

## ÍNDICE

### ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL ("COMO É")

#### PROCESSOS FINALÍSTICOS

- ✓ PROCESSO PEDIDO DE VISTAS COM CARGA DO PROCESSO.....2
- ✓ PROCESSO OFÍCIOS E CERTIDÕES.....8

## PROCESSO PEDIDO DE VISTAS COM CARGA DO PROCESSO

- 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;

PEDIDO DE VISTAS COM CARGA DO PROCESSO			
Nº	Desconexão / Oportunidade de Melhoria	Natureza	Impacto
1	Não Observância do Prazo de 15 dias por Parte do Requerente	P	P
2	Falta de Regulamentação Acerca do Prazo para Atendimento das Solicitações	O	P
3	Dificuldade de Atendimento da Solicitação de Cópias Quando Autorizadas pelo Relator (Finalização)	P	C
4	Dificuldade de Atendimento Quando o Pedido Envolve Vários Exercícios (Consolidação)	P	C
5	Quantidade e Qualidade de Equipamentos de Cópias Incompatível c/ a Demanda	P	C
6	Falta de Estrutura p/ Atendimento das Solicitações de Cópias (Disfunção dos Técnicos)	O	P
7	Atraso na Devolução do Processo em Carga	P	P
8	Falta de Regulamentação Quanto a Retirada dos Processos	O	P
9	Falta de Padronização dos Formulários de Solicitações Dificultando o Pedido	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 PEDIDO DE VISTAS COM CARGA DO PROCESSO												
ORGANIZAÇÃO	2	6	8										
PROCESSO	1	3	4	5	7	9							
SISTEMAS													
PESSOAS													
TOTAL	<b>O = 33% P = 67% SIS = 0% PES = 0%</b>												

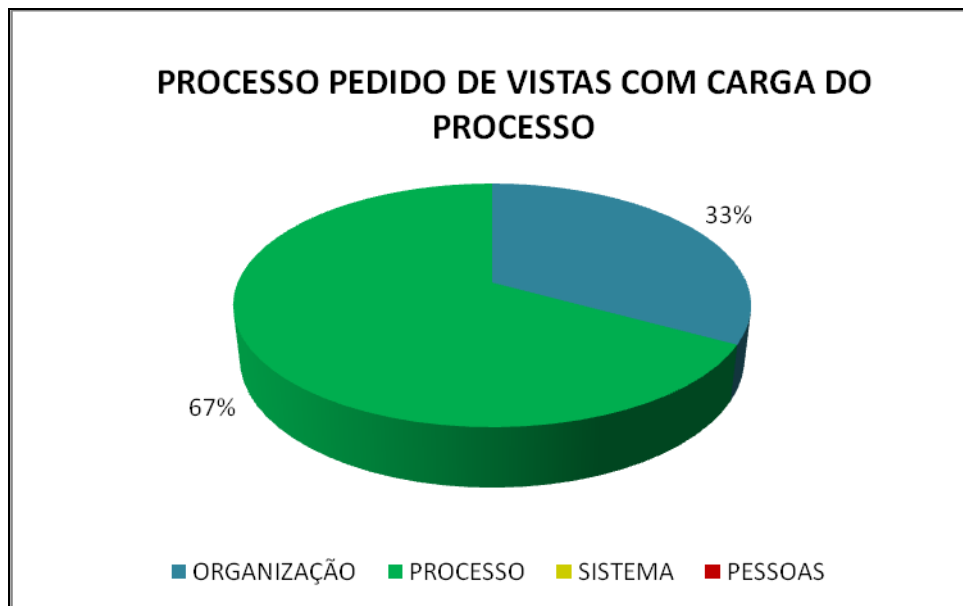
## RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE AO IMPACTO

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE AO IMPACTO												
	PROCESSO PEDIDO DE VISTAS COM CARGA DO PROCESSO												
FINANCEIRO													
CLIENTE	3	4	5										
PROCESSO	1	2	6	7	8	9							
APRENDIZAGEM													
TOTAL	<b>F = 0% C = 33% P = 67% A = 0% PES= 0%</b>												

