



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/SGP-501-R00

MAPEAMENTO DE PROCESSOS DA SGP

01/2016



MPR/SGP-501-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SGP-501-R00

07 de janeiro de 2016.

Aprovado,

Antonia Valeria Martins Maciel

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	07/01/2016	Antonia Valeria Martins Maciel	Versão Original

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 11.
 - 1.1) Introdução, pág. 11.
 - 1.2) Revogação, pág. 11.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 11.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 11.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 11.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
 - 2.1) Expressão, pág. 14.
 - 2.2) Sigla, pág. 14.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 15.
 - 3.1) Artefatos, pág. 15.
 - 3.2) Competências, pág. 16.
 - 3.3) Sistemas, pág. 17.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 17.
- 4) Procedimentos, pág. 18.
 - 4.1) Mapear Processo de Trabalho da SGP, pág. 18.
 - 4.2) Elaborar e Publicar MPR da SGP, pág. 26.
- 5) Disposições Finais, pág. 33.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) ALGP/SGP

- 1) Elaborar e Publicar MPR da SGP
- 2) Mapear Processo de Trabalho da SGP

b) Gerentes

- 1) Elaborar e Publicar MPR da SGP

c) O SGP

- 1) Elaborar e Publicar MPR da SGP

d) SGP - Secretária

- 1) Elaborar e Publicar MPR da SGP

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos - MPR tem como objetivo estabelecer padrões de trabalho relativos ao mapeamento dos processos e elaboração e publicação de manuais de procedimentos da SGP conforme o Manual de Referência de Mapeamento de Processos do Escritório de Processos da ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, os seguintes processos de trabalho:

- a) Mapear Processo de Trabalho da SGP.
- b) Elaborar e Publicar MPR da SGP.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
ALGP/SGP	ALGP/SGP
Gerentes	Gerentes
O SGP	Superintendente da SGP
SGP - Secretária	Secretária da SGP

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Gestão de Pessoas aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como



MPR/SGP-501-R00

seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimentos, separadas pelo tipo.

2.1 Expressão

Definição	Significado
Competência	Conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para se realizar uma atividade dentro de um processo.
Processo de Trabalho	Conjunto de atividades com início, sequência e fim determinados que devem ser seguidos, obrigatoriamente, para o alcance de um resultado organizacional.
Sistema de cadastro de Processos, MPR e Artefatos	Nesse sistema são: cadastrados mapas de trabalho/negócio da SIA, cadastrados os artefatos correspondentes, e gerados MPR correspondentes aos processos cadastrados.

2.2 Sigla

Definição	Significado
ALGP	Área Local de Gestão de Processos - equipe permanente interna a cada UORG com a responsabilidade de mapear, identificar e padronizar processos em manuais dentro de sua UORG.
ASTECA	Assessoria Técnica
MPR	Manual de Procedimento – Documento de caráter disciplinador, de âmbito interno, assinado e aprovado por autoridade competente, que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho realizados pelos agentes da ANAC. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
PT	Processo de Trabalho

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Checklist de Mapa de Processo de Trabalho	Este artefato contém o checklist que deve ser usado sempre que um novo mapa de processos é concluído. Tem como intuito garantir níveis de qualidade mínima no conteúdo do mapa e diagramação.
Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento	Este checklist contém os itens que devem ser seguidos pelo mapeador para garantir que um manual de procedimentos tenha qualidade satisfatória.
Checklist para Mapeamento de Competências	Check-list para realização do mapeamento de competências.
E-Mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho da SGP	E-mail padrão para solicitar ao gestor da área da SGP a indicação de servidores para mapear um processo de trabalho da área.
Formas da Notação de Mapeamento de Processos	Estêncil do Microsoft Visio com todas as formas autorizadas para mapeamento de processos de trabalho e de negócio.
Manual de Referência de Mapeamento de Competências	O presente manual formaliza a linguagem de mapeamento de competências a ser utilizada na ANAC explicita a metodologia a ser implementada, constituindo uma importante referência na implantação da Gestão por Competências na ANAC. As regras e convenções deste manual devem ser seguidas por qualquer colaborador envolvido com mapeamento de competências dentro da Agência.

