

**INSTRUÇÃO NORMATIVA SGE-02/2022**

Versão: 01

Publicação: DOE nº 17/012022

Unidade Responsável: Unidade de Apoio à Gestão Estratégica (UAGE)

**I - FINALIDADE**

Estabelecer procedimentos de controle para a elaboração, atualização e otimização dos mapas de processos de trabalho no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, desde o início do mapeamento, com o preenchimento da Ficha de Detalhamento de Processo, até a validação e arquivamento do mapa elaborado.

**II - ABRANGÊNCIA**

Abrange todas as unidades da estrutura organizacional como responsáveis pela elaboração de seus respectivos mapas de processos de trabalho e, especialmente, a Unidade de Apoio à Gestão Estratégica, como responsável por orientar tecnicamente as unidades administrativas, bem como elaborar o Manual de Referência de Mapeamento de Processos.

**III - CONCEITOS**

**1. Processos de Trabalho**

Também identificados como processos organizacionais, compreendem um conjunto ordenado de atividades de trabalho, no tempo e espaço, com início e fim, além de entradas e saídas bem definidas. Têm como objetivo gerar resultados para a organização, abrangendo as áreas finalísticas e de suporte, podendo ser retratados em diferentes níveis de detalhamento.

**2. Macroprocesso**

O macroprocesso é uma coleção de processos que guardam alguma similaridade entre si. É o meio pelo qual a organização reúne os grandes conjuntos de atividades para gerar valor e cumprir a sua missão.

No âmbito do Sistema de Controle Interno, um macroprocesso é identificado como sistema administrativo.

**3. Arquitetura de processos**

A arquitetura de processos é a estrutura que permite à organização identificar como seus objetivos estratégicos estão conectados aos recursos da instituição e ao trabalho realizado pelas pessoas no dia a dia da operação. Ela apresenta, de forma hierárquica e organizada, todos os processos da instituição.

**4. Processo de Trabalho Crítico**

Processos de trabalho cujo desempenho atual não é satisfatório a ponto de prejudicar a organização a alcançar seus objetivos estratégicos ou a entregar a qualidade mínima desejada pelos clientes externos.

**5. Atividades**

São as ações realizadas em um processo, desempenhadas por uma unidade organizacional específica. As atividades envolvem a descrição do que é feito para o alcance do objetivo do processo (resposta à pergunta: o que fazer?).

**6. Mapa de Processo de Trabalho**

Ilustração gráfica que representa, de modo claro e objetivo, a estrutura e o funcionamento básico do processo de trabalho.

**7. Mapeamento de Processos**

Levantamento de informações sobre processos de trabalho e descrição gráfica de seu funcionamento por meio de fluxos, auxiliando a visualização do processo e do seu relacionamento com outros participantes, eventos e resultados.

**8. Notação de Mapeamento**

Conjunto de regras e símbolos utilizados para mapear os processos.

**9. Código de Identificação**

Terminologia utilizada pela UAGE para identificação dos mapas de processos de trabalho, conforme estabelecido no Item 1.1, Parte 4, da IN SCI-01/2019. Segue o formato XXX-N.N, onde as letras remetem ao nome do macroprocesso de forma padronizada, já o primeiro algarismo identifica o processo de trabalho, o segundo algarismo identifica a versão do processo de trabalho e quando houver subprocesso, é identificado o prefixo "sub" acrescido de um algarismo. Por exemplo, o processo de trabalho "Conciliação diária dos saldos bancários" possui o código GCB-5.1, indicando que este processo de trabalho foi registrado com o número 5, está em sua primeira versão e refere-se ao macroprocesso Gestão Contábil, representado pelas letras GCB.

**10. Unidade Gestora do Processo**

Trata-se da unidade responsável pela gestão do processo analisado, ou seja, a dona do processo, detentora do poder de decisão e responsável pelos resultados apresentados.

**11. Unidade Executora do Processo**

Unidade administrativa envolvida diretamente no processo a ser analisado. Responsáveis pela realização de pelo menos uma das atividades listadas no processo mapeado.

**12. Líder de Melhoria**

Representante das unidades administrativas com interesse e iniciativa para se capacitar, ou já capacitado no tema de Gestão de Processos, que possa atuar nas unidades (direta ou indiretamente) como agente multiplicador e facilitador da Unidade de Apoio à Gestão Estratégica. É o responsável por proceder as atividades de mapeamento sob o ponto de vista prático.

**13. Analista de Processo**

Representante da Unidade de Apoio à Gestão Estratégica com conhecimento na metodologia de Modelagem de Processos. Responsável por coordenar as atividades de modelagem e validar os processos sob o ponto de vista técnico-metodológico.

