

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
GERÊNCIA REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO NO PARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO

BELÉM
2007

SUMÁRIO

1. Identificação	5
2. Responsabilidades Institucionais	5
2.1. Papel da Unidade na execução das políticas públicas	5
3. Estratégia de atuação	7
4. Gestão de programas e ações	14
5. Desempenho operacional	15
6. Previdência Complementar Patrocinada	21
7. Instituições beneficiadas por renúncia fiscal	21
8. Operações de fundos	21
9. Conteúdos específicos por UJ ou grupo de unidades afins	21
Anexo A – Demonstrativo de tomadas de contas especiais	21
Anexo B – Demonstrativo de perdas, extravios ou outras irregularidades	21
Anexo C – Despesas com cartão de crédito corporativo	23
Anexo D – Recomendações de órgãos de controle	25
Anexo E – Demonstrativo de transferências realizadas no Exercício	21
Anexo F – Atos de admissão, desligamento, concessão de aposentadoria e pensão	28

1. Identificação

Nome completo da unidade e sigla	Gerência Regional de Administração do Ministério da Fazenda no Estado do Pará – GRA/PA	
Natureza jurídica	Órgão da Administração Direta do Poder Executivo	
Vinculação ministerial	Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração da Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda.	
Normativos de criação, definição de competências e estrutura organizacional e respectiva data de publicação no Diário Oficial da União	Criada pelo Decreto nº 72.410, de 27/06/1973, publicado no DOU de 28/06/1973. O Decreto nº 6.313, de 19/12/2007, publicado no DOU de 20/12/2007 define a estrutura regimental.. O regimento interno está previsto na Portaria MF nº 290, de 30/09/2004, em vias de atualização.	
CNPJ	00.394.460/0015-47	
Nome e código no SIAFI	Gerência Regional de Adm. do MF no Pará	
Código da UJ titular do relatório	170214	
Código das UJ abrangidas	Não se aplica	
Endereço completo da sede	Rua Gaspar Viana, nº 485. 6º andar, sala 601 Bairro Centro CEP nº 66.010-060 Cidade de Belém Telefone: 91 – 3321.3401 Fax: 91 – 3321.3453	
Endereço da página institucional na internet	Inexistente	
Situação da unidade quanto ao funcionamento	Em funcionamento	
Função do Governo predominante	Administração	
Tipo de Atividade	Administração Pública em Geral	
Unidades gestoras utilizadas no SIAFI	Nome	Código
	Gerência Regional de Adm. do MF no Pará	170214

2. Responsabilidades institucionais

2.1. Papel da unidade na execução das políticas públicas

A GRA/PA, na qualidade de prestadora de bens e serviços no âmbito do Ministério da Fazenda, como unidade executora de atividade-meio, contribui para que as demais unidades-fins cumpram as suas missões institucionais.

A sua jurisdição compreende todo o Estado do Pará, atuando pró-ativamente e atendendo demandas da Procuradoria Regional da Fazenda Nacional no Pará, das Procuradorias Seccionais da Fazenda Nacional em Santarém e Marabá, do Centro de Treinamento da ESAF no Pará e dos diversos órgãos da Receita Federal do Brasil que compartilham imóveis.

Em cumprimento às parcerias firmadas, ainda presta apoio logístico ao Escritório da ABIN em Belém, à Controladoria Geral da União no Pará e à Gerência Regional do Patrimônio da União no Pará.

No exercício de suas atribuições efetua pagamento de aposentadoria e pensão aos inativos e pensionistas do Ministério da Fazenda e dos seguintes órgãos extintos:

Observa-se que as atividades regimentais desenvolvidas pela GRA/PA têm vinculação direta com os programas 750 - Apoio Administrativo e 89 - Previdência de Inativos e Pensionistas da União, que serão abordados detalhadamente no item 4 do presente relatório. No entanto, a execução orçamentária e financeira muitas vezes vincula as atividades desta Gerência aos programas específicos dos órgãos-clientes, tais como:

ABIN/PA

Programa de Governo	Programa de Trabalho	Valores Pagos	RESPAG
641 - Inteligência Federal	Gestão e Administração do Programa	174.057,40	15.932,50

O apoio logístico prestado pela GRA/PA ao Escritório da ABIN/PA é na forma de rateio das despesas de custeio compartilhadas como limpeza e higienização, vigilância e segurança, energia elétrica, água etc. por ocupar o 13º andar do edifício-sede do Ministério da Fazenda neste Estado. Representou 3,11% da execução financeira desta Gerência.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL

Programa de Governo	Programa de Trabalho	Valores Pagos	RESPAG
0770 – Administração Tributária e Aduaneira	Auditoria e Fiscalização Tributária	1.573.973,61	235.742,91
	Modernização da Administração fazendária		168.638,40*

* Despesas de 2006 pagas em 2007

Diversos serviços foram prestados em 2007 objetivando o melhor atendimento aos usuários dos Órgãos da Secretaria da Receita Federal do Brasil, porém o de maior expressividade foi a conclusão do projeto de modernização do Conjunto dos Mercedários, prédio tombado como Patrimônio Histórico, que sedia, dentre outras unidades, a Alfândega do Porto de Belém e o Escritório de Pesquisa e Investigação.

As despesas com a SRFB representou 29,58% das despesas totais da GRA.

CGU/PA

Programa de Governo	Programa de Trabalho	Valores Pagos	RESPAG
0777 – Capacitação de servidores em finanças públicas	Gestão e Administração do Programa	12.023,91	
	Capacitação de Recursos Humanos em Finanças	27.388,64	
1173 – Avaliação da Gestão dos Administradores de Recursos Públicos	Gestão e Administração do Programa	316.773,91	8.586,81
	Prevenção a corrupção e transparência	24.119,43	
	Correição do Poder Executivo Federal	2.772,42	
	Controle da execução dos	28.226,66	

	programas		
	Investigação e apuração de denúncias	26.817,29	
	Avaliação da Gestão dos Administradores	107.780,81	
	Fiscalização da aplicação de recursos	96.105,74	
	Capacitação de servidores públicos federais	11.470,81	

Para que os servidores da CGU/PA pudessem realizar as fiscalizações e auditorias nos Municípios paraenses foram efetuados pagamentos de diárias, concessões de suprimentos de fundo, aquisições de passagens e materiais de consumo. Houve também a aquisição de placas para premiação dos participantes do 1º Congresso de Desenho e Redação do Programa Olho Vivo. Os gastos consumiram 10,82% do volume de recursos aplicados pela GRA/PA

Ressalta-se que naquele órgão a utilização de cartão corporativo pelos servidores é expressiva, principalmente na modalidade saque, em virtude de suas viagens ao interior do Estado.

GRPU/PA

Programa de Governo	Programa de Trabalho	Valores Pagos	RESPAG
0794 – Gestão do Patrimônio Imobiliário da União	Gestão e Administração do Programa	191.370,94	
	Desenvolvimento do Projeto ORLA	4.163,55	1.409,00*

* Despesas de 2006 pagas em 2007

A Gerência do Patrimônio da União no Estado do Pará recebe da GRA o apoio logístico necessário para a consecução de seus objetivos estratégicos, mediante compra de materiais permanentes, de consumo, confecção de banner, impressão de folder, de certificados, de termos de autorização de uso, aquisição de combustíveis, manutenção de veículos, disponibilização de motoristas, serviços de reprografia, além de participar do rateio das despesas compartilhadas.

