


ANEXO 2 – FORMULÁRIO MAPEAMENTO DE PROCESSOS

1. NOME DO PROCESSO DE TRABALHO
Nome do Processo, conforme definido na “Árvore de Processos da Unidade”.
2. RESPONSÁVEL PELO PROCESSO DE TRABALHO
(responsável pela execução do processo?)
É o responsável pela execução e aprovação das etapas do Processo.
3. OBJETIVO DO PROCESSO DE TRABALHO
Informar, de forma sucinta, o objetivo principal do Processo.
4. EQUIPE DE EXECUÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO
(quem faz?)
<p>Informar o nome da equipe responsável pelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recebimento das informações/serviços dos fornecedores; - execução do Processo; - fornecimento das informações/serviços aos usuários finais do Processo. <p>Essas informações subsidiarão o desenho do fluxograma do Processo, mediante a identificação das respectivas raias.</p>

5. DIAGRAMA BÁSICO DO PROCESSO DE TRABALHO
Preencher os campos da tabela com as informações do Macroprocesso de 2º nível, conforme Diagrama Básico de Processo.
<div style="text-align: center;"> <h3>DIAGRAMA BÁSICO DE PROCESSO</h3>  <pre> graph LR F[FORNECEDOR JURISDICIONADO] --> E[ENTRADA • PETIÇÃO • SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO] E --> P[PROCESSO PRESTAR JURISDIÇÃO] P --> S[SAÍDA • DECISÃO • INFORMAÇÃO] S --> U[USUÁRIO JURISDICIONADO] </pre> </div>

FORNECEDOR	ENTRADA	PROCESSO	SAÍDA	USUÁRIO
Relacionar as Unidades Organizacionais (judicial ou de apoio) ou responsáveis pela entrega das informações/serviços necessários à realização do Processo.	Relacionar as informações, dados, recursos, materiais, serviços que são recebidos do Fornecedor e necessários para a execução do Processo.	Nome do Processo de trabalho	Relacionar as informações/serviços que são entregues aos usuários, que representam o resultado do Processo.	<p>Nome das Unidades Organizacionais (judicial ou de apoio) ou responsáveis pelo recebimento das informações/serviços executados pelo Processo.</p> <p>Informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - necessidades do usuário - o que foi pactuado entre as partes para o serviço/informação entregue; - expectativas - algo que o usuário não pactuou, mas é identificado por meio de entrevistas, pesquisas de satisfação, pesquisas de opinião.

6. REGRAS DO PROCESSO DE TRABALHO

(qual a legislação/normas em que se baseia?)

Informar as regras (legislação, resoluções, provimentos, ordens internas, POPs, fluxogramas etc.) que regulam o funcionamento do Processo e onde pesquisá-los (links da Intranet, links da Internet etc)

7. DESCRIÇÃO DETALHADA DO PROCESSO

(quais as atividades/tarefas?) FLUXOGRAMA

Caso o processo não possua Fluxograma do funcionamento do Processo, proceder da seguinte forma:

- conhecer as atividades/tarefas que representam o desdobramento do Processo;
- identificar os responsáveis pelas atividades/tarefas;
- identificar o que cada atividade/tarefa recebe (informações) e o respectivo fornecedor (pode ser uma atividade/tarefa ou uma unidade organizacional);
- identificar o que cada atividade/tarefa entrega (informações) e o respectivo usuário (pode ser uma atividade/tarefa ou uma unidade organizacional);
- elaborar o fluxograma do processo, iniciando pela identificação das “raias” (unidades responsáveis) responsáveis pelo funcionamento do processo.
- Identificar as tarefas que possuem baixo grau de complexidade (tarefas operacionais e repetitivas com regras claras e estruturadas.

Dica:

O Processo e as atividades/tarefas devem ser nomeadas utilizando o verbo no infinitivo + objeto (p.ex.: Realizar Audiência, Preparar Folha de Pagamento etc.)

8. INDICADORES

(como é medido o desempenho do Processo e da Equipe?)

Informar, caso existam, os indicadores de:

- desempenho - informa os resultados do processo. O Dono do Processo e equipe tem domínio sobre os seus resultados desses indicadores;
- acompanhamento – quando o Dono do Processo precisa conhecer o resultado do indicador, mas não tem domínio sobre o seu resultado (p.ex.: Distribuição de processos).

Complementar a informação sobre os indicadores informando:

- nome do indicador;
- fórmula de cálculo;
- periodicidade de emissão;
- como prestar contas dos resultados dos indicadores (p.ex.: por meio de relatórios de gestão, reuniões com os superiores ou unidades fornecedoras, reuniões com usuários etc).

Caso não existam, identificar os indicadores que a equipe sugere que sejam medidos.

9. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

(como você evidencia?)

São documentos ou informações geradas pelo Processo. A relação dos registros deve considerar as seguintes informações:

- Nome do registro;
- Responsável;
- Local de armazenamento;
- Forma de recuperação da informação;
- Se o registro possui dados pessoais (conforme determinado pela LGPD);
- Tempo de guarda na Unidade e na DGD (Diretoria de Gestão Documental);
- Destinação (eliminação ou guarda permanente).

10. OPORTUNIDADES DE MELHORIAS

(quais as falhas/problemas, causas, soluções propostas)

As oportunidades de melhoria, em geral, são conhecidas pela equipe de execução do processo e são fontes de aprimoramento do Processo. Podem ser identificadas da seguinte forma:

- nome/tipo do problema;
- origem e causas do problema, decorrente:
 - do fornecedor do Processo - informação incompleta ou imprecisa, data ou período de entrega da informação inadequados etc;
 - da equipe do processo (necessita de treinamento, não adaptada ao processo etc);
 - do fluxo inadequado;
 - da tecnologia utilizada;
 - da necessidade de utilização de ferramenta tecnológica não existente;
 - dos recursos materiais (layout das instalações, equipamentos de informática, Internet etc);
 - outras.

Dica: observar o Manual do Programa Simplificar (Fases de Mapeamento e Análise dos Processos).

Devem ser identificadas as ações propostas para eliminar as causas raiz dos problemas propostos pela equipe.

Pode ser utilizado o formulário “Plano de Ação”, para facilitar a implementação futura das melhorias do Processo;

Data do Mapeamento: **XX/XX/XXXX**

Responsável pelo Mapeamento (Nome e Unidade): **XXXX/YYY**