



UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO



MoDCS 2012.2

Modelagem Estocástica para Avaliação de Desempenho do Atendimento no Serviço Público Municipal

Mestrando: Rosiberto dos Santos Gonçalves

Orientador: Prof. Eduardo Tavares

Roteiro

- 1. Visão Geral**
- 2. Motivação**
- 3. Objetivos**
- 4. Fluxo do Processo**
- 5. Modelo RdP**
- 6. Métricas Seleccionadas**
- 7. Próximos passos**

Visão Geral

A partir das últimas 2 décadas, a administração pública vem sofrendo transformações nas estruturas internas, saindo do modelo Burocrático para o modelo Gerencial dando lugar ao que foi denominado “A Nova Gestão Pública”. Essa nova estrutura é focada na melhoria da gestão, na prestação de serviços em prol da maior eficiência e eficácia e na satisfação do cidadão [1].

Motivação

- Exigências de renovação;
- Visando um Modelo Organizacional eficiente;
- Melhoria da qualidade dos serviços na esfera pública;
- Redução do número de reclamações;
- Satisfação dos Contribuintes.

Objetivos

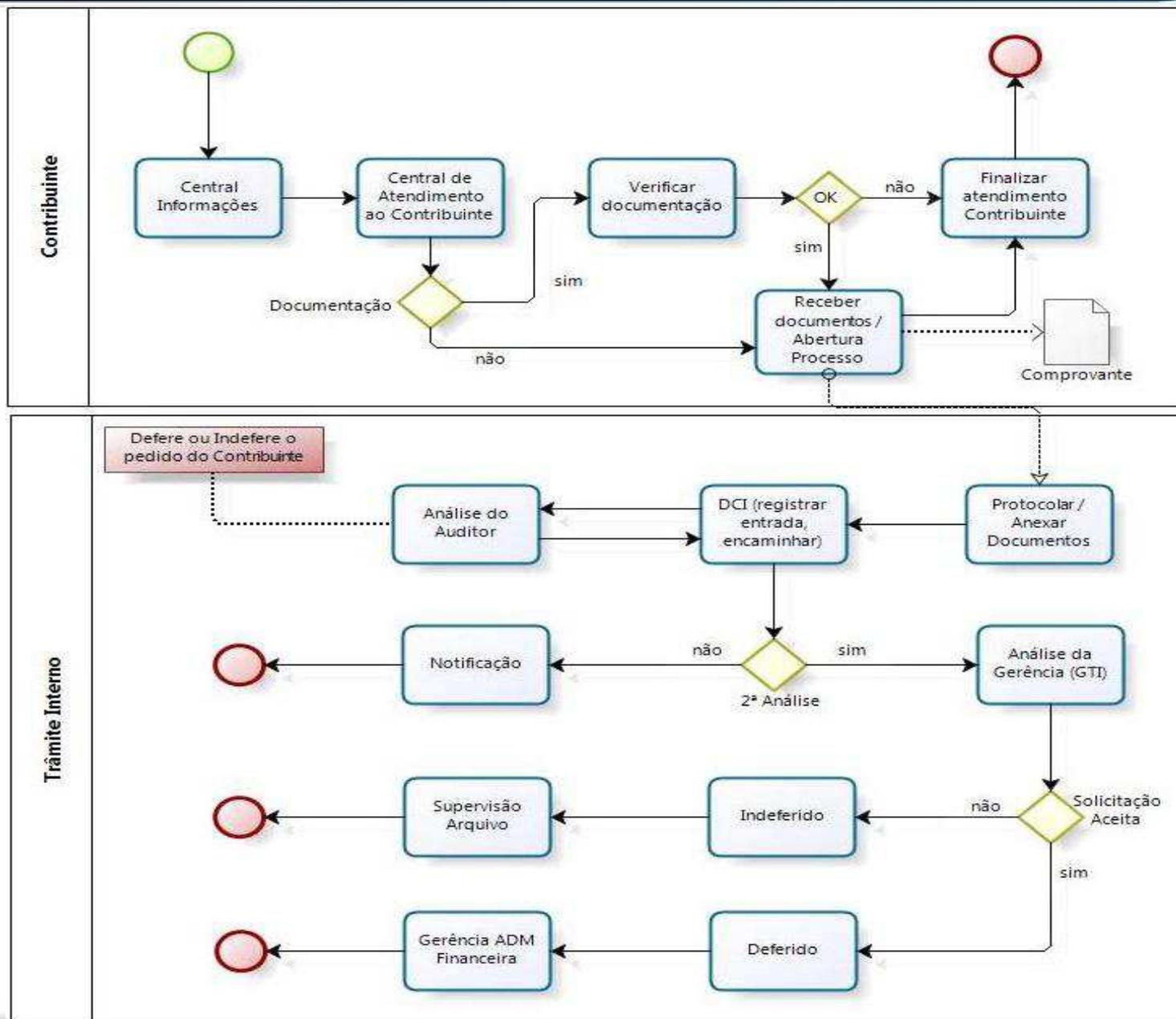
Geral

Elaborar um modelo para avaliação de desempenho da Entrada de Processos, tendo como referência a Gerência de Tributos Imobiliários da Prefeitura do Recife.

Específicos

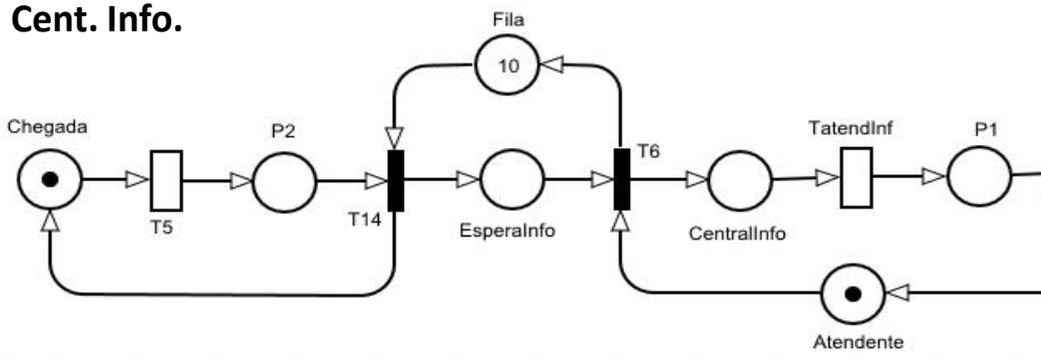
- Modelar o fluxo da Entrada de Processos;
- Criar modelo formal em Redes de Petri Estocástica;
- Coletar e Tratar os dados para o modelo;
- Refinar o modelo e Realizar Estudo de Caso;
- Propor melhorias no processo.

