

MANUAL DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS DO TRE-SE

**Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão
Seção de Otimização de Processos Organizacionais**



**Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe**



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão
Seção de Otimização de Processos Organizacionais

**Manual do Escritório
de Processos do TRE-SE**

**Versão 1.0
Dezembro de 2014**

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

DESEMBARGADOR CEZÁRIO SIQUEIRA NETO
PRESIDENTE

DESEMBARGADOR OSÓRIO DE ARAÚJO RAMOS FILHO
VICE-PRESIDENTE E CORREGEDOR REGIONAL ELEITORAL

MEMBROS

DR. FERNANDO ESCRIVANI STEFANIU
JUIZ FEDERAL
DRA. MARIA ANGÉLICA FRANÇA E SOUZA
JUIZ DE DIREITO
DR. CRISTIANO JOSÉ MACEDO COSTA
JUIZ DE DIREITO
DRA. DENIZE MARIA DE BARROS FIGUEREDO
JURISTA
DR. JOSÉ ALCIDES VASCONCELOS FILHO
JURISTA

DIRETORIA GERAL

PEDRO VIEIRA SANTOS
DIRETOR GERAL

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ESTRATÉGIA E GESTÃO – COPEG

ADRIANO DO SANTOS LEAL
COORDENADOR

SEÇÃO DE OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS - SEORG

ADA CRISTIANE CAMPOS
JURENE BARRETO SANTOS

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO.....	4
1. BPM / BPMN / BIZAGI.....	5
2. ESCRITÓRIO DE PROCESSOS.....	6
2.1. DEFINIÇÃO.....	6
2.2. ATRIBUIÇÕES.....	6
2.3. MODELO DE REFERÊNCIA.....	7
2.4. FASES DE IMPLANTAÇÃO.....	9
3. ATORES.....	10
3.1. PATROCINADOR.....	10
3.2. GESTOR DO PROCESSO.....	10
3.3. LÍDER DE MELHORIA E INOVAÇÃO.....	11
3.4. EQUIPE DO PROJETO.....	11
3.5. EXECUTORES DO PROCESSO.....	12
3.6. UNIDADES IMPACTADAS.....	12
3.7. PARTES INTERESSADAS.....	12
4. MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO.....	13
5. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO.....	14
6. SERVIÇOS DE MELHORIA E INOVAÇÃO DE PROCESSOS (MEL).....	15
6.1. MEL1 – CONSTRUIR A VISÃO DE FUTURO.....	16
6.2. MEL2 – ENTENDER O PROCESSO.....	18
6.3. MEL3 – ANALISAR O PROCESSO.....	20
6.4. MEL4 – REDESENHAR O PROCESSO.....	23
6.5. MEL5 – IMPLANTAR O NOVO PROCESSO.....	25
7. HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES.....	27
8. ANEXOS.....	28

APRESENTAÇÃO

Este Manual apresenta o Modelo de Referência do Escritório de Processos do TRE-SE, estrutura responsável pela operacionalização e suporte da Metodologia de Gestão por Processos da Justiça Eleitoral neste Estado.

Esta Justiça especializada, como toda organização, sofre influência do ambiente externo e existe essencialmente para gerar resultados de valor para seus clientes e demais partes interessadas. Considerando que a excelência operacional é uma das formas de proposição de valor, o Escritório de Processos constitui-se, assim, em um importante instrumento para a institucionalização de uma visão coordenada do desempenho dos processos de trabalho da Justiça Eleitoral, contribuindo para a otimização do desempenho global da Instituição e para a entrega dos valores institucionais almejados.

A gestão das funções de trabalho isoladamente nem sempre dá conta de garantir a entrega de valor mais adequada aos clientes e à própria organização. Dessa forma, trazer a visão por processos para o ambiente organizacional significa criar mecanismos para que o trabalho possa fluir de uma maneira mais eficiente e eficaz dentro das estruturas funcionais existentes.

A metodologia de gestão por processos inerente ao Escritório de Processos do TRE-SE, assim como a do TSE, está fundamentada nas ferramentas de gestão por processos fornecidas pela empresa Elo Group, com a devida adequação à realidade deste Tribunal, sendo as mesmas pautadas na abordagem disciplinar de gerenciamento de processos de negócio denominada BPM (Business Process Management). É uma metodologia orientada para a transformação de atividades e atitudes e para a geração de valor, buscando o engajamento das pessoas a partir de melhorias e inovações em seu dia a dia de trabalho. Sua proposta é ter processos de trabalho mapeados, avaliados, melhorados, monitorados e geridos com foco nas expectativas dos clientes, alcance dos resultados e cumprimento dos objetivos institucionais.

Os serviços e atividades previstos no Modelo de Referência do Escritório de Processos serão implantados paulatinamente no TRE-SE, sendo contemplados, neste Manual, inicialmente, os Serviços de Melhoria e Inovação de Processos (MEL).

A Seção de Otimização de Processos Organizacionais (SEORG), da Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão (COPEG), de acordo com a sua atribuição regimental, exercerá as funções do Escritório de Processos.

Com a implantação do Escritório de Processos do TRE-SE busca-se, portanto, o alcance do desempenho ideal da Instituição através do profundo entendimento dos seus processos de trabalho, especialmente aqueles que entregam valor aos seus clientes e às demais partes interessadas.

1. BPM / BPMN / BIZAGI

BPM (Business Process Management - Gerenciamento de Processos de Negócio) é uma abordagem disciplinar para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, visando ao alcance de resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da Organização.

O compromisso com o valor do processo e do cliente é o alicerce de BPM, expresso nas suas três principais dimensões:

- a. Dimensão de valor** – todo processo é aplicado para criar valor para o cliente e demais partes interessadas;
- b. Dimensão da transformação** – busca algo novo para o processo, seja na simplificação, na otimização, na redução de custo, dentre outros, buscando sempre um resultado de maior valor para o cliente;
- c. Dimensão da habilitação** – Definição de métodos, técnicas, ferramentas, pessoas etc.

