

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	Atores/Clientes/Fornecedores	Infraestrutura física	Planejamento	Regras de negócio	Comunicação/Articulação	Processo (handoffs e controles de processo)	Burocracia		BENEFÍCIO	ESFORÇO				
1	Emissão de CRA	Envolvimento da Destinação para verificar a documentação recebida	A atividade pode ser realizada pelo setor de Atendimento, de forma a evitar que o processo chegue até o setor de Destinação e precise ser devolvido para solução de pendências que poderiam ser facilmente identificadas no início da etapa.			x						x	x		Transferir a análise da documentação recebida para o NAP. Dada a baixa complexidade dessa conferência, ela poderia ser transferida para o NAP e, dessa forma, seria possível sanar eventuais desconformidades diretamente com o requerente, eliminando a necessidade de retrabalho. Além disso, não há necessidade de se elaborar uma nota conclusiva, uma vez que o processo tem baixa margem de análise técnica, sendo predominantemente composto da simples conferência dos documentos. Eliminação da seguinte atividade: 11 - ELABORAR nota conclusiva	Alto	Baixo	Aprovado	
2	Emissão de CRA	A avaliação do imóvel é realizado depois que o foreiro demonstra o interesse pela remição do foro.	Caso o foreiro não tenha interesse ou não tenha condições de arcar com o valor estipulado, isso pode fazer com que ele desista do processo, fazendo com que o esforço de análise realizado tenha sido inócuo.			x							x		Nos casos em que o processo é iniciado pela SPU, a avaliação deve ser realizada durante o período de preparação da portaria que irá listar os imóveis disponíveis para a remição. Dessa forma, o foreiro terá ciência do valor a ser pago e com isso se evita que o processo seja interrompido pela desistência do requerente por não ter condições de arcar com o valor cobrado pela SPU.	Médio	Baixo	Aprovado	
3	Emissão de CRA	O foreiro só é notificado sobre os débitos pendentes depois que já emitiu e pagou o DARF de remição.	O processo tem acréscimo na sua duração pois o requerente necessita realizar a emissão do DARF e proceder para o pagamento.			x						x			Quando o requerente for notificado sobre a possibilidade de remição, ele deve ser avisado também que existem débitos que precisam ser regularizados para que seja realizado o procedimento, informando os valores e onde ele pode obter os DARFs necessários ao pagamento.	Médio	Baixo	Aprovado	
4	Emissão de CRA	O DARF é disponibilizado ao requerente somente após o seu comparecimento à superintendência.	Com isso, o requerente somente pode realizar o pagamento depois de fazer a solicitação da remição de foro, sendo que ele poderia ir à superintendência com o DARF já pago, eliminando a necessidade de mais comparecimentos à SPU.	x		x						x			O DARF, nos casos em que a SPU toma a iniciativa de realizar a remição, deve ser disponibilizado para que o requerente possa emití-lo diretamente pela internet, sem a necessidade de comparecimento prévio à SPU para que seja realizado o pagamento.	Médio	Baixo	Aprovado	
5	Emissão de CRA	O superintendente precisa deliberar sobre a realização da remição, mesmo essa decisão já tendo sido tomada anteriormente.	A atividade é redundante, uma vez que o superintendente já deliberou sobre o processo.			x						x			Eliminar a atividade: 12 - DELIBERAR sobre o pedido de remição	Médio	Baixo	Aprovado	

