

Projeto Melhorias em Processos

Secretaria do Patrimônio da União – SPU

Processo

Cobrança de Débitos Inadimplidos

S4 - Análise da capacidade e quantidade de recursos humanos

Março de 2016



TOTVS



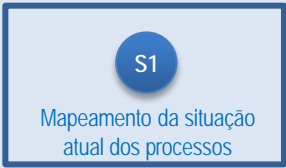
NOSSA PAUTA

1. CONTEXTUALIZAÇÃO
2. BASE CONCEITUAL E METODOLÓGICA – S4
3. PRODUTO
4. REFLEXÕES FINAIS

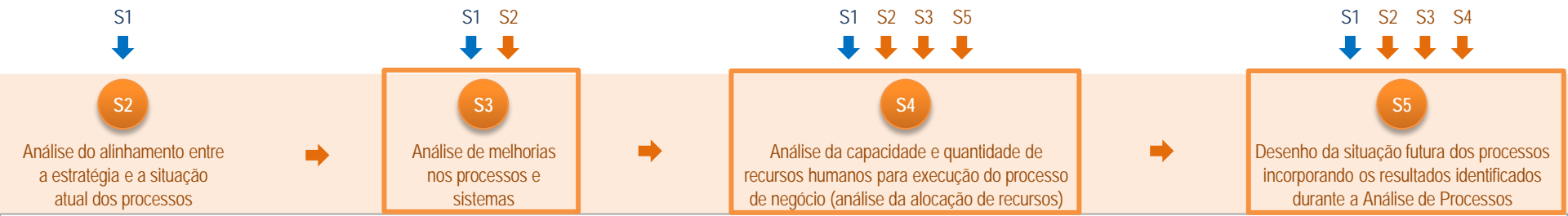


NOSSA PAUTA

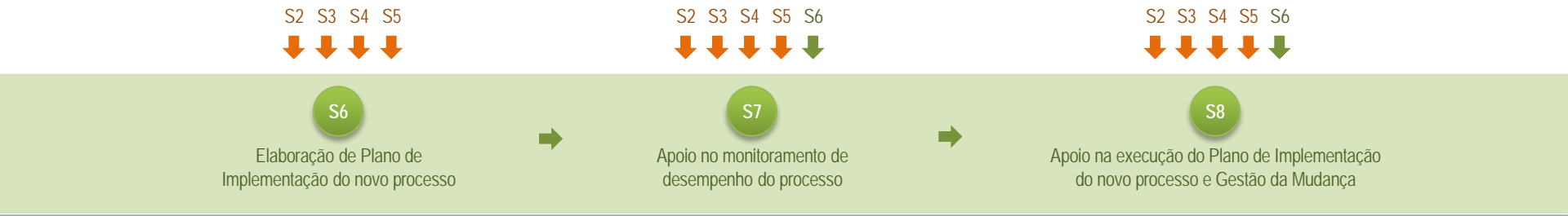
1. CONTEXTUALIZAÇÃO
2. BASE CONCEITUAL E METODOLÓGICA – S4
3. PRODUTO
4. REFLEXÕES FINAIS



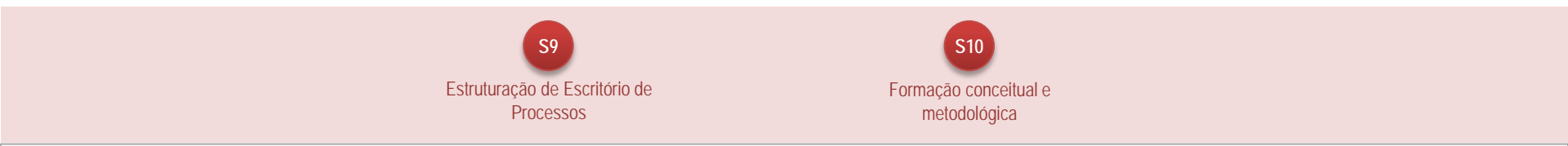
Entendimento da situação atual. Base para a realização da *análise* e *redesenho* do processo



Análise e Redesenho do processo. Base para a *implementação* do novo modelo de operação do processo



Implantação e *monitoramento* do novo processo



Implantação do *Escritório de Gerenciamento* de Processos de Negócio



NOSSA PAUTA

1. CONTEXTUALIZAÇÃO
2. **BASE CONCEITUAL E METODOLÓGICA – S4**
3. PRODUTO
4. REFLEXÕES FINAIS

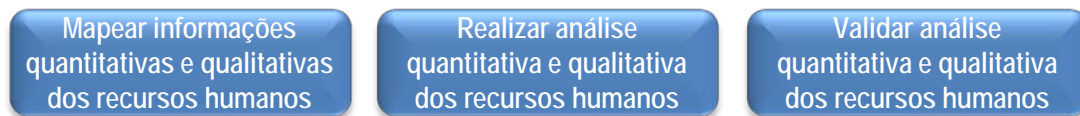
S4 – ANÁLISE DA CAPACIDADE E QUANTIDADE DE RECURSOS HUMANOS



Objetivo:

Avaliar a quantidade de recursos humanos necessários para execução do processo, bem como o conjunto de conhecimentos e habilidades necessárias para o bom desempenho das atividades realizadas no processo.

