

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2024

**JUCEMG**  
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais

Fevereiro 2024

## AQUI TEM VALOR!

A Junta Comercial de Minas Gerais se orgulha da trajetória de 130 anos marcada por superação e adaptação aos sucessivos e turbulentos ciclos políticos, econômicos e sociais vividos pelo Brasil e pelo Estado. Um passado de realizações e repleto de aprendizados agora nos desafia a olhar para uma nova jornada.

Cabe a nós, de forma inequívoca, reconhecer nossa responsabilidade em preservar as conquistas expressivas e, com efeito, nos inspirarmos nelas. E, ao mesmo tempo, mirar o futuro, construindo um caminho seguro de prosperidade.

Nutridos pela nossa experiência, convicções e crenças, temos consciência dos desafios que estão à nossa frente. É nesta perspectiva que se insere o Planejamento Estratégico JUCEMG 2024-2027. Este documento que agora apresentamos é resultado de um trabalho abrangente e consistente, no qual a diretoria se concentrou em elencar os principais objetivos que vão nos impulsionar rumo ao nosso propósito, que é:

**Inovar a prestação de serviços por meio da simplificação do registro empresarial e da transformação do uso da base de dados da JUCEMG, potencializando um ambiente de excelência em Minas Gerais, onde o empresário se sinta atraído para investir e, com isso, alavanque o desenvolvimento econômico e social do Estado, gerando riqueza para a sociedade.**

Estamos confiantes na implantação das bases estratégicas deste novo tempo. Está em curso uma série de evoluções, e dentre elas destaco:

- Fluxo corrente de diálogo e reuniões de trabalho com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais (SEDE) e com outras instâncias governamentais com pautas de interesse, inclusive orçamentário;
- Benchmarking com empresas de referência para incremento de iniciativas com potencial de atração de investimentos;
- Avanço do protagonismo em agendas e fóruns de relevância, como o Conselho Gestor Estadual da Redesim (CGSIM), o Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI) e a Federação Nacional das Juntas Comerciais (FENAJU);

- Incremento de ações de fortalecimento institucional, como visitas e recepção a entidades de classe – notadamente aquelas com assento no Vocalato da Autarquia – e viagens para participação em eventos do ecossistema empreendedor, inclusive com apresentações da JUCEMG em seminários e workshops, além de maior articulação com prefeituras e instituições parceiras;
- Modificação das metas para a Ajuda de Custo que contemplem capacitação e treinamento dos servidores, num processo contínuo de valorização do desenvolvimento das pessoas, que são, em última instância, os responsáveis pelo resultado a ser gerado;
- Mapeamento e caracterização dos processos, detalhando cada atividade numa hierarquia de importância e eficiência.

Para estas e outras entregas de valor, precisamos agir com atenção e foco concentrado.

**Nossas ações e atitudes devem ser coordenadas e integradas numa visão de futuro compartilhada, principalmente ancoradas no direcionamento do Governo de Minas Gerais. A essência desta nova posição passa necessariamente pela participação de todos os servidores que queiram se engajar nesta cultura de compromisso com o propósito da JUCEMG.**

Tenho muito orgulho de liderar o time desta Casa, com talentos individuais e garra para alcançar objetivos audaciosos em conjunto! Sou grata aos servidores pelas nossas conversas diárias com colegas de diferentes áreas e atuações – esse processo é um aprendizado precioso que me motiva e me entusiasma! Aqui temos um coletivo poderoso de pessoas que pode levar a Junta de Minas ao mais alto lugar de relevância e representatividade.

Vamos juntos!

  
Patricia Vinte Di lório  
Presidente

# GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

## JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

### **Presidência**

Patricia Vinte Di Lório

### **Vice-Presidência**

lessar Anis Lauer

### **Secretaria Geral**

Marinely de Paula Bomfim

### **Chefia de Gabinete**

Márcio Afonso Meireles Mourão

### **Procuradoria**

Fernando Barbosa Santos Netto

### **Controladoria Seccional**

Marcelo Sales Bessa

### **Diretorias**

Gustavo Henrique Campos dos Santos - Diretoria de Planejamento Gestão e Finanças

Henrique Peixoto Petrocchi da Costa - Diretoria de Integração, Negócios e Tecnologia

Lígia Xenes Gusmão Dutra - Diretoria de Registro Empresarial

### **Assessoria Estratégica**

Antônio de Carvalho Evangelista Júnior

Lílian Lessa Guimarães França

### **Elaboração do Conteúdo e Diagramação**

Assessoria Estratégica

### **Assessor de Comunicação**

João Ivandro Sampaio

É permitida a reprodução do conteúdo deste material, desde que citada a fonte.

Como citar este material:

MINAS GERAIS. Junta Comercial do Estado. Planejamento Estratégico Jucemg 2024-2027.

Belo Horizonte: Jucemg, 2024.

## **Apresentação**

Inovar na prestação de serviços de Registro Empresarial por meio da modernização e simplificação, utilizando-se da inteligência de dados, transformando a Jucemg em um agente de desenvolvimento econômico e social para o Estado de Minas Gerais é o que move a sua nova administração.

Cientes dos desafios a serem confrontados, a gestão da Jucemg 2023/2026 se propõe à implementação de estratégias que coloquem e mantenham a Autarquia na condição de excelência e referência nacional, não só no que concerne à execução dos serviços próprios do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, mas também no desenvolvimento de ações que contribuam efetivamente com as políticas de atração de investimentos para o Estado.

A busca por uma Junta Comercial que seja uma ferramenta de fomento a negócios, que use de forma inteligente os dados disponíveis, que desburocratize e agilize os serviços prestados, facilitando a vida do empresário, é questão que se impõe!

O referido Planejamento se propõe, através de uma gestão estratégica, com ênfase nos princípios da governança pública e corporativa e definição de um plano de ação com metas e indicadores de desempenho (Metodologia Balanced Scorecard - BSC), a adequar as suas práticas a fim de que resultados assertivos sejam alcançados ao longo do tempo, gerando valor à sociedade.

Nesse contexto, pretende-se preparar a Junta, não só para ocupar um lugar de destaque no cenário nacional, mas dotá-la de instrumentos capazes de assegurar a sua longevidade, para além dos serviços de custódia de documentos e garantia de fé pública.

Administração Jucemg  
Gestão 2023/2026

# Sumário

I. A JUCEMG.....	8
1.1 Breve histórico.....	8
1.3 Identidade Estratégica.....	12
1.4 Planejamento e Orçamento do Governo do Estado de Minas Gerais.....	13
1.5 Cadeia de Valor.....	14
1.6 Modelo de Governança.....	15
1.6.2 Subcomitê de Governança, Riscos e Compliance (GRC) - SGRC.....	17
1.6.3 Subcomitê de Desenvolvimento Humano - SDH.....	18
1.6.4 Subcomitê de Transparência e Controle Social - STCS.....	19
1.7 Vinculações entre Controle e Execução.....	20
1.10 Três Linhas de Defesa.....	23
2. GESTÃO ESTRATÉGICA.....	25
2.1. Planejamento 2024 - 2027.....	26
2.3. Desdobramentos.....	28
2.3.1. Balanced Scorecard – BSC.....	29
2.3.2. Objectives and Key Results - OKR.....	31
3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024.....	32
3.1. Desafios.....	32
3.2. Perspectivas, Objetivos e Resultados Chave.....	33
3.2.1. Perspectiva Aprendizado e Crescimento.....	33
3.2.2 Perspectiva de Processos Internos.....	35
3.2.4 Perspectiva Financeira.....	42
3.3 Objetivo por área.....	44
3.3.1 Assessoria de Comunicação - ASCOM.....	44
3.3.2 Assessoria Estratégica - ASSESTRA.....	44
3.3.3 Comissão Permanente de Gestão de Arquivo Documental – CPGAD.....	46
3.3.4 Diretoria de Integração e Negócios e Tecnologia – DINT.....	46
3.3.6 Diretoria de Registro Empresarial – DRE.....	48
3.3.7 Secretaria Geral – SG.....	49
3.4 Mapa Estratégico.....	50
5. REGISTRO DE VERSÕES.....	51



# I. A JUCEMG

## I.1 Breve histórico

O sistema de registro mercantil é exercido no Brasil há cerca de 500 anos, seja por meio das Conservatórias de Portugal, no período Brasil Colônia, seja por meio das juntas comerciais, que passaram a exercer diretamente a função de registrar empresas a partir da vinda da Família Real para o Brasil em 1808.

A criação da Real Junta do Comércio, por Dom José I, em 30 de setembro de 1755, em substituição à Mesa dos Homens de Negócio, é o primeiro registro da criação das juntas comerciais, coincidindo com uma certa relativização da autonomia corporativa dos comerciantes do Império Português.

O Decreto nº 738/1850 criou, no Brasil, os Tribunais do Comércio, incumbidos da jurisdição mercantil especializada, prevendo, na sua organização, as Juntas Comerciais. Esta origem marcou não só a história das juntas como órgãos autônomos, mas fez do século XIX, período da grande afirmação do direito mercantil.

Em 1876 foram extintos os tribunais de comércio e instituídas Juntas e Inspetorias Comerciais no Brasil. À época, Minas estava sob a jurisdição da Capital Federal, o Rio de Janeiro. No ano de 1893, foi instituída pela Lei nº 51, a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, com sede em Ouro Preto. Em 1901 a Junta foi transferida para Belo Horizonte. Em 1970, pela Lei 5.512, foi transformada em Autarquia Estadual.

A partir de 2007, a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais - Jucemg, passa a ser a única Junta Comercial a ter uma missão complementar no plano estadual ao lado da missão, incumbida por lei federal, de executar os serviços próprios de registro mercantil. Facilitar e simplificar a abertura de empresas, garantindo o máximo de legalidade, em sincronia com os demais órgãos envolvidos é a palavra de ordem da Autarquia!

Em 2011, esta missão é readequada para atender a uma nova realidade que passou a demandar das juntas comerciais uma atuação como verdadeiros órgãos de fomento da atividade empresarial, em consonância com as políticas de desenvolvimento social e econômico do Estado.

No século XXI, a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais se propõe a simplificar e agilizar o processo de registro empresarial, explorando as diversas possibilidades oferecidas pelos recursos tecnológicos, tudo com foco no seu papel social de contribuir para geração de riqueza e trabalho.



## 1.2 Estrutura Orgânica e Competências

NORMA: Decreto 47.689, de 26/07/2019  
DA ESTRUTURA ORGÂNICA

Art. 3º – A JUCEMG tem a seguinte estrutura orgânica:

I – Unidades Colegiadas:

- a) Plenário de Vogais;
- b) Turmas de Vogais;

II – Unidades de Direção Superior:

- a) Presidente;
- b) Vice-Presidente;
- c) Secretaria-Geral;

III – Unidades Administrativas:

- a) Gabinete;
- b) Procuradoria;
- c) Controladoria Seccional;
- d) Secretaria de Apoio às Unidades Colegiadas;
- e) Núcleo de Cadastro e Fiscalização de Agentes Auxiliares;
- f) Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças:
  - 1 – Gerência de Recursos Humanos;
  - 2 – Gerência de Planejamento, Orçamento e Inovação de Processos;
  - 3 – Gerência de Patrimônio e Logística;
  - 4 – Gerência de Convênios e Contratos;
  - 5 – Gerência de Contabilidade e Finanças;
- g) Diretoria de Integração e Negócios e Tecnologia:
  - 1 – Gerência de Tecnologia da Informação e Conhecimento;
  - 2 – Gerência de Negócios;
  - 3 – Gerência de Integração;
- h) Diretoria de Registro Empresarial:
  - 1 – Gerência de Análise de Atos Empresariais e Livros;
  - 2 – Gerência de Atendimento ao Usuário;
  - 3 – Gerência de Auditoria do Cadastro;
  - 4 – Gerência de Acervo Documental.