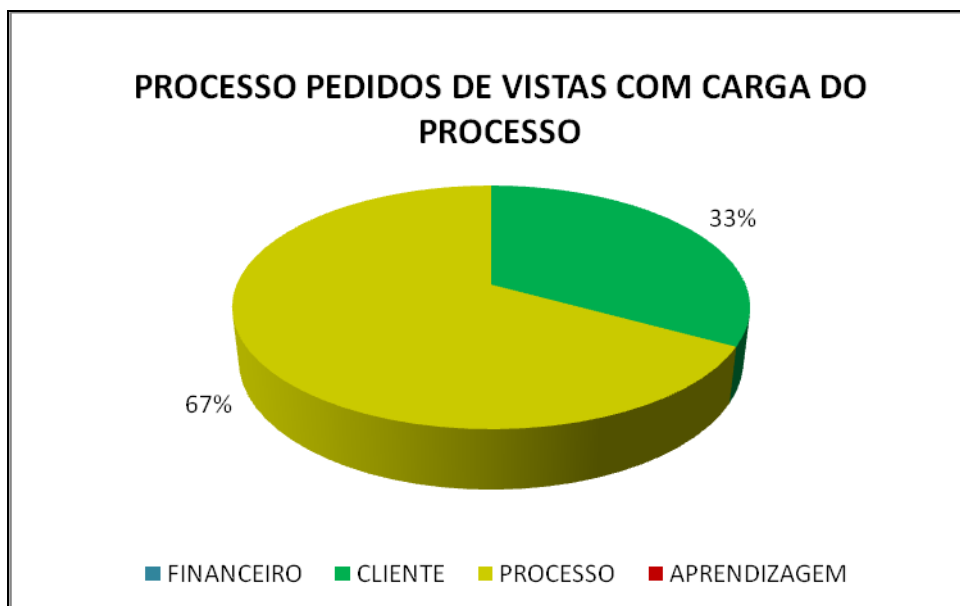
Legenda:

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

<b>Nº. Mapa</b>	<b>Perspectiva</b>	<b>Medição</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Valor Atual</b>	<b>Fonte</b>
MS1	Tempo	Tempo Médio de Atendimento das Solicitações	Data do Atendimento (-) Data da Autenticação	22 dias	Sistema de Protocolo

## PROCESSO OFÍCIO E CERTIDÕES

- 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 OFÍCIO E CERTIDÕES			
Nº	Desconexão / Oportunidade de Melhoria	Natureza	Impacto
1	Não Observância do Prazo de 15 dias por Parte do Requerente	P	P
2	Falta de Regulamentação Acerca do Prazo para Atendimento das Solicitações	O	P
3	Dificuldade de Atendimento da Solicitação de Cópias Quando Autorizadas pelo Relator (Finalização)	P	C
4	Dificuldade de Atendimento Quando o Pedido Envolve Vários Exercícios (Consolidação)	P	C
5	Quantidade e Qualidade de Equipamentos de Cópias Incompatível c/ a Demanda	P	C
6	Falta de Estrutura p/ Atendimento das Solicitações de Cópias (Disfunção dos Técnicos)	O	P
7	Atraso na Devolução do Processo em Carga	P	P
8	Falta de Regulamentação Quanto a Retirada dos Processos	O	P
9	Falta de Padronização dos Formulários de Solicitações Dificultando o Pedido	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 OFÍCIOS E CERTIDÕES												
ORGANIZAÇÃO	2	6	8										
PROCESSO	1	3	4	5	7	9							
SISTEMAS													
PESSOAS													
TOTAL	<b>O = 33% P = 67% SIS = 0% PES = 0%</b>												

