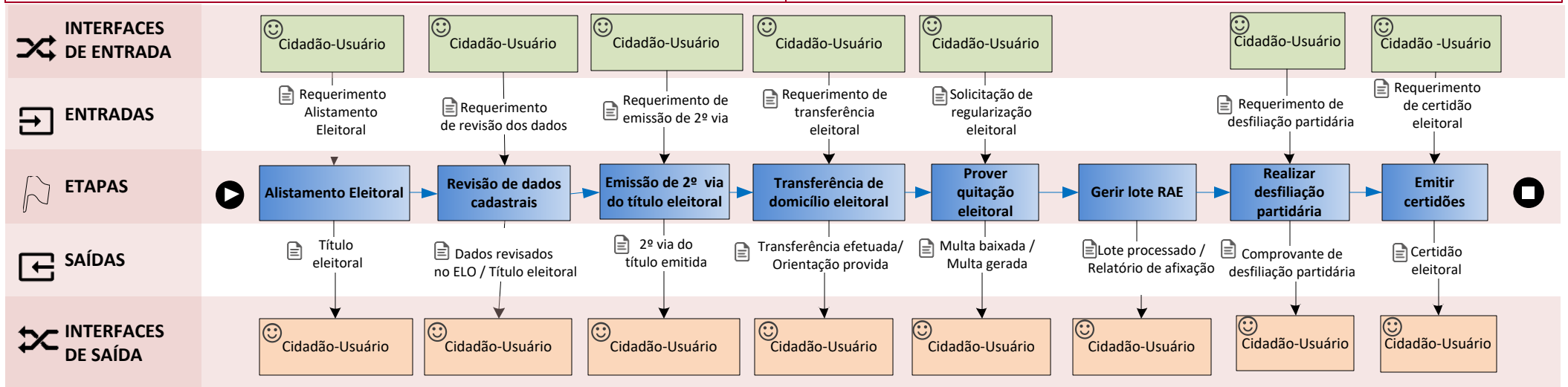


<b>PROCESSO</b>		<b>RESPONSÁVEL</b>	
EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO-USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO TOCANTINS		Juiz Eleitoral / Chefe do Cartório.	
<b>OBJETIVO</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>REGULADORES</b>
Garantir, no plano concreto, os direitos da cidadania, buscando fortalecer a democracia, por meio de atendimento de excelência ao cidadão.	- Cidadão-Usuário - Candidato. - Partido Político. - Advogados.	- Índice de satisfação do cliente.	- Informações documentadas.
<b>EVENTO INICIAL (DE)</b>		<b>RESULTADO (ATÉ)</b>	
Solicitação de serviço proveniente ao cadastro eleitoral.		Solicitação Atendida / Orientação prestada.	



<b>EXECUTOR(ES)</b>	<b>SISTEMAS E EQUIPAMENTOS</b>
- Magistrado. - Promotor Eleitoral - Chefe de cartório. - Colaboradores da Zona Eleitoral. - Oficial de Justiça ad doc.	- Ativos de informática - Sistemas ELO e ELOv6 - Scanner - PADLOG - SEI - SADPWEB - SGIP - Kit Biométrico - Impressoras - Formulário de título - GPWEB - Mobiliário e Materiais de escritório
<b>RISCO(S)</b>	<b>OPORTUNIDADE(S)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Interrupção da atividade por insuficiência de energia elétrica no Cartório Eleitoral.</li> <li>● Interrupção do processo por insuficiência dos serviços de internet.</li> <li>● Interrupção do processo por insuficiência de infraestrutura de hardware.</li> </ul> <p>Classificação do risco: ● BAIXO ● MÉDIO ● ALTO ● EXTREMO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de senha de atendimento ao público.</li> <li>- Adequação do ambiente de atendimento a acessibilidade.</li> <li>- Cartaz padrão afixado em local de amplo acesso ao público do horário de funcionamento, da relação de municípios abrangidos pela zona eleitoral e dos principais serviços prestados ao eleitor.</li> </ul>

# MAPA DO PROCESSO – FICHA TÉCNICA – ELEMENTOS – Rev 00



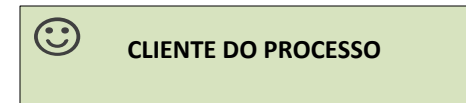
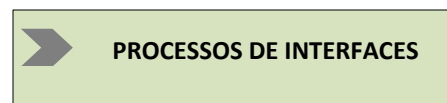
<b>PROCESSO</b> Nome que sintetiza de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega. <b>Ex:</b> Alocar Pessoas, Adquirir Bens e Serviços.		<b>RESPONSÁVEL</b> Informar o responsável pelo desempenho do processo, podendo ser um gestor funcional, Comitê, Servidor designado. <b>Ex:</b> Coordenador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

## MAPA DO PROCESSO – FICHA TÉCNICA

### 1. ÍCONES NAS INTERFACES DE ENTRADA E SAÍDA



Tribunal Regional Eleitoral  
do Tocantins



### 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..