



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

FICHA DE MAPEAMENTO DE PROCESSO CRÍTICO

1- IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO CRÍTICO:

NOME DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE INSCRIÇÃO NOS CURSOS PROMOVIDOS PELO CEDAP		
Capacitação de Servidores - PROCESSO GERENCIAMENTO DE INSCRIÇÃO NOS CURSOS PROMOVIDOS PELO CEDAP		
ÓRGÃO (unidade responsável pelo processo)		
Cedap		
NOME DO GESTOR DO PROCESSO (titular de maior hierarquia da unidade responsável pelo processo)		
Jean Carlo Batista de Oliveira		
NOME DO RESPONSÁVEL DIRETO PELO PROCESSO (pessoa responsável pelo gerenciamento e pela integração de todas as atividades e partes interessadas no processo)	E-MAIL	TELEFONE
Vanessa Rodrigues Barbosa Siqueira e Vera Lúcia Costa Rabello Mendes	sedup@trf1.jus.br e seavi@trf1.jus.br	3410-3946 e 3410-3944

2 – INDICADORES DO CNJ E/OU DO TCU E/OU DO PLANEST 2021-2026 DA 1ª REGIÃO PARA O PROCESSO (de acordo com os objetivos estratégicos e macroprocesso, aos quais o processo está relacionado)

LILIAN/VAN (PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO)

- IE 2.2.1 Capacitação com recursos orçamentários de CRH;
- IE 2.2.2 Capacitação mínima por servidor/CNJ
- IE 2.2.3 Desenvolvimento Gerencial (Resolução 3/2008 -CJF Art. 59);
- IE 2.2.4 Programa Reciclagem Segurança.

3 – RESULTADO DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO (de acordo com a última avaliação do indicador)

- IE 2.2.1 Capacitação recursos orçamentários de CRH - resultado: 1,66.
- IE 2.2.2 Capacitação mínima por servidor - resultado: 0,50.
- IE 2.2.3 Desenvolvimento Gerencial - resultado: 0,69.
- IE 2.2.4 Programa Reciclagem Segurança - resultado: 1,00.

4 – ESCOPO DO PROCESSO (quais as principais atividades/ações executados ao longo do processo? - descrição sucinta, no máximo 3 linhas)

O processo de trabalho "**Gerenciamento de Inscrição**" tem por objetivo preencher as vagas das ações educacionais ofertadas pelo CEDAP/TRF1 por meio da divulgação, recebimento e validação das inscrições dos servidores.

5 – REGULAMENTAÇÃO DO PROCESSO (tem regulamento e/ou normativos e/ou fluxos e/ou metodologias e/ou checklists definidos para esse processo? Quais? Como podem ser acessados?)

A regulamentação correlata consiste na Resolução CJF 294/2014 (GECC); Instrução Normativa 13-02 / TRF1 (Programa de Capacitação), Resolução PRESI 10119147 de 2020 (art 11 - cumpr. horas trab. durante capacitações); Resolução CNJ 192/2014 (Política Nacional de formação e Aperf. dos Serv. do PJ); Resolução CJF 3/2008 (cumprimento de horas gerenciais); Resolução CJF 704/2021 (Reciclagem GAS).
As informações deste processo são inseridas no Banco de Dados Microsoft Access e o monitoramento é realizado pelo Planner e Trello. Também dispomos do Sistema de Inscrições pelo Portal do TRF1-Internet.

6 – TEMPO TOTAL E PERIODICIDADE DO PROCESSO (semanal, mensal, bimestral, semestral, anual, bial?)

15 dias úteis.

7 – INÍCIO DO PROCESSO (o que provoca o início do processo? Documento, cronograma, agenda?)

A aprovação da ação educacional pelo Diretor-Geral, por meio de despacho Diges, constante de processo administrativo eletrônico.