#	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/Fornecedores	Infraestrutura física	Planejamento	Regras de negócio	Comunicação/Articulação	Processo (handoffs e controles de processo)	Burocracia		BENEFÍCIO	ESFORÇO				
6	Emissão de CRA	Atualmente, toda a comunicação com o requerente é feita através de notificações enviadas pelo correio com Aviso de Recebimento.	Essa forma de comunicação destoa da informatização do processo e gera uma demora no recebimento das demandas e no tempo de resposta por meio do requerente. Entretanto, convém ressaltar, que ainda é necessária a manutenção do aviso por AR, uma vez que nem todos os requerentes podem ter acesso às ferramentas tecnológicas necessárias e também por possibilitar que a SPU tenha a confirmação de que a mensagem foi recebida.	x		x						x			Criação de uma forma de envio das mensagens por meio de SMS e/ou e-mail, a ser utilizada em paralelo à notificação com AR. Dessa forma, o requerente pode se manifestar de forma tempestiva, tomando o processo mais eficiente.	Alto	Médio	Aprovado	
7	Cancelar o RIP no SIAPA	Envolvimento da Destinação para verificar a documentação recebida	A Destinação agrega pouco valor ao processo, gerando um handoff desnecessário.			x							x		Como o Cadastro é o responsável pelo cancelamento do imóvel no SIAPA e por informar ao superintendente sobre a regularidade do processo, esse setor também pode ser responsável pela conferência das informações emitidas pelo cartório.	Médio	Médio	Aprovado	



Relatório de análise de melhorias nos processos e sistemas

Apresentação e priorização das
oportunidades de melhoria

OUTUBRO DE 2015

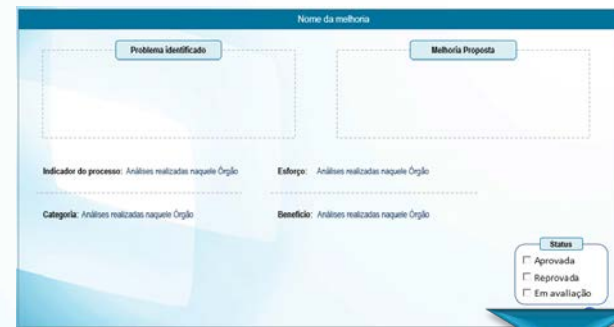


TOTVS

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.