O montante das despesas acima mencionadas representa apenas 3,20% das despesas da GRA.

3. Estratégia de atuação

A Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração, ao final de 2006, buscou promover mais um avanço na gestão do planejamento estratégico. Dos modelos estudados, optou pela adoção do Balanced Scorecard (BSC), por ser uma metodologia que possibilita o detalhamento do planejamento em objetivos estratégicos, indicadores e ações a serem implementados pela Instituição, que organizados na forma de perspectivas – clientes

(ou unidades usuárias), processos, pessoas e finanças –, traduzem planos em desempenho organizacional desejado.

Embora a implantação da metodologia tenha requerido adaptações face às especificidades existentes no serviço público e em especial à sua contextualização ao ambiente SPOA (Órgãos Centrais e Gerências Regionais), o esforço se justificou principalmente em razão do BSC permitir a realização de medições globais da organização, onde dimensões como inovação, satisfação dos clientes (ou unidades usuárias), qualidade, capacidade de resposta, produtividade, processos internos e investimentos em pessoas são tratados de forma integrada e têm seu desempenho acompanhado em todo o seu ciclo de execução, e ainda, por contemplar elementos consoantes aos fundamentos do Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP).

A Análise de Cenários faz parte da formulação das estratégias e planos que são requisitos dos critérios de excelência (PNQ), e são levantados através do método “Análise de SWOT “(strengths, weakness, opportunities e threats)” idealizado por Michael Porter, que visa estabelecer a posição atual de sua instituição e partes interessadas e no ambiente interno: identificando as forças e fraquezas e no ambiente externo: as oportunidades e ameaças.

A metodologia da análise de SWOT e do Balanced Scorecard – BSC, foram apresentadas e realizadas durante o II Encontro de Dirigentes – Planejamento 2007-2009 em 21 a 24 de novembro de 2006 e a análise teve seu foco nas partes interessadas, tais como: acionistas (Governo/Ministério da Fazenda), força de trabalho, clientes (órgãos do MF e usuários dos serviços), fornecedores e parceiros.

Análise de Cenário – ambiente interno

Parte Interessada	FORÇAS	FRAQUEZAS
Acionista (Governo/Min. da Fazenda)	<ul style="list-style-type: none"> • Implantação da cultura de Planejamento na SPOA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Comunicação - Deficiência de instrumentos de mensuração de indicadores da Gestão.
Força de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Comprometimento de alguns servidores; • Reconhecimento e valorização de servidores; • Reconhecimento do Servidor no Campo Pessoal e Profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Não comprometimento por parte de alguns; • Desqualificação; • Servidores problemáticos (dependência química); • Quantitativo de servidores; • Lideranças Negativas; • Baixa auto-estima; • Envelhecimento do Quadro Funcional; • Inexistência de um Plano de Carreira; • Saída de servidores sem reposição; • Ausência de concurso público.
Clientes (Órgãos do Min. Fazenda e Usuários dos Serviços)	<ul style="list-style-type: none"> • Troca de Experiência Entre as GRA's; • Apoio Órgão Central; • Disseminação do Conhecimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de Padronização de Procedimentos; • Falta de Comunicação Junto aos Clientes; • Diversidade das Unidades da SPOA.
Fornecedores e Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> • respaldo legal; • sistemas corporativos padronizados; • profissionalismo; • reconhecimento externo; • pontualidade de pagamento; • transparência e ética. 	<ul style="list-style-type: none"> • demora nas respostas; • falta de reconhecimento da importância do trabalho desenvolvido; • deficiência na capacitação dos servidores; • qualificação abaixo das necessidades; • falta de reposição de pessoal; • falta de cultura de avaliação de serviços prestados
Comunidade / Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação de serviços de recadastramentos de Inativos / Pensionistas; • Atendimento ao cidadão. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recadastramento; • Prédios em más condições; • Incapacidade de absorver os clientes em busca de boas condições de atendimento.

Análise de Cenário – ambiente externo

Parte Interessada	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Acionista (Governo / Min. Fazenda)	<ul style="list-style-type: none"> • Atual estabilidade macroeconômica; • Legislação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Burocracia; • Legislação deficiente e ultrapassada; • Deficiência de política de Recursos Humanos.
Força de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Extensão; • Buscar Capacitação de Cursos em outros Órgãos; • Sistema de reconhecimento atrelado ao alcance de metas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade da implantação do Plano de Carreira; • Escassez de recursos orçamentário e financeiro para capacitação; • Falta de um Plano de Continuidade de Gestão.
Clientes (Órgãos do Min. Fazenda e Usuários dos Serviços)	<ul style="list-style-type: none"> • Surgimento de Novos Clientes; • Novo Modelo De Gestão SPOA • Planejamento Estratégico (Foco no Foco do Cliente) • Criação do Ministério da Administração 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Padronização de Produtos; • Instabilidade Econômica; • Contingenciamento Orçamentário; • Perda de Clientes; • Extinção da SPOA.
Fornecedores e Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo às parcerias; • agilização nas contratações (pregão – compras net) • aumento de demanda; • reconhecimento externo; • garantia de pagamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Restrições orçamentárias; • Demora na atualização das tabelas; • Falta de política de RH; • Mudanças constantes da legislação; • Atos legais conflitantes;
Comunidade / Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvir a comunidade • Sindicato como aliado na divulgação do trabalho da SPOA. • Fortalecimento das relações com Órgãos Públicos. • Atendimento ao cidadão. • Preservação de prédios públicos fazendários (Patrimônio histórico) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sindicatos com desestabilizadores do trabalho da SPOA; • Sociedade não visualiza a missão da SPOA.

O Painel Estratégico foi constituído por:

- Perspectivas: Missão, Visão e Valores; Unidades Usuárias; Processos; Pessoas; Finanças

- Objetivos Estratégicos: relacionados a cada Perspectiva

- Indicadores Resultantes: ligados diretamente aos Objetivos Estratégicos e que são medidas de desempenho que permitirão verificar a implementação das estratégias

- Fatores Críticos de Sucesso que são os principais desafios a serem superados para o atingimento dos objetivos

- Indicadores Direcionadores que são ligados aos Fatores Críticos de Sucesso, demonstram tendências e causas presumidas do efeito, permitindo ações pró-ativas.

Visão: SER REFERENCIAL COMO UNIDADE DE EXCELENCIA EM GESTÃO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL ATÉ 2009.					
PERSPECTIVAS	MISSÃO, VISÃO E VALORES	FINANÇAS	PESSOAS	PROCESSOS	Unidades Usuárias
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		<ul style="list-style-type: none"> • Otimizar a utilização de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover expressivamente o bem-estar, a satisfação e motivação dos servidores • Adequar a força de trabalho da SPOA 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar expressivamente o desempenho dos processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar expressivamente a satisfação das Unidades Usuárias
INDICADORES RESULTANTES		<ul style="list-style-type: none"> • Orçamento realizado / programado 	<ul style="list-style-type: none"> • % de satisfação geral dos servidores • % da força de trabalho completa 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de atendimento • Não conformidades de fornecimento • Índice de retrabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • % Satisfação de Unidades Usuárias
FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO		<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de recursos • Redução de gastos 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação • Desempenho das pessoas • Concurso Público • Projetos sócio-ambientais 	<ul style="list-style-type: none"> • Padronização • Automação • Racionalização 	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidade no atendimento • Marketing de relacionamento • Resgate de Unidades Usuárias por processos
INDICADORES DIRECIONADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Índice médio de cumprimento de metas 	<ul style="list-style-type: none"> • % de recursos disponibilizados para planos de ação • Consumo de energia • Consumo de água • Despesa com vigilância • Despesa com limpeza • Despesas com vigilância 	<ul style="list-style-type: none"> • Nº horas de treinamento por servidor • Nº de projetos sócio-ambientais implantados 	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de processos críticos padronizados • Nº de processos críticos automatizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de reclamações de Unidades Usuárias • Nº de consultas aos sistemas de comunicação • Nº de unidades resgatadas por processos

A publicação dos Indicadores da SPOA (Órgãos Centrais e Gerências Regionais) para o Triênio de 2007 a 2009 ocorreu por intermédio da Portaria nº 527, de 27 de dezembro de 2006.