**14. Validação de Mapa de Processo**

Manifestação formal do titular de uma Unidade Gestora de Processo, a fim de comprovar a validade e correção do mapa elaborado.

**15. Manual de Referência de Mapeamento de Processos**

Manual que formaliza a linguagem de mapeamento de processos a ser utilizada na Defensoria Pública e dá boas práticas, constituindo uma importante referência na implantação da Gestão de Processos Institucional. As regras e convenções do manual devem ser seguidas por qualquer colaborador envolvido com mapeamento de processos dentro da organização a fim de que todos escrevam suas rotinas diárias de trabalho com a mesma linguagem e sejam capazes de compreender o que todos fazem.

**16. Instrução Normativa do SCI**

Documento destinado à especificação das regras gerais e dos procedimentos de controle inseridos nos processos de trabalho, agrupados em sistemas

administrativos, instituído pelo Art. 8º, da Portaria 718/2019/UPG. Não se confundem com as demais instruções normativas a que se refere o art. 5º, IV, b do Regimento Interno e demais disposições correlatas.

#### IV - BASE LEGAL E NORMATIVA

- Lei (estadual) nº 10.773/2018 (estrutura orgânica da DP/EMT);
- Portaria Nº 1016/2020/DPG, de 15 de outubro de 2020, que aprova o Regimento Interno da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso;
- Portaria nº 0718/2019/DPG (que dispõe sobre o SCI da DP/EMT);
- Instrução Normativa SCI 01/2019;
- BPM CBOK, como base de orientação.

#### V - RESPONSABILIDADES EM RELAÇÃO AOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLE

As responsabilidades em relação aos procedimentos de controle, aplicáveis a esta Instrução Normativa, são as mesmas que se encontram detalhadas na Instrução Normativa SGE-01/2020.

#### VI - PROCEDIMENTOS

As rotinas concernentes às atividades abrangidas ou parcialmente abrangidas por esta instrução normativa estão especificadas nos mapas dos processos GET - 2.2 e GET - 3.1, que poderão ser acessados pelo link [https://www.gp.srv.br/transparencia\\_dpemt/servlet/controle\\_interno\\_vf](https://www.gp.srv.br/transparencia_dpemt/servlet/controle_interno_vf).

#### CAPÍTULO I - REGRAS GERAIS

1 - A Defensoria Pública buscará formalizar todos os seus processos de trabalho por meio de mapeamento.

2 - No exercício dessa atividade, são definidas as seguintes responsabilidades:

2.1 - Da Unidade de Apoio à Gestão Estratégica - UAGE:

- a) Promover progressivamente o mapeamento dos processos de trabalho da Defensoria Pública;
- b) Elaborar e revisar periodicamente o Manual de Referência de Mapeamento de Processos com vistas a formalizar a notação de mapeamento de processos a ser utilizada no âmbito da Defensoria Pública, bem como estabelecer regras de modelagem obrigatórias ou de recomendação;
- c) Zelar pela padronização dos mapas de processos de trabalho da Defensoria Pública;
- d) Prestar apoio técnico às Unidades Gestoras dos Processos e Unidades Executoras dos Processos no mapeamento dos processos de trabalho, quando solicitada;
- e) Receber os mapas elaborados pelas Unidades Gestoras dos Processos, verificando o atendimento à metodologia estabelecida no Manual de Referência de Mapeamento de Processos.
- f) Atribuir código de identificação a todos os mapas de processos de trabalho da Defensoria Pública;
- g) Manter atualizada a Planilha de Controle de Processos (ANEXO IV);
- h) Manter em pasta destinada a este fim todos os arquivos digitais contendo os mapas de processos de trabalho da Defensoria Pública, inclusive cópia em mídia diversa, até que estejam disponíveis no Portal da Transparência.
- i) Identificar processos críticos e definir prioridades de mapeamento e melhoria;
- j) Planejar, propor, coordenar e realizar iniciativas de aprimoramento contínuo de processos;
- k) Promover o conhecimento sobre gestão de processos;
- l) Cientificar a Unidade de Controle Interno quando da validação dos mapas de processos de trabalho;
- m) Centralizar o registro de todos os mapas de processos da Instituição, a fim de mantê-los padronizados, cuidando para que não haja duplicidade ou sobreposição;
- n) Coordenar o processo de revisão dos mapas de processos de trabalho junto às Unidades Gestoras dos Processos.

