

SEGOV/SGE

Carta de Serviços: Superintendência de Gestão Estratégica (SGE)



Maio de 2018

Carta de Serviços da SGE

Elaborado através de processo participativo



Índice

Equipe que participou da elaboração	pg. 01
Apresentação SGE	pg. 03
Nossos Valores	pg. 04
Carta de serviços: Motivações	pg. 05
Metodologia aplicada	pg. 07
Etapa 1: Diagnóstico da SGE	pg. 11
1.2 Estrutura Organizacional analisada	pg. 12
1.1 Documentos analisados	pg. 19
Etapa 2: Conversas para levantar dados	pg. 22
2.1 Perguntas elaboradas	pg. 24
2.2 Cronograma das conversas realizadas	pg. 25

Índice

Etapa 3: Validação da carta de serviços SGE	pg. 26
3.1 Documento Base para cada Equipe	pg. 28
3.2 Dinâmica de validação da carta de serviços	pg. 43
3.3 Dinâmica de validação da relação entre equipes	pg. 50
3.4 Carta de Serviços das Equipes Consolidada	pg. 56
Etapa 4: Desdobramentos da Carta de Serviços	pg. 63
Etapa 5: Carta de Serviços: Resumo	pg. 70

Equipe que participou da elaboração

Equipe SGE

Adriele Oliveira

Adriney Alves

Ana Maria

Arthur Rimoldi

Bruno Lopes

Celso Fabrício Correia de Souza

Elizangela Vicari

Fernanda Bentasol

Geová Queiroz

Guilherme Santana

Livi Gerbase

Luciene Ferreira da Silva Soares

Luiz Shimabucuru

Marcos Barbosa

Marley Pettengill Galvão Serra

Renato Dallora

Renato Mello Frey

Walberto Terra

Superintendente de Gestão Estratégica

Thaner Nogueira

Consultores externos

Wilson Silva Pinto

Leila Cristina de Oliveira

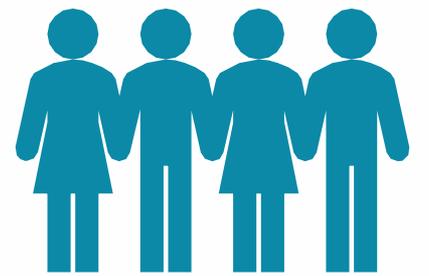
Agradecimentos

Guido Brey Jr.

Organizadores

Adriele Oliveira

Renato Dallora



Apresentação SGE

Um bom lugar para viver e investir, com qualidade de vida e prioridade nas pessoas.

Essa visão de futuro do Estado de Mato Grosso do Sul retrata a direção da estratégia do Governo Estadual. As diretrizes do Eixo Gestão do Mapa Estratégico do Estado mostram que a melhoria na gestão pública acarreta em avanços na qualidade de vida do cidadão.

A Superintendência de Gestão Estratégica (SGE) da SEGOV é a unidade encarregada de propor e disseminar o modelo de Gestão para Resultados. Uma proposta baseada no objetivo de aprimorar o desempenho do governo em seu processo de criação de valor e de produção de resultados, otimizar o sistema de prestação de contas perante a sociedade e a transparência de sua atuação e implantar sistemas de condução e gestão responsável que promovam a otimização contínua do desempenho dos servidores públicos como ferramenta-chave.

Tamanho desafio exigiu que a própria SGE construísse um planejamento estratégico e por fim uma carta de serviços. Ambos documentos de suma importância devido à aproximação de três momentos críticos para a continuidade do modelo de gestão para resultados: ano eleitoral de 2018, ano de transição de Governo e elaboração do novo PPA em 2019.

Este documento retrata um trabalho que envolveu todos os colaboradores da Superintendência. Em síntese, foram identificados serviços das quatro equipes da SGE,

Nossos **Valores**



MISSÃO

Coordenar a transformação da estratégia governamental em Políticas Públicas que impactem positivamente a gestão do Poder Executivo Estadual e a sociedade



VISÃO

Alcançar a excelência na consolidação do planejamento e na consecução da estratégia governamental.



VALORES

Ética, Foco na Solução, Humanização, Diálogo e Liderança

Carta de Serviços: **Motivações**

- Alinhar e disseminar internamente, os serviços que são prestados por cada uma das equipes;
- Elaborar a carta de serviços de forma participativa proporciona a união da equipe durante o processo;
- Auxiliar na definição do relacionamento entre as equipes, especialmente até que ponto uma participa no serviço da outra.
- Promover a disseminação do conhecimento e alinhamento das informações dentro das equipes da SGE;
- Tornar perene o trabalho atualmente realizado;



Metodologia

Carta de Serviços da SGE

A decorative horizontal bar at the bottom of the slide, composed of a series of overlapping triangles in various shades of green and blue, creating a geometric, mosaic-like effect.

Metodologia **aplicada**

Etapa 1:
Diagnóstico
da SGE



Etapa 2:
Conversas
para levantar
dados



Etapa 3:
Validação
participativa



Etapa 4:
Desdobramento
em produtos e
atividades



Etapa 5:
Carta de
Serviços



Metodologia **aplicada**

Etapa 1: Diagnóstico da SGE

Para realizar a carta de serviços, foi necessário iniciar o trabalho com um diagnóstico da Superintendência nos últimos 3 anos. Para isso, utilizou-se de documentos elaborados nesse período.



Etapa 2: Conversas para levantar dados

As conversas foram estruturadas para capturar a percepção de todos sobre a Superintendência, a sua própria equipe e as demais equipes. As mesmas perguntas foram utilizadas para todas as equipes.



Etapa 3: Validação participativa

A validação foi feita em duas dinâmicas elaboradas para que houvessem bastante discussão entre as equipes. Dessas dinâmicas chegou-se em pontos críticos e consenso de atuação.



Etapa 4: Desdobramento em produtos e atividades

Após a estruturação dos serviços de cada equipe, foram realizadas reuniões por equipe para que cada serviço fosse desdobrado em produtos e atividades.



Etapa 5: Carta de Serviços - Resumo

Com todo o trabalho sendo construído de forma colaborativa, o relatório final com a carta de serviços constituiu na construção e apresentação de todo histórico de trabalho.



Metodologia **aplicada**

Realizado	Diagnóstico da SGE	Conversas para levantar dados	Validação participativa	Desdobramento em produtos e atividades	Carta de Serviços: Resumo
Datas de entrega	19.03 - 01.04	03.04 - 19.04	15.04 - 19.04	04.05 - 11.05	21.06

Fluxo de trabalho

Etapa 1.1

Diagnóstico da **Estrutura Organizacional**

Etapa 1.2

Diagnóstico de **documentos** internos e de consultorias

Etapa 2

Realização de **conversas** com cada uma das equipes da SGE.
Consolidação dos dados levantados.

Etapa 3

Apresentação em grupo com dinâmica de **validação** da carta de serviços em duas etapas.

Etapa 4

Desdobramentos de cada um dos itens da carta de serviços em produtos mensuráveis e entregáveis

Etapa 5

Consolidar e apresentar **documento final** da carta de serviços.



Etapa 1

Diagnóstico da SGE

Etapa 1.1: Estrutura analisada

4 Equipes na SGE



**Superintendência de Gestão Estratégica
(SGE)**



Etapa 1.1: Estrutura **analisada**

CDIN – Coordenadoria de Desempenho Institucional

Responsável pelo apoio técnico às áreas finalísticas durante a execução das iniciativas pactuadas nos contratos de gestão. Assim, através dos setorialistas, realiza o monitoramento das iniciativas e dos indicadores estabelecidos nos contratos.

O ciclo de monitoramento é realizado através de Rodadas de Feedback, Reuniões Mensais e Reuniões de Gestão Executiva. Cada um desses encontros servem para tratar do andamento das iniciativas pactuadas em diferentes níveis de gerenciamento: operacional, tático e estratégico.



Etapa 1.1: Estrutura **analisada**

ECP – Escritório Central de Processos

O ECP possui o papel de liderar e apoiar as iniciativas de gerenciamento por processos dentro do Governo do MS. O escritório proporciona um ponto central em termos de coordenação e comunicação entre as secretarias. Dentre suas principais atribuições, constam:

- Institucionalizar o Gerenciamento de Processos como conjunto de soluções de gestão para aumento de resultados.
- Gerar convergência entre as iniciativas de gerenciamento de processos existentes no estado.
- Fomentar a excelência nas iniciativas de gerenciamento de processos.
- Encorajar e facilitar a utilização das ferramentas e técnicas de gestão por processos nas organizações do estado.



