizando os processos finalísticos.

Suporte Jurisdicional				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Atender o público	Prestar informações sobre a tramitação de processos e procedimentos no âmbito da PGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de informação do processo ▪ Requerimento de vista ou cópia do processo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informações de processos prestadas ▪ Vista ou cópia do processo que foi solicitada ▪ Dúvida esclarecida 	Gabinete, CDA, PA, PJ, PCT e PROFIS
Prestar atendimento especializado	Prestar informações e atender solicitações restritas de acordo com a unidade especializada (PA, PJ, PCT, PROFIS e Gabinete)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação sobre andamento de processo judicial ▪ Solicitação de informações sobre pagamento de dívida ▪ Solicitação para tratar com o coordenador da unidade onde está o processo ▪ Solicitação de carta de anuência ▪ Solicitação de vista ou cópia do processo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informações de processos prestadas ▪ Pagamento realizado ▪ Carta de anuência ▪ DAE emitido ▪ Cópia do processo entregue 	Gabinete, PA, PJ, PCT e PROFIS

Suporte Jurisdicional

Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Autuar processos e documentos	Distribuir com precisão os processos e documentos ingressados na CDA às unidades administrativas e as demais unidades da PGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo e documento judicial e administrativo ▪ Correspondência, ofício, requerimento, e-mail, formulário, petição, e outros documentos diversos oriundos dos balcões interno e externo, e dos malotes SEDDO e Correios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos judiciais e administrativos, documentos judiciais, correspondências e documentos diversos distribuídos fisicamente às unidades da PGE 	CDA
<u>Subprocesso:</u> Receber processos e documentos	Assegurar que os processos e documentos recebidos estejam em conformidade com as regras definidas na instrução normativa "IT CDA DG 001/2016"	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo e documento judicial e administrativo ▪ Correspondência, ofício, requerimento, e-mail, formulário, petição, e outros documentos diversos oriundos dos balcões interno e externo, e dos malotes SEDDO e Correios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos e correspondências protocolados nos controles internos ▪ Processos judiciais e administrativos preparados para triagem ▪ Documentos judiciais preparados para triagem 	CDA
<u>Subprocesso:</u> Triar processos e documentos	Extrair informações dos processos e documentos para subsidiar o cadastrador no preenchimento nos sistemas internos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos judiciais e administrativos ▪ Documentos judiciais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos e documentos triados ▪ Ofícios e requerimentos de processos, já cadastrados, triados e movimentados 	CDA

Suporte Jurisdicional

Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
<u>Subprocesso:</u> Cadastrar processos e documentos	Inserir as principais informações dos processos e documentos nos sistemas, e gerar pendência para o Procurador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo e documento ▪ Publicações não triadas ▪ Solicitações de diárias não triadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos e documentos judiciais cadastrados nos sistemas ▪ Processos administrativos cadastrados nos sistemas 	CDA
<u>Subprocesso:</u> Digitalizar processos e documentos	Digitalizar, importar arquivos, classificar e/ou associar as páginas dos processos e documentos digitalizados/importados necessárias à análise da demanda pelo Procurador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo e documento judicial cadastrado ▪ Processo administrativo cadastrado ▪ Precatório já cadastrado no sistema ▪ Requisição de pequeno valor já cadastrado no sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo e documento judicial digitalizado ▪ Processo administrativo digitalizado ▪ Precatório digitalizado ▪ Requisição de pequeno valor digitalizado 	CDA
<u>Subprocesso:</u> Revisar processos e documentos	Conferir as informações inseridas no cadastro do processo ou documento, bem como todas as páginas digitalizadas ou arquivos importados para pasta digital	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo e documento judicial digitalizado ▪ Processo administrativo digitalizado ▪ Precatório digitalizado ▪ Requisição de pequeno valor digitalizado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo e documento judicial revisado, e validado quando se tratar de liminar de saúde ▪ Processo administrativo revisado ▪ Precatório revisado ▪ Requisição de pequeno valor revisado 	CDA

