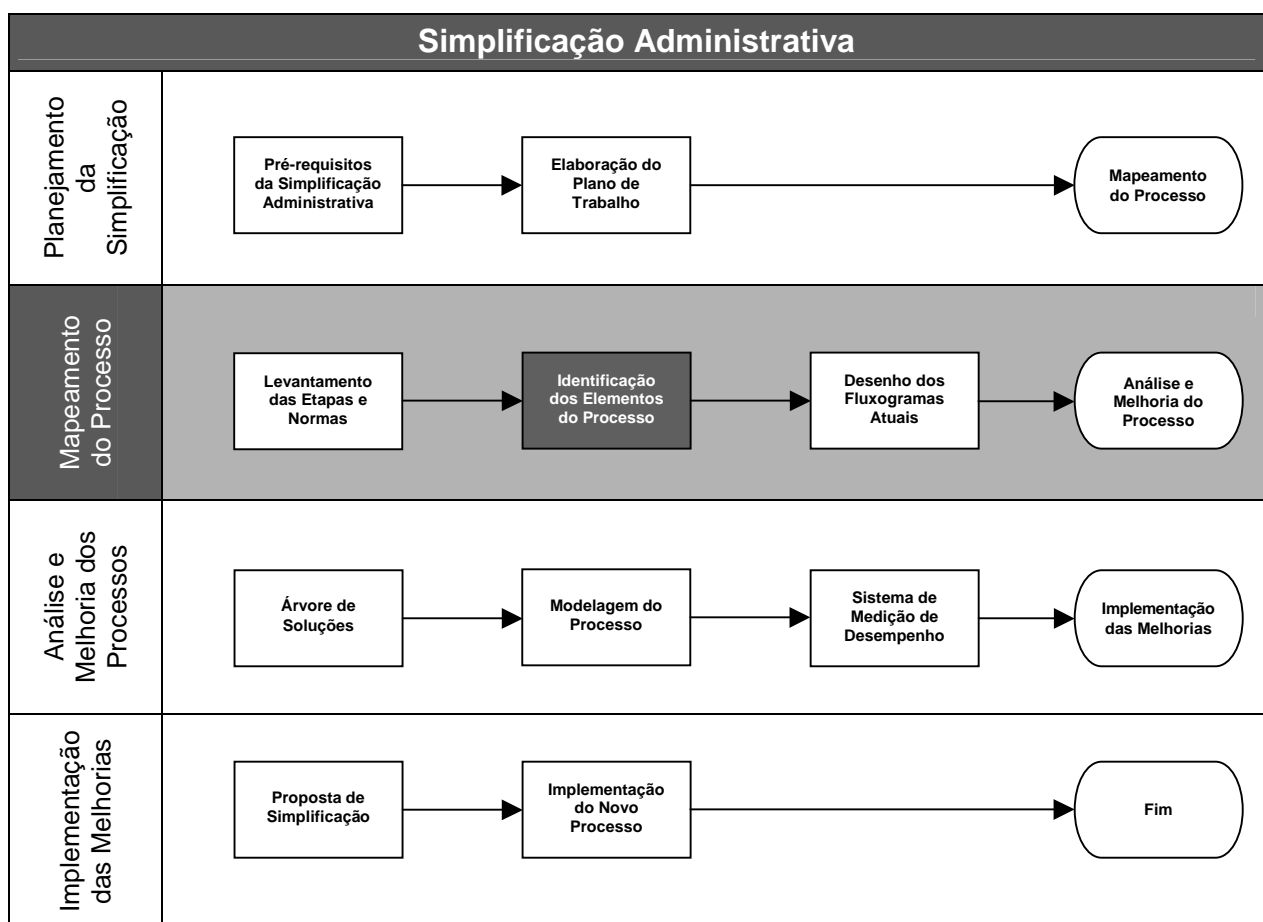


CAPÍTULO 04

IDENTIFICAÇÃO DOS ELEMENTOS DO PROCESSO

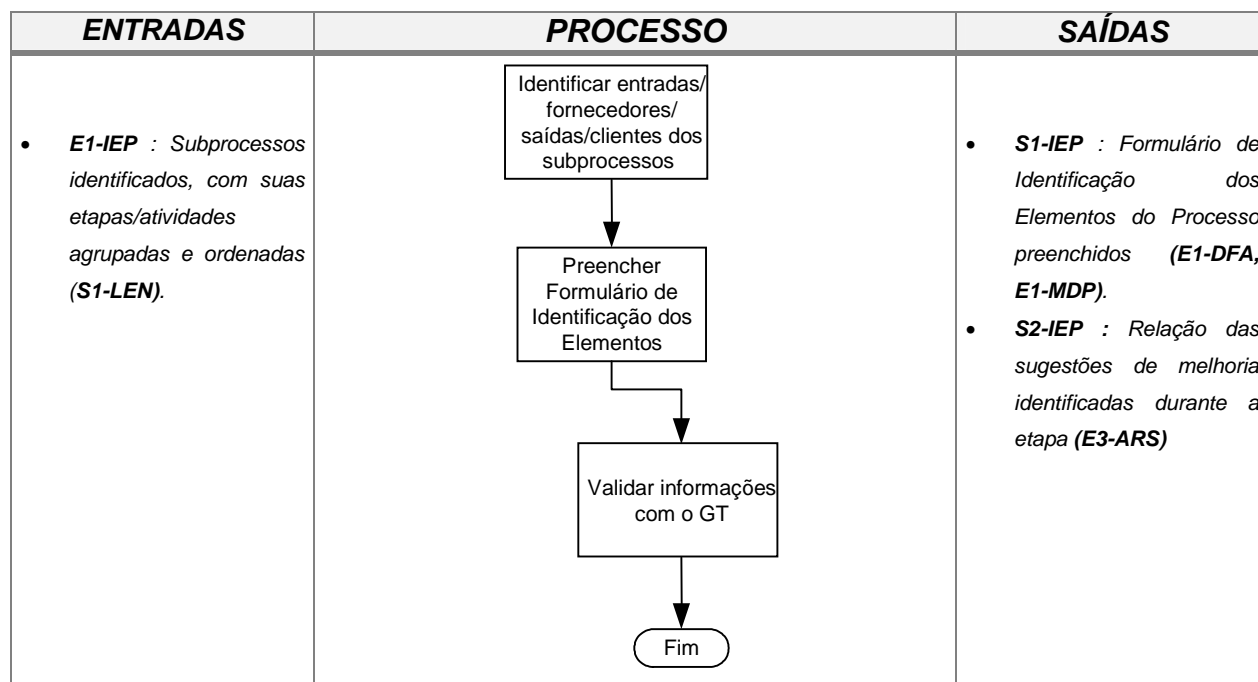


Painel de Bordo

- Formulário: Identificação dos elementos do processo
- Resultados: Identificação dos elementos essenciais dos subprocessos de trabalho

4. IDENTIFICAÇÃO DOS ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1 Macro Visão desse Passo



Legenda:

1. **En^o**: entrada, número da entrada;
2. **IEP**: Identificação dos Elementos do Processo;
3. **LEN**: Levantamento das etapas e Normas;
4. **DFA**: Desenho dos Fluxogramas Atuais;
5. **ARS**: Árvore de soluções;
6. **Sn^o**: saída, número da saída.

4.2 O que é a identificação dos elementos do processo?

Esta etapa consiste na identificação e na visualização dos 4 (quatro) elementos essenciais dos processos de trabalho (fornecedor, entrada, saída e cliente/usuário) que são encadeados seqüencialmente como mostra a figura que segue.



Para melhor compreensão, pode-se dizer que:

1. Fornecedor	É a pessoa/área/instrumento de trabalho, que envia/fornece/disponibiliza o insumo necessário para a realização de determinada etapa.
2. Entrada/Insumo	É a informação/documento/material necessário para que se desenvolva a etapa, sem o qual não é possível realizá-la.
3. Saída/Produto	É a informação/documento/material produzido pelo executor da etapa. É o resultado do trabalho.
4. Cliente/Usuário	É a pessoa/área/instrumento de trabalho a quem se destina o resultado do trabalho. Aquele (aquilo) que receberá o que foi gerado pelo executor da etapa .

4.3 Como fazer a identificação dos elementos do processo?

4.3.1 Preparação

Para realizar esse passo, é necessária a participação de todos os colaboradores, com a respectiva orientação da Equipe “d”, em reunião de trabalho que poderá ser organizada com o uso da Técnica de Moderação por Cartelas ou Visualização Móvel (Anexo Ferramentas). Ressalta-se a necessidade de disponibilizar para todos os participantes uma lista com todos os subprocessos identificados no passo anterior.

O foco desse passo é a identificação dos elementos do processo (fornecedores, entradas/insumos, saídas/produtos e clientes/usuários) que possibilitará

posteriormente, ao seu executor, enxergar as inter-relações que são estabelecidas entre a sua atuação e a de outros agentes organizacionais (internos e/ou externos).

O Grupo de Trabalho poderá identificar os elementos com a simples observação das perguntas abaixo para cada etapa do subprocesso.

