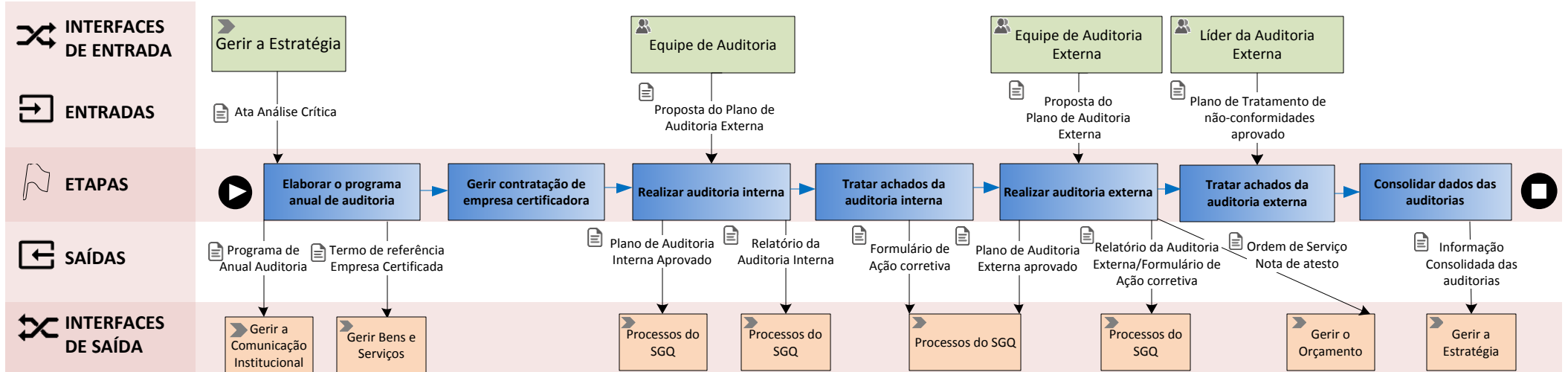




PROCESSO		RESPONSÁVEL	
GERIR AS AUDITÓRIAS		Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade (ASPEQ).	
OBJETIVO	CLIENTES	INDICADOR	REGULADORES
Avaliar conformidade, capacidade e eficácia do SGQ para assegurar que a organização atenda aos requisitos estatutários, regulamentares, contratuais e dos clientes, bem como atender a continuamente aos objetivos definidos.	- TSE - Alta Direção - Gestores de Processos	- Índice de execução do programa de auditoria; - Índice de implementação dos resultados de auditorias;	- Informações documentadas
EVENTO INICIAL (DE)		RESULTADO (ATÉ)	
Ata da Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade.		Relatórios das Auditorias: Interna e Externa	



EXECUTOR(ES)	SISTEMAS E EQUIPAMENTOS
- Equipe de Auditores Internos - Gestores dos Processos Auditados - Alta Direção - Empresa Contratada - Colaboradores da ASPEQ - Assessora da ASPEQ	- GPWeb - E-mail - Paglog - Mobiliário de escritório - SEI - Ativos de informática.
RISCO(S)	OPORTUNIDADES
- Matriz de riscos.	- Carteira de projetos

MAPA DO PROCESSO – FICHA TÉCNICA – ELEMENTOS – Rev 00



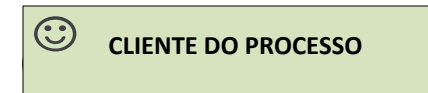
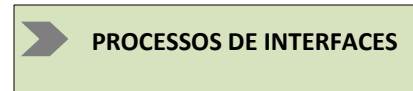
TRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001



