

Anexo 3: Problemas e Propostas de Melhorias - SSM

SSM				
EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Processo	A empresa terceirizada para poda não faz identificação de solicitações de poda do Sistema 156 em campo.	A empresa terceirizada para poda não tem conhecimento das solicitações dos munícipes, trabalhando apenas com a programação prevista da SSM, por bairro, para a poda.	Para a solicitação de poda via 156, no caso da poda não ser realizada, o munícipe fica sem ter a informação do motivo e pode acreditar que a Prefeitura simplesmente não atendeu ao chamado. O munícipe recebe a resposta de que a poda no bairro está programada, via 156, que não necessariamente irá se concretizar: Ex. Empresa detecta que a poda de árvore é em rede elétrica ou árvore sem necessidade de poda.	Incluir no Sistema 156, na resposta programada, além da programação de poda da secretaria para o bairro, a informação de que "a solicitação passará por uma análise técnica da equipe da secretaria para verificar a necessidade da poda". Incluir no Cadastro do Sistema 156 uma pergunta para identificar se a árvore está em contato com a rede de energia elétrica.
Processo	Duplicidade de solicitações via 156 e 190 informando queda de árvore.	Por ser um assunto de urgência que pode ferir pessoas, obstruir vias, danificar patrimônios, a queda de árvore também pode ser atendida via 190.	Esta duplicidade causa retrabalho na AAV e nas regionais, pois é necessário realizar uma vistoria no local para todas as solicitações de queda de árvore. Quando a solicitação entra via 190 é rapidamente encaminhada para o atendimento. A mesma solicitação pode entrar via 156 e pode já ter sido executada pela solicitação do 190 por meio da equipe de sobreaviso.	Alinhamento interno dos plantonistas de com as regionais para que os mesmos passem um relatório diário do plantão realizado para as regionais, evitando o retrabalho.

EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Processo	Todo o serviço que a equipe do sobreaviso executa para o caso de queda de árvore e que entram pelo 190 não é contabilizado no 156.	Falta no processo de atendimento das solicitações de queda de árvore oriundas do 190, via equipe de sobreaviso, o registro dos serviços via 156.	Falta de controle formal sobre o real quantitativo de serviços realizados em caso de queda de árvore pelas regionais, bem como dos recursos necessários para manter o nível de serviço.	As regionais devem abrir uma solicitação no Sistema 156 das demandas oriundas do 190, depois do laudo primário, com o relatório das ocorrências (orientar a equipe de campo no preenchimento das informações completas da ocorrência, endereço, número, bairro) para possibilitar o registro no 156 pela regional.
Processo	As execuções das regionais oriundas de laudo primário não são contabilizadas no 156.	Falta no processo de atendimento de queda de árvore o registro dos serviços oriundos de laudos primários, via 156.		
Processo	Falta de controle das demandas urgentes oriundas das Regionais; Não tem contabilização no 156.	Falta o registro dos serviços oriundos dos laudos primários, via 156 no processo de atendimento de urgência no caso de supressão, pelas regionais.	Falta de controle formal sobre o real quantitativo de serviços realizados em caso de supressão pelas regionais, bem como dos recursos necessários para manter o nível de serviço. Falta de controle do quantitativo de demanda de supressão por região/regional.	As regionais devem cadastrar no 156 as demandas de laudo primário. Capacitar os cadastradores das regionais.

EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Processo	Todos os processos via SIPEX são encaminhados para o DPA o que carrega os processos do DPA	O encaminhamento dos processos no SIPEX para o DPA arquivar é um procedimento atualmente adotado por desconhecimento até então do Decreto 15.174/2012 Capítulo VIII - Artigo 28 sobre a conclusão e arquivamento de processos eletrônicos.	Sobrecarga do DPA e do sistema SIPEX com processos que apenas precisam ser encaminhados para o arquivo. Atrasos no arquivamento dos processos, pelo DPA, devido à quantidade, muitos processos em aberto no sistema SIPEX.	Cada área deve finalizar o SIPEX na própria área, sem enviar ao DPA, no caso de não haver necessidade de retorno de documento ao munícipe, conforme Decreto 15.174/2012, capítulo VIII, art. 28. Protocolo do Paço capacitar a equipe da AAAPV no arquivamento de processos no SIPEX.
Processo	As demandas de recomposição de passeio, oriundas do processo de contenção de raízes, não estão sendo contabilizadas.	As regionais não registram o serviço de recomposição do passeio que são continuidade do processo de contenção de raízes, no Sistema 156.	Falta de controle formal sobre o real quantitativo de serviços realizados em caso de recomposição do passeio pelas regionais, bem como dos recursos necessários para manter o nível de serviço.	Criar uma subdivisão de "recomposição de passeio/poda de raiz" para tramitação interna das regionais para o Vias Públicas, para contabilização do serviço. Capacitar funcionários das regionais para cadastrarem o serviço de recomposição do passeio no Sistema 156.
Processo	As demandas de destocamento de raiz, oriundas do processo de supressão de árvore, não estão sendo contabilizadas.	A AAAPV não registra o serviço de destocamento de raiz que são continuidade do processo de supressão, no Sistema 156.	Falta de controle formal sobre o real quantitativo de serviços realizados de destocamento de raiz, bem como dos recursos necessários para manter o nível de serviço.	Criar uma subdivisão interna no Sistema 156 para arborização/destocamento. A AAAPV deve registrar o destocamento no Sistema 156.

EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Processo	Há subjetividade nas informações oriundas do cadastro do Sistema 156 para o julgamento de urgência por parte do técnico da AAAV.	Não existem critérios definidos no sistema do 156 para identificar a urgência da poda e facilitar a priorização do atendimento do SSM.	Vários casos do munícipe relatar que é urgente e não ver a prefeitura atendendo ao serviço, prejudicando a imagem da Prefeitura e causando insatisfação no munícipe.	Incluir no cadastro da solicitação do Sistema 156 os critérios a serem definidos pelo plano de arborização sobre a urgência ou não da poda. Facilitando o julgamento do técnico sobre urgência e não urgência. Levantar o conjunto de perguntas a serem inseridas no cadastro com a SSM.
Processo	Falta de registro das remoções executadas pela terceirizada/AAAV do SIPEX para o Sistema 156.	Não há este procedimento previsto no processo atualmente.	Falta de controle formal sobre o real quantitativo de serviços realizados em caso de supressão, bem como dos recursos necessários para manter o nível de serviço, pois o 156 é o sistema que é utilizado para a contabilização dos serviços da SSM.	Registrar as solicitações enviadas do SIPEX no Sistema 156 para contabilização.
Processo	Laudo primário em caso de queda de árvore é feito, mas não é necessário.	As regionais realizam este procedimento por entenderem que é útil para a SSM.	A SSM não utiliza este laudo primário. O tempo demandado para a elaboração por parte das regionais é improdutivo.	Somente é necessário um relatório emitido pela regional. Retirar do fluxo o laudo da regional para este processo. Incluir no processo a emissão de um laudo elaborado pela AAAV para os casos de queda de árvore com geração de danos (Laudo emitido somente em horário de expediente na SSM).

EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Processo	Duplicidade de pedido de destoca via 156 e via SIPEX e ainda, já prevista em continuidade do processo de supressão.	O munícipe tem a possibilidade de solicitar a destoca de raiz via 156 e via SIPEX.	Deslocamento de equipe e planejamento de serviço de destoca desnecessário, tendo em vista que três frentes para o mesmo serviço podem correr em paralelo, devido à falta de gestão das frentes que originam o serviço (156, SIPEX e serviços previstos como continuidade de outros).	<p>No caso de solicitação via 156, o atendente deverá orientar ao cidadão quando for solicitar a destoca de que já existe a programação de destocamento após a supressão.</p> <p>O atendente deverá questionar ao cidadão se a árvore foi suprimida ou tombada. Incluir pergunta no cadastro do Sistema 156.</p> <p>Inserir no processo de destocamento de raiz a verificação no Sistema 156 se a solicitação já foi atendida antes de buscar atendê-la no caso de solicitação via SIPEX.</p> <p>A AAV fazer o cruzamento dos destocamentos executados X abertos, por meio de endereço x B.I do Sistema 156, para dar resposta às solicitações em aberto.</p> <p>Fazer uma programação de visita em campo com prazo, por bairros, conforme o BI (extrato de logradouros), para a terceirizada de vistoria/AAV, para identificar os serviços necessários nas solicitações.</p>

EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Gestão	Falta planejamento de plantio.	A SSM tem a função de manutenção e não consegue, com os recursos humanos e financeiros que possui, atuar com significância no planejamento de plantio. Falta verba para investir no planejamento.	O plantio ocorre oriundo das compensações, mas falta o planejamento da arborização abrangendo a cidade como um todo.	Verificar possibilidade de interface entre secretarias responsáveis por meio ambiente e plantio para planejar em conjunto o plantio na cidade.
Gestão	Falta de mudas adequadas para reposição e plantio em vias públicas (área urbana).	Há a flexibilização das compensações para o munícipe na entrega das mudas. Esta flexibilização está prevista no decreto de 2015, mas as mudas recebidas pela SEMEA muitas vezes não são boas para o plantio pela SSM, devido às características das mudas, nem todas podem ser plantadas em área urbana. Falta de verba para a compra de mudas.	Contribuem para o não cumprimento da legislação vigente, a Lei Municipal Nº 5.097, de 97, que diz que a reposição tem que ser feita em até 60 dias após a supressão, mas este prazo não está sendo cumprido pela Prefeitura. Atualmente são 6 mil árvores de reposição que estão na fila da SSM.	Verificar a possibilidade de cobrança de compensação por pecúnia somente e não por mudas, isto viabilizaria o recurso financeiro para o planejamento de plantio e a compra de mudas adequadas, mas precisaria alterar o decreto de 2015.

EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Gestão	Falta de equipe para reposição de árvores	Falta de verba do município para a contratação de recursos humanos.	Atualmente são 6 mil árvores de reposição que estão na fila da SSM (falta de recurso humano e financeiro para atender a demanda)	Programar o orçamento para atender à demanda de reposição com pessoal.
TI / Sistemas	As regionais não têm acesso às demandas de supressão via 156, o acesso é via impressão da solicitação do Sistema 156.	O sistema 156 não disponibiliza atualmente a possibilidade da demanda de supressão ser direcionada via sistema para as regionais.	A AAV contabiliza os serviços de supressão realizados pelas regionais como se fosse a própria AAV e não as regionais. Isso dificulta o dimensionamento correto dos recursos necessários para o atendimento dos serviços de supressão pelas regionais/empresa terceirizada.	Possibilitar a AAV tramitar para as Regionais as demandas via 156 no caso de supressão; (dessa forma a regional poderá finalizar o serviço via 156). Para isso é necessário criar uma subdivisão de "arborização/supressão" no Sistema 156, mapeado para as regionais.
TI / Sistema	No Sistema 156 não existe o assunto de Reposição.	No Sistema 156 não existe o assunto de Reposição.	Os serviços das regionais de reposição não são contabilizados, no 156 entra como plantio e na SSM existe um controle interno informal que não possibilita uma gestão eficiente.	Incluir no 156 um assunto como "reposição" e uma pergunta para identificar se a solicitação será um plantio ou uma reposição. Ex: "Já teve árvore no local?"
Gestão	Falta de pessoal efetivo para executar a contenção de raiz.	Falta de verba do município.	Quantidade alta de protocolos em aberto não respondidos (1.842 só de 2016).	Contratar terceirizada com capacidade técnica para realizar a poda de raiz.
Gestão	Falta de equipe para a supressão de árvores.	Falta de verba do município.	Demora geral no atendimento, desde vistoria até a execução dos serviços.	Fazer um contrato temporário com empresa terceirizada (3 meses) com 5 técnicos para atender a demanda dos laudos para supressão.

EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Gestão	Secretaria de Transportes não está realizando a compensação ambiental das supressões decorrentes de obras de intervenção viária.	Há casos em que o pedido de supressão é feito pela secretaria de transportes para intervenção viária onde a obra não pode ser paralisada e a sec. de transportes não realiza a compensação ambiental por alegar falta de recurso financeiro.	A compensação ambiental fica pendente para a secretaria.	Fazer previsão orçamentária da compensação necessária no projeto de intervenção viária da sec. de Transporte para evitar a falta de recurso da sec. de transporte para a compensação. É necessário um alinhamento entre as sec. de Transporte e sec. de Serviços Municipais sobre esta inclusão.
Gestão	Falta de material para recompor o passeio.	A Prefeitura não está conseguindo manter a compra de todos os materiais necessários para a execução do serviço de recomposição do passeio.	Os serviços de poda de raiz e destoca demoram para serem executados, pois dependem que o serviço de recomposição do passeio possa ser realizado na sequência.	Levantar a demanda de poda de raiz para calcular a quantidade necessária de compra do material para a recomposição do passeio.
Gestão	Falta em alguns casos o apoio da concessionária de energia elétrica na execução dos serviços de poda.	Falta de comunicação entre a Prefeitura e a concessionária de energia.	Atraso na execução do serviço.	Reforçar o relacionamento para melhorar o apoio.

EIXO DE ATUAÇÃO	PROBLEMA	CAUSA	EFEITO	PROPOSTA(S) DE MELHORIA
Gestão	O equipamento disponível para destoca na Prefeitura não é suficiente para atender a toda a demanda e atualmente, a Prefeitura não possui verba disponível para o pagamento da empresa de destoca.	Falta de verba do município para a contratação de serviços de destoca de raiz.	Suspensão do serviço de destoca. Demora no tempo de resposta da solicitação do munícipe via 156 (O tempo ideal para acontecer a destoca é em até 15 dias após a supressão).	A administração da Prefeitura disponibilizar verba para a secretaria responsável efetuar o pagamento da empresa terceirizada.
Capacitação	Falta de conscientização da população quanto à importância/necessidade de reposição/plantio.	Falta de Educação Ambiental quanto à importância do plantio/reposição de árvore.	Há muita perda de muda por questão de vandalismo/danos causados, cerca de 40%. Negativa do munícipe em autorizar o plantio de outra árvore no local onde foi retirada uma árvore, ou seja, o munícipe cria resistência à reposição da árvore.	Criar de um Programa de Educação Ambiental pela secretaria responsável pelo meio ambiente voltada para as escolas e famílias; Ação em parceria com a Sec. de Educação, Serviços Municipais e Sec. de Transporte.