Manual de Referência de Mapeamento de Processos	Manual de Referência de Mapeamento de Processos editado pelo Escritório de Processos - ESPROC
Manual do SIGAD	Este manual agrupa os procedimentos técnicos e operacionais a serem executados no SIGAD para realização das atividades de gestão dos documentos produzidos e recebidos pela ANAC, de forma física e digital, desde a sua produção até a destinação final.
Métricas para Mapeamento	Tabela que lista os tempos padrão a serem considerados na definição do lead-time de processos
Modelo de Despacho para Aprovação de MPR na SGP	Despacho encaminhado junto com o Manual de Procedimentos (MPR), ao Superintendente de Gestão de Pessoas (O SGP), indicando os processos de trabalho contidos no MPR, com os números do processo, despacho e protocolo identificados, para aprovação da Superintendência.
Modelo de Memorando para Publicação em BPS de MPR da SGP	Documento utilizado pelo Superintendente de Gestão de Pessoas, que autoriza a publicação do MPR em BPS.
Modelo de Minuta de Portaria do MPR da SGP	Documento que indica a aprovação do MPR pelo Superintendente da área.
Termo de Autuação de Processo	Termo a ser acrescentado a um novo processo administrativo, aberto para publicação de MPR gerado pela SGP;

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Cadastra informações sobre o processo de trabalho no módulo PT do GFT.	ALGP/SGP
Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.	ALGP/SGP
Elabora Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas,	ALGP/SGP

conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC.	
Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.	ALGP/SGP
Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.	ALGP/SGP
Usa ferramentas do SIGAD, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do SIGAD.	SGP - Secretária

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
GFT - Áreas e Grupos	Módulo de Áreas e Grupos do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\4.exe
GFT - CCHA	Módulo de cadastro de competências, conhecimentos, habilidades e atitudes do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\11.exe
GFT - Manual de Procedimento	Sistema de Cadastro de MPR do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\9.exe
GFT - Processos de Negócio	Processos de Negócio	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\14.exe
GFT - Processos de Trabalho	Módulo de Processos de Trabalho do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\6.exe
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos. Sistema utilizado para o gerenciamento, consulta e trâmite de documentos internos.	http://sigad.anac.gov.br/proton/

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

4.1 Mapear Processo de Trabalho da SGP

Este processo tem como objetivo identificar as atividades necessárias para gerar o fluxo do mapeamento de processos de trabalho na Superintendência de Gestão de Pessoas e cadastrá-lo adequadamente no sistema GFT.

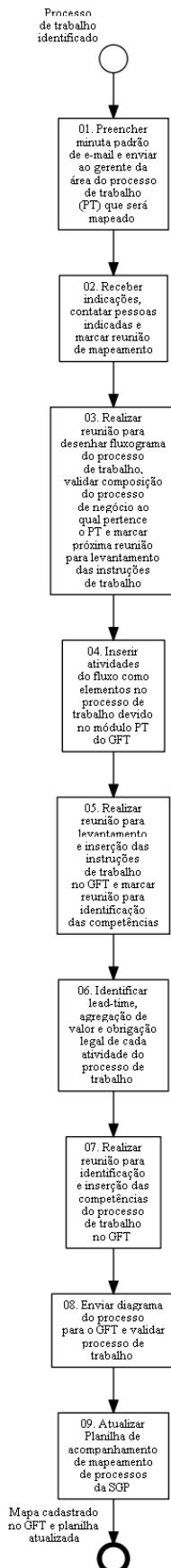
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Processo de trabalho identificado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Mapa cadastrado no GFT e planilha atualizada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: ALGP/SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos; (2) Cadastra informações sobre o processo de trabalho no módulo PT do GFT; (3) Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos; (4) Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Métricas para Mapeamento", "Checklist de Mapa de Processo de Trabalho", "Manual de Referência de Mapeamento de Competências", "Checklist para Mapeamento de Competências", "Formas da Notação de Mapeamento de Processos", "E-Mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho da SGP", "Manual de Referência de Mapeamento de Processos".

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Preencher minuta padrão de e-mail e enviar ao gerente da área do processo de trabalho (PT) que será mapeado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Preencher a minuta de e-mail padrão conforme artefato "E-mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processos de Trabalho da SGP", com os dados referentes aos processos de negócio e processos de trabalho identificados, e enviar, via Outlook, ao gerente ou gerente técnico da área a ser mapeada.