Tribunal Regional Eleitoral MAPA DO PROCESSO - Rev 00
do Tocantins

PROCESSO Nome que sintetiza de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega. Ex: Alocar Pessoas, Adquirir Bens e Serviços.		RESPONSÁVEL Informar o responsável pelo desempenho do processo, podendo ser um gestor funcional, Comitê, Servidor designado. Ex: Coordenador de Material e Patrimônio, Coordenador de Pessoal.		
OBJETIVO Para que o processos existe, qual proposta de valor deve ser entregue para os clientes, quais necessidades que está atendendo. Ex: Manter o TRE com a infraestrutura e serviços necessários para manter seu pleno funcionamento.	CLIENTES Segmento de clientes diretamente atendidos pelo processo. Ex: Servidor, Eleitor.	INDICADOR Indicadores importantes que mensuram a eficiência e eficácia do processo, ou seja, que demonstrem os resultados alcançados e que o gestor/responsável tenha gerência sobre os mesmos. Ex: Tempo de tramitação do processo na unidade.	REGULADORES Elencar as principais legislações que regulam o processo, normativos e manuais, políticas internas ou externas que interferem no processo. Ex: Lei nº 8.112/90, Manual de práticas cartorárias, Resoluções TSE/TRE/CNJ/TCU;	
EVENTO INICIAL (DE) Estímulo que dispara a execução do processo, Ex: Petição		RESULTADO (ATÉ) Resultado esperado. Ex: baixa do processo		
INTERFACES DE ENTRADA	Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução? Quais clientes ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo? Ex: Requerente/solicitante, processo de gerir pessoas, Fornecedores, unidades internas TRE, unidades externas.			
ENTRADAS	Informações, relatórios, documentos, demandas a serem atendidas e/ou insumos que entram no início ou durante a execução do processo. Ex: Petição, despacho SEI, Portaria, propostas, editais, notas fiscais, planejamento de compras, planejamento estratégico.			
ETAPAS		Principais ações realizadas pela organização/unidade do início ao fim. Ex: Etapa1 – Receber processo; Etapa 2 – Distribuir processo; Etapa 3 – Analisar processo – Etapa 4 – Julgar Processo; Etapa 5 – Dar baixa ao processo.		
SAÍDAS	Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo. Ex: Ato de nomeação, Relatórios, despachos,			
INTERFACES DE SAÍDA	Quais processos recebem as saídas do processo em análise? Quais clientes externos recebem as saídas do processo. Ex: Processo de Orçamento, Gestão de Pessoas, TCU, CNJ.			
EXECUTOR(ES) Unidades internas da organização envolvidas no processo e, ainda, órgãos, fornecedores e parceiros externos. Ex: Coordenador da COEDE, Juiz Eleitoral, Instrutores,		SISTEMAS E EQUIPAMENTOS Sistemas de informação, planilhas de controle ou equipamentos que suportam a execução e gestão do processos. Ex: Sistema SEI, ativos de microinformática, SGRH, GPWEB		
RISCO(S) Relacionar acontecimentos que possam dificultar o cumprimento do objetivo no decorrer do processo. Ex: Falta de pessoal qualificado, greve		OPORTUNIDADE(S) - Melhorias no processo (Em acompanhamento no escritório de projetos, gerenciados por meio da carteira de projetos, no sistema gpweb).		

1. ÍCONES NAS INTERFACES DE ENTRADA E SAÍDA



2. DICAS E DIFINIÇÕES COMPLEMENTARES

Nome do processo: o nome do processo é um elemento importante para a identificação do que o processo se propõe a entregar. Evite nomear processo de maneira semelhante ao nome da unidade, bem como nome de sistemas.

Dono do processo: o dono do processo é um papel organizacional instituído para ser o responsável pelo desempenho de um determinado processo. É responsável por medir a interlocução entre as diversas partes envolvidas ao longo das etapas, visando o alcance dos resultados do início ao fim.

Objetivo do processo: o objetivo é uma breve explicação sobre o processo. Ele sintetiza o que o processo faz e com qual propósito, ou seja, sua razão de existir. Sempre usar verbo no infinitivo.

Clientes do processo: os clientes são aqueles que recebem os resultados oferecidos pelo processo. Analisar o processo considerando a perspectiva do cliente é fundamental para promover transformações de alto impacto.

Evento inicial (DE) – Resultado (ATÉ): O evento inicial (DE) e o resultado (ATÉ) são elementos que juntos demarcam os limites do processo. Usualmente, os diferentes executores envolvidos possuem diferentes perspectivas sobre sua delimitação.

Etapas: as etapas ilustram a sequência lógica do fluxo de trabalho em grandes grupos de atividades. Representa a essência do conceito de um processo.

Interfaces de entrada e saída: são caminhos pelos quais as entradas e saídas tramitam. Processos podem fazer interface com outros processos, com clientes ou com atores externos. Oportunidades de melhoria em processo surgem das interfaces.

Reguladores: são instrumentos formais que determinam regras e diretrizes para a execução do processo. São restrições para o processo, pois criam limitações, condições e requisitos mínimos que precisam ser respeitados.

Executores: são os profissionais que exercem funções ao longo do processo. Cada função representa uma área da estrutura organizacional.

Sistemas e equipamentos: representam os sistemas que suportam a execução do processo. Os sistemas e equipamentos sintetizam o conjunto de recursos que geram custos para o processo, mas que são de suma importância para o aumento da produtividade nas atividades relacionadas ao processo.

Indicadores: os indicadores oferecem controle e visibilidade sobre o desempenho do processo. Gerenciar processos sem informações qualitativas implica em tomar decisões baseadas em intuições. Definir bons indicadores e promover ritos de gestão pautados em indicadores é fundamental para o bom desempenho do processo.

Entradas e saídas: as entradas são itens recebidos pelo fluxo e as saídas são itens gerados pelo fluxo de trabalho. Ambos ocorrem no início, ao longo e ao final do processo. As entradas e saídas geradas ou recebidas promovem interações com outros processos, clientes e atores externos..