Suporte Jurisdicional

Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
<u>Subprocesso:</u> Distribuir processos e documentos	Encaminhar os processos e documentos às unidades Administrativas e aos núcleos da Procuradoria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos e documentos judiciais revisados, e validados quando se tratar de liminar de saúde ▪ Processos administrativos revisados ▪ Processos judiciais e administrativos cadastrados ▪ Documentos judiciais cadastrados ▪ Correspondências e documentos diversos protocolados nos controles internos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos judiciais e administrativos, documentos judiciais, correspondências e documentos diversos distribuídos fisicamente às unidades da PGE 	CDA
Expedir processos, documentos e materiais	Encaminhar processos, documentos e materiais para outras unidades e órgãos externos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos, documentos físicos, e materiais, advindos das procuradorias e unidades administrativas da sede da PGE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos, documentos físicos, e materiais expedidos para os destinatários indicados pelos solicitantes 	CDA
Realizar análise, perícias e cálculos processuais	Fornecer subsídios aos procuradores na defesa dos interesses do Estado, nos processos em fase de execução, além de cálculos iniciais e pareceres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos administrativos e judiciais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cálculos e pareceres 	COCAP
Efetuar cargas de autos	Disponibilizar os autos que foram remetidos ou solicitados para os Procuradores o mais breve possível	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de carga de autos ▪ Remessa de autos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autos físicos ou cópias p/ o procurador ▪ Autos físicos devolvidos à justiça 	PROFIS, PJ e CDA

Suporte Jurisdicional				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Triar publicações de processos	Identificar as publicações dos processos do Estado que saem nos diários oficiais (Poder Judiciário, Justiça Federal, Trabalhista)	<ul style="list-style-type: none"> Publicações de interesse da PGE 	<ul style="list-style-type: none"> Movimentação para o Procurador Publicação disponibilizada na rede p/ a CDA cadastrar 	PROFIS e PJ

4.2.2. Tecnologia da Informação

Objetivo do macroprocesso: Realizar de maneira tempestiva, integrada, construtiva e inovadora as atividades que propiciem o bom funcionamento da PGE, provendo a estrutura necessária para o alcance dos resultados institucionais, seja no que se refere à tecnologia da informação e segurança da informação.

Tecnologia da Informação				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Desenvolver Soluções de TIC	Gerar aplicações informatizadas, desenvolvendo, implantando, integrando os sistemas, de acordo com metodologia e técnicas adequadas, visando atender aos objetivos estabelecidos quanto à qualidade, custos, prazos e benefícios	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de criação de sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema em conformidade, considerando qualidade, prazo e custo Documentação do sistema Manual do usuário 	CDS
Manter os sistemas de informação e base de dados	Gerenciamento e manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de informação e base de dados	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de serviço de manutenção de sistema e/ou base de dados 	<ul style="list-style-type: none"> Demandas de serviços atendidas, conforme requerimentos homologados pelo cliente 	CDS
Prover suporte ao usuário interno e externo	Gerenciamento e manutenção preventiva e corretiva de ativos, incidentes e serviços relacionados à TIC, bem como atendimento aos usuários internos e externos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação com demandas de TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Demandas de serviços de TIC atendidas, conforme requerimentos homologados pelo cliente 	COSUP

Tecnologia da Informação				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Gerir a segurança da informação	Direcionar um trabalho efetivo de proteção dos ativos de informação, estabelecendo os procedimentos operacionais, com suas respectivas normas e os padrões de segurança, reduzindo os riscos associados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificação da necessidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planejamento, implantação e monitoramento mantendo padrões de conformidade e continuidade 	CGE
Contratar soluções de TIC	Contratação de soluções de TIC, compreendendo as fases de prospecção, planejamento com estudos técnicos preliminares e culminando com a gestão da contratação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de prospecção ▪ Solicitação da aquisição ▪ Especificação do problema 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluções de TIC adquiridas, em conformidade com o especificado 	CGE

4.2.3. Gestão de Pessoas

Objetivo do macroprocesso: Propor e conduzir políticas que estimulem o desenvolvimento de competências, a melhoria do desempenho, a motivação, a qualidade de vida e o comprometimento dos servidores com a Instituição, além de garantir-lhes a observância e a concessão dos direitos legalmente assegurados.