Etapa 1.1: Estrutura **analisada**

EGP – Escritório Geral de Projetos

A utilização de boas práticas em gerenciamento de projetos no setor público é recente. Porém, a exigência crescente dos cidadãos por serviços de qualidade reforça a importância desta prática em todas as esferas do poder público. A implantação do Escritório Geral de Projetos, objetiva:

- Melhorar a eficiência do planejamento, execução e controle dentro do Governo do Mato Grosso do Sul, assim como para as demais ações prioritárias das Secretarias e suas autarquias vinculadas.
- Alinhar o planejamento estratégico às iniciativas dos gerentes, através da difusão de uma cultura de gerenciamento de projetos e do suporte aos projetos e suas equipes.
- Promover a excelência em gerenciamentos de projetos.



Etapa 1.1: Estrutura **analisada**

NIPP – Núcleo de Inteligência de Políticas Públicas

O NIPP foi criado em 2017 com o objetivo de subsidiar o processo de tomada de decisão no Governo do Estado a partir da utilização de indicadores, análises de dados e avaliação de políticas públicas.

Dentro da Superintendência de Gestão Estratégica (SGE), o NIPP é o setor que monitora o andamento da estratégia do governo através da análise de desempenho dos indicadores finalísticos das secretarias.

Entre as ferramentas para o atingimento dos objetivos propostos, estão a Avaliação do Mapa Estratégico, a realização de Oficinas de Indicadores (disseminar a cultura de indicadores), a Avaliação do Desempenho dos Contratos de Gestão e a participação no Ciclo de Monitoramento do Contrato de Gestão.



Etapa 1.1: Estrutura **analisada**

4

Equipes na SGE

NIPP - Núcleo de Inteligência de Políticas Públicas

- **Analistas:** Arthur Rimoldi e Livi Gerbase
- **Coordenação:** Celso Fabrício Correia de Souza

EGP - Escritório Geral de Projetos

- **Analista:** Walberto Terra
- **Consultora:** Leila Cristina de Oliveira
- **Coordenação:** Bruno Lopes

ECP - Escritório Central de Processos

- **Analistas:** Renato Mello e Renato Dallora
- **Consultor:** Wilson Pinto (Cibia)
- **Coordenação:** Adriele Santos

Obs:
Configuração de
20/04/2018

Etapa 1.1: Estrutura **analisada**

21

Pessoas
na SGE

CDIN - Coordenadoria de Desempenho Institucional

- **Setorialistas:** Guilherme Santana, Geová Queiroz, Adriney Alves, Ana Maria, Elizangela Vicari, Luiz Shimabucuru e Marcos Barbosa
- **Coordenação:** Marley Pettengill Galvão Serra

SGE - Direto em contato com a Superintendência

- Fernanda Bentalol
- Luciene Ferreira da Silva Soares

SGE - Superintendente de Gestão Estratégica

- Thaner Nogueira

Obs:

Configuração de
20/04/2018

Etapa 1.2: Documentos **analisados**

MBC: Devolutiva da oficina para diagnóstico institucional **(Realizado em 23 de março de 2017)**

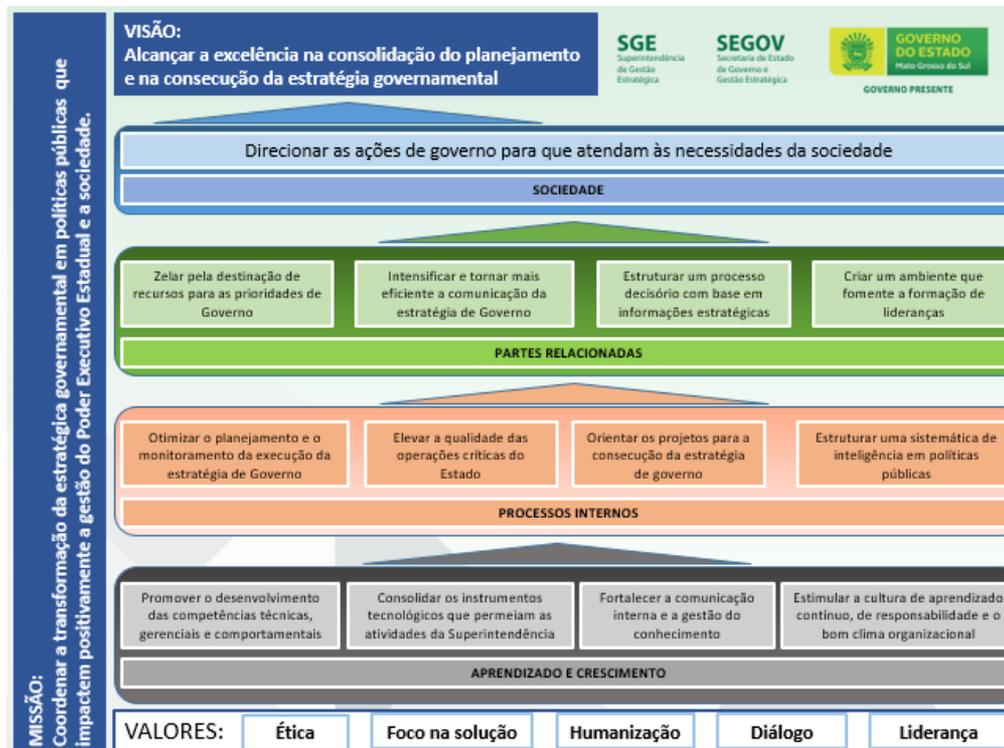
A consultoria MBC realizou diagnóstico dos serviços que são realizados pela equipe da SGE e também mapeou as interações que ocorrem entre os times. Alguns gargalos foram identificados e planos de ações foram definidos. Percebeu-se após um ano, que os serviços sofreram muitas necessidades de alterações, havendo necessidade de criação de novos planos de ação.

Planejamento Estratégico da SGE (2017 – 2020) **(Realizado durante 2º Semestre de 2017)**

Para sua elaboração foram feitas dinâmicas com todos e foram extraídos 13 Objetivos Estratégicos com indicadores, projetos e responsáveis. Ainda existem muitos projetos que não saíram do papel e alguns já foram implantados. A elaboração da Carta de Serviços é um dos projetos estratégicos.

Etapa 1.2: Documentos **analisados**

Planejamento Estratégico SGE (2017-2020)



- 13 Objetivos Estratégicos divididos em:
 - Sociedade
 - Partes relacionadas
 - Processos Internos
 - Aprendizados e Conhecimento
- 23 Projetos Estratégicos
- 44 Indicadores

Etapa 1.2: Documentos **analisados**

Carta de Serviços: Primeira versão iniciada;

(Início de 2018)

As equipes já haviam iniciado o levantamento de seus serviços. Como não havia padronização e não foi construído de forma colaborativa entre todos os membros das equipes, sugeriu-se a necessidade de unir em uma única metodologia.

Artigo: Inovações gerenciais no governo do Mato Grosso do Sul

(Artigo produzido em Novembro de 2016)

Artigo produzido por Renata Vilhena e Thaner Nogueira sobre o modelo de gestão para resultados que foi implantado no governo de MS no ano de 2015.

Decreto nº 14.691

(de 21 de Março de 2017)

Reorganiza a estrutura básica da Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica (SEGOV), e dá outras providências. Na subseção XI, são estabelecidas as competências da Superintendência de Gestão Estratégica (SGE).



Etapa 2

Conversas para levantar dados

Etapa 2: Conversas

Metodologia das Conversas

2.1 Roteiro das Conversas: Elaboradas perguntas a serem feitas a todas as equipes da SGE.

2.2 Cronograma: Realizadas conversas com cada uma das equipes da SGE, construindo uma resposta da equipe para cada uma das 9 perguntas estabelecidas.

2.3 Consolidação Parcial: Consolidou-se as respostas em documento extraído das conversas;

2.4 Construção Participativa: Os documentos das entrevistas ficaram em pasta compartilhada, onde cada equipe fez suas considerações finais.

2.5 Consolidação Final: Os comentários realizados foram incluídos, consolidando-se uma última versão do documento.

Etapa 2: Conversas

2.1 Roteiro das conversas

Visão sobre
a SGE

1. Quais os principais serviços que a SGE entrega?
2. Como a SGE entrega esse serviço?

Visão
própria

3. Quais os principais serviços que a equipe entrega?
4. Como a equipe entrega esses serviços?

Visão das
demais áreas

5. a 7. O que as equipes ECP/EGP/NIPP/CDIN entregam como serviço?