O objetivo é solicitar a indicação do nome dos gestores predominantes dos processos de trabalho, ou seja, aqueles que possuem mais atividades relacionadas no processo e que geralmente o iniciam.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Receber indicações, contatar pessoas indicadas e marcar reunião de mapeamento".

02. Receber indicações, contatar pessoas indicadas e marcar reunião de mapeamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Após receber o e-mail de resposta do gerente da área com a indicação dos gestores predominantes do processo a ser mapeado, contatar as pessoas indicadas por telefone, e-mail ou Lync. Informar o motivo da reunião e explicar a razão do mapeamento, bem como o papel delas, deixando claro que a execução do mapeamento é atribuição da ALGP/SGP. Além disso, reservar sala, notebook, projetor e marcar a reunião no Outlook com as partes interessadas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião para desenhar fluxograma do processo de trabalho, validar composição do processo de negócio ao qual pertence o PT e marcar próxima reunião para levantamento das instruções de trabalho".

03. Realizar reunião para desenhar fluxograma do processo de trabalho, validar composição do processo de negócio ao qual pertence o PT e marcar próxima reunião para levantamento das instruções de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Se a reunião acontecer em uma sala, conforme recomendado, para a conexão remota com o computador em que estão os documentos e programas necessários, seguir os seguintes passos, de posse da:

- a. Clicar no ícone do Windows na barra de tarefas;
- b. Clicar em "Conexão de Área de Trabalho Remota";
- c. Irá abrir uma janela, em que no espaço "Computador" deverá digitar: ESDF100<nº do patrimônio da máquina>;

- d. Clicar em "Conectar";
- e. Irá abrir uma outra janela, na qual se não estiver com o login desejado, clicar em "Usar outra conta" e digitar em "Nome do usuário": ANAC/<login>; e a senha do login a ser utilizado.

O ALGP/SGP deve iniciar a reunião explicando em linhas gerais o trabalho a ser realizado, os passos anteriores (mapeamento do processo de negócio) e os passos posteriores (elaboração e aprovação do MPR), caso seja a primeira vez que as pessoas presentes na reunião tenham contato com uma reunião de mapeamento.

Validar com as pessoas presentes na reunião a composição do processo de negócio a qual pertence o PT. Como aconteceram algumas mudanças nos processos de negócio depois da composição inicial, podem existir processos considerados de maneira equivocada que devem ser ajustados. Por conta disso, caso haja alterações na composição do processo de negócio, eliminar e/ou renomear os processos de trabalho conforme validado.

Em seguida, pedir aos participantes para explicarem, em linhas gerais, como se dá o processo de trabalho que está sendo mapeado: objetivo do processo, produto, início, fim, etapas principais, pessoas envolvidas, razão e ligação com outros processos.

Abrir o MS-Visio por meio de conexão remota, caso não esteja instalado no computador, e criar um arquivo na pasta \\sgp.anac.gov.br\assessoria\Documentos Compartilhados\Ação 02 - Mapeamento de processos\<nome da área>\<nome do PN>\<nome do PT>. Caso a conexão remota não esteja disponível, mapear o processo no Word e criar o mapa no Visio após a reunião.

Iniciar o mapeamento de acordo com o artefato "Formas da Notação de Mapeamento de Processos", em conjunto com os entrevistados. É necessário coletar informações sobre o fluxo do processo.

Durante o mapeamento, caso seja percebida uma forma mais conveniente de dividir os processos de trabalho que estão sendo mapeados, pode-se mesclar, dividir, excluir e incluir outras minutas de processos de trabalho no GFT. Se por acaso, houver mudança na estrutura do processo de negócio que gere novos processos de trabalho, incluí-los no Processo de Negócio no sistema 'GFT - Processos de Negócio' ou solicitar quem possua permissão no sistema para fazê-lo.

Acordar nova data de reunião para levantamento das instruções do processo de trabalho mapeado. Agendar a data no Outlook e solicitar a reserva de sala, computador e projetor. Entretanto, dependendo do tamanho e da quantidade dos processos, pode ser que haja tempo hábil para o levantamento das instruções nesta mesma reunião. Se for este o caso, veja as instruções da atividade 5.