Segue, abaixo, o detalhamento dos indicadores contendo nome, código de identificação, fórmula, tipo de indicador, descrição, frequência de acompanhamento e controle, unidade de medição, fonte, Gestor e Tutor.

01 – Indicador MV01: Índice médio de cumprimento de metas

$$MV01 = \frac{\text{n}^\circ. \text{ de metas cumpridas}}{\text{n}^\circ. \text{ total de metas}} \times 100$$

Objetivo Estratégico:	Alinhar o discurso ao cumprimento da Missão, Visão e Valores
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Acompanhar a evolução dos Indicadores definidos no Planejamento Estratégico da SPOA visando a obtenção de melhores resultados ou correção de rumos durante a vigência do Planejamento
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Relatório COGPL do Planejamento Estratégico
Área Responsável/Gestor:	COGPL/Erasmio
Área/Tutor:	COGPL/José Vitor

02 – Indicador CL01: Percentual de satisfação de unidades usuárias

$$CL01 = \frac{\text{n}^\circ. \text{ de unidades usuárias satisfeitas}}{\text{n}^\circ. \text{ total de unidades usuárias}} \times 100$$

Objetivo Estratégico:	Aumentar expressivamente a satisfação de unidades usuárias
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Medir a satisfação das unidades usuárias em relação aos serviços prestados pela SPOA
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Pesquisa de satisfação
Área Responsável/Gestor:	ACS/Wilza
Área/Tutor:	COGPL/Erasmio

03 – Indicador CL03: Número de reclamações de unidades usuárias

$$CL03 = \text{n}^\circ. \text{ de reclamações recebidas de unidades usuárias}$$

Objetivo Estratégico:	Aumentar expressivamente a satisfação de unidades usuárias
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Medir a quantidade de reclamações recebidas das unidades usuárias sobre os serviços prestados pela SPOA
Frequência Acompanhamento:	Diário
Frequência Controle:	Mensal
Unidade de Medida:	Nº. (unidade)
Fonte:	Telefone, serviço de ouvidoria, sistema de controle de demandas, fale conosco
Área Responsável/Gestor:	Ouvidoria/Regina Mano
Área/Tutor:	COGPL/Erasmio

04 – Indicador CL04: Número de consultas e o grau de satisfação das unidades usuárias aos sistemas de comunicação

$$CL04 = \text{n}^\circ. \text{ de consultas e o grau de satisfação das unidades usuárias aos sistemas de comunicação}$$

Objetivo Estratégico:	Aumentar expressivamente a satisfação de unidades usuárias
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Medir o número de consultas aos produtos e serviços disponibilizados no Portal SPOA, que é o principal sistema de comunicação da Subsecretaria com suas unidades usuárias
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	Nº. (unidade)
Fonte:	Sistemas de comunicação, em especial o Portal SPOA
Área Responsável/Gestor:	ACS/Wilza
Área/Tutor:	COGPL/Erasmio

05 – Indicador – CL05: Número de processos resgatados por unidade usuária

$$CL05 = \text{n}^\circ. \text{ de processos resgatados por unidade usuária}$$

Objetivo Estratégico:	Aumentar expressivamente a satisfação de unidades usuárias
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Resgatar clientes que por algum motivo deixaram de utilizar os serviços prestados pela SPOA
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	Nº. (unidade)
Fonte:	Relatório de cada GRA e Unidade Central da SPOA
Área Responsável/Gestor:	ACS/Wilza
Área/Tutor:	COGPL/Erasmio

06 – Indicador – PR01: Tempo médio de atendimento RH (por tipo de serviço/processo)

$$PR01 = \frac{\text{n.º de atendimentos RH no TMA}}{\text{n.º de atendimentos RH totais}} \times 100 \text{ (onde: TMA = tempo médio de atendimento; RH = Recursos Humanos)}$$

Objetivo Estratégico:	Melhorar expressivamente o desempenho dos processos
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Mensurar o tempo médio das rotinas de trabalho realizadas no RH com vistas à melhoria de desempenho dos processos de RH
Freqüência Acompanhamento:	Mensal
Freqüência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Sistema Demanda
Area Responsável/Gestor:	COGRH/Benício
Area/Tutor:	COGPL/Naimar

07 – Indicador – PR02: Não conformidade de atendimento RH

$$PR02 = \frac{\text{n.º de serviços prestados não conformidade}}{\text{n.º total de serviços prestados}} \times 100$$

Objetivo Estratégico:	Melhorar expressivamente o desempenho dos processos
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Medir a desconformidade com o modelo de processo desenhado
Freqüência Acompanhamento:	Mensal
Freqüência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Sistema Demanda
Area Responsável/Gestor:	COGRH/Benício
Area/Tutor:	COGPL/Naimar

08 – Indicador – PR03: Índice de retrabalho RH

$$PR03 = \frac{\text{n.º total de serviços com retrabalho}}{\text{n.º total de serviços prestados}} \times 100$$

Objetivo Estratégico:	Melhorar expressivamente o desempenho dos processos
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Identificar o quantitativo das repetições das rotinas de trabalho a fim de sanar as falhas
Freqüência Acompanhamento:	Mensal
Freqüência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Sistema Demanda
Area Responsável/Gestor:	COGRH/Benício
Area/Tutor:	COGPL/Naimar

09 – Indicador – PR04: Tempo médio de atendimento RL (por tipo de serviço/processo)

$$PR04 = \frac{\text{n.º de atendimentos RL no TMA}}{\text{n.º de atendimentos RL totais}} \times 100 \text{ (onde: TMA = tempo médio de atendimento; RL = Recursos Logísticos)}$$

Objetivo Estratégico:	Melhorar expressivamente o desempenho dos processos
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Reduzir expressivamente o tempo de atendimento no fornecimento de bens e serviços
Freqüência Acompanhamento:	Mensal
Freqüência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Sistema Demanda
Area Responsável/Gestor:	COGRL/Evânia
Area/Tutor:	COGPL/José Vitor

10 – Indicador – PR05: Não conformidade no atendimento das demandas de RL

$$PR05 = \frac{\text{n.º de serviços RL prestados não conforme}}{\text{n.º total de serviços RL prestados}} \times 100$$

Objetivo Estratégico:	Melhorar expressivamente o desempenho dos processos
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Racionalizar os custos processuais e reduzir o número de reclamações das unidades usuárias
Freqüência Acompanhamento:	Mensal
Freqüência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Sistema Demanda
Area Responsável/Gestor:	COGRL/Evânia
Area/Tutor:	COGPL/José Vitor

