

S3 - A
Análise de processos

S3 - B
Análise de Sistemas

S3 - C
Priorização de Melhorias



Relatório de análise de melhorias nos processos e sistemas

Apresentação e priorização das
oportunidades de melhoria

AGOSTO DE 2015

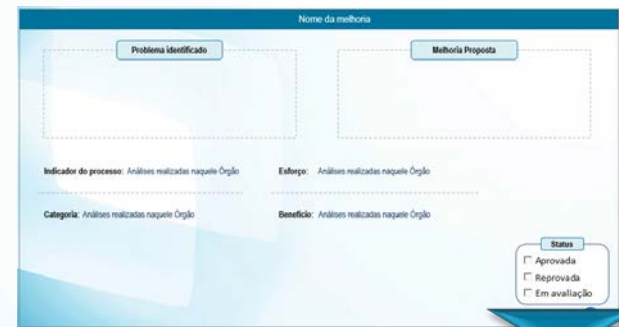


TOTVS

Oportunidades de Melhoria

Dinâmica

1. Apresentação das oportunidades de Melhoria.
2. Validação conforme abaixo:
 - **Aprovado:** Será considerada para a implantação do novo processo (Serviços S7 e S8).
 - **Reprovado:** Não será considerada.
 - **Em avaliação:** Melhorias em análise pela equipe do projeto.

