

ÍNDICE

ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL ("COMO É")

MACROPROCESSO PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

✓ PROCESSO PATRIMÔNIO E SERVIÇOS.....	2
✓ PROCESSO ALMOXARIFADO.....	9
✓ PROCESSO TRANSPORTES.....	15
✓ PROCESSO SERVIÇOS DE SAÚDE.....	21
✓ PROCESSO ARQUIVO E GED.....	27
✓ PROCESSO COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS.....	33

PROCESSO PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- MAPA DO PROCESSO – “COMO É”;
- ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- INDICADORES.

MAPA DO PROCESSO – “COMO É”

ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO

PROCESSO PATRIMÔNIO E SERVIÇOS			
Nº	Desconexão / Oportunidade de Melhoria	Natureza	Impacto
1	Ausência do Processo de Planejamento de Aquisições.	O	F
2	Ausência de Especificação de Materiais e Serviços.	P	F
3	Falta de Conhecimento Técnico para Escolha de Produtos Materiais e Serviços.	PE	F
4	Ausência ou Preenchimento Incompleto do Termo de Referência.	P	P
5	Recursos Insuficientes ao Servidor.	O	C
6	Demora na Reposição de Recursos Financeiros.	O	C
7	Seleção Inadequada de Fornecedores.	P	F
8	Divergências de Informações Tributárias. Ex: Optantes pelo Regime Simples.	PE	F
9	Desconhecimento das Áreas Usuárias Sobre o Processo de Pagamento.	P	P
10	Ausência de Mão de Obra Qualificada p/ Manutenção Predial.	PE	C

11	Ausência de Inventário Patrimonial.	P	F
12	Ausência de Critérios p/ Tombamento de Patrimônio.	P	P
13	Ausência de Sistema p/ Gestão Patrimonial.	S	P
14	Ausência de Procedimentos e Manuais.	P	P

LEGENDA:

P = Processo
S = Sistema
O = Organização
PES = Pessoa
C = Cliente
F = Financeiro
A = Aprendizagem

 Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE À NATUREZA													
	PROCESSO PATRIMÔNIO E SERVIÇOS													
ORGANIZAÇÃO	1	5	6											
PROCESSO	2	4	7	9	11	12	14							
SISTEMAS	13													
PESSOAS	3	8	10											
TOTAL	O = 21% P = 50% SIS = 8% PES = 21%													

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE AO IMPACTO

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE AO IMPACTO													
	PROCESSO PATRIMÔNIO E SERVIÇOS													
FINANCEIRO	1	2	3	7	8	11								
CLIENTE	5	6	10											
PROCESSO	4	9	12	13	14									
APRENDIZAGEM														
TOTAL	F = 43% C = 21% P = 36% A = 0% PES= 0%													