Processo de execução:



Roteiro de Atividades:

A execução do serviço é guiada pelo *Checklist de atividades S4*:



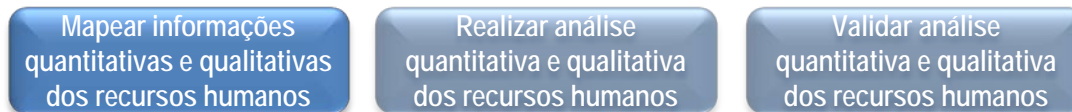
Checklist S4

| Metodologia de Modelagem de Processos | | TOTVS |
|---------------------------------------|---|-------|
| Checklist de Atividades | | |
| Serviço: | S4 - ANÁLISE DA CAPACIDADE E QUANTIDADE DE RECURSOS HUMANOS | |
| Objetivo: | Avaliar a quantidade de recursos humanos necessários para execução do processo, bem como o conjunto de conhecimentos e habilidades necessárias para o bom desempenho das atividades realizadas no processo. | |
| Processo de execução: | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;">Mapear informações quantitativas e qualitativas dos recursos humanos</div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;">Realizar análise quantitativa e qualitativa dos recursos humanos</div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;">Validar análise quantitativa e qualitativa dos recursos humanos</div> </div> | |
| 1 | Apresentar a metodologia de S4 | |
| 2 | Definir cronograma de reuniões junto ao responsável pelo projeto no Orgão Contratante. | |
| | Levantar as informações necessárias para a análise quantitativa e qualitativa dos recursos humanos envolvidos na execução do processo. | |
| | - Caso o serviço seja executado com base no desenho atual do processo (PG 15), utilizar como base as informações levantadas no serviço S1 - Mapeamento da situação atual dos processos. | |
| | - Caso o serviço seja executado com base no desenho futuro do processo (T-4-04), utilizar como base as informações levantadas nos seguintes serviços: | |
| 3 | - S1 - Mapeamento da situação atual dos processos; - S2 - Análise do alinhamento entre a estratégia e a situação atual dos processos; - S3 - Análise dos impactos nos processos e sistemas; - S5 - Desenho da Situação Futura dos Processos. | |
| 3.1 | Para a coleta das informações podem ser utilizados os métodos: - Workshop estruturado; - Entrevistas dirigidas; - Observação. | |
| 4 | Realizar a análise das informações mapeadas, indicando o número de pessoas necessárias para a correta execução do processo e capacidade técnica do quadro de pessoal envolvido. | |
| 5 | Comenzar reunião de pré-validação do dimensionamento (envio dos materiais produzidos). | |
| 5.1 | Apresentar o material | |
| 5.2 | Validar o entendimento | |
| 5.3 | Identificar a necessidade de materiais | |
| 5.4 | Elaborar lista de materiais, contendo as alterações solicitadas pelo órgão contratante. | |
| 6 | Realizar os ajustes solicitados na pré-validação do dimensionamento | |
| 7 | Validar e produzir final | |
| 7.1 | Imprimir os produtos | |
| 7.2 | Enviar em CD os produtos | |
| 7.3 | Enviar o T-Formo de Recolhimento Provisório | |
| 7.4 | Realizar validação de S4 | |
| | - Apresentar os produtos. Anúncio deve ser guiado pelas atas de reunião geradas nas pré-validações. | |
| | - Entregar os produtos e o T-Formo de Recolhimento Provisório | |
| 7.5 | Solicitar ao órgão a assinatura do T-Formo de Recolhimento Provisório (2) prazo de 05 a 10 dias úteis | |
| 7.6 | Solicitar ao órgão o aceite do CS | |
| 7.7 | Enviar o T-Formo de Recolhimento Definitivo | |
| 7.8 | Solicitar ao órgão a assinatura do T-Formo de Recolhimento Definitivo | |

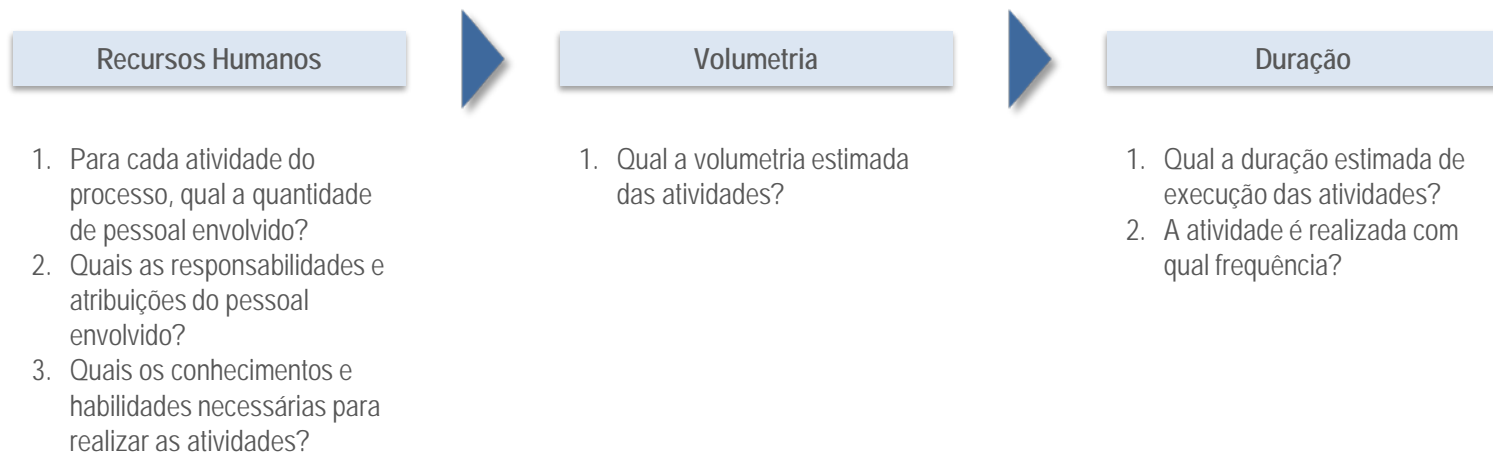


Processo de Execução:

Fase 1



Levantar as informações necessárias para a análise quantitativa e qualitativa dos recursos humanos envolvidos na execução do processo. As informações devem ser levantadas mediante a realização de entrevistas com os donos de processos¹ e obtenção de dados disponíveis nos Órgãos.