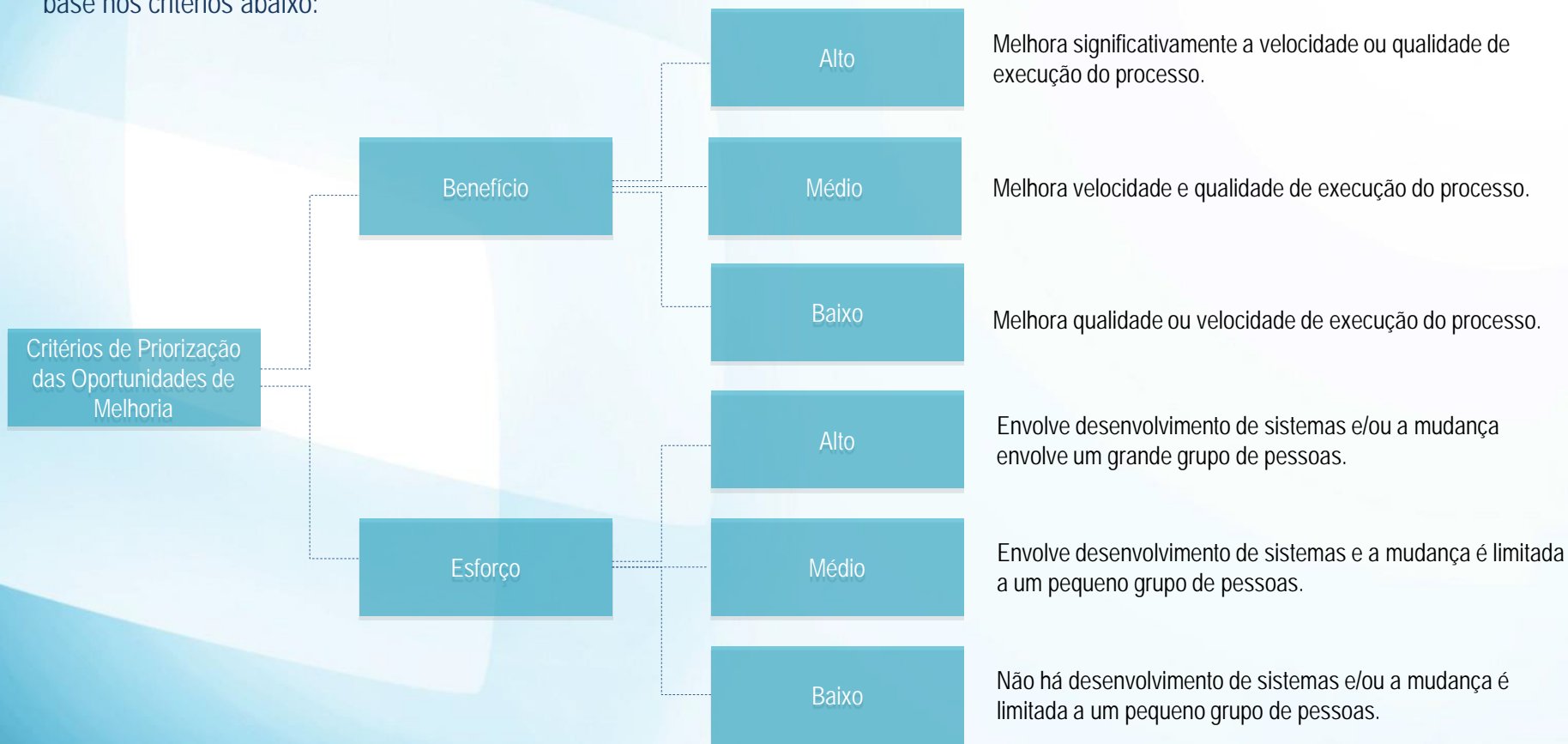


Status

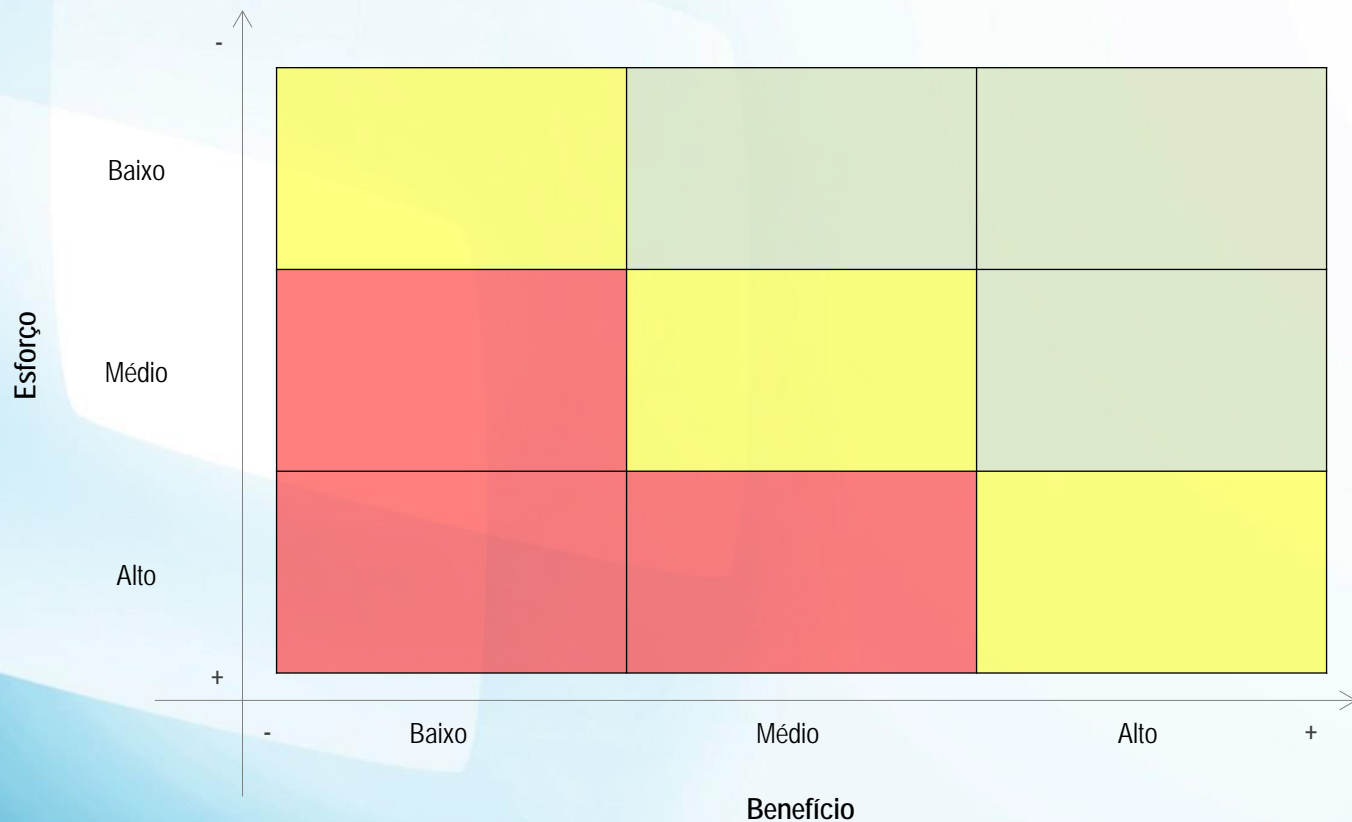
- Aprovada
- Reprovada



