TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROCESSOS - MGP

Rio Branco-Acre
Junho/2016

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

Presidente
Desembargador Roberto Barros dos Santos

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral
Desembargadora Waldirene Oliveira da Cruz – Lima Cordeiro

Membros
Raimundo Nonato da Costa Maia
Cloves Augusto Alves Cabral Ferreira
Guilherme Michelazzo Bueno
José Teixeira Pinto

Procurador
Ricardo Alexandre Souza Lagos

Diretor-Geral da Secretaria
Carlos Venícius Ferreira Ribeiro

Comissão Responsável pelo Desenvolvimento da Metodologia
Portaria DG n. 28/2014

Altamiro Dantas Cruz
Luciane Socorro Ferreira de Medeiros
Renata Nogueira Colaça Pires

APRESENTAÇÃO

O presente documento, denominado Metodologia de Gestão de Processos, nasceu da necessidade de se padronizar a forma de mapeamento dos processos de trabalho no âmbito do Tribunal e foi idealizado pela Comissão constituída mediante Portaria DG n. 28, de 15 de agosto de 2014.

A base da metodologia está nos conceitos estabelecidos pelo Business Process Management – BPM, que corresponde a um conjunto de métodos, técnicas e ferramentas para analisar, modelar, publicar, otimizar e controlar processos envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informação, e que foi utilizado nos dois processos inicialmente mapeados no âmbito do Tribunal - Processo de Contratações e Processo de Administração dos Lugares de Votação.

O mesmo foi concebido em três etapas distintas. A primeira, denominada **Priorização dos Processos Estratégicos**, padroniza o processo de identificação dos processos de trabalho que causam maior impacto na estratégia do Tribunal e de elaboração de plano de ação visando orientar a melhoria dos processos priorizados.

Essa etapa deve ser cumprida sempre após a aprovação de cada Plano Estratégico do Tribunal e é essencial no sentido de garantir que os esforços da instituição sejam direcionados para a melhoria dos processos de trabalho que a alta administração entendeu como prioritários.

A segunda etapa, denominada **Mapeamento e Implementação de Melhorias**, padroniza a identificação e classificação dos riscos, o processo de implementação das melhorias necessárias para se obter as transformações pretendidas, a implementação de indicadores e a criação do manual do processo.

Essa etapa deve ser utilizada no mapeamento de qualquer processo de trabalho da instituição, seja estratégico ou não.

A terceira etapa, denominada **Controle e Avaliação**, padroniza o monitoramento dos processos de trabalho estratégicos da instituição e também pode ser adotada no acompanhamento de qualquer processo, seja estratégico ou não.

Após a aprovação, a metodologia apresentada se tornará obrigatória e servirá de orientador no mapeamento, na melhoria, no controle e avaliação dos processos de trabalho do Tribunal, resultando, ao final, na sua otimização.

1. ETAPAS DA METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROCESSOS

Etapa 1: **Priorização dos processos estratégicos**

Descrição: essa etapa visa identificar os processos que causam maior impacto na estratégia e elaborar plano de ação no sentido de otimizá-los. Para tanto, a ordem de implementação será, de acordo com a priorização estabelecida pela alta gestão do Tribunal.

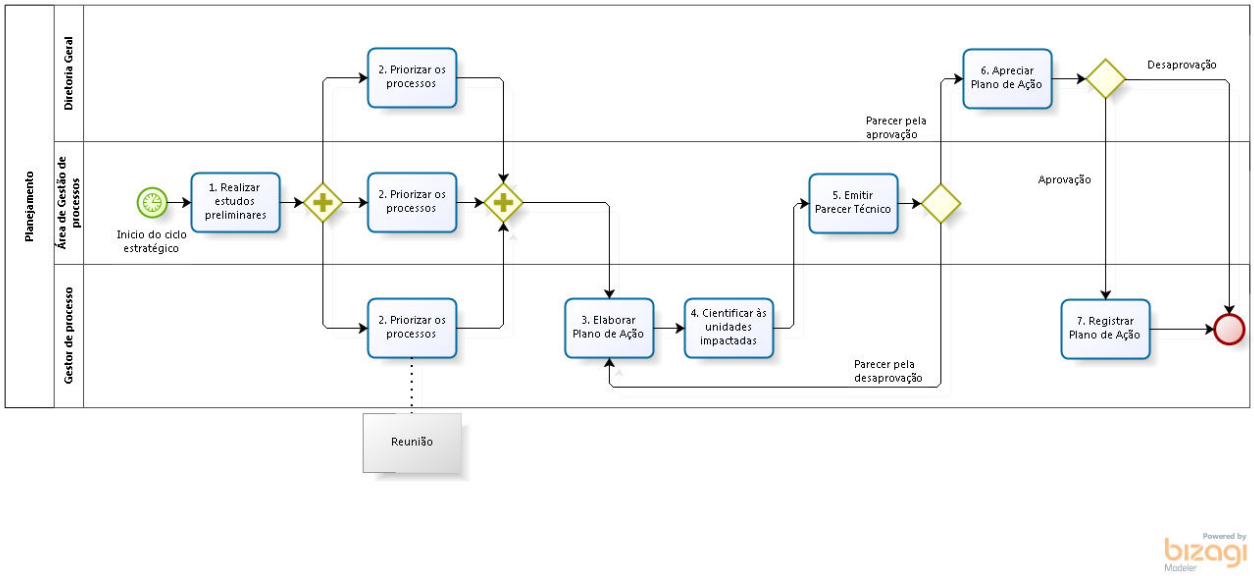


Figura 1 – Fluxograma da etapa 1

Atividade: 1
Nome: Realizar estudos preliminares
Responsáveis: Área de Gestão de Processos
Descrição: Identificar os processos mais críticos do Tribunal, ou seja, aqueles que causam mais impacto na estratégia.
Resultado esperado: Portfólio de processos que impactam na estratégia (Modelo MGP-01.01).