2.2 - Das Unidades Gestoras dos Processos:

- a) Mapear seus respectivos processos de trabalho, respeitando as definições e orientações da UAGE e do Manual de Referência de Mapeamento de Processos, e ainda, quando possível, priorizando aqueles onde se vislumbrem maiores riscos à Administração, consoante ao Sistema de Controle Interno;
- b) Promover o mapeamento junto às Unidades Executoras dos Processos no que tange às atividades que integram processos de sua responsabilidade;
- c) Coordenar atividades referentes ao mapeamento de processos que envolvam mais de uma Unidade Executora do Processo;
- d) Disponibilizar à UAGE todos os recursos e informações necessárias para o auxílio ao mapeamento dos processos de trabalho;
- e) Enviar para a UAGE todos os mapas de processo de trabalho elaborados ou atualizados, acompanhados das respectivas Fichas de Detalhamento de Processos (ANEXO II);
- f) Validar seus mapas de processos de trabalho;
- g) Promover a divulgação dos mapas recém validados junto aos servidores envolvidos na execução do processo de trabalho;
- h) Zelar para que os processos de trabalho sejam executados conforme o mapa validado;
- i) Acompanhar os processos no dia a dia e atualizar os respectivos mapas sempre que necessário, inclusive encaminhando o mapa atualizado para a UAGE;
- j) Disponibilizar à UCI os mapas de processo de trabalho relacionados as instruções normativas do SCI quando do início da elaboração da respectiva IN, até que estejam disponíveis no Portal da Transparência.

2.3 - Das Unidades Executoras dos Processos:

- a) Colaborar com as Unidades Gestoras de Processos disponibilizando todos os recursos e informações necessárias, quando do mapeamento de etapas do processo executadas pela própria Unidade Executora.
- b) Disponibilizar os mapas de processos de trabalho relacionados à Unidade Executora aos novos servidores nela lotados.
- c) Acompanhar os processos no dia a dia e alertar as Unidades Gestoras dos Processos quando da necessidade de atualização ou otimização dos mapas de processos;

2.4 - Da Unidade de Controle Interno:

- a) Alertar a Unidade Gestora do Processo para a necessidade de atualização de mapas cujos processos de trabalho sofram alterações decorrentes de mudanças em instruções normativas do SCI.
- b) Solicitar à Unidade Gestora do Processo a inclusão das referências às instruções normativas do SCI nos mapas de processos, nos pontos de controle que visam mitigar os riscos.

3 - As Unidades Gestoras de Processos de que trata o Item 2.2 ficam estabelecidas conforme especificado no Anexo II desta Resolução.

4 - O mapeamento dos processos, bem como a atualização de mapas, ocorrerá por iniciativa da Unidade Gestora do Processo ou por determinação da Administração superior.

5 - A Unidade Gestora do Processo poderá ser demandada também a mapear e atualizar seus processos pela Unidade de Apoio à Gestão Estratégica.

6 - A UAGE deverá encaminhar à Unidade de Controle Interno todos os mapas após serem validados.

7 - Enquanto os mapas não estiverem disponíveis no Portal da Transparência, a UAGE deverá fornecê-los às Unidades Executoras dos Processos ou Unidades Gestoras de Processos sempre que solicitada.

8 - É obrigatório, quando da realização de atividades relacionadas ao mapeamento de processos, o uso da arquitetura, ferramenta e notação determinados pelo UAGE.

9 - Qualquer alteração nos mapas de processos deverá ser submetida à apreciação da UAGE, bem como passar por nova validação do titular da Unidade Gestora do Processo, após a qual deverá ser dada ciência à Unidade de Controle Interno.

## CAPÍTULO II - PROCEDIMENTOS NA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

1 - Após a elaboração ou alteração de instruções normativas do SCI para as quais já existam mapas previamente elaborados, a UCI deverá alertar a respectiva Unidade Gestora do Processo quanto a necessidade de atualização dos mapas de processos, via sistema integrado.

2 - Concluída a revisão da última minuta da instrução normativa do SCI, alertar a Unidade Gestora do Processo quanto à necessidade de referenciamento dos pontos de controle no respectivo mapa de processo.

## CAPÍTULO III - PROCEDIMENTOS NAS UNIDADES GESTORAS DOS PROCESSOS

### A - QUANDO DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS

1 - Ao iniciar o mapeamento de um processo, seja por iniciativa própria ou por solicitação da UAGE, o titular da Unidade Gestora do Processo deverá designar um servidor para atuar como Líder de Melhoria, a fim de que este realize o levantamento de informações e mapeamento prévio.

