

Questionário de Identificação de Papéis e Pessoas¹

ÁREA:			
SETOR:			
Subunidade²:			
Macroprocesso:			
Processo:			
Responsável do Processo:			
Entrevistado(a)/Cargo:			Data: __/__/____
Qual(ais) servidor(es)/departamento(s) participa(am) do processo? (Preencher tabela)			
Qual(ais) a(s) função(ões) que desempenha(am)? (Preencher tabela)			
Como o(s) servidor(es) participa(am) do processo? (Preencher tabela)			
Nº	Servidor	Função	Descrição das atividades
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

¹ Este material é parte dos trabalhos realizados pelo Escritório de Processos e Projetos Estratégicos do IFFluminense com o objetivo de auxiliar gestores e demais servidores na implementação da Gestão de Processos em suas unidades ou setores. Para mais informações e materiais orientadores acesse: gestaodeprocessos.iff.edu.br.

² Preenchimento obrigatório quando a reunião ocorrer com subunidade vinculada hierarquicamente a outro(a) gestor(a).

Questionário de Modelagem do Processo¹

ÁREA:				
SETOR:				
Subunidade²:				
Macroprocesso:				
Processo:				
Entrevistado(a)/Cargo:		Data: ___/___/___		
Perguntas Estruturadas:		Respondida?		
		SIM	NÃO	N/A
Por que esse processo é iniciado? Quais objetivos deste processo?				
Quais pessoas/ setores/(Atores) estão envolvidos na execução das atividades deste processo?				
Qual a periodicidade (sazonal ou rotineira ou por demanda)?				
O processo é executado por meio de um sistema de apoio? Qual?				
O processo possui base legal? Qual?				
Como ele é iniciado?				
Quem inicia o processo?				
Onde ele é iniciado?				
Quando o processo inicia?				
Qual a sequência de atividades seguida pelo processo?				
Existem atividades que podem ser executadas paralelamente?				
Existem subprocessos vinculados?				
Existem documentos (formulários, questionários etc.) que entram no processo? Qual(ais)?				
Existem documentos (formulários, questionários etc.) que saem do processo? Qual(ais)?				
Existe base legal? Qual?				
Existe sistema de apoio? Qual?				
Utiliza alguma ferramenta de Tecnologia? Qual? (Planilhas de Excel, software etc.)				
Existem prazos neste processo?				
Existe controle/acompanhamento? Qual?				
Quais as entregas deste processo?				
Onde o produto do processo é entregue?				
Quando termina?				
Qual a duração do processo?				
Quando é avaliado?				
Existe alguma ligação deste processo com outro (s) do seu setor?				
Pós Modelagem				
Identificam gargalos (atividades que ocasionam atrasos) no decorrer do processo? O que pode estar ocasionando estes gargalos?				
Identificam possibilidades de melhorias no processo? Essas melhorias poderiam ser implementadas em quanto tempo (meses ou anos)?				
Existe alguma particularidade deste processo (mudanças frequentes na legislação, por exemplo)?				

¹ Este material é parte dos trabalhos realizados pelo Escritório de Processos e Projetos Estratégicos do IFFluminense com o objetivo de auxiliar gestores e demais servidores na implementação da Gestão de Processos em suas unidades ou setores. Para mais informações e materiais orientadores acesse: gestaodeprocessos.iff.edu.br.

² Preenchimento obrigatório quando a reunião ocorrer com subunidade vinculada hierarquicamente a outro(a) gestor(a).

Legenda:

	Perguntas antes de iniciar a modelagem dos processos
	Perguntas frequentes sobre as atividades/tarefas
	Perguntas quando a modelagem do processo estiver terminando

- Finalizada a modelagem, o gestor e/ou equipe terão uma melhor visão de todo o fluxo. Nesse sentido, é importante que a equipe responsável pela condução da entrevista revise os critérios de priorização pontuados para o respectivo processo, com o objetivo de identificar, após sua modelagem, em quais atividades ou etapas eles se concretizam para registro no fluxo. Por exemplo: No critério de frequência de erros/falhas, perguntar em quais atividades os erros ocorrem e quais seriam as causas; no critério de exigência de conhecimento técnico para execução das atividades, perguntar qual(is) o(s) conhecimento(s) e em qual(is) atividade(s) é(são) necessário(s).

Critérios de priorização de processos¹

ÁREA:		
SETOR:		
Subunidade²:		
Entrevistado(a):		Data: __/__/____

Frequência de erros/falhas na execução do processo		
ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Ocorrem frequentemente; 2 – Ocorrem eventualmente; 1 – Ocorrem raramente ou nunca.	Identificar os processos com maior ocorrência de erros/falhas em sua execução, afetando o cumprimento dos objetivos de um processo.	Com qual frequência ocorrem erros/falhas na execução do processo? Ex.: documentação incompleta, lançamento de informação incompleta/incorreta, etc.
Impacto dos erros/falhas no processo		
ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Alta; 2 – Média; 1 – Mínima ou inexistente.	Identificar os processos com incidência de erros/falhas de maior gravidade, impactando sua execução como um todo.	Qual a gravidade do impacto destes erros para a execução do processo? Ex.: A gravidade alta ocorre quando não há possibilidade de corrigir o erro/falha, fazendo com que todas, ou grande parte, das atividades já executadas devam ser realizadas novamente ou quando o erro/falha impede/inviabiliza/invalida a entrega do processo. A gravidade média ocorre quando há uma interrupção temporária na execução do processo para retificação/correção do erro/falha. A gravidade mínima ocorre quando o erro/falha não afeta a execução do processo.