Fluxo do Processo

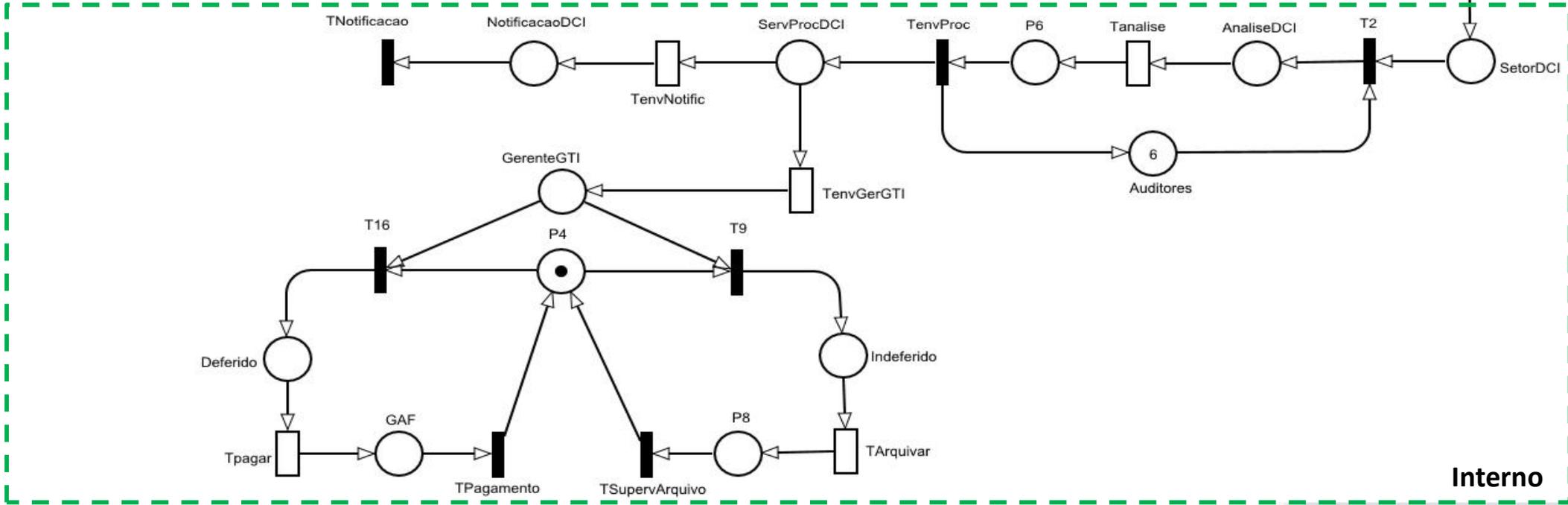
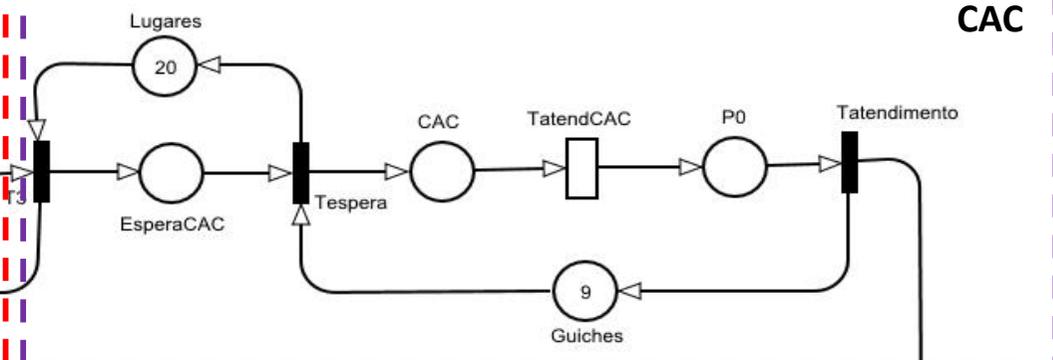


Modelo RdP

Cent. Info.



CAC



Interno

Métricas Seleccionadas

Processo

- Tempo de resposta – intervalo entre a entrada e a conclusão do processo;
- Throughput;

Tarefa

- Tempo de espera no CAC;
- Tempo de atendimento no CAC;
- Tempo de análise DCI;

Recurso

- Utilização Auditores e Guichês;
- Tamanho da fila.

Próximos passos

- Coleta dos Dados (iniciado);
- Ajustes no Modelo (iniciado);
- Tratamento Estatístico dos Dados;
- Refinamento do Modelo;
- Validação do Modelo;
- Realização de Estudo de Caso.

Perguntas



Referências

[1] Y. F. Santos, J. M. F. Fernández, and A. R. Pérez. Modernización de la gestión pública. necesidad, incidencias, límites y críticas. 2008.

[2] K. R. Braghetto. Técnicas de modelagem para a análise de desempenho de processos de negócio. Tese (Doutorado) - Instituto de Matemática e Estatística da Universidade de São Paulo. 2002.



UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO



MoDCS 2012.2

Modelagem Estocástica para Avaliação de Desempenho do Atendimento no Serviço Público Municipal

Mestrando: Rosiberto dos Santos Gonçalves

Orientador: Prof. Eduardo Tavares