Legenda: Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA

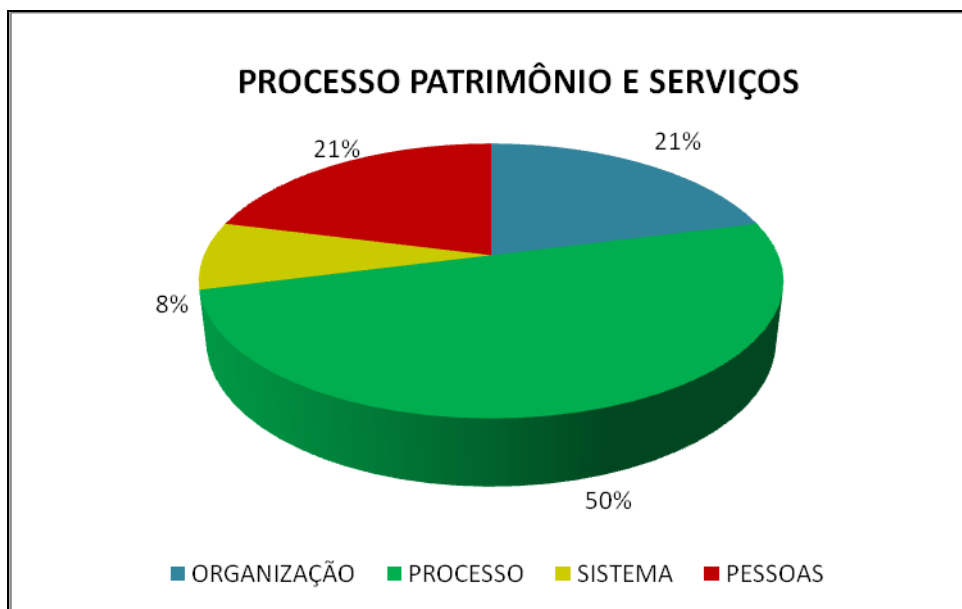
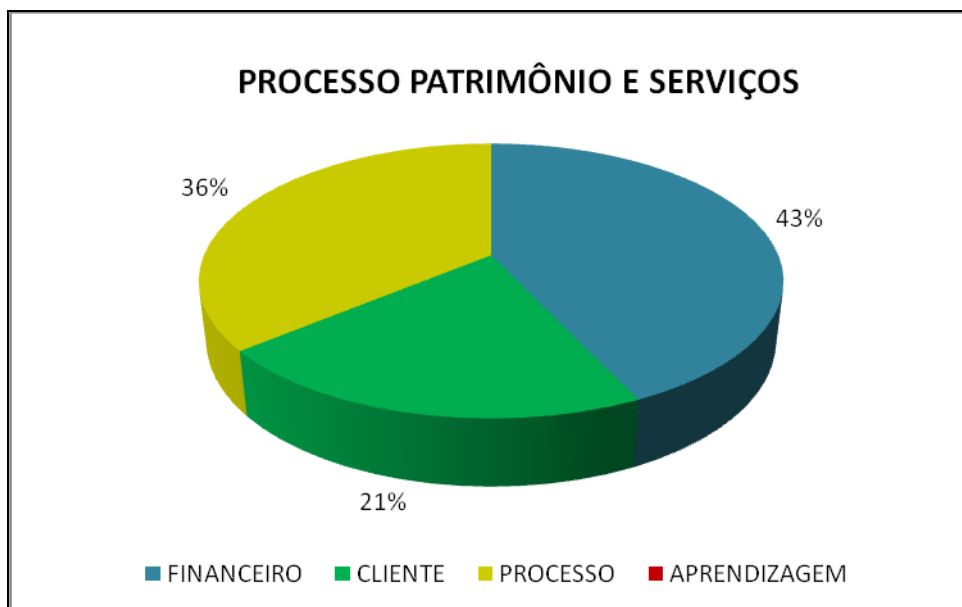


GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO



INDICADORES

Nº. Mapa	Perspectiva	Medição	Fórmula	Valor Atual	Fonte
MS1	Prazo	Prazo Médio de Atendimento de Serviços Internos	$\frac{\text{Horas Decorridas Entre Solicitação e o Atendimento}}{\text{Nº Atendimento}}$	1,51 h	Formulários de Solicitações de Serviços (Manual)
MS2	Prazo	Prazo Médio Atendimento de Serviços Externos	$\frac{\text{Dias Decorridos Entre Solicitação e o Atendimento}}{\text{Nº Atendimento}}$	1,1 dias	Formulários de Solicitação de Serviços Manutenção

PROCESSO ALMOXARIFADO

- MAPA DO PROCESSO – “COMO É”;
- ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- INDICADORES.


MAPA DO PROCESSO – “COMO É”

ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO

PROCESSO DE ALMOXARIFADO			
Nº	Desconexão / Oportunidade de Melhoria	Natureza	Impacto
1	Contabilização Inadequada dos Bens do Almojarifado (Contabilizado Como Despesa).	P	F
2	Ausência do Processo de Planejamento de Aquisições.	O	F
3	Ausência de Sistema para Gestão do Almojarifado.	S	P
4	Ausência de Requisição Formal dos Bens do Almojarifado.	P	P
5	Ausência de Integração de Sistemas.	S	P

LEGENDA:

P = Processo
S = Sistema
O = Organização
PES = Pessoa
C = Cliente
F = Financeiro
A = Aprendizagem

 Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE À NATUREZA												
	PROCESSO DE ALMOXARIFADO												
ORGANIZAÇÃO	2												
PROCESSO	1	4											
SISTEMAS	3	5											
PESSOAS													
TOTAL	O = 20% P = 40% SIS = 40% PES = 0%												

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE AO IMPACTO

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE AO IMPACTO												
	PROCESSO DE ALMOXARIFADO												
FINANCEIRO	1	2											
CLIENTE													
PROCESSO	3	4	5										
APRENDIZAGEM													
TOTAL	F = 30% C = 0% P = 70% A = 0% PES= 0%												

Legenda:

Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA

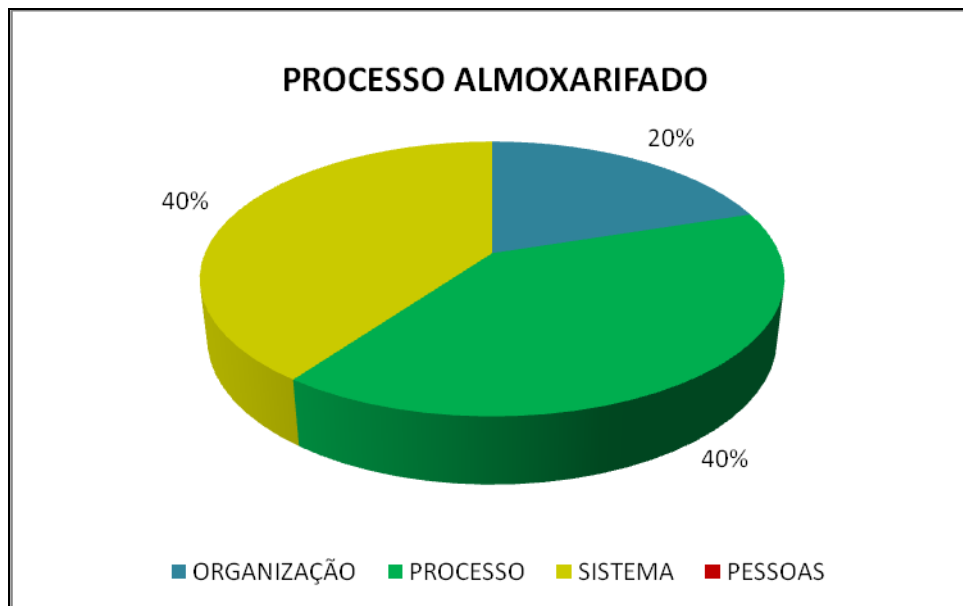
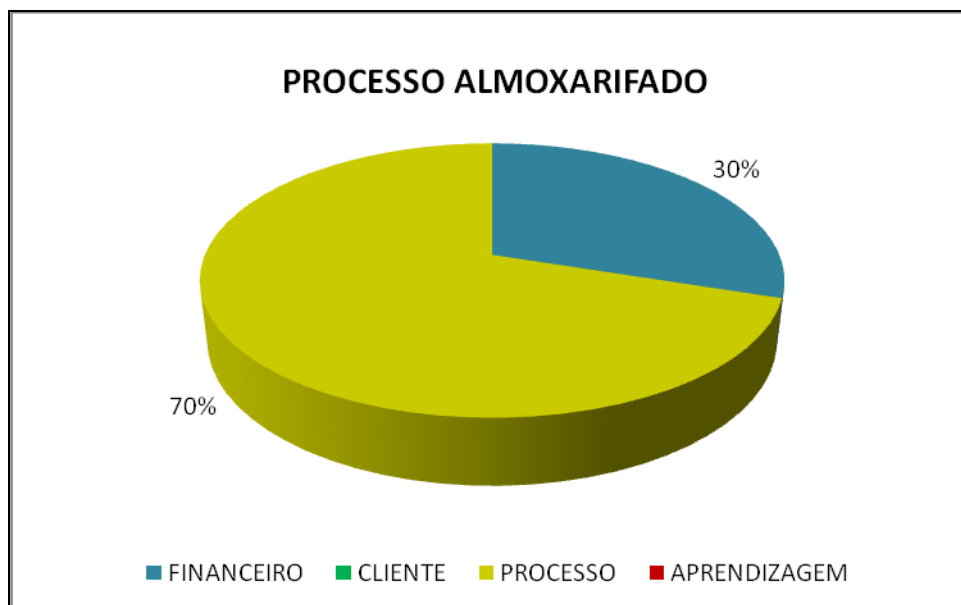


GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO



INDICADORES

Nº. Mapa	Perspectiva	Medição	Fórmula	Valor Atual	Fonte
MS1	Qualidade	Quantidade de Requisições Sem a Devida Formalização	$\frac{\text{Quantidade de Requisições sem Formalização}}{\text{Quantidade Total de Requisições}}$	18%	Controle Manual

PROCESSO TRANSPORTES

- MAPA DO PROCESSO – “COMO É”;
- ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- INDICADORES.


MAPA DO PROCESSO – “COMO É”

ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO

TRANSPORTES			
Nº	Desconexão / Oportunidade de Melhoria	Natureza	Impacto
1	Demora na Reposição de Recursos ao Supridor	O	C
2	Ausência do Processo de Planejamento de Atividades	O	C
3	Ausência de Informações Sobre a Rota de Viagem	P	P
4	Ausência na Prestação de Contas de Despesa	P	P
5	Ausência de Procedimentos e Manuais	P	P
6	Ausência de Sistema para Controle de Quilometragem e Tempo	S	F
7	Carência de Motoristas para Realização de Viagens	PE	C

LEGENDA:

P = Processo
S = Sistema
O = Organização
PES = Pessoa
C = Cliente
F = Financeiro
A = Aprendizagem

 Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE À NATUREZA												
	PROCESSO TRANSPORTES												
ORGANIZAÇÃO	1	2											
PROCESSO	3	4	5										
SISTEMAS	6												
PESSOAS	7												
TOTAL	O = 29% P = 43% SIS = 14% PES = 14%												

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE AO IMPACTO

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE AO IMPACTO												
	PROCESSO TRANSPORTES												
FINANCEIRO	6												
CLIENTE	1	2	7										
PROCESSO	3	4	5										
APRENDIZAGEM													
TOTAL	F = 14% C = 43% P = 43% A = 0%												

Legenda:

 Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA

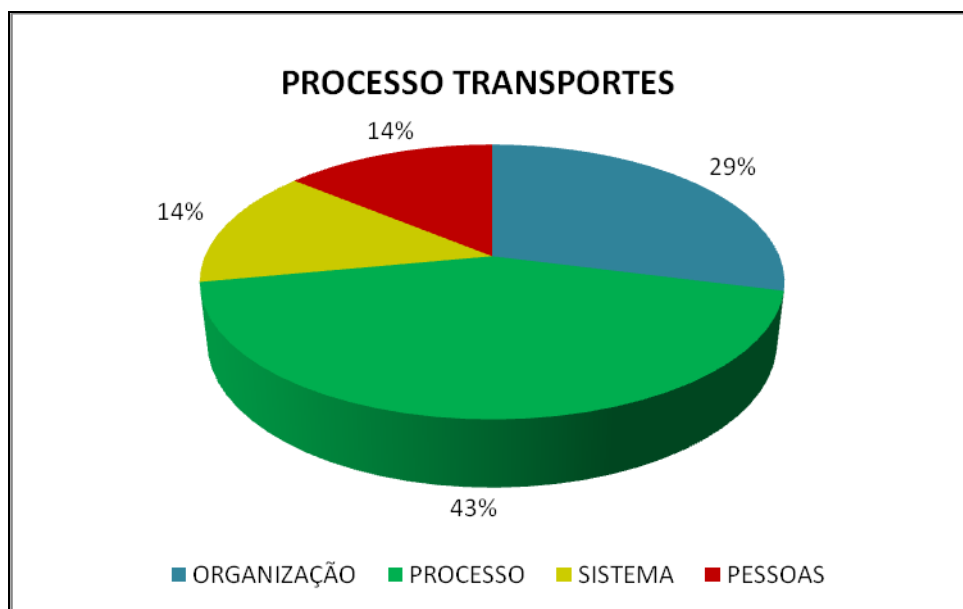
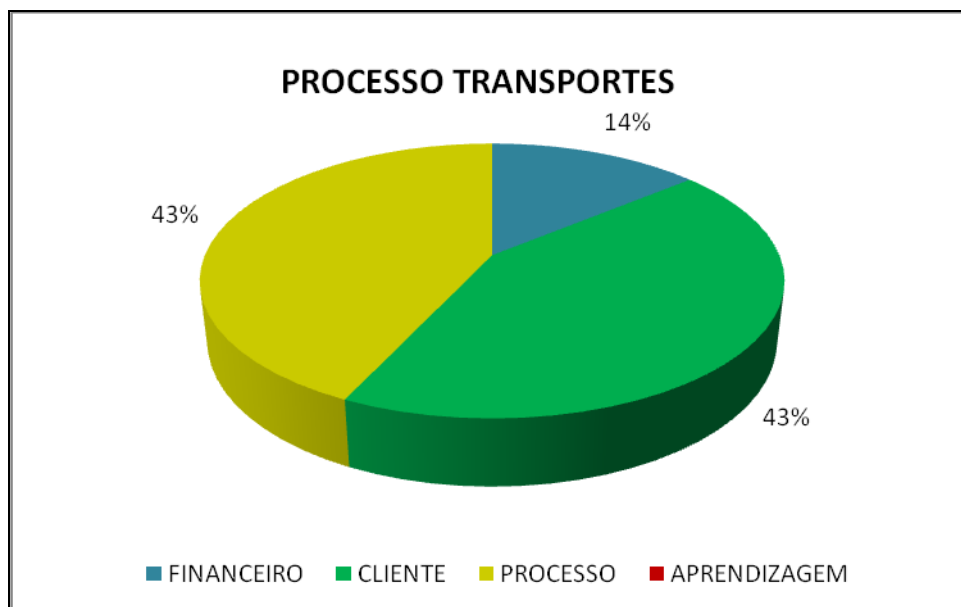


GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO



INDICADORES

Nº. Mapa	Perspectiva	Medição	Fórmula	Valor Atual	Fonte
MS1	Custo	Custo do Quilômetro Rodado	$\frac{\text{Custo do Quilômetro rodado}}{\text{Quantidade do Quilômetro Rodado}}$	R\$ 6,16/ KM	Sinapce / Controle Manual

PROCESSO SERVIÇOS DE SAÚDE

- MAPA DO PROCESSO – “COMO É”;
- ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- INDICADORES.