COMPETÊNCIAS:

- Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Mapeamento de Processos, Formas da Notação de Mapeamento de Processos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos, GFT - Processos de Trabalho, GFT - Processos de Negócio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Inserir atividades do fluxo como elementos no processo de trabalho devido no módulo PT do GFT".

04. Inserir atividades do fluxo como elementos no processo de trabalho devido no módulo PT do GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Validar o(s) mapa(s) elaborado(s) na etapa anterior de acordo com os itens do artefato 'Checklist de Mapa de Processo de Trabalho'. Se houver a necessidade de rephrasing etapas ou o nome do processo de trabalho, contatar as pessoas participantes do mapeamento para obter concordância da mudança antes de realizar o ajuste.

Acessar sistema GFT - Processos de Trabalho, buscar nome do processo de trabalho mapeado e verificar se o login de edição é o seu, ou seja, se você possui permissão para editá-lo. Caso não tenha a permissão, solicitá-la a quem possui a mesma.

Possuindo a permissão de edição do processo de trabalho, deve-se editá-lo no sistema, inserindo como elementos as atividades do fluxograma desenhado, identificando: o tipo de elemento (atividade, decisão, tomada de decisão e evento de fim); o grupo responsável pela execução e o(s) elemento(s) imediatamente anterior(es).

Verificar se todas as pessoas pertencentes a cada grupo que toma ação no processo de trabalho estão atribuídas a todas as tarefas. Caso o grupo não exista, cadastrá-lo apenas após se certificar de que o grupo não está cadastrado com outro nome. Inserido o novo grupo, acessar o módulo Áreas e Grupos no GFT e povoar o grupo recém criado.

COMPETÊNCIAS:

- Cadastra informações sobre o processo de trabalho no módulo PT do GFT.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Mapa de Processo de Trabalho.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos, GFT - Processos de Trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar reunião para levantamento e inserção das instruções de trabalho no GFT e marcar reunião para identificação das competências".

05. Realizar reunião para levantamento e inserção das instruções de trabalho no GFT e marcar reunião para identificação das competências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Validar o fluxograma desenhado no GFT com o autor do processo.

É necessário coletar informações sobre o fluxo do processo, a instrução de trabalho de cada tarefa, os artefatos e os sistemas. Não é necessário obter informações sobre competências e conhecimentos, pois isso será feito posteriormente.

<p>A instrução de trabalho é o detalhamento da forma pela qual uma tarefa deve ser realizada. Ela deve conter no mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none">Informações sobre onde encontrar todos os recursos necessários para se realizar a tarefa (informações, materiais, serviços);Passo-a-passo de como realizar a tarefa;Qual deve ser o resultado gerado para que a tarefa possa ser considerada concluída;Qualidade mínima aceitável do resultado gerado;Onde depositar o resultado, se existente. <p>As seguintes informações sobre a tarefa também devem ser coletadas, caso se apliquem:</p> <ol style="list-style-type: none">Artefatos (modelos, formulários, métodos, regras, materiais de instrução, orientativos, informativos a serem consultados ou preenchidos);Sistemas (banco de dados em formato de arquivo, aplicações executáveis, aplicações web);Dados (especificações dos resultados gerados pela atividade);Processos disparados ao fim da etapa. <p>Combinar com o entrevistado um horário para uma nova reunião para identificação das competências necessárias para cada atividade do processo de trabalho.</p> <p>Após a data da nova reunião ser acordada, solicitar, via Outlook, sala de reunião com notebook e projetor.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.- Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Mapeamento de Processos.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Identificar lead-time, agregação de valor e obrigação legal de cada atividade do processo de trabalho".</p>

06. Identificar lead-time, agregação de valor e obrigação legal de cada atividade do processo de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: As seguintes informações sobre a tarefa devem ser coletadas:

- Atividade agrega valor ou não? (aos olhos do cliente, a atividade adiciona valor ao resultado final?);
- Legalmente necessária? (a atividade é realizada devido a um requisito da legislação?);
- Lead-time (tempo nominal da atividade, conforme artefato "Métricas para Mapeamento").

