

S3 - A
Análise de processos

S3 - B
Análise de Sistemas

S3- C
Priorização de Melhorias

PROCESSO: Informar o nome do processo																					
#	ETAPA	PROBLEMA IDENTIFICADO	CONSEQUÊNCIAS (COM EVIDÊNCIA)	CLASSIFICAÇÃO DO PROBLEMA										#	MELHORIA PROPOSTA	CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO		STATUS	OBSERVAÇÃO		
				Sistema de Informação	Infraestrutura T.I.C	Móveis/Chave de Acesso/Outros	Infraestrutura Física	Planejamento	Regras de Negócio	Comunicação/Integração	Atividade/Processo/Atividade Proposta	Recursos	BENEFÍCIO			ESFORÇO					
1	Analisar solicitação de inscrição Superintendência.	Duplicidade de análise dos documentos que compõem o processo. a) Devolução de processos pela destinação à caracterização para complementação de informações; b) Solicitação de documentos pendentes ao requerente.	a) Atraso na análise do processo por parte da destinação, em função da necessidade de documentação complementar e/ou complementação de informações, o qual já deveria ter sido adequado da área de caracterização; b) A área de destinação solicita documentação pendente ao requerente, quando identificada a inexistência do documento anexo ao processo. Uma vez que a documentação deveria estar completa e no entanto não está, acaba gerando demora na análise do processo em função da necessidade de solicitação da referida documentação.												OM01	Criação de checklist para análise da documentação necessária e sua disponibilização para Núcleos de Atendimento ao Público (NAP).	Alto	Baixo	Aprovado		
																	OM02	Criação de modelo de formulário "Nota de caracterização do imóvel", contendo a relação de todas as informações básicas necessárias para andamento do processo de destinação.	Alto	Baixo	Aprovado
2	Analisar solicitação de inscrição Superintendência.	Sobrecarga de trabalho nas superintendências.	As superintendências possuem poucos servidores, o que gera sobrecarga de trabalho.			x			x							OM03	Conforme Ata de registros de preço do MPOC, o serviço de análise da quantidade de servidores por processo será realizada no serviço S4 (Análise da capacidade e quantidade de recursos humanos para execução do processo de negócio (análise de alocação de recursos).	Alto	Baixo	Aprovado	
3	Analisar solicitação de inscrição Superintendência.	Pouca qualificação dos servidores das superintendências.	Baixa capacidade de análise técnica dos processos por parte dos servidores, gerando retrabalhos durante todo o processo.	x			x									OM04	Verificar se os cursos e treinamentos ofertados aos servidores, tem sido de fato voltados a real necessidade e demanda das superintendências. Parte dessa análise será realizada no serviço S4.	Alto	Médio	Aprovado	
																	OM05	Criação de Checklist das atividades a serem realizadas pelas áreas.	Alto	Baixo	Aprovado
4	Analisar solicitação de inscrição Superintendência.	Pouca motivação dos servidores das superintendências.	Servidores não se empenham completamente na execução dos trabalhos, o que gera uma maior morosidade na execução dos processos.													OM06	Criação de indicadores para os processos.	Alto	Médio	Aprovado	
																	OM07	Elaboração de metas individuais voltadas a melhoria do serviço prestado, visando o reconhecimento das metas que os atingirem.	Médio	Médio	Aprovado
5	Analisar solicitação de inscrição Superintendência.	Despadronização na execução dos processos pelas superintendências.	Processos são registrados de forma despadronizada gerando dificuldade na análise da documentação pelas demais áreas envolvidas.													OM08	Realizar pesquisa de clima, objetivando identificar como o servidor tem visto o trabalho que desenvolve e qual importância atribui ao seu trabalho.	Médio	Médio	Aprovado	
																	OM09	Trabalhar os resultados obtidos pela pesquisa de clima, criando/revendo metas individuais de trabalho, buscando estabelecer desafios a serem alcançados.	Alto	Alto	Aprovado
6	Analisar solicitação de inscrição Superintendência.	Grande tempo despendido para digitalização dos documentos dos processos.	Atrasos na execução dos processos devido ao grande número de digitalizações dos formulários preenchidos pelos cidadãos.													OM10	Padronizar os processos executados pelas superintendências através da criação de normativos. Estes normativos/manuais serão gerados nos demais serviços deste contrato.	Alto	Baixo	Aprovado	
																	OM11	1. Adaptar SISREI para recebimento das demais demandas de destinação; 2. Integrar SISREI e SEI; 3. Implementar no SISREI o modelo padrão de documentos, a ser utilizado por toda a SPU.	Alto	Alto	Aprovado
7	Analisar solicitação de inscrição Superintendência.	Desconhecimento dos manuais de utilização do SEI e falta de treinamento para utilização da ferramenta.	Utilização equivocada do SEI, gerando atrasos e registros despadronizados do processo no sistema.													OM12	Criação de base de conhecimento no SEI, contendo modelo de documentos que devem compor o processo.	Alto	Médio	Aprovado	
																	OM13	1. Criação de formulário para preenchimento das informações pelos ocupantes via internet, permitindo anexar documentos. Neste caso, o sistema utilizado deverá ter integração com o SEI para transmissão dos documentos. 2. Realizar convênio / contratação de empresa especializada para realização da digitalização dos documentos (Passivo).	Alto	Alto	Aprovado
8	Analisar solicitação de inscrição Unidade Central.	Inexistência de indicadores de processos.	Não aferimento de informações do processo, gerando dificuldades na análise da eficiência e eficácia do processo em gerar valor a SPU.													OM14	Disseminação do manual do SEI através de campanhas de comunicação.	Alto	Baixo	Aprovado	
																	OM15	Realização de treinamento para utilização da ferramenta.	Alto	Alto	Aprovado
9	Outorgar termo de inscrição de ocupação.	Pouca divulgação das ações da SPU no site.	Foi verificado que a SPU não disponibiliza em seu site a relação de destinações realizadas ano a ano, o que fragiliza a relação da secretaria com o público externo que por vezes desconhece sua atuação. Falta de transparência no processo, o que facilita a execução dos processos, uma vez que não levantamos tantos questionamentos sobre os processos de destinação.													OM16	Criação de Indicadores de processos, Conforme serviço S5 da Ata de registro de preço do MPOC.	Alto	Baixo	Aprovado	
																	OM17	Criação de relatórios gerenciais, com dados de toda a SPU no SEI, visando extrair informações que auxiliem no monitoramento e tomada de decisões.	Alto	Médio	Aprovado
10	Outorgar termo de inscrição de ocupação.	Sistema não possui mecanismo de aviso automático ao responsável pela análise da demanda quando ela não é recebida no prazo.	O SEI não possui mecanismo que informe automaticamente ao superintendente, quando o requerente da inscrição de ocupação não comparece no prazo estabelecido para assinatura do termo, gerando atrasos no processo.													OM18	Estabelecer processo voltado a publicação dos atos de destinação de imóveis da União, por meio do site da SPU. Essa ação permitirá maior esclarecimento social quanto as ações e o trabalho da SPU.	Alto	Médio	Aprovado	
																	OM19	Integrar SEI com SISREI, para que este emita os alertas, informando a finalização dos prazos e finalização dos processos, e dando ciência a CGADL a respeito dos itens de verificação do processo, conforme S1 "C".	Alto	Alto	Aprovado
11	Outorgar termo de inscrição de ocupação.	Burocratização no processo de assinatura do Termo de Outorga.	Atrasos no processo em virtude de o requerente necessitar comparecer à superintendência para assinatura do Termo de outorga, quando na verdade poderia apenas receber o Termo assinado pelo superintendente.													OM20	Coletar assinatura somente do superintendente, encaminhando o termo de outorga pelos correios.	Alto	Alto	Não aprovado	
																	OM21	Coletar assinatura somente do superintendente, encaminhando o termo de outorga por meio digital (e-mail ou disponibilizar no site).	Alto	Médio	Não aprovado
12	Todo o processo.	Duplicidade de análise de oportunidade e conveniência dos processos.	A elevada incidência de solicitação de análise de oportunidade e conveniência, por duas alçadas superiores, superintendente e coordenador da área, causa morosidade no processo, uma vez que uma mesma análise é realizada por duas alçadas.													OM22	Requerente assinar digitalmente o processo, via sistema, sem a necessidade de comparecer na SPU.	Alto	Alto	Aprovado	
																	OM23	1. Identificar situações em que a análise e a decisão possa ser tomadas apenas por uma alçada (Coordenador da área ou superintendente); 2. Estabelecer tais atribuições no regimento interno da SPU para que sejam aplicadas.	Alto	Médio	Aprovado



Relatório de análise de melhorias nos processos e sistemas

Apresentação e priorização das
oportunidades de melhoria

SETEMBRO DE 2015

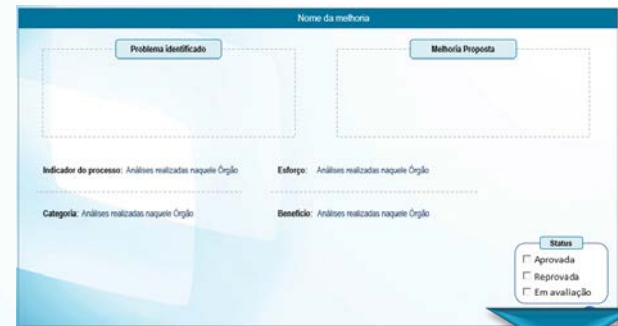


TOTVS

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.

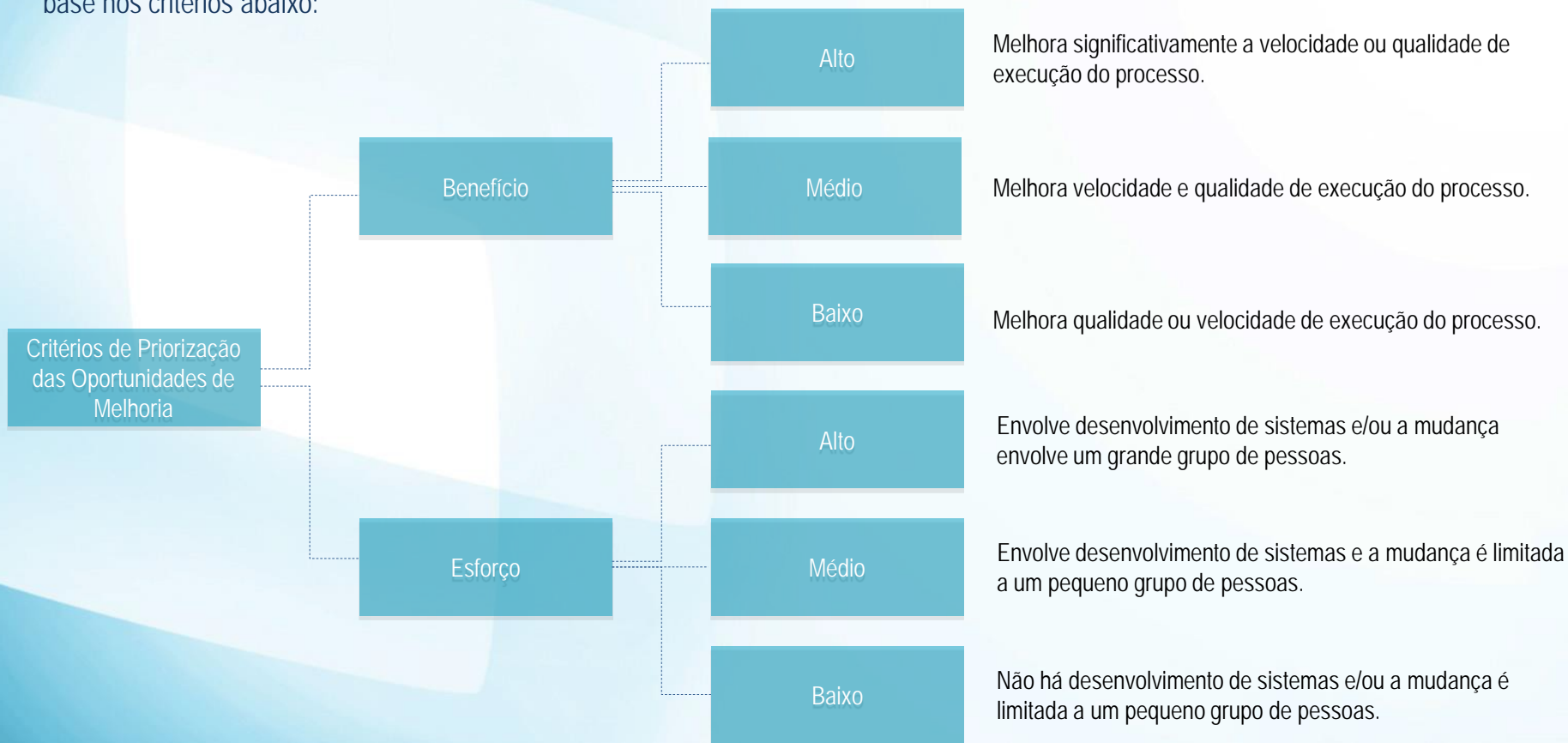


Status

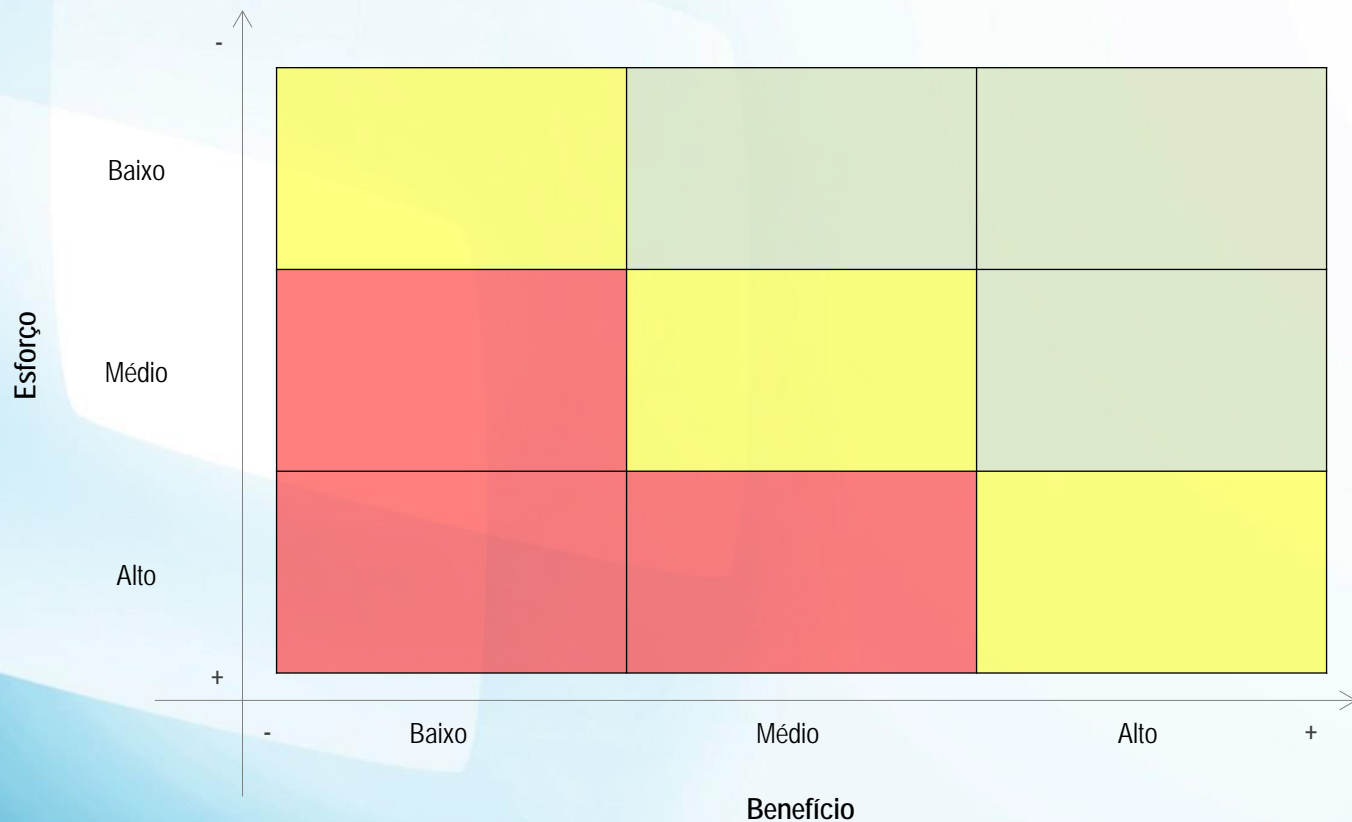
- Aprovada
- Reprovada



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
Média	Amarelo
Baixa	Vermelho

Processo:

Prover Inscrição de Ocupação

Total de melhorias:

27 melhorias, sendo 40% de sistema e 60 % de processo

Nível de atratividade:

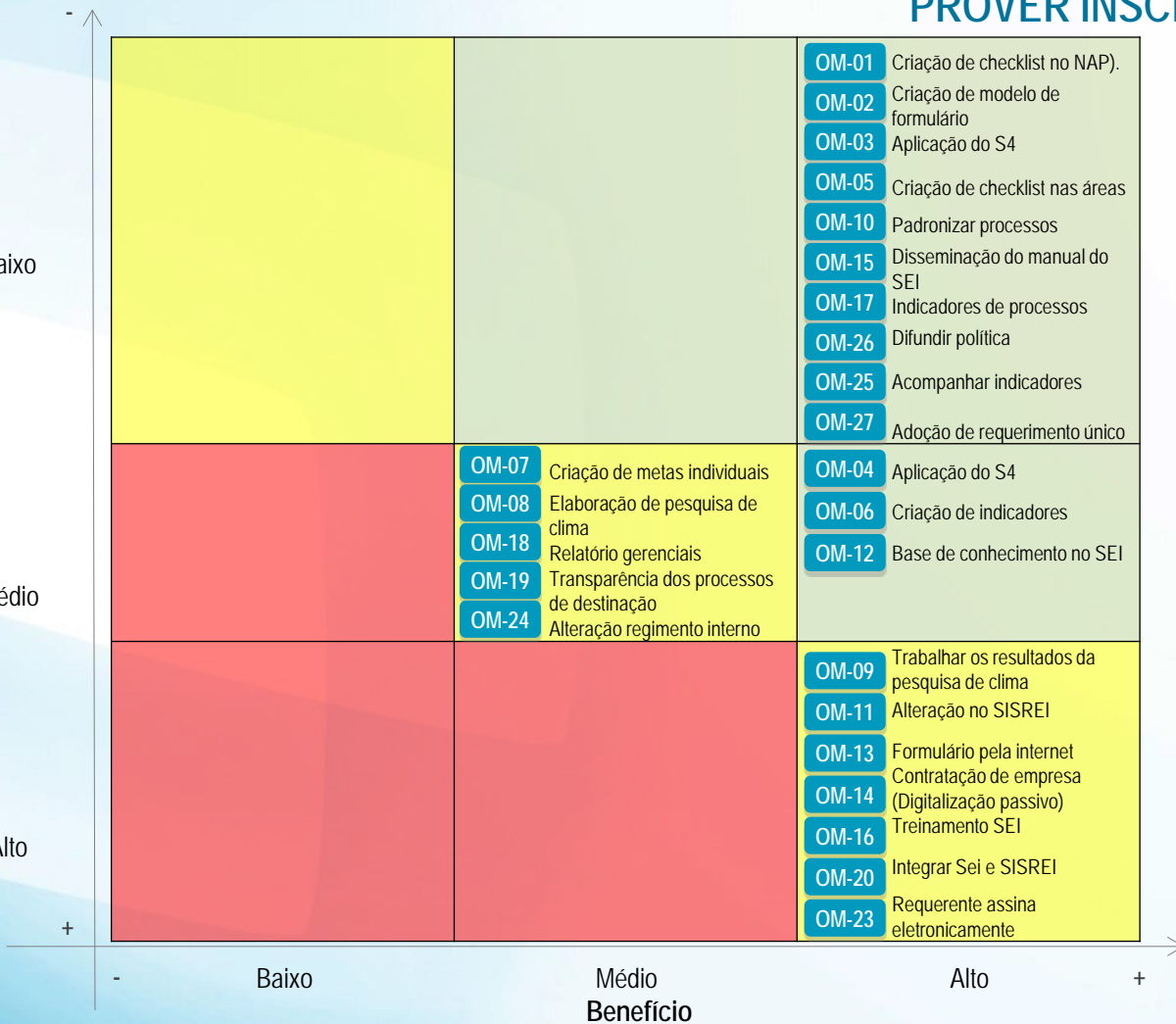
52 % de melhorias com Alta atratividade
48 % de melhorias com Média atratividade
0 % de melhorias com Baixa atratividade

Esforço

Baixo

Médio

Alto



-

Baixo

Médio

Benefício

Alto

+

Problema identificado

- 1- Duplicidade de análise dos documentos que compõem o processo.
- a) Devolução de processos pela destinação à caracterização para complementação de informações;
 - b) Solicitação de documentos pendentes ao requerente.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM01

Criação de checklist para análise da documentação necessária e sua disponibilização para Núcleos de Atendimentos ao Público (NAP).

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

- 1- Duplicidade de análise dos documentos que compõem o processo.
- a) Devolução de processos pela destinação à caracterização para complementação de informações;
 - b) Solicitação de documentos pendentes ao requerente.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM02

Criação de modelo de formulário "Nota de caracterização do imóvel", contendo a relação de todas as informações básicas necessárias para andamento do processo de destinação.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

2 - Sobrecarga de trabalho nas superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM03

Conforme Ata de registros de preço do MPOG, o serviço de análise da quantidade de servidores por processo será realizada no serviço "S4" (Análise da capacidade e quantidade de recursos humanos para execução do processo de negócio (análise de alocação de recursos).

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

3 - Pouca qualificação dos servidores das superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM04

Verificar se os cursos e treinamentos ofertados aos servidores, tem sido de fato voltados a real necessidade e demanda das superintendências. Parte dessa análise será realizada no serviço S4.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

3 - Pouca qualificação dos servidores das superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM05

Criação de Checklist das atividades a serem realizadas pelas áreas.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

3 - Pouca qualificação dos servidores das superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM06

Criação de indicadores para os processos.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

3 - Pouca qualificação dos servidores das superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Médio

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM07

Elaboração de metas individuais voltadas a melhoria do serviço prestado, visando o reconhecimento daqueles que as atingirem.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

4 - Pouca motivação dos servidores das superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Médio

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM08

Realizar pesquisa de clima, objetivando identificar como o servidor tem visto o trabalho que desenvolve e qual importância atribui ao seu trabalho.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

4 - Pouca motivação dos servidores das superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Alto

Melhoria Proposta

OM09

Trabalhar os resultados obtidos pela pesquisa de clima, criando/revisando metas individuais de trabalho, buscando estabelecer desafios a serem alcançados.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

5 - Despadronização na execução dos processos pelas superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM10

Padronizar os processos executados pelas superintendências através da criação de normativos. Estes normativos/manuais serão gerados nos demais serviços deste contrato.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

5 - Despadronização na execução dos processos pelas superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Alto

Melhoria Proposta

OM11

1. Adaptar SISREI para recebimento das demais demandas de destinação;
2. Integrar SISREI e SEI;
3. Implementar no SISREI o modelo padrão de documentos, a ser utilizado por toda a SPU.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

5 - Despadronização na execução dos processos pelas superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM12

Criação de base de conhecimento no SEI, contendo modelo de documentos que devem compor o processo.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

6 - Grande tempo despendido para digitalização dos documentos dos processos..

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Alto

Melhoria Proposta

OM13

1. Criação de formulário para preenchimento das informações pelos ocupantes via internet, permitindo anexar documentos. Neste caso, o sistema utilizado deverá ter integração com o SEI para transmissão dos documentos.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

6 - Grande tempo despendido para digitalização dos documentos dos processos..

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Alto

Melhoria Proposta

OM14

2. Realizar convênio / contratação de empresa especializada para realização da digitalização dos documentos (Passivo).

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

7 - Desconhecimento dos manuais de utilização do SEI e falta de treinamento para utilização da ferramenta.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM15

Disseminação do manual do SEI, através de campanhas de comunicação.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

7 - Desconhecimento dos manuais de utilização do SEI e falta de treinamento para utilização da ferramenta.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Superintendência.

Benefício: Alto

Esforço: Alto

Melhoria Proposta

OM16

Realização de treinamento para utilização da ferramenta.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

8 - Inexistência de indicadores de processos.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Unidade Central.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM17

Criação de Indicadores de processos, Conforme serviço S5 da Ata de registro de preço do MPOG.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

8 - Inexistência de indicadores de processos.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Unidade Central.

Benefício: Alto

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM18

Criação de relatórios gerenciais, com dados de toda a SPU no SEI, visando extrair informações que auxiliem no monitoramento e tomada de decisões.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

9 - Pouca divulgação das ações da SPU no site.

Etapa: Outorgar termo de inscrição de ocupação.

Benefício: Alto

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM19

Estabelecer processo voltado a publicação dos atos de destinação de imóveis da União, por meio do sitio da SPU. Essa ação permitiria maior esclarecimento social quanto as ações e o trabalho da SPU.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

10 - Sistema não possui mecanismo de aviso automático ao responsável pela análise da demanda quando ela não é recebida no prazo.

Etapa: Outorgar termo de inscrição de ocupação.

Benefício: Alto

Esforço: Alto

Melhoria Proposta

OM20

Integrar SEI com SISREI, para que este emita os alertas, informando a finalização dos prazos e finalização dos processos, e dando ciência à CGADL a respeito dos itens de verificação do processo, conforme S1 "C".

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

11 - Burocratização no processo de assinatura do Termo de Outorga.

Etapa: Outorgar termo de inscrição de ocupação.

Benefício: Alto

Esforço: Alto

Melhoria Proposta

OM21

Coletar assinatura somente do superintendente, encaminhando o termo de outorga pelos correios.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

11 - Burocratização no processo de assinatura do Termo de Outorga.

Etapa: Outorgar termo de inscrição de ocupação.

Benefício: Alto

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM22

Coletar assinatura somente do superintendente, encaminhando o termo de outorga por meio digital (e-mail ou disponibilizar no site).

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

11 - Burocratização no processo de assinatura do Termo de Outorga.

Etapa: Outorgar termo de inscrição de ocupação.

Benefício: Alto

Esforço: Alto

Melhoria Proposta

OM23

Requerente assinar digitalmente o processo, via sistema, sem a necessidade de comparecer na SPU.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

12 - Duplicidade de análise de oportunidade e conveniência dos processos.

Etapa: Todo o processo

Benefício: Alto

Esforço: Médio

Melhoria Proposta

OM24

1. Identificar situações em que a análise e a decisão possa ser tomadas apenas por uma alçada (Coordenador da área ou superintendente);
2. Estabelecer tais atribuições no regimento interno da SPU para que sejam aplicadas.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

13 - Falha na identificação do instrumento de destinação nas áreas de destinação das superintendências.

Etapa: Analisar solicitação de inscrição
Unidade Central.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM25

1. Acompanhar os itens de verificação estabelecidos para o processo, por meio de sistemas, relatórios e gráficos.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

14 - Dificuldade na definição do instrumento de destinação mais adequado.

Etapa: Todo o processo.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM26

Difundir a política de destinação de imóveis de forma a consolidar o entendimento sobre a definição de qual o melhor instrumento de destinação a ser adotado.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

14 - Dificuldade na definição do instrumento de destinação mais adequado.

Etapa: Todo o processo.

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

Melhoria Proposta

OM27

Adoção de requerimento único de regularização de imóveis, retirando o "formulário de inscrição de ocupação".

Status

Aprovada

Reprovada





Obrigado