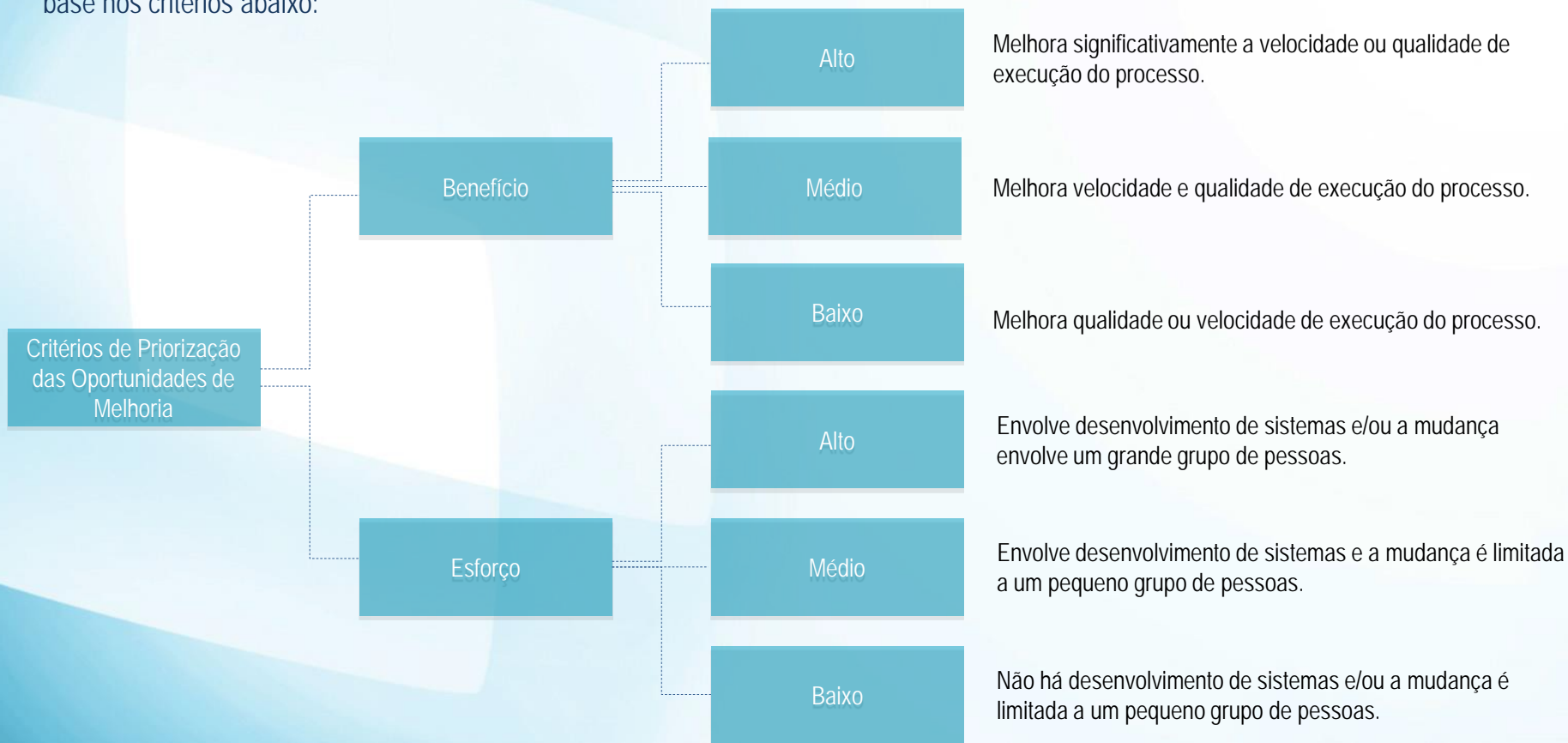


Status

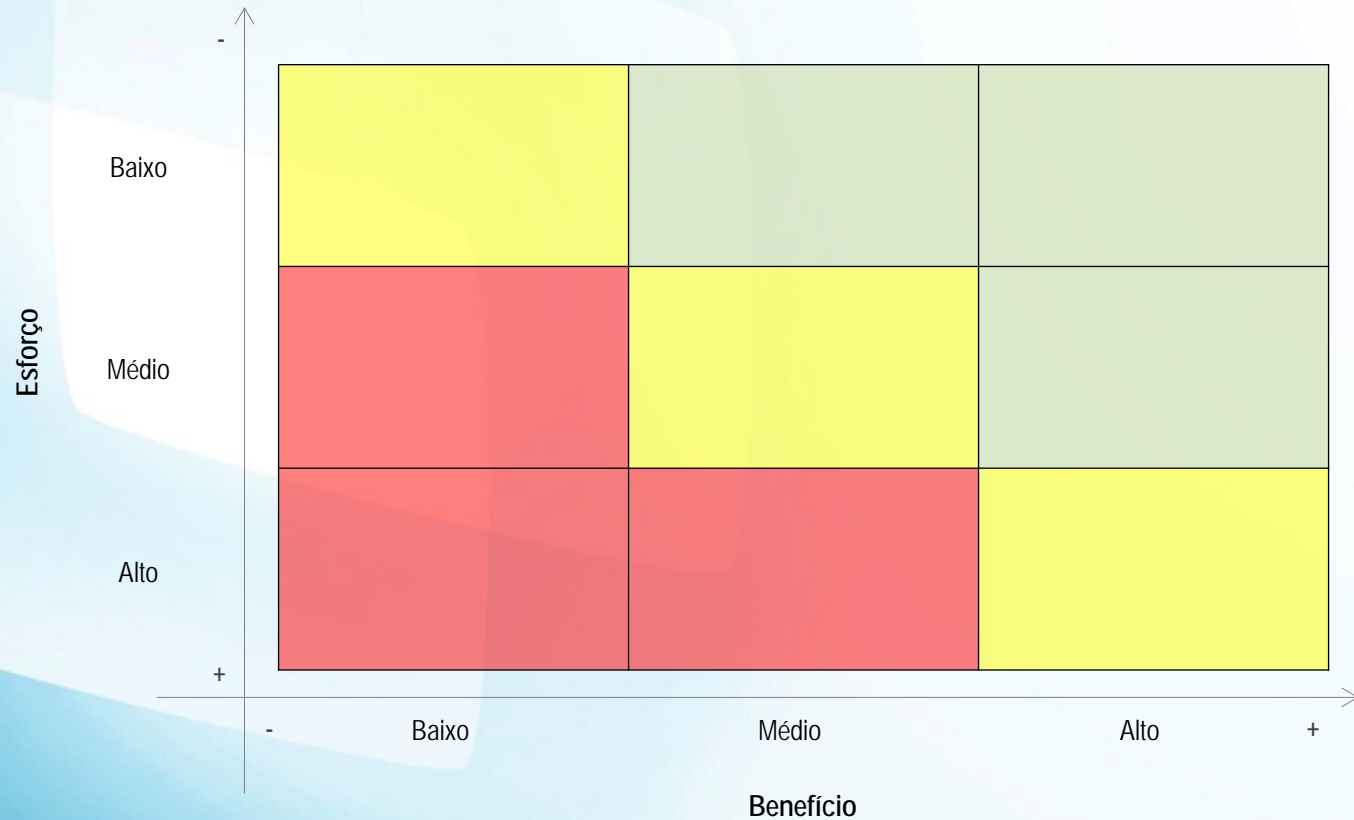
- Aprovada
- Reprovada



A priorização das melhorias foi feita considerando o *Esforço* e *Benefício* obtidos com sua implantação. Esta categorização foi feita, com base nos critérios abaixo:



A definição dos *Níveis de atividade* das oportunidades de melhoria seguiu a matriz abaixo e indica a relação esforço x benefício:



Legenda

Alta	Verde Claro
Média	Amarelo
Baixa	Vermelho

Processo:

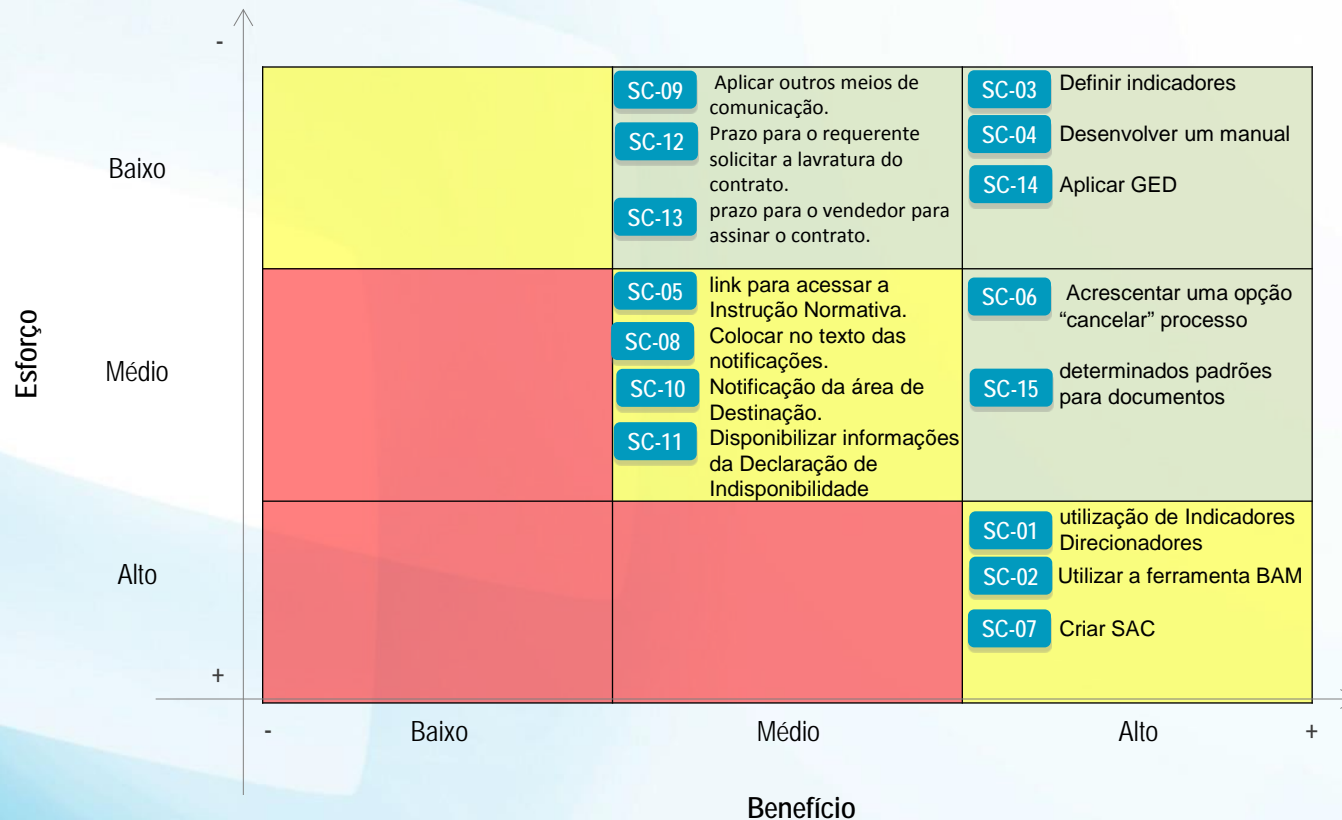
Incorporação de Imóveis

Total de melhorias:

15 melhorias, sendo 53% de sistema e 47 % de processo

Nível de atratividade:

52 % de melhorias com Alta atratividade
48 % de melhorias com Média atratividade
0 % de melhorias com Baixa atratividade



Problema identificado

1 - Não há metas e nem indicadores definidos relacionados ao tempo de execução do processo, sendo que esse é um dos objetivos. De acordo com o cliente, por se tratar de um novo módulo no sistema e ainda não ter sido implantado, não há como definir os indicadores e as metas, uma vez que os usuários não estão habituados à ferramenta.

Etapa: Todas

Esforço: Alto

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

Utilização de Indicadores Direcionadores que servirão como instrumento de observação para identificar situações, em primeiro momento. Após um tempo de utilização da ferramenta é possível, através desse Indicador, coletar dados referente à média de tempo de execução de cada atividade, quantos processos foram iniciados, e a partir desses dados, definir uma meta real de tempo de execução para o processo. Uma das ferramentas indicada para tal é a de monitoramento de Processos de Negócios (BAM).

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

2 - Não há controle de aquisição de imóveis por parte dos órgãos requerentes, ou seja, saber quantos imóveis em um período de tempo um certo órgão comprou.

Etapa: Todas

Esforço: Alto

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

Utilização da ferramenta BAM, permitindo que a SPU visualize claramente as disponibilizações de imóvel aos órgãos requerentes, fornecendo dados reais que auxiliam na tomada de decisão.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

3 - Não há indicadores de medição ou monitoramento para definição de outras metas.

Etapa: Todas

Esforço: Baixo

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

Definir indicadores que gerem dados significativos para a organização, com o objetivo de definição de metas ou de monitoramento. Como por exemplo:

- Monitoramento de número instancias de processos iniciadas em um período de tempo;
- Definir Indicador de produtividade do processo;
- Monitorar a disponibilidade dos serviços;
- Definir indicadores de tempo de execução de atividades para atingimento de metas;
- Monitorar Número de solicitações de Compra de imóvel por órgão/período;
- Monitorar Número de cancelamento de compra de imóveis órgão/período;
- Monitorar quantidade de gastos de um órgão/período com compra de imóveis;

Status

Aprovada

Reprovada

Problema identificado

4 - Não existe uma maneira mais didática que instrua como utilizar o novo módulo do SISREI, além do manual.

Etapa: Todas

Esforço: Baixo

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

Desenvolver um manual de utilização do sistema em vídeo e disponibilizá-lo via portal, para que todos tenham acesso. Os manuais em vídeo servirão para direcionar os usuários a melhor forma de utilização do SISREI.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

5 - O requerente não possui acesso fácil à IN (em processo de aprovação na Conjur), que instrui em relação à para Compra de Imóveis.