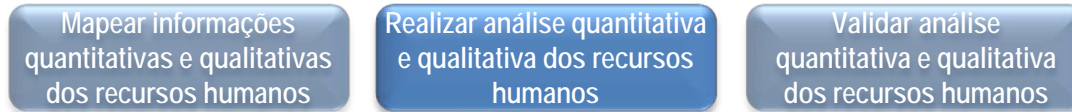
Observação: Para o mapeamento das informações quantitativas, o Órgão poderá definir metas de volumetria e duração das atividades.

S4 – ANÁLISE DA CAPACIDADE E QUANTIDADE DE RECURSOS HUMANOS



Processo de Execução:

Fase 2



Realizar a análise das informações mapeadas, indicando o número de pessoas necessárias para a correta execução do processo e capacidade técnica do quadro de pessoal envolvido.

Conceitos:

FTE

Full-time equivalent ou **equivalente a tempo completo**. Unidade utilizada para mensurar o esforço necessário para realizar o processo. Se a carga horária de um Órgão é de 8 horas diárias, 1 FTE irá representar 8 horas de trabalho por dia.

Exemplos: 1 servidor representa 1 FTE executando o processo
1 estagiário representa ½ FTE executando o processo

HEADCOUNT

Número de pessoas que executam o processo.

DIMENSIONAMENTO

Definição do quadro ideal para executar o **processo**, através da conversão do FTE em Headcount por etapa, unidade organizacional e cargo.

IMPORTANTE:

O dimensionamento irá apontar o quantitativo de pessoas necessárias para executar o processo analisado e não o quantitativo de pessoas necessárias para realizar todas as atividades sob responsabilidades da(s) área(s) envolvida(s).

S4 – ANÁLISE DA CAPACIDADE E QUANTIDADE DE RECURSOS HUMANOS

| | | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Planejamento | Planejamento | Planejamento | Planejamento | Planejamento | Planejamento |
| Alinhamento | Alinhamento | Alinhamento | Alinhamento | Alinhamento | Alinhamento |
| Requisitos | Requisitos | Requisitos | Requisitos | Requisitos | Requisitos |
| Impactos | Impactos | Impactos | Impactos | Impactos | Impactos |
| Métricas | Métricas | Métricas | Métricas | Métricas | Métricas |

PM3 e Gestão da Mudança

Processo de Execução:

Fase 2

Mapear informações quantitativas e qualitativas dos recursos humanos

Realizar análise quantitativa e qualitativa dos recursos humanos

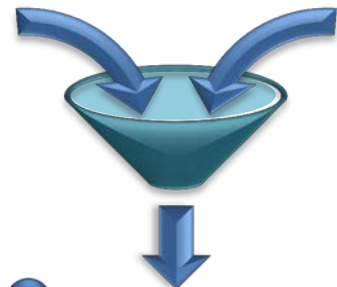
Validar análise quantitativa e qualitativa dos recursos humanos

1 Mapeamento da situação futura

2 Mapeamento de informações quantitativas e qualitativas

Identificação das atividades do processo, Unidade organizacional e Cargo

Mapeamento da quantidade de pessoal, frequência das atividades, duração estimada¹, volume estimado, responsabilidade/atribuições do pessoal envolvido e conhecimento e habilidades necessárias



3 Identificação do FTE

4 Dimensionamento por etapa, unidade organizacional e cargo

5 Elaboração da matriz RACI e definição da necessidade de treinamentos

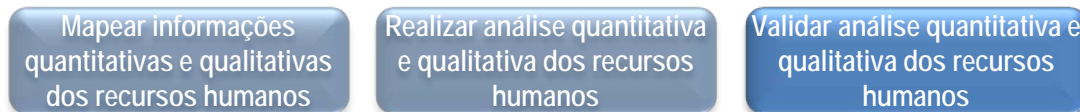


Book S4

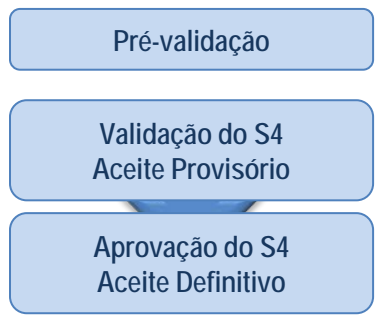
¹ A Estimativa de duração mapeada no Serviço S1 será revisada durante o mapeamento das informações. Novas atividades incluídas serão estimadas em conjunto com o dono de processo.

S4 – ANÁLISE DA CAPACIDADE E QUANTIDADE DE RECURSOS HUMANOS

Processo de Execução:



Reunião de validação da análise quantitativa e qualitativa dos recursos envolvidos. O dono do processo e a Alta gestão do Órgão são responsáveis por aprovar a análise.



Anexo IV
Edital



Anexo V
Edital



| Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional / Cargo 1 | Unidade Organizacional / Cargo 2 |
|--------------|-----------|----------------------------------|----------------------------------|
| | | | |

| Unidade Organizacional / Cargo | Treinamento 1 | Treinamento 2 | Treinamento 3 |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | | |



Apresentação S4



NOSSA PAUTA

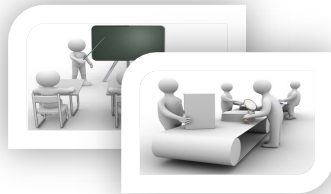
1. CONTEXTUALIZAÇÃO
2. BASE CONCEITUAL E METODOLÓGICA – S4
3. **PRODUTO**
 - a) **Informações Quantitativa**
 - b) **Informações Qualitativas**
4. REFLEXÕES FINAIS

S4 – ANÁLISE DA CAPACIDADE E QUANTIDADE DE RECURSOS HUMANOS

| | | | | | |
|--------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Planejamento | Identificação | Definição | Execução | Monitoramento | Encerramento |
| Objetivos | Identificação das atividades | Definição das atividades | Execução das atividades | Monitoramento das atividades | Encerramento das atividades |
| Impactos | Identificação dos recursos | Definição dos recursos | Execução dos recursos | Monitoramento dos recursos | Encerramento dos recursos |
| Métricas | Identificação das métricas | Definição das métricas | Execução das métricas | Monitoramento das métricas | Encerramento das métricas |

PM3 e Gestão da Mudança

Utilização: Para entender as reais necessidades do negócio, no que diz respeito a necessidade de recursos humanos e auxiliar no entendimento da situação atual dos processos, visando o seu correto dimensionamento.