MAPA DO PROCESSO – “COMO É”

ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO

PROCESSO SERVIÇOS DE SAÚDE			
Nº	Desconexão / Oportunidade de Melhoria	Natureza	Impacto
1	Serviço Prestado Gratuitamente a Terceiros.	O	F
2	Não Devolução das Perícias do Instituto de Assistência e Previdência do Estado do Piauí.	P	P
3	Ausência do Profissional de Saúde para Atendimento.	PE	C
4	Ausência de Sistema para Agendamento de Atendimento de Saúde.	S	P
5	Existências de Cargos Não Abrigados no Plano de Carreira, Cargos e Salários.	O	F
6	Afastamentos Protocolados Sem o Visto do Superior Imediato.	PE	P

LEGENDA:

P = Processo
S = Sistema
O = Organização
PES = Pessoa
C = Cliente
F = Financeiro
A = Aprendizagem

 Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE À NATUREZA													
	PROCESSO SERVIÇOS DE SAÚDE													
ORGANIZAÇÃO	1	5												
PROCESSO	2													
SISTEMAS	4													
PESSOAS	3	6												
TOTAL	O = 33% P = 17% SIS = 17% PES = 33%													

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE AO IMPACTO

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE AO IMPACTO													
	PROCESSO SERVIÇOS DE SAÚDE													
FINANCEIRO	1	5												
CLIENTE	3													
PROCESSO	2	4	6											
APRENDIZAGEM														
TOTAL	F = 33% C = 17% P = 50% A = 0% PES= 0%													

Legenda:

Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA

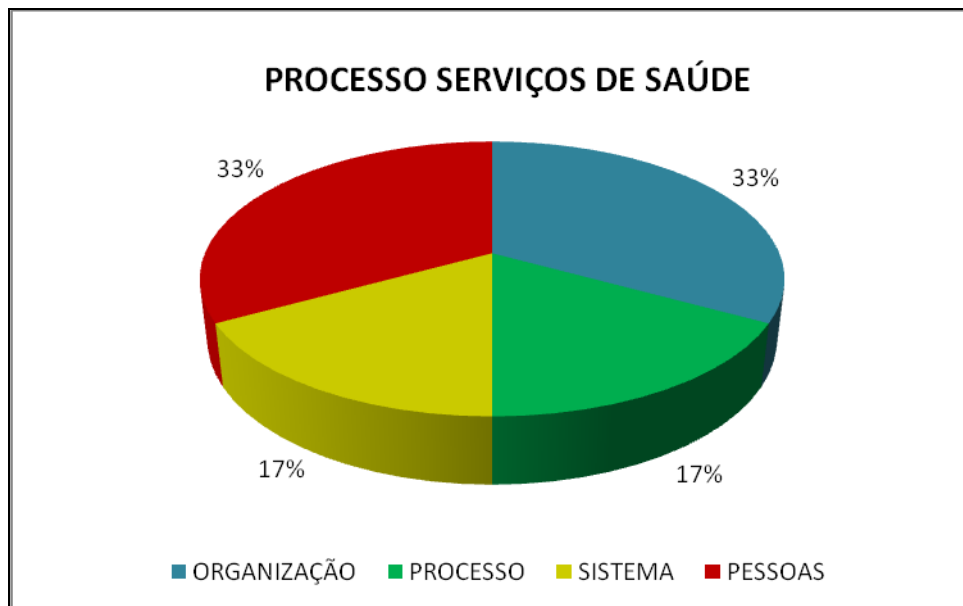
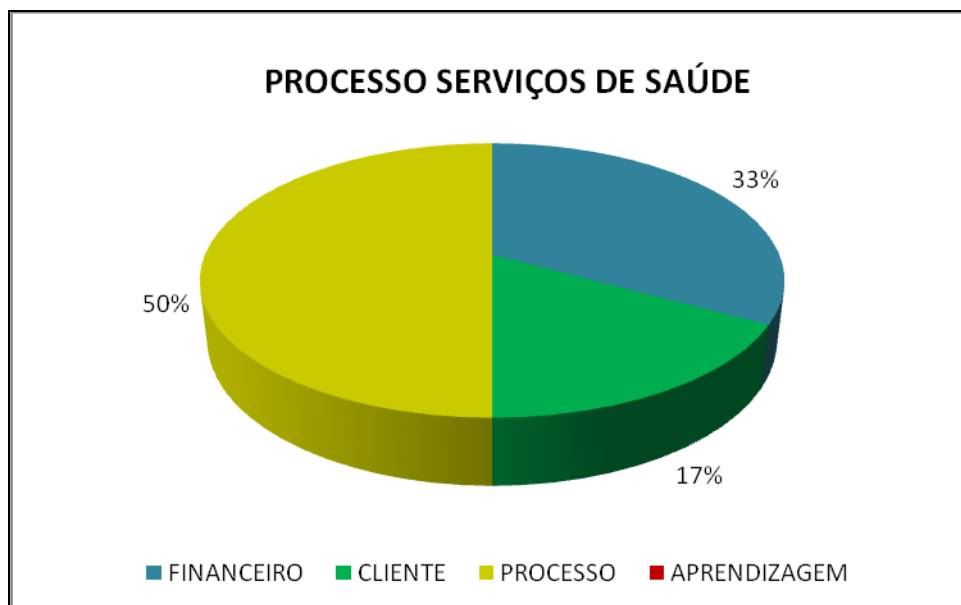


GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO



INDICADORES

Nº. Mapa	Perspectiva	Medição	Fórmula	Valor Atual	Fonte
MS1	Qualidade	Quantidades de Licenças Concedidas no Exercício de 2009	Somatório de Dias de Licença Saúde no Exercício 2009	2.961 dias/ licença	Controle Manual/ SINAPCE
MS2	Qualidade	Média de Atendimentos Realizados por Servidor	$\frac{\text{Quantidade de Atendimento}}{\text{Quantidade de Servidores}}$	9,77 de Atendimento Por Servidor	Controle Manual/ SINAPCE

PROCESSO ARQUIVO E GED

- MAPA DO PROCESSO – “COMO É”;
- ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- INDICADORES.


MAPA DO PROCESSO – “COMO É”

ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO

PROCESSO ARQUIVO E GED			
Nº	Desconexão / Oportunidade de Melhoria	Natureza	Impacto
1	Indisponibilidade das Informações às Diretorias e Gabinetes do Tribunal.	S	C
2	Falta de Scanner.	S	C
3	Equipamentos de Tecnologia Desatualizados.	S	P
4	Licenças dos Sistemas Vencidas.	S	C
5	Atrasos na Validação da Documentação.	P	C
6	Dificuldade para Realizar Consultas em Sistemas.	S	C
7	Falta de Padronização no Protocolo.	P	P
8	Falta de Espaço Físico para Arquivamento.	S	P

LEGENDA:

P = Processo
S = Sistema
O = Organização
PES = Pessoa
C = Cliente
F = Financeiro
A = Aprendizagem

 Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE À NATUREZA												
	PROCESSO ARQUIVO E GED												
ORGANIZAÇÃO													
PROCESSO	5	7											
SISTEMAS	1	2	3	4	6	8							
PESSOAS													
TOTAL	O = 0% P = 25% SIS = 75% PES = 0%												

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE AO IMPACTO

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE AO IMPACTO												
	PROCESSO ARQUIVO E GED												
FINANCEIRO													
CLIENTE	1	2	4	5	6								
PROCESSO	3	7	8										
APRENDIZAGEM													
TOTAL	F = 0% C = 63% P = 37% A = 0% PES= 0%												

Legenda:

Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA

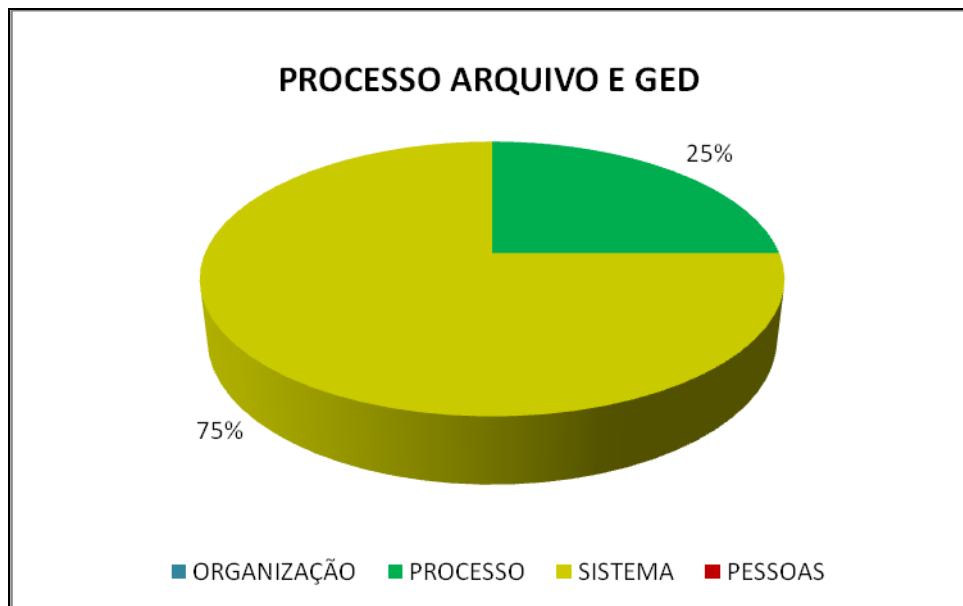
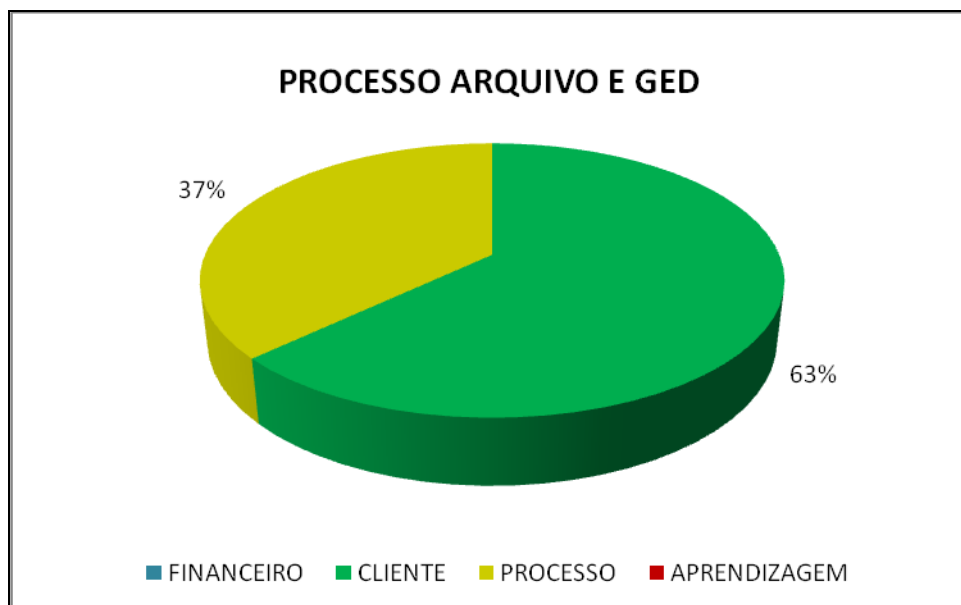


GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO



INDICADORES

Nº. Mapa	Perspectiva	Medição	Fórmula	Valor Atual	Fonte
MS1	Prazo	Prazo Médio do Processo de Digitalização	$\frac{\text{Data Final (-) Data Inicial}}{\text{Quantidade De Prestação de Contas da Prefeitura}}$	150 dias	Controle Manual

PROCESSO COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

- MAPA DO PROCESSO – “COMO É”;
- ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA;
- RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA;
- GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO;
- INDICADORES.

MAPA DO PROCESSO – “COMO É”

ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS DO PROCESSO

PROCESSO COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS			
Nº	Desconexão / Oportunidade de Melhoria	Natureza	Impacto
1	Ausência de projeto básico ou termo de referência.	PE	P
2	Ausência de motivação da despesa.	P	P
3	Ausência ou descrição incompleta do objeto.	P	P
4	Ausência da informação do preço estimado.	P	F
5	Retrabalho na realização das atividades.	P	C
6	Atraso na publicação do jornal local.	P	C
7	Ausência de procedimentos e manuais.	P	P
8	Ausência de um processo de planejamento orçamentário.	O	F
9	Ausência da cópia do contrato.	P	P

LEGENDA:

P = Processo
SIS = Sistema
O = Organização
PES = Pessoa
C = Cliente
FIN = Financeiro
A = Aprendizagem

 Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE À NATUREZA

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE À NATUREZA												
	PROCESSO COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS												
ORGANIZAÇÃO	8												
PROCESSO	2	3	4	5	6	7	9						
SISTEMAS													
PESSOAS	1												
TOTAL	O = 11% P = 78% S = 0% PES = 11%												

RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE AO IMPACTO

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE À NATUREZA												
	PROCESSO COMRPAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS												
FINANCEIRO	4	8											
PROCESSO	1	2	3	7	9								
CLIENTES	5	6											
APRENDIZAGEM													
TOTAL	F = 22% P = 56% C = 22% A = 0%												

Legenda:



Oportunidades de melhorias priorizadas pelo Grupo.

GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE À NATUREZA

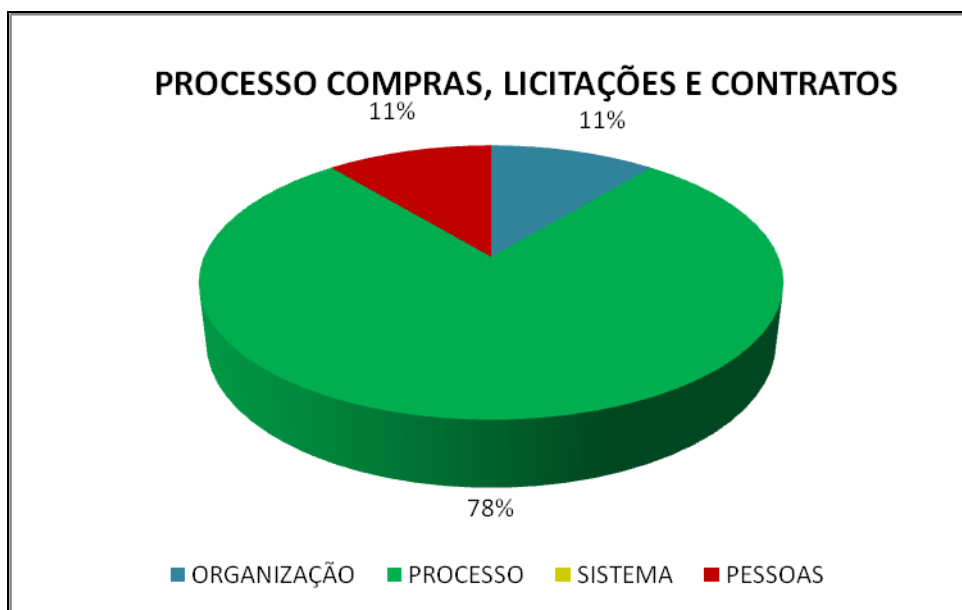
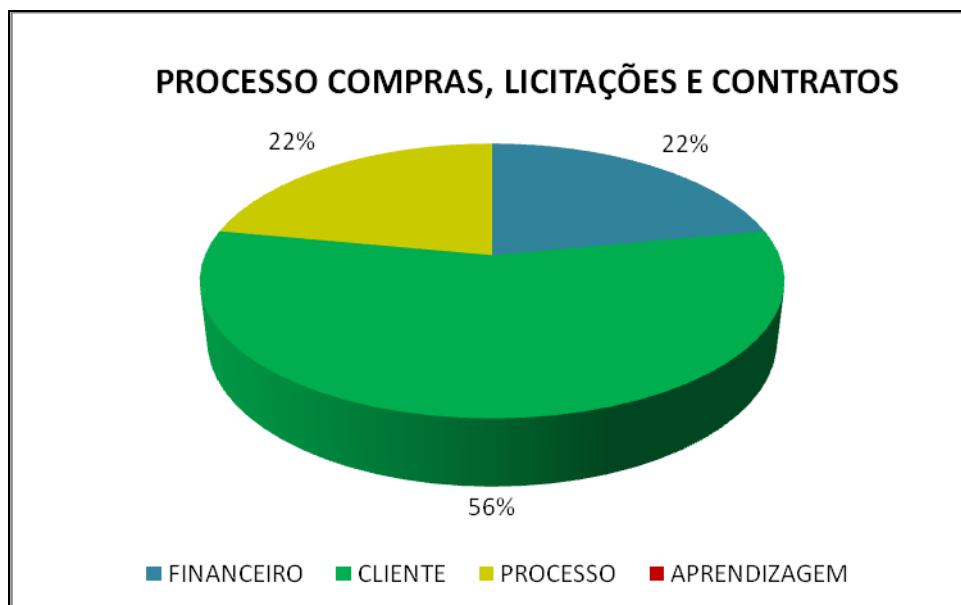


GRÁFICO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS – FRENTE AO IMPACTO



INDICADORES

Nº. Mapa	Perspectiva	Medição	Fórmula	Valor Atual	Fonte
MS1	Prazo	Prazo médio dos processos Licitatórios.	Soma dos prazos dos processos de licitação / Quantidade de processos.		Protocolo
MS2	Qualidade	Quantidade de solicitações de licitação com documentação incompleta.	Quantidade de licitações com documentação incompleta / Quantidade total.		Controle manual