

TRT 13ª REGIÃO

MANUAL DE GESTÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO

MISSÃO DO TRT 13ª REGIÃO

Promover uma prestação jurisdicional célere e eficaz

Junho/2015

Desembargador Presidente

Dr. Ubiratan Moreira Delgado

Secretário Geral da Presidência

Saulo Mendes Sobreira

Assessoria de Gestão Estratégica

Max Frederico Feitosa Guedes Pereira

Núcleo de Processos

Luiza Lúcia de Farias Aires Leal

SUMÁRIO

1.APRESENTAÇÃO

2.CONCEITOS GERAIS

3.METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROCESSOS

4.NÚCLEO DE PROCESSOS

5.A METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROCESSOS NO TRT13

5.1.MOBILIZAÇÃO

5.2.MAPEAMENTO DO PROCESSO DE TRABALHO

5.3.ANÁLISE E MELHORIA DO PROCESSO DE TRABALHO

5.4.IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO

5.5.MONITORAMENTO

6. CADERNO DE GESTÃO DE PROCESSOS

6.1 ELABORAÇÃO

6.2 DIVULGAÇÃO

7.FLUXO E MODELOS DE DOCUMENTOS

8.REFERÊNCIAS

1. APRESENTAÇÃO

Este Manual de Gestão de Processos tem como objetivo estabelecer um método para a implementação da Gestão de Processos no TRT13, de maneira a orientar os envolvidos nas técnicas de análise e melhoria dos processos de trabalho.

A Gestão de Processos no TRT13 visa motivar e capacitar gestores e servidores a promoverem continuamente melhorias e inovações nos diversos processos de trabalho desenvolvidos no Tribunal, que impliquem em melhores serviços prestados ao cidadão e à sociedade.

O Núcleo de Processos é a unidade responsável pelo gerenciamento de processos de trabalho e tem, entre outras atribuições, integrar a gestão de processos à gestão estratégica, de estabelecer e manter uma metodologia de gerenciamento de processos para orientar gestores de processos em todas as fases de melhoria e inovação e fomentar a cultura de gestão de processos no âmbito deste Regional.

Para a elaboração deste documento foram realizadas pesquisas e consultas junto a outros Regionais do Trabalho, e consideradas as experiências obtidas pela equipe da Assessoria de Gestão Estratégica do TRT 13, em participação em eventos relacionados ao tema em questão, além da bibliografia listada ao final deste trabalho.

O manual está organizado de forma a apresentar os conceitos de processo e seus desdobramentos, de gestão de processos, suas etapas e ferramentas.

2. CONCEITOS GERAIS

Processo

É um conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas que transformam insumos (entradas) em produtos/serviços (saídas), segundo conceito da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ, 2011).

Processo de trabalho

Quando se fala de processo dentro das organizações, estamos nos referindo, particularmente, ao processo de trabalho ou de negócio, isto é, como e quais atividades são realizadas para que a organização produza um serviço ou produto.

Processos Finalísticos

São aqueles que impactam diretamente no cliente e estão diretamente relacionados à missão da organização. Recebem apoio de outros processos internos, gerando produtos ou serviços para o cliente externo. A prestação jurisdicional é um exemplo de processo finalístico do TRT 13ª Região.

Processos de Apoio (Suporte)

Apoiam os processos finalísticos. Estão diretamente relacionados à gestão dos recursos necessários ao desenvolvimento de todos os processos da instituição. Os seus produtos e serviços se caracterizam por terem como clientes, principalmente, elementos pertinentes ao ambiente da organização. São exemplos de processos de apoio: contratação de pessoas, aquisição de materiais.

Processos Gerenciais

São aqueles ligados à estratégia da organização. Têm o propósito de medir, monitorar, controlar atividades e administrar o presente e o futuro do negócio para assegurar que a organização alcance os resultados de acordo com seus objetivos e metas de desempenho. O planejamento estratégico é um exemplo de processo gerencial do TRT 13ª Região.

Macroprocesso

É um conjunto de processos executados de forma ordenada, em uma ou mais unidade, para a realização de objetivos e metas de uma organização.

Subprocesso

É um processo que está incluso em outro processo. Trata-se da divisão dos processos com objetivos específicos. Da mesma forma que um processo, o subprocesso recebe uma entrada de determinado fornecedor, executa uma ação, agregando valor à entrada, e gera uma saída para o cliente interno ou externo.

Atividade

É o conjunto de ações coordenadas que compõem um processo ou subprocesso desempenhadas por uma unidade determinada (pessoa ou setor), para produzir um resultado específico. As Atividades correspondem a “o quê” é feito e “como” é feito durante o processo.

Tarefas

São as operações simples dentro de um processo de trabalho. Geralmente executada por uma única pessoa, equipamento ou sistema. É usada quando a atividade no processo não será mais refinada em subprocessos dentro do modelo do processo.

Gestão de Processos

É um conjunto de boas práticas que permite identificar, documentar, avaliar, redesenhar, monitorar e aperfeiçoar continuamente os processos de trabalho, com foco no atendimento às necessidades e expectativas dos clientes e no alcance dos objetivos estratégicos da organização. É mobilizar pessoas para gerar ganhos em uma organização, a partir de melhorias e inovações em seu dia-a-dia de trabalho.