8 – FASES E SEQUÊNCIA DO PROCESSO (contar a estória, o passo a passo do processo. Não detalhar em excesso - 5 a 10 fases)

Início: APROVAÇÃO DA AÇÃO EDUCACIONAL PELO DIRETOR-GERAL

Fase 1: PLANEJAMENTO DA DIVULGAÇÃO DAS INSCRIÇÕES - Inserção de informação na intranet e na internet, elaboração de material de divulgação (banner, card whastApp e email), revisão e aprovação do material de divulgação, consulta à Sesar se o curso vale para o AQ ou para as horas gerenciais, cadastro de informações no Access.

Fase 2: DIVULGAÇÃO DAS INSCRIÇÕES - Inserção do banner no portal da intranet pela Ascom, divulgação do curso para o público alvo (servidor da Seccionais e/ou TRF1) por email pelo Cedap, envio do *card* do *whastApp* pela Ascom, solicitação de reforço da divulgação ao supervisor da Sesar no caso de cursos de natureza gerencial.

Fase 3: ACOMPANHAMENTO DAS INSCRIÇÕES - Verificação do número de inscritos ao longo do período de pré-inscrição e, se necessário, ajustar a divulgação ao público alvo e/ou Seccionais.

Fase 4: VALIDAÇÃO DAS INSCRIÇÕES - Emissão de relatório de inscritos, verificação se os pré-inscritos estão de férias ou com outro impedimento, envio de lista de pré-inscritos das Seccionais para validação, seleção dos inscritos, elaboração do termo de ciência, comunicação dos selecionados para a assinatura do termo de ciência, monitoramento da assinatura do termo de ciência.

Fase 5: CONFIRMAÇÃO DAS INSCRIÇÕES - edição e envio do e-mail de confirmação de inscrição com o link para acesso ao ambiente do curso.

9 – Responda às questões abaixo para cada fase indicada no item 8:

Fase 1 PLANEJAMENTO DA DIVULGAÇÃO DAS INSCRIÇÕES: Inserção de informação na intranet/aba de cursos e na internet, elaboração de material de divulgação (banner, card whastApp e email), revisão e aprovação do material de divulgação, consulta à Sesar se o curso vale para o AQ ou para as horas gerenciais, cadastro de informações no Access.

Unidade que trabalha na fase:	Sedup e Seavi.
Tempo e periodicidade da fase:	Três dias úteis. Periodicidade: dependerá da existência de cursos autorizados para serem ofertados.
Recursos (que recursos são utilizados na fase do processo (materiais/equipamentos, orçamentários, tecnológicos/sistemas):	Portal da internet e da intranet, acesso ao canal do <i>Teams</i> de produção visual do Cedap, <i>software</i> de edição de imagem, <i>Outlook</i> e <i>Access</i> . Não há custo direto.
Recursos Humanos (quais as pessoas dentro da unidade necessárias para trabalhar nessa fase?)	Até 4 colaboradores
Entregas (que produtos e/ou serviços são entregues na fase):	Material de divulgação (<i>banner</i> , <i>card</i> do <i>whatsApp</i> e <i>email</i>) confeccionado, revisado e aprovado. Informação do curso inserida no portal da Intranet e da Internet. Inserção de dados iniciais do curso no Access.
Conhecimentos (listar por ordem de importância os conhecimentos necessários para realizar as entregas principais da fase):	<i>Design</i> gráfico. Funcionalidades do portal intranet e internet, Conhecimentos básicos do Microsoft Access Conhecimentos básicos do Microsoft <i>Outlook</i> e do <i>Teams</i> . Diagramação de imagens e textos. Conhecimentos da Língua Portuguesa.
Competências (listar as habilidades e atitudes que as pessoas que trabalham na fase precisam ter):	Trabalho em equipe, iniciativa, organização, comunicação, proatividade.

