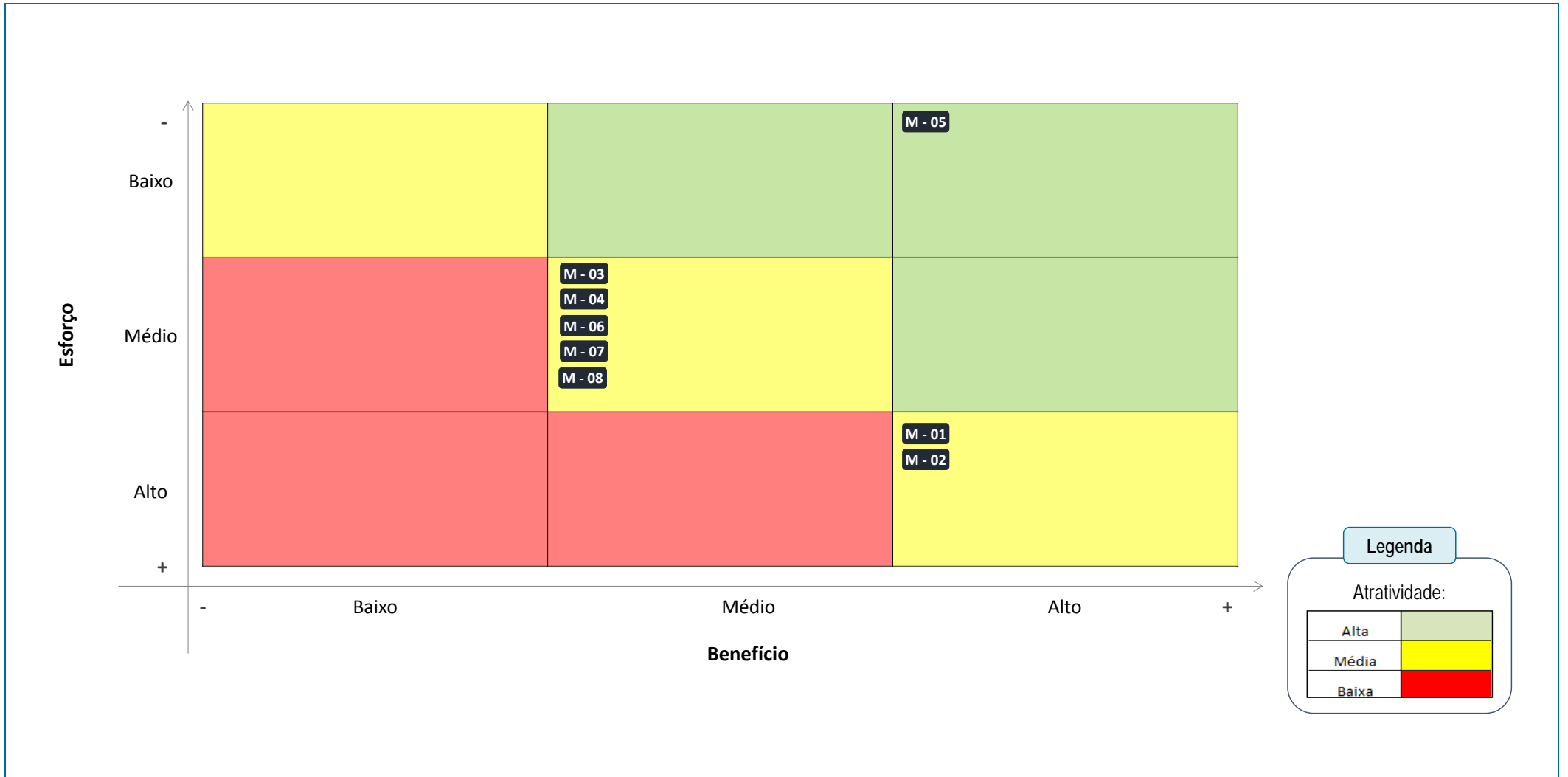


S3 - A_B
Análise de Processos e de Sistemas de
Informação

S3 - C
Priorização de Melhorias

PROCESSO: Atendimento ao público																					
ETAPA	ID	PROBLEMA IDENTIFICADO	CONSEQUÊNCIAS	CLASSIFICAÇÃO DO PROBLEMA										ID	MELHORIA PROPOSTA	CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO		STATUS	OBSERVAÇÃO		
				Sistema de Informação	Infraestrutura T.I.C	Acesso / Cliente / Comodidade	Infraestrutura Física	Planejamento	Regra de negócio	Comunicação / Articulação	Processo (fluxo/etapas e controles de processo)	Burocracia	ESFORÇO			BENEFÍCIO					
Recebimento de Requerimentos	P-1	Não há ferramenta sistêmica que permita a recepção/cadastramento eletrônico das certidões/declarações, requerimentos e demandas encaminhadas à SPU.	1. Acúmulo de formulários e processos físicos junto as superintendências; 2. Extravio de documentos; 3. Distanciamento da SPU com o cidadão, em função da burocracia existente para recebimento das demandas.	x										M-1	Criação de aplicação sistêmica, vinculada ao sistema oficial da SPU, que permita a solicitação eletrônica e acompanhamento das demandas, no site da SPU, de requerimentos, certidões/declarações e demandas diversas oriundas de órgãos externos e da sociedade.	Alto	Alto	Aprovada	N/A		
															M-2	Geração automática de certidões solicitadas por meio do site da SPU. Algumas informações básicas deverão ser inseridas pelo usuário. Uma vez que as informações solicitadas sejam validadas, os sistemas integrados da SPU apresentarão, em tempo real, as certidões solicitadas.	Alto	Alto	Aprovada	N/A	
																M-3	Funcionalidade no site da SPU, que permita ao usuário realizar o "upload" de documentos, no ato de cadastro da solicitação ou posteriormente, quando a SPU identificar a necessidade de inclusão de outros documentos.	Médio	Médio	Aprovada	N/A