Essas informações devem ser levantadas para cada atividade do processo de trabalho. Depois que isso é feito, deve-se marcar, caso a resposta seja sim, os campos indicados para

as perguntas "a" e "b", logo abaixo do quadro de Instruções de Trabalho no GFT. No caso do Lead Time, deve-se colocar a quantidade de tempo, em horas, utilizado para realizar aquela atividade. Para isso, consultar a planilha "Métricas para Mapeamento".
COMPETÊNCIAS: - Cadastra informações sobre o processo de trabalho no módulo PT do GFT.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Mapeamento de Processos, Métricas para Mapeamento.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Realizar reunião para identificação e inserção das competências do processo de trabalho no GFT".

07. Realizar reunião para identificação e inserção das competências do processo de trabalho no GFT
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.
DETALHAMENTO: Juntamente com os entrevistados, mapear as competências (conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para atividades que agregam valor no processo) relevantes à realização do processo mapeado. Para isso, explicar ao entrevistado que competência refere-se ao desempenho observável na tarefa, possuindo como pilares os conhecimentos, as habilidades e as atitudes. Esses três pilares são limitados em uma lista já catalogada sendo que, para cada competência, o entrevistado poderá selecionar no máximo 10 opções de cada um. A relação completa dessas opções está listada no artefato "Checklist para Mapeamento de Competências". As competências devem ser inseridas somente nas atividades relevantes, que são: 1) As que agregam valor. 2) As que necessitam de conhecimento não óbvio para serem realizadas. Ao identificar uma competência, realizar o cadastro da mesma na respectiva tarefa a qual pertence no módulo Processos de Trabalho do GFT. Caso necessário, cadastrar a competência previamente no módulo Competências, Conhecimentos, Habilidades e Atitudes do GFT.
COMPETÊNCIAS: - Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Mapeamento de Competências, Checklist para Mapeamento de Competências.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - CCHA, GFT - Processos de Trabalho.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Enviar diagrama do processo para o GFT e validar processo de trabalho".

08. Enviar diagrama do processo para o GFT e validar processo de trabalho
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: No momento de finalizar o diagrama, verificar se houve dúvidas ou suposições que precisam de respostas e que não foram levantadas durante as reuniões. Verificar também se as informações do diagrama em MS-Visio estão idênticas às informações cadastradas no sistema 'GFT - Processos de Trabalho' (numeração, responsável e nome da atividade). Caso haja inconsistências, efetuar as correções necessárias e, caso necessário, entrar em contato com o executor do processo para sanar as dúvidas.

Após verificação, enviar diagrama do MS-Visio para o GFT. Ao final, clicar no botão "Validar processo" no GFT - Processo de Trabalho.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Mapa de Processo de Trabalho, Manual de Referência de Mapeamento de Processos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Atualizar Planilha de acompanhamento de mapeamento de processos da SGP".

09. Atualizar Planilha de acompanhamento de mapeamento de processos da SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Atualizar planilha de acompanhamento de mapeamento de processos da SGP e, assim, manter o controle dos processos já mapeados.

A planilha, denominada "Acompanhamento Map SGP" encontra-se no seguinte local:
<\\svcdf1001\anac\SGP\Mapeamento >.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Elaborar e Publicar MPR da SGP

Esse processo trata da elaboração e publicação de MPR no âmbito da SGP.

O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mapa de processo de trabalho finalizado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "MPR publicado e planilha de acompanhamento do mapeamento atualizada".

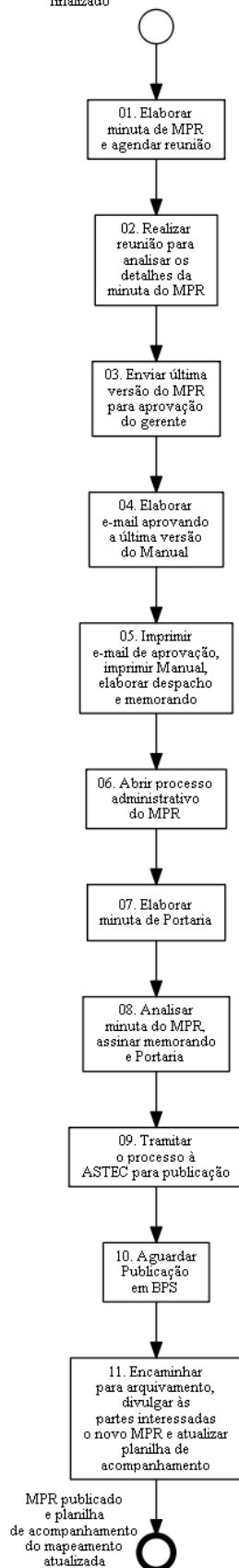
Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/SGP, Gerentes, O SGP, SGP - Secretária.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do SIGAD, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do SIGAD; (2) Elabora Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas, conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Modelo de Despacho para Aprovação de MPR na SGP", "Termo de Autuação de Processo", "Modelo de Memorando para Publicação em BPS de MPR da SGP", "Modelo de Minuta de Portaria do MPR da SGP", "Manual do SIGAD", "Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento".