Metodologia de Gestão de Processos

É um roteiro para orientar a gestão de processos, propondo a padronização de procedimentos e práticas, o estabelecimento de linguagem comum, diminuição de custos, aumento de produtividade, melhor distribuição de informações sobre processos e compartilhamento de lições aprendidas.

Outros conceitos importantes**Mapeamento (modelagem) de processos de trabalho**

É o levantamento da sequência e do encadeamento das atividades que processam as entradas e as transformam em produtos e serviços.

Modelo Atual

Representação abstrata da realidade na qual se encontra uma determinada unidade no que se refere aos seus processos de trabalho;

Modelo Futuro

Representação do fluxo de processos de trabalho com a inclusão de propostas de melhorias e ganhos futuros;

Redesenho de processos de trabalho

Ações que buscam trazer ganhos e melhorias para o modelo atual em prol de maior eficiência na execução e racionalização de recursos;

Gestor do Processo de Trabalho

Servidor da equipe do processo designado para acompanhar todas as etapas do trabalho de mapeamento, análise e melhoria e, após a conclusão, ser o responsável pela gestão do processo de trabalho.

Equipe do Processo

São os atores do processo, pessoas que racionalizam suas atividades e são diretamente envolvidos no processo.

BPMN (Business Process Modeling and Notation)

Notação de Modelagem de Processos de Negócio é uma notação gráfica padrão para modelagem de processos de negócio.

Fluxograma

É a representação gráfica que traduz, por meio de formas geométricas padronizadas, a sequência lógica das etapas de realização de um processo de trabalho. Permite a visualização sistêmica do processo e como as várias atividades estão relacionadas.

ELEMENTOS GRÁFICOS DOS FLUXOS

Símbolo	Objeto	Descrição
	<i>Pool</i> ou piscina	Contém o processo de trabalho.
	<i>Lane</i> ou raia	É uma partição horizontal dentro do processo, geralmente utilizada para separar as atividades a cargo de cada responsável.
	Evento de início	É usado para iniciar o processo. Cada processo só pode ter um único início. Este tipo de evento só pode ter fluxo de sequência saindo dele.
	Atividade	É uma atividade que está incluída dentro de um processo.
	<i>Gateway</i>	É utilizado quando se tem uma decisão e só pode ser tomada uma das saídas propostas. Necessariamente tem que haver uma atividade antes do <i>gateway</i> , que fornecerá as informações relativas à tomada da decisão.
	Evento intermediário	É usado no meio do processo. Um processo pode ter vários eventos intermediários. Este tipo de evento pode ter fluxo de sequência chegando ou saindo dele.
	Evento de fim	É usado para terminar o processo. Este tipo de evento só pode ter fluxo de sequência chegando nele. Nunca terá fluxo de sequência saindo dele.
	Conectores – fluxo de sequência	É usado para mostrar a ordem em que as atividades serão executadas. Cada fluxo tem apenas uma origem e um só destino.
	Objetos de Dados	Provêem informações sobre as entradas e saídas de uma atividade.
	Anotações	Permitem agregar comentários acerca do processo.

3. METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROCESSOS

Por que adotar uma metodologia de gestão de processos?

A gestão de processos é um instrumento que auxilia a organização a estar comprometida com a melhoria dos serviços que presta, com a melhoria das condições de trabalho de seus servidores e com a economicidade na utilização dos recursos.

Realizar a Gestão de Processos permite à organização:

- Padronização das rotinas e procedimentos;
- Estabelecimento de linguagem comum;
- Melhoria contínua dos processos
- Fomentar a inovação e criatividade nas ações de processos;
- Melhoria da qualidade dos resultados, produtos e serviços;
- Redução de custos e aumento de produtividade;
- Agilidade no atendimento das demandas;
- Aumento da satisfação dos clientes;
- Identificação de gargalos;
- Garantia de suporte aos objetivos estratégicos.

4. NÚCLEO DE PROCESSOS

A área responsável pelo gerenciamento de processos no TRT 13ª Região é o **Núcleo de Processos** criado através da Resolução Administrativa nº 011/2015, de 12 de outubro de 2015 com as seguintes atribuições:

- I - preservar a metodologia de gerenciamento de processos (padrões, regras, medidas de desempenho etc.);
- II - zelar pela guarda dos registros, documentações e avaliação de melhores práticas no âmbito de sua atuação;
- III - integrar os múltiplos processos, consolidando suas informações, bem como promover a interação entre os gestores de processos;
- IV - promover a consecução dos objetivos de gerenciamento de processos, por meio da melhoria e inovação das rotinas de trabalho de forma sustentável, tornando esta atividade parte do cotidiano das tarefas e da cultura do Tribunal;
- V - apoiar os gestores de Processos no acompanhamento e avaliação dos processos;
- VI - promover a interlocução entre os gestores de processos e a administração do Tribunal;
- VII - promover a utilização das ferramentas de gerenciamento de processos, contribuindo para sua divulgação e para a capacitação de usuários;
- VIII - zelar pela padronização e regulamentação do gerenciamento de processos, assegurando a correta aplicação da metodologia estabelecida pela Assessoria de Gestão Estratégica e pelo Núcleo de Processos;
- IX - prestar apoio e assessoramento técnico aos gestores de processo em todas as fases de melhoria e inovação, inclusive no que se refere à ferramenta para mapeamento e modelagem, metodologia, notificação, construção de regulamentos e manuais operacionais, definição de indicadores para gerenciamento de desempenho, definição de metas e o que mais for necessário;
- X - apurar os indicadores relacionados às atividades do Núcleo de Processos e alimentar os sistemas de gestão estratégica;