Atividade: 2
Nome: Priorizar os processos
Responsável: Área de Gestão de Processos
Descrição: Priorizar, com a participação da alta gestão e dos gestores de processo, os processos de trabalho a serem melhorados no ciclo estratégico do Tribunal. A priorização deverá ser feita aplicando a matriz GUT anexa ao modelo MGP-01.02.
Resultado esperado: Priorização dos processos de trabalho (Modelo MGP-01.02).

Atividade: 3
Nome: Elaborar Plano de Ação
Responsável: Gestor do Processo
Descrição: Elaborar Plano de Ação que irá orientar a melhoria do processos de trabalho priorizado. Este plano será acompanhado pela área de Gestão de Processos.
Resultado esperado: Plano de Ação (Modelo MGP-01.03).

Atividade: 4
Nome: Cientificar às unidades impactadas
Responsável: Gestor do Processo
Descrição: Dar ciência às áreas impactadas acerca do Plano de Ação, a fim de que analisem os impactos em suas respectivas unidades. Trata-se da comunicação dos trabalhos que serão desenvolvidos.
Resultado esperado: Conhecimento dos impactos do Plano de Ação.

Atividade: 5
Nome: Emitir Parecer Técnico
Responsável: Área de Gestão de Processos
Descrição: Analisar se foram atendidos os requisitos do Plano de Ação e da Metodologia de Gestão de Processos.
Resultado esperado: Parecer Técnico (Modelo MGP-01.04).

Atividade: 6
Nome: Apreciar Plano de Ação
Responsável: Diretor Geral
Descrição: Apreciar o Plano de Ação, considerando o Parecer Técnico da Área de Gestão de Processos, para decidir quanto à sua aprovação.
Resultado esperado: Decisão quanto à aprovação do Plano de Ação.

Atividade: 7
Nome: Registrar Plano de Ação
Responsável: Gestor do Processo
Descrição: Registrar o Plano de Ação no Sistema de Gestão de Projetos.
Resultado esperado: Plano de Ação registrado.

Etapa 2: **Mapeamento e Implementação de Melhorias**

Descrição: essa etapa visa a identificação e classificação dos riscos, o processo de implementação das melhorias necessárias para se obter as transformações pretendidas em cada processo de trabalho que foi priorizado na Etapa 1. Propõe também a implementação dos indicadores e a criação do manual do processo.

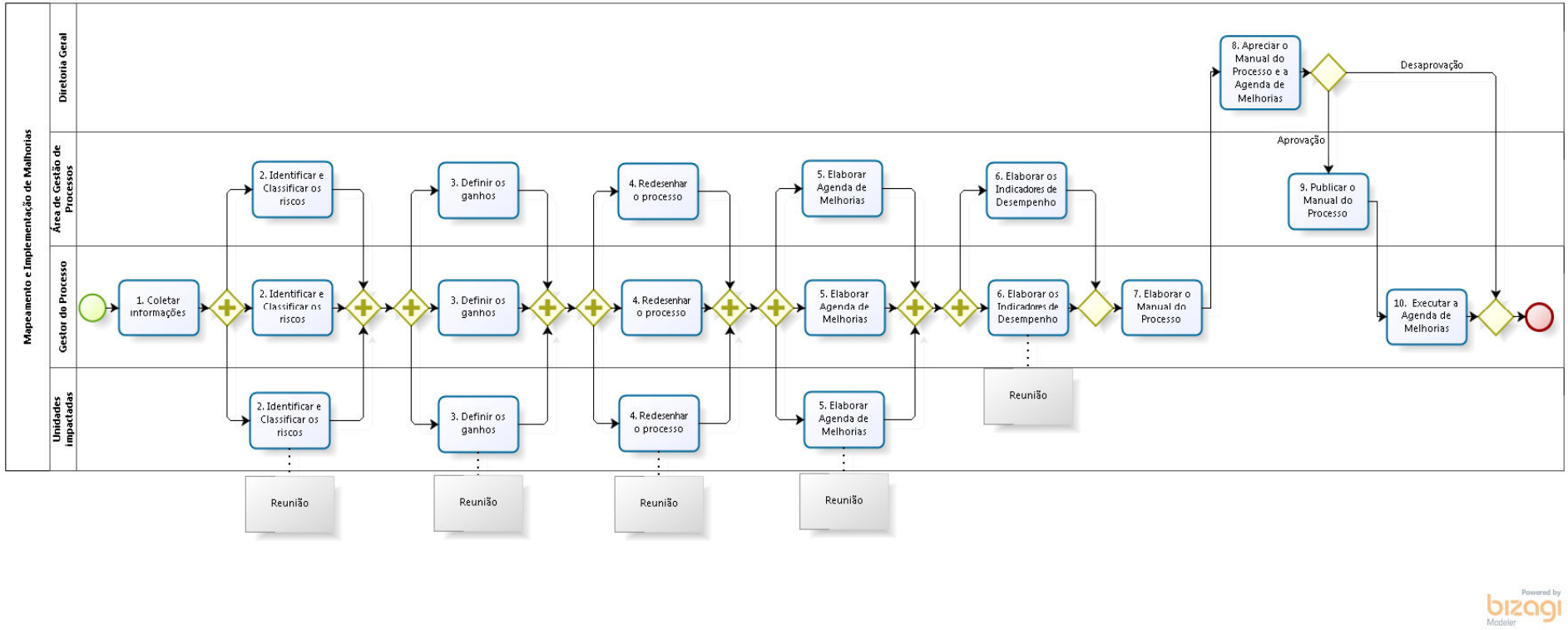


Figura 2 – Fluxograma da etapa 2

Atividade: 1

Nome: Coletar informações

Responsáveis: Gestor do Processo

Descrição: Coletar as informações relacionadas ao processo de trabalho.