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo e o diagrama do fluxo.

Mapa de processo
de trabalho
finalizado



01. Elaborar minuta de MPR e agendar reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Verificar se os processos de trabalho que irão compor o MPR já estão em versões antigas de outros Manuais ou se existe minuta de MPR aguardando publicação. Para isso, verificar o cadastro do MPR no sistema GFT - Manuais de Procedimentos.

Caso o processo já esteja estabelecido em um MPR, criar uma nova versão para o manual, ou seja, uma revisão deste manual no sistema. Anotar, no campo de justificativa pedido, que a nova versão do MPR está sendo gerada para incluir a nova versão do processo.

Caso o processo não esteja estabelecido em nenhum MPR, verificar se algum dos MPR já concebidos possuem assunto correlato ao processo em questão. Em caso positivo, criar uma nova versão do MPR correlato e adicionar o processo, de forma semelhante ao explicado no parágrafo anterior. Anotar como justificativa que a nova versão do MPR está sendo criada para incluir o novo processo.

Caso o processo não possa ser relacionado a nenhum outro MPR, criar um registro para novo MPR no sistema. Para isso, criar um novo MPR e descrever o propósito do manual. Verificar se não há outros processos no sistema que não estejam atrelados ao processo que irá fazer parte desse MPR. Em caso positivo, listá-los no novo MPR em questão. Na tela de criação do novo MPR, selecionar a SGP como responsável pela aprovação. Caso seja o (a) substituto (a) quem irá aprovar, clique na caixa ao lado do campo substituto, e, na data de aprovação, selecione uma data qualquer do futuro, que será ajustada posteriormente para refletir a data da real assinatura do documento.

A numeração do MPR deve respeitar o padrão estabelecido pela SGP e seguir a ordem dos números que já foram utilizados para os MPR gerados - portanto, essa numeração deve ser feita e atualizada pela planilha "Numeração Padrão de MPR da SGP", salva na pasta <\\svcdf1001\anac\SGP\DIAPI_Divisão de Acompanhamento de Projetos e Processamento da Informação\Mapeamento\Procedimentos para Mapeamento de processo ALGP-SGP>.

Elaborar uma descrição para o MPR, apresentando de maneira breve os processos que compõem o manual e outras informações necessárias antes da especificação das instruções de trabalho, de forma que um leitor não familiarizado com o assunto consiga compreender de que se trata o MPR.

Também os termos devem ser adicionados ao MPR. Deve-se colocar como termos:

- 1) Todas as siglas que aparecem no MPR.
- 2) Todas as expressões técnicas.
- 3) Traduções, se existirem.

Por fim, gerar a minuta de MPR por meio do sistema e verificar, cuidadosamente, se o documento não possui discrepâncias de redação. Com o documento compilado e editável em Ms Word é mais fácil verificar se os nomes e descrições de grupos, artefatos e termos

<p>estão corretos, assim como é fácil identificar erros de ortografia, que é revelada pela ferramenta de correção ortográfica do Ms Word. Em caso de erros, corrija-os.</p> <p>Também verificar se o MPR está conforme os itens do artefato "Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento".</p>
<p>Com a minuta de MPR finalizada, agendar uma reunião para data mais próxima possível com os gerentes do processo objeto do MPR, para que aprovelem o que foi elaborado no MPR. No e-mail de agendamento, enviar em anexo a minuta de MPR. Deve-se marcar reunião pelo Outlook com as pessoas envolvidas e reservar sala, notebook e projetor.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <p>- Elabora Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas, conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC.</p>
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para analisar os detalhes da minuta do MPR".</p>