11 – Indicador – PR06: Índice de retrabalho RL

$$PR06 = \frac{\text{n}^\circ \text{ total de serviços RL com retrabalho}}{\text{n}^\circ \text{ total de serviços RL prestados}} \times 100$$

Objetivo Estratégico:	Melhorar expressivamente o desempenho dos processos
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Reduzir o custo operacional dos processos e atender os clientes no tempo pré-estabelecido
Frequência:	Mensal
Acompanhamento:	
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Relatório COGRL
Área Responsável/Gestor:	COGRH/Evânia
Área/Tutor:	COGPL/José Vitor

12 – Indicador – PR07: Número de processos críticos padronizados

PR07 = nº. de processos críticos padronizados

Objetivo Estratégico:	Melhorar expressivamente o desempenho dos processos
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Expressar a quantidade de processos críticos padronizados na SPOA
Frequência:	Mensal
Acompanhamento:	
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	Nº. (unidade)
Fonte:	Relatório da COGPL
Área Responsável/Gestor:	COGPL/José Vitor
Área/Tutor:	COGPL/Naimar

13 – Indicador – PR08: Número de processos críticos automatizados

PR08 = nº. de processos críticos automatizados

Objetivo Estratégico:	Melhorar expressivamente o desempenho dos processos
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Expressar a quantidade de processos críticos automatizados na SPOA
Frequência:	Mensal
Acompanhamento:	
Frequência Controle:	Trimestral
Unidade de Medida:	Nº. (unidade)
Fonte:	Relatório COGTI
Área Responsável/Gestor:	COGTI/Josenilson
Área/Tutor:	COGPL/José Vitor

14 – Indicador – PE01: Percentual de satisfação dos servidores

PE01 = % de satisfação dos servidores (obtida na pesquisa de clima organizacional)

Objetivo Estratégico:	Promover expressivamente o bem-estar, a satisfação e motivação dos servidores
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Melhorar a satisfação dos servidores das Unidades da SPOA no seu ambiente de trabalho
Frequência:	Mensal
Acompanhamento:	
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Relatório COGRH (compilado da Pesquisa de Clima Organizacional)
Área Responsável/Gestor:	COGRH/Benice
Área/Tutor:	COGPL/Naimar

15 – Indicador – PE02: Percentual força de trabalho

$$PE02 = \frac{F_{tl}}{F_{tr}} \times 100$$

Onde: "Ftl" = força de trabalho ideal; "Ftr" = Força de trabalho real; "Fte" = força de trabalho atual em efetivo exercício (exceto Ts e Ap); "Ts" = Terceirizados substituíveis; "Ap" = Servidores passíveis de aposentadoria nos próximos 3 anos; "V" = vagas a serem preenchidas.

$$F_{tl} = F_{te} - (T_s + A_p) + V$$

$$F_{tr} = F_{te} + T_s + A_p$$

Objetivo Estratégico:	Adequar a força de trabalho da SPOA
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Adequar o quantitativo de servidores nas Unidades da SPOA de forma que a força de trabalho seja suficiente para atender a demanda de serviços
Frequência:	Mensal
Acompanhamento:	
Frequência Controle:	Anual
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Relatório COGRH (elaborado a partir dos Sistemas Slape e Terceirizados)
Área Responsável/Gestor:	COGRH/Benice
Área/Tutor:	COGPL/Naimar

16 – Indicador – PE03: Número de horas de treinamento por servidor

PE03a = $\frac{\text{n}^\circ \text{ horas de treinamento dos servidores}}{\text{n}^\circ \text{ servidores em efetivo exercicio}}$

PE03b = $\frac{\text{n}^\circ \text{ horas de treinamento dos servidores}}{\text{n}^\circ \text{ servidores treinados}}$

Objetivo Estratégico:	Adequar a força de trabalho da SPOA e Promover expressivamente o bem-estar, a satisfação e a motivação dos servidores
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Apurar a quantidade de horas de treinamento por servidor em efetivo exercício e a quantidade de horas de treinamento por servidor treinado
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Trimestral
Unidade de Medida:	h/ servidor
Fonte:	Relatório COGRH (elaborado a partir dos treinamentos por servidor)
Área Responsável/Gestor:	COGRH/Benice
Área/Tutor:	COGPL/Naimar

17 – Indicador – PE04: Número de projetos de responsabilidade sócio-ambiental implantados

PE04 = n°. de projetos implantados

Objetivo Estratégico:	Promover expressivamente o bem-estar, a satisfação e motivação dos servidores
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Caracterizar o desempenho da SPOA no que se refere ao desenvolvimento e implantação de projetos de responsabilidade sócio-ambiental.
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Trimestral
Unidade de Medida:	Nº. (unidade)
Fonte:	Relatório COGRH (elaborado a partir das ações sócio-ambientais - Bem Viver)
Área Responsável/Gestor:	COGRH/Bem Viver/Ana Doris
Área/Tutor:	COGPL/Naimar

18 – Indicador – FI01: Orçamento realizado/programado

FI01 = $\frac{\text{orçamento realizado}}{\text{orçamento programado}} \times 100$

Objetivo Estratégico:	Otimizar a utilização de recursos
Tipo de Indicador:	Resultante
Descrição:	Percentual de realização da programação ajustada (fonte: Tesouro) prevista para as despesas com água, energia, telefonia, vigilância e limpeza/higienização
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Trimestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Sistema SIAFI
Área Responsável/Gestor:	COGEF/Delvan
Área/Tutor:	COGPL/Edson

19 – Indicador – FI02: Percentual de recursos disponibilizados para planos de ação

FI02 = $\frac{\text{recursos disponibilizados para planos de ação}}{\text{recursos necessários para planos de ação}} \times 100$

Objetivo Estratégico:	Otimizar a utilização de recursos
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Medir o percentual de atendimento sob a ótica orçamentária e financeira dos planos de ação
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Trimestral
Unidade de Medida:	%
Fonte:	Sistema SIAFI
Área Responsável/Gestor:	COGEF/Delvan
Área/Tutor:	COGPL/Edson

20 – Indicador – FI03: Consumo de energia

FI03a = $\frac{\text{consumo de energia (KWH)}}{\text{area em m}^2}$

FI03b = $\frac{\text{consumo de energia (KWH)}}{\text{número de servidores}}$

Objetivo Estratégico:	Otimizar a utilização de recursos
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Ajustar as despesas realizadas com o orçamento programado implementando ações para redução do consumo de energia
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Trimestral
Unidade de Medida:	KWH/m ² e KWH/servidor
Fonte:	Relatório COGRL (Sistema de energia)
Área Responsável/Gestor:	COGRL/Breno
Área/Tutor:	COGPL/José Vitor

21 – Indicador – FI04: Consumo de água

FI04a = $\frac{\text{consumo de água (m}^3\text{)}}{\text{area em m}^2}$

FI04b = $\frac{\text{consumo de água (m}^3\text{)}}{\text{n}^\circ \text{ de servidores}}$

Objetivo Estratégico:	Otimizar a utilização de recursos
Tipo de Indicador:	Direcionador
Descrição:	Ajustar as despesas realizadas com o orçamento programado implementando ações para a redução do consumo de água
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Trimestral
Unidade de Medida:	m ³ /m ² e m ³ /servidor
Fonte:	Relatório COGRL
Área Responsável/Gestor:	COGRL/Breno
Área/Tutor:	COGPL/José Vitor