Resultado esperado: Informações do processo (Modelo MGP-02.01).

Atividade: 2

Nome: Identificar e classificar os riscos

Responsável: Gestor do Processo

Descrição: Identificar e classificar, com auxílio das unidades impactadas e da área de gestão de processos, os riscos inerentes ao processo. O plano de resposta aos riscos será acompanhado pela área de Gestão de Processos.

Resultado esperado: Identificação e classificação dos riscos (Modelo MGP-02.02).

Atividade: 3

Nome: Definir os ganhos

Responsável: Gestor do Processo

Descrição: Definir, com auxílio das unidades impactadas e da área de gestão de processos, os ganhos esperados para a melhoria do processo de trabalho.

Resultado esperado: Ganhos do processo identificados (Modelo MGP-02.03).

Atividade: 4

Nome: Redesenhar o processo

Responsável: Gestor do Processo

Descrição: Redesenhar o processo, com auxílio das unidades impactadas e da área de gestão de processos, considerando os ganhos definidos na reunião.

Resultado esperado: Processo de trabalho redesenhado (Modelo MGP-02.04) e fluxograma do processo, que deve ser elaborado de acordo com as instruções contidas no modelo do manual (Modelo MGP-02.07).

Atividade: 5

Nome: Elaborar a Agenda de Melhorias

Responsável: Gestor do Processo

Descrição: Elaborar, com auxílio das unidades impactadas e da área de gestão de processos, a Agenda de Melhorias contendo as tarefas necessárias para implementar os ganhos pretendidos no processo de trabalho.

Resultado esperado: Agenda de Melhorias (Modelo MGP-02.05).

Atividade: 6
Nome: Elaborar os Indicadores de Desempenho
Responsável: Gestor do Processo
Descrição: Elaborar os indicadores de desempenho, com o auxílio da Área de Gestão de Processos, levando em consideração os ganhos almejados. Para cada ganho deve haver pelo menos um indicador.
Resultado esperado: Ficha do Indicador (Modelo MGP-02.06).

Atividade: 7
Nome: Elaborar o Manual do Processo
Responsável: Gestor do Processo
Descrição: Elaborar o Manual do Processo.
Resultado esperado: Manual do Processo (Modelo MGP-02.07).

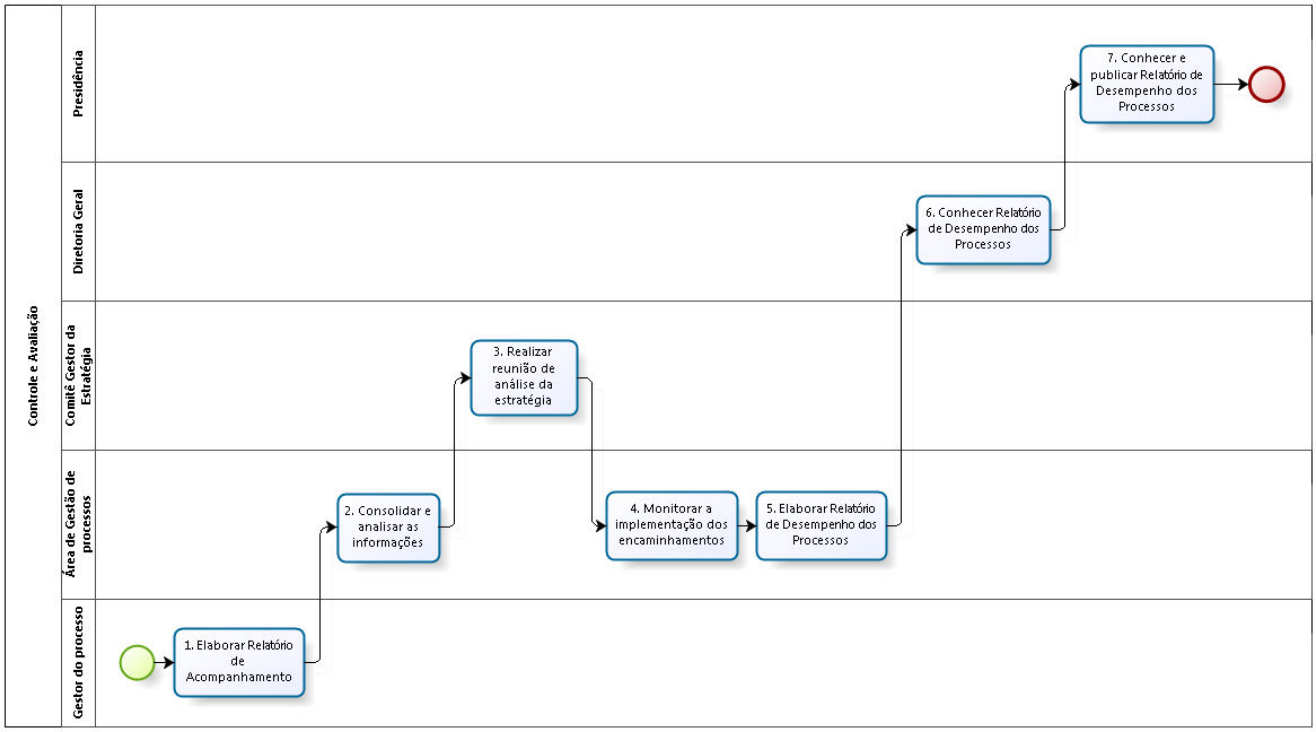
Atividade: 8
Nome: Apreciar o Manual do Processo e a Agenda de Melhorias
Responsável: Diretor Geral
Descrição: Apreciar o Manual do Processo e a Agenda de Melhorias para decidir quanto à sua aplicação no âmbito do TRE. A avaliação da Agenda de Melhorias deve levar em consideração aspectos relacionados à relação custo-benefício de sua aplicação.
Resultado esperado: Decisão quanto à aprovação do Manual do Processo e da Agenda de Melhorias.