5. A METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROCESSOS NO TRT 13ª REGIÃO é composta por cinco etapas:

1. MOBILIZAÇÃO
2. MAPEAMENTO DO PROCESSO DE TRABALHO
3. ANÁLISE E MELHORIA DO PROCESSO DE TRABALHO
4. IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO
5. MONITORAMENTO

5.1 ETAPA 1 – MOBILIZAÇÃO

Esta etapa consiste no arranjo das condições para iniciar a aplicação da metodologia de gestão de processos, como sensibilização da organização, formação e capacitação da equipe de processo,

priorização e delimitação dos processos a serem trabalhados. Esta etapa é composta de 4 passos descritos a seguir:

1.Criação de Projeto Estratégico de Gestão para sistematizar, acompanhar e implementar a gestão de processos. A equipe do projeto alinhada ao Núcleo de Processos será o grupo de facilitadores responsável pela condução dos trabalhos de implementação da metodologia.

2.Priorização dos processos: É a escolha, por parte da administração do Tribunal, dos processos organizacionais que deverão ser trabalhados, priorizando o caso mais crítico, que necessite de uma intervenção imediata. Para a referida priorização é utilizada a **Matriz GUT (Anexo I)**.

3.Sensibilização da organização: Consiste na realização de ações para compartilhamento dos conceitos acerca deste manual e para despertar nos servidores a disposição e a abertura para atuarem de forma participativa na consecução das etapas da metodologia de trabalho. Nesta etapa é imprescindível a conscientização de toda a equipe sobre a importância do mapeamento dos processos e as consequências positivas que a aplicação dessa ferramenta trará para o desenvolvimento das atividades de cada um.

4.Reunião inicial: reunião entre o Núcleo de Processos, representante da equipe do projeto de gestão, gestor da unidade a ser mapeada e pessoas de outras unidades que participam do processo para definição do escopo do trabalho de mapeamento a ser realizado. Nessa reunião deverá ficar claro o processo a ser mapeado, com a indicação da equipe e do gestor do processo, seus benefícios e problemas encontrados na execução do processo conforme documento **Ata da Reunião Inicial (Anexo II)**.

A Equipe do Processo deve ser composta por pessoas que trabalham diretamente com o processo em análise. Se o processo envolver várias unidades, será necessário que todas participem das definições referentes ao mapeamento do processo e o gestor deve ser um integrante da unidade que entrega o produto final do processo.

Cada processo tem um gestor que deve ter domínio, conhecimento do processo, assim como ótimo relacionamento com a equipe do processo, uma vez que será necessário despertar o interesse dos integrantes da equipe, a fim de participarem da elaboração do mapeamento, da análise e do constante monitoramento do processo.

Além disso, o Gestor do Processo tem como atribuições:

- a) atuar em conjunto com o Núcleo de Processos para realizar as atividades referentes à Metodologia de Gestão de Processos;
- b) representar os servidores que atuam diretamente no desenvolvimento das tarefas e atividades do processo;
- c) propor melhorias ou inovações e verificar as necessidades de recursos (humanos, materiais, tecnológicos), para tornar o processo mais eficiente;
- d) responsabilizar-se pela implementação das melhorias no processo e pelo seu monitoramento; e
- e) manter o registro do processo no **Caderno de Gestão de Processos (ANEXO VII)** sempre atualizado, informando ao Núcleo de Processos sobre qualquer alteração ocorrida.

Ao final da etapa de Mobilização teremos como produtos:

- alinhamento da equipe com o Projeto Estratégico de Gestão;
- matriz GUT de processos priorizados (Anexo I);
- ata da Reunião Inicial (Anexo II);
- equipe mobilizada e conscientizada;
- processo a ser mapeado definido;
- equipe e gestor do processo escolhido;
- Nivelamento dos conhecimentos básicos acerca da metodologia entre os membros da equipe do processo, como meio de despertar interesse pela implementação das ações de Melhoria de Processos no âmbito de seu campo de atuação.

5.2 ETAPA 2 - MAPEAMENTO DO PROCESSO DE TRABALHO

A etapa de Mapeamento do Processo consiste no levantamento e registro do máximo de informações possíveis referentes à situação atual do processo de trabalho, incluindo, entre outras: o nome do processo e sua frequência de utilização; os produtos resultantes (saídas - entrega); os processos relacionados (se houver); recursos necessários (entradas - requisitos); as unidades envolvidas; as atividades e tarefas executadas, o fluxo do processo, pessoa ou área responsável e prazo de execução (se cabível); as leis ou normas que regem aquele processo; e os riscos envolvidos em sua execução. Esta

etapa é composta de 3 passos descritos a seguir:

1.Reunião de Mapeamento: reunião em que o Núcleo de Processos, em conjunto com representante da equipe do projeto, o gestor e a equipe do processo, fará o levantamento das informações, e preencherá a **Ficha de Padronização de Processo - FPD (Anexo III)**. Nesta reunião para garantir a representação fiel do processo, deverão estar presentes representantes de todas as unidades que participam do processo, sob pena de comprometimento do resultado final caso alguma unidade esteja ausente. Além do preenchimento da FPD, deverão ser anotadas todas as informações pertinentes apresentadas, especialmente aquelas que dizem respeito a atividades realizadas de forma diferente por cada servidor, desperdícios de recursos, desconformidade do produto final, inclusive sugestões de melhoria no processo. **(Reunião de Mapeamento - Anexo IV)**.