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

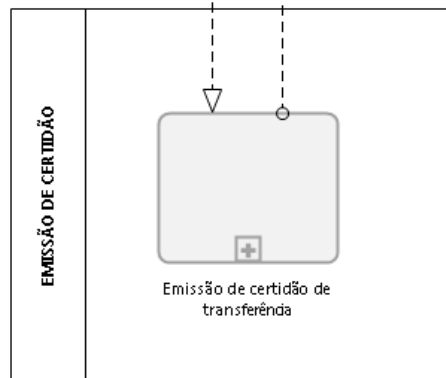
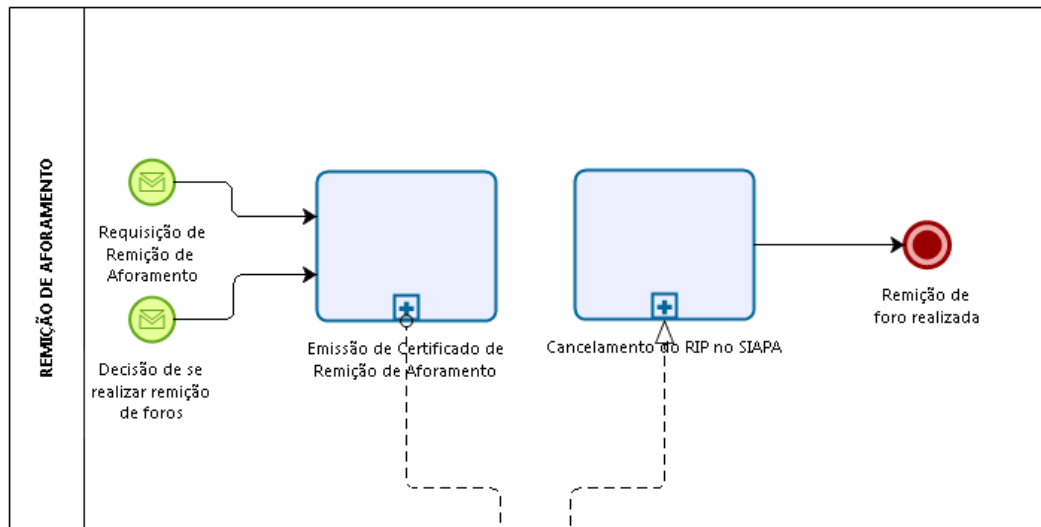