Impacta diretamente no tempo de execução da atividade.

Etapa: Todas

Esforço: Médio

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Com a finalidade de sanar quaisquer dúvidas que o requerente venha a ter, sobre as regras referentes à compra de imóveis junto à SPU, disponibilizar em todas as atividades em que há interação dele, um link para acessar a Instrução Normativa.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

6 - Não possui a opção de cancelamento do processo de compra nas telas em que o requerente possui acesso.

Etapa: Todas

Esforço: Médio

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

Acrescentar uma opção "Solicitar o Cancelamento" do processo de compra de imóvel nas telas em que o requerente possui acesso.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

7- Não há um sistema de atendimento ao cliente (SAC) para sanar as dúvidas referente ao processo de compra como um todo.

Etapa: Todas

Esforço: Alto

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

Criar SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) para sanar as dúvidas de forma efetiva, relacionadas ao sistema e ao processo de compra de imóvel como um todo.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

8- As notificações enviadas ao requerente e ao vendedor não possuem todas as informações necessárias para que eles efetuem de forma eficiente a atividade seguinte.

Etapa: Todas

Esforço: Médio

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Incluir nas notificações ; informações e procedimentos que possibilitem que o requerente execute a próxima atividade de forma eficiente.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

9 - Perda de informação durante o envio da notificação e o vendedor não possui acesso rotineiro a e-mails.

Etapa: Todas

Esforço: Baixo

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Aplicar outros meios de comunicação (telefone) para notificar o requerente e o vendedor. ou criar mecanismo de confirmação de leitura das notificações enviadas.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

10 - A notificação encaminhada ao requerente, para informar que a Declaração de Indisponibilidade está disponível, para dar início ao processo de compra, não consta todas as informações necessárias para que o requerente execute com excelência a solicitação de autorização de compra.

Etapa: Autorização de Compras

Esforço: Baixo

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Criação de um alerta contendo as informações necessárias para andamento do processo de compra após a disponibilização da Declaração de Indisponibilidade.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

11 - Não há informações sobre a validade da Declaração de Indisponibilidade nas telas no SISREI para que o Técnico faça a avaliação do requerimento

Etapa: Autorização de Compras

Esforço: Médio

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Disponibilizar a data de validade da Declaração de Indisponibilidade nas telas do SISREI .

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

12 - Não existe um prazo para o requerente solicitar a lavratura do contrato, após a aprovação da Autorização de Compra.

Etapa: Assinar Contrato

Esforço: Baixo

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Estabelecer e aplicar uma regra que defina um prazo para o requerente solicitar a lavratura do contrato.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

13 - Não há um prazo definido para o vendedor comparecer na SPU para assinatura do contrato.

Etapa: Assinar Contrato

Esforço: Baixo

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Elaborar e aplicar uma regra que defina um prazo para o vendedor comparecer na SPU para assinar o contrato.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

14 - O contrato impresso e assinado pelo Superintendente e o Vendedor é arquivado no livro físico da SPU/DF

Etapa: Incorporar Imóvel

Esforço: Alto

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

Aplicar uma Gestão Eletrônica de Documentos. Além de ter um controle sobre os documentos é possível:

- Reduzir os custos;
- Aumentar a produtividade;
- Economizar Espaço;
- Tornar os documentos acessíveis;
- Tornar a informação segura;
- Possibilitar o compartilhamento.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

15 - A elaboração da minuta do Contrato ao CRI é uma atividade manual, efetuada por um editor de texto.

Etapa: Incorporar Imóvel

Esforço: Médio

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

Na implementação do SISREI, foram determinados padrões para documentos, permitindo que eles fossem gerados automaticamente. A Minuta do Contrato, por se tratar de contrato em si, é interessante determinar um padrão de layout e informações contidas. Além disso fazer com que ela seja criada automaticamente pelo SISREI a partir do fornecimento de algumas informações

Status

Aprovada

Reprovada





Obrigado