2 - O Líder de Melhoria deverá adotar os seguintes passos para mapear o processo:

- a) Certificar-se das regras e orientações do Manual de Referência de Mapeamento de Processos;
- b) Preencher a Ficha de Detalhamento de Processos (ANEXO II);
- c) Elaborar mapa de processo de trabalho segundo Manual de Referência de Mapeamento de Processos;
- d) Revisar o mapa utilizando-se de questionário próprio (ANEXO III);
- e) Fazer os ajustes necessários e anexar documentos;
- f) Enviar o mapa elaborado, a Ficha de Detalhamento de Processos e o Questionário para Revisão dos Mapas para a UAGE via sistema integrado da DPE.

3 - Até a publicação do Manual de Referência de Mapeamento de Processos, as Unidades Gestoras de Processos consultarão a UAGE acerca dos procedimentos para o mapeamento de processos.

4 - A elaboração de que trata a letra c, do item 1, deste capítulo, quando se referir à primeira versão do mapa de processo, envolverá a participação de todas as Unidades Executoras do processo em questão e nas versões seguintes ao menos aquelas diretamente influenciadas pelas alterações.

5 - O envio do mapa elaborado à UAGE via sistema informatizado é obrigatório, pois visa garantir o atendimento à notação, a padronização, a unicidade, a clareza, o registro e a oficialização dos processos no âmbito da Defensoria Pública.

6 - No caso de haver dificuldade na execução dos passos de "b" a "e", do item 1, deste capítulo, as Unidades Gestoras dos Processos poderão solicitar o apoio técnico da UAGE, por meio de requerimento aberto no sistema integrado da DPE.

6.1 - Ao solicitar apoio técnico, as Unidades Gestoras dos Processos deverão indicar um servidor - ou mais - para atuar como Líder de Melhoria, o qual deverá estar familiarizado com o processo, bem como ter o conhecimento técnico necessário, estabelecendo o elo entre a Unidade Gestora do Processo e a UAGE.

7 - Mapeado o processo, e após manifestação da UAGE quanto ao atendimento dos requisitos estabelecidos, o mapa deverá ser validado pelo titular da Unidade Gestora do Processo por meio de manifestação encaminhada para a UAGE via sistema integrado da DPE.

8 - Por ocasião da validação, o responsável pela Unidade Gestora do Processo deverá dar publicidade ao mapa por meio de e-mail a ser enviado para os servidores envolvidos na execução do processo mapeado.

### B - QUANDO DA INSERÇÃO DE REFERÊNCIAS ÀS INSTRUÇÕES NORMATIVAS NOS MAPAS DE PROCESSOS

1 - Os processos de trabalho submetidos a normatização pelo SCI deverão ter seus respectivos mapas atualizados por meio da inserção da referência à IN nas tarefas que configurarem procedimentos de controle.

2 - A inclusão de que trata o item 1 desta seção deverá ser realizada por Líder de Melhoria designado pelo titular da Unidade Gestora do Processo.

3 - Obrigatoriamente, após a atualização de que trata o item 1 desta Seção, o mapa atualizado deverá ser encaminhado à UAGE, com a descrição da mudança, a fim de que sejam mantidos os registros das novas versões, conforme item 8 do Capítulo I.

## CAPÍTULO IV - PROCEDIMENTOS NA UNIDADE DE APOIO À GESTÃO ESTRATÉGICA

### A - QUANDO DA IDENTIFICAÇÃO DE PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

1 - Sempre que receber um mapa de processo para conferência de conformidade ou uma solicitação de apoio técnico, a UAGE deverá registrar na Planilha de Controle de Processos (ANEXO IV) a data de recebimento e a condição do mapa recebido, ou a origem da solicitação, a fim de que possa estabelecer a ordem de atendimento das demandas segundo o grau de prioridade.

2 - O grau de prioridade das solicitações de apoio técnico e das correções de mapas recebidos pela UAGE será definido da seguinte forma:

- a) Prioridade Alta: mapeamentos com a finalidade de subsidiar a elaboração de instruções normativas do SCI; processos críticos segundo entendimento da UAGE ou da Administração Superior; processos com prioridade média com mais de 60 dias de espera;
- b) Prioridade Média: mapas recebidos em condições adequadas, faltando pequenas correções; processos com prioridade baixa com mais de 90 dias de espera;
- c) Prioridade Baixa: mapeamentos com solicitação de apoio técnico; mapas recebidos fora dos padrões e que requeiram apoio técnico;
- d) Não prioritário: processos sem solicitação de mapeamento; solicitações de apoio técnico oriundas da área fim, até que a UAGE dê início a este trabalho, a critério da Secretaria Executiva de Administração.

3 - A UAGE promoverá os mapeamentos e correções seguindo a ordem dos processos de prioridade alta para os não prioritários, privilegiando aqueles com maior tempo de espera em cada grau de prioridade.