Pergunta explicativa	Elemento do Processo
Quem envia essas informações, recursos e/ou materiais para a execução da etapa? Quem é o fornecedor dos insumos? “De onde vem?”	Fornecedor
O que é preciso para executar a etapa? Quais as informações, recursos e/ou materiais que são insumos para a etapa? O que entra para que seja processado? “O que vem?”	Entrada/Insumo
O que é produzido na etapa ? Qual é o resultado da execução da etapa? O que é gerado? “O que sai?”	Saída/Produto
A quem se destina o resultado da etapa? Quem recebe o produto gerado ? “Para onde vai?”	Cliente/Usuário

Esta é uma oportunidade de se rever o levantamento feito anteriormente, de forma a melhorar, alterar, complementar ou reduzir as frases utilizadas para descrever as etapas do processo. Esse detalhamento possibilitará enxergar as diversas interfaces entre os subprocessos, as áreas do órgão, outros processos ou agentes externos.

Lembre-se: o importante neste trabalho é ter a clareza de que este é um processo de construção conjunta do conhecimento acerca do fazer, e que tudo o que for construído em equipe estará sempre aberto a novas formulações, quando necessário.

4.3.2 Desenvolvimento

Para facilitar o trabalho, recomendamos que a identificação dos elementos do processo seja feita por meio do - **Formulário de Identificação dos Elementos do Processo (Anexo Formulários do Guia).**

Formulário de Identificação dos Elementos do Processo:

modelo de formulário, em formato de tabela, que contém os campos para preenchimento das informações sobre os elementos essenciais do processo.

O resultado do trabalho da Equipe “d” deverá ser validado com GT, em reunião que deverá ser oportunamente agendada.

Utilizando o subprocesso “Requisição de Produto/Serviço”, o preenchimento do “Formulário de Identificação dos Elementos do Processo” poderia ficar da seguinte forma:

Formulário de Identificação dos Elementos do Processo

SUBPROCESSO: REQUISIÇÃO DE PRODUTO/SERVIÇO

Etapas:

- 01- Cadastrar dados da relação de bens e/ ou serviços necessitados
- 02- Analisar dados solicitados quanto à especificação
- 03- Verificar se há disponibilidade de recursos ou previsão
- 04- Analisar, aprovar e encaminhar para a Comissão de Licitação

FORNECEDOR De onde vem?	ENTRADA/ INSUMO O que vem?	PROCESSO O que você faz com isso? (nº da frase)	PRODUTO O que sai?	CLIENTE/ USUÁRIO Para onde vai?
Área solicitante	E1 - formulário de “Solicitação de bens e serviços” preenchido.	1	S1 - recibo de Solicitação de bens/serviço gerado	Área solicitante
Formulário de “Solicitação de bens e serviços”	E2 – bens e serviços solicitados	2	S2 – bens e serviços especificados detalhadamente	Orçamentação
Técnico Administrativo	E3 - bens e serviços solicitados especificados detalhadamente planilha de recursos financeiros	3	S3 – dotação orçamentária de cada bem/serviço solicitado	Orçamentação
Orçamentação	E4 - bens e serviços especificados detalhadamente e dotação orçamentária de cada bem/serviço solicitado	4	S4 – pedido de abertura de licitação com especificação e dotação de cada bem/serviço.	Comissão de Licitação

Uma vez identificados “**De onde vem?**”, “**O que vem?**”, “**O que sai?**” e “**Para onde vai?**”, começará a se ter um pouco mais de clareza acerca das diversas possibilidades de interações/interfaces dos processos.

Pode acontecer de se identificar, para uma etapa, várias entradas - “O que vem?” – e vários *fornecedores* - “De onde vem?”. O mesmo pode acontecer com os elementos *produto/saída* - “O que sai?” – e *cliente/usuário* - “Para onde vai?”. Nessa ocasião, faz-se necessário ter o cuidado de se identificar (numericamente) as “**entradas**” e “**saídas**” com relação à etapa analisada, na tentativa de garantir o entendimento em leituras posteriores.

Ao se analisar o conjunto de etapas, pode ocorrer de se identificar que uma etapa depende de uma entrada - “O que vem?” – advinda de um outro subprocesso, ou que a saída de um subprocesso - “O que sai?” – é destinada, também, a um outro subprocesso.

É nesse passo que se identifica onde, quando e como os processos, subprocessos e as etapas interagem, quais são as suas interfaces existentes.

4.4 Conclusão desse Passo

A conclusão desse passo dar-se-á com a validação, pelo GT, dos Formulários de Identificação dos Elementos do Processo.

Ao final da execução desse passo, deve-se cuidar para que as informações que foram anotadas manualmente no Formulário sejam digitadas e documentadas, para que possam ser divulgadas e utilizadas no próximo passo – o de **Desenho dos Fluxogramas Atuais**.