

## Identificação de informações relevantes para a análise do processo

Esta planilha tem por objetivo reunir as informações coletadas durante as Fases 1 (Planejamento) e 2 (Modelagem AS-IS), agrupando as informações para facilitar a Análise de Dados.

Dois principais macro temas são usados para estruturar os dados coletados:

<b>PONTOS DE ATENÇÃO</b>	Pontos coletados a partir dos levantamento de dados e informações obtidas por meio diferentes métodos seja entrevistas, workshop colaborativo, documentos, artefatos, sites e sistemas institucionais, entre outros.
<b>PROCESSO</b>	Informações específicas sobre processos e subprocessos modelados na Fase 2.

## 1. PONTOS DE ATENÇÃO

### 1.1 Quais são os pontos de atenção identificados na fase de modelagem AS-IS?

- 1 Falta de informações sobre como fazer a denúncia
- 2 Falta de informações sobre o que fazer após a denúncia e os próximos passos a serem feitos
- 3 Falta de clareza e acessibilidade sobre as informações, direitos e recursos disponíveis para as vítimas
- 4 Falta de proporcionamento de terapia para as vítimas

### 1.2 Com relação aos pontos de atenção apresentados, qual a percepção dos clientes, eles os identificam como problemas? Se sim, o que é mencionado por eles?

- 1 Sim, o nosso cliente identifica alguns deles como problemas que fazem parte do nosso escopo. Eles mencionaram esses pontos inicialmente quando relataram a problemática, e assim em cima disso é realizada a nossa proposta de solução.

## 2. PROCESSO

### 2.1 Informações Iniciais

#### 2.1.1 Quem são os clientes do processo?

- 1 Mulheres vítimas de violência.

#### 2.1.2 Quais queixas os clientes do processo apresentam?

- 1 Falta de clareza sobre quais serviços são oferecidos e onde é possível buscar esses recursos
- 2 Pouca clareza sobre o que esperar após realizar a denúncia e buscar recursos de apoio (quais os próximos passos após início em qualquer processo)
  - 1 Ter que se expor em um momento sensível para buscar coisas básicas no processo como agendamento de consulta psicológica e consultoria jurídico
- 3 Falta de informação de como denunciar
  - 1 Desconhecimento por parte das mulheres de como denunciar e onde denunciar

### 2.2 Comunicação

#### 2.2.1 O processo é amplamente conhecido na organização?

Não, de acordo com as advogadas que o time conversou, existem casos que até as pessoas que fazem parte do disque denúncia não sabem informar as vítimas dos próximos passos a serem feitos.

#### 2.2.2 Quais meios de comunicação são usados para divulgar o processo?

- 1 Disque denúncia  
Site da Prefeitura do Recife  
Conecta Recife

#### 2.2.3 Você acha que deveria usar algum meio de divulgação em especial? Por quê?

- 1 Construção de panfletos informativos. Esses panfletos seriam distribuídos em pontos de ônibus, metrô, clínicas médicas, centros de convivência sociais em ambientes com maior concentração de casos, como o compaz em áreas periféricas.

### 2.3 Prazo

#### 2.3.1 Há problemas de prazo? Quais os pontos do processo que originam o problema?

- 1 Não teria problema de prazo explicitamente, apenas de aguardo na fila para atendimento de 48h de espera para o atendimento, ao invés de imediato, por exemplo, a depender do volume de casos complexos imprevistos no centro Clarice Lispector.
- 2

#### 2.3.2 Há algum handoff (handoff ocorre quando o processo muda de responsável seja mudança de raia ou de piscina) que esteja gerando gargalo? (Apresentar os pontos de handoff na modelagem AS-IS)

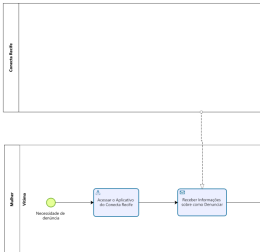
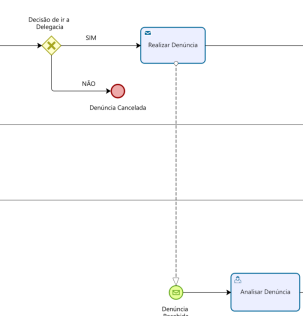
Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
1 	Existe um gargalo na comunicação. As informações presentes no conecta recife, não são de fácil acesso e não é de conhecimento público.	Falta de divulgação das informações por parte da Prefeitura do Recife.

Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
2 	Nossas tentativas de contato com a delegacia foram sem sucesso, tentamos contatar a delegacia durante 4 dias seguidos e não obtivemos resposta. Durante nossa conversa com as advogadas, foi apontado que é normal o telefone da delegacia ficar fora do gancho, pois os responsáveis não gostam de atender esse tipo de caso.	Falta de treinamento dos funcionários, falta de empatia, solidariedade e de um ambiente acolhedor.

### 2.4 Qualidade

#### 2.4.1 Quais os pontos do processo que originam problemas de qualidade?

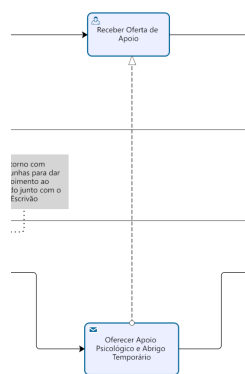
- 1 Má vontade por parte dos policiais, não são acolhedores com as vítimas. Também existem problemas relacionados a falta de informação, vítimas não sabem todos os seus direitos e responsáveis pelo disque denúncia não sabem passar todas as informações necessárias para vítima

#### 2.4.2 Quais os resultados do processo que são afetados?

- 1 A próprio objetivo do processo é afetado, que é realizar a denúncia.

#### 2.4.3 Há algum handoff (handoff ocorre quando o processo muda de responsável seja mudança de raia ou de piscina) que esteja gerando erro?

Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
1		



A comunicação entre delegacia e a mulher na hora de oferecer apoio psicológico e abrigo temporário.

A causa desse handoff passa tanto por incapacidade profissional de não comunicar para a vítima oferta do apoio ou abrigo, como também a não comunicação por falta de estrutura em oferecer o serviço.

## 2.5 Recursos

### 2.5.1 Há problemas de insuficiência ou não adequação de recursos necessários ao processo? Quais os recursos que são insuficientes/inadequados?

- 1 Sim, informação é um recurso insuficiente. Vítimas desconhecem seus direitos, recursos de apoio, e os canais de comunicação da prefeitura não dá destaque para o assunto.

### 2.5.2 Há habilidades ou competências especiais que as pessoas que executam o processo precisam possuir? Quais?

- 1 Sim. As pessoas que participam do processo precisam ter empatia, solidariedade, criar um ambiente acolhedor para as vítimas e ter paciência.

### 2.5.3 Quais habilidades ou competências as pessoas que executam o processo já possuem?

- 1 Conhecimentos da sua área de atuação específica.

### 2.5.4 Quais habilidades ou competências as pessoas que executam o processo ainda não possuem?

- 1 Sim. As pessoas que participam do processo precisam ter empatia, solidariedade, criar um ambiente acolhedor para as vítimas e ter paciência.

### 2.5.5 O que é necessário para que as pessoas que executam o processo adquiram essas habilidades ou competências?

- 1 As pessoas que executam o processo precisam ter treinamentos adequados que vise a conscientização do problema e mostre os impactos que suas ações causam nas vítimas diretamente e indiretamente.

## 2.6 Legalidade

### 2.6.1 Há problemas de não conformidade com normas / resoluções / leis? Quais?

- 1 Sim. Muitas usuárias finais relataram que em alguns casos os policiais se negavam a prestar serviço alegando que a delegacia em questão não era responsável pelo tipo do crime, o que por sua vez não condiz com a legislação.

### 2.6.2 Quais os pontos do processo nos quais o problema foi evidenciado?

- 1 O ponto em que evidenciado o problema é quando a vítima é acolhida na delegacia.

## 2.7 Padronização

### 2.7.1 Quais os pontos do processo que apresentam a necessidade de automatização?

- 1 Há necessidade de automatizar etapas simples no processo de recepção do cliente, como agendamento de 1ª consulta psicológica, consultoria jurídica e acionamento da brigada Maria da Penha em caso de risco por descumprimento da medida protetiva.

### 2.7.2 Por que essa automatização não foi realizada ainda?

- 1 Não sabemos.

### 2.7.3 Há atividades no processo que poderiam ser eliminadas? Quais? Por quê?

- 1 Sim, o Sistema de registro de ocorrências deveria estar em funcionamento contínuo. A vítima deveria ter sempre a possibilidade de realizar o agendamento no Clarice e acionar a brigada Maria da Penha.