Gestão de Pessoas				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Recrutar e selecionar pessoal	Prover de forma assertiva os cargos de provimento efetivo da PGE	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de recrutamento de pessoal 	<ul style="list-style-type: none"> Cargo provido 	Gabinete, CEA, DA e CRH
Prover cargos comissionados e funções gratificadas	Dar cumprimento aos procedimentos de posse em cargos comissionados e funções gratificadas	<ul style="list-style-type: none"> Candidatos selecionados 	<ul style="list-style-type: none"> Cargos em comissão e função gratificada providos 	Gabinete, DA e CRH
Contratar estagiário de nível médio, técnico e em graduação	Admitir estagiários, em conformidade com as normas legais em vigor e a necessidade de utilização desse tipo de mão-de-obra pela PGE	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação da unidade 	<ul style="list-style-type: none"> Estagiário admitido 	DG, DA e CRH
Contratar estagiário graduado em Direito, cursando pós-graduação em Direito	Selecionar e admitir estagiários graduados em Direito, cursando pós-graduação em Direito, em conformidade com as normas legais em vigor	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação da unidade 	<ul style="list-style-type: none"> Estagiário admitido 	CEA, DG, DA e CRH

Gestão de Pessoas

Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Movimentar e lotar pessoal	Prover, alocar e movimentar pessoal de acordo perfis, demandas setoriais e diagnóstico realizado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de movimentação ▪ Solicitação de cessão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidades providas de servidores com perfil adequado 	Gabinete, DA e CRH
Desligar pessoal	Rescisão contratual de servidor em Cargo Permanente, em Cargo em Comissionado, REDA e Estagiários	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofício da chefia imediata ▪ Pedido do próprio interessado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto (cargo efetivo) ▪ Decreto ou portaria (cargo comissionado) ▪ Rescisão do contrato (REDA e Estagiário) 	Gabinete, DA e CRH
Pagar pessoal	Garantir o pagamento dos servidores, através do cumprimento dos procedimentos em vigor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta dos servidores ▪ Relatório de produtividade ▪ Relatório de desempenho ▪ Benefícios a serem creditados ▪ Programação de férias ▪ Programação de licenças 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pagamento de pessoal 	DG, DA e CRH
Conceder auxílios e benefícios	Assegurar a concessão de auxílio e benefício do servidor com qualidade e tempestividade, dentre os quais: Auxílio alimentação, Auxílio Transporte, Auxílio Natalidade, Auxílio Funeral e Salário Família	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação do auxílio e benefício ▪ Documentos comprobatórios das solicitações, quando necessário 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxílios e benefícios concedidos 	DG, DA e CRH