NORMA: Decreto 47.689, de 26/07/2019  
DA FINALIDADE E DAS COMPETÊNCIAS

Art. 2º – A JUCEMG tem por finalidade executar, administrar, fomentar, facilitar e simplificar a prestação de serviços públicos de registro e arquivamento de atos relativos ao empresário, às Empresas Individuais de Responsabilidade Limitada – EIRELI –, às sociedades empresárias, às sociedades cooperativas e atividades afins, em consonância com as políticas de desenvolvimento social e econômico do Estado, competindo-lhe:

I – executar os serviços de registro de empresário, EIRELI, sociedade empresária e sociedade cooperativa, neles compreendidos:

a) o arquivamento dos atos relativos ao empresário e à constituição, alteração, dissolução e extinção da EIRELI, da sociedade empresária e de sociedade cooperativa, das declarações de microempresas e empresas de pequeno porte, bem como dos atos relativos a consórcios e grupo de sociedades de que trata a lei de sociedade por ações;

b) o arquivamento dos atos concernentes às sociedades empresárias estrangeiras autorizadas a funcionar no País;

c) o arquivamento de atos ou documentos que, por determinação legal, seja atribuído ao Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins e daqueles que possam interessar ao empresário, à EIRELI, à sociedade empresária ou à sociedade cooperativa;

d) a autenticação dos instrumentos de escrituração dos empresários, da EIRELI, das sociedades empresárias ou das sociedades cooperativas registradas e dos agentes auxiliares do comércio, nos termos de lei específica;

e) a emissão de certidões dos documentos arquivados;

f) criar ou gerir soluções tecnológicas a fim de fomentar, facilitar e simplificar o Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, promovendo convênios e acordos de cooperação junto a outros órgãos ou parceiros públicos;

II – elaborar a tabela de preços de seus serviços, observados os atos especificados em instrução normativa do DREI do Ministério da Economia;

III – processar e fiscalizar, em relação aos agentes auxiliares do comércio:

a) a habilitação, nomeação, matrícula e seu cancelamento e o exercício da atividade de tradutores públicos e intérpretes comerciais;

b) a matrícula e seu cancelamento, e o exercício da atividade de leiloeiros, trapicheiros e administradores de armazéns gerais;

IV – elaborar o seu regimento interno e alterações, bem como as resoluções de caráter administrativo necessárias ao fiel cumprimento das normas legais, regulamentares e regimentais;

V – expedir carteiras de exercício profissional para empresários, administrador de EIRELI, de sociedade empresária ou sociedade cooperativa, e dos agentes auxiliares do comércio, inscritos no Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, conforme instrução normativa do DREI;

VI – proceder ao assentamento dos usos e das práticas mercantis e uniformizar o exame formal dos atos, aprovando entendimentos em matéria de Registro Empresarial;

VII – prestar ao DREI as informações necessárias:

a) à organização, formação e atualização do cadastro nacional das empresas mercantis em funcionamento no País;

b) à realização de estudos para o aperfeiçoamento dos serviços de Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins;

c) ao acompanhamento e à avaliação da execução dos serviços de Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins;

d) à catalogação dos assentamentos de usos e práticas mercantis procedidos e dos entendimentos em matéria de Registro Empresarial;

VIII – organizar, formar, atualizar e auditar, observadas as instruções normativas do DREI, o Cadastro Estadual de Empresas Mercantis – CEE –, integrante do Cadastro Nacional de Empresas Mercantis – CNE;

IX – recolher os valores relativos aos preços públicos devidos por seus serviços;

X – presidir o comitê gestor, no âmbito do Estado, da Rede para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios do Estado de Minas Gerais – REDESIM–MG – e as Centrais de Atendimento Empresarial – Fácil –, nos termos da Lei Federal nº 11.598, de 3 de dezembro de 2007, e do [Decreto NE nº 353, de 4 de julho de 2016](#);

XI – exercer outras atividades correlatas a sua competência ou que lhe vierem a ser atribuídas legalmente;

XII – elaborar e fornecer produtos derivados do tratamento dos dados do cadastro de registro mercantil e de agentes auxiliares de comércio, bem como ferramentas destinadas ao registro mercantil.

Parágrafo único – As competências da JUCEMG referentes aos agentes auxiliares do comércio, trapiches e armazéns-gerais serão exercidas com a observância do Regulamento do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, da legislação própria e de instruções normativas do DREI.

## 1.3 Identidade Estratégica

Cada unidade de uma instituição é criada para desempenhar atividades específicas, visando atender a uma intenção estratégica no âmbito da organização. Essa intenção estratégica deve estar clara tanto para os dirigentes máximos como para os servidores e colaboradores, pois é por meio dela que se estabelece uma identidade, na qual todos os envolvidos têm conhecimento da direção a ser percorrida para o alcance dos objetivos (CHIAVENATO; SAPIRO, 2020).

A identidade estratégica do JUCEMG responde questões centrais e básicas, quais sejam, a razão de existir (Missão), o objetivo principal no futuro próximo (Visão) e que princípios regem a sua atuação (Valores), conforme:

### **Missão**

Executar e administrar, no Estado, os serviços próprios do Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins, segundo o disposto na legislação federal, bem como, fomentar, facilitar e simplificar o registro de empresas e negócios em consonância com as políticas de desenvolvimento social e econômico do Estado, contribuindo para a geração de riqueza e de trabalho em Minas Gerais.

### **Visão**

Ser a melhor Junta Comercial do Brasil, buscando a excelência na prestação dos serviços de registro empresarial.

### **Valores**

Comprometimento, Ética, Satisfação, Inovação, Orgulho Institucional, Simplificação e Qualidade.

## I.4 Planejamento e Orçamento do Governo do Estado de Minas Gerais

O Sistema de Planejamento e Orçamento do Estado de Minas Gerais é regido por um conjunto de quatro mecanismos previstos expressamente na Constituição do Estado de Minas Gerais e regulamentados por leis específicas. São eles:

- ❖ Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado – PMDI, que representa o plano estratégico do governo, em um horizonte temporal de longo prazo, e possui como objetivo, dentre outros, promover o desenvolvimento socioeconômico integrado do Estado;
- ❖ Plano Plurianual de Ação Governamental – PPAG, que apresenta, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da administração estadual para um período de 4 (quatro) anos;
- ❖ Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, que estabelece o elo entre o PPAG e a Lei Orçamentária Anual – LOA, e possui como objetivos, dentre outros, definir as metas e prioridades para o ano seguinte, bem como orientar o processo de elaboração da LOA;
- ❖ Lei Orçamentária Anual – LOA, que estima as receitas que o governo pretende arrecadar no período de um ano e fixa as despesas a serem realizadas com tais recursos. Em harmonia com os instrumentos legais de planejamento e orçamento, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – Seplag é a responsável por conduzir as formulações e as atualizações do planejamento estratégico de longo prazo do Poder Executivo de Minas Gerais.

Esses instrumentos permitem que o governo planeje como, quando e em que gastar o que arrecada a título de receitas, e sua aplicação no desenvolvimento social e econômico da população.

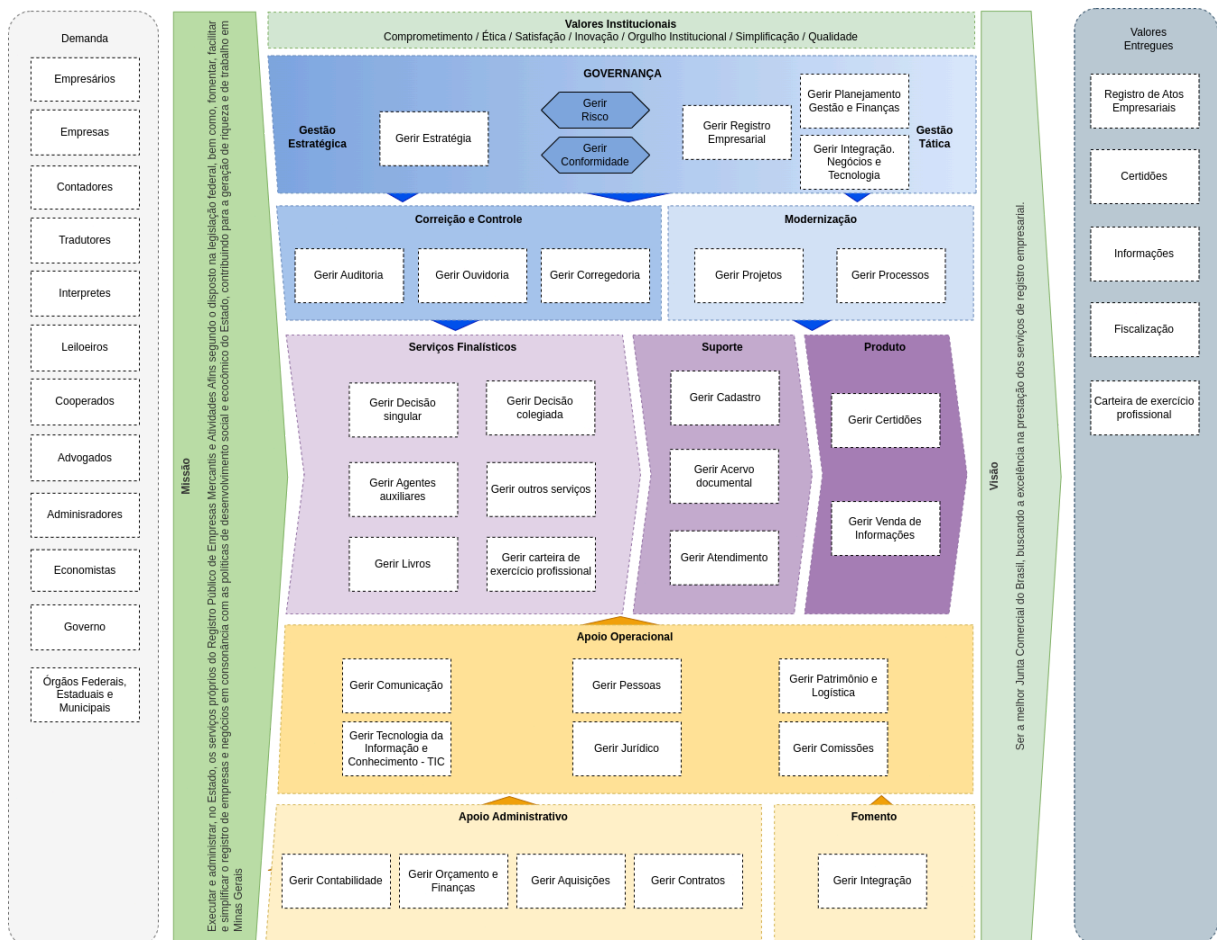
O Planejamento Estratégico da Jucemg se amolda a esse Sistema de Planejamento, buscando, no entanto, uma evolução corporativa para tornar-se melhor no que faz, de maneira progressiva.

## 1.5 Cadeia de Valor

A cadeia de valor é uma ferramenta de diagnóstico e gestão que permite representar uma organização como um conjunto de subsistemas (atividades), com entradas (insumos), processos de transformação e saídas (produtos). Utilizada para um enfoque mais eficiente e amplo, o gerenciamento e implementação da cadeia de valor em uma instituição colabora para a melhoria dos serviços prestados através da identificação e eliminação de tarefas que não adicionam valor às atividades rotineiras.

Ao compreender cada estágio da cadeia, a organização é capaz de visualizar de forma ampla todo o seu operacional e realizar as mudanças necessárias. A análise da cadeia de valor foca nas atividades internas de um negócio para compreender os custos e entender como diferentes atividades podem agregar valor ao seu produto e, mais precisamente, no caso da Jucemg, gerar valor e benefícios para fazer a diferença na vida dos cidadãos.

A cadeia de valor da Jucemg, está assim estruturada:



## 1.6 Modelo de Governança

A governança, conforme preceituado pelo Banco Mundial (WORLD BANK, 2013 apud TCU, 2014, p. 30 e 31), “diz respeito a estruturas, funções, processos e tradições organizacionais que visam garantir que as ações planejadas (programas) sejam executadas, de tal maneira que atinjam seus objetivos e resultados de forma transparente (maior efetividade e economicidade das ações)”. A governança provê direcionamento, monitora e avalia a atuação da gestão, com vistas ao atendimento das necessidades dos cidadãos e demais partes interessadas (portal.tcu.gov.br).

O uso de um modelo de governança que possibilite a implementação de ciclos contínuos de avaliação de seus sistemas de gestão, oportunizando o conhecimento e a adequação das suas práticas a fim de que os resultados assertivos se mantenham ao longo do tempo e gerem valor à sociedade, determinam a iniciativa da Jucemg.

O modelo foi construído de forma a simplificar a conexão das ações executadas nos níveis estratégico, tático e operacional.



### ESTRATÉGICO

- Visão de empresa;
- Forte orientação externa;
- **Foco no longo prazo;**
- Objetivos Gerais;
- Planos Genéricos.



### TÁTICO

- Visão por unidade de negócio ou departamento;
- **Foco no médio prazo;**
- Definições das principais ações por departamento;



### OPERACIONAL

- Visão por tarefa rotineira/etapa de projeto;
- **Foco no curto prazo;**
- Definições de iniciativas, com objetivos específicos.









O modelo de governança da Jucemg tem a seguinte composição:

- 1 comitê de gestão (Responsável pela tomada de decisão estratégica na autarquia);
- 3 subcomitês (Equipes especializadas por temática de gestão em alto nível):
  - Subcomitê de Governança, Riscos e Compliance;
  - Subcomitê de Desenvolvimento Humano;
  - Subcomitê de Transparência e Controle Social.
- Diretorias Executivas (Gestão dos processos de negócios de rotina da autarquia):
  - Diretoria de Registro Empresarial - DRE;
  - Diretoria de Integração, Negócios e Tecnologia – DINT;
  - Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças - DPGF.



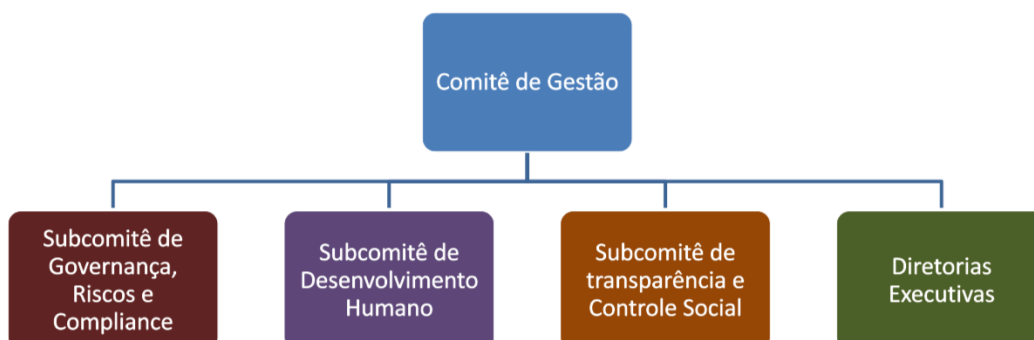
## 1.6.1 Comitê de Gestão - CG

Grupo responsável pela tomada de decisão estratégica da autarquia, composto pelos seguintes integrantes:

 Presidente	 Procurador
 Chefe de Gabinete	 Diretor(a) DRE
 Vice Presidente	 Diretor(a) DINT
 Secretário(a) Geral	 Diretor(a) DPGF

Os membros responsáveis pela definição dos objetivos estratégicos são os que compõem o comitê de gestão, sob a direção do dirigente máximo da autarquia.