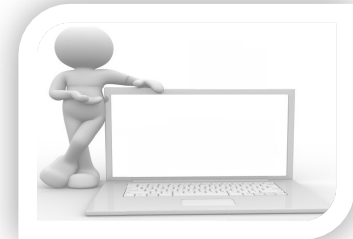
Levantamento de Informações com os donos dos processos



Análise prévia de documentos



Consolidação dos resultados



Apresentação e validação dos resultados

Benefícios Esperados:

- Identificar o real esforço necessário para executar as atividades;
- Identificar gargalos nos processos;
- Garantir o correto dimensionamento para a execução dos processos.

Fatores Críticos de Sucesso:

- Informações assertivas (frequência, duração e quantidade de pessoas executoras etc)
- Segregação das funções nas atividades
 - Correta definição das atividades

Riscos:

- Informações sigilosas
- Supervalorização nas estimativas
 - Desconforto da equipe

Para proceder com a coleta das **informações quantitativas do processo**, iremos analisar todas as atividade do processo, coletando as seguintes informações:



Cargo

Quais são os cargos envolvidos na execução desta atividade?

Necessário maior detalhamento?



Quantitativo de pessoas

Quantas pessoas executam esta atividade?

Quais são os respectivos cargos?



Frequência

Qual a frequência de execução desta atividade?

Ela pode ser subdividida em outras atividades com frequências diferentes?



Duração Estimada

Qual a duração estimada destas atividades?

Temos algum indicador que nos ajude com essa medição?



Volume estimado

Qual o volume estimado desta atividade?

Temos algum indicador que nos ajude com essa medição?

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Quantitativas

| Etapa | Nº da Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | Cargo | Quantidade Pessoal | Frequência | Estimativa de duração | | |
|------------------------------------|-----------------|--|------------------------|-------------|--------------------|------------|---|-----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Unidade de referência (Unidade utilizada para mapear a duração) | Duração estimada (em horas) | Volume estimado |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 1 | ELABORAR calendário prévio | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 |
| | 2 | AVALIAR possibilidade de atender calendário proposto | CGTEC | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 |
| | 3 | ENCAMINHAR resposta à CGCOB | CGTEC | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 |
| | 4 | ANALISAR resposta da CGTEC | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 |
| | 5 | ELABORAR nota técnica | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 16 | 1 |
| | 6 | ENCAMINHAR Nota técnica para aprovação | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,5 | 1 |
| | 7 | AVALIAR nota técnica | DEREP | Diretor | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 |
| | 8 | ENCAMINHAR nota técnica aos interessados | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 |
| | 9 | RECEBER confirmação de recebimento da nota técnica | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,16666667 | 1 |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Quantitativas

| Etapa | Nº da Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | Cargo | Quantidade Pessoal | Frequência | Estimativa de duração | | |
|---|-----------------|--|------------------------|---------|--------------------|------------|---|-----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Unidade de referência (Unidade utilizada para mapear a duração) | Duração estimada (em horas) | Volume estimado |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 1 | PARAMETRIZAR SIAPA | CGTEC | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 |
| | 2 | GERAR relatório da prévia (auto) | CGTEC | Técnico | | | | | |
| | 3 | AVALIAR relatório da prévia | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 32 | 1 |
| | 4 | AVALIAR nota técnica. | DEREP | Diretor | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 |
| | 5 | REALIZAR videoconferência com todos os envolvidos no processo. | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 8 | 1 |
| | 6 | AVALIAR registros do relatório da prévia com o objetivo de qualificar os registros | Área de Receita SPU/UF | Técnico | 27 | ANUAL | Hora | 8 | 1 |
| | 7 | QUALIFICAR dados conforme motivo do problema | Área de Receita SPU/UF | Técnico | 27 | ANUAL | Hora | 120 | 1 |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Quantitativas

| Etapa | Nº da Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | Cargo | Quantidade Pessoal | Frequência | Estimativa de duração | | |
|---------------------|-----------------|--|------------------------|---------|--------------------|------------|---|-----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Unidade de referência (Unidade utilizada para mapear a duração) | Duração estimada (em horas) | Volume estimado |
| Notificar Registros | 1 | CLASSIFICAR e arquivar os ARs em armários específicos | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 132 | 1 |
| | 2 | GERAR relatório do SIAPA com as informações da notificação. | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 4 | 1 |
| | 3 | GERAR Nota Técnica, listando os casos que ainda precisam ser qualificados. | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 40 | 1 |
| | 4 | AVALIAR nota técnica. | DEREP | Diretor | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 |
| | 5 | ENCAMINHAR para as superintendências | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Quantitativas

| Etapa | Nº da Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | Cargo | Quantidade Pessoal | Frequência | Estimativa de duração | | |
|---------------------------------|-----------------|---|------------------------|---------|--------------------|------------|---|-----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Unidade de referência (Unidade utilizada para mapear a duração) | Duração estimada (em horas) | Volume estimado |
| Publicar Notificação por Edital | 1 | CONSULTAR publicação | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 |
| | 2 | SALVAR edital publicado na pasta compartilhada (DRACMA) | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 |
| | 3 | DISPONIBILIZAR edital para as superintendências | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 |
| | 4 | INFORMAR publicação para as superintendências | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 |
| | 5 | INFORMAR publicação do edital no SIAPA | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Quantitativas