A atual onda de gestão de BPM integra elementos de três grandes linhas: a gestão estratégica do negócio (como por exemplo a reengenharia de Hammer, a Visão de Cadeia de Valor de Porter e o Balanced Scorecard de Kaplan e Norton); a visão de especialização e qualidade do trabalho (associada aos movimentos de qualidade) e, por fim, a linha de Tecnologia da Informação.

As áreas de conhecimento de BPM, reconhecidas e aceitas como boas práticas, assim como seus conceitos, fundamentos e lições aprendidas, estão compilados no Guia para o BPM CBOK (Business Process Management Common Body of Knowledge – Corpo Comum de Conhecimentos em Gerenciamento de Processos de Negócio), projetado para auxiliar os profissionais de BPM na execução de suas atividades.

BPMN (Business Process Modeling Notation) é uma notação gráfica para descrição do fluxo de um processo de trabalho.

BizAgi Process Modeler é um aplicativo *freeware* para diagramar e documentar processos que se utiliza da notação BPMN.

O Escritório de Processos do TRE-SE adotou o conhecimento de BPM, assim como a notação BPMN e a ferramenta BizAgi Process Modeler, para a definição e desenvolvimento de suas atividades.

2. ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

2.1. DEFINIÇÃO

É uma estrutura de apoio à Gestão por Processos, no âmbito do TRE-SE, responsável pela definição e suporte da metodologia, serviços, atividades, papéis, ferramentas e artefatos utilizados, assim como o planejamento e a coordenação das ações de melhoria e inovação de processos.

Tem como objetivo legitimar a prática de promover melhorias e inovações nas rotinas de trabalho de forma sustentável, tornando a gestão por processos parte do cotidiano dos servidores e, conseqüentemente, da cultura da Organização.

O papel do Escritório não é fixo, ele evolui junto com o aumento da maturidade em gestão por processos da Organização. Em geral, num primeiro momento, o Escritório assume a responsabilidade de boa parte das ações da gestão por processos. A tendência é que as unidades desenvolvam competência interna para se encarregar dessas atribuições com um menor suporte do Escritório. O Escritório passará, então, a focar em questões mais estratégicas para apoiar a própria evolução dos métodos, dos padrões e da prática da gestão por processos no TRE.

2.2. ATRIBUIÇÕES

São três as grandes atribuições do Escritório de Processos do TRE-SE:

a. Mantenedor de Padrões

Garante que a metodologia e padrões da gestão por processos sejam definidos, atualizados e seguidos por toda a Organização.

b. Provedor de Conhecimento

Garante a disseminação de conhecimento e melhores práticas, capacita e dá *coaching* em gestão por processos, fomentando uma cultura de processos dentro da Organização.

c. Consultoria Interna

Conduz a execução dos projetos de melhoria e inovação e auxilia o gerenciamento do dia a dia de processos.

2.3. MODELO DE REFERÊNCIA

O Modelo de Referência do Escritório de Processos do TRE-SE apresenta uma distinção entre “Serviços”, que devem ser fornecidos pelo Escritório às unidades administrativas entendidas como seus clientes, e “Atividades Internas”, atividades que devem ser desempenhadas pelo Escritório para que seus serviços possam ser executados efetivamente.

Refletindo esses conceitos, o Modelo de Referência possui quatro componentes principais:

a. Atividades de Gerenciamento (GEM) – atividades de gerenciamento dos serviços do Escritório. Incluem a gestão da Arquitetura de Processos do TRE-SE (Portaria 623/14); a transformação das demandas estratégicas e operacionais em serviços de gestão de processos de trabalho; a avaliação dos resultados e a sustentação da cultura de gestão por processos em toda a Organização.

b. Serviços de Melhoria e Inovação de Processos (MEL) – são serviços conduzidos pelo Escritório, através da atuação dos seus líderes de melhoria e inovação, durante a execução dos projetos de melhoria de processos.

c. Serviços de Gestão do Dia a Dia (DIA) – são serviços de apoio ou de capacitação oferecidos pelo Escritório aos gestores dos processos para auxiliá-los na medição, monitoramento e melhoria contínua dos seus processos de trabalho.

d. Atividades de Suporte (SUP) – atividades que suportam a operação do próprio Escritório de Processos. Incluem a definição de métodos e ferramentas para a execução dos serviços prestados, o estabelecimento de papéis e responsabilidades e a administração do portfólio de serviços aplicados à gestão dos processos de trabalho.

Uma visão geral da estrutura do Modelo de Referência é mostrada na figura a seguir:

ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

↓ Planejamento Estratégico

↕ Sinergia com a Estratégia da Gestão de Projetos

↑ Processos Melhorados e Inovados

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

Metodologia da Gestão por Processos



GEM1 Estruturar a Arquitetura de Processos

GEM1.1 Definir Cadeia de Valor
GEM1.2 Desdobrar a Cadeia de Valor em Processos, Subprocessos, Atividades e Tarefas (Arquitetura de Processos)
GEM1.3 Validar a Arquitetura de Processos
GEM1.4 Atualizar a Arquitetura de Processos

GEM2 Desdobrar a Estratégia para os Processos

GEM2.1 Relacionar os Indicadores da Estratégia aos Processos da Arquitetura de Processos
GEM2.2 Analisar os Resultados dos Indicadores Estratégicos
GEM2.3 Elaborar Indicadores de Processo
GEM2.4 Elaborar Propostas de Melhoria de Processos

GEM3 Gerenciar Demandas por Melhorias e Inovações

GEM3.1 Apoiar a RAE Focada em Indicadores
GEM3.2 Promover Momento para Geração de Ideias

GEM4 Gerenciar Portfólio de Projetos de Processo

GEM4.1 Priorizar Portfólio de Projetos de Processo
GEM4.2 Planejar os Projetos de Processo
GEM4.3 Acompanhar o Andamento e os Resultados dos Projetos de Processo
GEM4.4 Atualizar Portfólio

MEL1 Construir a Visão de Futuro

MEL1.1 Construir a Visão de Futuro
MEL1.2 Validar a Visão de Futuro
MEL1.3 Formalizar a Visão de Futuro

MEL2 Entender o Processo

MEL2.1 Mapear e Mensurar a Situação Atual (AS IS)
MEL2.2 Validar o Entendimento do Processo
MEL2.3 Formalizar o Entendimento do Processo