2.Modelagem do processo de trabalho: consiste na representação gráfica da sequência das atividades que descrevem o processo através do desenho de seu fluxograma. Com o fluxograma é possível visualizar o processo como um todo, fornecendo informações acerca de como as várias atividades estão relacionadas umas às outras, quais áreas tem problemas e os ciclos desnecessários.

3.Levantamento de normas: identificação de toda legislação afeta ao processo.

Para o desenho dos fluxogramas dos processos de trabalhos no TRT13 foi escolhido como plataforma de notação o padrão de modelagem BPMN (Business Process Modeling Notation) que possibilita um rápido entendimento de seus elementos constitutivos, bem como a utilização da ferramenta (software) para mapeamento de processos Bizagi de uso comum e de fácil manuseio.

No mapeamento do processo, devem ser identificados e mapeados todos os seus subprocessos, de forma a permitir uma visão global de todo o processo. Assim torna-se possível simplificar o processo ou eliminar redundâncias ou etapas que não agregam valor e identificar oportunidades de se fazer o mesmo trabalho de forma melhor, mais rápida e com menos recursos

Ao final da etapa de Mapeamento de Processos teremos como produtos:

- Ficha de Padronização de Processo preenchida (Anexo III);
- Processo atual mapeado
- Fluxograma desenhado;
- Relação das normas aplicáveis ao processo de trabalho
- Registros de problemas identificados durante as entrevistas de mapeamento do processo atual.

5.3 ETAPA 3 - ANÁLISE E MELHORIA DO PROCESSO DE TRABALHO

É a etapa responsável pela melhoria e otimização dos processos. Consiste na avaliação da Ficha de Padronização de Processo, do fluxograma e dos diversos aspectos do processo de trabalho buscando possíveis inconformidades ou problemas que possam ser melhorados ou excluídos, de forma a aperfeiçoá-lo. Esta etapa é composta de 3 passos descritos a seguir:

1.Redesenho do processo: consiste na modelagem do processo e na elaboração do fluxograma do processo, considerando as melhorias propostas. O redesenho do fluxo visa corrigir, melhorar ou inovar o processo e torná-lo mais eficiente, eficaz e condizente com a situação atual existente. **(Fluxograma - Anexo V)**

2.Elaboração do Procedimento Operacional Padrão-POP: é a descrição detalhada das tarefas necessárias para a realização de uma atividade, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar a atividade, visando auxiliar a execução das atividades críticas e essenciais do Processo **(POP - Anexo VI)**.

3.Reunião de Validação do Processo de Trabalho: Depois de concluída a análise do processo e redesenho do fluxo, o Núcleo de Processos e o gestor do processo devem reunir-se com a equipe do processo para apresentar a proposta de melhoria (novo processo) e o POP, e submetê-los a aprovação para que se possa dar andamento a sua implementação. Para aprovação deve ser utilizado o **Anexo VI acompanhado do POP**.

A análise do processo deve ser realizada pelo gestor e pela equipe do processo. Na análise dos processos, precisamos nos ater às questões abaixo, que permitirão aumentar sua eficiência consideravelmente:

- a) Minimizar o número de aprovações e eliminar a burocracia;

- b) Minimizar transferências;
- c) Designar clara responsabilidade pelos passos do processo;
- d) Desenhar o processo para tratar da rotina, não das exceções;
- e) Eliminar a duplicidade e simplificar;
- f) Questionar tudo;
- g) Padronizar.

Na reunião de apresentação e aprovação do novo processo, deverão ser mostrados todos os pontos do processo que foram alterados, bem como as justificativas para suas alterações, além dos benefícios resultantes do redesenho do processo. Caso a ação para a melhoria seja de competência de outra unidade, é necessário que esta seja informada a respeito, para adotar as medidas cabíveis.

Ao final da etapa de Análise e Melhoria do Processo de Trabalho teremos como produto:

- Modelo futuro do processo desenhado e aprovado pelo gestor e equipe do processo;
- Procedimento Operacional Padrão – POP aprovado.

Excepcionalmente, após a análise das etapas do processo poderá ser verificado que não há melhorias necessárias e que o modelo atual está de acordo com as necessidades do TRT 13ª Região. Nesse caso, além de tornar-se desnecessária a aprovação pelo gestor e equipe do processo, a etapa de Implementação de Melhorias não é executada sendo validado o modelo atual, que deve ser apresentado à equipe do processo.

5.4 ETAPA 4 - IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO.

A etapa de Implementação das Melhorias consiste na execução das ações e disponibilização das condições necessárias para a efetiva implementação do novo processo, que será introduzido na rotina organizacional. Esta etapa é composta de 3 passos descritos a seguir:

1. Institucionalização: elaboração da minuta do ATO para institucionalização do processo de trabalho e abertura de protocolo administrativo para institucionalização do mesmo até assinatura do ATO.

2. Reunião de implementação: o Núcleo de Processos e gestor do processo de trabalho apresentarão para equipe do processo o ato que instituiu o processo, o POP e o novo fluxograma das atividades.

3. Divulgação: consiste na disponibilização do material com os novos procedimentos a serem adotados no processo de trabalho no Caderno de Gestão de Processos e na Intranet.