Interações
entre áreas

8. Como as demais áreas podem auxiliar a sua equipe?
9. Como a sua equipe pode auxiliar o ECP / EGP / NIPP / CDIN / SGE?

Etapa 2: Conversas

2.2 Cronograma de conversas que foram realizadas

Etapa 2

- 03.04 (CDIN):** Marcos, Arthur, Guilherme, Marley, Geová, Renato M. e Renato Dallora
- 04.04 (EGP):** Bruno Lopes, Walberto Terra, Renato Dallora
- 06.04 (CDIN):** Marcos, Arthur, Guilherme, Marley, Geová, Elizângela, Luis, Adriney e Ana Maria
- 06.04 (ECP):** Adriele Santos, Renato Mello e Renato Dallora
- 10.04 (NIPP):** Fabrício, Livi e Renato Dallora
- 10.04 (SGE):** Luciene Ferreira e Renato Dallora
- 13.04 (CDIN):** Arthur, Elis, Guilherme, Renato Dallora, Thaner e Adriele
- 19.04 (SGE):** Fernanda Bentasol e Renato Dallora
- 19.04 (SGE):** Thaner Nogueira, Adriele Santos e Renato Dallora

Etapa 3

- 07.05 (CDIN):** Marley, Guilherme Santana, Geová, Marcos, Arthur, Walberto e Renato Dallora
- 08.05 (ECP):** Renato M., Adriele Santos e Renato Dallora
- 09.05 (EGP):** Bruno Lopes, Walberto Terra e Renato Dallora
- 14.05 (NIPP):** Livi Ggerbase, Arthur Rimoldi e Renato Dallora

13
conversas



Etapa 3

Validação participativa

Etapa 3: Validação

Metodologia da Validação

3.1 Documento Base: Formulou-se documento a ser discutido em grupo contendo visão das demais áreas sobre a sua equipe e pontos de atenção levantados. O conteúdo todo foi extraído das conversas;

3.2 Validação da Carta de Serviços: Dinâmica com todos para extrair serviços realizados por cada equipe;

3.3 Validação da relação entre equipes: Dinâmica para que todos das equipes entendam as relações entre os servidores atuantes em cada um dos serviços;

3.4 Carta de Serviços das Equipes Consolidada: Resumo com a Carta de Serviço de cada equipe;

3.5 Consolidação das relações entre as equipes: Resumo com as relações entre as equipes;

Etapa 3

3.1 Documento Base para cada Equipe

ECP – Escritório Central de Processos



Etapa 3: Validação

ECP – Escritório Central de Processos

Serviços levantados pelo ECP **Número de equipes que citaram (máx. 6)**

Capacitar os servidores em processos: Fórum de Processos e Oficinas;

Apoiar as iniciativas de BPM nas secretarias;

Elaborar um Portfólio de processos;

Disseminar a metodologia e ferramentas de análise e mapeamento de processos;

Elaborar um plano de comunicação de processos;

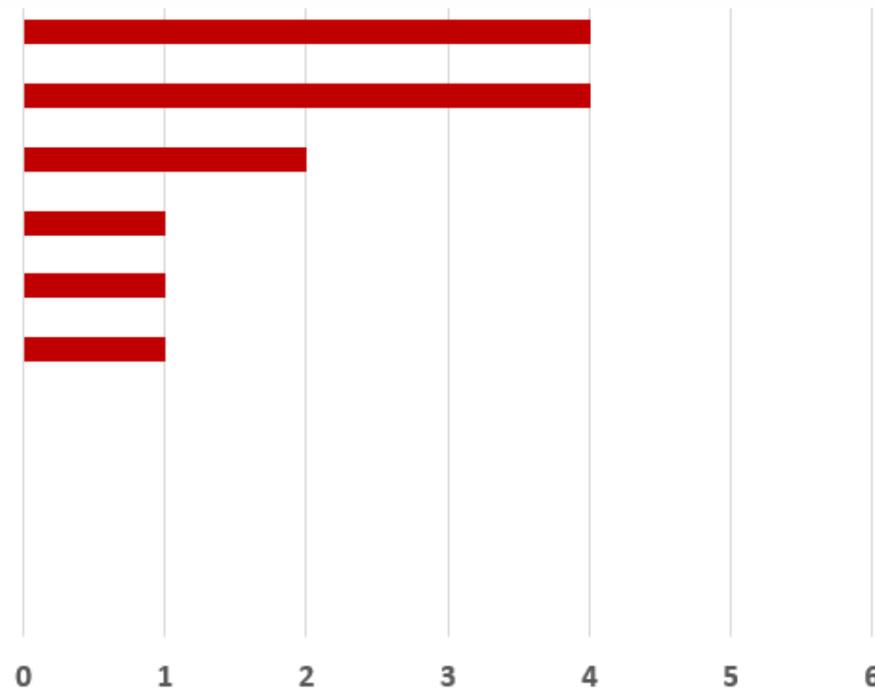
Apoiar a construção de indicadores de monitoramento;

Elaborar processos internos;

Mapear iniciativas de BPM no Estado;

Alinhar os processos transversais;

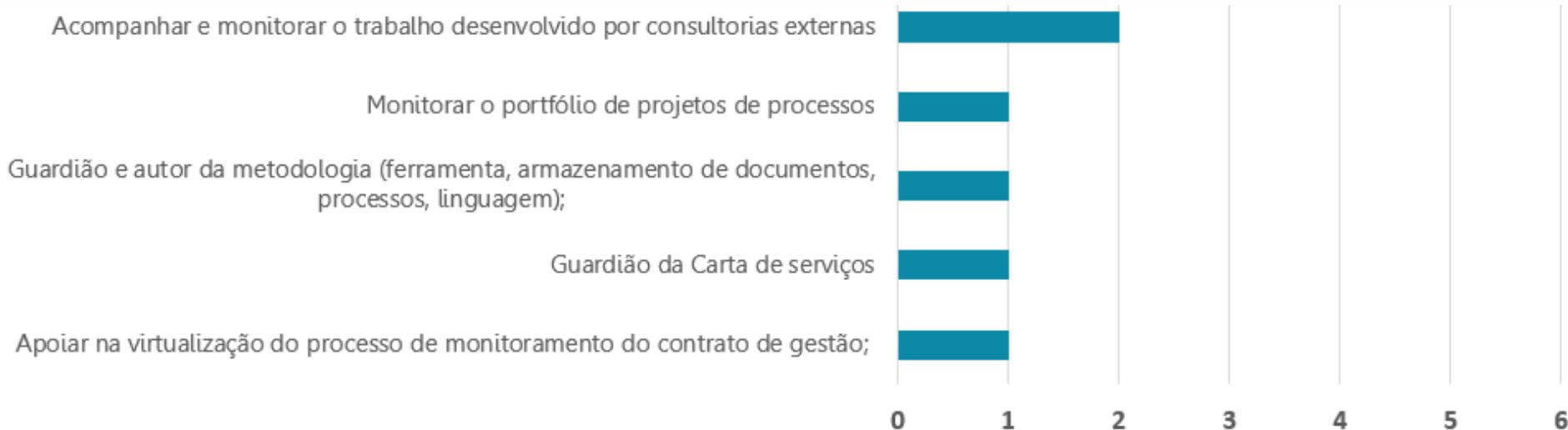
Apoiar o gerenciamento de metas das iniciativas;



Etapa 3: Validação

ECP – Escritório Central de Processos

Outros serviços que a **ECP** faz citados apenas pelas demais áreas



Etapa 3

3.1 Documento Base para cada Equipe

CDIN – Coordenadoria de Desempenho Institucional



Etapa 3: Validação

CDIN - Coordenadoria de Desempenho Institucional

Serviços levantados Pelo CDIN **Número de equipes que citaram (máx 6)**

Planejar e monitorar os Contratos de Gestão;



Coletar e consolidar informações das secretarias para elaboração da Mensagem à Assembleia Legislativa.