| Etapa | Nº da Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | Cargo | Quantidade Pessoal | Frequência | Estimativa de duração | | |
|------------------------------------|-----------------|---|------------------------|-------------|--------------------|------------|---|-----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Unidade de referência (Unidade utilizada para mapear a duração) | Duração estimada (em horas) | Volume estimado |
| Inscrever em Dívida Ativa da União | 1 | Realizar videoconferência para comunicar sobre a inscrição em DAU | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 6 | 1 |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Quantitativas

| Etapa | Nº da Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | Cargo | Quantidade Pessoal | Frequência | Estimativa de duração | | |
|--------------------|-----------------|--|------------------------|-------------|--------------------|------------|---|-----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Unidade de referência (Unidade utilizada para mapear a duração) | Duração estimada (em horas) | Volume estimado |
| Elaborar Relatório | 1 | EXTRAIR informações das notificações | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,5 | 1 |
| | 2 | EXTRAIR RIP's inscritos em DAU | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,5 | 1 |
| | 3 | CONSOLIDAR informações em planilha | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 |
| | 4 | IDENTIFICAR RIP's que não foram inscritos em DAU | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 |
| | 5 | CONSOLIDAR informações em planilha | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 |
| | 6 | ELABORAR nota técnica para fechamento do Processo Grande Notificação | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 8 | 1 |
| | 7 | ENCAMINHAR Nota Técnica | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,16666667 | 1 |
| | 8 | AVALIAR Nota Técnica | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,5 | 1 |
| | 9 | AVALIAR Nota Técnica | DEREP | Diretor | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 |
| | 10 | ENCAMINHAR Nota Técnica aos interessados | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,16666667 | 1 |
| | 11 | ARQUIVAR processo | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,16666667 | 1 |

7

Cobrança de Débitos Inadimplidos

SPU – Superintendência

4

CGCOB -
Coordenador

0,127 FTE

1

CGCOB - Técnico

0,001 FTE

1

CGTEC -
Coordenador

0,003 FTE

1

DEREP - Diretor

0,003 FTE

1

SPU/UF

3

Técnico – Área de
Receita

1,8 FTE

3

Considera-se, no mínimo, um backup de recurso por fração de FTE.

Para proceder com a coleta das **informações qualitativas**, procederemos com a análise em **duas grandes vertentes**. A primeira será uma **análise de papéis e responsabilidades**, que será realizada através da aplicação de uma **matriz RACI**. A segunda será realizada através da análise de quais **treinamentos são necessários para executar as atividades** do processo.



Quem são os responsáveis por executar as atividades (R)?

Quem são os aprovadores (A)?

Quem são os consultados (C)?

Quem são os informados (I)?

Matriz Raci



Quais são os treinamentos que os funcionários devem executar para realizar as atividades?

Quais são os conhecimentos que as pessoas devem ter?

Treinamentos

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Qualitativas – Matriz RACI

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB – Coordenador | CGCOB – Técnico | CGTEC – Técnico | DEREP – Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|------------------------------------|--------------|--|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 1 | ELABORAR calendário prévio | CGCOB | R | C/I | | | |
| | 2 | AVALIAR possibilidade de atender calendário proposto | CGTEC | C/I | | R | | |
| | 3 | ENCAMINHAR resposta à CGCOB | CGTEC | | | R | | |
| | 4 | ANALISAR resposta da CGTEC | CGCOB | R | | | | |
| | 5 | ELABORAR nota técnica | CGCOB | R | | | | |
| | 6 | ENCAMINHAR Nota técnica para aprovação | CGCOB | R | | | | |
| | 7 | AVALIAR nota técnica | DEREP | | | | R | |
| | 8 | ENCAMINHAR nota técnica aos interessados | CGCOB | R | | | A | |
| | 9 | RECEBER confirmação de recebimento da nota técnica | CGCOB | R | | | | |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Qualitativas – Matriz RACI

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB – Coordenador | CGCOB – Técnico | CGTEC – Técnico | DEREP – Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|---|--------------|--|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 1 | PARAMETRIZAR SIAPA | CGTEC | | | R | | |
| | 2 | GERAR relatório da prévia (auto) | CGTEC | | | R | | |
| | 3 | AVALIAR relatório da prévia | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 4 | AVALIAR nota técnica. | DEREP | | | | R | |
| | 5 | REALIZAR videoconferência com todos os envolvidos no processo. | CGCOB | | R | | | |
| | 6 | AVALIAR registros do relatório da prévia com o objetivo de qualificar os registros | Área de Receita SPU/UF | | C/I | | | R |
| | 7 | QUALIFICAR dados conforme motivo do problema | Área de Receita SPU/UF | | C/I | | | R |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Qualitativas – Matriz RACI

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB – Coordenador | CGCOB – Técnico | CGTEC – Técnico | DEREP – Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|---------------------|--------------|--|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Notificar Registros | 1 | CLASSIFICAR e arquivar os ARs em armários específicos | CGCOB | | R | | | |
| | 2 | GERAR relatório do SIAPA com as informações da notificação. | CGCOB | | R | | | |
| | 3 | GERAR Nota Técnica, listando os casos que ainda precisam ser qualificados. | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 4 | AVALIAR nota técnica. | DIREP | C/I | | | R | |
| | 5 | ENCAMINHAR para as superintendências | CGCOB | C/I | R | | | |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Qualitativas – Matriz RACI

