

ORIENTAÇÕES PARA A PRIORIZAÇÃO DOS PROCESSOS

A priorização deve ser realizada a partir dos processos que constam na “Lista de Serviços” do setor, utilizando a técnica GUT.

De acordo com esta técnica, os seguintes critérios devem ser considerados:

- **Gravidade:** atributo relacionado ao custo, ao quanto se perderia pelo fato de não se melhorar determinado processo de trabalho ou adotar determinadas medidas de inovação desse processo;
- **Urgência:** refere-se ao prazo necessário para implementar melhorias no processo. Em que espaço de tempo deve ser melhorado, sob o risco de causar danos;
- **Tendência:** refere-se à inclinação do processo em piorar. Ao grau de propensão em tornar-se problemático ou agravar sua situação.

Os seguintes passos devem ser realizados para o cumprimento desta tarefa:

1. Atualização da “Lista de Serviços”, caso necessário, para que nesta realmente constem os processos do setor.
2. Análise da lista pelos profissionais do setor. Para esta análise, cada pessoa tem direito a 3 votos relacionados a cada critério (3 para gravidade, 3 para urgência e 3 para tendência). Uma pessoa pode colocar 1, 2 ou 3 votos em apenas um processo, ou “distribuí-los” conforme achar mais adequado.
3. A partir da votação realizada, conta-se os votos para cada critério, para cada processo. O processo que tiver maior número de votos para um determinado critério, recebe o valor “5”. O segundo processo com maior número de votos para o critério recebe o valor “3”, e o restante dos processos recebe o valor “1”.
4. Desenvolve-se então uma tabela com os seguintes campos (o preenchimento abaixo é um exemplo):

Processos	Gravidade	Urgência	Tendência	Pontos
Processo 1	1	3	3	$1 \times 3 \times 3 = 9$
Processo 2	5	5	1	$5 \times 5 \times 1 = 25$
Processo 3	1	1	1	$1 \times 1 \times 1 = 1$
Processo 4	3	3	5	$3 \times 3 \times 5 = 45$

A última coluna tem o valor calculado a partir da multiplicação dos pontos atribuídos a cada critério, conforme apresentado na fórmula da coluna.

A partir deste cálculo, os processos com maior pontuação final (coluna “Pontos”) serão mais prioritários, devendo ser prioritariamente mapeados e descritos pelo setor.