Realizar Oficinas de capacitação de gestão de risco e projetos;



Assessorar as secretarias na execução das iniciativas do contrato de gestão;

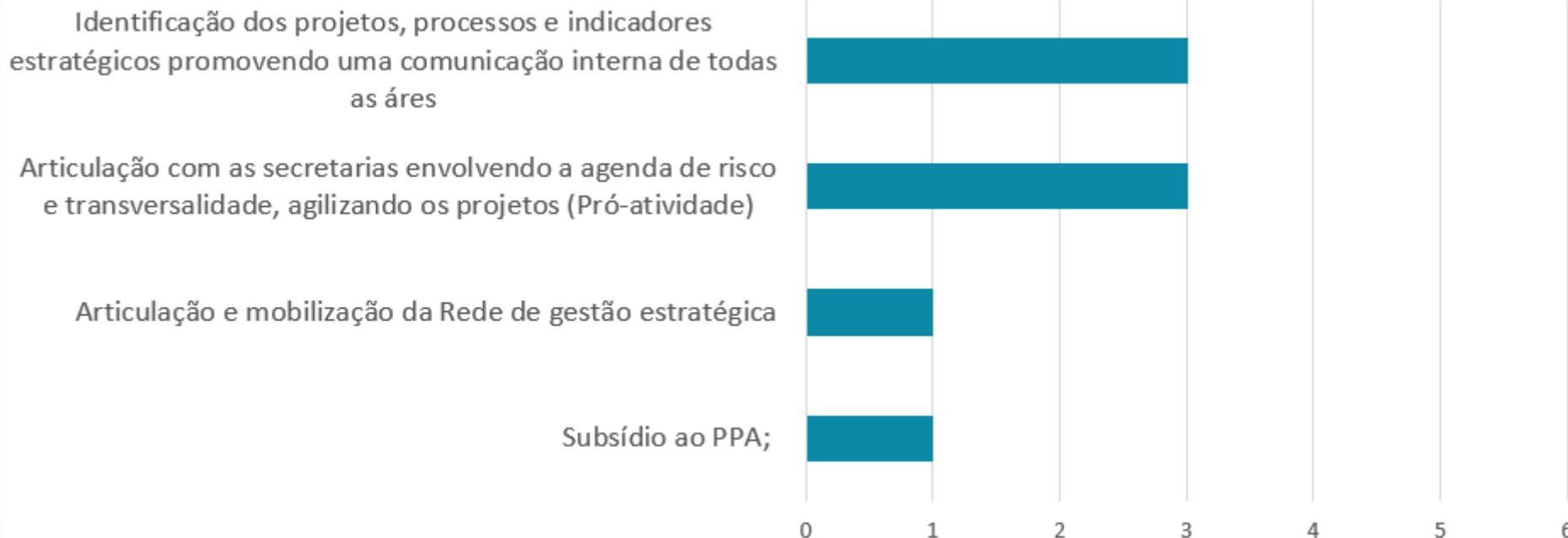


0 1 2 3 4 5 6

Etapa 3: Validação

CDIN - Coordenadoria de Desempenho Institucional

Outros serviços que a **CDIN** faz citados apenas pelas demais áreas



Etapa 3

3.1 Documento Base para cada Equipe

EGP – Escritório Geral de Projetos



Etapa 3: Validação

EGP – Escritório Geral de Projetos

Serviços levantados pelo EGP Número de equipes que citaram (máx 6)



Etapa 3: Validação

EGP – Escritório Geral de Projetos

Outros serviços que a **EGP** faz citados apenas pelas demais áreas



Etapa 3

3.1 Documento Base para cada Equipe

NIPP – Núcleo de Inteligência de Políticas Públicas



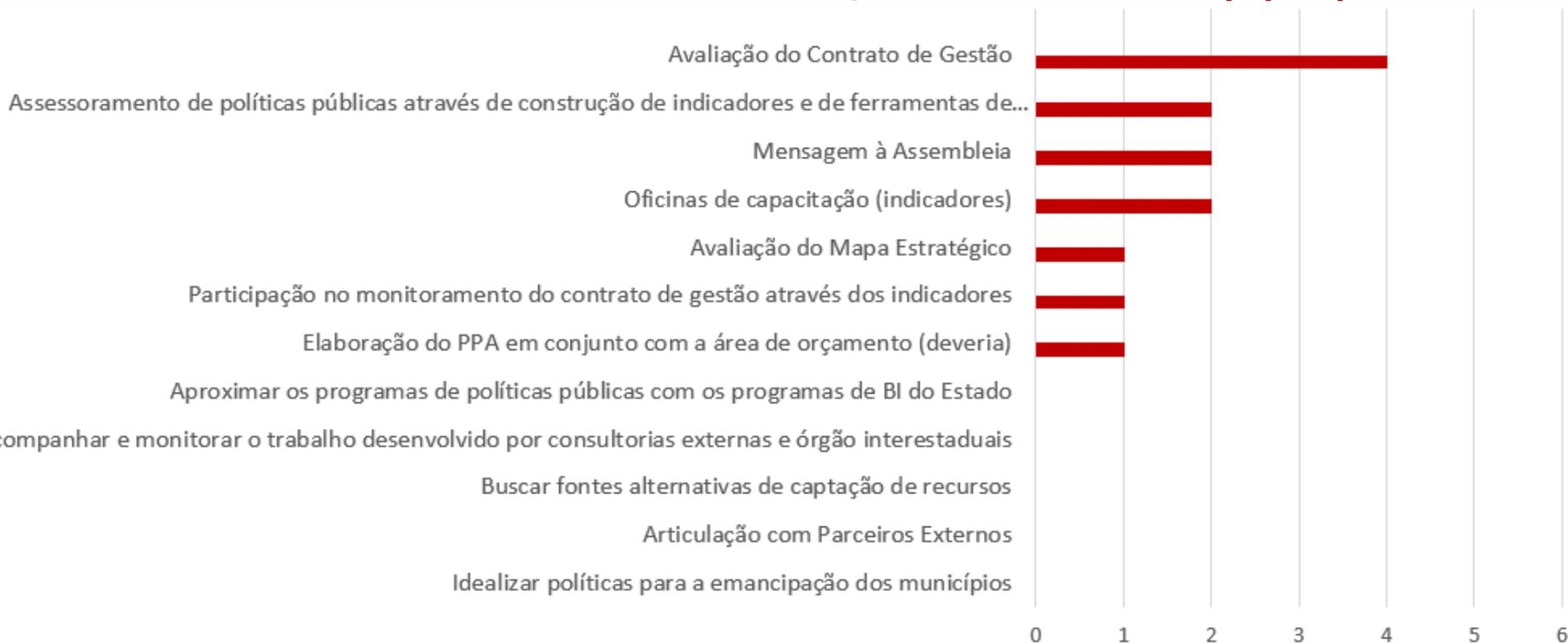
Etapa 3: Validação

SGE
Superintendência de
Gestão Estratégica



NIPP – Núcleo de Inteligência em Políticas Públicas

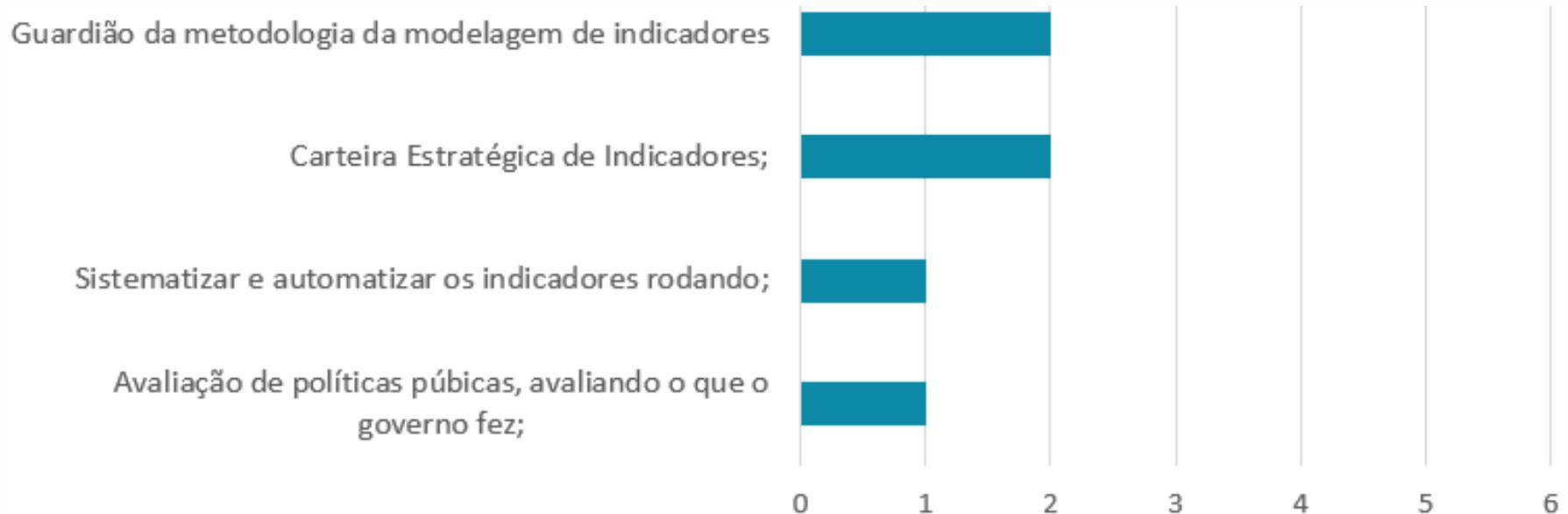
Serviços levantados pelo NIPP Número de equipes que citaram (máx 6)