O Comitê de Gestão é subsidiado pelos registros mantidos pelos Subcomitês de Gestão e Diretorias Executivas.



## 1.6.2 Subcomitê de Governança, Riscos e Compliance (GRC) - SGRC

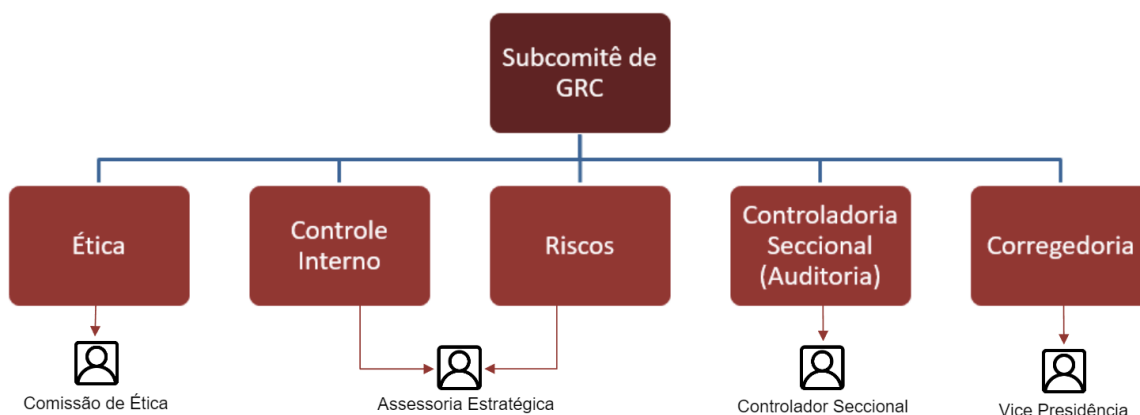
Negócios estão sujeitos a riscos, cuja origem pode ser operacional, financeira, regulatória, estratégica, tecnológica, sistêmica, social e ambiental. Os riscos a que a organização está sujeita devem ser gerenciados para subsidiar a tomada de decisão pelos administradores.

Os agentes de governança têm responsabilidade em assegurar que toda a organização esteja em conformidade com os seus princípios e valores, refletidos em políticas, procedimentos e normas internas, e com as leis e os dispositivos regulatórios aos quais esteja submetida. A efetividade desse processo constitui o sistema de conformidade (compliance) da organização.

O SGRC tem o desafio de sustentar o modelo de governança, atuar preventivamente por meio de gestão de riscos e garantir que a organização esteja atuando conforme as regras legais e estatutárias vigentes, e é composto pelos seguintes membros:

- 👤 Presidente da Comissão de Ética
- 👤 Assessor Estratégico
- 👤 Membro da Controladoria Seccional
- 👤 Vice-Presidente / Indicado

Sua estrutura é composta pelo Comitê de Ética, Controle Interno, Riscos, Controladoria Seccional e Corregedoria.








## 1.6.3 Subcomitê de Desenvolvimento Humano - SDH

"Se a empresa quer crescer além dos níveis atuais de desempenho financeiro e para os clientes, não basta obedecer a procedimentos operacionais padronizados. As ideias que permitem melhorar os processos e o desempenho para os clientes cada vez mais emanam dos funcionários da linha de frente, que se encontram mais próximos dos processos internos e dos clientes da organização."

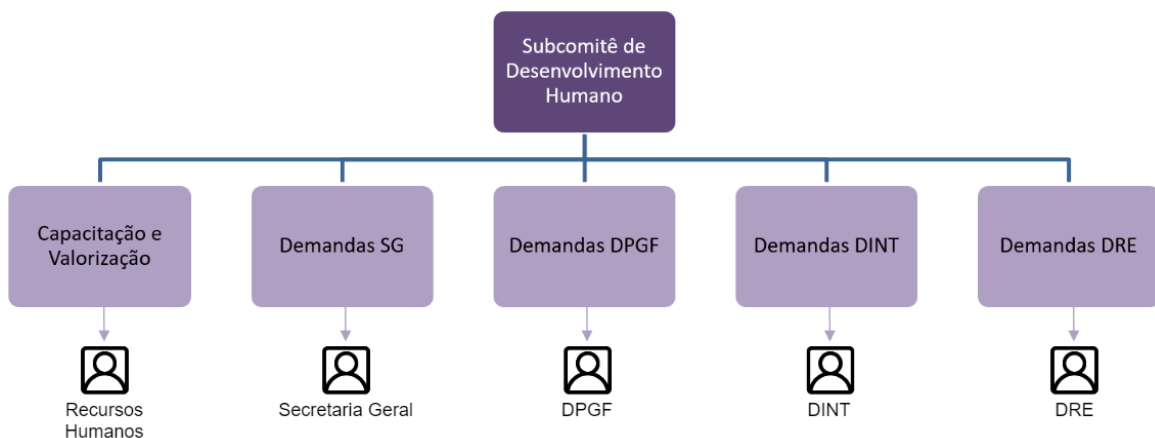
Kaplan e Norton

Transformar a Jucemg em uma "Learning Organization" passa a ser o principal objetivo do Subcomitê de Desenvolvimento Humano, que buscará valorizar a cultura do aprendizado e da transferência de conhecimento de forma ágil, cíclica e direcionada ao alcance dos objetivos estratégicos.

Os membros que compõem o SDH são:

-  Indicado Recursos Humanos
-  Indicado Secretaria-Geral
-  Indicado DPGF
-  Indicado DINT
-  Indicado DRE





Sua estrutura é composta pela Comissão de Capacitação e Valorização em parceria com as áreas funcionais vinculadas à Secretaria Geral, Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças, Diretoria de Integração e Tecnologia, e, Diretoria de Registro Empresarial.



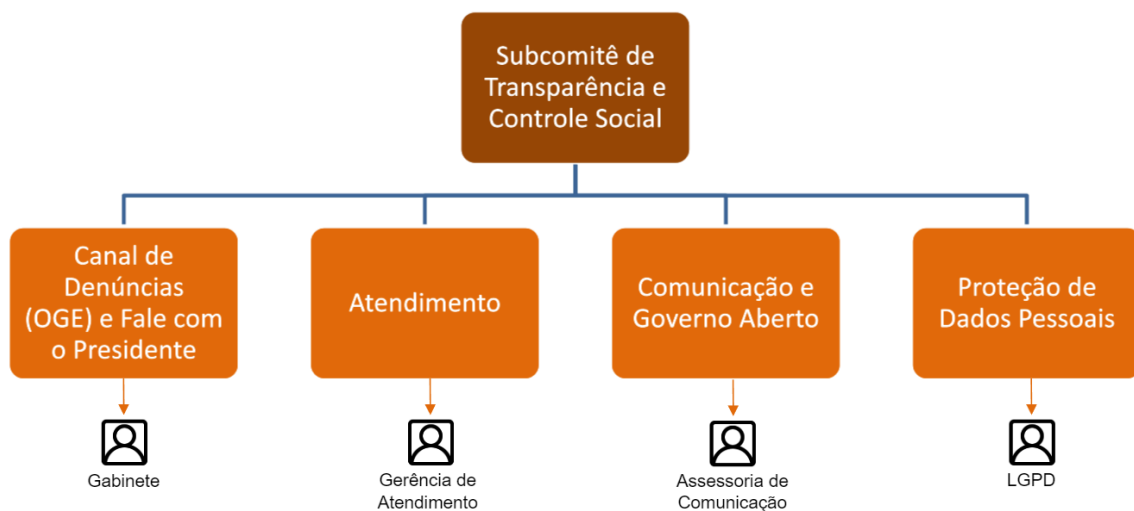
## I.6.4 Subcomitê de Transparência e Controle Social - STCS

Conhecer o cliente, suas expectativas e desejos e monitorar a sua percepção quanto aos produtos e serviços entregues, além de promover ações de ampliem a transparência e o controle social, são os objetivos do Subcomitê de Transparência e Controle Social.

O desafio do STCS será o de identificar e monitorar o nível de percepção do cidadão quanto a qualidade dos produtos e serviços prestados pela autarquia, de forma a aumentar, de forma sustentável, o valor das entregas que a organização faz aos seus usuários, sendo composto pelos representantes seguintes:

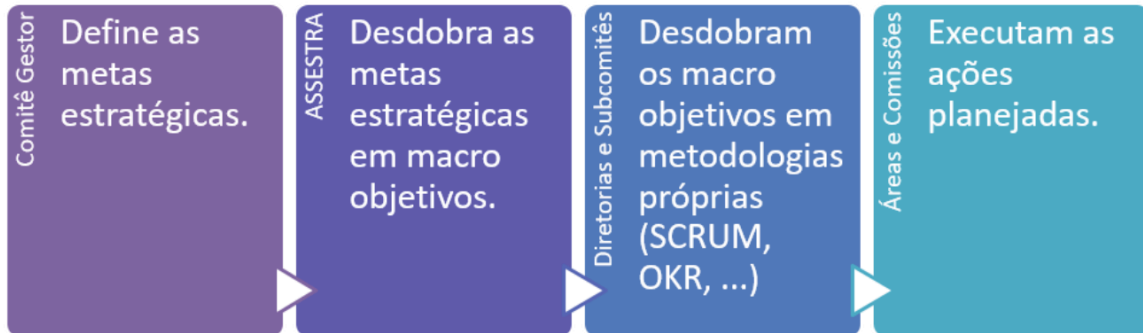
-  Chefe de Gabinete
-  Gerente de Atendimento ao Usuário
-  Assessor de Comunicação
-  Encarregado de Dados

Sua estrutura é composta pelo gestor das demandas de Canal de Denúncias e Fale com o Presidente, Atendimento, Comunicação e Governo Aberto, e, Proteção de Dados Pessoais.

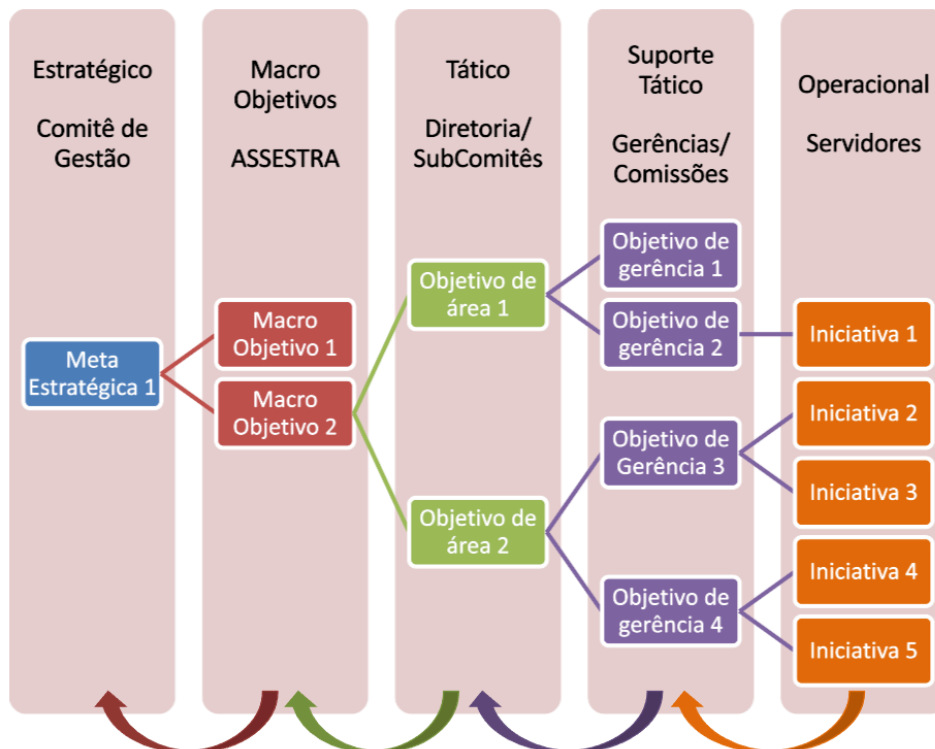


## 1.7 Vinculações entre Controle e Execução

Tanto os subcomitês de gestão quanto as diretorias executivas, além de suas atribuições de execução, são os responsáveis por manter o controle e suprir o comitê de gestão com dados suficientes para a tomada de decisões estratégicas, sendo, a Assessoria Estratégica - Assestra, a área responsável por fornecer suporte ao desdobramento das metas e controlar sua execução:



A atividade de desdobramento é elaborada em conjunto com os responsáveis pela execução do planejamento estratégico, conectando todos os níveis lógicos de controle ao nível físico/operacional, onde, de fato, ocorrem as ações necessárias para cumprimento do planejamento.