MEL3 Analisar o Processo

MEL3.1 Consolidar Melhorias e Estimar Ganhos
MEL3.2 Verificar a Viabilidade de Melhorias
MEL3.3 Priorizar Melhorias
MEL3.4 Formalizar a Análise do Processo

MEL4 Redesenhar o Processo

MEL4.1 Construir o Mapa do Novo Processo (TO BE)
MEL4.2 Definir Indicadores e Elaborar Plano de Implementação
MEL4.3 Validar o Redesenho do Processo
MEL4.4 Formalizar o Redesenho do Processo

2.4. FASES DE IMPLANTAÇÃO

A disponibilização de todos os serviços e atividades previstos no Modelo de Referência do Escritório de Processos depende dos critérios de conveniência da Administração, do nível de maturidade da Instituição em gestão por processos, da disponibilidade das competências necessárias e das demandas pelos serviços.

Assim, a implantação do Escritório de Processos do TRE-SE vai ocorrer de forma progressiva, sendo contemplados neste Manual, inicialmente, os Serviços de Melhoria e Inovação de Processos (MEL).

Com a implantação dos Serviços de Melhoria e Inovação de Processos (MEL) será possível executar projetos estruturados para o aprimoramento das rotinas de trabalho existentes ou para a substituição das rotinas atuais por novas rotinas, com a efetiva delimitação de competências, ajustamento de regras e implementação de melhorias.

3. ATORES

Para viabilizar a realização coordenada e efetiva da gestão por processos, foram definidos alguns papéis que serão exercidos por aqueles que estejam de alguma forma envolvidos em iniciativas de BPM.

Os atores aqui relacionados estão vinculados aos Serviços de Melhoria e Inovação de Processos (MEL). A implementação de novos serviços e atividades do Escritório poderá acarretar na inclusão de outros atores ou alteração das competências dos atores já previstos.

3.1. PATROCINADOR

Definição: responsável pelo projeto de processo perante a instituição

Requisitos:

- atuar no nível estratégico
- ser o gestor máximo da unidade responsável pelo processo (Ex.: DG, Secretários, Coordenador da COPEG ou da COCIN, Ouvidor e Juiz).

Atribuições:

- indicar o Gestor e a Equipe do projeto de processo
- atuar como interlocutor entre os participantes do projeto de processo e a alta administração
- resolver as questões conflitantes
- autorizar pessoas ou organizações que conhecem ou tenham interesse no processo de trabalho para participar em determinadas fases do projeto de processo
- viabilizar os recursos necessários ao alcance das melhorias
- assegurar que os ganhos do processo sejam alcançados
- monitorar o andamento dos trabalhos do projeto de processo
- garantir que toda a documentação gerada seja amplamente divulgada

3.2. GESTOR DO PROCESSO

Definição: responsável pela maior parte da gestão operacional do processo e, após a conclusão, ser o responsável pela gestão do dia a dia (Ex.: Coordenadores de Secretaria, Assessores e Chefes de Gabinete).

Requisitos:

- atuar no nível tático
- ser o gestor responsável pela maior parte da gestão operacional do processo

Atribuições:

- atuar como interlocutor entre os participantes do projeto de processo e o Patrocinador
- prover informações sobre o desempenho e funcionamento do processo
- garantir a implementação de melhorias e inovações no processo
- zelar pela padronização do processo de trabalho na instituição
- observar o relacionamento com processos de interface
- responsabilizar-se pela gestão do dia a dia do processo de trabalho

3.3. LÍDER DE MELHORIA E INOVAÇÃO

Definição: responsável por coordenar os esforços de melhoria e inovação nos projetos de processo

Requisitos:

- capacitado nas técnicas de gerenciamento de projetos e de melhoria e inovação de processo

OBS.: Os servidores lotados na SEORG e o Coordenador da COPEG serão obrigatoriamente Líderes de Melhoria e Inovação. Com a implantação de um programa de capacitação e o aumento da maturidade do Escritório de Processos, outros servidores poderão ser indicados, pela Administração, como Líderes de Melhoria e Inovação.

Atribuições:

- definir com o Patrocinador o nome do Gestor e da Equipe do projeto de processo
- atuar como interlocutor entre o Patrocinador, o Gestor e a Equipe do projeto de processo
- indicar pessoas ou organizações que conhecem ou tenham interesse no processo de trabalho para participar do projeto
- gerenciar a comunicação com os participantes do projeto de processo, partes interessadas, áreas impactadas e clientes
- reportar-se ao Patrocinador prestando-lhe as informações sobre o andamento dos trabalhos e alertando-o acerca das dificuldades encontradas
- realizar análises diversas
- articular a execução do plano de implementação das melhorias
- responsabilizar-se por toda a documentação gerada

3.4. EQUIPE DO PROJETO

Definição: grupo escolhido para desenvolver esforços de melhoria e inovação nos projetos de processo

Requisitos:

- ser parte do grupo com atribuições relacionadas ao processo
- estar comprometido com o trabalho de gestão por processos
- valorizar a experiência, as habilidades e as contribuições uns dos outros para alcançar o objetivo do projeto

Atribuições:

- auxiliar o Líder de Melhoria e Inovação na execução do projeto de processo
- auxiliar na implementação do Manual de Processo de Trabalho (ver item 4 abaixo)

3.5. EXECUTORES DO PROCESSO

Definição: servidores responsáveis pela execução direta das atividades vinculadas ao processo

Requisitos:

- atuar no nível operacional

Atribuições:

- prover informações quanto à execução do processo
- apoiar os participantes do projeto de processo
- executar as melhorias propostas, sugerindo ações corretivas quando necessárias ao desempenho do processo
- manter a padronização do processo de trabalho na Instituição

3.6. UNIDADES IMPACTADAS

Definição: unidade que será envolvida de alguma forma com a implantação das melhorias e inovações no processo

Requisitos:

- responsável pela execução de alguma parte do processo ou pela implementação das melhorias propostas

Atribuições:

- prover informações quanto à viabilidade técnica das melhorias
- apoiar os participantes do projeto de processo
- executar ou implementar as melhorias propostas, sugerindo ações corretivas quando necessárias ao desempenho do processo

3.7. PARTES INTERESSADAS

Definição: são clientes, servidores, unidades ou organizações que podem exercer influência sobre os objetivos e resultados do projeto de processo

Requisitos:

- interesses afetados pelo processo

Atribuições:

- prover informações quanto aos requisitos que devem nortear as melhorias
- apoiar os participantes do projeto de processo

4. MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO

Os processos de trabalho melhorados e inovados segundo a metodologia de gestão por processos desempenhada pelo Escritório serão documentados por meio do descritivo “Manual de Processo de Trabalho”.