																M-4	Após preenchimento eletrônico do requerimento, este deverá ser encaminhado para a área responsável por sua análise, de forma que a tramitação da demanda seja eletrônica, evitando acúmulo e perda de documentos físicos.	Médio	Médio	Aprovada	N/A
Recebimento de Requerimentos	P-2	Formulários de requerimentos extensos e com campos desatualizados	Coleta e preenchimento de informações desnecessárias para análise da demanda solicitada.											M-5	Simplificação e revisão dos formulários de requerimentos.	Baixo	Alto	Aprovada	N/A		
Respostas dos Requerimentos	P-3	Não há ferramenta sistêmica que permita o envio eletrônico das respostas as certidões e requerimentos solicitados à SPU.	Morosidade para análise dos requerimentos, no envio das respostas e emissão das certidões solicitadas.	x										M-6	Liberação de acesso ao demandante, permitindo que visualize eletronicamente as informações referentes à sua solicitação e qualifique o serviço prestado pela SPU, por meio do site da SPU.	Médio	Médio	Aprovada	N/A		
															M-7	Envio de respostas ao demandante por SMS, e-mail ou carta (através de integração do sistema oficial com o sistema dos Correios).	Médio	Médio	Aprovada	N/A	
Todas as etapas	P-4	Inexistência de ferramenta sistêmica que permita o controle gerencial do processo de atendimento ao público.	A SPU unidade central fica desprovida de informações gerenciais relevantes, o que impacta diretamente na melhoria de seus processos.	x										M-8	Controle do processo pelo órgão central, através de indicadores gerados pelo sistema oficial da SPU.	Médio	Médio	Aprovada	N/A		



Relatório de análise de melhorias nos processos e sistemas

Atendimento ao público

MAIO DE 2016



TOTVS

Qual o objetivo de mapear o processo de atendimento ao público da SPU?

Identificar melhorias para:

Direcionador 1

INFORMATIZAR AS ENTRADAS E SAÍDAS DAS DEMANDAS DA SPU

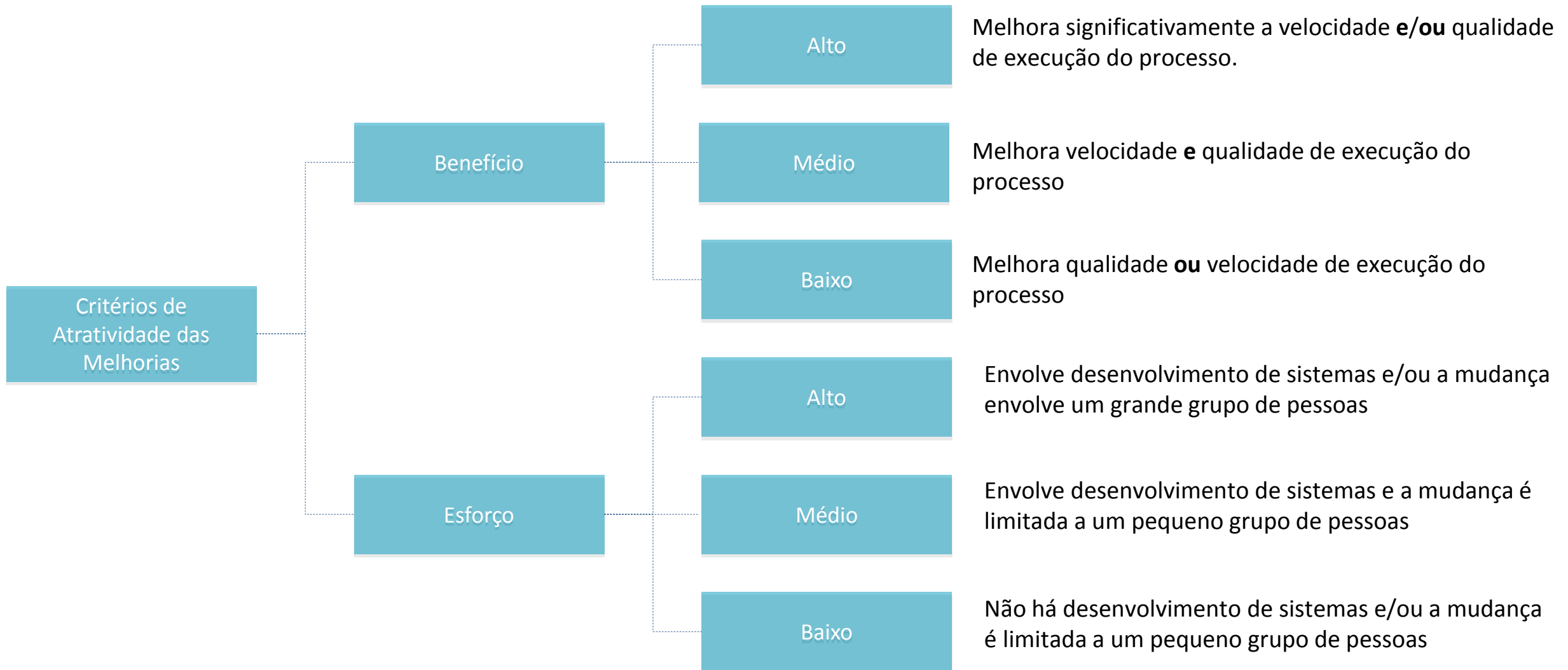
Direcionador 2

MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO

O processo Atendimento ao público foi analisado pela Consultoria à luz dos direcionadores indicados pela SPU



A definição dos níveis de atratividade das melhorias foi feita considerando o **Esforço** e **Benefício** obtidos com sua implantação, com base nos critérios abaixo:





Legenda

Atratividade:

Alta	Green
Média	Yellow
Baixa	Red

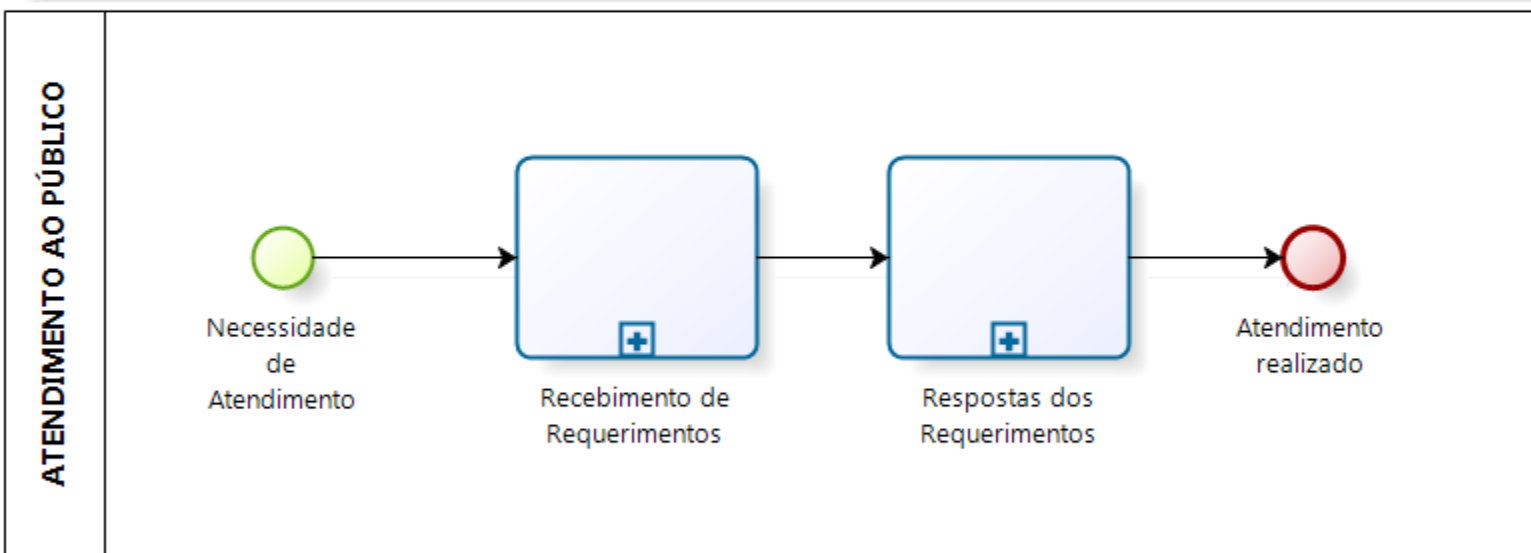
S1 - Mapeamento da situação atual dos processos
Fluxograma do processo atual