A definição dos *Níveis de atividade* das oportunidades de melhoria seguiu a matriz abaixo e indica a relação esforço x benefício:



Legenda

Alta	Verde
Média	Amarelo
Baixa	Vermelho



Processo:

Remição de Aforamento

Total de melhorias:

07 melhorias, sendo 85% de processo e 15% de sistemas

Nível de atratividade:

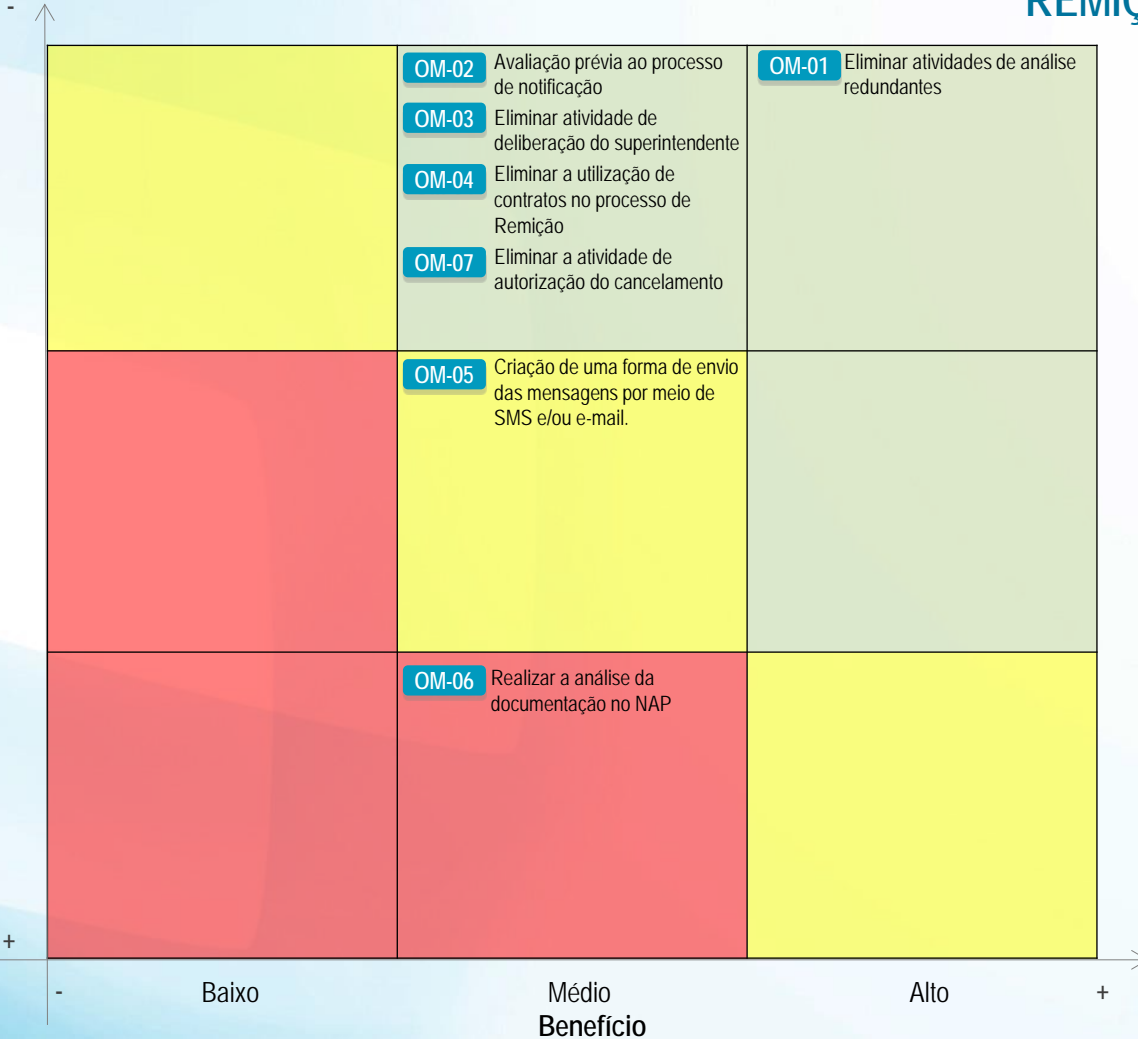
70 % de melhorias com Alta atratividade
15 % de melhorias com Média atratividade
15 % de melhorias com Baixa atratividade