O Manual de Processo de Trabalho, a exemplo das Instruções Administrativas, constitui um Ato Normativo. A proposta do Escritório é que as Instruções migrem paulatinamente para a estrutura de Manual.

O Manual de Processo de Trabalho apresenta a seguinte estrutura:

1. Capa com a identificação do processo e assinatura do titular da Presidência
2. Diagrama com a visão sistêmica do processo, englobando os seguintes aspectos: fornecedores, insumos (materiais e informações), produtos, clientes (internos ou externos), requisitos (leis, normas e controles) e recursos de transformação (colaboradores, equipamentos, instalações e sistemas)
3. Artefatos gerados
4. Mapa atual do processo
5. Mapa da situação futura do processo, se ocorrer um plano de implementação de melhorias ainda em andamento
6. Documentos do processo
7. Indicador(es)
8. Autores do Manual
9. Ato de publicação no Diário da Justiça Eletrônico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

5. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

Documentos de apoio são artefatos ou ferramentas que orientam a execução dos serviços e atividades propostos pelo Escritório, cuja aplicação dependerá do nível de complexidade do Projeto de Processo.

Para os Serviços de Melhoria e Inovação de Processos (MEL) são previstos os seguintes documentos de apoio, cujos modelos compõem os Anexos 1 a 11 deste Manual:

1. Guia para Levantamento de Informações
2. Formulário Identificação do Processo
3. Guia de Visão de Futuro
4. Guia de Ganhos Potenciais
5. Guia de Geração de Ideias
6. Painel de Gestão à Vista
7. Memória de Reunião
8. Termo de Aceite
9. Painel de Indicadores
10. Agenda de Melhorias
11. Plano de Implementação

Os Projetos de Processo serão oficializados pelos seguintes instrumentos previstos na Metodologia de Gerenciamento de Projetos e Programas:

1. TAP – Termo de Abertura do Projetos
2. PGP – Plano Geral do Projetos
3. TEP – Termo de Encerramento do Projeto

6. SERVIÇOS DE MELHORIA E INOVAÇÃO DE PROCESSOS (MEL)

Processos são um conjunto de atividades que transformam insumos em resultados que representam agregação de valor. Toda rotina de trabalho dentro de uma organização deve fazer parte de algum processo e, com isso, agregar valor para alguém, seja o cliente (interno ou externo) ou alguma outra parte interessada. A agregação de valor é assegurada pelo monitoramento e a melhoria contínua do processo relacionado.

Os Serviços de Melhoria e Inovação de Processos (MEL) envolvem problemas complexos, com múltiplos atores envolvidos e de maior custo, risco e impacto e são, formalmente, identificados como Projetos de Processo, os quais deverão ser autuados em procedimento administrativo no SADP para os devidos registros.

Inicialmente, os Projetos de Processo serão indicados pela Presidência ou Diretoria-Geral, inclusive por sugestão da COPEG ou outras unidades do Tribunal. Com a maturidade do gerenciamento por processos, essa indicação será melhor estruturada com a implementação das Atividades de Gerenciamento do Escritório.

A metodologia proposta para a execução dos Serviços de Melhoria e Inovação de Processos envolve, primeiramente, a construção de uma visão de futuro, que consiste em identificar como se pretende que o processo funcione e quais os resultados ou ganhos a serem alcançados. A visão também deve ser capaz de entusiasmar as pessoas que estão envolvidas no Projeto. Então, o propósito é de se trabalhar de trás para a frente, ou seja, pensando no ganho e depois nas melhorias, ao contrário do que usualmente se costuma fazer, quando somente se revisa a forma como o trabalho é realizado, com o olhar focado no problema.

Dessa forma, são os seguintes os Serviços de Melhoria e Inovação de Processos:

MEL1 – Construir a Visão de Futuro

Abrange a identificação dos ganhos e melhorias esperados, além da definição dos limites do processo (objetivos, entradas, saídas etc).

MEL2 – Entender o Processo

Envolve a representação gráfica do modo de operacionalização do processo e a mensuração do seu desempenho atual.

MEL3 – Analisar o Processo

Busca a compreensão dos problemas e dificuldades existentes; estimativa dos ganhos esperados; detalhamento, viabilidade técnica, custos e priorização das oportunidades de melhoria.

