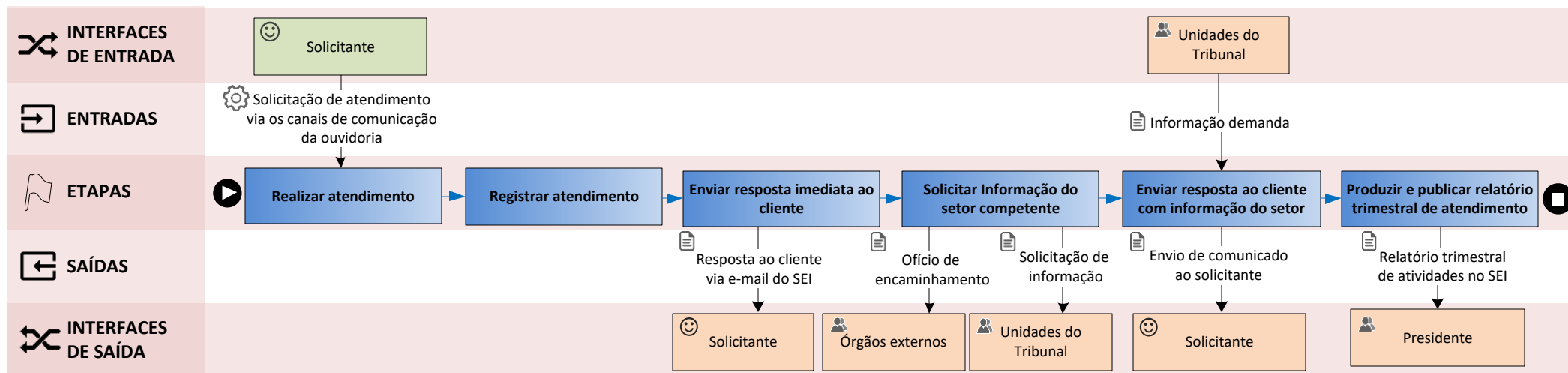


 PROCESSO		 RESPONSÁVEL	
OUVIR O CLIENTE DA JUSTIÇA ELEITORAL		Assistente da ouvidoria.	
 OBJETIVO	 CLIENTES	 INDICADOR	 REGULADORES
Melhoria contínua dos serviços prestados pela justiça eleitoral por meio da escuta ativa dos clientes.	- Eleitores - Órgãos Externos - Candidatos - Advogados - Cidadãos - Partidos Políticos	- Tempo médio de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria. - Índice de satisfação do cliente externo.	- Lei de Acesso à informação (Lei nº 12.527/2011) - Resolução CNJ nº 103/2010 - Resolução CNJ nº 215/2015 - Resolução TRE-TO nº 228/2011
 EVENTO INICIAL (DE)		 RESULTADO (ATÉ)	
Solicitação de atendimento recebida.		Respostas aos clientes /Relatório da Ouvidoria.	



 EXECUTOR(ES)		 SISTEMAS E EQUIPAMENTOS	
- Juiz Ouvidor - Colaboradores da Ouvidoria - Assistente de Ouvidoria		- SEI - PADLOG - Mobiliário de escritório - E-mail - VOIP - ELO - GPWEB - Ativo de informática - Formulário eletrônico da Ouvidoria	
 RISCO(S)		OPORTUNIDADES	
● Falhas no cumprimento de prazo (Lei de Acesso a Informação prazo de resposta: 10 a 20 dias) quanto ao encaminhamento de resposta ao cliente devido demora no trâmite interno e (ou) externo		- Projeto OUVIZAP: Atendimento automatizado da Ouvidoria via inteligência artificial no aplicativo o Whatsapp	

MAPA DO PROCESSO – FICHA TÉCNICA – ELEMENTOS – Rev 00



 PROCESSO		 RESPONSÁVEL	
Nome que sintetiza de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega. Ex: Alocar Pessoas, Adquirir Bens e Serviços.		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	 CLIENTES	 INDICADOR	 REGULADORES
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.	Segmento de clientes diretamente atendidos pelo processo. Ex: Servidor, Eleitor.	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.	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)		 RESULTADO (ATÉ)	
Estímulo que dispara a execução do processo, Ex: Petição		Resultado esperado. Ex: baixa do processo	

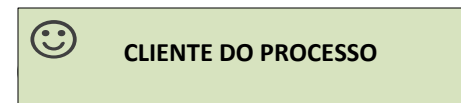
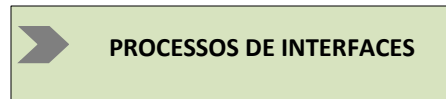
 INTERFACES DE ENTRADA	Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução? Quais clientes ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo? Ex: Requerente/solicitante, processo de gerir pessoas, Fornecedores, unidades internas TRE, unidades externas.
 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)	 SISTEMAS E EQUIPAMENTOS
Unidades internas da organização envolvidas no processo e, ainda, órgãos, fornecedores e parceiros externos. Ex: Coordenador da COEDE, Juiz Eleitoral, Instrutores,	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)	OPORTUNIDADE(S)
Relacionar acontecimentos que possam dificultar o cumprimento do objetivo no decorrer do processo. Ex: Falta de pessoal qualificado, greve	- 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



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..