Etapa 3: Validação

NIPP – Núcleo de Inteligência em Políticas Públicas

Outros serviços que a **NIPP** faz,
citados apenas pelas demais áreas



Etapa 3

3.1 Documento Base para cada Equipe

SGE – Superintendência de Gestão Estratégica



Etapa 3: Validação

SGE – Superintendência de Gestão Estratégica

- Prêmio dos servidores de inovação no setor público da EscolaGov;
 - Gestão de Pessoas da equipe SGE;
 - Gestão dos trainees Vetor Brasil;
 - Rede de gestão estratégica;
 - Gerenciamento do painel de acompanhamento das atividades da SGE (Kan Ban).
 - Como ajudar: programa de capacitação interna.
- Assessorar o superintendente e a equipe SGE;
 - Elaborar a agenda e documentos no e-doc;
 - Auxiliar em ligações, materiais, pastas e resolução de problemas;
 - Coordenadora da **Rede de Gestão Estratégica** (seria interessante ter um direcionamento);
 - Permear os setores;

Etapa 3: Validação

SGE – Superintendência de Gestão Estratégica

Serviços que ficaram no Limbo, ou seja, que não possuem donos ou houve conflito entre muitas equipes. Todos devem ser alocados em alguma das equipes:

- Carteiras estratégicas;
- Articulação regional: levar o modelo de gestão para os municípios (está no decreto);
- Prestação de contas à Sociedade.
- Prêmio dos servidores de inovação no setor público da EscolaGov;
- Prêmio Qualidade da Gestão 2018 (MS Competitivo);

Etapa 3

3.2 Validação da carta de serviços

Dinâmica realizada no dia 20/04/2018

Etapa 3: Validação

3.2 Dinâmica de validação da carta de serviços

1. DISCUSSÃO DENTRO DAS EQUIPES

1.1 Discussão em cima dos documentos gerados das conversas

1.2 Consolidação dos serviços com o preenchimento dos serviços que entram na carta, se estão sendo realizados e se:

- **Devem:** é obrigação entregar até fim do ano
- **Podem:** serviços que só podem ser realizados após os deveres cumpridos

60 min

2. ABRIR DISCUSSÃO ENTRE TODOS

2.1 Apresentação de cada grupo para todos participarem das decisões

2.2 Solucionar dúvidas que surgiram nas discussões internas em relação a serviços no limbo e pontos de atenção.

40 min

Etapa 3: Validação

3.2 Dinâmica de validação da carta de serviços

Premissas utilizadas!!

- Não se preocupar em como será executado cada um dos serviços.
- Focar no que é possível REALIZAR e ENTREGAR esse ano de 2018.
- Chegar em um resultado comum hoje.

Etapa 3: Validação

3.2 Dinâmica de validação da carta de serviços

Planilha usada para a consolidar os serviços:

Serviços consolidados	Está sendo feito?	Dever	Poder

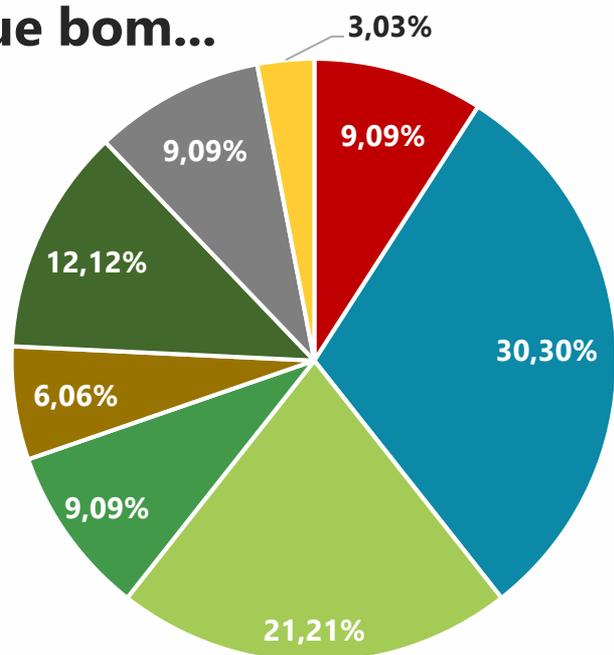
EXEMPLO

Etapa 3: Validação

3.2 Dinâmica de validação da carta de serviços

Feedback da Primeira Dinâmica

Que bom...



- Cooffe break muito bom
- Elogios à metodologia de trabalho
- Condução da atividade
- Que bom que houve participação e colaboração de todos
- Dinâmica objetiva
- Geramos um produto importante
- Parabéns
- Espaço aberto de fala

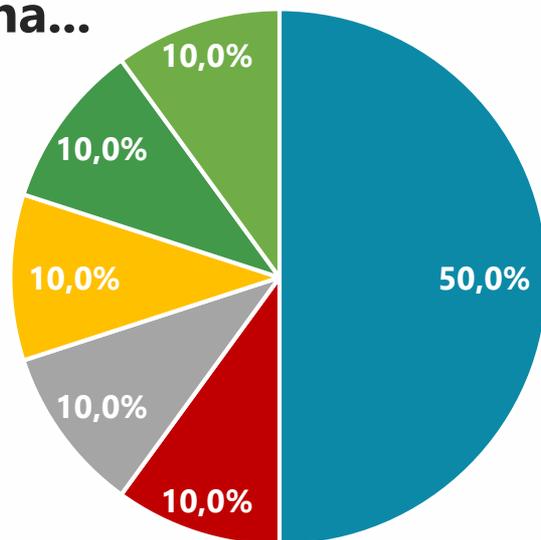
33 comentários

Etapa 3: Validação

3.2 Dinâmica de validação da carta de serviços

Feedback da Primeira Dinâmica

Que pena...



- Pouco tempo da dinâmica
- Textos um pouco confusos
- Consolidação prévia apenas com o CDIN
- Alguns falam mais que outros
- Não tiramos fotos de todos
- Resultados apenas verbais

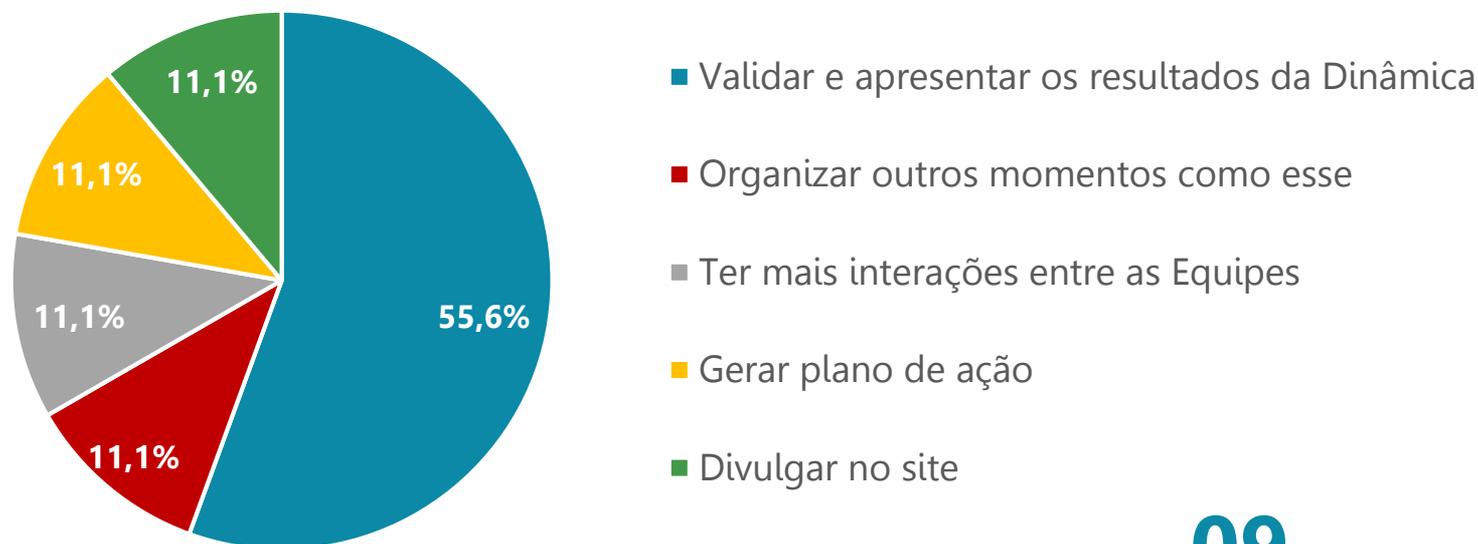
10 comentários

Etapa 3: Validação

3.2 Dinâmica de validação da carta de serviços

Feedback da Primeira Dinâmica

Que tal...