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB – Coordenador | CGCOB – Técnico | CGTEC – Técnico | DEREP – Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|---------------------------------|--------------|---|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Publicar Notificação por Edital | 1 | CONSULTAR publicação | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 2 | SALVAR edital publicado na pasta compartilhada (DRACMA) | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 3 | DISPONIBILIZAR edital para as superintendências | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 4 | INFORMAR publicação para as superintendências | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 5 | INFORMAR publicação do edital no SIAPA | CGCOB | C/I | R | | | |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Qualitativas – Matriz RACI

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB – Coordenador | CGCOB – Técnico | CGTEC – Técnico | DEREP – Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|------------------------------------|--------------|---|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Inscriver em Dívida Ativa da União | 1 | Realizar vídeoconferência para comunicar sobre a inscrição em DAU | CGCOB | R | C/I | | | |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Qualitativas – Matriz RACI

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB – Coordenador | CGCOB – Técnico | CGTEC – Técnico | DEREP – Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|--------------------|--------------|--|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Elaborar Relatório | 1 | EXTRAIR informações das notificações | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 2 | EXTRAIR RIP's inscritos em DAU | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 3 | CONSOLIDAR informações em planilha | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 4 | IDENTIFICAR RIP's que não foram inscritos em DAU | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 5 | CONSOLIDAR informações em planilha | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 6 | ELABORAR nota técnica para fechamento do Processo Grande Notificação | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 7 | ENCAMINHAR Nota Técnica | CGCOB | C/I | R | | | |
| | 8 | AVALIAR Nota Técnica | CGCOB | R/A | | | | |
| | 9 | AVALIAR Nota Técnica | DEREP | R | | | A | |
| | 10 | ENCAMINHAR Nota Técnica aos interessados | CGCOB | | R | | | |
| | 11 | ARQUIVAR processo | CGCOB | | R | | | |

PROCESSO COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

PRODUTO – Informações Qualitativas - Treinamentos

| Unidade Organizacional / Cargo | CGCOB – Técnico | CGCOB – Coordenador | DEREP – Diretor | Área de Receitas SPU/UF – Técnico | Superintendente |
|---|-----------------|---------------------|-----------------|-----------------------------------|-----------------|
| SISTEMA UNIFICADO | X | X | X | X | X |
| NOÇÕES DE DIREITO REGISTRAL IMOBILIÁRIO | X | X | X | X | X |
| Sistema Eletrônico de Informação - SEI | X | X | X | X | X |



NOSSA PAUTA

1. CONTEXTUALIZAÇÃO
2. BASE CONCEITUAL E METODOLÓGICA – S4
3. PRODUTO
4. REFLEXÕES FINAIS

PRÓXIMOS PASSOS

- Aprimorar detalhamento das atividades

RISCOS COMUMENTE ENCONTRADOS

- Dificuldade na estimativa de duração das atividades
- Dificuldade na estimativa da frequência
- Correta identificação das atividades de interferência

FATORES DE CRÍTICOS DE SUCESSO

- Patrocínio
- Disciplina gerencial
- Consciência estratégica
- Articulação intra e interorganizacional



Gratos!



Premissas e tabelas de
apoio

S4 - A
Análise Quantitativa

S4 - B
Matriz RACI

S4 - C
Treinamento

S4 - Análise da capacidade e quantidade de recursos humanos para execução do processo de negócio
Premissas e tabelas de apoio



| Informações a serem validadas | | |
|-----------------------------------|----|-------|
| Horas úteis trabalhadas em um dia | 8 | horas |
| Dias úteis em um mês | 22 | dias |

| Tabela de Apoio | |
|-----------------|-------|
| DIÁRIO | 22,00 |
| SEMANAL | 4,40 |
| QUINZENAL | 2,20 |
| MENSAL | 1,10 |
| BIMESTRAL | 0,55 |
| TRIMESTRAL | 0,37 |
| SEMESTRAL | 0,18 |
| ANUAL | 0,09 |

COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | Cargo | Quantidade Pessoal | Frequência | Estimativa de duração | | | Campos automático | | | |
|---|--------------|--|------------------------|-------------|--------------------|------------|---|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|---------|---------------|--------|
| | | | | | | | Unidade de referência (Unidade utilizada para mapear a duração) | Duração estimada (em horas) | Volume estimado | Duração estimada (em horas) | Cálculo | Horas por mês | FTE |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 1 | ELABORAR calendário prévio | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 | 2,0000 | 0,18 | 0,18 | 0,0010 |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 2 | AVALIAR possibilidade de atender calendário proposto | CGTEC | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 | 2,0000 | 0,18 | 0,18 | 0,0010 |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 3 | ENCAMINHAR resposta à CGCOB | CGTEC | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 | 2,0000 | 0,18 | 0,18 | 0,0010 |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 4 | ANALISAR resposta da CGTEC | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 | 1,0000 | 0,09 | 0,09 | 0,0005 |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 5 | ELABORAR nota técnica | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 16 | 1 | 16,0000 | 1,47 | 1,47 | 0,0083 |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 6 | ENCAMINHAR Nota técnica para aprovação | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,5 | 1 | 0,5000 | 0,05 | 0,05 | 0,0003 |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 7 | AVALIAR nota técnica | DEREP | Diretor | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 | 2,0000 | 0,18 | 0,18 | 0,0010 |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 8 | ENCAMINHAR nota técnica aos interessados | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 | 1,0000 | 0,09 | 0,09 | 0,0005 |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 9 | RECEBER confirmação de recebimento da nota técnica | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,16666667 | 1 | 0,1667 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 1 | PARAMETRIZAR SIAPA | CGTEC | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 | 2,0000 | 0,18 | 0,18 | 0,0010 |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 2 | GERAR relatório da prévia (auto) | CGTEC | Coordenador | | | | | | | | | |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 3 | AVALIAR relatório da prévia | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 32 | 1 | 32,0000 | 2,93 | 2,93 | 0,0167 |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 4 | AVALIAR nota técnica. | DEREP | Diretor | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 | 2,0000 | 0,18 | 0,18 | 0,0010 |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 5 | REALIZAR videoconferência com todos os envolvidos no processo. | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 8 | 1 | 8,0000 | 0,73 | 0,73 | 0,0042 |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 6 | AVALIAR registros do relatório da prévia com o objetivo de qualificar os registros | Área de Receita SPU/UF | Técnico | 27 | ANUAL | Hora | 8 | 1 | 8,0000 | 19,80 | 19,80 | 0,1125 |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 7 | QUALIFICAR dados conforme motivo do problema | Área de Receita SPU/UF | Técnico | 27 | ANUAL | Hora | 120 | 1 | 120,0000 | 297,00 | 297,00 | 1,6875 |
| Notificar Registros | 9 | CLASSIFICAR e arquivar os ARs em armários específicos | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 132 | 1 | 132,0000 | 12,10 | 12,10 | 0,0688 |
| Notificar Registros | 10 | GERAR relatório do SIAPA com as informações da notificação. | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 4 | 1 | 4,0000 | 0,37 | 0,37 | 0,0021 |
| Notificar Registros | 11 | GERAR Nota Técnica, listando os casos que ainda precisam ser qualificados. | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 40 | 1 | 40,0000 | 3,67 | 3,67 | 0,0208 |