22 – Indicador – FI05: Despesas com vigilância

$$FI05 = \frac{\text{n}^\circ \text{ de vigilantes}}{\text{área em m}^2}$$

Objetivo Estratégico:	Otimizar a utilização de recursos
Tipo de Indicador:	Direcional
Descrição:	Ajustar as despesas realizadas com o orçamento programado implementando ações para a redução do consumo de vigilância
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	Vigilante/ m²
Fonte:	Relatório COGRL
Área Responsável/Gestor:	COGRL/Breno
Área/Tutor:	COGPL/José Vitor

23 – Indicador – FI06: Despesas com limpeza

$$FI06a = \frac{\text{consumo de serviço de limpeza}}{\text{área em m}^2} \quad FI06b = \frac{\text{consumo serviço de limpeza}}{\text{n}^\circ \text{ de servidores}}$$

Objetivo Estratégico:	Otimizar a utilização de recursos
Tipo de Indicador:	Direcional
Descrição:	Ajustar as despesas realizadas com o orçamento programado implementando ações para a redução do consumo de limpeza
Frequência Acompanhamento:	Mensal
Frequência Controle:	Semestral
Unidade de Medida:	Consumo/ m² e consumo/ servidor
Fonte:	Relatório COGRL
Área Responsável/Gestor:	COGRL/Breno
Área/Tutor:	COGPL/José Vitor

As planilhas de acompanhamento do desempenho de cada indicador seguem o modelo intitulado Sistema de Medição do Desempenho do Balanced Scorecard – BSC.

Os dirigentes da SPOA/MF assinaram uma carta-compromisso na qual se comprometeram a participar ativamente na implementação do planejamento estratégico para o triênio 2007/2009.

As metas para o triênio 2007-2009 foram definidas pela Portaria nº 482, de 30 de outubro de 2007, atribuindo medidas apenas para 6 indicadores no primeiro ano, em virtude da ausência do sistema de demandas que configura como fonte de diversos indicadores.

Indicadores	ID	TIPO	Nome	Polaridade	Metas Planejada/Revisadas		
					2007	2008	2009
MV01	(R)		Índice médio de cumprimento de metas	(+)	40%	60%	80%
	CL01	(R)	Percentual de satisfação de unidades usuárias	(+)	-	(M)	(I)
	CL03	(D)	Número de reclamações recebidas de unidades usuárias	(-)	30%	40%	30%
	CL04	(D)	Número de consultas aos sistemas de comunicação	(+)	-	(M)	(I)
	CL05	(D)	Número de processos resgatados por unidade usuária	(+)	-	(M)	(I)
	PR01	(R)	Tempo médio de atendimento RH	(-)	-	(M)	(I)
	PR02	(R)	Não conformidade de atendimento RH	(-)	-	(M)	(I)
	PR03	(R)	Índice de retrabalho RH	(-)	-	(M)	(I)
	PR04	(R)	Tempo médio de atendimento RL	(-)	-	(M)	(I)
	PR05	(R)	Não conformidade no atendimento das demandas de RL	(-)	-	(M)	(I)
	PR06	(R)	Índice de retrabalho RL	(-)	-	(M)	(I)
	PR07	(D)	Número de processos críticos padronizados	(+)	3	6	15
	PR08	(D)	Número de processos críticos automatizados	(+)	1	9	15
	PE01	(R)	Percentual de satisfação dos servidores	(+)	-	10	20
	PE02	(R)	Percentual força de trabalho	(+)	-	10	20
	PE03	(D)	Número de horas de treinamento por servidor	(+)	-	(M)	(I)
	PE04	(D)	Número de projetos de responsabilidade sócio-ambiental implantados	(+)	2	5	5
	FI01	(R)	Orçamento realizado / programado	(+)	95%	95%	100%
	FI02	(D)	Percentual de recursos disponibilizados para planos de ação	(+)	-	95%	100%
	FI03	(D)	Consumo de energia	(-)	-	(M)	(I)
	FI04	(D)	Consumo de água	(-)	-	(M)	(I)
	FI05	(D)	Despesas com vigilância	(-)	-	(M)	(I)
	FI06	(D)	Despesas com limpeza	(-)	-	(M)	(I)
Legenda:			CL	PR	PE	FI	
		Missão Visão Valores	Unidades Usuárias	Processos	Pessoas	Finanças	

No âmbito da GRA/PA houve o acompanhamento do consumo de água, energia, vigilância e limpeza, percentual de satisfação de unidades usuárias, além do tempo médio de atendimento de RH em concessão de aposentadoria, uma vez que já existia mecanismo de medição.

4. Gestão de programas e ações

Os principais programas que concretizam a razão de existir desta Unidade Jurisdicionada são:

- 0750 – Apoio Administrativo, que por intermédio dos programas de trabalho Administração da Unidade e Capacitação de Servidores Públicos foram responsáveis pela execução orçamentária e financeira de R\$ 2.748.793,52, representando 44,93 % dos recursos administrados por esta Gerência.

Além das despesas continuadas com publicação, material de consumo, aquisição de material permanente, contratação de estagiários, limpeza, vigilância, telefonia, reprografia, ressalta-se a realização de adaptação das calçadas do edifício-sede do Ministério da Fazenda neste Estado para facilitar a acessibilidade de portadores de necessidades especiais.

Em aquisição de passagens foram gastos R\$ 40.064,50 e apenas R\$ 17.166,85 em diárias.

Foram aplicados no treinamento e aperfeiçoamento de servidores somente R\$ 9.748,03, uma vez que não há diversificação de cursos locais para a área administrativa do setor público, no entanto, com algumas parcerias com a UFGA, CGU e CENTRESAF foi possível inscrever gratuitamente diversos servidores em eventos de temas correlatos com a natureza das atividades desta unidade.

No início do exercício financeiro, foi necessário e inevitável o pagamento de juros e multas gerados na Guia da Previdência Social, no valor de R\$ 329,29, decorrente das faturas de dezembro/2006 da Pará Segurança, Service Itororó e Elite Serviços de segurança Ltda. somente ter sido paga em janeiro/2007, por insuficiência de crédito orçamentário a ser disponibilizado pela COGEF/SPOA/MF.

- 0089 – Previdência de Inativos e Pensionistas da União. Mesmo com a centralização do pagamento de aposentadorias e pensões no órgão central, as Gerências Regionais ainda realizam algumas despesas quando se tratam de pagamento de auxílio funeral à família de servidor falecido (R\$ 80.282,35) e pagamento de exercícios anteriores, decorrentes de cumprimento de alvará judicial (R\$ 32.077,45), totalizando em 2007, R\$ 112.359,80.

5. Desempenho Operacional

Durante todo o ano foram direcionadas algumas ações visando promover as mudanças necessárias em consonância com a Missão, Visão e Objetivos Estratégicos e Metas fixadas pela Portaria nº. 482/2007, tendo como enfoque as perspectivas de clientes, processos, pessoas e finanças.