Atividade: 9
Nome: Publicar o Manual do Processo
Responsável: Área de Gestão de Processos
Descrição: Publicar na intranet o Manual do Processo.
Resultado esperado: Publicação do Manual do Processo.

Atividade: 10
Nome: Executar a Agenda de Melhorias
Responsável: Gestor do Processo
Descrição: Implementar, com auxílio das unidades impactadas, o cronograma estabelecido na Agenda de Melhorias. A execução da agenda será acompanhada pela área de Gestão de Processos.
Resultado esperado: Melhorias implementadas.

Etapa 3: **Controle e Avaliação**

Descrição: essa etapa visa monitorar os processos de trabalho, a fim de verificar se as transformações pretendidas foram implementadas e se os resultados esperados estão sendo alcançados. Por meio dessa rotina, busca-se a implementação da melhoria contínua dos processos de trabalho e a comunicação dos resultados alcançados para toda instituição.



Atividade: 1

Nome: Elaborar Relatório de Acompanhamento

Responsáveis: Gestor do Processo

Descrição: Elaborar, anualmente, o Relatório de Acompanhamento de desempenho de processo sob sua gestão, até que todos os ganhos pretendidos sejam alcançados. O Relatório de Acompanhamento de Processo é o instrumento que demonstra a evolução no desempenho do processo de trabalho, proporcionando a detecção de riscos, problemas e necessidades de mudança.

Resultado esperado: Relatório de Acompanhamento (Modelo MGP-03.01).

Atividade: 2

Nome: Consolidar e analisar as informações

Responsável: Área de Gestão de Processos

Descrição: Consolidar e avaliar as informações dos Relatórios de Acompanhamento enviados pelos gestores dos processos para identificar, se houver, os pontos críticos que serão tratados nas Reuniões de Análise da Estratégia (RAE).

Resultado esperado: Minuta da Ata da RAE (Modelo MGP-03.02).

Atividade: 3

Nome: Realizar Reunião de Análise da Estratégia

Responsáveis: Comitê Gestor da Estratégia

Descrição: Realizar RAE para analisar os pontos críticos dos processos e definir os encaminhamentos necessários.

Resultado esperado: Ata da RAE.

Atividade: 4

Nome: Monitorar a implementação dos encaminhamentos

Responsáveis: Área de Gestão de Processos

Descrição: Monitorar a implementação dos encaminhamentos resultantes da RAE.

Resultado esperado: Gestão e controle dos processos.

Atividade: 5

Nome: Elaborar Relatório de Desempenho dos Processos

Responsável: Área de Gestão de Processos

Descrição: Elaborar, anualmente, o Relatório de Desempenho dos Processos estratégicos que foram priorizados no modelo MGP-01.02, considerando os encaminhamentos resultantes da RAE.

Resultado esperado: Relatório de Desempenho dos Processos.

Observação: No relatório deve conter a demonstração gráfica dos ganhos dos processos e suas respectivas análises especificando sugestões de melhorias e dificuldades encontradas.

Atividade: 6

Nome: Conhecer Relatório de Desempenho dos Processos

Responsáveis: Diretoria-Geral

Descrição: Conhecer o relatório apresentado pela área de gestão de processos.

Resultado esperado: Conhecimento do resultado do desempenho dos processos pela alta gestão.

Atividade: 7

Nome: Conhecer e publicar o Relatório de Desempenho dos Processos

Responsáveis: Presidência

Descrição: Conhecer o relatório apresentado pela área de gestão de processos. Efetuar a publicação do relatório.

Resultado esperado: Conhecimento e publicidade do resultado do desempenho dos processos pela alta gestão e por toda instituição.

2. CODIFICAÇÃO DOS MODELOS

Todos os modelos de documentos (formulários, check-lists, etc.) receberão um código de forma que se possa identificar a sua origem dentro do Manual do Processo ao qual o mesmo pertence.

A identificação dos modelos permite que se arquive ou disponibilize todos os modelos utilizados nos processos do Tribunal em um só local ou pasta, facilitando a pesquisa e impedindo que se crie modelos distintos para finalidade idêntica.

A codificação é feita obedecendo-se ao seguinte padrão: **ABC-01.01**, onde:

. As três primeiras letras maiúsculas correspondem ao código definido com base nas iniciais ou nome do processo de trabalho que consta do Manual;

. Os dois primeiros números correspondem ao código definido (número sequencial) para cada processo/fluxograma dentro do Manual;

. Os dois últimos números correspondem ao código (número sequencial) definido para cada modelo do Manual.

Exemplo:

CTR-01.02

Refere-se ao Modelo 02 do Processo 01, utilizado no Manual do Processo de Contratações (CTR).

3. ANEXOS

Observação: quanto aos modelos disponibilizados a seguir, as instruções de preenchimento em azul deverão ser apagadas quando do preenchimento.