### B - QUANDO DO RECEBIMENTO DOS MAPAS DE PROCESSOS DE TRABALHO PELA UAGE

1 - Ao receber um mapa de processo de trabalho a UAGE deverá verificar:

- a) O correto preenchimento da Ficha de Detalhamento de Processos e do Questionário para Revisão dos Mapas;
- b) A clareza e concatenação lógica do processo;
- c) O escopo do processo e a comunicação com processos relacionados;
- d) O atendimento à notação de mapeamento adotada pela UAGE;
- e) O atendimento aos caracteres de padronização;
- f) A identificação de documentos e prazos;

2 - Após verificar as condições do mapa recebido a UAGE deverá realizar os devidos registros conforme item 1, da Seção A, deste Capítulo.

3 - Caso seja identificada alguma inconformidade quando da verificação de que trata o item 1 desta Seção, a UAGE fornecerá o apoio técnico necessário para a correção do mapa, respeitando a ordem de prioridade de mapeamento de processos.

4 - Caso seja verificado que o mapa recebido está em conformidade, a UAGE deverá apurar se todas as Unidades Executoras do Processo, cujos fluxos de atividades estão sendo mapeados, participaram do mapeamento.

4.1 - No caso de haver Unidades Executoras do Processo cujos fluxos de atividades tenham sido mapeados sem sua participação, a UAGE deverá consultá-las e promover o alinhamento de entendimento entre as unidades envolvidas, a fim de garantir a adequação do mapa elaborado.

4.2 - Caso todas as Unidades Executoras do Processo tenham participado das atividades de mapeamento, a UAGE promoverá a padronização, ajuste de layout e solicitará a validação do respectivo mapa ao titular da Unidade Gestora do Processo.

#### C - QUANDO DO APOIO TÉCNICO

1 - Após atribuir código de identificação para o processo, a UAGE deverá registrar o início do apoio técnico na Planilha de Controle de Processos (ANEXO IV).

2 - Ao iniciar o apoio técnico, a UAGE deverá levantar informações sobre o processo utilizando de técnicas como entrevistas, observação direta, workshops, videoconferências, estudo de documentos, conforme julgar adequado.

2.1 - Neste momento a UAGE deverá averiguar o preenchimento da Ficha de Detalhamento de Processos (ANEXO II) e fornecer as orientações pertinentes para os registros e adequações necessárias pelo Líder de Melhoria.

3 - Preenchida a Ficha de Detalhamento de Processos (ANEXO II) a UAGE deverá verificar na Planilha de Controle de Processos (ANEXO IV) a existência de mapa previamente elaborado relativo ao mesmo processo de trabalho, bem como identificar processos relacionados a fim de evitar sobreposição de mapas.

4 - De posse das informações de que trata o item 2, a UAGE auxiliará o Líder de Melhoria na elaboração gráfica das atividades do processo em sequência, utilizando-se para isso do software Bizagi.

5 - Após o mapeamento inicial, o Líder de Melhoria deverá analisar o processo observando quais pontos podem ser melhorados a fim de otimizá-lo, utilizando como apoio o Questionário para Revisão dos Mapas.

6 - Após identificação dos pontos de melhoria a UAGE auxiliará o Líder de Melhoria no desenho final do mapa de processo.

7 - Após realizados todos os ajustes junto aos Líderes de Melhoria, a UAGE promoverá a padronização e a adequação do layout do mapa e solicitará a validação do mapa ao titular da Unidade Gestora do Processo.

#### D - QUANDO DA SOLICITAÇÃO DE VALIDAÇÃO DOS MAPAS

1 - Após padronização, a UAGE deverá solicitar a validação do mapa de processo ao titular da Unidade Gestora do Processo utilizando-se do sistema integrado da DPE.

1.1 - A UAGE deverá anexar à solicitação, além do Mapa do Processo em arquivo PDF, a Ficha de Detalhamento do Processo (ANEXO II) e o Questionário para Revisão dos Mapas (ANEXO III).

2 - Por ocasião da solicitação de validação, a UAGE deverá solicitar que o titular da Unidade Gestora do Processo dê publicidade ao mapa junto aos servidores envolvidos na execução do processo mapeado, caso o mapa seja validado.

2.1 - Além da publicação dos mapas via e-mail, é desejável que a Unidade Gestora do Processo promova a divulgação e discussão de seus mapas de processos por meio de reuniões com periodicidade mínima anual.

3 - No caso de o mapa não ser validado, o procedimento deverá retornar à UAGE para novos ajustes junto ao Líder de Melhoria indicado.

3.1 - Após alteração, o mapa será novamente submetido à apreciação do titular da Unidade Gestora do Processo.

