

Análise do Impacto dos Processos

Avaliação do impacto	Peso
Imagem/reputação	4
Orçamentário	4
Conformidade	4
Operacional	4
Imagem/Reputação	Pontuação
Repercussão prolongada ou não na mídia internacional: Possível boicote aos serviços, manifestações de massa. Preocupação pública, da mídia, da política nacional e internacional. Restrição ou revogação de uma ou múltiplas licenças de funcionamento. Também tende a mobilizar grupos de ação. Atenção para reações de sindicatos de trabalhadores e de redes sociais e possíveis greves de funcionários. Viabilidade financeira ameaçada. Repercussão internacional no ambiente organizacional.	5
Repercussão nacional: Preocupação pública, da mídia, da política nacional. Repercussões junto a autoridades governamentais e representantes de nível nacional e/ou regional; possibilidade de medidas restritivas à organização. Restrição ou revogação de uma ou múltiplas licenças de funcionamento. Também tende a mobilizar grupos de ação. Atenção para possíveis reações de sindicatos de trabalhadores e de redes sociais. Repercussão nacional no ambiente organizacional.	4
Repercussão regional: Preocupação pública, da mídia, da política dentro do estado. Pode haver envolvimento adverso de grupos de ação e/ou do governo local. Atenção para possíveis reações de sindicatos de trabalhadores e de redes sociais. Repercussão local no ambiente organizacional.	3
Repercussão local: Envolve algum interesse público local do município e/ou alguma atenção política local e/ou mídia local, com possíveis aspectos adversos para as operações. Repercussão limitada no ambiente organizacional.	2
Sem repercussão: Situações nas quais não há o conhecimento do público, mas não existe interesse público. A ocorrência não ultrapassa os limites internos da organização e/ou de suas Unidades.	1
Orçamentário	Pontuação
Catastrófica: Acima de R\$ 1.500.000,00	5
Crítica: De R\$ 1.000.000,01 a R\$ 1.500.000,00	4
Grave: De R\$ 500.000,01 a R\$ 1.000.000,00	3
Moderada: De R\$ 100.000,01 a R\$ 500.000,00	2
Leve: Até R\$ 100.000,00	1

Operacional	Pontuação
Massivo: Impacta muito fortemente macroprocessos finalísticos.	5
Severo: Impacta macroprocessos finalísticos de forma direta.	4
Moderado: Impacta levemente macroprocessos finalísticos.	3
Leve: Impacta somente macroprocessos de apoio e gerenciamento.	2
Insignificante: Não impacta nada.	1
Conformidade	Pontuação
Catastrófica: Questões legais em que há possibilidade de abertura de fiscalização/investigação/processo na Instituição, havendo descumprimento nos procedimentos ou legislação e ainda em que não há argumentos e provas para inibir a aplicação de multas ou pagamentos e indenizações, havendo também possibilidade da suspensão das atividades da empresa, prisão de servidores. Uma ou múltiplas ações judiciais e multas de valor alto. Ação judicial muito séria incluindo ações populares. Encerramento legal das operações.	5
Crítica: Questões legais em que há possibilidade de abertura de fiscalização/investigação/processo na Instituição, havendo descumprimento dos procedimentos ou legislação e ainda em que não há argumentos e provas para inibir a aplicação de multas ou pagamentos e indenizações.	4
Graves: Questões legais em que há possibilidade de abertura de fiscalização/investigação/processo na Instituição, havendo pequenas falhas nos procedimentos ou legislação e ainda em que há argumentos e provas para inibir parcialmente a aplicação de multas ou pagamentos indenizações.	3
Moderada: Questões legais em que há possibilidade de abertura de fiscalização/investigação/processo na Instituição, porém há argumentos e provas contundentes para inibir a aplicação de multas ou pagamento de indenizações.	2
Leve: Questões legais sem qualquer impacto.	1

2. Cálculo do Nível de Impacto

Determinação do nível de impacto		
Nível de impacto = $\frac{\text{Imagem/Reputação} + \text{Orçamentário} + \text{Operacional} + \text{Conformidade}}{16 \text{ (soma dos pesos } 4+4+4+4)}$		
Nível de impacto		
Grau de Impacto	Escala	Nível de Impacto
4,51 – 5,00	5	Massivo
3,51 – 4,50	4	Severo
2,51 – 3,50	3	Moderado
1,51 – 2,50	2	Leve

1,00 – 1,50	1	Muito leve
-------------	---	------------

Como parte da avaliação do impacto, estimou-se por quanto tempo o processo analisado poderia ficar indisponível. A seguir consta a escala de valoração que foi utilizada.

3. Escala de Valoração

Avaliação do tempo de tolerância	Pontuação
Até 1 mês	6
De 1 a 3 meses	5
De 3 a 6 meses	4
De 6 a 9 meses	3
De 9 a 12 meses	2
Mais de 12 meses	1

O resultado do cruzamento do nível de impacto com o nível de avaliação da tolerância ao tempo é uma matriz, que define o nível de criticidade de cada processo.

4. Nível de criticidade

Críticos	Moderados	Leves
Prioritário: Não pode parar, é primordial e deve possuir uma atenção especial dos gestores.	Segunda prioridade: Possui um nível de importância média, devendo cada gestor ter um senso de urgência no tratamento.	Terceira prioridade: Pode ser considerado como suporte para os processos, atividades ou áreas consideradas críticas e moderadas.