MODELO MGP-01.01

PORTFÓLIO DE PROCESSOS ESTRATÉGICOS

Item	Processo de trabalho estratégico	Classificação do processo[1]	Macroprocesso impactado[2]	Objetivo Estratégico Impactado

[1] Classificação do Processo: Governança, Finalístico e Apoio
[2] Macroprocesso Impactado: De acordo com a cadeia de valor

MODELO MGP-01.02

PRIORIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO

Priorização[3]	Processo de Trabalho Estratégico	Objetivo Estratégico Impactado	Por que[4]	Para que[5]	Gestor do Processo (unidade)	Data Início	Data Fim

[3] Priorização: numeração crescente de acordo com a priorização obtida através da **MATRIZ GUT**
[4] Por que é necessário desenvolver o projeto? Fazer uma breve descrição dos problemas ou aspectos a serem melhorados ou corrigidos
[5] Para que: qual o objetivo final a ser alcançado. Fazer breve descrição dos resultados esperados após a implementação das melhorias necessárias ao processo de trabalho

MATRIZ GUT

Processo de Trabalho	G	U	T	Total [Tt=GxUxT]	Peso para desempate [P]	Total Geral [Tg=Tt x P]
Verificar os processos de trabalho que constam do Modelo MGP-01.01						

Instruções para preenchimento da GUT

A ordem de prioridade deverá ser definida aplicando-se o modelo da Matriz GUT, segundo seus critérios de análise, a saber:
1.Qual a **G**ravidade do problema?

a) que efeitos surgirão a longo prazo, caso o problema não seja corrigido?
b) qual o impacto do problema sobre coisas, pessoas, resultados?

2. Qual a **U**rgência de se eliminar o problema? A resposta está relacionada com o tempo disponível para resolvê-lo.

3. Qual a **T**endência do problema e seu potencial de crescimento?
   a) será que o problema se tornará progressivamente maior?
   b) será que tenderá a diminuir e desaparecer por si só?

c)

MATRIZ GUT			
Valor	**Gravidade**	**Urgência**	**Tendência**
5	Os prejuízos ou dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito, a situação irá piorar rapidamente
4	Muito Graves	Com alguma urgência	Vai piorar em pouco tempo
3	Graves	O mais cedo possível	Vai piorar a médio prazo
2	Pouco Graves	Pode esperar um pouco	Vai piorar em longo prazo
1	Sem Gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar

A partir da multiplicação dos três elementos que compõem a matriz (Gravidade, Urgência e Tendência), será aferida a ordem que deverão ser trabalhados os processos de trabalho.

Após estabelecida a ordem de prioridade, os eventos que receberam a mesma pontuação, serão comparados entre si e o desempate dar-se-á com a multiplicação do total com um dos pesos abaixo:

- 0 - Pouco ou nenhum peso, comparando-se com todas as outras carências listadas;
- 1 - Tem algum peso de importância estratégica para o Tribunal;
- 2 - Tem peso estratégico relativo para o Tribunal;
- 3 - Tem peso estratégico com algum destaque;
- 4 - Tem peso estratégico de muita importância;
- 5 - Tem peso estratégico de importância máxima

MODELO MGP-01.03

PLANO DE AÇÃO – MELHORIA DE PROCESSOS DE TRABALHO

O quê	[Nome do Processo de trabalho a ser melhorado]
Por que	[Copiar do Modelo MGP-01.02]
Para que	[Copiar do Modelo MGP-01.02]
Quem (Gestor)	[Copiar do Modelo MGP-01.02]
Objetivo Estratégico impactado	[Copiar do Modelo MGP-01.02]

Como

Item	Atividade	Unidade Responsável	Data de início	Data de término
1	Coletar informações			
2	Identificar e classificar os riscos			
3	Definir os ganhos			
4	Redesenhar o processo			
5	Elaborar a agenda de melhorias			
6	Elaborar os indicadores de desempenho			
7	Elaborar o manual do processo			

8	Apreciar o manual do processo e a agenda de melhorias			
9	Publicar o manual do processo			
10	Executar a agenda de melhorias			

Ciência das unidades impactadas

[Inserir aqui o nome de todas as unidades impactadas e dar ciência do plano de ação a todas elas, a fim de que tenham conhecimento das atividades que irão executar oportunamente].

MODELO MGP-01.04

PARECER TÉCNICO – GESTÃO DE PROCESSOS

Item	Quesitos analisados	Resposta[6]
1.	O Plano de ação está de acordo com o modelo disponibilizado na metodologia de gestão de processos?	
2.	As atividades constantes do plano de ação atendem ao disposto na metodologia quanto à ordem de mapeamento de processos.	
3.	O resultado do plano de ação, considerando o planejamento da unidade responsável, será entregue de acordo com a data estabelecida no portfólio de processos (Modelo MGP-01.02).	
4.	O Plano de ação foi construído juntamente com todas as unidades impactadas. Para essa análise, será levado em consideração a assinatura das unidades impactadas no Plano de Ação.	
Observações:		

[6] Sim ou Não

MODELO MGP-02.01

INFORMAÇÕES DO PROCESSO DE TRABALHO

Nome do Processo de trabalho:	[Copiar do Modelo MGP-01.03]
Gestor do processo de trabalho:	[Copiar do Modelo MGP-01.03]
1. Soluções de TI utilizadas no processo de trabalho:	
2. Unidades impactadas pelo processo de trabalho:	
3. Leis, normas, auditorias realizadas e políticas referentes ao processo de trabalho:	
4. Fluxo do processo de trabalho:	
5. Pontos críticos[7]:	

[7] Eventos que dificultam a execução do processo dentro dos padrões pretendidos.

