



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

ATO TRT GP N. 264/2017

João Pessoa, 03 de agosto de 2017.

Regulamenta a Metodologia de Gestão de Processos de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais, regimentais e de acordo com os termos do Protocolo TRT n. 09526/2017,

CONSIDERANDO que, na forma do art. 50 do Regulamento Geral do TRT 13ª Região, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deve atuar para planejar, dirigir e controlar as atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, dentre as quais a otimização de processos de trabalho de TIC;

CONSIDERANDO a Resolução CSJT n. 158/2015, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de “aprimorar a gestão e governança de TIC”;

CONSIDERANDO a importância da padronização de procedimentos de trabalho, refletida no Plano Estratégico para o período de 2015 a 2020 deste Tribunal, por meio do objetivo estratégico “Racionalizar as rotinas de trabalho”;

CONSIDERANDO o Acórdão TCU n. 663/2009, que recomenda a este Tribunal a formalização e a normatização dos processos e mecanismos de controle de governança, de gestão e de uso de TIC;

CONSIDERANDO o Projeto Estratégico Institucional “Governança de TIC”, aprovado pelo Presidente do TRT da 13ª Região em 18/04/2016;

CONSIDERANDO a demanda “Implantar um Escritório de Processos de TIC”, constante no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para o período de 2017 a 2019,

R E S O L V E:

Art. 1º Fica instituída a Metodologia de Gestão de Processos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Parágrafo único. A metodologia é aplicável a todos os processos de

trabalho pertencentes à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC).

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

§ 1º Processo: conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas que transformam insumos (entradas) em produtos/serviços (saídas);

§ 2º Processo de trabalho: conjunto de atividades que são realizadas para que a organização produza um serviço ou produto;

§ 3º Gestão de processos: 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.

Art. 3º A metodologia definida visa a atingir os seguintes objetivos:

I - Assegurar que todos os processos de TIC sejam mapeados de maneira uniforme e padronizada;

II - Orientar os servidores da SETIC em relação às técnicas de análise e melhoria dos processos de trabalho;

III - Fomentar a implantação da cultura de gestão de processos no âmbito da SETIC;

IV - Promover a melhoria contínua dos processos de TIC.

Art. 4º A Metodologia de Gestão de Processos de TIC observará o manual, na forma do Anexo I, o qual é parte integrante deste Ato.

Art. 5º Os fluxos, a documentação e as demais informações desta metodologia estarão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

Art. 6º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no DA-e.



c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Cert-JUS
Institucional - A3, ou=Autoridade
Certificadora da Justiça - ACJUS v4,
ou=TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO 13A REGIAO-TRT13,
ou=MAGISTRADO, cn=EDUARDO
SERGIO DE ALMEIDA;103001274
2017.08.03 09:59:18 -03'00'

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA
Desembargador Presidente

ANEXO DO ATO TRT GP N. 264/2017

MANUAL DE GESTÃO DE PROCESSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Escritório de Gerenciamento de Processos de Tecnologia da
Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2017
Versão 1.0



Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Desembargador Presidente

Dr. Eduardo Sérgio de Almeida

Secretário Geral da Presidência

Cybelle Moraes Falcone de Melo

SETIC - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

NGTIC - Núcleo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Breno Moreno Luna