Na PERSPECTIVA CLIENTES: As reclamações totalizaram 22 ocorrências registradas no Serviço de Ouvidoria; na Pesquisa de Satisfação de Clientes; no campo destinado a avaliação do atendimento ao usuário no formulário “Solicitação de Serviço - SS” e por mensagens *Outlook*. Dos três registros na Ouvidoria, um merecia providência quanto à remessa de processos da GRA/AP para a SRRF/2ª RF, no outro a reclamação era improcedente e no terceiro, dizia respeito à forma de tratamento do terceirizado que trabalha na recepção do edifício-sede, para o qual foram dadas as devidas instruções. As demais reclamações, via de regra, são quanto ao serviço de elevadores, de transportes, à insuficiência de vagas para estacionamento, de espaço físico, que requereram as seguintes medidas: 1) Substituição dos pisos nos quatro elevadores e colocação de espelhos nos elevadores sociais; 2) Negociação com o Departamento de Patrimônio Histórico da Prefeitura de Belém para obtenção de autorização para construção do anexo e conseqüente ampliação do estacionamento; 3) Substituição de dois conjuntos de moto-bomba (água condensada e água gelada) além de outros componentes, para revitalização do sistema de refrigeração do edifício-sede. Quanto ao sistema do Conjunto dos Mercedários, como medida paliativa, até a restauração do prédio,

foram trocados dois condensadores no CENTRESAF, dois no auditório e 04 no GRPU. Cabe ressaltar, ainda, que foram empenhados, em novembro/2007, onze condensadores para efetivo funcionamento do sistema; 4) Locação de uma nova central telefônica com a Empresa NEC SOLUTIONS BRASIL S.A, com maior capacidade de ramais e mais recursos para atender os órgãos sediados nos prédios do Ministério da Fazenda; Contratação de uma empresa de transporte, para atender as viagens intermunicipais; 5) Com a fiscalização mais atuante da equipe de infra-estrutura predial, os serviços de limpeza tiveram uma melhora considerável. Os pisos estão sendo limpos com pano molhado e desinfetante para evitar a elevação de poeira. Há higienização diária dos banheiros e foram executados os serviços de limpeza nos forros do 6º, 8º, 9º, 10º, 13º e 16º andares e terá continuidade nos demais andares no exercício de 2008; 6) A confecção de suportes para os canhões e a identificação de espécies de árvores no Conjunto dos Mercedários estão previstas no projeto de restauração do prédio; 7) Foi elaborado um projeto para aquisição de arquivos deslizantes e encaminhado para a COGRL que iria efetivar a aquisição por meio de parceria com a SRFB, infelizmente não concretizada. Em 2008, novos esforços serão envidados; 8) Tendo em vista que a descentralização da formalização processual via COMPROTWEB, não foi suficiente para melhorar o atendimento no protocolo, haverá rodízio de pessoal no exercício de 2008; 9) Em virtude da tipicidade do produto, o setor de compras da GRA/PA não conseguiu fechar as diversas pesquisas de preços realizadas durante o ano para aquisição de medicamentos objetivando atender urgências e emergências. As aquisições foram realizadas por suprimento de fundos e em razão disso, em pequenas quantidades; 10) Em virtude das restrições orçamentárias para investimentos não foi possível à substituição da cadeira odontológica, equipo, refletor e cuspeira, aquisição de autoclave para o outro gabinete odontológico. A agenda de consultas tem sido prejudicada pela dificuldade de comprar material odontológico; 11) A tentativa de remover/redistribuir profissionais da área de psicologia e psiquiatria para a GRA/PA não logrou êxito, tendo em vista que os médicos do INSS, FUNASA e Ministério da Saúde não têm interesse por já possuírem um plano de cargos e salários, mas continuam os contatos com o extinto Território Federal do Amapá; 12) A GRA/PA, por intermédio da SPOA/MF, aderiu ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização do Ministério do Planejamento – GESPÚBLICA. Realizou em novembro/2007 a auto-avaliação da gestão na tabela de 250 pontos, tendo obtido 208 pontos, ficando no estágio 2, posição média, com recomendação de nova avaliação em março de 2009 na tabela de 500 pontos, o que certamente viabilizará uma mudança de comportamento e de qualidade na prestação dos serviços. Tema abordado mais especificamente a seguir.

A GRA/PA, na busca incessante de resgatar clientes, que, por algum motivo, deixaram de utilizar os seus serviços atendeu diversas demandas, em 2007, na área de telecomunicações e eletricidade, engenharia civil e manutenção predial à Receita Federal do Brasil, nos diversos prédios que abrigam suas agências na Região Norte. Realizou, ainda, licitação para aquisição de bandeiras para a DRFB/Belém e locação de mão-de-obra para a ABIN e para a Delegacia da Receita Federal do Brasil de Julgamento em Belém.

Na PERSPECTIVA PROCESSOS: A coleta dos dados vinculados aos indicadores da perspectiva processos ficou prejudicada no exercício de 2007, uma vez que tinha como fonte o Sistema Demanda, que somente entrou em produção na GRA/PA no início de 2008, pois estávamos aguardando a indicação de servidores pelas unidades usuárias para liberação de acesso.

Na PERSPECTIVA PESSOAS: A força de trabalho da GRA/PA se manteve decrescente em 2007, pela restrição orçamentária e financeira para novas contratações de terceirizados, pela

ausência de concurso público, por falecimento e remoção de servidores. Nos últimos anos, a captação de mão-de-obra tem decorrido de redistribuição de servidores do extinto Território Federal do Amapá, o que não ocorreu no ano de 2007. A Lotação Ideal da GRA/PA foi estabelecida pela Portaria GAB/GRA/PA nº. 149, de 19 de junho de 2006, que fixa 101 servidores (não incluído os terceirizados). Considerando que a força de trabalho real atualmente é de 98 pessoas, há três vagas a serem preenchidas.

No que tange ao indicador de horas de treinamento por servidor, cinquenta e cinco servidores da GRA/PA participaram, neste ano, de 23 eventos de capacitação (seminários, treinamentos, curso de especialização, curso de extensão, oficinas, congresso etc.), na medida da disponibilidade orçamentária e financeira e de parcerias firmadas com outros órgãos.

No planejamento das ações sócio-ambientais de 2007 constaram:

1) Projeto Social: arrecadação e distribuição de alimentos não perecíveis para entidades carentes por ocasião da celebração da Páscoa; arrecadação e distribuição de brinquedos durante a Campanha Nacional de Solidariedade - Dia das Crianças; parceria com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para atendimento dos pedidos constantes em cerca de 250 cartas encaminhadas para o Papai Noel, arrecadando brinquedos diversos, cestas básicas, bicicletas, DVD, velocípedes, cadeira de rodas etc.

2) Projeto Amor Idade: desenvolvido com os aposentados, mediante reuniões mensais, atividades artísticas, passeios turísticos e confraternização de natal;

3) Projeto Prevenção à saúde: realização da Feira da Saúde e da Cidadania, envolvendo as atividades das áreas Médica, Odontológica e Social, aberta à visitação para fortalecer a interação com a sociedade; palestras sobre Ginástica Laboral e sobre Saúde Bucal;

4) Projeto Vida S.A: Palestra sobre alcoolismo e acompanhamento dos servidores e seus familiares pelo Serviço Social, bem como campanhas anti-tabagista;

5) Projeto Do Amor: Sensibilização para doação voluntária de sangue, estando hoje com 32 servidores/familiares doadores cadastrados;

6) Coleta Seletiva do Lixo: Para disseminação da consciência contra o desperdício e a preservação do ambiente, foram distribuídas caixas para coleta seletiva do papel reciclável resultando na destinação periódica à Cooperativa de Trabalho dos Profissionais do Aurá, totalizando 1.878 kg de papel branco, 1.100 kg de jornais e 6.140 kg de sucatas e ainda foi montada uma árvore de natal ecologicamente correta com a doação de garrafas pet pelos servidores.