4. Capacitação: Consiste em capacitar os envolvidos no novo processo de trabalho, de acordo com o estabelecido no Caderno de Gestão de Processos, garantindo a sua perfeita execução e gestão.

Nesta etapa é de extrema importância que todos os envolvidos compreendam todo o fluxo e as mudanças realizadas, a fim de que o processo fique claro para aqueles que irão executá-lo. O Caderno de Gestão de Processos deverá contemplar o passo a passo de todas as atividades e tarefas necessárias para consecução do produto final do processo. Além disso, todos os servidores envolvidos no processo deverão ser informados e orientados para uso do Caderno de Gestão de Processos, para que possam efetuar consultas quando surgirem dúvidas acerca do processo.

Essa etapa será finalizada quando o novo processo estiver sendo executado, regularmente, por toda a equipe.

Ao final da etapa de Implementação do Processo de Trabalho teremos como produto:

- Modelo futuro do processo sendo executado regularmente.
- Caderno de Gestão de Processo atualizado e disponibilizado na intranet e conhecido por todos os envolvidos.

5.5 ETAPA 5 - MONITORAMENTO

A etapa de Monitoramento consiste no acompanhamento, controle e aperfeiçoamento contínuo dos processos. Ela tem a finalidade de verificar a eficiência e eficácia na execução dos mesmos, indicando correções ou melhorias necessárias.

O monitoramento garante a permanência das melhorias implantadas através do gerenciamento e acompanhamento constante do processo. Trata-se de uma etapa de extrema importância, pois o fluxo do processo é uma ferramenta estática, que mostra uma foto do processo de trabalho em um determinado momento no tempo. Por outro lado, o ambiente organizacional é dinâmico: novas tecnologias, novos

métodos e novos equipamentos vão surgindo. Assim, para que o desenho continue sendo útil, ele deve ser constantemente monitorado e atualizado.

A responsabilidade pela realização dessa etapa é do gestor do processo, com apoio do Núcleo de Processos. Durante essa fase, podem ser identificadas oportunidades de melhoria do processo, a partir do monitoramento realizado ou a partir de sugestões apresentadas pela equipe do processo ou pelo gestor do processo.

No caso de oportunidades ou sugestões de melhoria, as mesmas serão analisadas, e, no caso de aprovação, retoma-se o ciclo a partir da etapa de Análise e Melhoria do Processo de Trabalho. As sugestões que forem analisadas e não puderem ser implementadas serão arquivadas no Caderno de Gestão com a justificativa da não implementação.

É nessa etapa também que poderão ser definidos indicadores e metas para o processo, de forma a monitorar seu desempenho de forma mais objetiva. A definição dessas métricas ficará a cargo do Núcleo de Processos em conjunto com o gestor do processo.

Por ser tratar de um processo contínuo, essa etapa é permanente. Portanto, não há produtos finais e cada vez que ocorra mudança, o ciclo deverá ser retomado a partir da etapa 3 – Análise e Melhoria do Processo de Trabalho.

6. CADERNO DE GESTÃO DE PROCESSOS

6.1 ELABORAÇÃO

O Caderno de Gestão de Processos consiste na consolidação da documentação de todos os processos de trabalho mapeados na unidade (Atos, Fluxogramas, Procedimentos Operacionais Padrão) acompanhados dos respectivos Termos de Aprovação e Validação. É nele que se encontra o passo a passo de cada processo, atividades e suas tarefas inerentes.

6.2 DIVULGAÇÃO

Consiste na divulgação e disponibilização do Caderno de Gestão de Processos, objetivando promover o conhecimento adquirido em Gestão de Processos e efetivar a adoção dos novos procedimentos relacionados aos Processos de Trabalho mapeados.