09 comentários

Etapa 3

3.3 Validação da relação entre equipes

Dinâmica realizada no dia 23/04/2018

Etapa 3: Validação

3.3 Dinâmica de validação da relação entre equipes

1. DENTRO DAS EQUIPES

1.1 Discussão em cima dos documentos gerados das conversas

1.2 Consolidação da interação das equipes entre os serviços que compõem a carta de serviços.

40 min

2. DISCUSSÃO ENTRE AS EQUIPES

Discussões em pares de equipes realizadas:

- CDIN com NIPP
- CDIN com ECP
- CDIN com EGP
- CDIN com SGE
- NIPP com ECP
- NIPP com EGP
- NIPP com SGE
- ECP com EGP
- ECP com SGE
- EGP com SGE

Retirada dos limites das relações entre as equipes

1h20 min

Etapa 3: Validação

3.3 Dinâmica de validação da relação entre equipes

Como as **demais** áreas auxiliam nos nossos serviços?

	ECP	EGP	NIPP	SGE
CDIN		EXEMPLO		

Como a **nossa** área pode auxiliar as demais áreas?

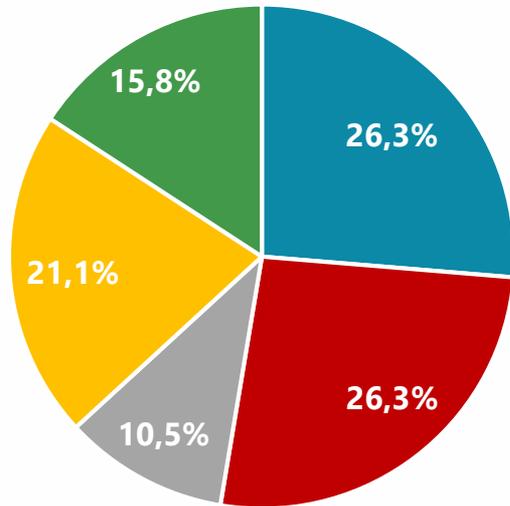
	ECP	EGP	NIPP	SGE
CDIN		EXEMPLO		

Etapa 3: Validação

3.3 Dinâmica de validação da relação entre equipes

Feedback da Segunda Dinâmica

Que bom...



- Teve FOCO: rápido, objetivo e direto ao ponto
- Ótimo alinhamento das equipes
- Condução assertiva
- A entrega é importante e estamos conseguindo entregar
- Participação e integração de todas as equipes

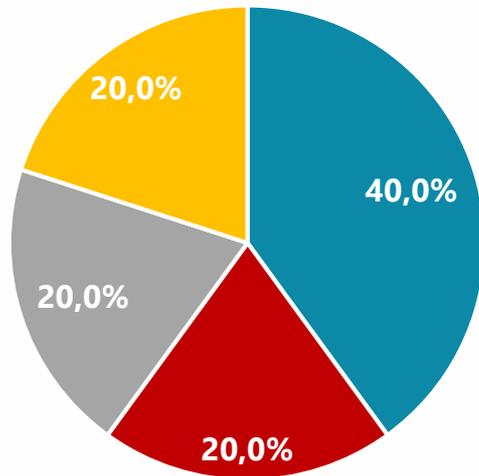
19 comentários

Etapa 3: Validação

3.3 Dinâmica de validação da relação entre equipes

Feedback da Segunda Dinâmica

Que pena...



- Curto tempo de discussão
- Muito seguidas as duas dinâmicas
- Discussão centralizada nos coordenadores
- Não teve cooffe break

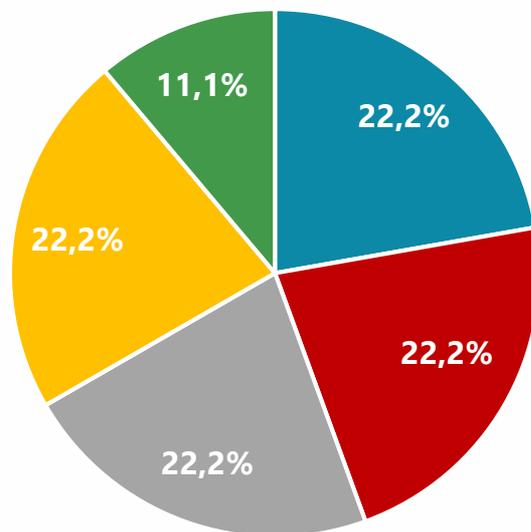
05 comentários

Etapa 3: Validação

3.3 Dinâmica de validação da relação entre equipes

Feedback da Segunda Dinâmica

Que tal...



- Validar a versão final
- Apresentar cronograma no início como na primeira dinâmica
- Discutir no cotidiano como ajudar e o que a carta representa
- Compartilhar os materiais com todos
- Ter atividades que todos os escritórios precisam fazer e que a SGE fique responsável por coordenar

09 comentários

Etapa 3

3.4 Carta de Serviços das Equipes Consolidada

Carta de Serviços do CDIN

Está sendo
feito?

Dever Poder

CDIN.01	Gerenciar os Contratos de Gestão	Sim	X	
CDIN.02	Contribuir com a elaboração da Mensagem à Assembleia	Sim	X	
CDIN.03	Apoiar os escritórios nas oficinas de capacitação	Sim		X
CDIN.04	Assessorar as secretarias na execução das iniciativas do contrato de gestão	Sim	X	
CDIN.05	Articular com as secretarias envolvendo a agenda transversal	Parcial	X	
CDIN.06	Identificar em conjunto com as secretarias projetos, processos e indicadores estratégicos inerentes ou excedentes ao Contrato de Gestão	Não		X
CDIN.07	Articular e mobilizar a rede de gestão estratégica	Sim	X	

Carta de Serviços do NIPP

Está sendo
feito?

Dever

Poder

NIPP.01 Gerenciar os Contratos de Gestão

Sim

X

NIPP.02 Identificar e apoiar as iniciativas de construção de indicadores nas secretarias

Sim

X

NIPP.03 Classificar e sintetizar os Indicadores Estratégicos do Estado

Sim

X

NIPP.04 Elaborar prestação de contas do Poder Executivo

Parcial

X

NIPP.05 Avaliar e analisar políticas públicas e sinalizar ações corretivas

Parcial

X

NIPP.06 Acompanhar a criação e avaliação de políticas públicas realizadas por consultorias/parcerias externas e órgãos interestaduais

Parcial

X

Carta de Serviços do EGP

Está sendo
feito?

Dever

Poder

EGP.01	Gerenciar os Contratos de Gestão	Sim	X	
EGP.02	Gerenciar portfólio de projetos	Sim	X	
EGP.03	Capacitar os servidores em projetos	Sim	X	
EGP.04	Assistir aos Gerentes de Projetos	Sim	X	
EGP.05	Gerir o conhecimento de gerenciamento de projetos do Estado	Parcial	X	
EGP.06	Mapear agenda de risco do Estado	Não		X
EGP.07	Monitorar os projetos do Planejamento Estratégico da SGE	Não	X	

Carta de Serviços do ECP

Está sendo
feito?

Dever

Poder

ECP.01	Identificar e apoiar as iniciativas de BPM nas secretarias	Parcial	X	
ECP.02	Disseminar a cultura de gerenciamento por processos no Estado	Parcial	X	
ECP.03	Gerenciar o portfólio de processos e projetos de processos	Não	X	
ECP.04	Capacitar os servidores em processos	Sim	X	
ECP.05	Gerenciar a carta de serviços da SGE	Sim	X	
ECP.06	Monitorar e gerir os processos internos SGE	Parcial	X	

Carta de Serviços da SGE

Está sendo
feito?