¹ Este material é parte dos trabalhos realizados pelo Escritório de Processos e Projetos Estratégicos do IFFluminense com o objetivo de auxiliar gestores e demais servidores na implementação da Gestão de Processos em suas unidades ou setores. Para mais informações e materiais orientadores acesse: gestaodeprocessos.iff.edu.br.

² Preenchimento obrigatório quando a reunião ocorrer com subunidade vinculada hierarquicamente a outro(a) gestor(a).

Nível de informatização/automação do processo

ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Não informatizado/ automatizado; 2 – Parcialmente informatizado/ automatizado; 1 – Totalmente informatizado/ automatizado.	Identificar processos executados sem uso de recursos tecnológicos, pois tendem a apresentar gargalos e/ou fragilidades em sua execução, necessitando de melhorias.	De forma geral, como você avalia o nível de informatização do processo? Ex.: Não informatizado/automatizado é o processo que não tramita por nenhum meio digital; parcialmente informatizado/automatizado é o processo que tramita por meios diversos (SUAP, e-mail, IFF drive, rede, etc); e totalmente informatizado/automatizado é o processo que tramita em sua totalidade pelo SUAP e/ou sistema próprio (solução de TIC).

Exigência de conhecimento técnico para execução do processo

ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Exige totalmente ou na maioria das atividades; 2 – Exige em algumas atividades do processo; 1 – Não exige.	Identificar processos que exijam algum conhecimento técnico, pois se tornam prioritários, uma vez que tal exigência implica no atraso ou não cumprimento das atividades. (tirar: modelagem contribui na transferência de conhecimento sobre sua execução.)	Existe alguma dependência de servidores com conhecimento técnico específico para a execução das atividades do processo? Ex.: conhecimentos em Excel, ferramentas específicas, normativas, etc.

Interconexão do processo

ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Sim 1 – Não	Identificar a existência de processos que tenham relação com outros, afetando demais setores/objetivos da instituição.	O processo possui entregas que se comunicam/relacionam com outro processo do setor e/ou instituição? Ex. 1: O relatório gerado no processo fornece dados que alimentam outro processo. Ex. 2: Ao final do processo, os documentos são encaminhados ao setor financeiro para proceder com a contratação/pagamento.

Atores envolvidos na execução do processo

ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – De 6 ou mais atores envolvidos; 2 – De 3 a 5 atores envolvidos; 1 – Até 2 atores envolvidos.	Identificar os processos que exigem mais atores envolvidos, uma vez que quanto maior a necessidade de comunicação, maior será a complexidade do processo, tendendo a apresentar gargalos e/ou fragilidades em sua execução.	Qual o nível de dedicação exigida da força de trabalho para a execução do processo?

Frequência de execução do processo		
ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Ao menos uma vez no mês; 2 – Ao menos uma vez no semestre; 1 – Ao menos uma vez no ano ou período maior.	Identificar os processos com maior periodicidade, exigindo maior eficiência na execução.	Com qual frequência o processo é executado?
Alinhamento estratégico do processo		
ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Alinha-se diretamente a dois ou mais objetivos estratégicos; 2 – Alinha-se diretamente a um objetivo; 1 – Não se alinha diretamente.	Identificar os processos que afetam diretamente o alcance dos objetivos institucionais, necessitando assim de maior efetividade em sua execução.	Qual o nível de contribuição do processo para o alcance dos objetivos estratégicos?
Visibilidade dos resultados do processo		
ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – A toda comunidade (interna e externa); 2 – A todos discentes e/ou servidores; 1 – A poucos ou único interessado.	Identificar os processos que possuem maior visibilidade, impactando diretamente a imagem institucional.	Os resultados gerados pelo processo são visíveis a qual público? Ex.: Um vestibular ou concurso, embora sejam direcionados a um público, os editais e comunicados estão visíveis para toda comunidade.
Consumo de recursos financeiros no processo		
ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Há necessidade de recursos financeiros;	Identificar os processos que demandam recursos financeiros para sua execução, pois impactam o	Há consumo de recursos financeiros durante a execução do processo que, caso seja interrompido ou cancelado, esses recursos não retornam para a instituição? Ex.: Contratação de pessoal para

1 – A necessidade é insignificante ou inexistente.	orçamento disponível da instituição e são considerados mais sensíveis pelos órgãos de controle.	aplicação de provas ou a contratação de gráfica para impressão de banners e convites.
Movimentação de recursos financeiros no processo		
ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Há movimentação de recursos financeiros; 1 – A movimentação é insignificante ou inexistente.	Identificar os processos em que há movimentação de recursos financeiros, uma vez que além de necessitar de maior eficiência em sua execução, também são considerados mais sensíveis pelos órgãos de controle.	Há movimentação de recursos financeiros para a execução do processo que, caso seja interrompido ou cancelado, o consumo desse recurso não será efetivado? Ex.: Processo de progressão por mérito ou de pagamento de servidores.
Conformidade do processo		
ESCALA	OBJETIVO	PERGUNTA
3 – Existe recomendação com atraso de implementação; 2 – Existe recomendação ou determinação emitida; 1 – Não existe recomendação ou determinação emitida.	Identificar os processos que possuem fragilidades já identificadas e relatadas.	Possui determinação (TCU) ou recomendação (CGU ou Auditoria Interna) para melhoria na execução do processo?