Davi Medeiros Cabral

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Chefes de Núcleos da SETIC

Bruno Rafael de Araújo Sales

Emerson Diego da Costa Araújo

Luiz Alberto Alves dos Santos

Rômulo Alexandre Fernandes Silva

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. CONCEITOS GERAIS.....	4
3. ESCRITÓRIO DE PROCESSOS DE TIC.....	7
4. ELEMENTOS GRÁFICOS DO FLUXO.....	8
5. ETAPAS DA METODOLOGIA.....	9
5.1. ETAPA 1 – Mobilização.....	9
5.2. ETAPA 2 – Mapeamento do Processo de Trabalho.....	10
5.3. ETAPA 3 – Análise e Melhoria do Processo de Trabalho.....	11
5.4. ETAPA 4 – Implementação do Processo de Trabalho.....	13
5.5. ETAPA 5 – Monitoramento.....	14
6. ARMAZENAMENTO DOS PROCESSOS DE TIC.....	15
7. FLUXO DA METODOLOGIA.....	16
8. REFERÊNCIAS.....	17
9. ANEXOS.....	18
9.1. ANEXO I – Ata da Reunião Inicial.....	18
9.2. ANEXO II – Ficha de Padronização de Processo.....	20
9.3. ANEXO III – Ata da Reunião Mapeamento.....	23
9.4. ANEXO IV – Ficha de Cadastro de Fluxogramas.....	24
9.5. ANEXO V – Procedimento Operacional Padrão (POP).....	25

1. APRESENTAÇÃO

Este Manual de Gestão de Processos tem como objetivo estabelecer um método para a implementação da Gestão de Processos de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT13, de maneira a orientar os envolvidos nas técnicas de análise e melhoria dos processos de trabalho.

O Escritório de Processos de Tecnologia da Informação e Comunicação é a unidade responsável pelo gerenciamento de processos de trabalho e tem, entre outras atribuições, alinhar a gestão de processos ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), estabelecer e manter uma metodologia de gerenciamento de processos para orientar os donos e gerentes de processos em todas as fases de melhoria e inovação e fomentar a cultura de gestão de processos no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deste Regional.

Este 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.

Dono do Processo

A pessoa que é responsável por garantir que um processo é adequado para um propósito. As responsabilidades do dono de processo incluem patrocínio, desenho e gerenciamento de mudança e melhoria contínua do processo e das suas métricas.

Gerente ou Gestor do Processo

Tem um papel responsável pelo gerenciamento operacional de um processo. As responsabilidades de um gerente de processo incluem o planejamento e coordenação de todas as atividades necessárias para executar, monitorar e relatar informações do processo. Pode haver vários gerentes de processo para um processo, por exemplo, gerentes de mudança regionais ou gerentes da continuidade do serviço de TI para cada centro de dados.

Equipe do Processo

Equipe composta pelo dono e gestor do processo, além dos demais envolvidos na elaboração e manutenção do referido processo.

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.

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

Também conhecido como “as is”, é a representação abstrata da realidade na qual se encontra uma determinada unidade no que se refere aos seus processos de trabalho.

Modelo Futuro

Também conhecido como “to be”, é a 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.

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.

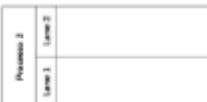
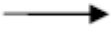
3. ESCRITÓRIO DE PROCESSOS DE TIC

De acordo com o Manual de Organização do TRT da 13ª Região, compete à unidade de Escritório de Processos de TIC:

- I – fomentar a implantação da cultura de processos no âmbito da SETIC, definindo técnicas, metodologias e ferramentas que orientem o gerenciamento dos processos de TIC;
- II – promover, orientar e controlar a implementação dos processos de TIC, apoiando os interessados e atuando como unidade de consultoria na área;
- III – atuar como facilitador e elo de comunicação e negociação entre as diferentes áreas e núcleos envolvidos nos processos gerenciados;
- IV – monitorar o portfólio estratégico de processos, proporcionando e fomentando a integração entre eles sempre que possível.
- V – promover a melhoria contínua dos processos de TIC, difundindo internamente a metodologia e as melhores práticas de gestão por processos;
- VI – elaborar normas para a regulamentação da gestão de processos na SETIC, formalizando os processos de forma unificada e padronizada;
- VII – alinhar os processos de negócio da SETIC com a estratégia corporativa;
- VIII – definir métodos e padronizar documentos para a utilização dos processos de TIC;
- IX – auxiliar na elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação;
- X – orientar na formulação dos indicadores de desempenho dos processos;

XI – garantir a aplicação da política de segurança vigente no Tribunal, no âmbito da área de gerenciamento de processos, visando proteger as informações e evitar o seu vazamento ou o acesso indevido.