4 - Após validação, a UAGE deverá registrar o fato na Planilha de Controle de Processo, bem como proceder com o arquivamento do mapa em formato BPM e PDF, em duas mídias diferentes.

#### CAPÍTULO V - DA GERAÇÃO DE INDICADORES DE CONTROLE INTERNO

1 - Em consonância com a Instrução Normativa SCI-02/2019, são definidos os seguintes Indicadores de Controle Interno:

a) Indicador 1: Indicador de cobertura dos mapas de processo (Quantidade de processos com mapa publicado/ Quantidade de processos de trabalho cadastrados);

b) Indicador 2: Indicador de divulgação dos mapas de processo (Nº de mapas publicados em reuniões de divulgação no período/ Nº processos mapeados no período);

c) Indicador 3: Indicador de autonomia (Nº de mapas validados sem o apoio técnico da UAGE/ Total de mapas validados);

d) Indicador 4: Indicador de acumulação de solicitações (Quantidade de solicitações de apoio técnico atendidas no período/ Quantidade de solicitações de apoio técnico recebidas no período).

2 - Sem a necessidade de expedição de nova versão para esta instrução normativa, estes indicadores poderão sofrer adequações, bem como, poderão ser criados outros, desde que observados os procedimentos para cadastramento ou alteração do Cadastro de Indicadores de C.I. junto à Unidade de Controle Interno.

3 - Todas as informações necessárias para o cálculo dos indicadores serão retiradas da Planilha de Controle de Mapeamento (ANEXO IV), a qual será alimentada segundo procedimentos desta Instrução Normativa.

3.1 - O registro da solicitação de apoio técnico e das informações iniciais na Planilha de Controle de Mapeamentos é de responsabilidade do servidor da UAGE que der o recebimento do procedimento no sistema integrado da Defensoria Pública.

3.2 - Os registros posteriores ao que trata o item 3.1 deste capítulo serão de responsabilidade do analista de processo que coordenar as atividades de mapeamento.

4 - Os relatórios dos Indicadores de Controle Interno serão emitidos a cada quadrimestre, com acumulação dos valores ao longo do ano.

5 - Além dos indicadores, os relatórios conterão os seguintes dados:

a) tempo médio de espera para atendimento;

b) tempo médio para o mapeamento de um processo;

c) quantidade de processo mapeado por macroprocesso, no período e acumulado;

d) quantidade e percentual de processos mapeados e atualizados;

e) quantidade de mapas finalizados e em andamento, com detalhamento de status.

6 - Os relatórios gerados destinam-se a possibilitar o monitoramento por parte da Unidade de Apoio à Gestão Estratégica e deverão ser encaminhados à Secretaria Executiva de Administração, para análise, e à Unidade de Controle Interno para acompanhamento dos Indicadores de Controle Interno do Sistema de Gestão Estratégica.

#### CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

1 - Só serão considerados processos oficiais da Defensoria Pública para uso interno os processos validados pelos titulares das Unidades Gestoras dos Processos, conforme item 5, do Capítulo III.

2 - É vetado o uso de metodologias ou repositórios de dados paralelos diversos daqueles definidos pela UAGE.

3 - A UAGE deverá elaborar o Manual de Referência de Mapeamento de Processos no prazo máximo de seis meses a contar da publicação desta

Instrução Normativa.

4 - A UAGE deverá identificar os principais processos de trabalho da área meio da Defensoria Pública no prazo máximo de quatro meses a contar da publicação desta Instrução Normativa, a fim de planejar as atividades do mapeamento de processos;

5 - A UAGE deverá promover a criação de um banco de líderes de melhoria que servirá de base para consultas em futuras demandas de mapeamento de processos, além de comporem público-alvo para eventuais capacitações a serem ofertadas relacionadas a gestão de processos.

6 - Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que os fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem.

7 - O descumprimento do disposto nesta Instrução Normativa importará na aplicação de penalidades ao responsável, nos termos do Estatuto dos Servidores Públicos vigente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

8 - A Unidade de Apoio à Gestão Estratégica é a única unidade autorizada a prestar esclarecimentos a respeito da aplicação desta instrução normativa.

9 - Integra a instrução normativa os seguintes anexos:

- a) ANEXO I - Matriz de Riscos e Controles.
- b) ANEXO II - Relação das Unidades Gestoras dos Processos de Apoio e Gerenciais da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.
- c) ANEXO III - Ficha de Detalhamento de Processos.
- d) ANEXO IV - Questionário para Avaliação do Mapa de Processo
- e) ANEXO V - Planilha de Controle de Mapeamentos.

#### VII - APROVAÇÃO

1 - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Patricio Alves Costa

Analista - Unidade de Apoio à Gestão Estratégica

Aprovada em 13/01/2022.