Gestão de Pessoas

Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Conceder licença	Assegurar a concessão de licenças ao servidor, dentre as quais: Prêmio; à Gestante, à Adotante e Paternidade; para Concorrer Mandato Eletivo; para Interesse Particular; por Motivo de Afastamento do Cônjuge; por Motivo de Doença em Pessoa da Família	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de licença ▪ Documentos comprobatórios das solicitações, quando necessário 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licença concedida 	DG, DA e CRH
Prover ações de qualidade de vida	Desenvolver ações que promovam o bem-estar, a satisfação e a motivação das pessoas colaborando para a melhoria da qualidade de vida funcional do servidor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de demandas para promoção de bem-estar e motivação funcional ▪ Identificação de uma necessidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Práticas relativas à qualidade de vida dos funcionários implementadas 	DA e CRH
Avaliar desempenho	Garantir que a PGE tenha um quadro de servidores qualificados em cumprimento à legislação específica para esse processo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulário de avaliação ▪ Requerimentos ▪ Processo administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório de avaliação com critérios e formas 	DG, CRH, PA, PJ, PROFIS e PCT
Gerir programa de estágio de pós-graduação	Contribuir para a formação e direcionamento profissional dos estudantes de pós-graduação em Direito	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ocorrências (conduta) ▪ Treinamentos ▪ Solicitações pertinentes aos estagiários 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliação do estagiário ▪ Lições aprendidas ▪ Estagiário capacitado 	CEA
Gerir programa de estágio de nível médio, técnico e em graduação	Contribuir para a formação dos estudantes de nível médio, técnico e de graduação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ocorrências (conduta) ▪ Treinamentos ▪ Solicitações pertinentes aos estagiários 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliação do estagiário ▪ Lições aprendidas ▪ Estagiário capacitado 	Gabinete, DA, CRH, PA, PJ, PROFIS e PCT

Gestão de Pessoas

Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Promover Procuradores	Garantir que a PGE tenha um quadro qualificado em cumprimento da legislação específica para esse processo, proporcionando aos interessados o crescimento na carreira	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolução do Conselho Superior instaurando a comissão de promoção ▪ Requerimento dos interessados a promoção por merecimento (Processo) ▪ Informações funcionais, fornecidas pela DG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório final apresentando as listas de promoção (por merecimento ou antiguidade) 	Conselho Superior e Corregedoria
Avaliar servidores no estágio probatório	Garantir a PGE que os servidores possuam os atributos necessários para a efetivação no cargo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portaria do PGE designando a comissão de estágio probatório ▪ Formulários de avaliações periódicas das chefias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório final de avaliação para efeito de estágio probatório 	Conselho Superior, Corregedoria, DA e CRH
Supervisionar, fiscalizar e controlar a atuação e conduta funcional	Garantir a eficiência e o aprimoramento contínuo do serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informações resultantes de relatórios gerenciais ▪ Comunicações das chefias ou de servidores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimentos correccionais 	Corregedoria

4.2.4. Suporte Institucional

Objetivo do macroprocesso: Tem por objetivo sistematizar, aperfeiçoar e racionalizar a gestão dos recursos materiais, orçamentários, financeiros, bibliográficos, documentais e tecnológicos, com a finalidade de garantir a eficiência e a qualidade operacional.

Suporte Institucional				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Planejar e elaborar orçamento	Prever e definir quais as demandas poderão ser atendidas com base na previsão de recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos em execução ▪ Demandas previstas das unidades da PGE ▪ Cota orçamentária disponibilizada pelo Recurso do Tesouro ▪ Estimativa de Receita do Fundo de Modernização 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orçamento Elaborado 	DIORC
Executar orçamento	Realizar as ações previstas no orçamento elaborado e adequá-lo as novas demandas que surgem durante a sua execução	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Novas demandas não previstas no planejamento ▪ Concessão para empenho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informações orçamentárias ▪ Empenho das Despesas 	DIORC
Executar processos de despesas	Analisar os documentos anexo aos processos de compras e serviços, de concessão de adiantamento a servidores, de diárias de viagens, para pagamento de despesas, regularização de folha de pessoal e encargos e controlar de formar auxiliar os contratos administrativos, analisando as garantias contratuais.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo de Pagamento com seus respectivos documentos ▪ Processo de concessão de adiantamento com seus respectivos documentos ▪ Processo de concessão de diárias com seus respectivos documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Despesas pagas e contabilizadas ▪ Despesas e encargos regularizados (contabilizados), exclusivos da folha de pagamento 	DG, DIFIN, DA e DIORC