O conhecimento aportado atualmente é suficiente para a fase? (Responda com sim ou não). Caso a resposta seja negativa quais conhecimentos necessários para a fase não estão disponíveis? (cite conhecimentos e ferramentas que faltam para a execução da fase).	Sim.
Qual o grau de dificuldade para aquisição de conhecimento? (Responda com alto, médio ou baixo grau, e explique).	Médio, em virtude da complexidade e especificidade da tarefa de diagramação gráfica.
Qual a probabilidade (alta, médio ou baixa) de perda de conhecimento/competência no curto e médio prazos? Por que motivos? (Exemplos: aposentadoria, mudança de setor, etc.)	Média, em virtude do conhecimento no desempenho da atividade de diagramação gráfica estar retida no colaborador que não tem estabilidade no setor.
Que conhecimentos seriam necessários para inovar e satisfazer as necessidades de longo prazo?	Técnicas de <i>marketing</i> e publicidade.
Avaliação de qualidade (como e por quem é avaliada a qualidade do produto ou serviço entregue? A satisfação do beneficiário é aferida? Como?):	Supervisora e Diretor da unidade. Não cabe a aferição da satisfação do usuário nesta fase.
Pontos fracos (quais os gargalos da fase que prejudicam a celeridade, o custo e/ou a qualidade do trabalho)	O tempo entre a autorização da realização do curso e a sua data de início é reduzido/insuficiente para a execução das atividades. Sobrecarga de trabalho do prestador de serviço que elabora o material de divulgação. Tempo exíguo pode prejudicar a revisão do material confeccionado.
Melhorias (o que poderia ser proposto para eliminar ou minimizar os gargalos identificados):	Criação de modelo padrão de informação do que deva constar nas peças de divulgação. Melhor distribuição dos cursos ao longo do ano. Aumento da equipe.
Riscos (eventos que, se ocorrerem, podem impactar negativa ou positivamente sobre os resultados da fase):	Divulgação com pouco prazo para inscrição. Dados informados incorretos. Divulgação com erros de português.
Fase 2 DIVULGAÇÃO DAS INSCRIÇÕES: Inserção do <i>banner</i> no portal da <i>intranet</i> pela Ascom, divulgação do curso para o público alvo (servidor da Seccionais e/ou TRF1) por e-mail pelo Cedap, envio do <i>card</i> do <i>whastApp</i> pela Ascom, solicitação de reforço da divulgação ao supervisor da Seser no caso de cursos de natureza gerencial.	
Unidade que trabalha na fase:	Sedup e Seavi.
Tempo e periodicidade da fase:	Pelo menos 3 dias úteis (na abertura da pré-inscrição, no meio da semana, no último dia da pré-inscrição) distribuídos ao longo de uma semana durante o período da pré-inscrição. Periodicidade: dependerá da existência de cursos autorizados para serem ofertados.
Recursos (que recursos são utilizados na fase do processo (materiais/equipamentos, orçamentários, tecnológicos/sistemas):	Caixa de email institucional da unidade com permissão de envio de mensagens para a lista de servidores do TRF1 e outras unidades. <i>Teams</i> . Não há custo direto.
Recursos Humanos (quais as pessoas dentro da unidade necessárias para trabalhar nessa fase?)	Dois colaboradores.
Entregas (que produtos e/ou serviços são entregues na fase):	<i>Emails</i> de divulgação enviados, <i>banner</i> inserido no portal da <i>intranet</i> e <i>card</i> do <i>whastApp</i> enviado.
Conhecimentos (listar por ordem de importância os conhecimentos necessários para realizar as entregas principais da fase):	Funcionalidades básicas do Microsoft <i>Outlook</i> e do <i>Teams</i> .
Competências (listar as habilidades e atitudes que as pessoas que trabalham na fase precisam ter):	Concentração e atenção na hora do envio da mensagem.