Dever Poder

Gestão de Pessoas da equipe SGE

Sim

X

Gestão dos trainees Vetor Brasil

Sim

X

Atuar junto à Rede de Gestão Estratégica

Sim

X

Auxiliar na estruturação do Programa de Capacitação Interna

Não

X

Gerenciar o painel de atividades SGE

Não

X

Participar dos conselhos

Sim

X

Acompanhar a gestão do Prêmio da EscolaGov

Sim

X

Carta de Serviços da SGE

Está sendo
feito?

Dever

Poder

Assessorar a superintendência SGE (superintendente e equipe)

Sim

X

Organizar e acompanhar agenda da equipe

Sim

X

Auxiliar na organização da Reunião Bimestral

Não

X

Mensurar impacto das atividades SGE

Não

X

Auxiliar na Articulação da Gestão Municipal

Não

X

Coordenar a Rede de Gestão Estratégica

Sim

X



Etapa 4

Desdobramentos da Carta de Serviços

Etapa 4: Desdobramentos

Metodologia dos próximos passos

Desdobrar cada Serviço em:

- **Produtos:** Tornar cada serviço em mais de um produto que seja entregável, temporizável e mensurável.
- **Atividades:** Apresentar macro atividades que auxiliam a entregar cada um dos produtos.

Etapa 4: Desdobramentos

NIPP - NÚCLEO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

SERVIÇOS (ação)	PRODUTOS (entregável, temporizável e mensurável)	ATIVIDADES (como fazer)
NIPP.01 Gerenciar os Contratos de Gestão	Planejamento do Contrato de gestão	Negociação e consolidação dos indicadores da cláusula I
	Monitoramento do Contrato de Gestão	Auxílio e inserção no sistema dos indicadores de esforço das iniciativas
	Avaliação do Contrato de Gestão	Criação da metodologia de avaliação
		Gestão da avaliação (cronograma, organização)
		Avaliar os indicadores dos contratos de gestão
		Formalização do documento final de avaliação
NIPP.02 Identificar e apoiar as iniciativas de construção de indicadores nas secretarias	Suporte e alinhamento metodológico em indicadores	Criação de metodologia de construção de indicadores
		Oferta de assistência na construção de indicadores
		Levantamento de demandas junto aos gerentes
NIPP.03 Classificar e sintetizar os Indicadores Estratégicos do Estado	Mapa Estratégico	Preparação do conteúdo das oficinas
		Realização das oficinas de capacitação
	Carteira Estratégica	Definição indicadores por diretriz
		Organização e inserção dos dados em ferramenta de BI
		Avaliação do mapa estratégico
		Levantamento dos indicadores críticos do Estado
NIPP.04 Elaborar prestação de contas do Poder Executivo	Mensagem à Assembleia	Elaborar a metodologia de coleta de informações da mensagem
		Gestão da elaboração da mensagem à assembleia
		Elaboração das minutas com a compilação das informações
NIPP.05 Avaliar e analisar políticas públicas e sinalizar ações corretivas	Relatório da Gestão 2015 - 2018	Elaborar a metodologia de coleta de informações para elaboração do relatório
	Relatório de análise e avaliação de políticas públicas	Identificação de demandas
		Criação de metodologia
		Coleta e análise de informações
		Inserção das análises de informações em ferramentas de BI
		Elaboração de relatório
NIPP.06 Acompanhar a criação e avaliação de políticas públicas realizadas por consultorias/parcerias externas e órgãos interestaduais	Relação Institucional com parceiros	Acompanhamento e auxílio das iniciativas dos parceiros
		Articulação de parceiros estratégicos com agentes do governo

Etapa 4: Desdobramentos

CDIN - COORDENADORIA DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL

SERVIÇOS (ação)	PRODUTOS (entregável, temporizável e mensurável)	ATIVIDADES (como fazer)
CDIN.01 Gerenciar os Contratos de Gestão	Planejamento do Contrato de Gestão	Oficinas de Planejamento Priorização de Iniciativas Negociação de inclusão de iniciativas e indicadores de esforço Reunião das informações e formatação do documento
	Monitoramento do Contrato de Gestão	Utilização do sistema para verificação dos indicadores e iniciativas Visitas semanais nas secretarias e acompanhamento do Diário Oficial Reuniões Mensais Reuniões de Gestão Executiva Reuniões de Feedback
	Avaliação do Contrato de Gestão	Análise do desempenho da secretaria Apresentação da avaliação do contrato de gestão para os pontos focais e gerentes
CDIN.02 Contribuir com a elaboração da Mensagem à Assembleia	Mensagem à Assembleia	Coleta das informações das secretarias em um banco de dados Consolidação das informações das secretarias em um banco de dados Conferência final dos dados
CDIN.03 Apoiar os escritórios nas oficinas de capacitação	Oficinas de Capacitação	Identificação de demandas na ponta Proposição de temas às equipes da SGE Proposição de temas aos gerentes e pontos focais Organização (agenda, convite, planejamento)
CDIN.04 Assessorar as secretarias na execução das iniciativas do contrato de gestão	Agenda de Risco	Identificação da agenda de risco com os gerentes Articulação para resolução dos riscos envolvidos
CDIN.05 Articular com as secretarias envolvendo a agenda transversal	Agenda Transversal	Capacitação dos setorialistas nos seis eixos da Agenda Transversal Identificação dos atores envolvidos da agenda
CDIN.06 Identificar em conjunto com as secretarias projetos, processos e indicadores estratégicos inerentes ou excedentes ao Contrato de Gestão	Carteira Estratégica	Mapeamento de projetos e processos estratégicos nas secretarias Formatação da carteira Estratégica
CDIN.07 Articular e mobilizar a rede de gestão estratégica	Rede de Gestão Estratégica	Subsídio à equipe da rede de informações Disseminação da atuação da Rede de Gestão Estratégica nas pontas

Etapa 4: Desdobramentos

ECP - Escritório Central de Processos

SERVIÇOS (ação)	PRODUTOS (entregável, temporizável e mensurável)	ATIVIDADES (como fazer)
ECP.01 Identificar e apoiar as iniciativas de BPM nas secretarias	Construção de Indicadores de processo	Apoio na construção de Indicadores junto às secretarias
	Suporte e alinhamento metodológico em processos	Identificação dos escritórios setoriais de processos
		Incentivo e articulação para a criação de novos escritórios setoriais de processos Promoção do alinhamento entre os escritórios setoriais de processos Apoio à elaboração de processos dentro das secretarias
	Construção e revisão da metodologia do escritório Agenda Transversal	Definição das metodologias e ferramentas de BPM padronizadas para o Estado Revisão da metodologia periodicamente Promoção do alinhamento dos processos críticos transversais Identificação dos processos críticos
ECP.02 Disseminar a cultura de gerenciamento por processos no Estado	Plano de comunicação do ECP	Planejamento da comunicação das metodologias para todas as secretarias Contato permanente com quem estiver envolvido com processos no Estado
ECP.03 Gerenciar o portfólio de processos e projetos de processos	Carteira Estratégica	Identificação dos processos estratégicos que melhorem os indicadores críticos Reunião das informações em uma carteira estratégica Apresentação da carteira estratégica validada aos responsáveis pela elaboração do PPA
ECP.04 Capacitar os servidores em processos	Oficinas de Capacitação Fórum de Processos	Elaboração de plano de capacitação após identificação dos processos críticos Escolha das datas para a elaboração do Fórum Escolha das temáticas que serão apresentadas Articulação dos participantes Elaboração do conteúdo Execução do Fórum de Processos
ECP.05 Gerenciar a Carta de Serviços da SGE	Carta de Serviços SGE	Revisão da Carta de Serviços periodicamente Monitoramento da implantação da Carta de Serviços da SGE
ECP.06 Monitorar e gerir os processos internos SGE	Processos Internos SGE	Apoio à elaboração dos processos internos Elaboração e monitoramento do banco de processos internos