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | Cargo | Quantidade Pessoal | Frequência | Estimativa de duração | | | Duração estimada (em horas) | Cálculo | Horas por mês | FTE |
|-------------------------------------|--------------|--|------------------------|-------------|--------------------|------------|---|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|---------|---------------|--------|
| | | | | | | | Unidade de referência (Unidade utilizada para mapear a duração) | Duração estimada (em horas) | Volume estimado | | | | |
| Notificar Registros | 12 | AVALIAR nota técnica. | DEREP | Diretor | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 | 2,0000 | | | |
| Notificar Registros | 13 | ENCAMINHAR para as superintendências | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 | 1,0000 | 0,09 | 0,09 | 0,0005 |
| Publicar Notificação por Edital | 1 | CONSULTAR publicação | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 | 0,2500 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |
| Publicar Notificação por Edital | 2 | SALVAR edital publicado na pasta compartilhada (DRACMA) | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 | 0,2500 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |
| Publicar Notificação por Edital | 3 | DISPONIBILIZAR edital para as superintendências | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 | 0,2500 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |
| Publicar Notificação por Edital | 4 | INFORMAR publicação para as superintendências | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 | 0,2500 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |
| Publicar Notificação por Edital | 5 | INFORMAR publicação do edital no SIAPA | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,25 | 1 | 0,2500 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |
| Inscrever em Dívida Atividade União | 1 | Realizar videoconferência para comunicar sobre a inscrição em DAU | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 6 | 1 | 6,0000 | 0,55 | 0,55 | 0,0031 |
| Elaborar Relatório | 1 | EXTRAIR informações das notificações | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,5 | 1 | 0,5000 | 0,05 | 0,05 | 0,0003 |
| Elaborar Relatório | 2 | EXTRAIR Débitos inscritos em DAU | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,5 | 1 | 0,5000 | 0,05 | 0,05 | 0,0003 |
| Elaborar Relatório | 3 | CONSOLIDAR informações em planilha | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 | 1,0000 | 0,09 | 0,09 | 0,0005 |
| Elaborar Relatório | 4 | IDENTIFICAR débitos que não foram inscritos em DAU | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 | 1,0000 | 0,09 | 0,09 | 0,0005 |
| Elaborar Relatório | 5 | CONSOLIDAR informações em planilha | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 1 | 1 | 1,0000 | 0,09 | 0,09 | 0,0005 |
| Elaborar Relatório | 6 | ELABORAR nota técnica para fechamento do Processo Grande Notificação | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 8 | 1 | 8,0000 | 0,73 | 0,73 | 0,0042 |
| Elaborar Relatório | 7 | ENCAMINHAR Nota Técnica | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,16666667 | 1 | 0,1667 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |
| Elaborar Relatório | 8 | AVALIAR Nota Técnica | CGCOB | Coordenador | 1 | ANUAL | Hora | 0,5 | 1 | 0,5000 | 0,05 | 0,05 | 0,0003 |
| Elaborar Relatório | 9 | AVALIAR Nota Técnica | DEREP | Diretor | 1 | ANUAL | Hora | 2 | 1 | 2,0000 | 0,18 | 0,18 | 0,0010 |
| Elaborar Relatório | 10 | ENCAMINHAR Nota Técnica aos interessados | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,16666667 | 1 | 0,1667 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |
| Elaborar Relatório | 11 | ARQUIVAR processo | CGCOB | Técnico | 1 | ANUAL | Hora | 0,16666667 | 1 | 0,1667 | 0,02 | 0,02 | 0,0001 |

S4 - Análise da capacidade e quantidade de recursos humanos para execução do processo de negócio



Processo:

COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

| Rótulos de Linha | Soma de FTE |
|-------------------------------|--------------------|
| CGCOB | 0,134331597 |
| Coordenador | 0,127821181 |
| Técnico | 0,006510417 |
| CGTEC | 0,003125 |
| Coordenador | 0,003125 |
| DEREP | 0,003125 |
| Diretor | 0,003125 |
| Área de Receita SPU/UF | 1,8 |
| Técnico | 1,8 |
| Total Geral | 1,940581597 |

| Quantitativo de Headcount | |
|---------------------------|---|
| Cargos | # |
| CGCOB - Coordenador | 1 |
| CGCOB - Técnico | 1 |
| CGTEC - Técnico | 1 |
| DEREP - Diretor | 1 |
| Área de Receita - SPU/UF | 3 |
| | |