O conhecimento aportado atualmente é suficiente para a fase? (Responda com sim ou não). Caso a resposta seja negativa quais conhecimentos necessários para a fase não estão disponíveis? (cite conhecimentos e ferramentas que faltam para a execução da fase).	Sim.
Qual o grau de dificuldade para aquisição de conhecimento? (Responda com alto, médio ou baixo grau, e explique).	Baixo, em virtude de se tratar de execução de atividades de baixa complexidade.
Qual a probabilidade (alta, médio ou baixa) de perda de conhecimento/competência no curto e médio prazos? Por que motivos? (Exemplos: aposentadoria, mudança de setor, etc.)	Baixa, pois é um conhecimento básico e comum a todos os colaboradores.
Que conhecimentos seriam necessários para inovar e satisfazer as necessidades de longo prazo?	Conhecer e ampliar os canais de divulgação.
Avaliação de qualidade (como e por quem é avaliada a qualidade do produto ou serviço entregue? A satisfação do beneficiário é aferida? Como?):	Supervisora da unidade. Não é aferida a satisfação do beneficiário.
Pontos fracos (quais os gargalos da fase que prejudicam a celeridade, o custo e/ou a qualidade do trabalho)	Depender da disponibilidade da Ascom para fazer a divulgação via WhatsApp e inserção no banner. Sobrecarga de atividades dos colaboradores dos setores envolvidos.
Melhorias (o que poderia ser proposto para eliminar ou minimizar os gargalos identificados):	Realizar contato direto com o gestor da unidade para divulgar o período de pré-inscrição. Incorporar novas estratégias de divulgação.
Riscos (eventos que, se ocorrerem, podem impactar negativa ou positivamente sobre os resultados da fase):	Divulgar curso com dados incorretos. Público alvo não visualizar a divulgação realizada e perder o prazo de pré-inscrição. Não ocupar as vagas ofertadas. Indisponibilidade do <i>outlook</i> e de outros canais de divulgação.

Fase 3 ACOMPANHAMENTO DAS INSCRIÇÕES: Verificação do número de inscritos ao longo do período de pré-inscrição e, se necessário, ajustar a divulgação ao público alvo e/ou Seccionais.

Unidade que trabalha na fase:	Sedup e Seavi.
Tempo e periodicidade da fase:	Pelo menos 3 dias úteis distribuídos ao longo de uma semana durante o período da pré-inscrição. Periodicidade: dependerá da existência de cursos autorizados para serem ofertados.
Recursos (que recursos são utilizados na fase do processo (materiais/equipamentos, orçamentários, tecnológicos/sistemas):	Acesso ao Portal da internet como administrador. Excel. Não há custo direto.
Recursos Humanos (quais as pessoas dentro da unidade necessárias para trabalhar nessa fase?)	Um colaborador.
Entregas (que produtos e/ou serviços são entregues na fase):	Emissão de relatório de pré-inscritos ou planilha de pré-inscritos.
Conhecimentos (listar por ordem de importância os conhecimentos necessários para realizar as entregas principais da fase):	Funcionalidades do Portal da internet como administrador. Noções básicas do Microsoft Excel.
Competências (listar as habilidades e atitudes que as pessoas que trabalham na fase precisam ter):	Trabalho em equipe, iniciativa, organização, comunicação, proatividade.

O conhecimento aportado atualmente é suficiente para a fase? (Responda com sim ou não). Caso a resposta seja negativa quais conhecimentos necessários para a fase não estão disponíveis? (cite conhecimentos e ferramentas que faltam para a execução da fase).	Sim.
Qual o grau de dificuldade para aquisição de conhecimento? (Responda com alto, médio ou baixo grau, e explique).	Baixo, em virtude de se tratar de execução de atividades de baixa complexidade.
Qual a probabilidade (alta, médio ou baixa) de perda de conhecimento/competência no curto e médio prazos? Por que motivos? (Exemplos: aposentadoria, mudança de setor, etc.)	Baixa, pois é um conhecimento básico e comum a todos os colaboradores.
Que conhecimentos seriam necessários para inovar e satisfazer as necessidades de longo prazo?	Metodologias ágeis. Formulários eletrônicos e sistemas de inscrição. Conhecimento mais aprofundado de Excel. Técnicas de inclusão digital para promover a acessibilidade do formulário de inscrição.
Avaliação de qualidade (como e por quem é avaliada a qualidade do produto ou serviço entregue? A satisfação do beneficiário é aferida? Como?):	Supervisora da unidade. Não é aferida a satisfação do beneficiário.
Pontos fracos (quais os gargalos da fase que prejudicam a celeridade, o custo e/ou a qualidade do trabalho)	Formulário de inscrição engessado sem a possibilidade de criação de novos campos com dependência da área de TI para a realização de alterações. Ausência de relatórios necessários para extração de dados. Ausência de requisitos de acessibilidade no formulário de inscrição.
Melhorias (o que poderia ser proposto para eliminar ou minimizar os gargalos identificados):	Melhoria do formulário de inscrição com maior autonomia para inserção de dados pela área de capacitação. Inserção de encontros da equipe do Cedap para estudar melhorias no processo inscrição. Criação de Sistema de gestão de capacitação, que contemple a fase de inscrição.
Riscos (eventos que, se ocorrerem, podem impactar negativa ou positivamente sobre os resultados da fase):	Ausência de quórum mínimo de inscritos no treinamento.