MEL4 – Redesenhar o Processo

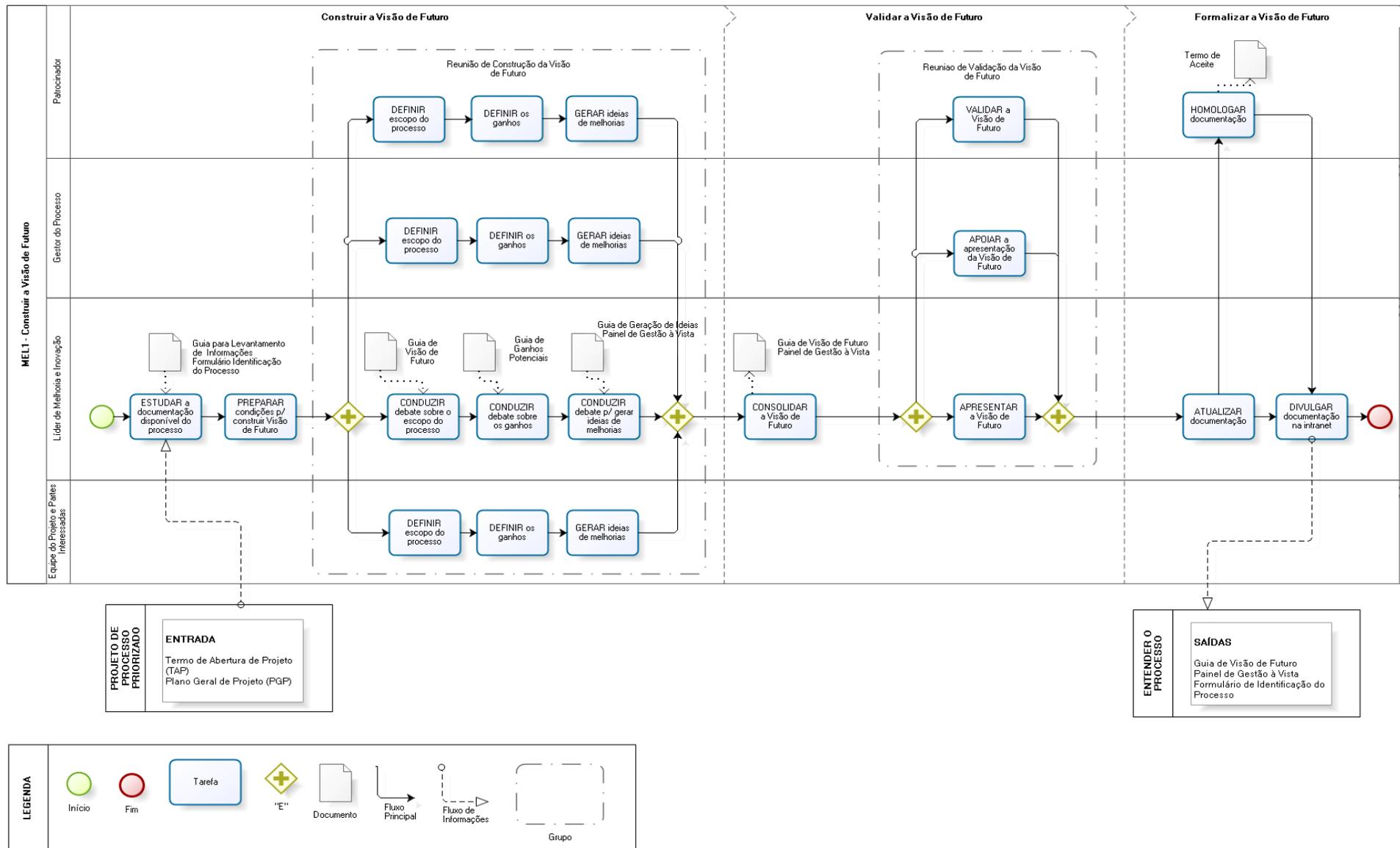
Define o desenho do novo modo de operacionalização do processo, seus indicadores e o plano de implementação das melhorias priorizadas.

MEL5 – Implantar o Novo Processo

Visa à apresentação, execução e monitoração do plano de implementação e apuração dos ganhos esperados.

Os Serviços de Melhoria e Inovação de Processos apresentam os seguintes fluxos de atividades:

6.1. MEL1 – CONSTRUIR A VISÃO DE FUTURO



DOCUMENTOS DE APOIO

-  Guia para Levantamento de Informações
-  Formulário Identificação do Processo
-  Guia de Visão de Futuro
-  Guia de Ganhos Potenciais
-  Guia de Geração de Ideias
-  Painel de Gestão à Vista
-  Termo de Aceite

ATIVIDADES COM ATRIBUTOS

ESTUDAR a documentação disponível do processo

Descrição

Possível realização de reuniões setoriais para a coleta de informações

CONDUZIR debate sobre o escopo do processo

Descrição

Possível realização de mais de uma reunião para a conclusão das atividades do Grupo

O conteúdo de toda reunião realizada deve ser registrado no documento Memória de Reunião

CONDUZIR debate para gerar ideias de melhorias

Descrição

Ideias concretas, ainda que preliminares, devem ser registradas no Painel de Gestão à Vista para posterior discussão e aprimoramento

APRESENTAR a Visão de Futuro

Descrição

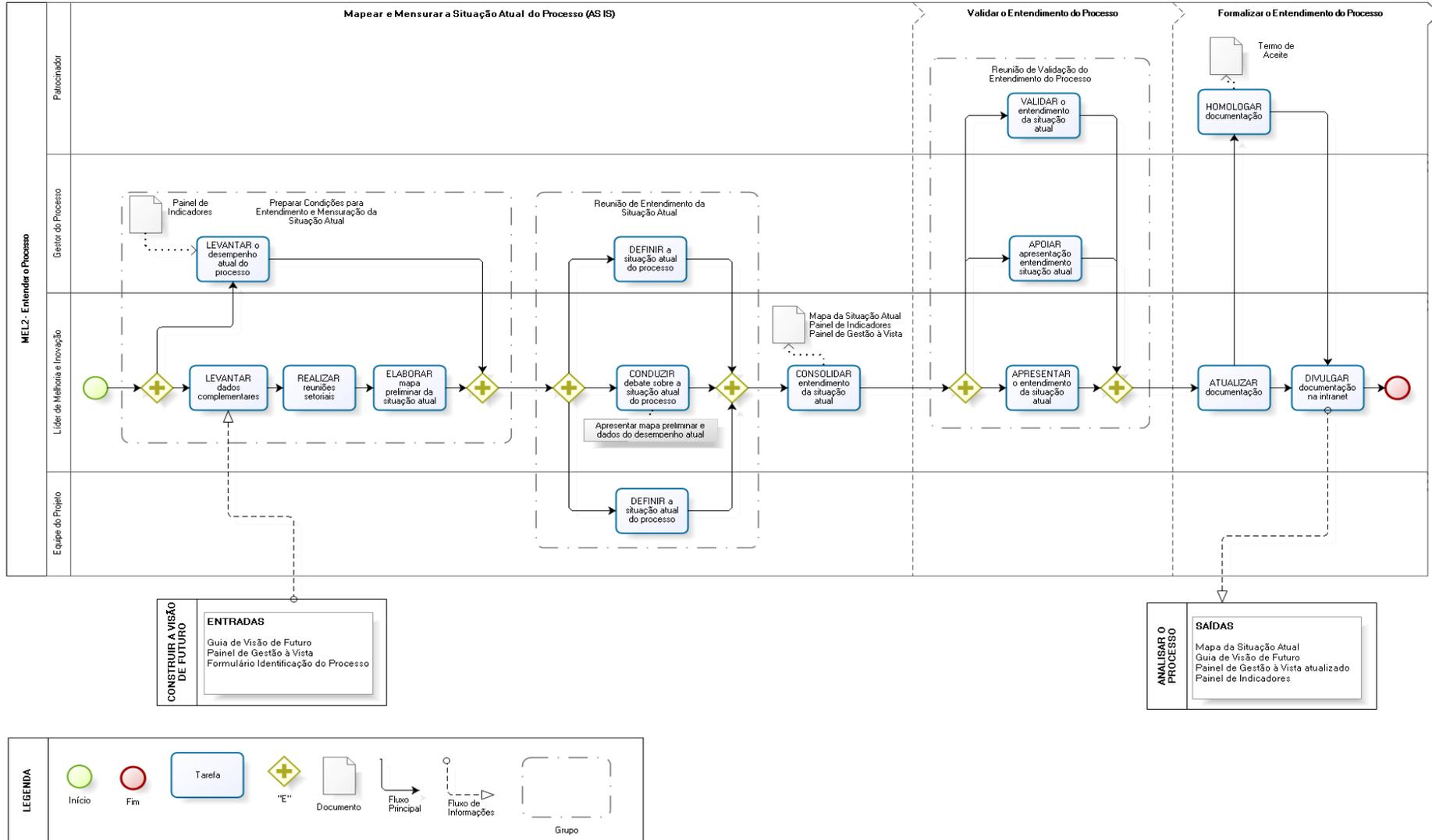
O conteúdo da reunião deve ser registrado no documento Memória de Reunião