MODELO MGP-02.02

IDENTIFICAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS

1. Identificação dos riscos

Nome do processo de trabalho:	[Copiar do Modelo MGP-02.01]
Gestor do processo de trabalho:	[Copiar do Modelo MGP-02.01]

Fluxo do processo de trabalho (etapas)	**Riscos**[8]
1. [Copiar do item 4 do modelo MGP-02.01]	
2.	
3.	
4.	
5.	

[8] Descrever, se houver, os riscos associados a cada etapa do processo

2. Classificação dos riscos

Risco	Causa raiz	Efeito	Probabilidade de acontecer[9]	Impacto [10]	Resultado [11]	Resposta [12]
[Identificados acima]	[Exemplo: Falta de apoio da Alta Gestão para a implantação das ações propostas pelo Projeto]	[Exemplo: Dificuldade na implantação das ações que promoverão a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria]				

[9] 1-Baixo; 2-Médio; 3-Alto; 4-Muito alto (pode ser utilizado **o método de votação múltipla,** que consta como último anexo, para definir a probabilidade de acontecer e o impacto)
[10] Idem
[11] Multiplicação da probabilidade de acontecer com o impacto
[12] **Mitigar** - Limitar o impacto de um risco, de modo que mesmo que ele ocorra, o problema gerado é menor e mais fácil de corrigir. **Evitar** – Alterar o fluxo do processo ou a(s) atividade(s), se for possível, para evitar a ocorrência do risco. **Transferir** – Transferir o impacto ou gerência do risco para outra pessoa, fora do Tribunal. Ex.: contratação de seguro. **Aceitar** – Aceitar riscos que não tenham muito impacto no processo e caso aconteçam, podem ser facilmente tratados quando surgirem.
A resposta será dada de acordo com a **MATRIZ DE PROBABILIDADE X IMPACTO**

3. Matriz de Probabilidade x Impacto

		Classificação do Risco			
Probabilidade de Acontecer	Muito Alta	4	8	12	16
	Alta	3	6	9	12
	Média	2	4	6	8
	Baixa	1	2	3	4
		Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
		Impacto			

Legenda:
Vermelho – Mitigar, Evitar ou Transferir
Amarelo – Aceitar, Mitigar, Evitar ou Transferir
Verde – Aceitar

Observação: as respostas aos riscos acima apresentadas servem apenas de parâmetro. Cabe à equipe responsável pela classificação dos riscos definir qual a melhor resposta.

3. Plano de Resposta aos Riscos[13]

Risco	Ações	Data limite	Responsável	Área
	[Exemplo: promover campanhas de sensibilização]			

[13] Haverá plano de resposta apenas para os riscos que serão mitigados ou evitados.

MODELO MGP-02.03

GANHOS ESPERADOS COM A MELHORIA DO PROCESSO DE TRABALHO

Nome do Processo de trabalho:	[Copiar do Modelo MGP-02.02]			
Gestor do processo de trabalho:	[Copiar do Modelo MGP-02.02]			
Nº	**Pontos Críticos[14]**	**Ganhos esperados**	**Situação atual (DE)**	**Situação desejada (PARA)**
1	[Copiar do Modelo MGP-02.01] [Exemplo: Atraso no pagamento]	[Exemplo: Pagar a diária antes do deslocamento do servidor]	[Exemplo: Pagamento realizado depois do deslocamento]	[Exemplo: Pagamento realizado 5 dias antes do deslocamento]
2	[Exemplo: Ausência de comprovação do deslocamento]	[Exemplo: Que os deslocamentos sejam comprovados tempestivamente]	[Exemplo: Comprovação não realizada ou realizada intempestivamente]	[Exemplo: Realizar a comprovação dentro do prazo legal]

[14] Durante a reunião de trabalho poderão ser incluídos ou excluído pontos críticos do processo.

MODELO MGP-02.04

MAPEAMENTO DE PROCESSO

Nome do Processo de trabalho:	[Copiar do Modelo MGP-02.03]				
Gestor do processo de trabalho:	[Copiar do Modelo MGP-02.03]				
Nº	**Fornecedor[15]**	**Entrada[16]**	**Atividade/fase do processo[17]**	**Saída[18]**	**Cliente[19]**
1	[Exemplo: Unidade requisitante]	[Exemplo: Pedido de deslocamento]	[Exemplo: Registrar pedido de diária]	[Exemplo: Pedido registrado]	[Exemplo: Confirmador da diária]
2	[Exemplo: Confirmador da diária]	[Exemplo: Pedido registrado]	[Exemplo: Confirmar pedido de deslocamento]	[Exemplo: Pedido confirmado]	[Exemplo: DG]
3	[Exemplo: DG]	[Exemplo: Pedido confirmado]	[Exemplo: Autorizar deslocamento]	[Exemplo: Deslocamento autorizado]	[Exemplo: SPEF e SEDES]

[15] É a pessoa/área/instrumento de trabalho que envia/fornece/disponibiliza o insumo necessário para a realização de determinada atividade [De onde vem?]
[16] É a informação/documento/material necessário para que se desenvolva a atividade, sem o qual não é possível realizá-la [O que vem?]
[17] Consiste nas fases que compõem o processo de trabalho.
[18] É a informação/documento/material produzido pelo executor da atividade. Consiste no resultado do trabalho [O que sai?]
[19] É a pessoa/área/instrumento de trabalho a quem se destina o resultado do trabalho e que receberá o que foi gerado pelo executor da atividade [Para onde vai?]

MODELO MGP-02.05

AGENDA DE MELHORIAS

Nome do Processo de trabalho:			[Copiar do Modelo MGP-02.03]				
Gestor do processo de trabalho:			[Copiar do Modelo MGP-02.03]				
Nº	**Situação atual**	**Situação desejada**	**Por que a "situação atual" está ocorrendo?**	**O que fazer para alcançar a "situação desejada"?**	**Quando fazer?**		**Quem fará? (unidade)**
					Início	**Fim**	
1	[Copiar do Modelo MGP-02.03] [Exemplo: Pagamento realizado depois do deslocamento]	[Copiar do Modelo MGP-02.03] [Exemplo: Pagamento realizado 5 dias antes do deslocamento]	[Exemplo: 1.1 O pedido foi feito intempestivamente]	1.1	01/02/16	01/03/16	
			[Exemplo: 1.2 Deferimento intempestivo do pedido de diária]				
			[Exemplo: 1.3 Pessoal insuficiente na área xxxx para atender a demanda]				
2	[Exemplo: Comprovação não realizada ou realizada intempestivamente]	[Exemplo: Realizar a comprovação dentro do prazo legal]					

MODELO MGP-02.06

FICHA DO(S) INDICADOR(ES) DO PROCESSO [inserir aqui o nome do processo de trabalho]

Nome do indicador	
Polaridade	[Quanto maior melhor ou quanto menor melhor]
O que mede	
Para que medir	
Quem mede	
Quando medir (periodicidade)	
Como medir (fórmula)	
Fonte de Informação	
Meta	[Descrição da meta. A meta deve ter um objetivo a ser alcançado. Esse objetivo deve ser quantificado. E dever ser estabelecido um prazo razoável para alcança-lo. Exemplo: Julgar 100% dos processos de prestação de contas dos candidatos eleitos até 30 de novembro do ano eleitoral]
Histórico	[Se houver]

MODELO MGP-02.07

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

Manual do Processo

[Colocar aqui o nome do processo de trabalho [copiar do modelo Modelo MGP-02.05] e o código – Ex.: Contratações - CTR]

Rio Branco-Acre
[Mês/Ano]

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

Presidente

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Membros

Procurador

Diretor-Geral da Secretaria

Equipe Responsável pelo Desenvolvimento do Manual

APRESENTAÇÃO

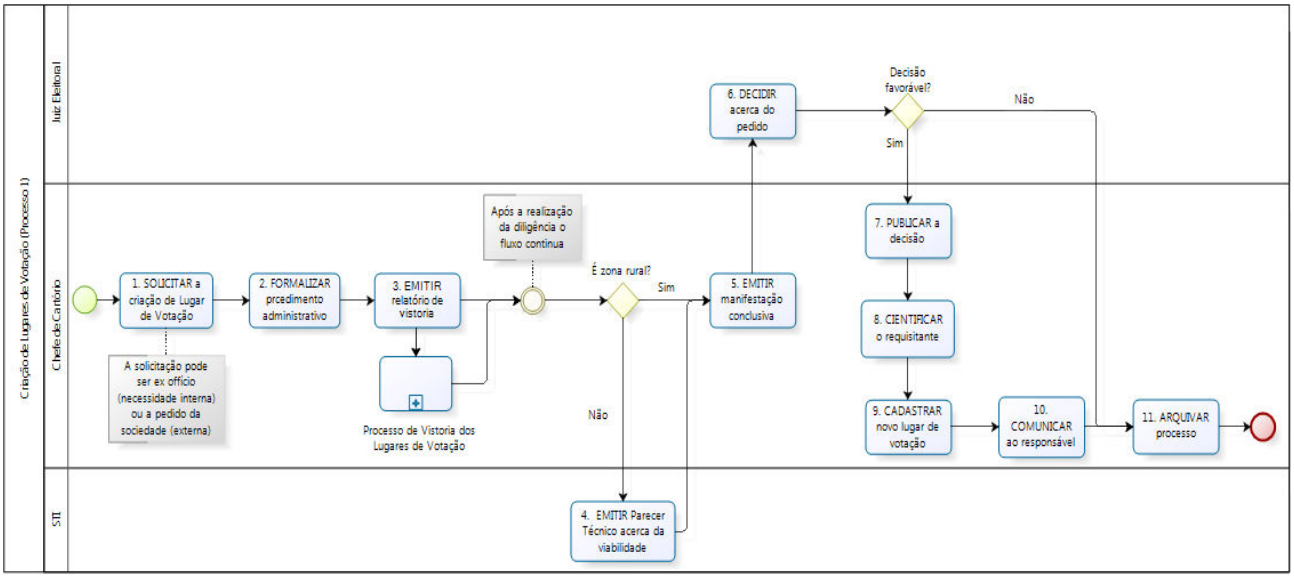
[Inserir aqui descrição sucinta do objeto de cada um dos processos de trabalho]

1. ETAPAS DO PROCESSO DE TRABALHO

Processo 1: [Nome do processo -Definir o nome do processo tendo como foco o produto que o mesmo visa ao seu final]

Descrição: [Descrever, de forma sucinta, o objetivo do processo]

[Exemplo de fluxograma]



[O fluxograma deve ser criado em aplicativo específico, no modelo acima, e conter, como padrão, os seguintes elementos:

a. Piscina – quadro dentro do qual são inseridos os demais elementos do fluxograma;
b. Raia – divisão da Piscina, dentro da qual são inseridas as atividades de responsabilidade de uma unidade respectiva;
c. Conectores – elementos utilizados para demonstrar a direção do fluxo do processo;
d. Palheta – define a realização de uma atividade do processo;
e. Evento de Início – define o ponto de início de um processo;
f. Evento de Fim – define o ponto final de um processo;
g. Portão – define a execução de várias atividades ao mesmo tempo ou a execução condicionada ao resultado da resposta a um quesito.]

Atividade: [número sequencial da atividade, de acordo com a ordem cronológica de execução da mesma]
Nome: [nome da atividade a ser iniciado com um verbo no infinitivo, definindo a ação que gerará o produto dessa atividade]
Responsáveis: [nome da unidade responsável pela execução da atividade]
Descrição: [descrição sucinta das tarefas necessárias à realização da atividade]
Resultado esperado: [produto resultante da atividade]
Observação: [se houver]

2. LEIS E NORMAS

[Inserir todos os normativos relativos ao processo de trabalho em referência]

3. ANEXOS

[Inserir os modelos criados e outros documentos que devam ser utilizados neste processo de trabalho]

MODELO MGP-03.01

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE PROCESSO

1. Informações gerais

Nome do processo de trabalho: [Copiar do Modelo MGP-01.02]
Gestor do Processo: [Copiar do Modelo MGP-01.02]
Melhoria de processo priorizada para: [Indicar o ano que o processo de trabalho foi priorizado. Vide indicação no Modelo MGP-01.02] ( )2016 ( ) 2017 ( ) 2018 ( ) 2019 ( ) 2020
Período de Referência do Relatório:

2. Avaliação da Implementação das Melhorias

Ações previstas na agenda de melhorias	Data limite de conclusão	Data da conclusão real	Status
[Indicar a tarefa que foi planejada, conforme consta na agenda de melhorias (Modelo MGP-02.05)]	[Prazo final planejado para implementar a tarefa, conforme consta na agenda de melhoria (Modelo MGP-02.05)]:	[Prazo que efetivamente foi concluída a implementação da melhoria]	[Colocar o status da ação, conforme consta na legenda abaixo]

Legenda do Status das Ações:
1. Atrasada – a iniciar;
2.. Atrasada – iniciada;
3. Em dia – a iniciar;
4. Em dia – iniciada;
5. Concluída.

3. Pontos Críticos[20]

[Inserir aqui os pontos críticos relacionados ao processo de trabalho]

4. Avaliação dos Ganhos

Ganho Pretendido 1		[Copiar do Modelo MGP-02.03]
Análise do indicador		
Desempenho no exercício em referência	**Meta Prevista**	[Copiar do Modelo MGP-02.06]
	Resultado alcançado	[Resultado alcançado no período em referência]
Análise crítica da unidade técnica acerca do desempenho alcançado:		
[Deve constar aqui a análise crítica e minuciosa da unidade responsável pelo indicador. O objetivo é que a alta gestão e toda instituição tenha conhecimento de quais motivos levaram à Administração àquele resultado, seja ele positivo ou negativo]		

Ganho Pretendido 2		[Copiar do Modelo MGP-02.03]
Análise do indicador		
Desempenho no exercício em referência	**Meta Prevista**	[Copiar do Modelo MGP-02.06]
	Resultado alcançado	[Resultado alcançado no período em referência]
Análise crítica da unidade técnica acerca do desempenho alcançado:		
[Deve constar aqui a análise crítica e minuciosa da unidade responsável pelo indicador. O objetivo é que a alta gestão e toda instituição tenha conhecimento de quais motivos levaram à Administração àquele resultado, seja ele positivo ou negativo]		

[20] Somente para ações que encontram-se com status de atrasada. Elencar os eventos que dificultam a implementação da melhoria pretendida.

MODELO MGP-03.02

ATA DA [Colocar o número sequencial da RAE referente ao exercício] REUNIÃO DE ANÁLISE DA ESTRATÉGIA – RAE

1. Informações gerais

Identificação	
Local:	**Data - Hora**:
Participantes	
Membros do CGE[21]	**Convidados**
Pauta	
[Enumerar os itens que serão apreciados durante a RAE conforme consta do Relatório de Acompanhamento de Processo – Modelo MGP-03.01]	

[21] Comitê Gestor da Estratégia

2. Deliberações

Item	Processo de trabalho	Gestor do processo	Pontos críticos	Encaminhamentos e/ou deliberações feitos na RAE	Unidade responsável	Prazo limite
	[Copiar do Modelo MGP-03.01]	[Copiar do Modelo MGP-03.01]	[Copiar do item 3 do Modelo MGP-03.01]	[Descrever os encaminhamentos, decisões tomados pelo CGE durante a RAE]	[Nome da unidade responsável pela execução do encaminhamento]	[Prazo final para entregar a demanda]

SUGESTÃO DE MÉTODO PARA PRIORIZAÇÃO

Método da Votação Múltipla

Método utilizado para alcançar mais rápido o consenso nas situações em que há mais de duas escolhas e não há definição por maioria absoluta**.**

Exemplificando:

Uma situação em que dois assuntos devem ser votados e para cada um deles há quatro hipóteses.

Temos doze participantes na reunião.

Assunto 1:
10 votaram na hipótese A
01 votou na hipótese B
01 votou na hipótese C
Não houve votos para a hipótese D

Então, para o assunto 1, não resta dúvida que o consenso do grupo é pela hipótese A.

Assunto 2:
4 votaram na hipótese E
3 votaram na hipótese F
2 votaram na hipótese G
3 votaram na hipótese H

Votação múltipla – tiramos as hipóteses que tem menos votos (se fosse mais de um com poucos também sairia) e votamos de novo.

Suponhamos que a nova votação foi:
5 votaram na hipótese E
4 votaram na hipótese F
3 votaram na hipótese H

Votação múltipla – tire novamente o que tem menos votos. Nova votação:
5 votaram na hipótese E
7 votaram na hipótese F

Então, o consenso do grupo por votação, para o assunto 2, é pela hipótese F.