Fase 4 VALIDAÇÃO DAS INSCRIÇÕES: Emissão de relatório de pré-inscritos, verificação se os pré-inscritos estão de férias ou com outro impedimento, inserção de informações no Access, envio de lista de pré-inscritos das Seccionais para validação, seleção dos inscritos, elaboração e disponibilização do termo de ciência para assinatura no SEI, comunicação dos selecionados para a assinatura do termo de ciência, monitoramento da assinatura do termo de ciência.	
Unidade que trabalha na fase:	Sedup e Seavi
Tempo e periodicidade da fase:	5 dias úteis. Periodicidade: dependerá da existência de cursos autorizados para serem ofertados.
Recursos (que recursos são utilizados na fase do processo (materiais/equipamentos, orçamentários, tecnológicos/sistemas):	Acesso ao portal da internet como administrador. Outlook, SEI, Teams, telefone, Access. Sarh. Não há custo direto.
Recursos Humanos (quais as pessoas dentro da unidade necessárias para trabalhar nessa fase?)	3 colaboradores.
Entregas (que produtos e/ou serviços são entregues na fase):	Lista de pré-inscritos validada. Relatório de inscritos.
Conhecimentos (listar por ordem de importância os conhecimentos necessários para realizar as entregas principais da fase):	Funcionalidades do portal da internet como administrador, Outlook, SEI, Access, Teams, Sarh.
Competências (listar as habilidades e atitudes que as pessoas que trabalham na fase precisam ter):	Trabalho em equipe, iniciativa, organização, concentração, comunicação, proatividade.

O conhecimento aportado atualmente é suficiente para a fase? (Responda com sim ou não). Caso a resposta seja negativa quais conhecimentos necessários para a fase não estão disponíveis? (cite conhecimentos e ferramentas que faltam para a execução da fase).	Sim.
Qual o grau de dificuldade para aquisição de conhecimento? (Responda com alto, médio ou baixo grau, e explique).	Dificuldade baixa, mas é uma fase muito trabalhosa, visto que grande parte de sua execução é manual.
Qual a probabilidade (alta, médio ou baixa) de perda de conhecimento/competência no curto e médio prazos? Por que motivos? (Exemplos: aposentadoria, mudança de setor, etc.)	Baixa, pois é um conhecimento básico e comum a todos os colaboradores.
Que conhecimentos seriam necessários para inovar e satisfazer as necessidades de longo prazo?	Metodologias ágeis e automação de processos.
Avaliação de qualidade (como e por quem é avaliada a qualidade do produto ou serviço entregue? A satisfação do beneficiário é aferida? Como?):	Supervisora da unidade. Não é aferida a satisfação do beneficiário.
Pontos fracos (quais os gargalos da fase que prejudicam a celeridade, o custo e/ou a qualidade do trabalho)	Excesso de controle e fiscalização. Informações descentralizadas, espalhadas em vários sistemas. Formulário de inscrição engessado sem a possibilidade de criação de novos campos.
Melhorias (o que poderia ser proposto para eliminar ou minimizar os gargalos identificados):	Sistema integrado ao banco de dados do Tribunal; automação das várias etapas que compõem esta fase, simplificação do processo, retirar etapas mais burocráticas, como ter que checar se a pessoa está de férias. <i>Benchmarking</i> para conhecer procedimentos de inscrição adotados em outros órgãos.
Riscos (eventos que, se ocorrerem, podem impactar negativa ou positivamente sobre os resultados da fase):	Atraso no envio da confirmação. Sobrecarga da equipe com atividades operacionais.