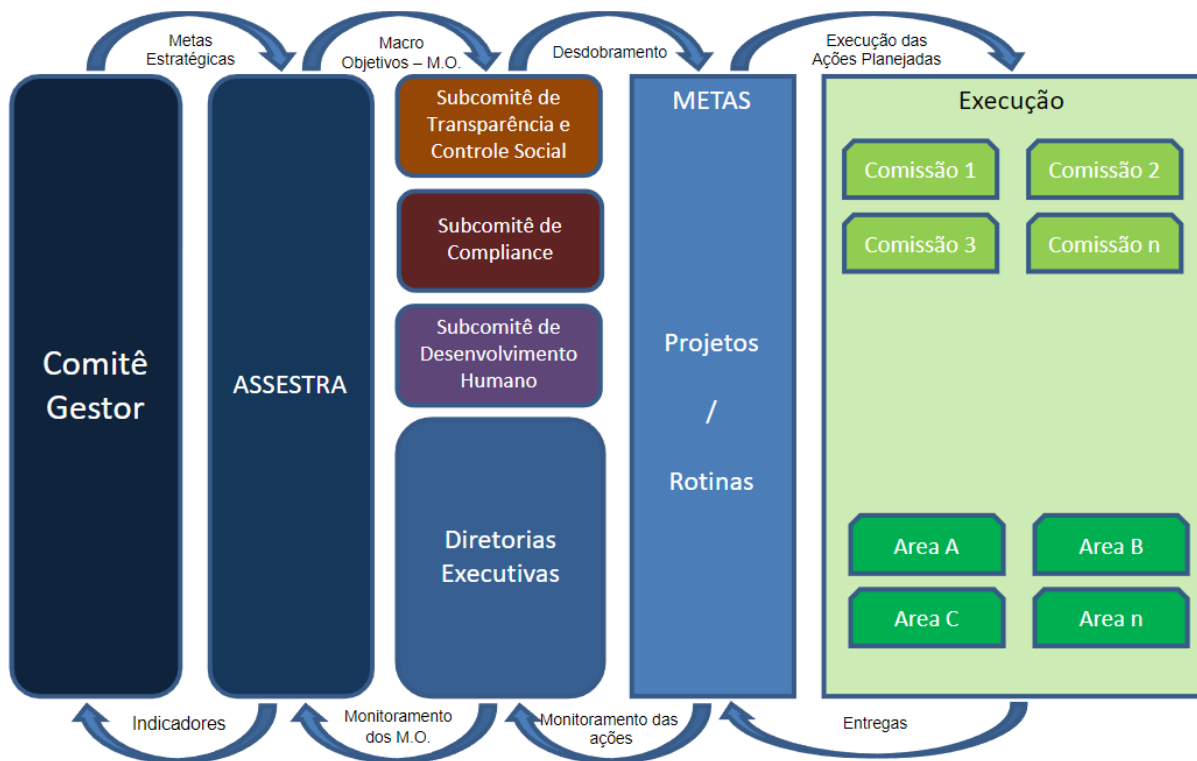


## 1.8 Fluxo de Execução e Controle

A governança corporativa é regida por quatro pilares essenciais, sendo eles a transparência (disponibilização das informações de forma completa e detalhada aos interessados); a equidade (o tratamento justo e igualitário a todos os envolvidos); a prestação de contas (ou accountability, em que os agentes prestam as contas relacionadas aos seus atos e assumem a responsabilidade) e a responsabilidade corporativa (que representa o zelo pelo uso sustentável dos recursos).

A governança é quem determina e avalia as metas e objetivos institucionais, e também monitora o desempenho, a conformidade e o progresso das atividades desenvolvidas.

São observados, portanto, dois sentidos de execução ocorrendo de forma intermitente, no primeiro momento o de definição e desdobramento, e no segundo momento o de retorno de execução do planejamento e etapas de controle.



## I.9 Monitoramento

O monitoramento estratégico, voltado ao aprendizado institucional decorrente do registro, da análise e da interpretação da realidade de implementação e execução das ações propostas, visa a produção de informações tempestivas para o processo de tomada de decisões e, eventual, correção de rumos, por parte das instâncias deliberativas da administração. Trata-se de atividade de natureza contínua, coletiva e cumulativa e precisa estar ancorado em processo de trabalho institucionalmente rotineiro e permanente.

Há um grande consenso de que no século XXI a informação será umas das, ou a mais valiosa das commodities disponíveis no mercado. Nesse sentido, o uso das novas tecnologias nunca fez tanto sentido. O Business Intelligence, também conhecido como BI, é uma metodologia de tomada de decisões empresariais voltadas à análise racional de informações.

O Monitoramento do Planejamento Estratégico da Jucemg contará com o Power BI, ferramenta informatizada, intuitiva e interativa, capaz de desenvolver Dashboards (conjunto de painéis) conforme as necessidades da Autarquia. Por meio dele será possível reunir gráficos e dados em diferentes painéis que interagem entre si, fornecendo informações detalhadas acerca da execução das ações que compõem o referido Planejamento.

Os dados e painéis ficam hospedados em servidores, bastando a conexão com internet e devida autorização (login e senha) para visualizar qualquer informação, permitindo que o corpo diretivo acompanhe de forma regular e tempestiva a consecução dos objetivos institucionais definidos.



## I.10 Três Linhas de Defesa

Atualmente, o número e a complexidade dos riscos de negócios estão crescendo e, para atenuar esses riscos, muitas instituições estão adotando o modelo Três Linhas de Defesa (3LoD). O referido modelo é uma estrutura regulada projetada para fornecer uma abordagem padronizada e abrangente de governança e gerenciamento de riscos.

Como o nome sugere, o modelo Três Linhas de Defesa consiste em três níveis diferentes de proteção. Eles são projetados para fornecer suporte redundante ao gerenciamento de riscos e para ajudar a garantir que os perigos sejam identificados e tratados antes que possam afetar negativamente as operações. Ao mesmo tempo, a versão mais atual do modelo 3LoD enfatiza o alinhamento da colaboração, a responsabilidade e o foco nos objetivos, tornando-o uma estrutura importante não apenas para a defesa, mas também para reconhecer e aproveitar oportunidades à medida que elas surgem.

1a Linha	2a Linha	3a Linha
<ul style="list-style-type: none"><li>• Controles nas Áreas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controle Interno</li><li>• Riscos</li><li>• Ética</li><li>• Comunicação, Transparência e Controle Social</li><li>• LGPD</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controle Seccional</li></ul>

A primeira linha de defesa é o gerenciamento operacional, que consiste em gerentes de linha de frente responsáveis pelas atividades diárias de gerenciamento de riscos. Basicamente, o gerenciamento operacional dos negócios é obrigatório para manter controles internos adequados, executar procedimentos de risco, identificar e avaliar riscos, orientar e implementar políticas internas e garantir que todas as atividades apoiem as metas estabelecidas, diariamente. O objetivo geral dessa primeira linha de defesa é a conformidade contínua e a capacidade de identificar rapidamente qualquer interrupção de controle, processos inadequados ou eventos emergentes.

A segunda linha de defesa contempla funções de supervisão de riscos. É constituída por comitês, unidades e outras estruturas organizacionais que possam garantir que o funcionamento da linha anterior esteja correto.

A terceira linha de defesa, no nosso caso, é o controle seccional. Responsável por analisar todos os processos, procedimentos e estruturas de gerenciamento de riscos, devem fornecer garantia abrangente da eficácia da governança e dos controles internos. Essa linha de defesa apoia as duas linhas anteriores, mas deve ser capaz de operar de forma totalmente independente, assumindo uma postura objetiva e reportando-se diretamente à gerência sênior e a qualquer órgão, conselho ou comitê superior de auditoria.

## 2. GESTÃO ESTRATÉGICA

Gestão Estratégica é o gerenciamento de todos os recursos de uma organização para alcançar objetivos e metas. Como o nome sugere, representa uma maneira de gerir com foco em planos estratégicos que passam por toda a estrutura organizacional.

Trata-se de uma gestão que envolve definição de objetivos, análise do ambiente e da organização, avaliação de estratégias, implantação e acompanhamento. Em um processo de Gestão Estratégica é identificada como a organização se posiciona em comparação com os seus concorrentes, reconhecendo oportunidades e ameaças, sejam internas e externas, englobando uma análise de decisões antes de implementá-las.

Gerenciamento Estratégico não é o mesmo que Planejamento Estratégico, mas o primeiro deve estar 100% alinhado com o segundo. Apenas para que não fique dúvidas, lembre-se que Planejamento Estratégico é um plano onde são definidas estratégias com foco no longo.

A gestão estratégica na Jucemg foi introduzida a partir do ano de 2024, configurando-se como um marco na evolução da autarquia, integrando a organização nas mais modernas práticas de gestão do mercado. O processo de gestão de entregas passa a ser realizado por meio de metodologia Balanced Scorecard – BSC, com níveis de desdobramentos que sejam suficientes para evidenciar o alcance dos objetivos previstos no Planejamento Estratégico.

## 2.1. Planejamento 2024 - 2027

O ano de 2023 foi o momento de compreensão da autarquia, no qual foram identificados os principais desafios a serem superados no exercício subsequente.

O Planejamento Estratégico do quadriênio (2024 - 2027) fornece uma visão de longo prazo, estruturada em um posicionamento voltado para a sustentabilidade:



<https://prezi.com/p/gdoenwwypvk/?present=1>

## 2.2 Convergência e alinhamento de ações da Jucemg com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico - Sede

A autarquia, Junta Comercial do Estado de Minas Gerais – Jucemg, tem autonomia administrativa e financeira, personalidade jurídica de direito público, subordina-se tecnicamente ao Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração – DREI – do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços e vincula-se administrativamente à Secretaria de Desenvolvimento Econômico - Sede.

A Sede, cuja missão é promover ambiente atrativo para novos negócios e fortalecimento dos setores econômicos existentes, possibilitando a diversificação e o desenvolvimento da economia, contribuindo para a geração de emprego e renda, dispõe de Programas e Ações específicos, estreitamente alinhados aos objetivos e interesses da Jucemg.

Nesse sentido, o Planejamento Estratégico da Jucemg apresenta interface com definidas propostas da Sede, em especial, no que concerne à inovações tecnológicas que estimulem o desenvolvimento econômico e social sustentável.

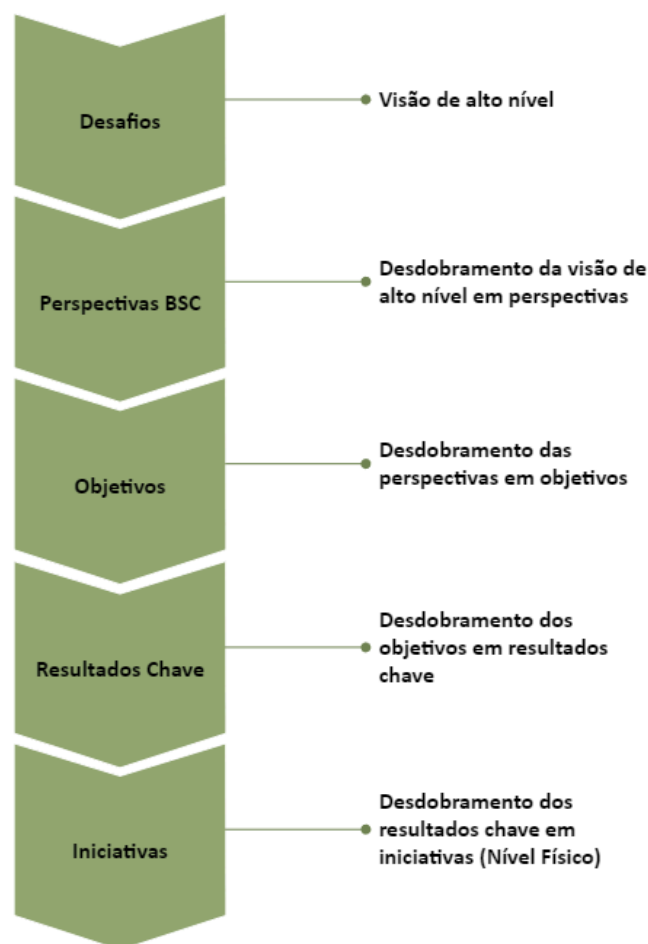
Para tanto, tais entes se propõem à criação de um Comitê de Análise de Dados, a destacar-se como uma frente de trabalho integrada que busca utilizar a inteligência de dados da base Jucemg e de outras fontes estatais para gerar oportunidade de negócios e, consequentemente, o desenvolvimento econômico e social do Estado.

## 2.3. Desdobramentos

Para o alcance das metas estabelecidas, os objetivos foram desdobrados para acompanhamento em nível estratégico (alto nível) e operacionais (baixo nível);

Como forma de execução de gestão em alto nível, foram identificados os desafios e, utilizando-se de metodologia Balanced Scorecard – BSC, foi realizado o desdobramento em nível operacional por meio de metodologia Objectives and Key Results – OKR, formando, assim, a camada lógica para a forma de gestão pretendida.

A gestão operacional, camada física, se dá por meio do acompanhamento dos resultados chave e iniciativas, definidos no OKR.