### 2.7.4 Há atividades no processo que deveriam ser incluídas? Quais? Por quê?

- 1 Não, pois o processo na teoria é completo porém na prática ele não funciona muito bem.

### 2.7.5 Há atividades no processo que poderiam ser realizadas de outra forma? Quais? Por quê?

- 1 Sim, a orientação da denúncia em si poderia ser feita através dos serviços do Clarice, que mitigariam diversos problemas relatados quando a orientação e denúncia é realizada desde o primeiro contato na delegacia. Além disso, deve existir a opção de acionar a brigada, em que a vítima terá suporte e proteção para realizar a denúncia e descumprimento de medidas protetivas.

### 2.7.6 Há pontos de decisão no processo que poderiam ser eliminados? Quais? Por quê?

- 1 Sim, os pontos de decisão que deveriam ser eliminados são o da dúvida inicial da mulher se deve ou não denunciar uma violência e o ponto de decisão das autoridades de receber o caso ou não, pois ambos vão de contra o prosseguimento do processo, porém envolvem muitas questões culturais e sociais.

### 2.7.7 Há pontos de decisão no processo que deveriam ser incluídos? Quais? Por quê?

- 1 Acredito que não.

### 2.7.8 Como seria a nova forma de execução do processo?

- 1 Vítima acessa o sistema de busca de informações de serviços após sofrer a violência, visualiza as informações sobre direitos e recursos de forma ilustrada, toma a decisão de realizar algum agendamento ou acionar a brigada Maria da Penha. Se for realizar algum agendamento após escolher a data e horário mais conveniente, ela recebe uma notificação sobre a confirmação do serviço e é redirecionada para um roadmap de próximos passos e ao que ela pode recorrer, como grupos de apoio no Compaz, buscar abrigo no próprio Clarice, quais delegacias próximas pode realizar um BO etc. Caso opte por acionar a brigada, será realizado um rastreamento de onde foi feito o chamado, e informará na tela seguinte que uma viatura está a caminho e será direcionada para a mesma área de próximos passos e outros recursos.

### 2.7.9 Há problemas de não conformidade com o processo (i.e., variantes do processo, stakeholders executam o processo de forma diferente)? Quais os pontos do processo que apresentam essa não conformidade (i.e., possuem variantes)?

- 1 Sim, existe stakeholders que não executam o processo da forma propriamente mapeada pelo nosso time por exemplo a mulher pode pular as etapas de visualizar o app do conecta recife e decidir ir direto para a delegacia mais próxima fazer a denúncia

#### 2.7.10 Você pode descrever o fluxo dessas variações?

- 1 Inicialmente a mulher vai para a delegacia e é acolhida seguindo o fluxo mapeado pela nossa equipe, ao invés de acessar o conecta recife e obter informações sobre como denunciar. Com isso, a vítima deixa de se informar sobre seus direitos e recursos.

#### 2.7.11 Quais as possíveis causas dessa não conformidade?

- 1 Falta de informação de onde pode se encontrar as informações necessárias para fazer a denúncia e receber apoio

#### 2.7.12 Há algo mais impedindo o processo de prosseguir? O que está impedindo o processo de prosseguir?

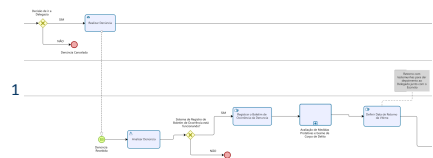
Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
1 Não.		

### 2.8 Multidimensional

#### 2.8.1 Algum handoff (handoff ocorre quando o processo muda de responsável seja mudança de raia ou de piscina) está gerando retrabalho?

Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
1 Não.		

#### 2.8.2 Existem pontos no seu processo que causam gargalo? Quais os pontos do processo em que ocorrem? Quais as possíveis causas desse gargalo?

Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
	Existe um gargalo que impede o andamento do processo, que é o do sistema estar funcionando adequadamente para registrar a denúncia.	Má preparação da estrutura para atender as demandas e capacitação baixa dos profissionais envolvidos.

#### 2.8.3 Quais as consequências da ocorrência dos gargalos?

- 1 As consequências são o impedimento da continuação do andamento do processo de denúncia, gerando transtornos como a desistência da continuação da denúncia, e também o desencorajamento de outras mulheres tentarem iniciar o processo, por terem conhecimento desses possíveis problemas que causam esses gargalos.