Clodoaldo Aparecido Gonçalves de Queiroz

Defensor Público-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

#### ANEXO I

##### MATRIZ DE RISCOS E CONTROLES

Nº Risco	Nível	Procedimento de Controle	Momento do Processo
1 Falta de padronização	Alto	Publicação de manual de referência para os mapeamentos.	Até 6 meses após publicação da IN - Capítulo VI, item 3
2 Perder os arquivos de mapas validados	Alto	Disponibilizar no Portal da Transparência. Enquanto não estiver no Portal estabelecer etapa para salvar em mídia diversa.	Após validação - Capítulo IV, seção D, item 4.
3 Dificuldade de entendimento dos mapas pelos servidores	Alto	Realização de reuniões de validação.	Após validação - Capítulo IV, seção D, item 2.
4 Duplicidade de mapas	Médio	Centralização dos mapas validados na UAGE.	Após elaboração do mapa ou quando da solicitação de apoio técnico - Capítulo I, item 2.1, letra m e Capítulo III, seção A, item 5.
5 Mapa não expressar com clareza o processo	Médio	1 - Publicação de manual de referência para os mapeamentos. 2 - Etapa de checagem pela UAGE.	1 - Até 6 meses após publicação da IN. Capítulo VI, item 3. 2 - Após elaboração do mapa ou quando da solicitação de apoio técnico. Capítulo IV, seção B.
6 Mapa existente, mas não utilizado	Médio	Mapa deverá ser validado pelo titular da Unidade Gestora do Processo. Promover a divulgação e monitoramento.	Após solicitação de validação. Capítulo IV, seção D, item 1.
7 Duplicidade de numeração	Médio	Centralização dos mapas validados na UAGE. Manter tabela com numeração.	Após elaboração do mapa ou quando da solicitação de apoio técnico. Capítulo III, seção A, item 5 e Capítulo IV, seção A, item 1.
8 Elaboração de mapa já validado ou em elaboração por outro servidor	Médio	Registrar em planilha compartilhada os estágios dos mapas em elaboração. Busca em planilha antes de iniciar mapeamento.	Após recebimento de mapa ou solicitação de apoio técnico. Capítulo IV, seção A, item 1.

#### ANEXO II

##### RELAÇÃO DAS UNIDADES GESTORAS DOS PROCESSOS DE APOIO E GERENCIAIS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO

MACROPROCESSOS	CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO	UNIDADE GESTORA DO PROCESSO
Gestão de Controle Interno	GCI	Unidade de Controle Interno
Gestão Estratégica	GET	Unidade de Apoio à Gestão Estratégica
Gestão da Atividade de Corregedoria	GAC	Secretaria da Corregedoria-Geral
Gestão da Atividade de Ouvidoria	GAO	Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública
Gestão de Capacitação	GCA	Escola Superior da Defensoria Pública
Gestão de Inteligência e Segurança Institucional	GIS	Unidade de Inteligência e Segurança Institucional
Gestão de Comunicação Institucional	GCO	Assessoria de Imprensa e Comunicação Institucional

Gestão da Atividade Jurídica	GAJ	Assessoria Jurídica Sistêmica
Gestão Funcional	GFU	Coordenadoria de Gestão Funcional
Gestão Orçamentária	GOR	Coordenadoria de Orçamento, Finanças e Contab.
Gestão Financeira	GFI	Coordenadoria de Orçamento, Finanças e Contab.
Gestão Contábil	GCB	Coordenadoria de Orçamento, Finanças e Contab.
Gestão de Convênios e Parcerias	GCV	Coordenadoria de Gestão de Convênios e Parcerias
Gestão de Documentos	GDC	Coordenadoria de Administração Sistêmica
Gestão de Patrimônio, Almoxarifado e Serviços	GPA	Coordenadoria de Administração Sistêmica
Gestão de Transportes e Logística	GTL	Coordenadoria de Administração Sistêmica
Gestão de Compras	GCP	Coordenadoria de Aquisições e Contratos
Gestão de Licitações	GLC	Coordenadoria de Aquisições e Contratos
Gestão de Contratos	GCT	Coordenadoria de Aquisições e Contratos
Gestão de Tecnologia da Informação	GTI	Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Gestão de Infraestrutura Física	GIF	Coordenadoria de Infraestrutura Física

## ANEXO II

### FICHA DE DETALHAMENTO DO PROCESSO

Nome do Processo

Objetivo do Processo

Unid. Gestora do Processo

Data:

Líder de Melhoria

### DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

INPUT/ENTRADAS/INSUMOS

PROCESSO OUTPUT/SAÍDAS/RESULTADOS

QUEM

O QUE

O QUE PARA QUEM

(FORNECEDOR / PROCESSOS)