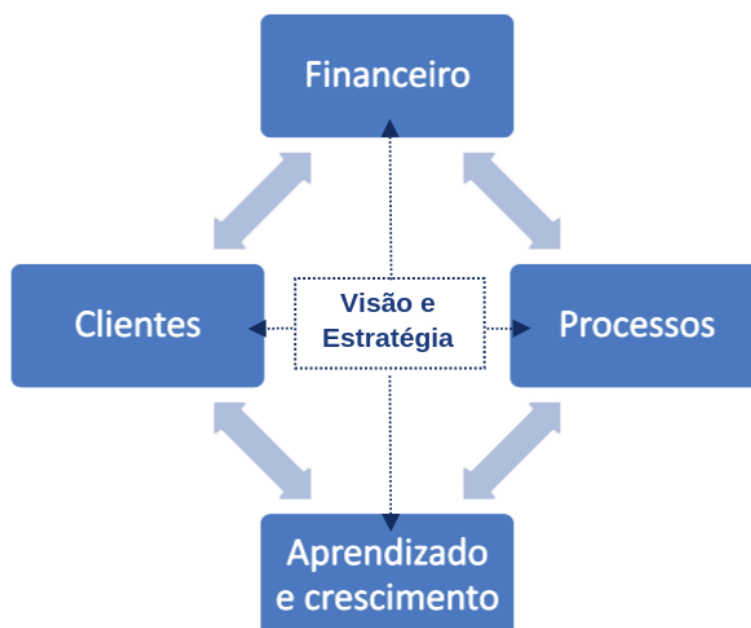
### 2.3.1. Balanced Scorecard – BSC

A adoção de práticas de gestão organizacional na administração pública tem primado pela apropriação de ferramentas gerenciais que possibilitam aumentar a relação entre a administração pública e as partes interessadas nos serviços prestados pelas instituições (FREEDMAN, 2018; BRESSER-PEREIRA, 2009).

Mecanismos como o planejamento estratégico possibilitam aos gestores e servidores públicos desempenharem um papel chave na autoanálise das funções estatais na tomada de decisões (LOURENÇO, 2016), promovendo a mobilização de recursos e a capacidade de adaptação institucional às demandas do momento.

Na busca por uma gestão estratégica, com ênfase nos princípios da governança pública e corporativa, em especial, da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, a Autarquia definiu um plano de ação com metas e indicadores de desempenho (Metodologia Balanced Scorecard - BSC), considerando as perspectivas:

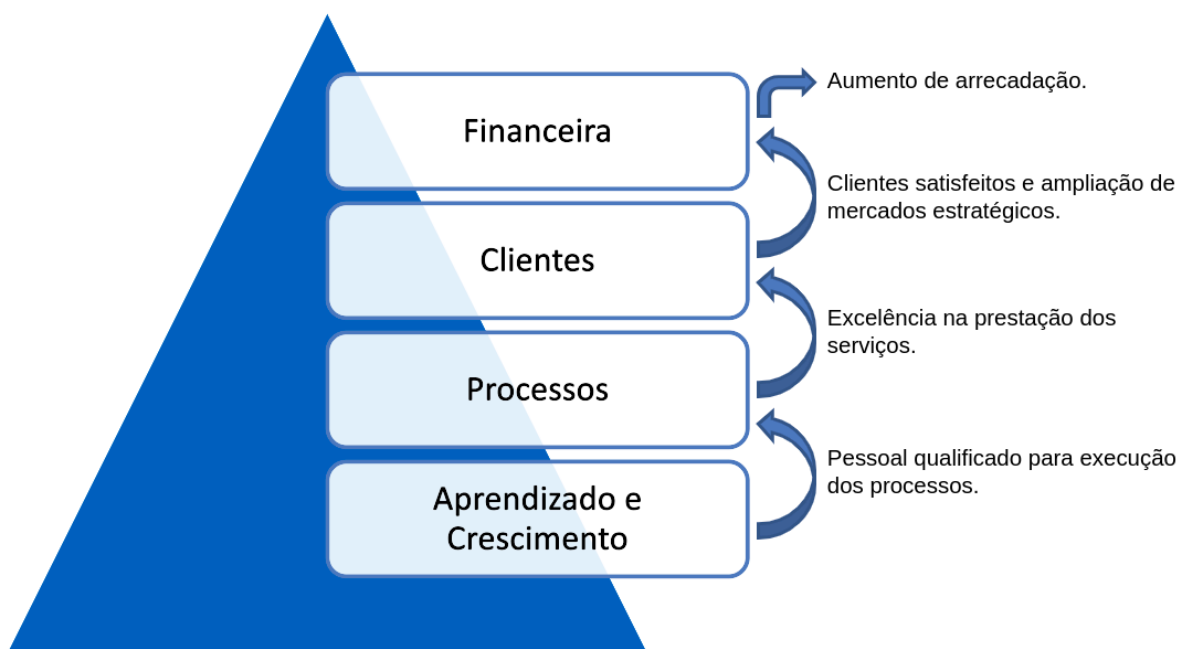
- Financeira
- Clientes
- Processos internos
- Aprendizado e crescimento





Perspectiva	Função
Financeira	Alinhar as metas financeiras às estratégias definidas pelo Estado (PPAG/LDO/LOA).
Clientes	Aumentar a satisfação de cliente e diversificar os serviços oferecidos.
Processos	Promover melhoria cíclica dos processos e garantir a manutenção da integridade.
Aprendizado e Crescimento	Implementar a cultura de aprendizagem auto instrucional e gestão do conhecimento para alcance dos objetivos estratégicos.

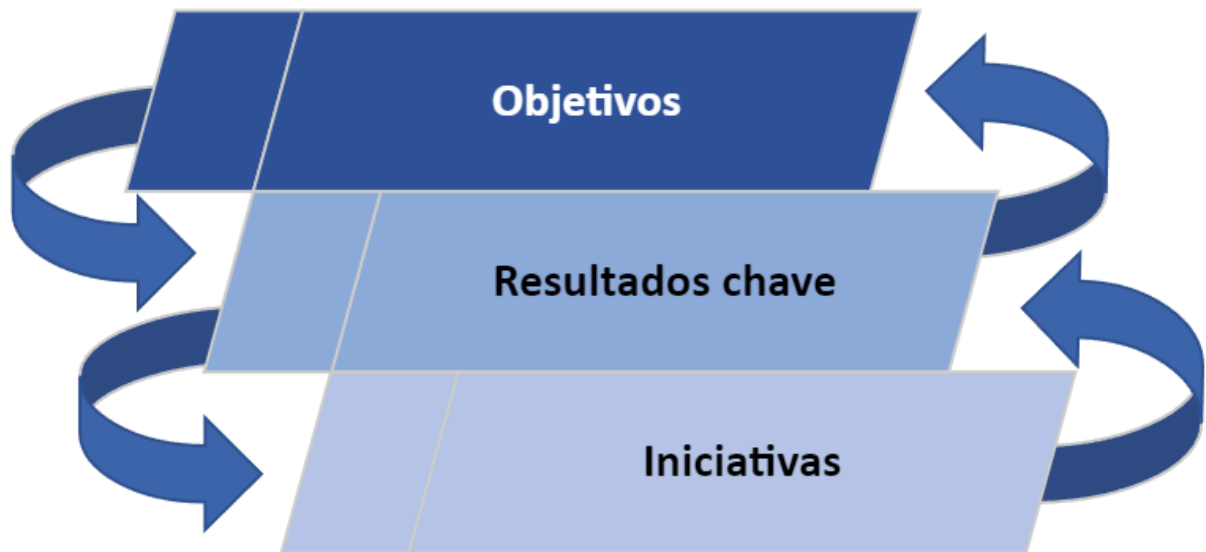
Conforme reportado, a distribuição das ações se dará pelas perspectivas Financeira, Clientes, Processos e Aprendizado e Crescimento e fornecerão uma visão de encadeamento e dependência, necessários ao alcance dos objetivos institucionais.



A metodologia adotada permitirá que a Jucemg mensure e acompanhe o seu crescimento por diferentes perspectivas, avaliando o seu desempenho em áreas vitais, ajudando a traduzir a visão estratégica institucional em um conjunto coerente de indicadores de desempenho.

### 2.3.2. Objectives and Key Results - OKR

Para desdobramento dos objetivos, foi utilizado a metodologia “Objectives and Key Results - OKR”, que consiste em metas de médio prazo subdivididas em resultados chave que, por sua vez, são subdivididos em iniciativas que representam a camada lógica, onde a execução efetivamente ocorre.



## 3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024

### 3.1. Desafios

Orientados pela Missão, Visão e Valores institucionais, ao longo do ano de 2023, foram estabelecidas ações que culminaram na identificação de 5 desafios a serem transpostos para estruturar a autarquia a atingir o patamar de “Melhor Junta Comercial do Brasil”.

DESAFIOS PARA 2024				
<b>1</b> Aumentar a satisfação do cliente	<b>2</b> Fomentar a abertura e a consolidação de empresas	<b>3</b> Aprimorar o ambiente de negócios	<b>4</b> Implementar cultura de planejamento e gestão de excelência	<b>5</b> Fortalecer a imagem institucional

- 1) **Aumentar a satisfação do cliente:** Compreender as dores dos clientes, promover melhoria contínua e aumentar a percepção de valor entregue ao cidadão;
- 2) **Fomentar a abertura e a consolidação de empresas:** Tão importante quanto iniciar um novo negócio é consolidá-lo no mercado. Para tanto, a Jucemg pretende atuar de forma dinâmica, executando ações que possam assistir adequadamente aqueles buscam a Jucemg, através da criação dos agentes de desenvolvimento;
- 3) **Aprimorar o ambiente de negócios:** Simplificar e tornar o ambiente de negócios acessível a todos os públicos que desejarem empreender.
- 4) **Implementar cultura de planejamento e gestão de excelência:** Atingir a excelência operacional através da Gestão da Governança, Riscos e Compliance.
- 5) **Fortalecer a imagem institucional:** Promover ações que busquem uma comunicação eficaz com seus interlocutores, demonstrando o compromisso da Jucemg com a prestação de serviços de forma simples, acessível e ágil.

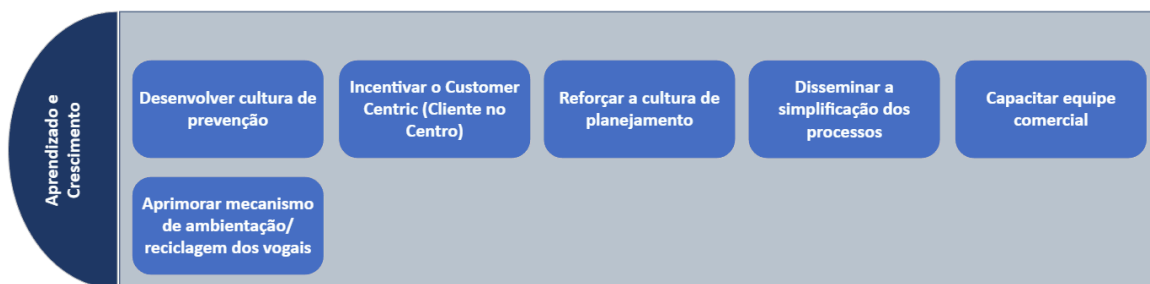
## 3.2. Perspectivas, Objetivos e Resultados Chave

### 3.2.1. Perspectiva Aprendizado e Crescimento

Para alcance dos objetivos institucionais é fundamental a manutenção de pessoal qualificado, seja para sustentar ações de rotina ou para promover inovações.

Assim, pretende-se alinhar o conhecimento dos servidores aos objetivos e metas institucionais, aprimorando competências, habilidades e atitudes, buscando desenvolvimento profissional permanente.

São objetivos de aprendizado e crescimento que deverão ser alcançados para o ano de 2024:



Objetivos da perspectiva de aprendizado e crescimento para 2024:

1. **Desenvolver Cultura de Prevenção:** Ampliar a adoção de práticas seguras e preventivas, por meio de um conjunto de ações, atitudes, e comportamentos, que agreguem valor à instituição;
2. **Incentivar o “Customer Centric” (Cliente no Centro):** Conhecer o cliente, focando no atendimento às suas necessidades e interesses.
3. **Reforçar a Cultura de Planejamento:** Ampliar a eficiência operacional, enfatizando a etapa de execução de projetos e processos da autarquia, disseminando o planejamento estratégico e a cultura da visão por processos;
4. **Disseminar a Simplificação dos Processos:** Propagar estratégias que busquem o caminho mais prático e eficiente para o atendimento de demandas;
5. **Capacitar Equipe Comercial:** Incentivar a aprendizagem e preparar os servidores, dotando-os de ferramentas e conhecimento necessários à realização de suas atribuições conforme as necessidades institucionais.
6. **Aprimorar Mecanismo de Ambientação/Reciclagem dos Vogais:** Alinhar conhecimento e refinar competências de acordo com os objetivos institucionais.