Órgão: Secretaria do Patrimônio da União (SPU).

Processo: Atendimento ao Público.

Objetivo: Realizar o tratamento do recebimento e triagem dos requerimentos solicitados à SPU e sua respectiva resposta



Etapa	Problema Identificado	Melhoria	Esforço	Benefício	Atratividade	Aprovação
Recebimento de Requerimentos	Não há ferramenta sistêmica que permita a recepção/cadastramento eletrônico das certidões/declarações, requerimentos e demandas encaminhadas à SPU.	<p>1 Criação de aplicação sistêmica, vinculada ao sistema oficial da SPU, que permita a solicitação eletrônica e acompanhamento das demandas, no sitio da SPU, de requerimentos, certidões/declarações e demandas diversas oriundas de órgãos externos e da sociedade.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	Média	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovada <input type="checkbox"/> Reprovada
		<p>2 Geração automática de certidões solicitadas por meio do sitio da SPU. Algumas informações básicas deverão ser inseridas pelo usuário. Uma vez que as informações solicitadas sejam validadas, os sistemas integrados da SPU apresentarão, em tempo real, as certidões solicitadas.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	Média	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovada <input type="checkbox"/> Reprovada
		<p>3 Funcionalidade no sitio da SPU, que permita ao usuário realizar o "upload" de documentos, no ato de cadastro da solicitação ou posteriormente, quando a SPU identificar a necessidade de inclusão de outros documentos.</p>	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	Média	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovada <input type="checkbox"/> Reprovada
		<p>4 Após preenchimento eletrônico do requerimento, este deverá ser encaminhado para a área responsável por sua análise, de forma que a tramitação da demanda seja eletrônica, evitando acúmulo e perda de documentos físicos.</p>	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	Média	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovada <input type="checkbox"/> Reprovada

Etapa	Problema Identificado	Melhoria	Esforço	Benefício	Atratividade	Aprovação
Recebimento de Requerimentos	Formulários de requerimentos extensos e com campos desatualizados.	5 Simplificação e revisão dos formulários de requerimentos.	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	 Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovada <input type="checkbox"/> Reprovada
Respostas dos Requerimentos	Não há ferramenta sistêmica que permita o envio eletrônico das respostas as certidões e requerimentos solicitados à SPU.	6 Liberação de acesso ao demandante, permitindo que visualize eletronicamente as informações referentes à sua solicitação e qualifique o serviço prestado pela SPU, por meio do sitio da SPU.	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	 Média	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovada <input type="checkbox"/> Reprovada
		7 Envio de respostas ao demandante por SMS, e-mail ou carta (através de integração do sistema oficial com o sistema dos Correios).	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	 Média	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovada <input type="checkbox"/> Reprovada
Todas as etapas	Inexistência de ferramenta sistêmica que permita o controle gerencial do processo de atendimento ao público.	8 Controle do processo pelo órgão central, através de indicadores gerados pelo sistema oficial da SPU.	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Alto <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo	 Média	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovada <input type="checkbox"/> Reprovada

As *melhorias identificadas* estão relacionadas a:

PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO DA SPU – MÓDULO DE SERVIÇOS

Obs.: O processo será redesenhado contemplando a implementação do sistema oficial da SPU, módulo de serviços.



Obrigada!