4. ELEMENTOS GRÁFICOS DO FLUXO

Símbolo	Objeto	Descrição
	Pool ou piscina	Contém o processo de trabalho
	Lane ou raia	É uma partição horizontal dentro do processo, geralmente utilizada para separar as atividades por 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
	Gateway	É utilizado quando se tem uma decisão e só pode ser tomada uma das saídas propostas. Deve haver uma atividade antes do gateway que fornecerá as informações relativas à tomada de decisão
	Evento intermediário	É usado no meio do processo. Um processo pode ter vários eventos intermediários. Pode haver fluxo de sequência chegando ou saindo dele
	Evento fim	É usado para terminar o processo. Este tipo de evento só pode ter fluxo de sequência chegando nele.
	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	Permite adicionar comentários acerca do processo

5. ETAPAS DA METODOLOGIA

5.1. ETAPA 1 – Mobilização

Esta etapa consiste na preparação do ambiente necessário para iniciar a aplicação da metodologia de gestão de processos de TIC. Consiste dos seguintes passos:

- 1. Levantamento dos processos de TIC:** os pedidos para alteração ou criação de processos podem surgir a partir do dono ou gestores do processo, necessidade interna da SETIC ou mesmo como resultado de auditoria ou resolução de órgãos externos. Tais mudanças ou criações deverão estar alinhados com o PDTIC e o PETIC;
- 2. Priorização dos processos de TIC:** os processos serão priorizados de acordo com os critérios existentes no PDTIC ou, caso não constem neste documento, pela unidade de Governança de TIC;
- 3. Reunião inicial:** reunião entre o representante do escritório de processos de TIC, gestor(es) da(s) unidade(s) envolvida(s) e pessoas que integrarão a equipe de mapeamento do processo para definição do escopo do trabalho a ser realizado. Como resultado, deverão ser indicados o dono e o(s) gerente(s) do processo, os benefícios do mapeamento e os problemas encontrados durante a execução desse trabalho, conforme o documento **Ata da Reunião Inicial (anexo I)**. Será solicitado ao dono do processo, juntamente com a equipe do processo, que preencham a **Ficha de Padronização de Processo – FPP (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 com, pelo menos, um representante.

Cada processo tem um dono que deve ter domínio, amplo 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 dono do processo tem como atribuições:

- Atuar em conjunto com o setor de processos de TIC para realizar as atividades referentes à Metodologia de Gestão de Processos de TIC;
- Representar os servidores que atuam diretamente no desenvolvimento das tarefas e atividades do processo;
- Propor melhorias ou inovações e verificar as necessidades de recursos (humanos, materiais, tecnológicos), para tornar o processo mais eficiente;
- Responsabilizar-se pela implementação das melhorias no processo e pelo seu monitoramento; e
- Manter o responsável pelo setor de processos de TIC informado sobre mudanças no processo que este possa atualizar a seção de processos de TIC, no portal da Governança de TIC.

Ao final desta etapa, teremos os seguintes resultados:

- Alinhamento com o PETIC e o PDTIC;
- Ata da reunião inicial (anexo I);
- Ficha de Padronização de Processo – FPP (anexo II);
- Equipe mobilizada e conscientizada;
- Processo a ser mapeado definido;
- Dono e gerente do processo identificado;
- Nivelamento acerca da metodologia de gestão de processos entre os membros da equipe do processo.