Esforço

Baixo

Médio

Alto



Problema identificado

Envolvimento da Destinação para verificar a documentação recebida.

Etapa: Emissão de CRA

Benefício: Alto

Esforço: Baixo

1

Melhoria Proposta

OM01

Transferir a análise da documentação recebida para o NAP. Dada a baixa complexidade dessa conferência, ela poderia ser transferida para o NAP e, dessa forma, seria possível sanar eventuais desconformidades diretamente com o requerente, eliminando a necessidade de retrabalho.

Além disso, não há necessidade de se elaborar uma nota conclusiva, uma vez que o processo tem baixa margem de análise técnica, sendo predominantemente composto da simples conferência dos documentos.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

A avaliação do imóvel é realizado depois que o foreiro demonstra o interesse pela remição do foro.

Etapa: Emissão de CRA

Benefício: Médio

Esforço: Baixo

2

Melhoria Proposta

Nos casos em que o processo é iniciado pela SPU, a avaliação deve ser realizada durante o período de preparação da portaria que irá listar os imóveis disponíveis para a remição.

Dessa forma, o foreiro terá ciência do valor a ser pago e com isso se evita que o processo seja interrompido pela desistência do requerente por não ter condições de arcar com o valor cobrado pela SPU.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

O superintendente precisa deliberar sobre a realização da remição, mesmo essa decisão já tendo sido tomada anteriormente.

Etapa: Emissão de CRA

Benefício: Médio

Esforço: Baixo

3

Melhoria Proposta

Eliminar a atividade:
12 - DELIBERAR sobre o pedido de remição.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

O contrato não é utilizado em todas as superintendências, não sendo um elemento indispensável no processo de remição.

Etapa: Emissão de CRA

Benefício: Médio

Esforço: Baixo

4

Melhoria Proposta

Eliminar a utilização de contrato para realizar a remição de foro, com isso tornando desnecessário que o processo seja enviado para a CJU.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

Atualmente, toda a comunicação com o requerente é feita através de notificações enviadas pelo correio com Aviso de Recebimento.

Etapa: Emissão de CRA

Benefício: Médio

Esforço: Médio

5

Melhoria Proposta

Criação de uma forma de envio das mensagens por meio de SMS e/ou e-mail, a ser utilizada em paralelo à notificação com AR. Dessa forma, o requerente pode se manifestar de forma tempestiva, tornando o processo mais eficiente.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

Envolvimento da Destinação para verificar a documentação recebida.

Etapa: Cancelar o RIP no SIAPA

Benefício: Médio

Esforço: Alto

6

Melhoria Proposta

Transferir a análise da documentação recebida para o NAP. Dada a baixa complexidade dessa conferência, ela poderia ser transferida para o NAP e, dessa forma, seria possível sanar eventuais desconformidades diretamente com o requerente, eliminando a necessidade de retrabalho.

Status

Aprovada

Reprovada



Problema identificado

O superintendente necessita autorizar o cancelamento do RIP no SIAPA.

Etapa: Cancelar o RIP no SIAPA

Benefício: Médio

Esforço: Baixo

7

Melhoria Proposta

Eliminar a atividade:

04 - DEFERIR o cancelamento do RIP no sistema

Status

Aprovada

Reprovada





Obrigado