S4 - Análise da capacidade e quantidade de recursos humanos para execução do processo de negócio



Processo:

COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

fernando.paiva

MATRIZ RACI

| | |
|---|----------------------------|
| R | Responsável pela execução |
| A | Responsável pela aprovação |
| C | Deve ser consultado |
| I | Deve ser informado |

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB - Coordenador | CGCOB - Técnico | CGTEC - Técnico | DEREP - Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|---|--------------|--|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 1 | ELABORAR calendário prévio | CGCOB | R | C/I | | | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 2 | AVALIAR possibilidade de atender calendário proposto | CGTEC | C/I | | R | | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 3 | ENCAMINHAR resposta à CGCOB | CGTEC | | | R | | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 4 | ANALISAR resposta da CGTEC | CGCOB | R | | | | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 5 | ELABORAR nota técnica | CGCOB | R | | | | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 6 | ENCAMINHAR Nota técnica para aprovação | CGCOB | R | | | | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 7 | AVALIAR nota técnica | DEREP | | | | R | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 8 | ENCAMINHAR nota técnica aos interessados | CGCOB | R | | | A | |
| Estabelecer Critérios e Diretrizes | 9 | RECEBER confirmação de recebimento da nota técnica | CGCOB | R | | | | |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 1 | PARAMETRIZAR SIAPA | CGTEC | | | R | | |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 2 | GERAR relatório da prévia (auto) | CGTEC | | | R | | |

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB - Coordenador | CGCOB - Técnico | CGTEC - Técnico | DEREP - Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|---|--------------|--|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 3 | AVALIAR relatório da prévia | CGCOB | C/I | R | | | |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 4 | AVALIAR nota técnica. | DEREP | | | | R | |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 5 | REALIZAR videoconferência com todos os envolvidos no processo. | CGCOB | | R | | | |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 6 | AVALIAR registros do relatório da prévia com o objetivo de qualificar os registros | Área de Receita SPU/UF | | C/I | | | R |
| Qualificar Dados do Relatório da Prévia | 7 | QUALIFICAR dados conforme motivo do problema | Área de Receita SPU/UF | | C/I | | | R |
| Notificar Registros | 9 | CLASSIFICAR e arquivar os ARs em armários específicos | CGCOB | | R | | | |
| Notificar Registros | 10 | GERAR relatório do SIAPA com as informações da notificação. | CGCOB | | R | | | |
| Notificar Registros | 11 | GERAR Nota Técnica, listando os casos que ainda precisam ser qualificados. | CGCOB | C/I | R | | | |
| Notificar Registros | 12 | AVALIAR nota técnica. | DIREP | C/I | | | R | |
| Notificar Registros | 13 | ENCAMINHAR para as superintendências | CGCOB | C/I | R | | | |
| Publicar Notificação por Edital | 1 | CONSULTAR publicação | CGCOB | C/I | R | | | |
| Publicar Notificação por Edital | 2 | SALVAR edital publicado na pasta compartilhada (DRACMA) | CGCOB | C/I | R | | | |
| Publicar Notificação por Edital | 3 | DISPONIBILIZAR edital para as superintendências | CGCOB | C/I | R | | | |
| Publicar Notificação por Edital | 4 | INFORMAR publicação para as superintendências | CGCOB | C/I | R | | | |
| Publicar Notificação por Edital | 5 | INFORMAR publicação do edital no SIAPA | CGCOB | C/I | R | | | |
| Inscrier em Dívida Atividade União | 1 | Realizar videoconferência para comunicar sobre a inscrição em DAU | CGCOB | R | C/I | | | |
| Elaborar Relatório | 1 | EXTRAIR informações das notificações | CGCOB | C/I | R | | | |

| Etapa | Nº Atividade | Atividade | Unidade Organizacional | CGCOB - Coordenador | CGCOB - Técnico | CGTEC - Técnico | DEREP - Diretor | Área de Receita SPU/UF - Técnico |
|--------------------|--------------|--|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Elaborar Relatório | 2 | EXTRAIR RIP's inscritos em DAU | CGCOB | C/I | R | | | |
| Elaborar Relatório | 3 | CONSOLIDAR informações em planilha | CGCOB | C/I | R | | | |
| Elaborar Relatório | 4 | IDENTIFICAR RIP's que não foram inscritos em DAU | CGCOB | C/I | R | | | |
| Elaborar Relatório | 5 | CONSOLIDAR informações em planilha | CGCOB | C/I | R | | | |
| Elaborar Relatório | 6 | ELABORAR nota técnica para fechamento do Processo Grande Notificação | CGCOB | C/I | R | | | |
| Elaborar Relatório | 7 | ENCAMINHAR Nota Técnica | CGCOB | C/I | R | | | |
| Elaborar Relatório | 8 | AVALIAR Nota Técnica | CGCOB | R/A | | | | |
| Elaborar Relatório | 9 | AVALIAR Nota Técnica | DEREP | R | | | A | |
| Elaborar Relatório | 10 | ENCAMINHAR Nota Técnica aos interessados | CGCOB | | R | | | |
| Elaborar Relatório | 11 | ARQUIVAR processo | CGCOB | | R | | | |

S4 - Análise da capacidade e quantidade de recursos humanos para execução do processo de negócio
Treinamentos



Processo:

COBRANÇA DE DÉBITOS INADIMPLIDOS

| Unidade Organizacional / Cargo | Sistema Unificado | Noções de Direito Registral Imobiliário | Sistema Eletrônico de Informação - SEI |
|-----------------------------------|-------------------|---|--|
| CGCOB – Técnico | X | X | X |
| CGCOB – Coordenador | X | X | X |
| DEREP – Diretor | X | X | X |
| Área de Receitas SPU/UF – Técnico | X | X | X |
| Superintendente | X | X | X |
| | | | |