5.2. ETAPA 2 – Mapeamento do Processo de Trabalho

Esta etapa 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; os processos relacionados; recursos necessários; as unidades envolvidas; as atividades e tarefas executadas, o fluxo do processo, pessoa ou área responsável e prazo de execução; as leis ou normas que regem aquele processo; e os riscos envolvidos em sua execução. Os seguintes passos compõem esta etapa:

- 1. Reunião de mapeamento:** reunião entre o responsável pelo escritório de processos de TIC, a equipe, o dono e o gerente do processo a ser mapeado. Com base na FPP elaborada na fase anterior, será feita uma revisão com todos os membros da equipe do processo. 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 da revisão da FPP, 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. Tais informações comporão a **Ata da Reunião de Mapeamento (anexo III)**.

2. **Modelagem do processo:** consiste na representação gráfica da sequência das atividades que descrevem o processo atual (as is) 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 têm problemas e os ciclos desnecessários. Este modelo será baseado na FPP revisada no passo anterior. Para o desenho do fluxograma será utilizada a notação BPMN (Business Process Modeling Notation) que possibilita um rápido entendimento de seus elementos constitutivos. O fluxograma deverá ser anexado ao **Formulário de Cadastro de Fluxogramas (anexo IV)**.
3. **Levantamento de normas:** identificação de toda norma e documentos de auditoria relacionados ao processo.

Ao final desta etapa teremos os seguintes resultados:

- Ata da Reunião de Mapeamento (anexo III);
- Processo atual mapeado;
- Fluxograma desenhado;
- Ficha de Cadastro de Fluxogramas (anexo IV);
- 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. Resulta numa proposta de novo fluxo com características aperfeiçoadas (to be). É composta dos seguintes passos:

1. **Redesenho do processo:** consiste na modelagem do processo e na elaboração do fluxograma do processo, considerando as melhorias propostas pela equipe do processo. O redesenho do fluxo visa corrigir, melhorar ou inovar o processo e

torná-lo mais eficiente, eficaz e condizente com a situação atual existente. Algumas sugestões para o redesenho do processo são:

- a. Trabalhe blocos pequenos de processos, segundo o critério de priorização. Grandes projetos se desgastam com o tempo e demoram a dar resultados, gerando descrédito;
- b. Chamar para as reuniões de mapeamento as pessoas que mais conhecem os processos é chave de sucesso;
- c. Crie uma visão de futuro cheia de entusiasmo, algo que todos tenham interesse em atingir;
- d. Não pense nas restrições, pense em como o processo deveria idealmente funcionar;
- e. Considere as expectativas da alta gestão;
- f. Não deixe de definir Indicadores de Desempenho para o processo;
- g. Não deixe de definir o dono e o(s) gerente(s) para o processo que está sendo redesenhado;
- h. Estabeleça as métricas e metas do processo;
- i. Crie um plano de implementação das mudanças, de acordo com as datas possíveis para cada melhoria aprovada.

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 (**Anexo V**).

3. Reunião de Validação do Processo de Trabalho: após a conclusão da análise do processo e redesenho do fluxo, o responsável pelo Escritório de Processos de TIC e o dono do processo devem reunir-se com a equipe do processo para apresentar a proposta de melhoria do processo atual e o POP e, em seguida, submetê-los a aprovação para que se possa dar andamento a sua implementação.

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.

Ao final desta etapa teremos como resultado:

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

5.4. ETAPA 4 – Implementação do Processo de Trabalho

Esta etapa consiste na execução das ações e disponibilização das condições necessárias para a efetiva implementação do novo processo, que será introduzido na rotina da SETIC. Esta etapa é composta dos seguintes passos:

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 responsável pelo Escritório de Processos e o dono 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 Portal da Governança de TIC;
4. **Capacitação:** Consiste em capacitar os envolvidos no novo processo de trabalho, de acordo com o estabelecido no Portal da Governança de TIC, 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. A seção do Escritório de Processos de TIC, no Portal da Governança de TIC, 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 fazer uso da seção mencionada anteriormente, para que possam efetuar consultas quando surgirem dúvidas acerca do processo.

