

S3 - A  
Análise de processos

S3 - B  
Análise de Sistemas

S3- C  
Priorização de Melhorias

PROCESSO: Cobrança de débitos inadimplidos

#	ETAPA	PROBLEMA IDENTIFICADO	CONSEQUÊNCIAS (COM EVIDÊNCIA)	CLASSIFICAÇÃO DO PROBLEMA										MELHORIA PROPOSTA	CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO		STATUS	OBSERVAÇÃO			
				Sistemas de Informação	Infraestrutura T.I.C	Atores/Clientes/Forneadores	Infraestrutura física	Planejamento	Regras de negócio	Comunicação/Interação	Processo (handoffs e controles de processos)	Burocracia	Capacitação		BENEFÍCIO	ESFORÇO					
1	Estabelecer critérios/diretrizes	Dificuldade na elaboração da nota técnica através do SEI	A formatação no SEI não é simples, causando dificuldade em inserir documentos que constam em quadros/tabelas. Por esse motivo acabam fazendo em Word/Excel e depois disponibilizam no SEI.	x												x	Alteração do SEI para que a formatação seja feita de forma mais clara.	Médio	Alto	Aprovado	
2	Estabelecer critérios/diretrizes	O encaminhamento da nota técnica para aprovação é feita via SEI, porém ainda existe dificuldades na operação do sistema. Foi verificado junto à SPU central que o sistema poderia ser mais amigável, facilitando a utilização do mesmo.	Não utilização de todas as funcionalidades do SEI de forma correta.	x						x						x	Realização de capacitação no SEI para todos que o utilizam.	Alto	Baixo	Aprovado	
3	Estabelecer critérios/diretrizes	Não existem prazos estabelecidos para o retorno da comunicação entre empresa de TI e DEREPI.	- Falta de controle do prazo; - Desgaste na relação entre empresa de TI e DEREPI.						x								- Determinar prazos para essa comunicação feita entre empresa de TI e DEREPI. - Estabelecer prazo através de normativa.	Médio	Médio	Aprovado	
4	Estabelecer critérios/diretrizes	A nota técnica é enviada aos interessados via SEI, porém não existe uma confirmação do recebimento	Falta de controle em relação ao recebimento da nota técnica por parte dos interessados	x													Implementar no SEI a funcionalidade que permita o controle de recebimento de e-mails.	Baixo	Alto	Aprovado	
5	Qualificar dados do relatório de prévia	No relatório de prévia são apresentados registros que não podem ser cobrados. Por exemplo: Devedores que não possuem CPF/CNPJ	- Cobranças indevidas, o que já ocasionou ações judiciais contra a SPU. - Perda de receitas devido à problemas no cadastro (devedor sem CPF/CNPJ). Pode levar o débito a prescrição ou a decadência	x													- Ação realizada pela equipe de cadastro, afim de zerar todos os cadastros que ainda não tenham CPF/CNPJ - Oficina para orientação em relação à IN	Alto	Médio	Aprovado	
6	Qualificar dados do relatório de prévia	Depois que a qualificação é realizada, cerca de 40% das notificações ainda são devolvidas	Muitas notificações são devolvidas, pois não há integração com sistemas de cartórios e devedores que entraram em óbito, por exemplo, não podem ser cobrados.	x													- Integração do SIAPA com os sistemas dos cartórios, para que haja uma sincronização do cadastro dos devedores. - Atender a lei 9636/1998 (DOITU)	Alto	Alto	Aprovado	
7	Qualificar dados do relatório de prévia	Em caso de morte do devedor, a cobrança é realizada	- Por não existir integração com o SISOBI, a cobrança continua sendo realizada. - O processo de execução fiscal é aberto, o que gera um alto custo para a PGFN.	x													Integração do SIAPA com SISOBI, para que haja uma sincronização do cadastro dos devedores	Alto	Alto	Aprovado	
8	Qualificar dados do relatório de prévia	Se o devedor for inscrito em DAI indevidamente (casos que deveria ter sido feita a transferência) e posteriormente a transferência for realizada, o débito volta ao seu valor original	- Foi verificado que nesta situação ocorrem várias situações de prescrição de débitos. - SPU/UF está fazendo em desacordo com a IN 01/2007														Atenção por parte da SPU/UF em relação ao cumprimento da IN 01/2007	Alto	Baixo	Aprovado	
9	Notificar registros	A impressão e postagem das notificações é realizada pela empresa de TI terceirizada	- Muito tempo empregado em atividades operacionais, o que ocasiona falta de eficiência no processo; - A atividade é manual, o que eventualmente, pode contar com falhas humanas.	x	x												- Integração com correios, para que seja extraído do SIAPA os devedores que serão notificados (arquivo remessa); - Correios será responsável por impressão, envelopamento e postagem das notificações.	Alto	Alto	Aprovado	
10	Notificar registros	O controle dos AR's recebidos/devolvidos é realizado manualmente pela empresa de TI terceirizada	- Muito tempo empregado em atividades operacionais, o que ocasiona falta de eficiência no processo; - A atividade é manual, o que eventualmente, pode contar com falhas humanas.	x	x												- Integração com correios para que o controle dos AR's recebidos/devolvidos seja feito de forma automatizada ( através de arquivo retorno que será processado no SIAPA).	Alto	Alto	Aprovado	
11	Publicar notificações por edital	O encaminhamento do relatório com informações consolidadas é realizado através de e-mail para a IN	- Fragilidade no controle dos relatórios encaminhados	x													- Integração do SIAPA com sistema da IN para que o encaminhamento do relatório seja feito de forma automática.	Alto	Alto	Aprovado	
12	Publicar notificações por edital	Formatar consolidação das informações no padrão da imprensa nacional. Atividade feita de forma manual através de editor de texto	A formatação é realizada através de editor de texto, o que demanda muito tempo e é passível de erros	x													- Automatização da formatação do relatório no formato da IN	Alto	Médio	Aprovado	
13	Publicar notificações por edital	O arquivo formatado que será encaminhado para a IN é salvo na pasta compartilhada (DRACMA).	dificuldade no rastreamento dos arquivos consolidados que foram elaborados	x													- Implementação de funcionalidade no SIAPA para arquivamento de relatórios, facilitando o rastreamento dos mesmos.	Médio	Alto	Aprovado	
14	Publicar notificações por edital	O edital publicado é salvo na pasta compartilhada (DRACMA)	dificuldade no rastreamento dos editais publicados	x													- Implementação de funcionalidade no SIAPA para arquivamento de relatórios, facilitando o rastreamento dos mesmos.	Médio	Alto	Aprovado	

15	Elaborar relatórios	Não existe um módulo de relatórios no SIAPA	- Impossibilita que ações rápidas sejam tomadas por parte da SPU Central, pois depende de informações extraídas do DW; - SPU Central emprega muito tempo fazendo consolidação de dados para encaminhar para as SPUs UF; - Impossibilita ações proativas por parte das superintendências, pois dependem das informações enviadas pela SPU Central.	x												- Implementação de um módulo de relatórios dentro do SIAPA, o que trará agilidade ao processo e dará autonomia às superintendências.	Alto	Alto	Aprovado
16	Todas as etapas do processo	SIAPA não está apto a atender a determinação da Lei 13139/2015 no que se refere a parcelamento de débitos	Não atendimento à Lei	X					X							Implementação de regras de negócio para que o SIAPA atenda a determinação da Lei 13139/2015	Alto	Alto	Aprovado
17	Elaborar relatórios	Não existe relatório de retorno do SERPRO informando quais devedores foram inscritos e não inscritos em DAU	Falta de controle em relação às inscrições em DAU	x			x				x					Implementação para que seja possível controlar os devedores que foram ou não foram inscritos em DAU	Alto	Alto	Aprovado
18	Elaborar relatórios	Não existe relatório de retorno do SERPRO informando o cadastro dos processos no sistema COMPROT - MF	Quando a procuradoria necessita devolver para o órgão de origem analisar o processo, tem dificuldades em tramitar o processo	x			x				x					Implementação para que seja possível receber o retorno do SERPRO em relação aos processos registrados no COMPROT	Alto	Alto	Aprovado
19	Elaborar relatórios	Não existe relatório de retorno da PGFN constando a situação dos processos (deverá haver uma periodicidade)	- Falta de controle em relação ao andamento dos processos. - Os processos quando são enviados para a DAU ficam com o status "Env. DAU", porém não há atualização desse status.	x			x				x					Integração entre sistema da PGFN e SIAPA para que o status dos processos seja sincronizado.	Alto	Alto	Aprovado



# Relatório de análise de melhorias nos processos e sistemas

Apresentação e priorização das  
oportunidades de melhoria

AGOSTO DE 2015

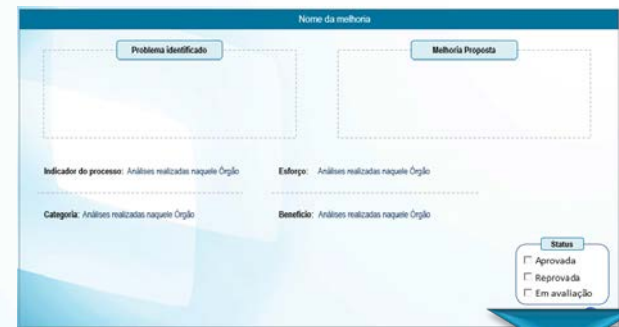


**TOTVS**

## 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.

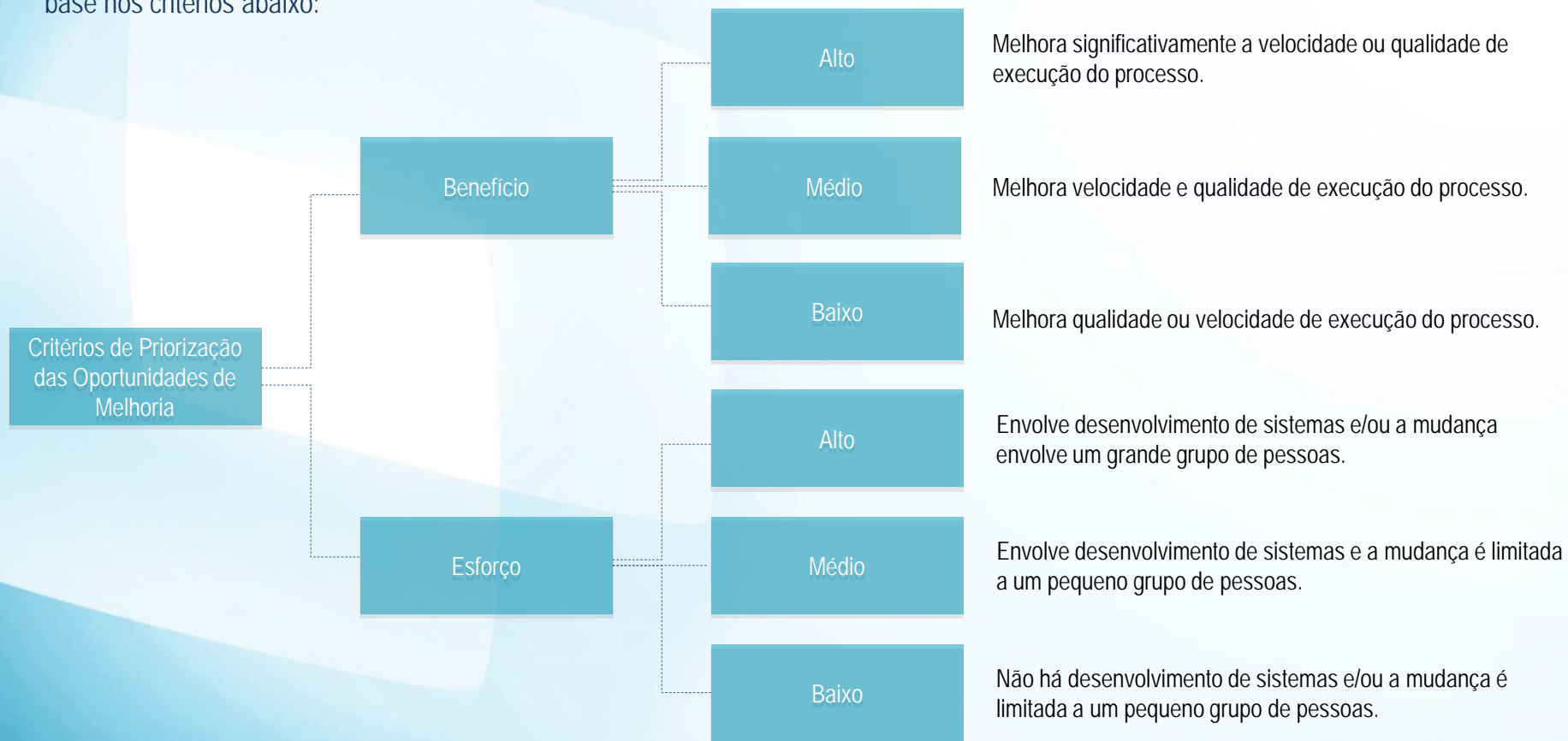


### Status

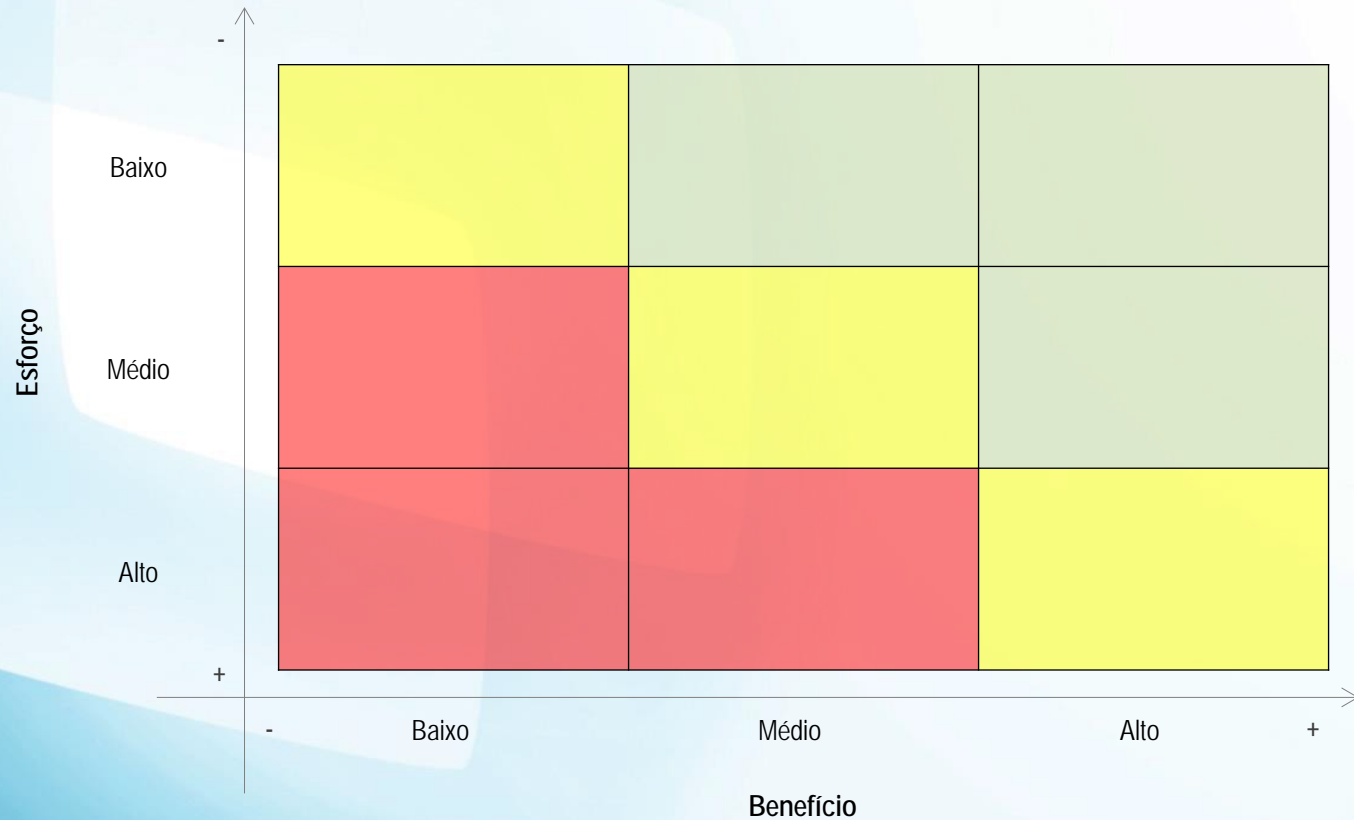
- Aprovada
- Reprovada



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 atratividade* das oportunidades de melhoria seguiu a matriz abaixo e indica a relação esforço x benefício:



Legenda

Alta	Verde claro
Média	Amarelo
Baixa	Vermelho



Processo:

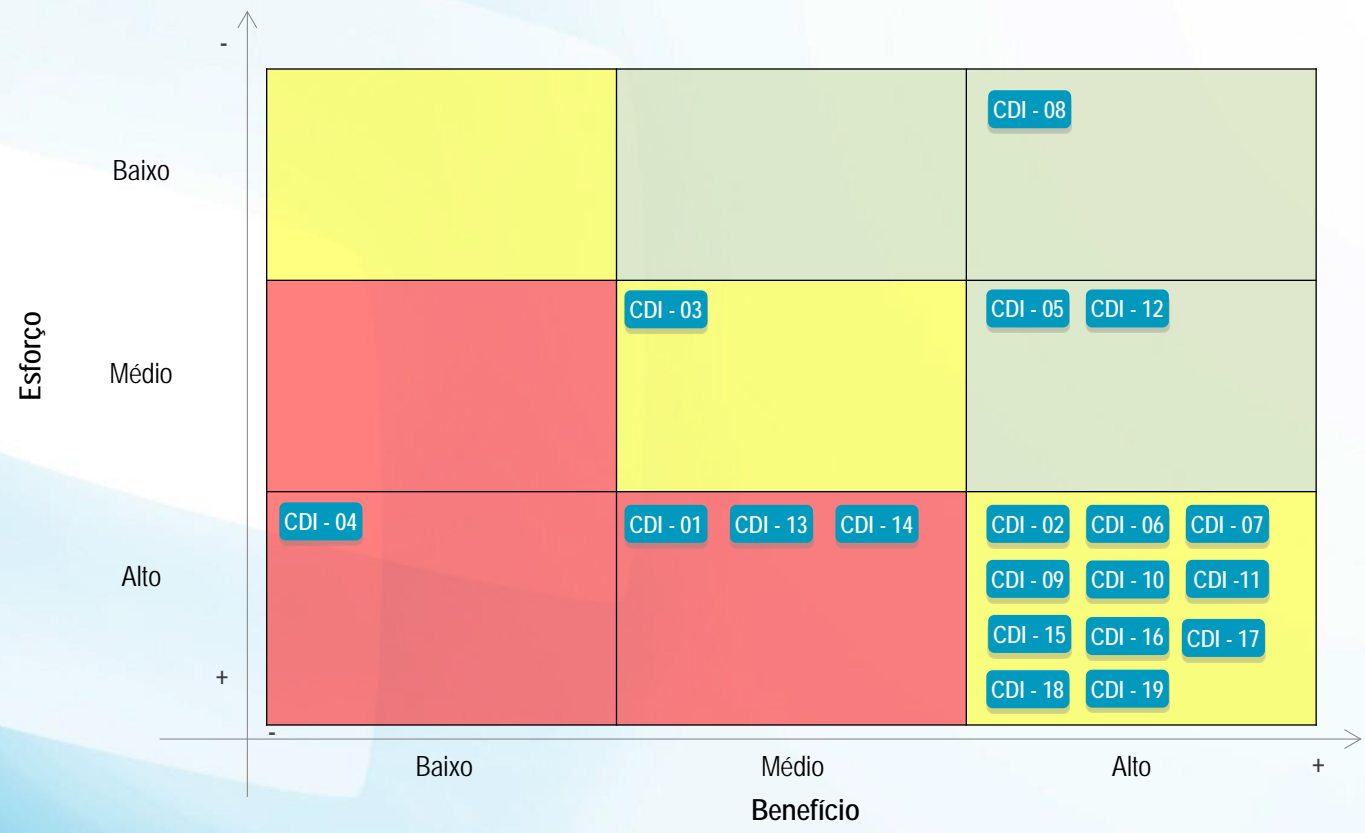
Cobrança de débitos inadimplidos

Total de melhorias:

19 melhorias, sendo 79% de sistema e 21 % de processo

Nível de atratividade:

15 % de melhorias com Alta atratividade  
64 % de melhorias com Média atratividade  
21 % de melhorias com Baixa atratividade



Problema identificado

CDI 1 – Dificuldade na elaboração da nota técnica através do SEI

Etapa: Estabelecer critérios/diretrizes

Esforço: Alto

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Alteração do SEI para que a formatação seja feita de forma mais clara.

Status

Aprovada

Reprovada



## Problema identificado

**CDI 2** – O encaminhamento da nota técnica para aprovação é feita via SEI, porém ainda existe dificuldades na operação do sistema. Foi verificado junto à SPU central que o sistema poderia ser mais amigável, facilitando a utilização do mesmo

**Etapa:** Estabelecer critérios/diretrizes

**Esforço:** Baixo

**Benefício:** Alto

## Melhoria Proposta

Realização de capacitação no SEI para todos que o utilizam.

## Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

**CDI 3** – Não existem prazos estabelecidos para o retorno da comunicação entre empresa de TI e DERE

Melhoria Proposta

- Determinar prazos para essa comunicação feita entre empresa de TI e DERE;
- Estabelecer prazo através de normativa.

**Etapa:** Estabelecer critérios/diretrizes

**Esforço:** Médio

**Benefício:** Médio

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

**CDI 4** - A nota técnica é enviada aos interessados via SEI, porém não existe uma confirmação do recebimento

Melhoria Proposta

Implementar no SEI a funcionalidade que permita o controle de recebimento de e-mails.

Etapa: Estabelecer critérios/diretrizes

Esforço: Alto

Benefício: Baixo

Status

Aprovada

Reprovada



## Problema identificado

**CDI 5** - No relatório da prévia são apresentados registros que não podem ser cobrados. Por exemplo: Devedores que não possuem CPF/CNPJ

**Etapa:** Qualificar dados do relatório da prévia

**Esforço:** Médio

**Benefício:** Alto

## Melhoria Proposta

- Ação realizada pela equipe de cadastro, afim de zerar todos os cadastros que ainda não tenham CPF/CNPJ
- Oficina para orientação em relação à IN

### Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

**CDI 6** - Depois que a qualificação é realizada, cerca de 40% das notificações ainda são devolvidas

Melhoria Proposta

- Integração do SIAPA com os sistemas dos cartórios, para que haja uma sincronização do cadastro dos devedores.
- Atender a lei 9636/1998 (DOITU)

**Etapa:** Qualificar dados do relatório da prévia

**Esforço:** Alto

**Benefício:** Alto

Status

Aprovada

Reprovada





## Problema identificado

**CDI 7** - Em caso de morte do devedor, a cobrança é realizada

## Melhoria Proposta

Integração do SIAPA com SISOBI, para que haja uma sincronização do cadastro dos devedores

**Etapa:** Qualificar dados do relatório da prévia

**Esforço:** Alto

**Benefício:** Alto

### Status

Aprovada

Reprovada



## Problema identificado

**CDI 8** - Se o devedor for inscrito em DAU indevidamente (casos que deveria ter sido feita a transferência) e posteriormente a transferência for realizada, o débito volta ao seu valor original

## Melhoria Proposta

Atenção por parte da SPU/UF em relação ao cumprimento da IN 01/2007

**Etapa:** Qualificar dados do relatório da prévia

**Esforço:** Baixo

**Benefício:** Alto

### Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

**CDI 9** - A impressão e postagem das notificações é realizada pela empresa de TI terceirizada

Etapa: Notificar registros

Esforço: Alto

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

- Integração com correios, para que seja extraído do SIAPA os devedores que serão notificados (arquivo remessa);
- Correios será responsável por impressão, envelopamento e postagem das notificações.

Status

Aprovada

Reprovada



### Problema identificado

**CDI 10** - O controle dos AR's recebidos/devolvidos é realizado manualmente pela empresa de TI terceirizada

Etapa: Notificar registros

Esforço: Alto

Benefício: Alto

### Melhoria Proposta

- Integração com correios para que o controle dos AR's recebidos/devolvidos seja feito de forma automatizada ( através de arquivo retorno que será processado no SIAPA).

#### Status

Aprovada

Reprovada



**Problema identificado**

**CDI 11** - O encaminhamento do relatório com informações consolidadas é realizado através de e-mail para a IN

**Etapa:** Publicar notificações por edital

**Esforço:** Alto

**Benefício:** Alto

**Melhoria Proposta**

- Integração do SIAPA com sistema da IN para que o encaminhamento do relatório seja feito de forma automática.

**Status**

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

**CDI 12** - Formatar consolidação das informações no padrão da imprensa nacional. Atividade feita de forma manual através de editor de texto

Etapa: Publicar notificações por edital

Esforço: Médio

Benefício: Alto

Melhoria Proposta

- Automatização da formatação do relatório no formato da IN

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

**CDI 13** - O arquivo formatado que será encaminhado para a IN é salvo na pasta compartilhada (DRACMA)

Melhoria Proposta

- Implementação de funcionalidade no SIAPA para arquivamento de relatórios, facilitando o rastreamento dos mesmos.

Etapa: Publicar notificações por edital

Esforço: Alto

Benefício: Médio

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

CDI 14 - O edital publicado é salvo na pasta compartilhada (DRACMA)

Melhoria Proposta

- Implementação de funcionalidade no SIAPA para arquivamento de relatórios, facilitando o rastreamento dos mesmos.

Etapa: Publicar notificações por edital

Esforço: Alto

Benefício: Médio

Status

Aprovada

Reprovada





## Problema identificado

CDI 15 - Não existe um módulo de relatórios no SIAPA

Etapa: Elaborar relatórios

Esforço: Alto

Benefício: Alto

## Melhoria Proposta

- Implementação de um módulo de relatórios dentro do SIAPA, o que trará agilidade ao processo e dará autonomia às superintendências.

## Status

Aprovada

Reprovada



**Problema identificado**

**CDI 16** - SIAPA não está apto a atender a determinação da Lei 13139/2015 no que se refere a parcelamento de débitos

**Etapa:** Todas as etapas do processo

**Esforço:** Alto

**Benefício:** Alto

**Melhoria Proposta**

Implementação de regras de negócio para que o SIAPA atenda a determinação da Lei 13139/2015

**Status**

Aprovada

Reprovada



**Problema identificado**

**CDI 17** - Não existe relatório de retorno do SERPRO informando quais devedores foram inscritos e não inscritos em DAU

**Etapa:** Elaborar relatórios

**Esforço:** Alto

**Benefício:** Alto

**Melhoria Proposta**

Implementação para que seja possível controlar os devedores que foram ou não foram inscritos em DAU

**Status**

Aprovada

Reprovada



**Problema identificado**

**CDI 18** - Não existe relatório de retorno do SERPRO informando o cadastro dos processos no sistema COMPROT - MF

**Etapa:** Elaborar relatórios

**Esforço:** Alto

**Benefício:** Alto

**Melhoria Proposta**

Implementação para que seja possível receber o retorno do SERPRO em relação aos processos registrados no COMPROT

**Status**

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

**CDI 19** - Não existe relatório de retorno da PGFN constando a situação dos processos. (deverá haver uma periodicidade)

Etapa: Elaborar relatórios

Esforço: Alto

Benefício: Médio

Melhoria Proposta

Integração entre sistema da PGFN e SIAPA para que o status dos processos seja sincronizado.

Status

Aprovada

Reprovada





Obrigado