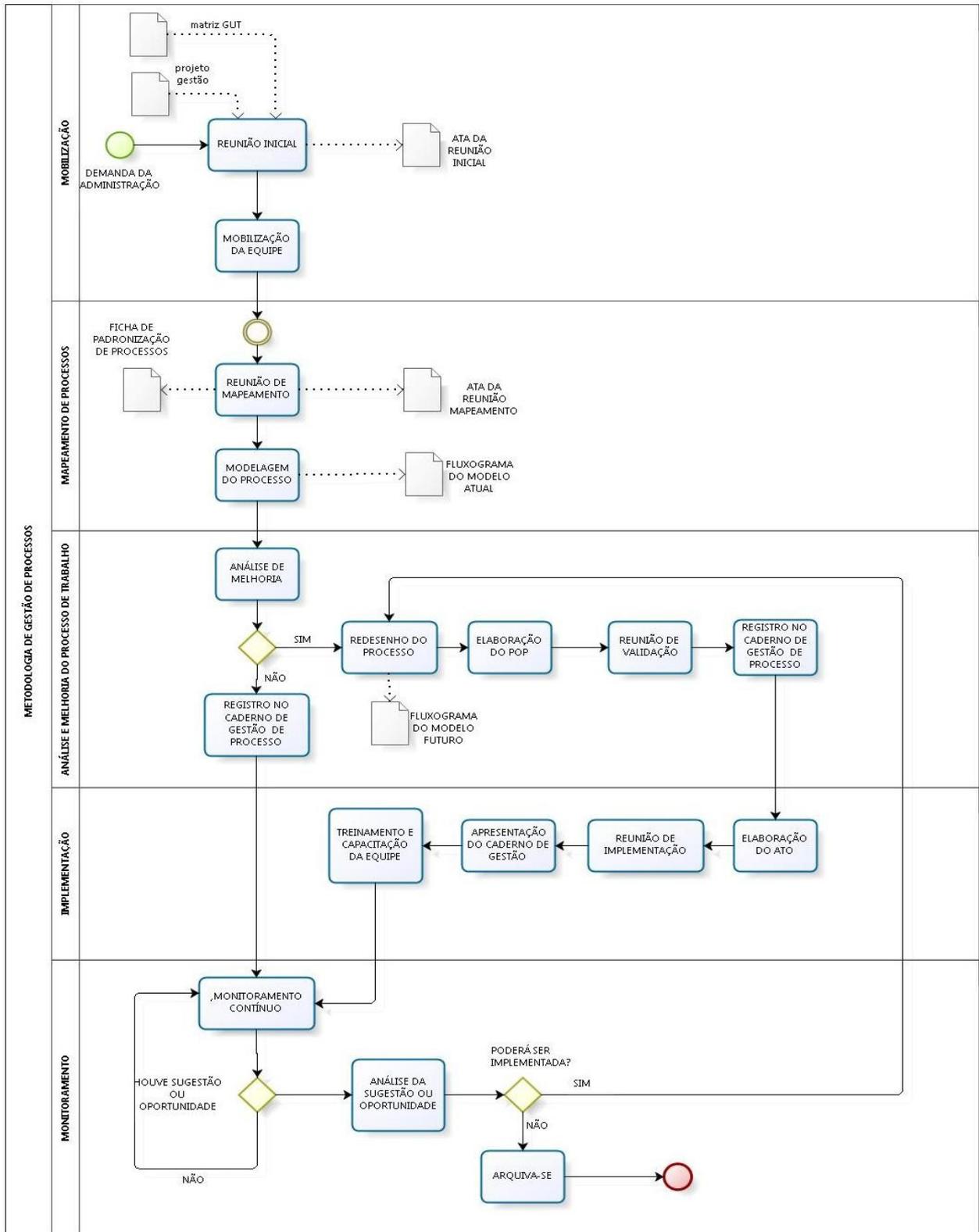
O Núcleo de Processos será a unidade responsável pela divulgação e disponibilização do Caderno de Gestão de Processos no TRT 13ª Região. O Caderno terá Revisão Periódica Anual, a partir da validação de seu material e a nova versão deve ser divulgada e disponibilizada na intranet.

Na hipótese de ser verificada a necessidade de mudança, supressão ou qualquer outro fator, bem como de melhorias que venham a repercutir na execução de algum dos Processos de Trabalho, este deverá ser alterado, com a divulgação imediata à equipe do processo sobre a modificação. Nesses casos, deverá ser utilizado o formulário **Solicitação de Racionalização e Padronização de Processos** (Anexo VIII), encaminhando-o ao Núcleo de Processos (age@trt13.jus.br).

Toda a documentação referente aos Processos de Trabalho mapeados será mantida sob a responsabilidade do Núcleo de Processos do TRT13.

7. FLUXO E MODELOS DE DOCUMENTOS

Fluxograma da Metodologia



ANEXO I – Matriz GUT

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região Assessoria de Gestão Estratégica Núcleo de Processos				Formulário 01
MATRIZ GUT - FERRAMENTA DE PRIORIZAÇÃO DE PROCESSOS				
VALORES	G Gravidade: Consequências se nada for feito	U Urgência: Prazo para Tomada de Ação	T Tendência: Proporção do problema no futuro	G x U x T
5	Os Prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito o agravamento da situação será imediato	125
4	Muito grave	Com alguma urgência	Vai piorar a curto prazo	
3	Grave	O mais cedo possível	Vai piorar a médio prazo	
2	Pouco grave	Pode esperar um pouco	Vai piorar a longo prazo	
1	Sem gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar e/ou pode até melhorar	
Preencher a Matriz GUT a seguir de acordo com os critérios de gravidade, urgência e tendência.				

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região Assessoria de Gestão Estratégica Núcleo de Processos					
MATRIZ GUT					
Preencher a Matriz GUT de acordo com os critérios de gravidade, urgência e tendência.					
SEQ	PPROCESSO	G Gravidade	U Urgência	T Tendência	TOTAL G x U x T
Data:			Responsável:		

ANEXO II - Ata da Reunião Inicial

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
Assessoria de Gestão Estratégica
Núcleo de Processos

Formulário 02

REUNIÃO INICIAL

Data:

Horário:

Local:

Participantes:

Chefe do Núcleo de Processo, representante da equipe do Projeto, equipe do processo a ser mapeado (pessoas que participam diretamente do processo). O Chefe do Núcleo de Processos atuará como secretário e presidirá a reunião

Objetivo:

Definir o plano de trabalho a ser realizado, ou seja, os processos a serem mapeados e seus gestores

Conceitos :

- Entendimento comum do que é processo e gestão de processo e da sua importância para a organização.
- Importância da conscientização e mobilização dos servidores da unidade e definição de como isso ocorrerá.