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

Ao final desta etapa teremos como resultado:

- Modelo futuro do processo sendo executado regularmente;
- Seção de Escritório de Processos de TIC atualizada e conhecida 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 e de seus indicadores. 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 dono do processo e do gerente do processo, com apoio do Escritório de Processos de TIC. Durante essa fase, podem ser identificadas oportunidades de melhoria do processo, a partir do monitoramento realizado ou a partir de sugestões apresentadas pela equipe ou pelo(s) gerente(s) do processo.

No caso de oportunidades ou sugestões de melhoria, estas 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 com a justificativa da não implementação.

Nessa etapa também poderão ser definidos novos indicadores e metas para o processo, de forma a monitorar seu desempenho de forma mais objetiva. A definição dessas métricas ficará a cargo do Escritório de Processos de TIC em conjunto com o dono do processo.

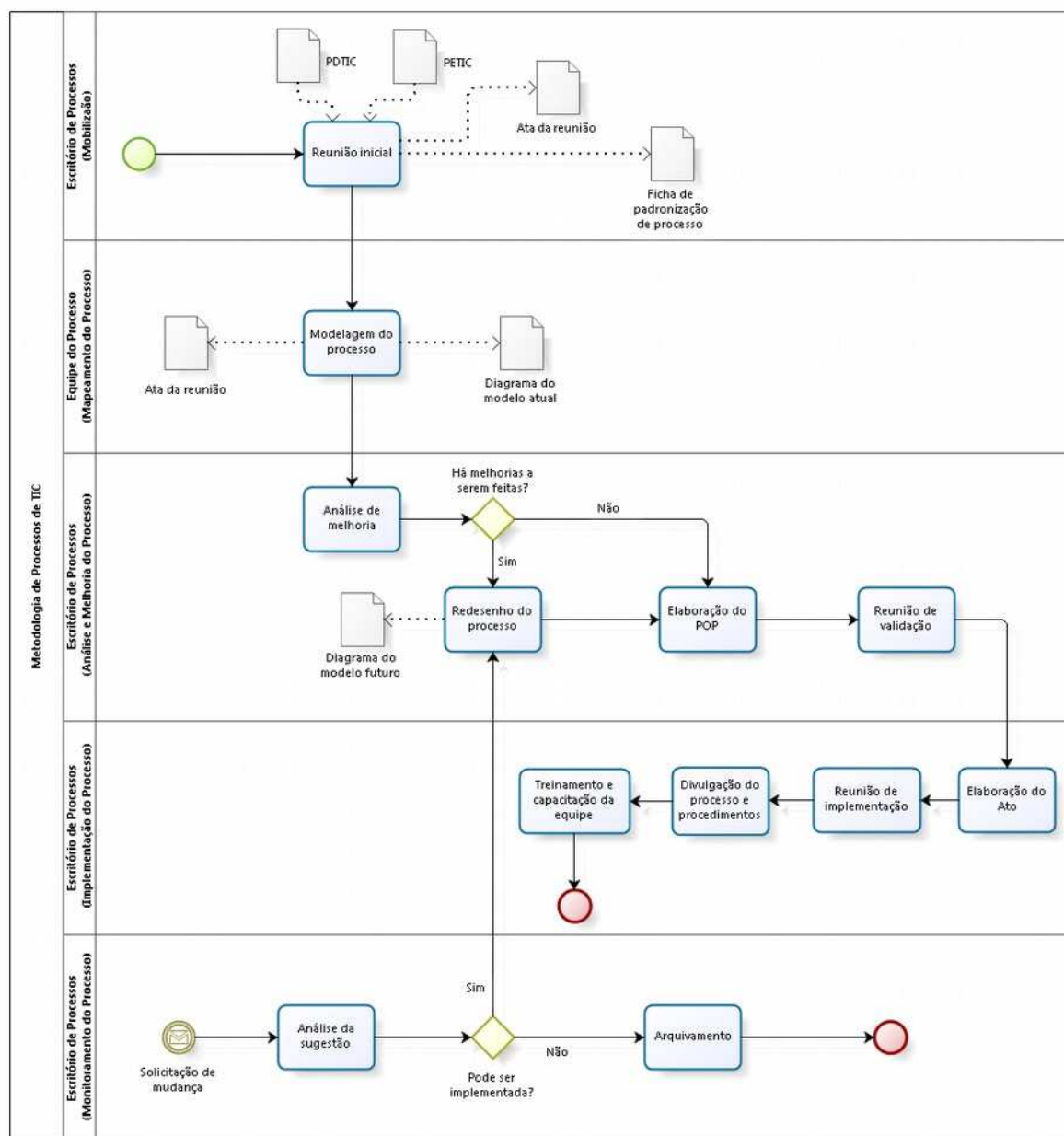
Por se tratar de um processo contínuo, essa etapa é permanente. Portanto, não há produtos finais e cada vez que ocorra mudança, o ciclo deverá ser retomado a partir da etapa 3 – Análise e Melhoria do Processo de Trabalho.