(INSUMO)

(PRODUTO) (PÚBLICO-ALVO/PROCESSOS)

1. Frequência de execução do processo

Informar com que frequência o processo é utilizado (diversas vezes ao dia, diariamente, semanalmente, etc)

2. Duração do Processo

(em minutos, horas, dias, etc) por unidade)

3. Fundamento legal

Informar as leis e normas que regem a execução do processo

4. Requisitos

Informar todos os recursos necessários à execução do processo

5. Unidades envolvidas

Informar as unidades envolvidas na execução do processo

6. Procedimentos relacionados

Informar outros processos que tenham alguma relação com o processo

7. Problemas na execução

Relacionar problemas identificados na execução das atividades

## QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO MAPA DE PROCESSO

## PERGUNTAS

## RESPOSTAS

Existe alguma atividade que seja desnecessária? Que esteja sendo executada sem algum motivo aparente, e que possa ser eliminada ou reduzida sem prejuízo ao processo?

Quais atividades poderiam ser realizadas em paralelo ou ter a sua sequência alterada para otimizar o processo?

Há algum ponto do processo, atividade específica ou sequência de atividades que possuam grande incidência de erros ou retrabalho? Tem como melhorar a atuação ou o controle sobre estas?

Existe alguma burocratização desnecessária? Há alguma atividade que possa ser revista de modo a minimizar a burocracia e eventual retrabalho do processo?

Há alguma atividade que não esteja clara, que necessite de um maior detalhamento, ou até ser desdobrada em mais atividades, devido à sua complexidade ou importância?

Tem alguma atividade importante que necessite de maior destaque no fluxo, e se encontra apenas no detalhamento de uma atividade? Faz-se interessante individualizá-la?

Existe alguma responsabilidade atribuída a mais de um ator, que possa gerar erro ou confusão na sua execução? Quem deve ser o responsável de fato pela execução da atividade (mesmo que esse possa delegá-la a outrem, de quem deve ser cobrada a execução)?

Podem ser propostas ações, implementação de formulários, padronização de documentos, normalizações ou outras, que possam melhorar a eficiência ou reduzir a incidência de falhas no processo?

Os produtos e resultados do processo estão acontecendo conforme o planejado, dentro da qualidade desejada?

Existe alguma forma de melhorar as entregas do processo? Seja pelo estabelecimento de um controle, alteração do fluxo, dos atores, ou de outra forma?

Há alguma prática do mercado que possa ser utilizada de referência ou exemplo (benchmark), e que possa ser adaptada à realidade da DPEMT, se necessário?

O processo deveria ser mais proativo ou flexível?

As entradas e saídas do processo são confiáveis? Existe alguma insegurança em relação às informações, documentos e produtos gerados e recebidos no processo? Pode-se propor alguma alteração para ampliar a confiabilidade destes (mecanismos de verificação, por exemplo)?

Os normativos vigentes estão sendo atendidos? Existe a necessidade de proposição de alguma norma complementar que estabeleça as regras de negócio de forma mais clara?

Os executores do processo possuem as competências, habilidades e atitudes necessárias? Quais capacitações podem ser propostas para resolver ou suprir alguma deficiência identificada?

A divisão do trabalho está coerente, ou há algum ator sobrecarregado, sendo interessante a divisão das responsabilidades entre outros atores?

Faz-se necessária a aquisição de equipamentos ou ferramentas que possam auxiliar na eficiência das atividades ou do processo como um todo?

Data: \_\_\_\_\_

LÍDER DE MELHORIA

## ANEXO IV

DEFENSORIA PLANEJAMENTO DE  
PÚBLICA CONTROLE DE  
DE  
DO ESTADO MAPEAMENTO  
DE MATO DE  
GROSSO PROCESSOS

RECEBIMENTO/ABERTURA AO TÉRMINO  
DE PROCESSO NO MAPEAMENTO DE CADA VALIDAÇÃO DIVULGAÇÃO  
COPLAN ETAPA

Nº DE PROCEDIMENTO NO COPLAN	DATA DE RECEBIMENTO	TIPO DE SOLICITAÇÃO	TEMPO DE ESPERA	EM PRIORIDADE	DATA DE INÍCIO	MACRO CÓDIGO	NOME DO PROCESSO	INSTRUÇÃO NORMATIVA CORRESPONDENTE	UNIDADE GESTORA DO PROCESSO	SERVIDOR(ES) ENVOLVIDO(S)	STATI
------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------	---------------	----------------	--------------	------------------	------------------------------------	-----------------------------	---------------------------	-------

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)