Processo a ser trabalhado

Unidades envolvidas no Processo

Indicação do gestor e equipe do processo

Principais Problemas encontrados no Processo

Benefícios Esperados

Observações

- A reunião não deverá ultrapassar duas horas.
- Assuntos fora da pauta deverão ser agendados para discussão em reunião específica

ANEXO III – Ficha de Padronização de Processo

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
Assessoria de Gestão Estratégica
Núcleo de Processos

Formulário 03

FICHA DE PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

1. Título do Processo

Informar o nome do processo

2. Objetivo do processo de trabalho

Informar a finalidade do processo

3. Produtos resultantes do processo

Listar os produtos finais do processo.

4. Procedimentos relacionados

Informar outros processos que tenham alguma relação com o processo

5. Frequência de execução do processo

Informar com que frequência o processo é utilizado (diversas vezes ao dia, diariamente, semanalmente, etc.)

6. Fundamento Legal

Informar as leis e normas que regem a execução do processo

7. Requisitos

Informar todos os recursos necessários à execução do processo

8. Unidades Envolvidas/Responsáveis

Informar as unidades envolvidas e os servidores responsáveis na execução do processo

9. Atividades do Processo

Listar todas as atividades realizadas para a execução do processo, relacionando o prazo e o responsável pela execução

Item	Atividade	Prazo	Responsável
1			
2			
3			

10. Problemas na execução

Relacionar problemas identificados na execução das atividades

11. Riscos

Identificar os riscos relacionados à execução do processo

12. Observações

Elaborado

Data

ANEXO IV - Ata da Reunião Mapeamento

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
Assessoria de Gestão Estratégica
Núcleo de Processos

Formulário 04

REUNIÃO MAPEAMENTO

Data: **Horário:** **Local:**

Participantes:

Chefe do Núcleo de Processo, representante da equipe do Projeto, Gestor do Processo a ser mapeado e equipe do processo (pessoas que participam diretamente do processo). O Chefe do Núcleo de Processos atuará como secretário e presidirá a reunião

Objetivo:

Levantamento de informações acerca dos processos a serem mapeados e preenchimento da Ficha de Padronização de Processo

Pauta :

- Apresentação do processo a ser mapeado.
- Apresentação e preenchimento da Ficha de Padronização de Processo.
- Registro de todas as informações relevantes sobre os processos e atividades.

Observações

A reunião não deverá ultrapassar duas horas.
Caso não seja possível concluir o preenchimento das fichas e o levantamento de dados em uma única reunião, deverão ser agendadas outras para conclusão dos trabalhos.

ANEXO V - Fluxograma do Processo

**Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
Assessoria de Gestão Estratégica
Núcleo de Processos**

Formulário 05

Nome do Processo

Nome da unidade - SIGLA

FLUXOGRAMA

FL.SIGLA.99 Nome do processo



Fluxograma do Processo

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
Assessoria de Gestão Estratégica
Núcleo de Processos

Nome do Processo

Nome da Unidade - SIGLA

TERMO DE APROVAÇÃO E VALIDAÇÃO

FLUXOGRAMAS

Processo : FL.SIGLA.99 Nome do
Processo

VERSÃO: 01

Elaborado por

Unidade

Data

Servidor

Próxima revisão

APROVAÇÃO

Gestor do Processo

João Pessoa, ____/____/____

Assinatura

VALIDAÇÃO

Chefe do Núcleo de Processos

João Pessoa, ____/____/____

Assinatura

Fluxograma do Processo

ANEXO VI - Procedimento Organizacional Padrão – POP

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
Assessoria de Gestão Estratégica
Núcleo de Processos

formulário 06

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP.SIGLA.99.99

Nome do POP:

Nome do processo a ser executado

Área responsável pelo processo:

Área responsável pelo processo executado

Objetivo do POP:

A quem se destina, qual a razão de sua existência e importância.

Documentos de referência :

Citar os documentos que poderão ser usados ou consultados quando alguém for usar ou seguir o POP. Ex: Leis, manuais, livros ,etc

Siglas

Citar todas as Siglas usadas no POP com as respectivos significados

Material e Equipamentos necessários

Citar os materiais e equipamentos necessários para execução do POP.

Descrição das atividades com os executantes e responsáveis

Listar todas as atividades realizadas para a execução do processo, relacionando o prazo e o responsável pela execução

Item	Atividade	Prazo	Responsável
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Fluxograma

Inserir fluxograma do processo

POP - destinação

A quem se destina o POP, incluir os atores do processo e unidades envolvidas

POP – Guarda e atualização

Onde o POP estará disponibilizado, a quem caberá a atualização do POP.

POP – Responsabilidade pela manutenção do POP

Qual o gestor do processo? Será de sua competência provocar o Núcleo de Processos sobre a necessidade de revisão / atualização do POP;

POP – Dados

Elaborado por:

Data da elaboração:

Revisado por:

Datada revisão:

Aprovado por:

Datada aprovação:

Versão: número da versão

Data da vigência: data que vai vigorar até provocação de revisão/atualização

CADERNO DE GESTÃO DE PROCESSOS

TRT 13^a REGIÃO

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO x

2. PROCESSOS DE TRABALHO

- (Processo de Trabalho) X

APRESENTAÇÃO

Este Caderno de Gestão de Processos tem como objetivo documentar a padronização dos processos de trabalho que compõem o TRT13 e informar e orientar os usuários do processo de trabalho na sua execução.

O caderno contém toda documentação formal do processo e auxiliará a ação dos envolvidos no processo. Nele, estão representados todos os passos da execução dos processos de trabalho da Unidade.