Etapa 4: Desdobramentos

EGP - Escritório Geral de Projetos

SERVIÇOS (ação)	PRODUTOS (entregável, temporizável e mensurável)	ATIVIDADES (como fazer)
EGP.01 Gerenciar os Contratos de Gestão	Monitoramento do Contrato de Gestão	Cadastro das iniciativas dentro da ferramenta de gerenciamento de projetos Criação de portais para acompanhamento dos andamentos das iniciativas Elaboração de relatórios periódicos com a situação dos projetos Acompanhamento dos indicadores dos projetos
EGP.02 Gerenciar portfólio de projetos	Carteira Estratégica	Identificação dos projetos estratégicos que melhorem esses indicadores críticos Reunião das informações em uma carteira estratégica Apresentação da carteira estratégica aos responsáveis pela elaboração do PPA
EGP.03 Capacitar os servidores em projetos	Oficinas de Capacitação Fórum de Projetos	Levantamento de demandas junto aos gerentes Preparação do conteúdo das oficinas Realização das oficinas de capacitação -
EGP.04 Assistir aos Gerentes de Projetos	Assistência no manuseio ferramenta de gerenciamento de projetos Suporte e alinhamento metodológico em gerenciamento de projetos	Atendimento in loco Atendimento aos gerentes via telefone Definição e revisão metodologica de gerenciamento de projetos no contrato de gestão Suporte aos escritórios setoriais de projetos Alinhamento metodologico dos escritórios setoriais de projetos Suporte metodologico aos projetos ganhadores do prêmio da EscolaGov
EGP.05 Gerir o conhecimento de gerenciamento de projetos do Estado	Banco de Boas Práticas Banco de Projetos Estruturantes	Catálogo de Boas Práticas e lições aprendidas Identificação e catálogo dos projetos inovadores e dos projetos estruturantes
EGP.06 Mapear agenda de risco do Estado	Agenda de Risco	Catálogo dos riscos identificados Suporte metodológico no gerenciamento dos riscos
EGP.07 Monitorar os projetos do Planejamento Estratégico da SGE	Planejamento Estratégico da SGE	Cadastro das iniciativas no sistema Criação dos portais para acompanhamento dos andamentos das iniciativas Elaboração de relatórios periódicos com a situação dos projetos Acompanhamento de indicadores dos projetos

Etapa 4: Desdobramentos

SGE - Superintendência de Gestão Estratégica

SERVIÇOS (ação)	PRODUTOS (entregável, temporizável e mensurável)	ATIVIDADES (como fazer)
SGE.01 Serviços internos SGE	Gestão de Pessoas da SGE	Gestão dos trainees Vetor Brasil
		Gestão dos servidores da SGE
	Participação em Conselhos	Jornal Falado
		Representação da SGE em Conselhos
Assessoramento da SGE	Gerenciar o painel de atividades SGE	
	Mensurar impacto das atividades SGE	
	Auxiliar na organização da Reunião Bimestral	
SGE.02 Disseminar a cultura de gestão para resultados	Rede de Gestão Estratégica	Organizar e acompanhar agenda da equipe
		Disseminação da Rede de Gestão Estratégica
	Articulação Municipal	Coordenar a Rede de Gestão Estratégica
-		
SGE.03 Auxiliar na gestão de prêmios dentro do Estado	Prêmio da EscolaGov	Acompanhar a gestão do Prêmio da EscolaGov
	Prêmio Qualidade de Gestão	Inserção dos indicadores na plataforma
		Acompanhamento das etapas do prêmio



Etapa 5

Carta de Serviços: Resumo

ESCRITÓRIO GERAL DE PROJETOS



Escritório Geral de Projetos

Objetivo Estratégico:
Orientar os projetos para a consecução da estratégia de governo

EGP.01

Gerenciar os Contratos de Gestão

- 1.1 Monitoramento do Contrato de Gestão

EGP.02

Gerenciar Portfólio de Projetos

- 2.1 Carteira Estratégica

EGP.03

Capacitar os servidores em projetos

- 3.1 Oficinas de Capacitação
- 3.2 Fórum de Projetos

EGP.04

Assistir aos Gerentes de Projetos

- 4.1 Assistência no manuseio ferramenta de gerenciamento de projetos
- 4.2 Suporte e alinhamento metodológico em gerenciamento de projetos

EGP.05

Gerir o conhecimento de gerenciamento de projetos do Estado

- 5.1 Banco de Boas Práticas
- 5.2 Banco de Projetos Estruturantes

EGP.06

Mapear agenda de risco do Estado

- 6.1 Agenda de Risco

EGP.07

Monitorar os projetos do Planejamento Estratégico da SGE

- 7.1 Planejamento Estratégico da SGE

NÚCLEO DE INTELIGÊNCIA EM POLÍTICAS PÚBLICAS



Núcleo de Inteligência em Políticas Públicas

Objetivo Estratégico:
Estruturar uma sistemática de inteligência em Políticas Públicas

NIPP.01

Gerenciar os Contratos de Gestão

- 1.1 Planejamento do Contrato de gestão
- 1.2 Monitoramento do Contrato de Gestão
- 1.3 Avaliação do Contrato de Gestão

NIPP.02

Identificar e apoiar as iniciativas de construção de indicadores nas secretarias

- 2.1 Suporte e alinhamento metodológico em indicadores
- 2.2 Oficinas de capacitação

NIPP.03

Classificar e sintetizar os Indicadores Estratégicos do Estado

- 3.1 Mapa Estratégico
- 3.2 Carteira Estratégica

NIPP.04

Elaborar prestação de contas do Poder Executivo

- 4.2 Mensagem à Assembleia

NIPP.05

Avaliar e analisar políticas públicas e sinalizar ações corretivas

- 5.1 Relatório da Gestão 2015 - 2018
- 5.2 Relatório de análise e avaliação de políticas públicas

NIPP.06

Acompanhar a criação e avaliação de políticas públicas realizadas por consultorias/parcerias externas e órgãos interestaduais

- 6.1 Relação Institucional com Parceiros

ESCRITÓRIO CENTRAL DE PROCESSOS



Escritório Central de Processos

Objetivo Estratégico:
Elevar a qualidade das operações críticas do Estado

ECP.01

Identificar e apoiar as iniciativas de BPM nas secretarias

- 1.1 Construção de Indicadores de processo
- 1.2 Suporte e alinhamento metodológico em processos
- 1.3 Construção de Indicadores de processo
- 1.4 Suporte e alinhamento metodológico em processos

ECP.02

Disseminar a cultura de gerenciamento por processos no Estado

- 2.1 Plano de comunicação do ECP

ECP.03

Gerenciar o portfólio de processos e projetos de processos

- 3.1 Carteira Estratégica

ECP.04

Capacitar os servidores em processos

- 4.1 Oficinas de Capacitação
- 4.2 Fórum de Processos

ECP.05

Gerenciar a carta de serviços da SGE

- 5.1 Carta de Serviços SGE

ECP.06

Monitorar e gerir os processos internos SGE

- 6.1 Processos Internos SGE

COORDENADORIA DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL



Coordenadoria de Desempenho Institucional

Objetivo Estratégico:
Otimizar o planejamento monitoramento da execução da estratégia de Governo

CDIN.01

Gerenciar os Contratos de Gestão

- 1.1 Planejamento do Contrato de gestão
- 1.2 Monitoramento do Contrato de Gestão
- 1.3 Avaliação do Contrato de Gestão

CDIN.02

Contribuir com a elaboração da Mensagem à Assembleia

- 2.1 Mensagem à Assembleia

CDIN.03

Apoiar os escritórios nas oficinas de capacitação

- 3.1 Oficinas de Capacitação

CDIN.04

Assessorar as secretarias na execução das iniciativas do contrato de gestão

- 4.1 Agenda de Risco

CDIN.05

Articular com as secretarias envolvendo a agenda transversal

- 5.1 Agenda Transversal

CDIN.06

Articular e mobilizar a rede de gestão estratégica

- 6.1 Carteira Estratégica

CDIN.07

Identificar em conjunto com as secretarias projetos, processos e indicadores estratégicos inerentes ou excedentes ao

- 7.1 Rede de Gestão Estratégica

SGE

(Serviços de apoio)

Missão:

Coordenar a transformação da estratégica governamental em políticas públicas que impactem positivamente a gestão do Poder Executivo Estadual e a Sociedade.

SGE.01

Serviços internos SGE

- 1.1 Participação em Conselhos
- 1.2 Assessoramento da SGE
- 1.3 Gestão de Pessoas da SGE

SGE.02

Disseminar a cultura de gestão para resultados

- 2.1 Rede de Gestão Estratégica
- 2.2 Articulação Municipal

SGE.03

Auxiliar na gestão de prêmios dentro do Estado

- 3.1 Prêmio da EscolaGov
- 3.2 Prêmio Qualidade de Gestão
- 3.3 Prêmios Inesperados

LEGENDA:

Serviços
Produtos

SEGOV
Secretaria de Estado de
Governo e Gestão Estratégica



GOVERNO DO ESTADO
Mato Grosso do Sul

Carta de Serviços da SGE



SEGOV
Secretaria de Estado de Governo e
Gestão Estratégica



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul