



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58013-251 - João Pessoa - PB

Manual

Manual de Mapeamento de Processo de Trabalho

Controle de Versões

Nº	Data	Responsável	Descrição
1.0	/11/2024	NPI/ASGGE	Versão inicial

1. Introdução

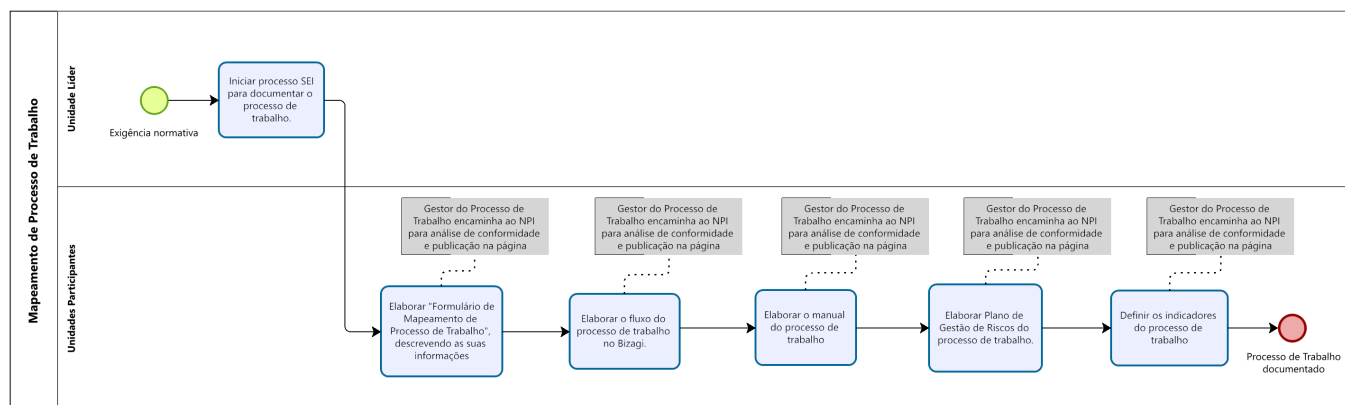
Um processo de trabalho consiste em um conjunto de atividades interligadas que transformam insumos em resultados para o alcance de um objetivo específico. O mapeamento representa a identificação e a documentação das principais informações, etapas e atividades realizadas no processo de trabalho. Tem por objetivo facilitar o seu entendimento e análise, além de ser uma técnica utilizada para a padronização de processos, de modo que todos os colaboradores sigam as mesmas diretrizes e procedimentos. O mapeamento também contribui para a melhoria contínua de processos, cujo objetivo é aumentar a eficiência, reduzir custos, melhorar a qualidade e, conseqüentemente, aumentar a satisfação do cliente.

1.1. Conceitos Importantes

1.1.1. Unidade Líder: Unidade que predomina no processo de trabalho e que, além de executar atividades, é responsável pelo monitoramento do seu desempenho. Ela é responsável por garantir que o processo de trabalho seja realizado de acordo com os padrões definidos, seguindo as etapas e fluxos estabelecidos. Acompanha de perto as operações para verificar se tudo está sendo executado da forma planejada. Quando surgem obstáculos ou problemas durante a execução do processo, a unidade líder tem o papel de reportar à unidade gestora. A unidade Líder de Processo é responsável por manter a documentação do processo atualizada, mensurar e analisar os indicadores e propor ações corretivas, preventivas e de melhoria.

1.1.2. Unidade Gestora: Unidade responsável pelo planejamento, coordenação, acompanhamento dos resultados e implementação de melhorias no processo de trabalho. A unidade gestora também deve garantir que as equipes estejam bem treinadas e engajadas para executar os processos da maneira mais eficaz possível. Quando mudanças são necessárias nos processos, o gestor tem um papel fundamental de autorizar e de garantir que essas mudanças sejam bem implementadas e que a equipe se adapte a novas formas de trabalhar.

2. Mapeamento de Processo de Trabalho



Powered by
Bizagi
Modeler

2.1. Criação de processo SEI para documentar o processo de trabalho.

2.1.1. A Unidade Líder deverá iniciar um processo SEI para que nele sejam produzidos todos os artefatos que compõem a documentação de um processo de trabalho, incluindo suas alterações e atualizações posteriores. O Processo SEI deverá ser criado com as seguintes informações:

2.1.1.1. **Tipo do Processo:** Governança e Gestão: Gestão de Processos.

2.1.1.2. **Especificação:** Mapeamento. Processo de Trabalho. {Nome do Processo de Trabalho}.

2.1.1.3. **Classificação por Assuntos:** 01.04.04.01 - Processo referente ao Mapeamento de Processo de Trabalho.

2.1.1.4. **Interessados:** {Nome da Unidade Líder}.

Executante: Unidade Líder.

2.2. Elaboração do "Formulário de Mapeamento de Processo de Trabalho", descrevendo as suas informações.

2.2.1. A Unidade Líder deverá promover uma reunião com a participação de representantes das unidades que atuam no processo de trabalho para elaboração do

documento SEI "Formulário de Mapeamento de Processo de Trabalho". O documento contempla os seguintes campos de informação:

2.2.1.1. Nome do Processo de Trabalho: Refere-se à atribuição de um título para aquele conjunto de atividades realizadas. Sugere-se a utilização de substantivos como, por exemplo: "Concessão de Diárias", "Gestão de Contratos", "Elaboração do Relatório de Gestão".

2.2.1.2. Unidade Gestora: Inserir o nome da unidade responsável pela gestão do processo de trabalho.

2.2.1.3. Unidade líder: Inserir o nome da unidade predominante no processo de trabalho.

2.2.1.4. Normas Aplicáveis: Legislações, normativos e manuais que regulam e padronizam a maneira como o processo de trabalho deve ocorrer.

2.2.1.5. Objetivo: Descrever a finalidade do processo de trabalho, a sua razão de existir.

2.2.1.6. Unidades Participantes: Listar todas as unidades responsáveis pela execução de alguma atividade no processo de trabalho.

2.2.1.7. Evento Inicial: É o ponto de partida ou a condição que dispara a execução de um processo de trabalho. É o momento ou situação que dá início a uma sequência de atividades que formam o processo de trabalho. Ex: uma data específica, uma informação, um relatório, uma solicitação.

2.2.1.8. Resultado: É o produto final, serviço ou valor gerado ao final de um processo de trabalho. Ele representa o desfecho ou a consequência das atividades realizadas ao longo do processo de trabalho e deve refletir se os objetivos estabelecidos foram ou não alcançados.

2.2.1.9. Qual unidade e/ou processo de trabalho antecede o processo em análise, oferecendo entradas para a sua execução: Consiste na unidade ou processo de trabalho que oferece elementos e/ou informações que disparam o início do processo de trabalho em análise, se for o caso. Exemplo: O processo de trabalho "Frequência" antecede e oferece insumos para o processo de trabalho "Pagamento de Pessoal".

2.2.1.10. Quais informações, relatórios e/ou documentos dão início à execução do processo de trabalho: Descrever as informações, relatórios e/ou documentos que disparam a execução do processo de trabalho.

2.2.1.11. Etapas do processo de trabalho: Descrever as etapas/atividades do processo de trabalho, sem detalhamento. Servirá para a elaboração do fluxo do processo de trabalho.

2.2.1.12. Quais informações, relatórios e/ou documentos são produzidos ao final do processo de trabalho: Descrever o(s) produto(s) do processo de trabalho, como informações, relatórios e/ou documentos.

2.2.1.13. Qual processo de trabalho e/ou unidade recebe as saídas e produtos do processo de trabalho em análise: Consiste na unidade ou processo que recebe elementos e/ou informações produzidos ao final do processo de trabalho em análise, se for o caso. Exemplo: O processo de trabalho "Geração de Mídias" recebe informações e somente é iniciado após a conclusão do processo "Registro de Candidaturas".

2.2.1.14. Sistemas, Infraestruturas e Instrumentos: Relacionar todos os sistemas de informação, equipamentos, ferramentas e outros instrumentos que suportam a execução e a gestão do processo de trabalho.

2.2.2. Após a sua elaboração, o Gestor do processo de trabalho deve encaminhar o "Formulário de Mapeamento de Processo de Trabalho" ao NPI para análise de conformidade e publicação na página da Arquitetura de Processos de Trabalho.

Executante: Unidades Participantes e Gestor do processo de trabalho

2.3. **Elaboração do Fluxograma do processo de trabalho no Bizagi**

2.3.1. A representação visual do fluxo do processo facilita o entendimento das etapas e das interações entre as diferentes atividades. O fluxograma é uma representação gráfica que usa símbolos padrão (como quadrados para atividades, losangos para decisões e setas para indicar o fluxo) para mostrar a sequência das atividades e o caminho que o processo segue. Um fluxo bem estruturado ajuda a garantir que as atividades sejam realizadas de maneira organizada, evitando redundâncias e falhas.

2.3.2. As unidades participantes deverão elaborar o fluxograma do processo na ferramenta *Bizagi Modeler*. Trata-se de uma plataforma de *software* gratuita para modelagem de processos que permite desenhar e documentar processos de negócio com a notação BPMN (*Business Process Model and Notation*), um padrão visual amplamente utilizado para descrever processos de forma clara e padronizada. Com isso, é possível representar de maneira gráfica e intuitiva como os processos acontecem dentro da organização, desde as atividades até as decisões e interações. No item "2" acima, temos um exemplo de fluxograma de processo.

2.3.3. Para a instalação do *Bizagi*, é necessário iniciar um chamado através do sistema GLPI.

2.3.4. Dentro da pasta pública da unidade líder deverá ser criada a pasta "Processos mapeados" e, dentro desta, uma subpasta intitulada com o nome do processo de trabalho em análise.