Compõe a documentação do Caderno de Gestão de Processos: os fluxogramas dos Processos de Trabalho, os Procedimentos Operacionais Padrão – POPs das atividades dos processos de trabalho e os atos da institucionalização.

O fluxograma é a representação gráfica da sequência das atividades que descrevem um processo. Permite a visualização do processo como um todo e como as várias atividades estão relacionadas.

O Procedimento Operacional Padrão - POP é a descrição detalhada das tarefas necessárias para a realização de uma atividade, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar a atividade, visando auxiliar a execução das atividades críticas e essenciais do Processo.

O ato refere-se ao documento que institucionalizou a implementação do processo no TRT13.

Processo de Trabalho

Informar o nome do processo)

Objetivo do processo de trabalho

Informar a finalidade (resultados) do processo

Fundamentação Legal

Informar as leis e normas que regem a execução do processo

Fluxo do Processo de Trabalho

Relacionar e anexar os fluxos do processo de trabalho

Procedimento Operacional Padrão - POP

Relacionar e anexar o POP do processo de trabalho

Ato de institucionalização do processo

Relacionar nº do Ato e anexar cópia do mesmo

Validação do processo

Documentação do Processo

Documento	Versão	Tipo	Elaboração
Código do Fluxograma do Processo de Trabalho	1	Fluxograma do Processo (FP)	Núcleo de Processos
Código do Procedimento Operacional Padrão	1	Procedimento Operacional Padrão (POP)	Núcleo de Processos
Nº do Ato	1	Ato de institucionalização do Processo	Presidência

ANEXO VIII - Solicitação de Racionalização e Padronização de Processos

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região Assessoria de Gestão Estratégica Núcleo de Processos	Formulário 08
---	----------------------

SOLICITAÇÃO DE RACIONALIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

Unidade Solicitante	
Gestor da Unidade	
Cargo/Função	

DESCRIÇÃO DAS NECESSIDADES

Data :

--	--	--

Recebido por	Data de Recebimento	Nº Solicitação

Formulário de Solicitação de Racionalização e Padronização de Processos

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Gespública - PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO. **Guia “d” Simplificação**. Disponível em:

<<http://www.gespublica.gov.br/Tecnologias/pasta.2010-04-26.1767784009>>. Acesso em: 24 de fev.2015.

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL. **Metodologia de Gestão por Processos**. Disponível em: <

http://www.justicaeleitoral.jus.br/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=oz3uA26VAIQFuH6_SFfi0XCjWzW_zPr1rPmQ5ctj-1k,&dl>.

Acesso em: 24 de fev.2015.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Curso Técnicas para melhoria de processos**. Realizado no período de 9 a 12 de mar.2015

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Subsecretaria de Modernização da Gestão. **Metodologia de Gestão de Processos Estratégicos**. Disponível em: <

http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/bitstream/123456789/882/1/C6_TP_METODOLOGIA%20DE%20GEST%C3%83O.pdf>. Acesso em: 23 de fev. 2015.

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Subsecretaria de Gestão da Estratégia Governamental. **Manual de Estruturação, Gerenciamento, Monitoramento e Avaliação de Processos Estratégicos**. Disponível em: <

http://www.planejamento.mg.gov.br/images/documentos/gestao_pessoas_politicas_desenvolvimento/trilhas_do_desenvolvimento/Competencias_tecnicas/AGEIs/327%20-%20Manual%2003_Programas%20Estruturadores.pdf>. Acesso em: 24 de fev. 2015.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS. Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento. Superintendência de Modernização Institucional. Gerência de Escritório de Processos. **Manual de Gestão por Processos**. Disponível em: <

<http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2011-11/manual-de-gestao-por-processos---revisao-gauss2.pdf>>. Acesso em: 24 de fev. 2015.

SEBRAE: **Metodologia de Modelagem e Gestão de Processos – MMGP** Disponível em: <http://gestaodeprocessos.sebrae.com.br/getinfoitemembeddedfile_ID%3D14308.pdf>. Acesso em: 24 de fev. 2015.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA - UNESP. **Procedimento Operacional Padrão**. Disponível em: <

<http://www.feis.unesp.br/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=WEUMm3Nu7TfRWbFghRMIGrd0o3v10a5ZuCJda-BmU7U,>>

Acesso em: 17 de mar. 2015.

Universidade de Santa cruz do Sul: **Novo Olhar: Uma metodologia de gestão de processos redesenhada para a busca de maior eficiência e eficácia organizacional**, Simone Pradella (UNISC) **Liane Mahlmann Kipper (UNISC) Joao Carlos Furtado (UNISC)**. Disponível em: <

http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg7/anais/t11_0387_1642.pdf>

,Acesso em: 23 de fev. 2015.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO. **Manual De Gestão de Processos TRT6**. Disponível em:<

<http://www.trt6.jus.br/portal/planejamento-estrategico>>. Acesso em: 17 de mar.2015.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO. **Manual De Gestão de Processos de Trabalho TRT9**. Disponível em:<

<http://www.trt9.jus.br>>. Acesso em: 25 de fev.2015.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 23ª REGIÃO. **Manual De Gestão de Processos TRT23**. Disponível em:<

<http://portal.trt23.jus.br/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=3AqwBZmNTLpXRtM3vftqOCE0zzVrxY0eHxeGUCknmew,>>

Acesso em: 04 de dez.2014.