Resultados Chave APRENDIZADO E CRESCIMENTO				
FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
DESENVOLVER CULTURA DE PREVENÇÃO	Capacitação em gestão de riscos	Capacitar 100% dos gestores táticos e servidores de apoio tático em análise de riscos.	ASSESTRA	30/06/2024
INCENTIVAR O CUSTOMER CENTRIC (Cliente No Centro)	Cliente no centro	Capacitar 100% dos gestores táticos e servidores de apoio tático em conceitos de User Experience - UX Básico	ASSESTRA	31/12/2024
REFORÇAR A CULTURA DE PLANEJAMENTO	Fortalecimento da cultura	Capacitar 100% dos agentes públicos na Missão, Visão e Valores da autarquia	ASSESTRA	30/06/2024
REFORÇAR A CULTURA DE PLANEJAMENTO	Fortalecimento da cultura	Promover o entendimento acerca da estrutura funcional, responsabilidades, equipes e entregas a 100% dos agentes públicos	ASSESTRA	31/12/2024
DISSEMINAR A SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS	Capacitação em processos de negócios	Capacitar 100% dos gestores táticos e servidores de apoio tático em diagramação básica de processos de negócios utilizando notação BPMN	ASSESTRA	30/06/2024
DISSEMINAR A SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS	Introdução de mindset ágil	Capacitar 100% dos gestores táticos e servidores de apoio tático em metodologias ágeis (Mindset Ágil, Manifesto ágil, Kanban e Scrum Básicos)	ASSESTRA	31/12/2024
PROMOVER O CAPITAL HUMANO	Estimular a utilização de ferramentas digitais e inovações tecnológicas para gestores e servidores de suporte tático (Teams, Power Automate, Machine Learning, IA, Power BI..)	Promover a capacitação de 90% dos servidores da Autarquia, com apresentação de 912 documentos comprobatórios em 2024.	DPGF	31/12/2024
APRIMORAR MECANISMOS DE AMBIENTAÇÃO/RECLAMAGEM DOS VOGAIS	Ambientação/reciclagem de vogais	Desenvolver, até o segundo semestre de 2024, curso EAD para capacitação/reciclagem dos vogais;	SG	31/12/2024
CAPACITAR EQUIPE COMERCIAL	Capacitação de força de vendas	Alocar e Capacitar 5 membros na equipe comercial, em processos internos e vendas de dados, até 31/03	DINT	31/03/2024

## 3.2.2 Perspectiva de Processos Internos

Manter processos simples e funcionais para maximizar a entrega de valor ao usuário.



Objetivos da perspectiva de processos para 2024:

1. **Atuar Preventivamente Frente à Incerteza do Negócio:** Considerar a gestão das ameaças e oportunidades como uma rotina em toda a organização, permitindo uma atuação preventiva frente aos riscos identificados;
2. **Gerir o Conhecimento Institucional:** Gerir de forma responsável e transparente o conhecimento institucional, inclusive padrões de processos e regras de negócios, fornecendo um ambiente favorável a equipes autogerenciáveis;
3. **Promover o Capital Humano:** Identificar talentos e propiciar regras claras para o desenvolvimento profissional na organização;
4. **Promover a Modernização e Simplificação dos Processos de Negócios:** Agilizar, facilitar e desburocratizar os processos de negócio de forma rotineira, valendo-se de recursos tecnológicos, legais e administrativos acessíveis;
5. **Aperfeiçoar os Instrumentos de Comunicação Internos/Externos:** Imprimir destaque à comunicação interna e externa, como ferramenta de gestão;
6. **Expandir a Oferta de Serviços e Venda de Dados:** Estruturar o ambiente com vistas à profissionalização do processo de venda de dados na autarquia.

Resultados Chave PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS				
FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
ATUAR PREVENTIVAMENTE FRENTE À INCERTEZA DO NEGÓCIO	Política de riscos	Criar e validar POLÍTICA DE RISCOS DA JUCEMG	ASSESTRA	30/06/2024
ATUAR PREVENTIVAMENTE FRENTE À INCERTEZA DO NEGÓCIO	Gestão de riscos	Implementar GESTÃO DE RISCOS em 4 processos de negócios padronizados da DRE	DRE	31/12/2024
ATUAR PREVENTIVAMENTE FRENTE À INCERTEZA DO NEGÓCIO	Gestão de riscos	Implementar GESTÃO DE RISCOS no processos de negócios de aquisições-DPGF	DPGF	31/12/2024
ATUAR PREVENTIVAMENTE FRENTE À INCERTEZA DO NEGÓCIO	Gestão de riscos	Implementar GESTÃO DE RISCOS no processos de negócios "implementar projeto/melhoria de software"-DINT	DINT	31/12/2024
GERIR O CONHECIMENTO INSTITUCIONAL	Gestão do conhecimento	Catalogar e manter registros de 100% das decisões e alinhamentos de atribuição da DRE até o segundo semestre de 2024	DRE	31/12/2024
PROMOVER O CAPITAL HUMANO	Clima organizacional	Efetuar diagnóstico de clima organizacional, emitir relatório conclusivo e definir plano de ações	DPGF	31/12/2024
PROMOVER O CAPITAL HUMANO	Estrutura de desenvolviment o humano	Vincular o PGDI/PD ao planejamento estratégico	DPGF	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Diagramar processos de negócios	Diagramar e manter, no mínimo, 20% dos processos de negócios da DRE e unidades subordinadas até o segundo semestre de 2024	DRE	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Diagramar processos de negócios	Diagramar e manter, no mínimo, 20% dos processos de negócios da SG e unidades subordinadas até o segundo semestre de 2024	SG	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO	Diagramar processos de negócios	Diagramar e manter, no mínimo, 20% dos processos de negócios da DPGF e unidades subordinadas até o segundo semestre de 2024	DPGF	31/12/2024



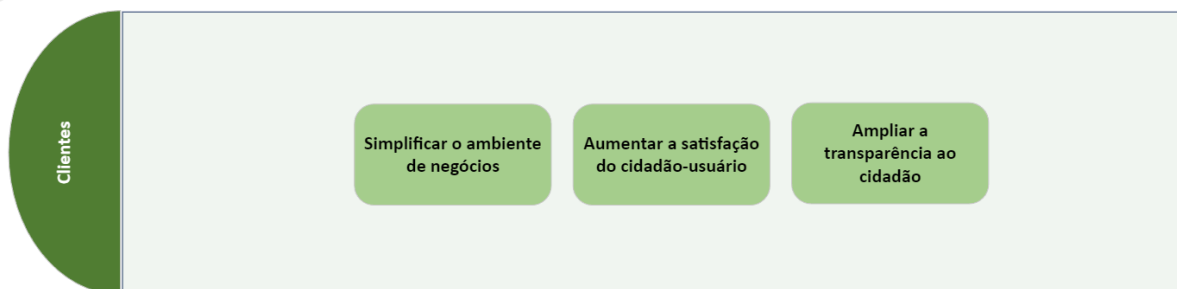
FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Diagramar processos de negócios	Diagramar e manter, no mínimo, 20% dos processos de negócios da DINT e unidades subordinadas até o segundo semestre de 2024	DINT	31/12/2024
PROMOVER A SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Modelagem de processos	Modelar e manter, no mínimo, 4 processos de negócios críticos da DRE e/ou unidades subordinadas.	DRE	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Modelagem de processos	Modelar e manter, na DPGF, o processo de negócio de aquisições	DPGF	21/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Modelagem de processos	Modelar e manter, na DINT, o processo de negócio de "Projetos e melhorias de softwares internos"	DINT	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Simplificação da coleta de dados	Desenvolver o novo processo padronizado de coleta da Redesim até 31/12	DINT	31/12/2024
ATUAR PREVENTIVAMENTE FRENTE À INCERTEZA DO NEGÓCIO	Aumentar a proteção do ambiente tecnológico e de dados da jucemg	Efetuar diagnóstico e implementar melhorias da segurança da informação e ambiente tecnológico até 31/12	DINT	31/12/2024
GERIR O CONHECIMENTO INSTITUCIONAL	Gestão do conhecimento	Catalogar e manter registros de 100% das decisões e alinhamentos de atribuição da SG até o segundo semestre de 2024	SG	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Gestão do conhecimento	Modelar, na SG, o processo revisional de recurso ao plenário até o segundo semestre de 2024.	SG	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Padronização de processos de negócios	Modelar, em parceria com as áreas, 07 de processos de negócio ponta a ponta	ASSESTRA	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Modernização e simplificação de processos de negócios	Introduzir, até 31/12, Inteligência Artificial na análise de processos de registro empresarial	DINT	31/12/2024
EXPANDIR OFERTA DE SERVIÇOS E VENDA DE DADOS	Hub de dados	Implementar Hub de dados para desenvolvimento econômico até 31/12	DINT	31/12/2024

FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
APERFEIÇOAR OS INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO INTERNOS/EXTERNOS	Melhoria da imagem institucional	Elaborar e executar projeto específico para o fortalecimento da marca, imagem institucional e reputação da Jucemg	ASCOM	31/12/2024
APERFEIÇOAR OS INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO INTERNOS/EXTERNOS	Nova intranet	Implementar a nova intranet baseada no sharepoint	ASCOM	31/12/2024
GERIR O CONHECIMENTO INSTITUCIONAL	Gestão do conhecimento	Desenvolver sharepoint e capacitar equipes para catalogação e conhecimento institucional	ASSESTRA	31/03/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Controle centralizado de prazos	Desenvolver, até o primeiro semestre de 2024, controle centralizado de prazos para processos administrativos sujeitos a decisões	SG	30/06/2024
ATUAR PREVENTIVAMENTE FRENTE À INCERTEZA DO NEGÓCIO	Núcleo para solução de conflitos	Formalizar o núcleo administrativo de soluções de conflito com o objetivo de obter o reconhecimento do poder judiciário (Aumentar a receita e otimizar a despesa).	SG	31/12/2024
PROMOVER A MODERNIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS	Registro e simplificação de eprocessos de negócios	Diagramar e manter em repositório, no mínimo, 20% dos processos de negócios da autarquia	ASSESTRA	31/12/2024
ATUAR PREVENTIVAMENTE FRENTE À INCERTEZA DO NEGÓCIO	Gestão de riscos	Implementar GESTÃO DE RISCOS no processo revisional de recurso ao plenário padronizado da SG	SG	31/12/2024
ATUAR PREVENTIVAMENTE FRENTE À INCERTEZA DO NEGÓCIO	Gestão de riscos	Implementar GESTÃO DE RISCOS nos 07 processos de negócios modelados	ASSESTRA	31/12/2024
PROMOVER O CAPITAL HUMANO	Política de valorização	Instituir comissão e desenvolver a política de valorização do servidor	ASSESTRA	31/12/2024
PROMOVER O CAPITAL HUMANO	Base de dados de capital humano	Desenvolver base de dados de servidores de alta performance	ASSESTRA	31/12/2024
EXPANDIR OFERTA DE SERVIÇOS E VENDA DE DADOS	Venda de dados	Produzir e publicar, mensalmente, 2 posts específicos de venda de dados nas redes sociais da Jucemg	ASCOM	31/12/2024
EXPANDIR OFERTA DE SERVIÇOS E VENDA DE DADOS	Venda de dados	Produzir e distribuir, para os veículos de imprensa, 1 release a cada bimestre com foco na venda de dados	ASCOM	31/12/2024

FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
OTIMIZAR ARQUIVO FÍSICO PERMANENTE	Saneamento de arquivo físico permanente	Sanear XX% das caixas de armazenamento de documentos físicos permanentes	CPGAD	31/12/2024
OTIMIZAR ARQUIVO FÍSICO PERMANENTE	Saneamento de arquivo físico permanente	Viabilizar o descarte legal de documentos permanentes da área finalística	CPGAD	31/12/2024
INTRODUZIR AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS UTILIZANDO BPM	Desenvolvimento de projeto piloto de automação de processo de negócio	Implementar 1 projeto piloto de processo automatizado utilizando BPM	ASSESTRA	31/12/2024

### 3.2.3 Perspectiva de Cliente

Prestar um serviço de excelência não é o bastante! É fundamental identificar, de forma intermitente, as necessidades e desejos dos usuários, atendendo de forma célere conforme recursos disponíveis.



Objetivos da perspectiva do cliente para 2024:

1. **Aumentar a Satisfação do Cidadão-usuário:** Desenvolver ações permanentes para redução das “dores” dos usuários.
2. **Simplificar o Ambiente de Negócios:** Agilizar etapas para a obtenção dos serviços e produtos disponibilizados pela Jucemg.