ATUALIZAR documentação

Descrição

Documentação gerada na etapa e a documentação da metodologia de projetos

6.2. MEL2 – ENTENDER O PROCESSO



DOCUMENTOS DE APOIO

 Mapa da Situação Atual

 Painel de Indicadores

 Painel de Gestão à Vista

 Termo de Aceite

ATIVIDADES COM ATRIBUTOS

LEVANTAR o desempenho atual do processo



Descrição

Desempenho registrado na coluna "DE" do Painel de Indicadores

CONDUZIR debate sobre a situação atual do processo



Descrição

Possível realização de mais de uma reunião para a conclusão das atividades do Grupo

O conteúdo de toda reunião realizada deve ser registrado no documento Memória de Reunião

Ideias concretas de melhoria, ainda que preliminares, devem ser registradas no Painel de Gestão à Vista para posterior discussão e aprimoramento

CONSOLIDAR entendimento da situação atual



Descrição

Consolidar também a Guia de Visão de Futuro caso haja alteração

APRESENTAR o entendimento da situação atual



Descrição

O conteúdo da reunião deve ser registrado no documento Memória de Reunião

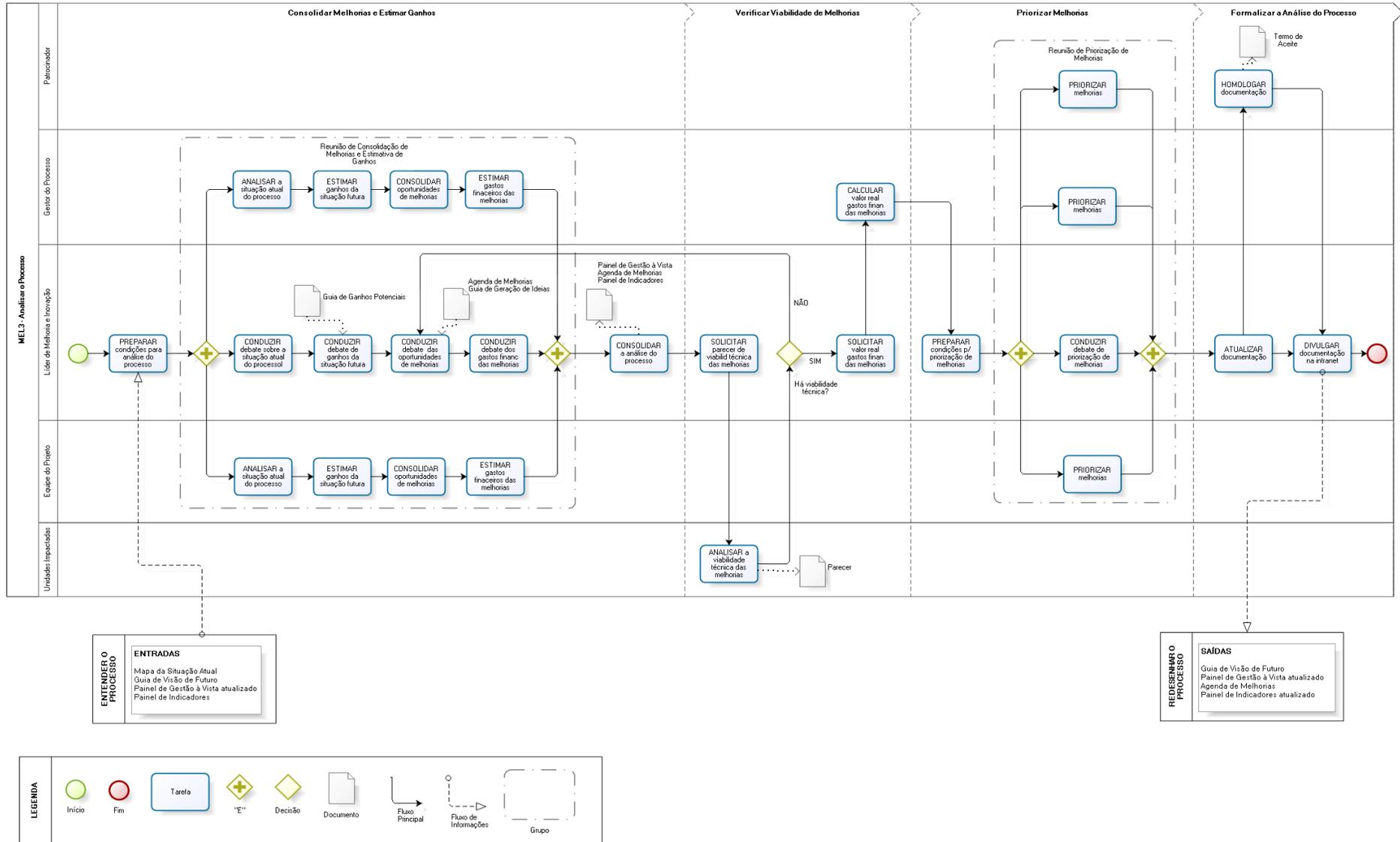
ATUALIZAR documentação



Descrição

Documentação gerada na etapa e a documentação da metodologia de projetos

6.3. MEL3 – ANALISAR O PROCESSO



DOCUMENTOS DE APOIO

-  Guia de Ganhos Potenciais
-  Agenda de Melhorias
-  Guia de Geração de Ideias
-  Parecer das Unidades Técnicas
-  Painel de Gestão à Vista