Fase 5 CONFIRMAÇÃO DAS INSCRIÇÕES: Elaboração e envio do e-mail de confirmação de inscrição com o <i>link</i> para acesso ao ambiente do curso, quando necessário.	
Unidade que trabalha na fase:	Sedup e Seavi.
Tempo e periodicidade da fase:	1 dia útil. Periodicidade: dependerá da existência de cursos autorizados para serem ofertados.
Recursos (que recursos são utilizados na fase do processo (materiais/equipamentos, orçamentários, tecnológicos/sistemas):	<i>Outlook</i> . Não há custo direto.
Recursos Humanos (quais as pessoas dentro da unidade necessárias para trabalhar nessa fase?)	1 colaborador.
Entregas (que produtos e/ou serviços são entregues na fase):	e-mail de confirmação enviado, Relatório final de inscritos.
Conhecimentos (listar por ordem de importância os conhecimentos necessários para realizar as entregas principais da fase):	Noções básicas do Microsoft. Outlook e Access. Conhecimentos intermediários sobre administração do <i>Moodle</i> .
Competências (listar as habilidades e atitudes que as pessoas que trabalham na fase precisam ter):	Trabalho em equipe, iniciativa, organização, concentração, comunicação, proatividade.
O conhecimento aportado atualmente é suficiente para a fase? (Responda com sim ou não). Caso a resposta seja negativa quais conhecimentos necessários para a fase não estão disponíveis? (cite conhecimentos e ferramentas que faltam para a execução da fase).	Sim.

Qual o grau de dificuldade para aquisição de conhecimento? (Responda com alto, médio ou baixo grau, e explique).	Baixo, em virtude de se tratar de execução de atividades de baixa complexidade.
Qual a probabilidade (alta, médio ou baixa) de perda de conhecimento/competência no curto e médio prazos? Por que motivos? (Exemplos: aposentadoria, mudança de setor, etc.)	Baixa, pois é um conhecimento básico e comum a todos os colaboradores.
Que conhecimentos seriam necessários para inovar e satisfazer as necessidades de longo prazo?	Conhecimentos de TI para automação de processos de confirmação de inscrição.
Avaliação de qualidade (como e por quem é avaliada a qualidade do produto ou serviço entregue? A satisfação do beneficiário é aferida? Como?):	Supervisora da unidade. Não é aferida a satisfação do beneficiário.
Pontos fracos (quais os gargalos da fase que prejudicam a celeridade, o custo e/ou a qualidade do trabalho)	Envio de e-mails com incorreções na grafia; e-mails de participantes não localizados na base de dados da JF.
Melhorias (o que poderia ser proposto para eliminar ou minimizar os gargalos identificados):	Automação do envio dos e-mails de confirmação de inscrição a partir do próprio sistema de gerenciamento de inscrições. Encaminhamento do <i>email</i> para a chefia.
Riscos (eventos que, se ocorrerem, podem impactar negativa ou positivamente sobre os resultados da fase):	Indisponibilidade do Outlook no momento do envio do e-mail. Enviar e-mail para participante errado. Deixar de enviar a confirmação para alguém. Reencaminhamento, por parte de algum aluno inscrito, do link de acesso a pessoa que não está inscrita.



Documento assinado eletronicamente por **Jean Carlo Batista de Oliveira, Diretor(a) de Centro**, em 12/11/2021, às 09:55 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Vanessa Rodrigues Barbosa Siqueira, Supervisor(a) de Seção**, em 12/11/2021, às 11:04 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Lilian da Cruz Lima, Analista Judiciário**, em 12/11/2021, às 13:39 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Vera Lucia Costa Rabello Mendes, Supervisor(a) de Seção**, em 12/11/2021, às 15:39 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Isabela Paes Landim Araujo, Analista Judiciário**, em 12/11/2021, às 15:57 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **14303947** e o código CRC **4C6D4CFF**.