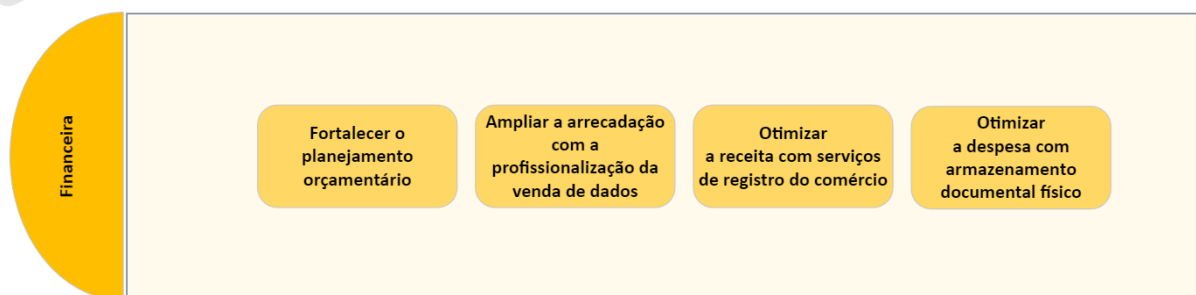
Resultados Chave PERSPECTIVA CLIENTE				
FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
SIMPLIFICAR O AMBIENTE DE NEGÓCIOS	Integração de municípios	Integrar 40 municípios à Redesim	DINT	31/12/2024
SIMPLIFICAR O AMBIENTE DE NEGÓCIOS	Integração de municípios	Implantar Redesim+Livre em 20 municípios	DINT	31/12/2024
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO	Jornada do usuário	UX - Criar jornada do usuário em 100% dos processos padronizados	ASSESTRA	31/12/2024
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO	Diagnóstico de atendimento	Efetuar diagnóstico de Atendimento, Satisfação e Transparência	ASSESTRA	31/12/2024

FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO	Proferir decisões singulares até o tempo médio estabelecido para o bimestre, compreendendo todas as etapas do exame formal e seu resultado: formulação de exigências, deferimento ou indeferimento de atos empresariais, referentes às constituições de empresário, sociedades Ltda e cooperativa	Garantir que as decisões proferidas no bimestre tenham tempo médio de no máximo 8,58 horas	DRE	31/12/2024
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO	Transparência sobre decisões de plenário	Promover e manter, até o segundo semestre de 2024, a ampla divulgação, por meio do site da Jucemg, das decisões do plenário, nos recursos interpostos nos últimos 5 anos.	SG	31/12/2024
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO	Divulgação de produtos e serviços	Ampliar de 1 para 2 o número de postagens semanais, nas redes sociais, focadas em divulgação de produtos e serviços prestados pela Jucemg	ASCOM	31/12/2024
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO	Esclarecimento de dúvidas do cidadão usuário	Produzir e publicar, mensalmente, 2 posts instrucionais, direcionados ao esclarecimento das dúvidas recorrentes dos usuários, de forma contribuir para a redução na procura dos canais de atendimento.	ASCOM	31/12/2024

FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO	Melhorias em relatório de registro mercantil	Incrementar a divulgação, no relatório mensal de registros mercantis, com a inclusão dos dados por segmento econômico	ASCOM	30/06/2024
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO	Aumento do índice de satisfação do cidadão-usuário	Aumentar em 1% o índice médio de percepção quanto à satisfação do cidadão-usuário conforme diagnóstico institucional	DRE	31/12/2024

### 3.2.4 Perspectiva Financeira

O êxito de um planejamento estratégico pode ser ratificado por meio dos resultados financeiros esperados.



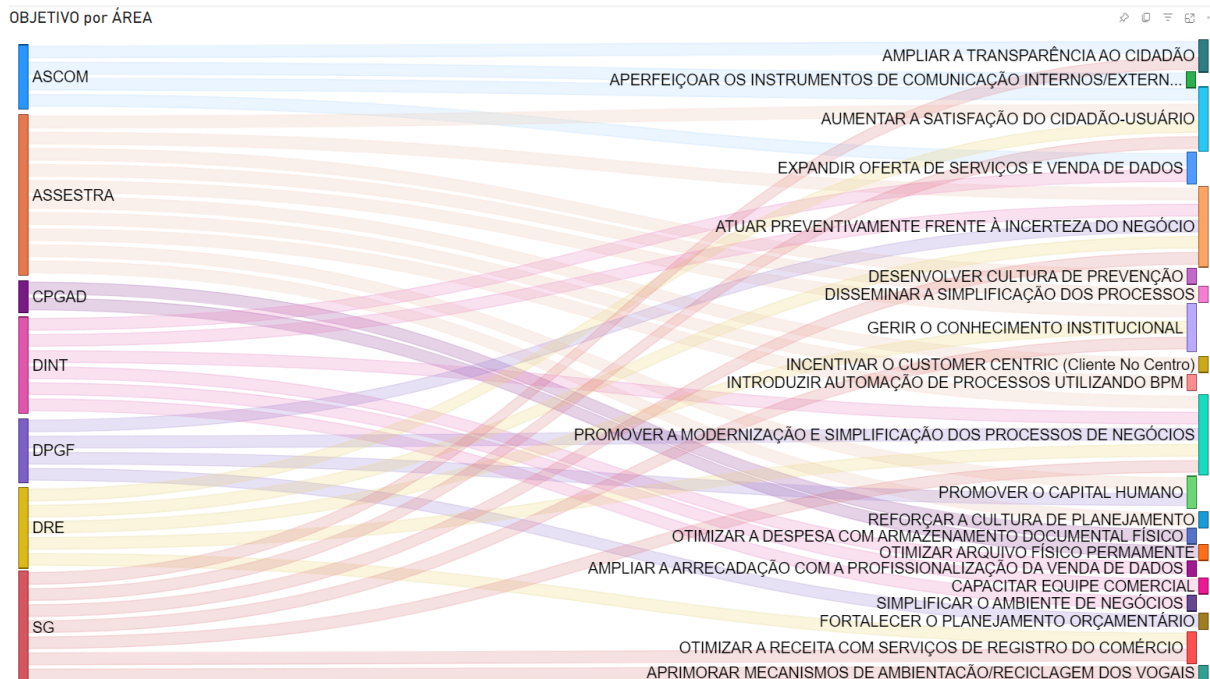
Objetivos da perspectiva financeira para 2024:

1. **Fortalecer o Planejamento Orçamentário:** Intensificar ações que busquem reduzir a diferença entre o orçamento planejado e o executado;
2. **Ampliar a Arrecadação com a Profissionalização da Venda de Dados:** Diversificar serviços, expandir a carteira de clientes e estruturar a área comercial para profissionalização dos serviços de venda de dados.
3. **Otimizar a Receita com Serviços de Registro do Comércio:** Promover melhorias que resultem no aumento da receita originada pela prestação de serviços de registro do comércio.

Resultados Chave PERSPECTIVA FINANCEIRA				
FOCO	DEFINIÇÃO	ENTREGAS (INICIATIVAS, PROJETOS OU PROCESSOS RELACIONADOS)	ÁREA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO
FORTALECER O PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO	Favorecer a assertividade do planejamento orçamentário	Manter a oscilação entre o valor executado e o planejado no orçamento de 2024 entre 70% e 130%	DPGF	31/12/2024
AMPLIAR A ARRECADAÇÃO COM A COMERCIALIZAÇÃO DE DADOS	Profissionalização da venda de dados	Alcançar 4 milhões em receita com a venda de dados	DINT	31/12/2024
OTIMIZAR A RECEITA COM SERVIÇOS DE REGISTRO DO COMÉRCIO	Otimização da receita	Alcançar 84 milhões com a oferta de serviços de registro do comércio	DRE	31/12/2024
OTIMIZAR A RECEITA COM SERVIÇOS DE REGISTRO DO COMÉRCIO	Cobrança recadastramento de tradutores	Instituir cobrança de preço público referente ao processo de recadastramento de tradutores	SG	31/12/2024
OTIMIZAR A RECEITA COM SERVIÇOS DE REGISTRO DO COMÉRCIO	Cobrança de recadastramento de leiloeiros	Criar estudo objetivando definir fonte de receita para a instituição do processo de recadastramento de Leiloeiros	SG	31/12/2024
AMPLIAR A ARRECADAÇÃO COM A PROFISSIONALIZAÇÃO DA VENDA DE DADOS	Ampliação no número de contratos	Ampliar para 30 o número de contratos ativos da Jucemg para acesso a base de dados até 31/12	DINT	31/12/2024
AMPLIAR A ARRECADAÇÃO COM A PROFISSIONALIZAÇÃO DA VENDA DE DADOS	Revisão da tabela de preços	Rever tabela de preços dos serviços relacionados até o primeiro semestre	DINT	30/06/2024
AMPLIAR A ARRECADAÇÃO COM A PROFISSIONALIZAÇÃO DA VENDA DE DADOS	Desenvolvimento de novos produtos	Desenvolver 2 novos produtos ou serviços relacionados a acesso a base de dados da Jucemg até 31/12	DINT	31/12/2024
OTIMIZAR A RECEITA COM SERVIÇOS DE REGISTRO DO COMÉRCIO	Cobrança para apresentação de extrato anual	Instituir cobrança de preço público pela apresentação anual de cópia do extrato da conta de poupança relativa à caução, ou dos contratos de renovação da fiança bancária ou do seguro garantia.	SG	31/12/2024
OTIMIZAR A DESPESA COM ARMAZENAMENTO DOCUMENTAL FÍSICO	Saneamento de arquivo físico permanente	Reduzir em XX% a despesa com armazenamento de documentos físicos permanentes	CPGAD	31/12/2024

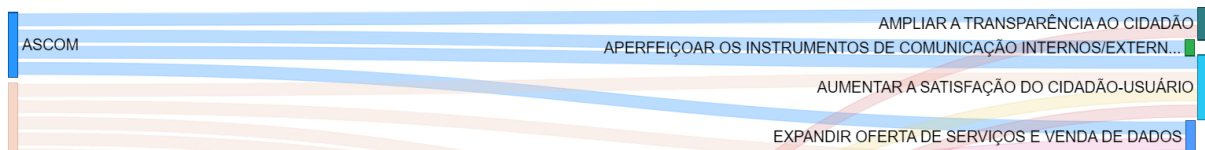
### 3.3 Objetivo por área

Ao todo, são 21 objetivos a serem alcançados por 7 áreas/grupos funcionais, conforme demonstrado no esquema geral.



#### 3.3.1 Assessoria de Comunicação - ASCOM

A ASCOM colabora com a execução de 3 objetivos:

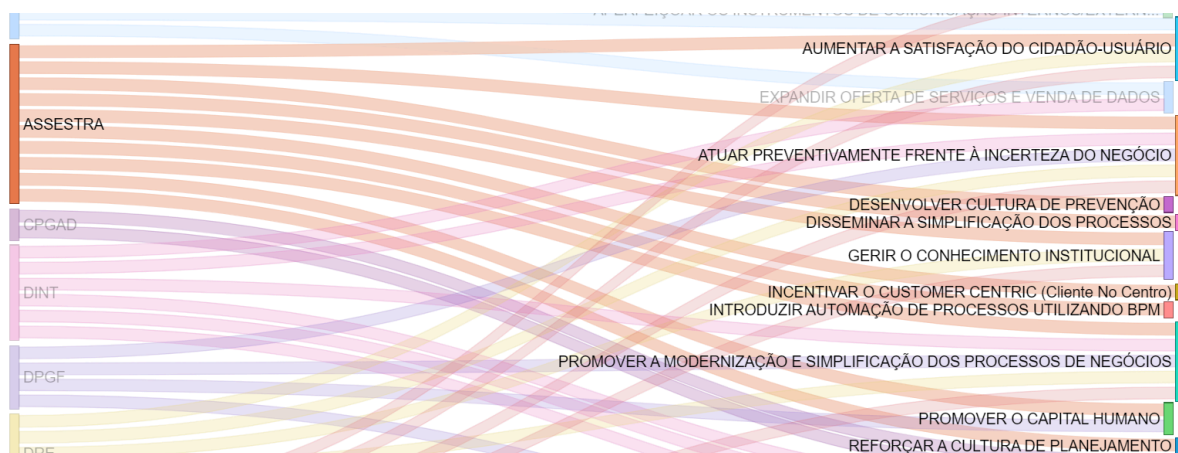


1. Ampliar a transparência ao cidadão;
2. Aperfeiçoar os instrumentos de comunicação internos/externos;
3. Expandir oferta de serviços e venda de dados.

#### 3.3.2 Assessoria Estratégica - ASSESTRA

A ASSESTRA colabora com a execução de 10 objetivos:

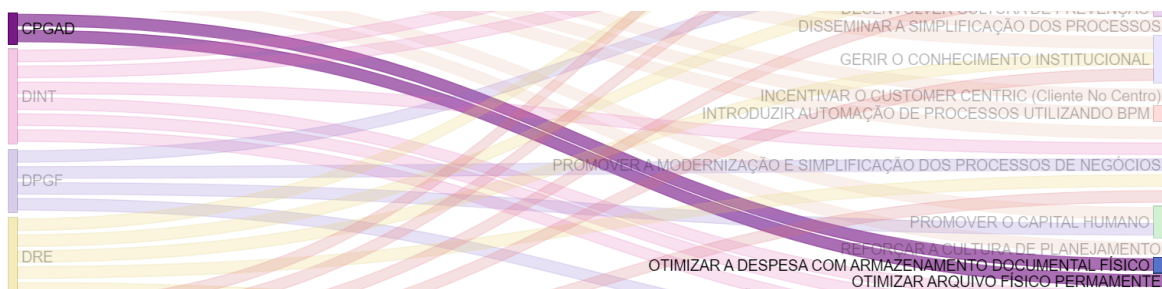




1. Aumentar a satisfação do cidadão usuário;
2. Atuar preventivamente frente à incerteza do negócio;
3. Desenvolver cultura de prevenção;
4. Disseminar a simplificação de processos;
5. Gerir o conhecimento institucional;
6. Incentivar o customer centric (Cliente no centro);
7. Introduzir automação de processos utilizando BPM;
8. Promover a modernização e simplificação dos processos de negócios;
9. Promover o capital humano, e;
10. Reforçar a cultura de planejamento.