2.3.5. Dentro da pasta do processo de trabalho deverá ser inserido o arquivo "bpm", gerado após a elaboração do fluxograma do processo na ferramenta *Bizagi*. Além do arquivo "bpm", também deverá ser arquivado na pasta do processo o arquivo "png" do fluxograma. Em seguida, o arquivo "png" deverá ser inserido no processo SEI do mapeamento. Sempre que uma nova versão do fluxograma for gerada, o arquivo deverá ser mantido dentro da pasta do processo de trabalho no público da unidade líder.

2.3.6. Após a sua elaboração, o Gestor do processo de trabalho deve encaminhar o Fluxograma do Processo de Trabalho ao NPI para análise de conformidade e publicação na página da Arquitetura de Processos de Trabalho.

Executante: Unidades Participantes e Gestor do processo de trabalho

2.4. **Elaboração do Manual do processo de trabalho**

2.4.1. Após a confecção do fluxograma, as unidades participantes elaborarão o manual do processo de trabalho com informações detalhadas sobre como realizar cada tarefa específica. Trata-se de um documento cuja finalidade é guiar o leitor de forma clara e sistemática, garantindo a compreensão e a execução correta das ações que compõem o fluxo do processo. Pode conter gráficos, imagens ou diagramas para ilustrar melhor os passos e tornar a compreensão mais fácil.

2.4.2. Cada caixa de tarefa do fluxograma deverá ser uma seção do manual.

2.4.3. O manual poderá ser elaborado em **dois formatos**, conforme a conveniência das unidades participantes:

2.4.3.1. **Um documento iniciado dentro do próprio SEI do processo de trabalho.** Se o usuário optar por esse formato, poderá utilizar como modelo este documento SEI (2012719). Uma facilidade desta opção é que o documento poderá ser colocado em bloco de assinatura para que todas as unidades participantes trabalhem no texto concomitantemente.

2.4.3.2. **Um documento elaborado através de um programa** (por exemplo, Microsoft Word, Adobe InDesign, Google Docs, Libre Writer, etc). A escolha do programa dependerá das necessidades específicas do manual (complexidade, design, interatividade e formato

final), bem como do nível de familiaridade do usuário com a ferramenta. Após a confecção do manual desta forma, uma versão pdf do arquivo deverá ser incluída no processo SEI do mapeamento.

2.4.3.3. O Gestor do processo de trabalho deve encaminhar o manual produzido ao NPI, para análise de conformidade e publicação na página da Arquitetura de Processos de Trabalho.

Executante: Unidades Participantes e Gestor do processo de trabalho

2.5. Elaborar o Plano de Gestão de Riscos do processo de trabalho

2.5.1. O plano de gestão de riscos é uma ferramenta importante para prevenir, reduzir e gerenciar os impactos de riscos nas atividades e objetivos do processo de trabalho e promover a sua evolução. O modelo do arquivo encontra-se disponível na [Página de Gestão de Riscos](#). Na citada página, o usuário poderá acessar, ainda, o [Manual da Gestão de Riscos](#).

2.5.2. A elaboração do artefato deverá ser realizada em reunião envolvendo as unidades que atuam no processo de trabalho. Os participantes deverão refletir sobre os possíveis eventos de risco relacionados às principais entregas do processo de trabalho.

2.5.3. O documento resultante da gestão de riscos deverá ser incluído no processo SEI de mapeamento do processo de trabalho.

2.5.4. O Gestor do Processo de Trabalho deve encaminhar o Plano de Gestão de Riscos do processo de trabalho ao NPI, para análise de conformidade e publicação na página da Arquitetura de Processos de Trabalho.

Executante: Unidades Participantes e Gestor do processo de trabalho

2.6. Definição dos indicadores do processo de trabalho

2.6.1. Indicadores de processo são métricas utilizadas para avaliar e monitorar a eficiência e eficácia de processos dentro de uma organização. Eles fornecem dados que ajudam a medir o desempenho de um processo, a tomada de decisões e o aprimoramento contínuo. O objetivo principal dos indicadores de processo é garantir que as atividades estejam sendo executadas de maneira eficiente.

2.6.2. Para elaboração do(s) indicador(es), deverá ser criado o um documento no SEI do tipo "Formulário de Indicador". Deverá haver um formulário para cada indicador do processo de trabalho.

2.6.3. Após a sua elaboração, o Gestor do Processo de Trabalho deve encaminhar o(s) Formulário(s) de Indicador do processo de trabalho ao NPI, para análise de conformidade e publicação na página da Arquitetura de Processos de Trabalho.

Executante: Unidades Participantes e Gestor do processo de trabalho

ANA GILKA BARBOSA DE MEDEIROS OLIVEIRA
RESPONSÁVEL PELO NÚCLEO DE PROCESSOS E INTEGRIDADE



Documento assinado eletronicamente por ANA GILKA BARBOSA DE MEDEIROS OLIVEIRA em 07/04/2025, às 18:24, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=2012719&crc=6F334351, informando, caso não preenchido, o código verificador **2012719** e o código CRC **6F334351**.