-  Painel de Indicadores
-  Termo de Aceite

ATIVIDADES COM ATRIBUTOS

PREPARAR condições para análise do processo

Descrição

Definir técnicas de análise

CONDUZIR debate sobre a situação atual do processo

Descrição

Possível realização de mais de uma reunião para a conclusão das atividades do Grupo

O conteúdo de toda reunião realizada deve ser registrado no documento Memória de Reunião

CONDUZIR debate de ganhos da situação futura

Descrição

Estimativa de ganho registrado na coluna "PARA" do Painel de Indicadores

CONDUZIR debate das oportunidades de melhorias

Descrição

A Agenda de Melhorias será elaborada a partir das ideias constantes do Painel de Gestão à Vista

CONDUZIR debate dos gastos financ das melhorias

Descrição

Estimativa dos gastos financeiros registrada na Agenda de Melhorias

CONSOLIDAR a análise do processo

Descrição

Consolidar também a Guia de Visão de Futuro caso haja alteração

CALCULAR valor real gastos finan das melhorias

Descrição

Valor real registrado na Agenda de Melhorias

PREPARAR condições para priorização de melhorias

Descrição

Definir técnica de priorização de melhorias

CONDUZIR debate de priorização de melhorias

Descrição

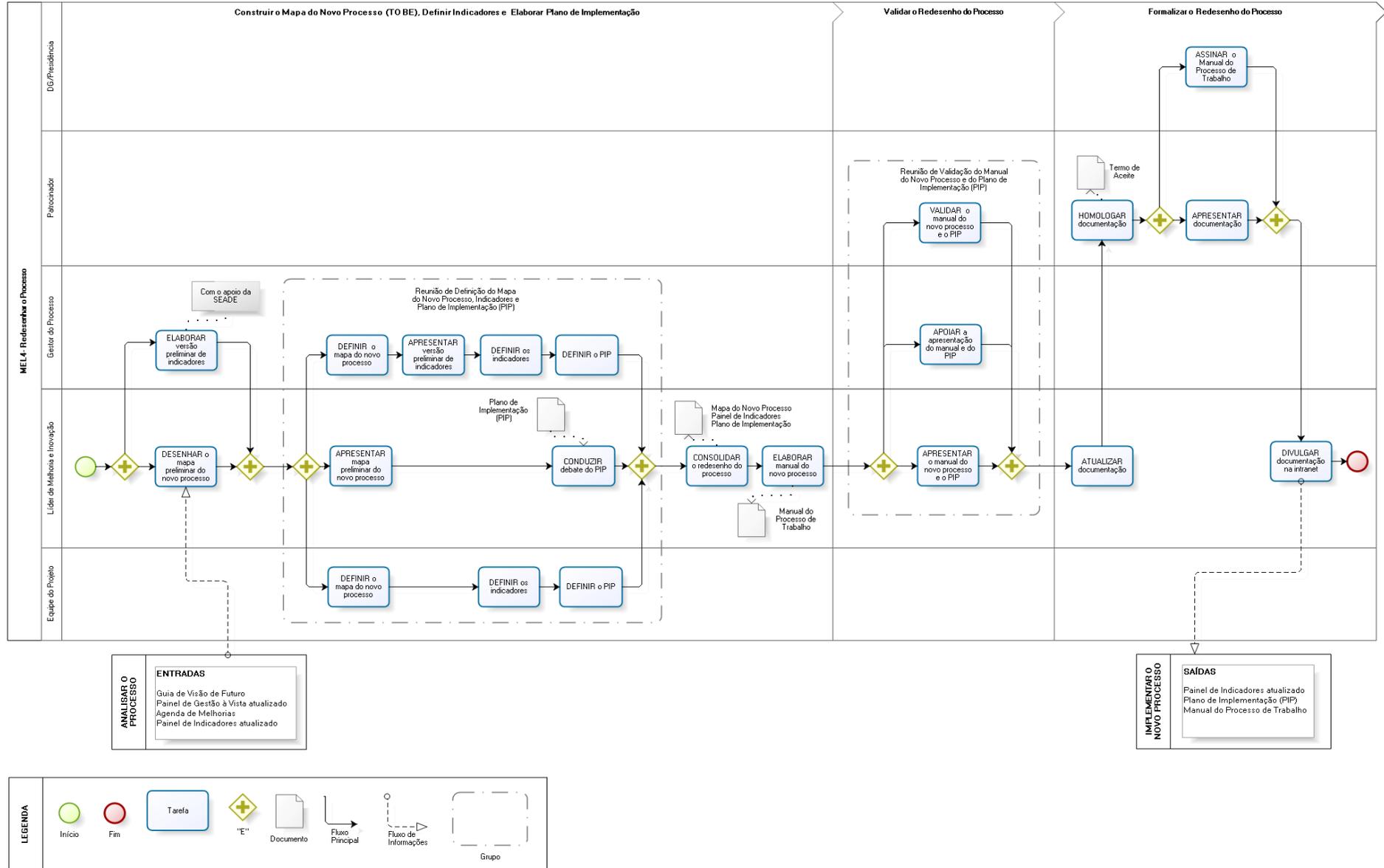
O conteúdo da reunião deve ser registrado no documento Memória de Reunião
A priorização das melhorias será registrada na Agenda de Melhorias