6. ARMAZENAMENTO DOS PROCESSOS DE TIC

Os processos de TIC serão armazenados na seção do Escritório de Processos de TIC, no Portal de Governança de TIC. Todos os artefatos relacionados aos processos mapeados como diagramas, atos, procedimentos operacionais padrão, atas de reunião etc. serão armazenados no referido repositório.

O Escritório de Processos de TIC será a unidade responsável pela divulgação e disponibilização dos Processos de TIC do TRT 13ª Região. A revisão será anual, a partir da validação do processo, e a nova versão deve ser divulgada e disponibilizada na internet, no Portal de Governança de TIC.

7. FLUXO DA METODOLOGIA



8. REFERÊNCIAS

Manual de Gestão de Processos do TRT da 13ª Região. Disponível em:

<https://www.trt13.jus.br/age/nucleo-de-processos/manual.gestao.processos.trt13.v6.pdf>.

Manual de Gestão de Processos do MPF. Disponível em: [http://www.mpf.mp.br/conheca-](http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/escritorio-de-processos/publicacoes/livros/manualdegestaoporprocessos.pdf)

[o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/escritorio-de-processos/publicacoes/livros/manualdegestaoporprocessos.pdf](http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/escritorio-de-processos/publicacoes/livros/manualdegestaoporprocessos.pdf).

Metodologia de Gestão de Processos do CNMP. Disponível em:

http://www.planejamento.mppr.mp.br/arquivos/File/gerenc_processos/metodologia_cnmp.pdf

Guia de Gestão de Processos de Governo - Gespública. Disponível em:

http://gestao.planejamento.gov.br/gespublica/sites/default/files/documentos/guia_de_gestao_de_processos_de_governo_0.pdf.

9. ANEXOS

9.1. ANEXO I – Ata da Reunião Inicial

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região		Formulário 1
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação		
Escritório de Processos		NOME DO PROCESSO
REUNIÃO INICIAL		
Data:	Horário:	Local:
1. Participantes:		
O responsável pelo Escritório de Processos, representante da equipe do Projeto, equipe do processo a ser mapeado (pessoas que participam diretamente do processo). O responsável pelo Escritório de Processos atuará como secretário e presidirá a reunião		
2. Objetivo:		
Definir o plano de trabalho a ser realizado, ou seja, os processos a serem mapeados e seus gestores.		
3. 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.		
4. Processo a ser trabalhado		

5. Unidades envolvidas no Processo

6. Indicação do gestor e equipe do processo

7. Principais Problemas encontrados no Processo

8. Benefícios Esperados

9. Observações

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

9.2. ANEXO II – Ficha de Padronização de Processo

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação Escritório de Processos	Formulário 2 NOME DO PROCESSO
FICHA DE PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS	

1. Título do Processo

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

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
A1. Atividade 1	Setor a
A2. Atividade 2.....	Setor a
A1. Atividade 3	Setor b
A1. Atividade 4	Setor c