### 3.3.3 Comissão Permanente de Gestão de Arquivo Documental – CPGAD

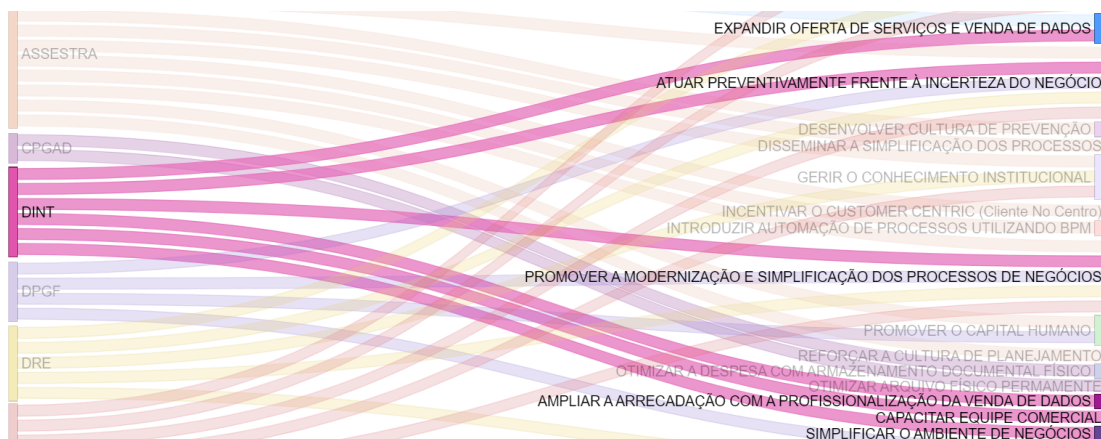
A CPGAD colabora com o alcance de 2 objetivos:



1. Otimizar a despesa com armazenamento documental físico, e;
2. Otimizar arquivo físico permanente.

### 3.3.4 Diretoria de Integração e Negócios e Tecnologia – DINT

A DINT colabora para o alcance de 6 objetivos:

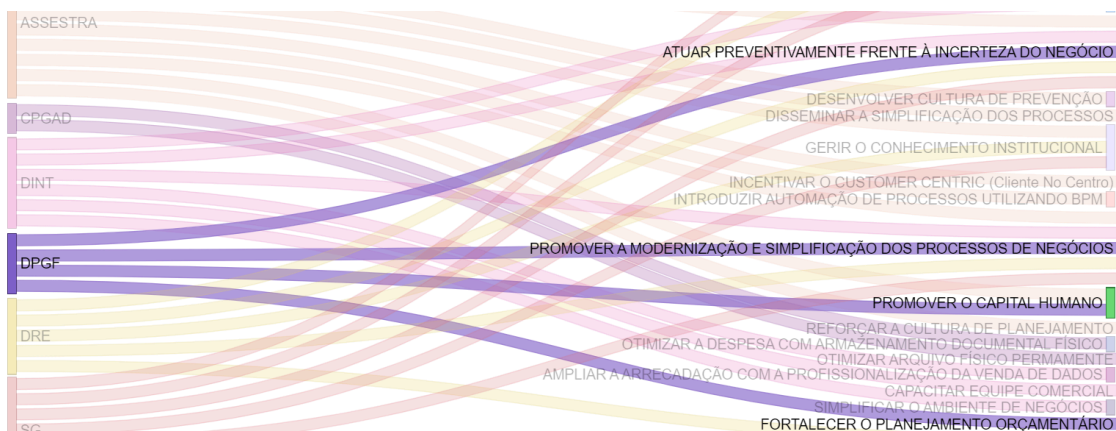


1. Expandir oferta de serviços e vendas de dados;
2. Atuar preventivamente frente à incerteza do negócio;
3. Promover a modernização e simplificação dos processos de negócios;
4. Ampliar a arrecadação com a profissionalização da venda de dados;
5. Capacitar equipe comercial, e;

## 6. Simplificar o ambiente de negócios.

### 3.3.5 Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças - DPGF

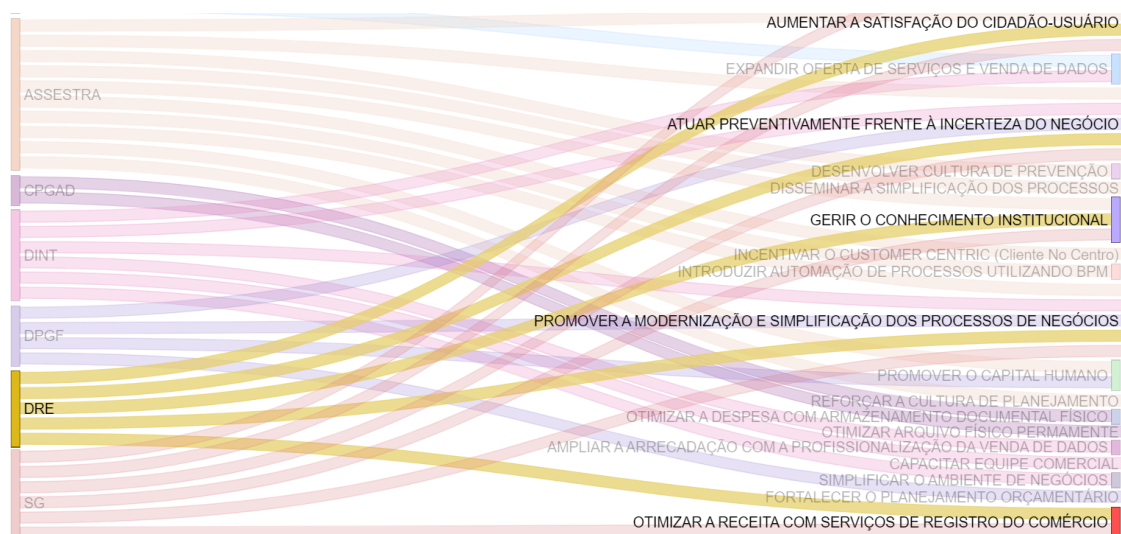
A DPGF colabora com o alcance de 4 objetivos:



1. Atuar preventivamente frente à incerteza do negócio;
2. Promover a modernização e simplificação dos processos de negócios;
3. Promover o capital humano, e;
4. Fortalecer o planejamento orçamentário.

### 3.3.6 Diretoria de Registro Empresarial – DRE

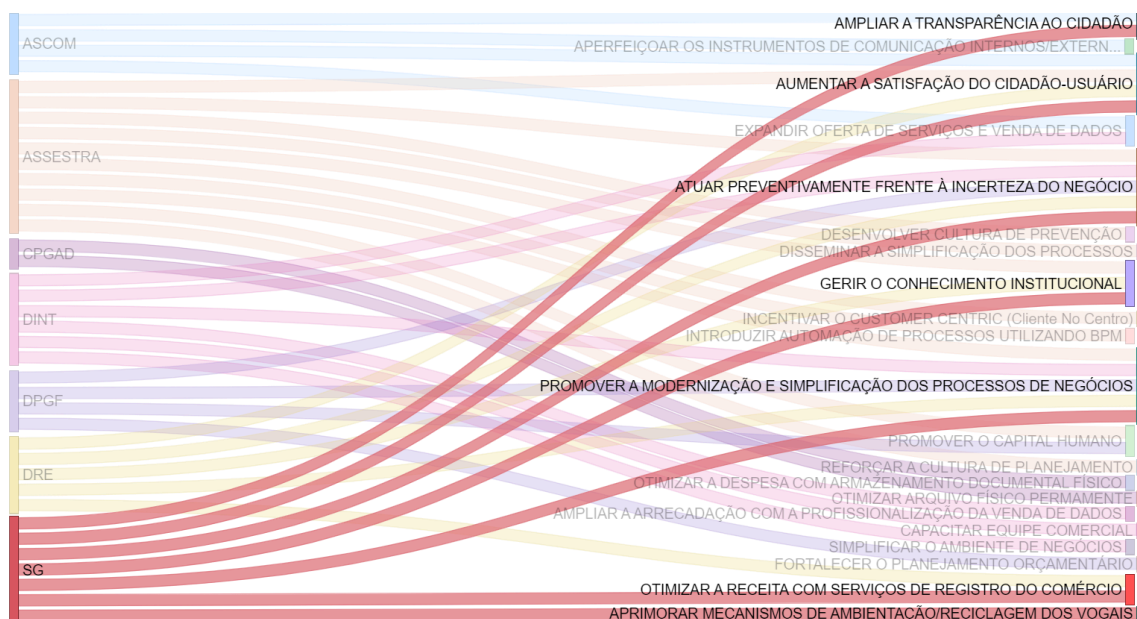
A DRE colabora com o alcance de 5 objetivos:



1. Aumentar a satisfação do cidadão-usuário;
2. Atuar preventivamente frente à incerteza do negócio;
3. Gerir conhecimento institucional;
4. Promover a modernização e simplificação dos processos de negócios, e;
5. Otimizar a receita com serviços de registro do comércio;

### 3.3.7 Secretaria Geral – SG

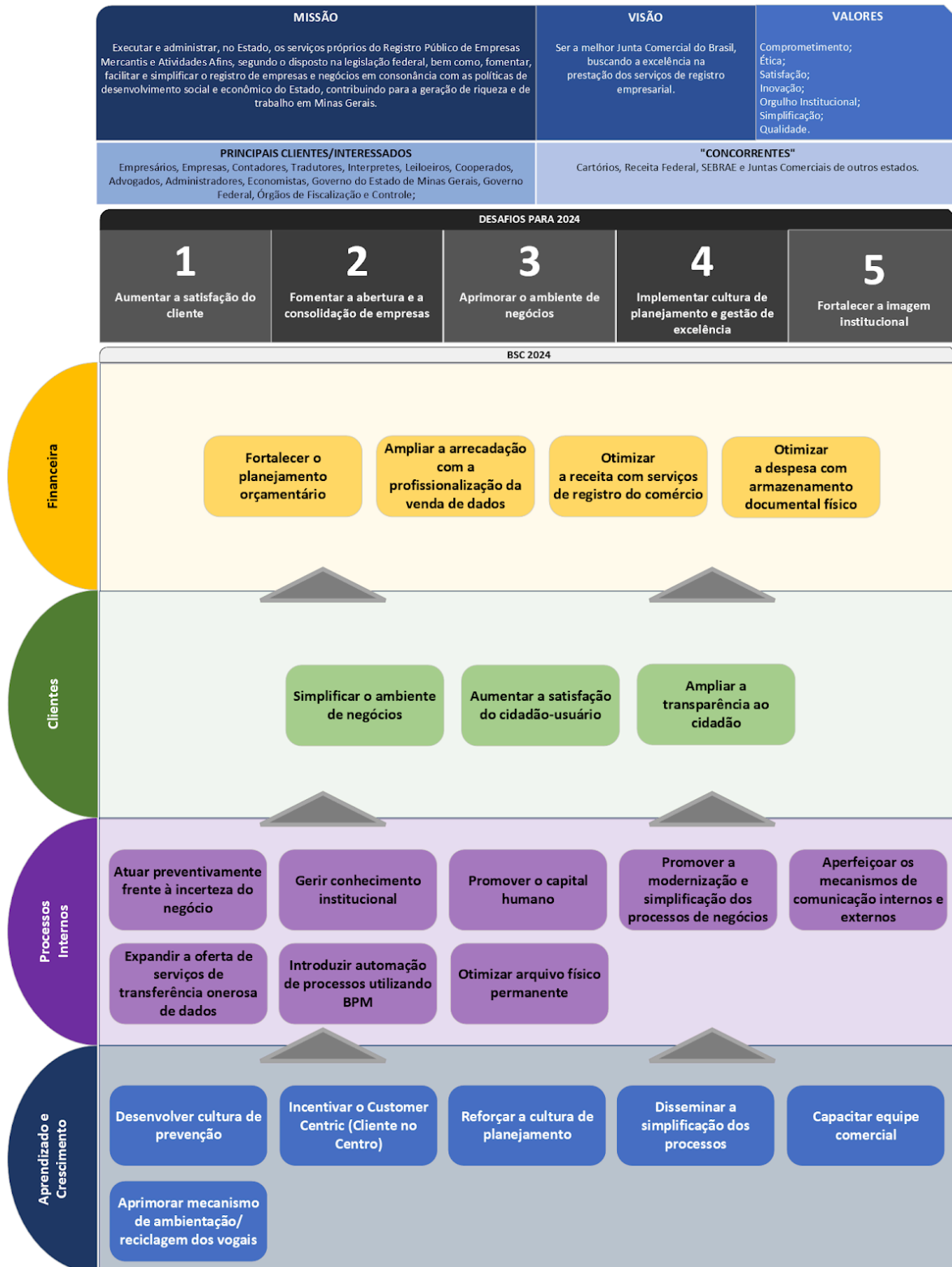
A SG colabora com o alcance de 7 objetivos:



1. Ampliar a transparência ao cidadão;
2. Aumentar a satisfação do cidadão-usuário;
3. Atuar preventivamente frente à incerteza do negócio;
4. Gerir conhecimento institucional;
5. Promover a modernização e simplificação dos processos de negócios;
6. Otimizar a receita com serviços de registro do comércio, e;
7. Aprimorar mecanismos de ambientação/reciclagem dos vogais.

### 3.4 Mapa Estratégico

O mapa estratégico consolida os objetivos do planejamento, demonstrando-o de forma ampla.



## 5. REGISTRO DE VERSÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES	RESPONSÁVEIS
Fevereiro/2024	1ª	Planejamento Estratégico da Junta Comercial do Estado de Minas Gerais – JUCEMG (Elaboração inicial).	Elaboração: Assessoria Estratégica Revisão e Aprovação: Alta Administração JUCEMG (2023 - 2026)