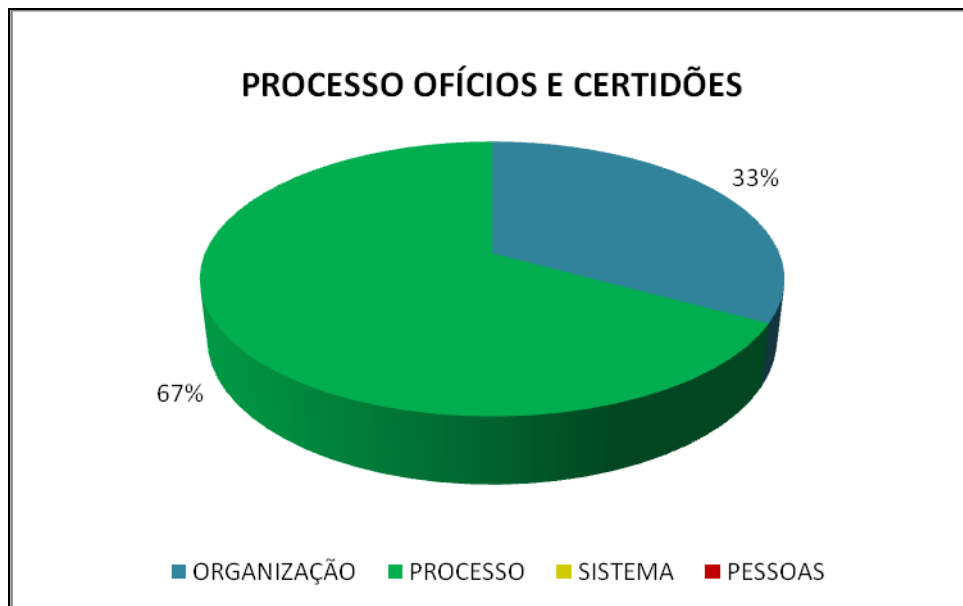
## RESUMO DA ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS - FRENTE AO IMPACTO

NATUREZA	ANÁLISE DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS FRENTE AO IMPACTO												
	PROCESSO OFÍCIOS E CERTIDÕES												
FINANCEIRO													
CLIENTE	3	4	5										
PROCESSO	1	2	6	7	8	9							
APRENDIZAGEM													
TOTAL	<b>F = 0% C = 33% P = 67% A = 0% PES= 0%</b>												

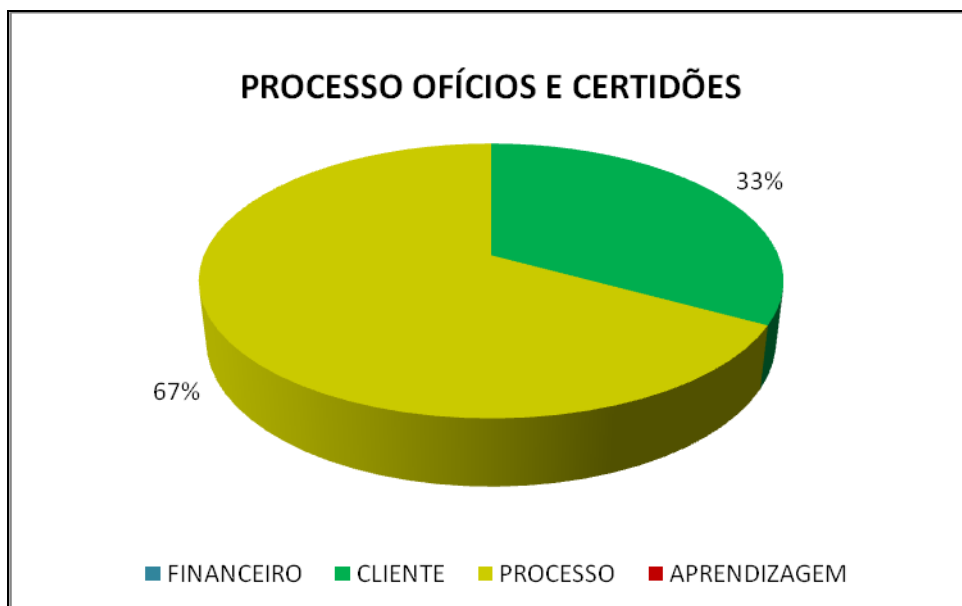
Legenda:

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

<b>Nº. Mapa</b>	<b>Perspectiva</b>	<b>Medição</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Valor Atual</b>	<b>Fonte</b>
MS1	Tempo	Tempo Médio de Atendimento das Solicitações	Data do Atendimento (-) Data da Autenticação	22 dias	Sistema de Protocolo