Na PERSPECTIVA FINANÇAS: Como reflexo da expansão do horário de funcionamento da Receita Federal do Brasil para o turno ininterrupto das 07 às 19 horas e em virtude do aumento do quantitativo de servidores procedentes do INSS, ocorreu a extensão diária de uma hora e meia de ar condicionado e duas horas de iluminação, conseqüentemente, houve um acréscimo de consumo de água e energia elétrica, conforme se observa no quadro comparativo 2006/2007 abaixo, no entanto, foi possível reduzir nas demais despesas.

Despesas	Jan a Nov/2006 (R\$)	Jan a Nov/2007 (R\$)	Diferença (R\$)	Redução (%)
Limpeza e Higienização	442.964,42	439.114,46	3.849,96	0,87
Vigilância e Segurança	640.901,39	634.669,20	6232,19	0,97
Porteiros e Recepcionistas	172.686,75	170.040,75	2.646,00	1,53

Manutenção da Central de Ar	242.064,56	222.202,22	19.862,34	8,21
Manutenção de Elevadores	38.238,31	34890,67	3.348,64	8,76
Telefonia	434.587,51	312.872,17	121.715,34	28,01
Combustíveis	25.690,01	22.162,39	3.527,62	13,73
Reprografia	91.558,79	53.252,00	38.306,79	41,84
Material de Consumo	170.723,44	150.025,95	20.697,49	12,12
Energia Elétrica	841.224,51	925.221,34		
Água	136.184,56	141.587,01		

Efetuar o pagamento aos fornecedores, de acordo com a disponibilidade de recursos financeiros, dentro do vencimento e/ou até 48hs da entrada do processo de pagamento no SIOFI, tem sido uma meta constante na GRA/PA, conforme demonstrativo abaixo do ano em questão.

Janeiro-março 2007		Abril-junho 2007		Julho-Setembro 2007		Outubro-dezembro 2007		Total	
P	100%	P	100%	P	100%	P	100%	P	100%
R	89,23	R	98,13	R	95,85	R	98,10	R	95,33

No exercício de 2007 duas iniciativas de maior envergadura foram implementadas:

1) *implantação de modelo de Gestão por Competências, que culminou na realização de amplo trabalho de mapeamento de competências, cujos primeiros resultados poderão ser sentidos já em 2008; e*

2) *adesão ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública), que ensejou a realização da auto-avaliação da gestão da SPOA e a construção do Plano de Melhoria da Gestão (PMG).*

O processo de implantação da Gestão por Competências teve seu início em julho/2007. Nos meses de setembro e outubro, foram realizadas 3 (três) oficinas de mapeamento de competências em Brasília. As oficinas contaram com a participação de servidores representantes das áreas das unidades centrais (Coordenações-Gerais) e descentralizadas (Gerências Regionais de Administração nos Estados). Cada unidade descentralizada foi representada por 2 (dois) servidores: 1 (um) de RH e 1 (um) de Planejamento. A etapa seguinte ocorreu nos meses de novembro e dezembro que consistiu no Mapeamento das Competências específicas nas áreas funcionais das unidades centrais (conduzida pelo Comitê Gestor de Competências) e nas Gerências Regionais de Administração (conduzida pelos representantes que participaram das oficinas) e teve por objetivo identificar as competências necessárias para a consecução de seus objetivos estratégicos. Nessa etapa, buscou-se a participação e envolvimento do maior número possível de servidores. Isto porque as contribuições das áreas facilitam a definição das entregas que cada área realiza, a fim de contribuir com as competências organizacionais e, por conseguinte com as específicas.

Na GRA/PA, 39 servidores participaram diretamente das oficinas sobre mapeamento de competências.

Por intermédio do Ofício nº 947/SPOA, de 10 de setembro de 2007, o Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração do Ministério da Fazenda aderiu ao Programa Nacional de GESPÚBLICA e Desburocratização instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005.

A GRA/PA realizou o Curso de Auto-Avaliação do Sistema de Gestão no instrumento de 250 pontos, no período de 12 a 14 de novembro de 2007, obtendo 208 pontos no Indicador de Qualidade do Sistema de Gestão (IQG) e 0,28 no indicador de ganho social, enquadrando-se no estágio 2, posição média, recebendo a seguinte análise dos validadores do Núcleo do GESPÚBLICA no Pará:

No segmento Atenção às Partes Interessadas, foram evidenciadas práticas que contemplam as necessidades dos atores envolvidos com o negócio da organização.

No segmento Estratégias e Planos/Gestão Orçamentária e Financeira - a gestão orçamentária e financeira encontra-se alinhada com as estratégias e planos da unidade central, assegurando assim a utilização dos recursos orçamentários e financeiros de forma efetiva. A auto avaliação da GRA/Pará apresenta resultados decorrentes de estratégias formuladas e desdobradas em planos, em função do negócio da organização, leva em consideração as necessidades das partes interessadas e sendo monitorada por indicadores estratégicos.

Apresenta oportunidades de melhorias na gestão do atendimento às necessidades dos cidadãos, de forma a avaliar, implementar e comunicar as ações de melhoria, decorrentes da gestão da satisfação/insatisfação dos mesmos.

Para o Segmento Comunicação e Compartilhamento, em nossa avaliação, nos parece que é o que mais fragiliza a unidade, na medida em que a Alta Administração toma as decisões, compartilha, mas não desdobra para a base operacional, as estratégias e planos, comprometendo assim, a disseminação das informações.

O sistema de gestão da GRA-PA, no segmento atendimento às partes interessadas - apresenta fragilidade em relação à comunicação junto à força de trabalho quanto às principais decisões tomadas por ocasião das reuniões de análise crítica (1.5). A formulação das estratégias e planos considera as demandas e necessidades das partes interessadas, com práticas de gestão adequadas e implementadas (2.1, 2.2 e 2.5). A gestão do atendimento aos cidadãos e a sociedade, embora disponha de práticas adequadas e disseminadas, fica comprometida na medida em que não implementa ações de melhoria, a partir da avaliação de satisfação/insatisfação dos seus usuários (3.5). As principais informações para tomada de decisão com vistas a melhoria do desempenho, apresenta práticas de gestão em estágio iniciais, não caracterizando ainda a forma como estão disponíveis para os usuários, no tempo desejado e de forma confiável, quando necessário (4.2). As práticas referentes às Pessoas apresenta oportunidades de melhoria no que tange ao desenvolvimento do potencial das mesmas, considerando os estímulos necessários com vistas a capacidade criativa, a iniciativa e as respostas, bem como faz para estimular a obtenção de metas, a partir da avaliação de desempenho e reconhecimento (5.1 e 5.3). Com relação à atividade fim, a unidade considera as necessidades dos seus usuários, com vistas a criar valor aos produtos/serviços disponibilizados(6.1). Quanto aos resultados neste segmento, a unidade apresenta alguns resultados relevantes, destes, um apresenta tendência positiva.

Segmento Sistema de Medição de Desempenho – O sistema de gestão neste segmento apresenta práticas de medição de desempenho, já definindo algumas ações corretivas e de melhoria, quando necessário (1.4, 2.4 e 2.5).