Suporte Institucional

Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Conceder diárias	Analisar e acompanhar a comprovação de diárias, destinadas especificamente para refeições e hospedagens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Espelho de comprovação de diária ▪ Documentos comprobatórios, conforme decreto de diárias Nº 13.169/2011 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprovação de diária aprovada e assinada ▪ Comprovação de diária reprovada 	DIFIN
Gerenciar contas bancárias	Conciliar os saldos das contas bancárias para regularização das consignações de recursos retidos de terceiros e verificação dos créditos advindo do Tribunal de Justiça para transferência à Secretaria da Fazenda, e transferências dos recursos das contas vinculadas da lei ante calote para as empresas que solicitou através de ofício	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extratos bancários ▪ Processos de ressarcimento de retenções lei ante calote 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprovantes de pagamento das consignações retidas ▪ Recursos transferidos para a Secretaria da Fazenda ▪ Comprovante de transferência efetuada 	DG e DIFIN
Contabilizar bens de consumo e patrimônio	Lançar incorporações e baixas de bens de consumo e patrimônio, e lançar as depreciações	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Balancete do sistema patrimonial ▪ Balancete do sistema de bens de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamentos contábeis efetuados 	DIFIN e DA
Encerrar o exercício financeiro	Demonstrar os resultados apurados no exercício	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto de encerramento de exercício ▪ Balancete do sistema patrimonial ▪ Balancete do sistema de bens de consumo ▪ Relação das empresas que ficarão em restos a pagar ▪ Relatórios gerenciais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Restos a pagar processados e não processados ▪ Despesas de exercício anterior ▪ Relatório para o Tribunal de Contas do Estado 	DG e DIFIN

Suporte Institucional				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Cumprir obrigações acessórias	Cumprir com as obrigações acessórias conforme legislações específicas de cada obrigação, por exemplo entrega da GEFIP, DIRF, entre outras	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento da obrigação 	<ul style="list-style-type: none"> Obrigações entregues conforme legislações respectivas 	DIFIN
Adquirir materiais e serviços	Selecionar um terceiro que melhor poderá atender a necessidade da PGE	<ul style="list-style-type: none"> Requerimento das unidades interessadas 	<ul style="list-style-type: none"> Licitação homologada Deliberação do PGE 	Gabinete e DA
Gerir contratos	Orientar, coordenar e controlar a execução das atividades relacionadas às contratações da PGE	<ul style="list-style-type: none"> Licitação homologada Deliberação do PGE 	<ul style="list-style-type: none"> Contratos celebrados, publicados, acompanhados e fiscalizados 	Gabinete, PA PJ, PCT, PROFIS e DG
Gerir convênios, cooperações e parcerias	Realizar procedimentos necessários para formalização dos convênios, cooperações e parcerias	<ul style="list-style-type: none"> Requerimento das unidades interessadas 	<ul style="list-style-type: none"> Instrumento firmado 	Gabinete, PA e DA
Gerir bens e serviços	Assegurar a guarda e distribuição dos bens e a qualidade dos serviços adquiridos	<ul style="list-style-type: none"> Compra de bens Contratação de serviços 	<ul style="list-style-type: none"> Compras e serviços atendidos 	Gabinete, PA PJ, PCT, PROFIS e DG
Controlar patrimônio	Atuar na mitigação de riscos e recomendar as boas práticas para preservar os recursos da procuradoria	<ul style="list-style-type: none"> Relatórios gerenciais 	<ul style="list-style-type: none"> Relatórios gerenciais 	DG, DA e CMP
Gerir infraestrutura	Garantir a conservação, manutenção, reforma e edificação de infraestrutura e transportes	<ul style="list-style-type: none"> Demanda de manutenção preventiva Demanda de manutenção corretiva 	<ul style="list-style-type: none"> Bens patrimoniais conservados e controlados Serviços administrativos acompanhados, controlados e fiscalizados Frota de veículos gerenciados 	DA, CSG e CMP