ATUALIZAR documentação

Descrição

Documentação gerada na etapa e a documentação da metodologia de projetos

6.4. MEL4 – REDESENHAR O PROCESSO



DOCUMENTOS DE APOIO

-  Termo de Aceite
-  Mapa do Novo Processo
-  Painel de Indicadores
-  Plano de Implementação (PIP)
-  Manual do Processo de Trabalho

ATIVIDADES COM ATRIBUTOS

ELABORAR versão preliminar de indicadores

Descrição

Registrar no Painel de Indicadores

APRESENTAR mapa preliminar do novo processo

Descrição

Possível realização de mais de uma reunião para a conclusão das atividades do Grupo

O conteúdo de toda reunião realizada deve ser registrado no documento Memória de Reunião

APRESENTAR o manual do novo processo e o PIP

Descrição

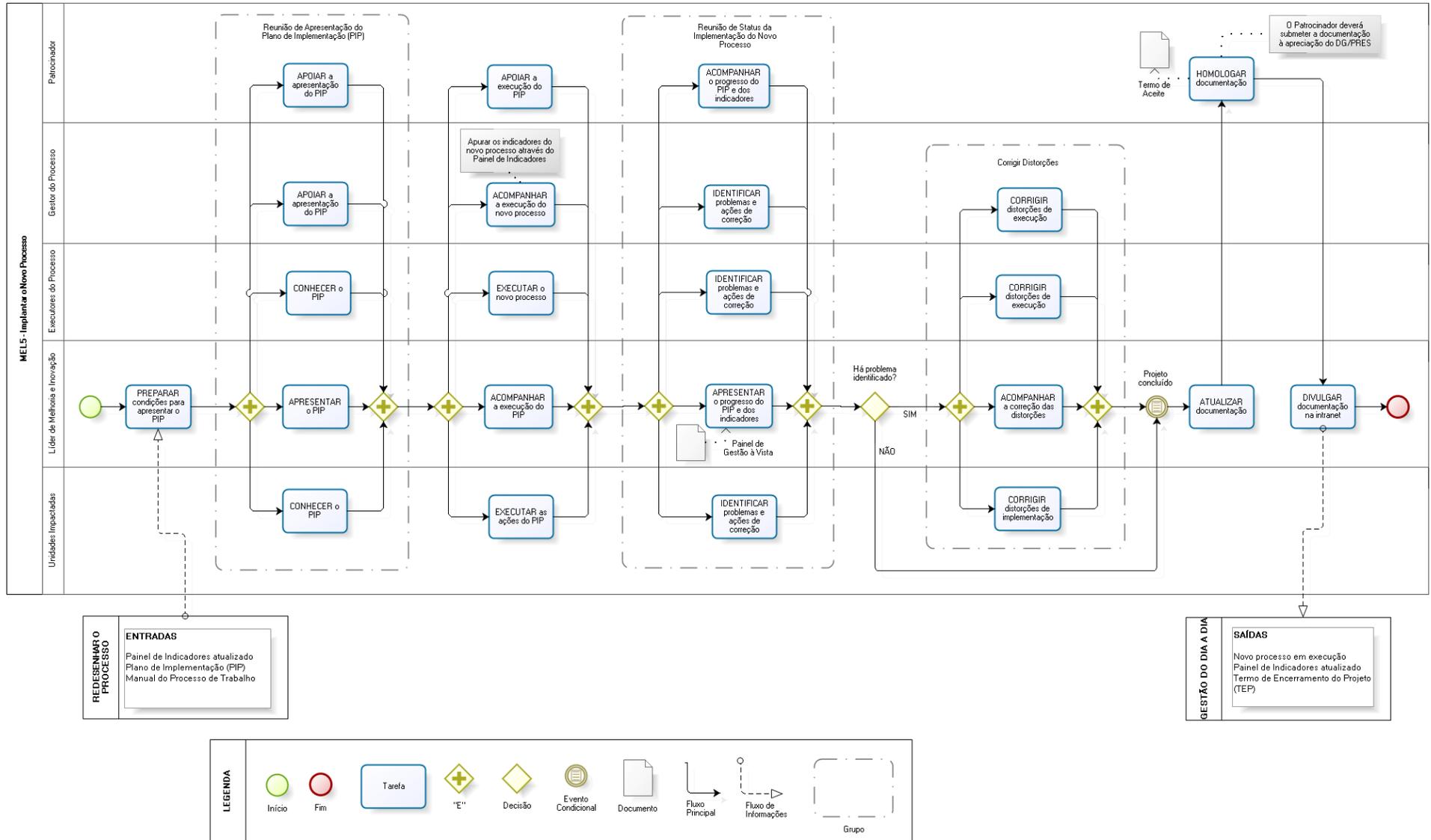
O conteúdo da reunião deve ser registrado no documento Memória de Reunião

ATUALIZAR documentação

Descrição

Documentação gerada na etapa e a documentação da metodologia de projetos

6.5. MEL5 – IMPLANTAR O NOVO PROCESSO



DOCUMENTOS DE APOIO

 Termo de Aceite

 Painel de Gestão à Vista

ATIVIDADES COM ATRIBUTOS

APRESENTAR o PIP

Descrição

O conteúdo da reunião deve ser registrado no documento Memória de Reunião

APRESENTAR o progresso do PIP e dos indicadores

Descrição

O conteúdo da reunião deve ser registrado no documento Memória de Reunião

ATUALIZAR documentação

Descrição

Documentação gerada na etapa e a documentação da metodologia de projetos

7. HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES

VERSÃO	ATO NORMATIVO	DESCRIPTIVO
1.0	Portaria 637/2014	Metodologia da Gestão por Processos e detalhamento do Serviço de Melhoria e Inovação (MEL)

8. ANEXOS



Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe

COPEG

Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão



ASCOM
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO TRE/SE