Com relação aos cidadãos e a sociedade, ao mesmo tempo que a unidade apresenta práticas para avaliar a satisfação/insatisfação, não demonstra como as utiliza para implementar melhorias, a partir do feedback recebido (3.5). A gestão das informações compromete o sistema de medição do desempenho, na medida em que não comprova como faz para identificar, atualizar e dispor das mesmas, a fim de subsidiar o processo e tomada de decisão (4.1 e 4.2). A avaliação do desempenho das pessoas, não reflete a correlação entre este e os resultados do atingimento de metas, de forma a estimulá-los e comprometê-los com a organização (5.3), já para a qualidade de vida, saúde e segurança, os resultados demonstram práticas adequadas, disseminadas e monitoradas (5.5). Para avaliar o desempenho dos processos finalísticos e os principais processos de apoio, a unidade dispõe de práticas adequadas, disseminadas e com uso continuado, conforme demonstrado nos requisitos 6.2 e 6.3 e apresentados nos resultados 7.2, 7.3, 7.4 e 7.5.

Segmento Comunicação e Compartilhamento – Este segmento apresenta um conjunto de práticas que sinalizam oportunidades de melhorias para todas as partes interessadas. Não existem evidências de práticas de disseminação dos valores organizacionais pela Alta Administração e de comunicação das principais decisões tomadas por ocasião da avaliação de desempenho (1.2 e 1.5). Não há evidências de sistematização de um processo de análise dos fatores de avaliação de satisfação/insatisfação dos usuários e análise crítica e como se utiliza estas informações para implementar ações de melhoria.

Segmento Gestão da Informação e do Conhecimento - Para este segmento, não há evidências da utilização das informações para facilitar o processo de tomada de decisão, de forma segura, confiável, no tempo e hora necessários.

As práticas de gestão da unidade para a formulação das estratégias e planos encontram-se sistematizadas e contemplam as necessidades das partes interessadas (2.1 e 2.2), bem como o processo de desdobramento das estratégias formuladas em planos, a fim de alocar recursos orçamentários e financeiros (2.3). O resultado apresentado do requisito 2.3 em 15% é coerente com a avaliação do requisito 6.5 em 19% e com os resultados da gestão orçamentária e financeira avaliados em 100%. As avaliações de 7.2, 7.3, 7.4 e 7.5 são decorrentes das estratégias formuladas, em função da avaliação do 2.1, em 15%, configurando a coerência dos resultados apresentados.

Seguindo a metodologia, a GRA/PA elaborou um Plano de Melhoria de Gestão – PMG, para execução em 2008, cujas principais ações por critério são:

No critério 1 – Liderança: Instituir formulário padrão de plano de providências para atendimento das demandas das partes interessadas; Elaborar plano de comunicação para divulgar resultados e medidas adotadas; Divulgar os valores organizacionais; Cumprir as etapas do programa Gestão por Competência para garantir a efetiva implantação.

No critério 2 – Estratégias e planos: sensibilizar e capacitar os servidores para reconhecerem a importância do planejamento e utilizarem adequadamente as ferramentas do processo.

No critério 3 – Cidadão e Sociedade: Implantar o IPPS, nova ferramenta de pesquisa de satisfação de clientes.

No critério 4 – Informação e Conhecimento: Desenvolver um sistema integrado de informações gerenciais da organização; Sistematizar informações da memória administrativa; Criar mecanismo de estímulo e incentivo ao pensamento criativo e de disseminação e compartilhamento dos conhecimentos adquiridos.

No critério 5 – Pessoas: Realizar reuniões periódicas entre os servidores, dirigente e chefias imediatas; Elaborar plano de movimentação interna; Verificar o grau de satisfação/insatisfação do servidor; Instituir programa de reconhecimento; Intensificar as ações na área de segurança no trabalho e relacionados com a ergonomia.

No critério 6 – Processos: Dar conhecimento aos servidores das reclamações/sugestões/elogios identificados na Pesquisa de Satisfação; Estabelecer processo de melhoria contínua; Formular indicadores gerenciais para a gestão de faturas.

Em março de 2009 a GRA/PA será avaliada quanto à sua gestão na ferramenta de 500 pontos, o que exige empenho para implantar melhorias efetivas.

6. Previdência Complementar Patrocinada

Apesar de o item ser aplicável à natureza jurídica da Unidade, não há informações a relatar.

7. Instituições beneficiadas por renúncia fiscal

Apesar de o item ser aplicável à natureza jurídica da Unidade, não há informações a relatar.

8. Operações de fundo

Apesar de o item ser aplicável à natureza jurídica da Unidade, não há informações a relatar.

9. Conteúdos específicos por UJ

Apesar de o item ser aplicável à natureza jurídica da Unidade, não há informações a relatar.

10. Considerações Finais

Durante o exercício de 2007 não ocorreram fatos que ensejassem a instauração de tomadas de contas especiais, por esse motivo a GRA/PA deixa de apresentar o Anexo A.

Da mesma forma, não apresenta o Anexo B que demonstra perdas, extravios ou outras irregularidades.

O Anexo C demonstra as despesas com cartão corporativo, esclarecendo que a GRA/PA possui três centros de custos: CGU, GRA e PFN.

O Anexo D apresenta as providências adotadas em razão das recomendações ou determinações recebidas do TCU e do Sistema de Controle Interno.

O Anexo E não se aplica a Unidade, uma vez que não efetuou nenhuma forma de transferência.

O Anexo F contempla os atos de admissão, desligamentos, concessão de aposentadoria e pensão praticados no exercício.

Anualmente, a GRA/PA se utiliza da Pesquisa de Satisfação de Clientes como indicador de efetividade, para mensurar se suas metas estão tendo incidência sobre a realidade

que pretende alterar ou manter. Nos últimos três anos o percentual de satisfação tem sido crescente:

Exercícios	2005	2006	2007
Percentual médio de satisfação	71,59	89,10	91,67

Para finalizar o presente relatório, é importante salientar o reconhecimento que esta Unidade Jurisdicionada recebeu da Superintendência da Receita Federal na 2ª Região Fiscal, um cliente que desde 1999 já centralizou suas atividades de apoio logístico, no entanto, por compartilhar o mesmo imóvel mantém estreito vínculo de parceria. No exercício de 2007, a GRA contribuiu para amenizar as dificuldades que aquele órgão enfrentou em virtude da unificação com a Previdência Social. Foi disponibilizada a servidora Letícia Maria Furtado dos Santos para colaborar na transferência do acervo e no tratamento da documentação, bem como para treinar os servidores das Agências da Receita Federal no COMPROTWEB.

Da mesma forma, a Delegada da Receita Federal de Belém, Maria Helena Pontes, durante a 97ª Reunião de Administradores do Ministério da Fazenda no Pará, formulou agradecimento pela atenção que a GRA está dando às solicitações da Receita, sempre atendendo de forma rápida e eficaz.

Na 101ª Reunião, o Inspetor da Alfândega do Porto de Belém, Marcus Aurélio Caldeira Antunes, parabenizou a GRA/PA pela importância que tem dado às solicitações demandadas, assim como ao retorno dos serviços concluídos e que serve de exemplo para os demais órgãos.

Belém, 29 de fevereiro de 2007.

ALFREDO PESSÔA CORRÊA
Gerente Regional