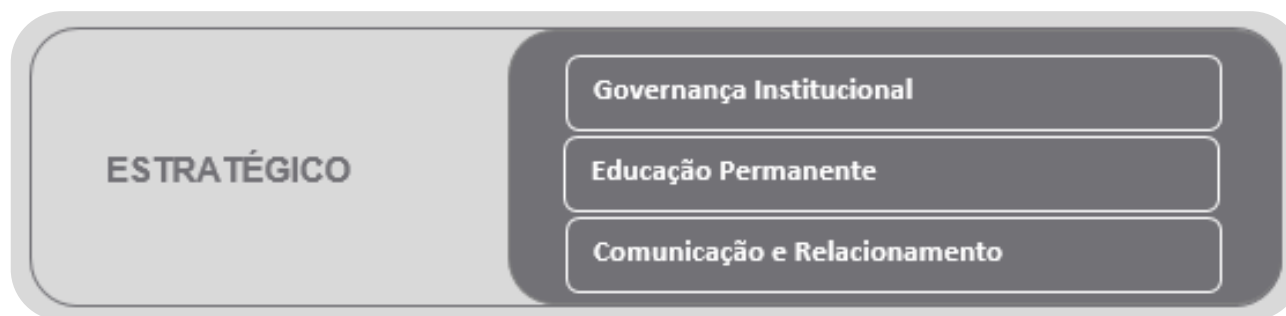
Suporte Institucional

Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Gerir serviços de segurança	Prover a segurança objetiva e subjetiva da PGE, bem como realizar o monitoramento e o controle de acesso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demanda de acessos e restrições ▪ Inconformidades identificadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatórios gerenciais de segurança ▪ Acesso autorizado de pessoal e veículos 	DG e DA
Gerir serviço de arquivo	Prover o armazenamento adequado dos processos e documentos tramitados pela PGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos e documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos e documentos arquivados ▪ Solicitação de arquivamento à EGBA 	DA e DIFIN
Elaborar atos normativos	Disponibilizar atos normativos para o exercício institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demanda para elaboração de atos normativos ▪ Necessidades identificadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos normativos editados e publicados 	Gabinete e DG

4.3. Elo Estratégico

São processos estabelecidos com o intuito de medir, monitorar, colaborar, controlar atividades e administrar o presente e o futuro do negócio. Processos de gestão, assim como os de suporte, não agregam valor diretamente para os clientes, mas são necessários para assegurar que a organização opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho.

Macroprocessos definidos:



4.3.1. Governança Institucional

Objetivo do macroprocesso: Apoiar a administração da PGE nos assuntos de gestão estratégica, como a elaboração e implementação do Plano Estratégico, o desenvolvimento de ações e projetos para o aperfeiçoamento da organização e funcionamento de suas unidades, o acompanhamento das metas e apuração dos indicadores de desempenho que possibilitem a avaliação do resultado institucional e que definam a eficácia de sua atuação.

Governança Institucional				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Gerir planejamento estratégico	Gerir e fortalecer a cultura e modernizar a sistemática de planejamento.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analise SWOT ▪ Necessidades organizacionais ▪ Objetivos ▪ Metas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano estratégico elaborado 	Gabinete, Comitê de Gestão Estratégica e CDOP
<u>Subprocesso:</u> Revisar planejamento estratégico	Revisar plano estratégico institucional, considerando resultados do ciclo anterior, lições aprendidas, informações históricas e possíveis mudanças de ambiente e cenário	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano estratégico ▪ Informações históricas da execução do ciclo anterior ▪ Mudanças organizacionais (se houverem) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano atualizado (missão, visão, valores, mapa, objetivos, indicadores e portfólio de iniciativas estratégicas) 	Comitê de Gestão Estratégica e CDOP
<u>Subprocesso:</u> Definir e acompanhar a execução das metas institucionais	Promover o alinhamento organizacional para o cumprimento das metas com medições consistentes com análise de desempenho dentro do período definido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores ▪ Portfólio Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metas e medições dos indicadores realizadas 	Gabinete, PA, PJ, PROFIS, PCT, DG, DIORC, Representações, Regionais e ASCOM

Governança Institucional				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
<u>Subprocesso:</u> Disponibilizar informações gerenciais	Disponibilizar para o público interno e externo informações gerenciais estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados dos indicadores estratégicos ▪ Resultados do portfólio estratégico ▪ Planos de ação ou deliberações derivados do plano estratégico ou do comitê de gestão estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório elaborados e publicados ▪ Publicações no site da PGE ▪ Publicações de relatórios periódicos 	Gabinete e CDOP
Gerenciar portfólio estratégico	Garantir o alinhamento dos projetos com a estratégia, monitorando o seu desempenho	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativas priorizadas ▪ Definições dos projetos ▪ Plano de ações ▪ Informações sobre o status dos projetos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análise do desempenho do portfólio ▪ Proposição de ações de melhorias 	Comitê de Gestão Estratégica e CDOP
Apoiar à gestão de projetos	Conduzir e/ou dar suporte às áreas em relação as atividades de gestão de projetos na PGE e promover a capacitação em gestão de projetos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de apoio para o gerenciamento de projetos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disseminação da metodologia de gerenciamento de projetos ▪ Corpo funcional capacitado ▪ Projetos gerenciados 	CDOP
Apoiar à gestão de processos organizacionais	Conduzir e/ou dar suporte às áreas em relação as atividades de gestão de processos na PGE e promover a capacitação em gestão de processos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de apoio para o gerenciamento de processos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disseminação da metodologia de gestão de processos ▪ Corpo funcional capacitado ▪ Processos gerenciados 	CDOP

Governança Institucional				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Promover a melhoria dos processos organizacionais	Realizar a análise, modelagem, desenho, gerenciamento da mudança, além dos serviços complementares para melhoria dos processos organizacionais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de melhorias ▪ Identificação de melhorias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análise, modelagem e redesenho de processos realizados ▪ Oportunidades de melhoria identificada ▪ Processos transformados 	CDOP
Gerir os processos organizacionais	Manter a arquitetura de processos e a apuração dos indicadores de medição de desempenho dos processos organizacionais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores ▪ Processos Organizacionais ▪ Dados gerenciais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análise realizada ▪ Arquitetura de processos atualizada ▪ Indicadores acompanhados 	Gabinete e CDOP

4.3.2. Educação Permanente

Objetivo do macroprocesso: Prover oportunidades de aprendizagem para o corpo funcional da PGE, através de programas que visem o desenvolvimento de competências institucionais e individuais de maneira a agregar valor aos produtos e serviços oferecidos pela PGE.

Educação Permanente				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Promover capacitação	Propiciar ao corpo funcional a qualificação e desenvolvimento de competências, para o exercício de suas funções	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de capacitação pelas unidades interessadas ▪ Plano anual de capacitação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Educação continuada (cursos, palestras, seminários, simpósios) promovida ▪ Corpo funcional capacitado 	CEA
Promover programas de pós-graduação e extensão	Propiciar ao corpo funcional acesso à programas de pós-graduação e extensão	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de participação em curso de pós-graduação e extensão pelo corpo funcional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ações de pós-graduação e extensão realizadas 	CEA
Gerir o acervo bibliográfico e organização das normas institucionais	Organizar, disponibilizar e disseminar informações do acervo institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Livros e periódicos adquiridos ▪ Solicitação de pesquisa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta, empréstimo e fornecimento do acervo 	CEA
Divulgar orientações jurídicas e normas internas	Divulgar o entendimento jurídico uniformizado e os atos administrativos normativos que envolvem a PGE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de uniformização da orientação jurídica ▪ Solicitações de divulgações 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divulgação no site da PGE 	CEA

Educação Permanente				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Prover instrutória jurídica	Propiciar aos servidores do estado a qualificação e desenvolvimento de competências jurídicas para o exercício de suas funções.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de capacitação pelos órgãos interessados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servidores do Estado capacitados 	CEA

4.3.3. Comunicação e Relacionamento

Objetivo do macroprocesso: Gerenciar a política de comunicação institucional, bem como divulgar para os públicos interno e externo as informações, decisões e serviços prestados pela PGE através dos seus canais de comunicação disponíveis. Direcionar as demandas recebidas pela Ouvidoria respondendo e direcionando para as áreas responsáveis realizarem análise das mesmas.

Comunicação e Relacionamento				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Comunicar com o público interno	Disponibilizar informações e notícias de interesse do público interno e desenvolver canais que sustentam o diálogo na Instituição	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demanda de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicações institucionais ▪ Notícias no site da PGE ▪ Notícias no mural informativo ▪ Comunicados por correio eletrônico 	Gabinete e ASCOM
Comunicar com o público externo	Interagir com a sociedade e com os órgãos da administração pública de forma clara e acessível	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demanda de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicações institucionais ▪ Notícias no site da PGE ▪ Ofícios 	Gabinete e ASCOM
Comunicar a estratégia	Facilitar o entendimento da missão, visão, dos valores e dos desafios estratégicos e prioritários da instituição, para que o público interno possa incorporar a gestão estratégica e entender como funciona	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de Comunicação Institucional ▪ Plano de Comunicação da Gestão Estratégica ▪ Plano Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ações de endomarketing estratégico ▪ Comunicação dos resultados da execução do plano estratégico ▪ Divulgação dos eventos da gestão estratégica ▪ Agenda estratégica 	Gabinete, ASCOM e CDOP

Comunicação e Relacionamento				
Processo ou Subprocesso	Necessidade	Entrada	Saída (Produtos)	Unidades Envolvidas
Realizar eventos	Realizar solenidades e eventos comemorativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eventos e solenidades realizados 	Gabinete, CEA e DA
Atender demandas de ouvidoria	Responder ao público as informações que lhe são garantidas por lei e propor melhorias, medidas preventivas e corretivas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resposta ao interessado 	Ouvidoria

5. GLOSSÁRIO

A seguir, apresentamos o glossário de termos técnicos e outras siglas ou quaisquer indicadores utilizados neste relatório, em ordem alfabética:

- ASCOM: Assessoria de Comunicação Social;
- CDA: Coordenação de Distribuição e Atendimento;
- CDOP: Coordenação de Desenvolvimento Organizacional e de Pessoas;
- CDS: Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas;
- CEA: Centro de Estudos e Aperfeiçoamento;
- CGE: Coordenação de Gestão Estratégica;
- CMP: Coordenação de Material e Patrimônio;
- COCAP: Coordenação de Cálculos e Perícias;
- COSUP: Área de Suporte Operacional;
- CRH: Coordenação de Recursos Humanos;
- CSG: Coordenação de Serviços Gerais;
- DA: Diretoria Administrativa;
- DAE: Declaração de Arrecadação Estadual;
- DG: Diretoria Geral;
- DIFIN: Diretoria de Finanças;
- DIORC: Diretoria de Orçamento;
- EGBA: Empresa Gráfica da Bahia
- PA: Procuradoria Administrativa;
- PCT: Procuradoria de Controle Técnico;
- PGE: Procuradoria Geral do Estado;
- PJ: Procuradoria Judicial;
- Precatório: é um ato da Administração Pública com o Judiciário pelo qual se determina ao Governo (União, Estados, Municípios, Autarquias e Fundações) o pagamento de valores devidos após condenação judicial definitiva.
- PROFIS: Procuradoria Fiscal;
- REDA: Regime Especial de Direito Administrativo;
- RPV: Requisição de Pequeno Valor é uma forma de pagamento de precatório com valores até 20 salários mínimos, no caso do Estado da Bahia;

- SEDDO: Serviço de Distribuição de Documentos Oficiais do Estado;
- SWOT: Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças);
- TIC: Tecnologia de Informação e Comunicação.