10. Problemas na execução

Relacionar problemas identificados na execução das atividades

11. Observações

Elaborado

Data

9.3. ANEXO III – Ata da Reunião Mapeamento

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região		Formulário 3
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação		
Escritório de Processos		NOME DO PROCESSO
REUNIÃO MAPEAMENTO		
Data:	Horário:	Local:
1. Participantes:		
O responsável pelo Escritório de Processos, representante da equipe do Projeto, Gestor do Processo a ser mapeado e equipe do processo (pessoas que participam diretamente do processo). O responsável pelo Escritório de Processos atuará como secretário e presidirá a reunião.		
2. Objetivo:		
Levantamento de informações acerca dos processos a serem mapeados e preenchimento da Ficha de Padronização de Processo.		
3. 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.		
4. 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.

9.4. ANEXO IV – Ficha de Cadastro de Fluxogramas

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Escritório de Processos

Formulário 4

NOME PROCESSO

CADASTRO DO FLUXOGRAMA

Processo:	Unidade: SIGLA
FLUXOGRAMA VERSÃO XX (ANEXO)	FL.Nome do processo

TERMO DE APROVAÇÃO E VALIDAÇÃO		
Elaborado por		Data:
Próxima revisão:		
APROVAÇÃO		VALIDAÇÃO
Gestor do Processo		Escritório de Processos
João Pessoa, ____/____/____		João Pessoa, ____/____/____

Assinatura		Assinatura

OBS: Anexar o fluxograma do processo.

9.5. ANEXO V – Procedimento Operacional Padrão (POP)

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Escritório de Processos

Formulário 5
NOME DO PROCESSO

PROCESSO “NOME DO PROCESSO”

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP.SIGLA

1.Nome do POP:

Nome do processo a ser executado

2. Área responsável pelo processo:

Área responsável pelo processo executado.

3. Gestor do Processo:

4. Objetivo do POP:

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

5. 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.

6. Siglas

Citar todas as Siglas usadas no POP com os respectivos significados.

7. Material e Equipamentos necessários

Citar os materiais e equipamentos necessários para execução do POP.

8. 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

O processo de xxxxxxxx tem a finalidade de Possui xxxxxxxxx atividades e xxx atores participam deste processo, que está estruturado da seguinte forma:

A1. Título da Atividade 1;

A2. Título da Atividade 2;

A3.;

Ator: Setor1 envolvido no processo

Ator: Setor2 envolvido no processo

Entrada: Evento, documento ou ação que inicia o processo.

Saída: Produto resultante do processo.

A1. Título da Atividade 1

Objetivo: Objetivo da atividade 1.

Responsável: responsável pela atividade 1.

Entrada: Evento, documento ou ação que inicia a atividade 1.

Saída: Evento, documento, ação ou produto que finaliza a atividade 1.

Atividades:

1. Descrição dos passos necessários para executar a atividade 1.

A2. Título da Atividade 2

Objetivo: Objetivo da atividade 2.

Responsável: responsável pela atividade 2.

Entrada: Evento, documento ou ação que inicia a atividade 2.

Saída: Evento, documento, ação ou produto que finaliza a atividade 2.

Atividades:

1. Descrição dos passos necessários para executar a atividade 2.

9. Fluxograma

Inserir fluxograma do processo.

10. POP – destinação

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

11. POP – Guarda e atualização

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

12. POP – Responsabilidade pela manutenção do POP

Qual o gestor do processo? Será de sua competência provocar o responsável pelo Escritório de Processos sobre a necessidade de revisão / atualização do POP.

13. POP– Dados

Elaborado por:	Data da elaboração: XX/XX/20XX
Revisado por:	Data da revisão:
Aprovado por:	Data da aprovação:
Responsável pelo POP	
Versão: 1.0	Data da vigência: 1 ano após aprovação