<h2>02. Realizar reunião para analisar os detalhes da minuta do MPR</h2>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.</p>
<p>DETALHAMENTO: Apresentar aos gerentes o conteúdo das caixas do MPR, as competências, as definições e os artefatos. Manter aberto o sistema GFT - Processos de Trabalho no notebook e anotar as sugestões de modificação indicadas.</p> <p>Verificar se o manual:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Possui instruções de trabalho claras, de tal forma que um leigo consiga entendê-las;2) Se a modelagem de dados foi feita corretamente;3) Se não foram esquecidas etapas;4) Se as etapas passivas foram usadas de forma adequada;5) Se os eventos de início e fim são apropriados;6) Se as etapas mais significativas possuem competências declaradas. <p>A ALGP-SGP deve coordenar a reunião apresentando cada uma das caixas de texto do MPR e deixar que os gerentes opinem sobre o conteúdo. Em caso de sugestão de modificações, elas devem ser resolvidas durante a reunião, por meio de modificação do registro no sistema.</p> <p>A aprovação da minuta significa ter a redação, competência, artefatos e sistemas aceitos pelos gestores para apreciação do Superintendente.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - CCHA, GFT - Processos de Trabalho.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Enviar última versão do MPR para aprovação do gerente".</p>

03. Enviar última versão do MPR para aprovação do gerente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Enviar por e-mail a última versão do MPR para validação do gerente, solicitando que marque as alterações realizadas, para que a ALGP/SGP possa fazer as mudanças no sistema GFT e gerar novo arquivo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar e-mail aprovando a última versão do Manual".

04. Elaborar e-mail aprovando a última versão do Manual

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes.

DETALHAMENTO: Validar o Manual, preferencialmente junto à equipe, e, caso esteja tudo correto, elaborar e-mail aprovando a última versão do Manual. Caso haja a necessidade de alterações, elaborar e-mail indicando correções à equipe ALGP/SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Imprimir e-mail de aprovação, imprimir Manual, elaborar despacho e memorando".

05. Imprimir e-mail de aprovação, imprimir Manual, elaborar despacho e memorando

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: 1) Imprimir e-mail de aprovação do MPR e imprimir, pelo GFT - módulo de Manuais de Procedimento, o MPR aprovado, para anexar ao processo administrativo;
3) Elaborar despacho segundo artefato "Modelo de Despacho para Aprovação de MPR na SGP";
4) Elaborar memorando segundo artefato "Modelo de Memorando para Publicação em BPS de MPR da SGP".
5) Depois de impressos os documentos supracitados (e-mail de aprovação, MPR, Despacho e Memorando), entregá-los à Secretária da SGP.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Memorando para Publicação em BPS de MPR da SGP, Modelo de Despacho para Aprovação de MPR na SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Abrir processo administrativo do MPR".

06. Abrir processo administrativo do MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: 1) Para abrir o processo administrativo é preciso um documento numerado, com inscrição no SIGAD. Neste caso, será o "Despacho para Aprovação de MPR na SGP" que deverá ser inserido e numerado no SIGAD, para poder originar o processo administrativo.

2) Clicar em "Autuar processo" e seguir com o preenchimento das informações do mesmo; o SIGAD irá gerar um documento com as informações do processo, chamado "Capa de processo", o qual deverá ser impresso.

3) Com o MPR, o e-mail de aprovação e despacho em mãos, colocá-los na seguinte ordem: (a) Despacho - (b) MPR - (c) E-mail de aprovação. Depois, numerar as páginas do processo administrativo.

4) Após numeração, preencher o artefato "Termo de Autuação do Processo".

5) Pegar uma pasta física de processo, colar a "Capa de processo" na parte da frente da pasta e indexar os documentos na ordem em que foram numerados.

6) Entregar processo administrativo para a ALGP/SGP dar seguimento.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SIGAD, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do SIGAD.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SIGAD, Termo de Autuação de Processo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SIGAD.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar minuta de Portaria".

07. Elaborar minuta de Portaria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.

DETALHAMENTO: Com o número do processo administrativo gerado na atividade anterior, elaborar minuta de Portaria, segundo artefato "Modelo de Minuta de Portaria do MPR da SGP".

Depois, entregar a pasta do processo administrativo juntamente com a minuta de Portaria ao Superintendente, para assinatura.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Minuta de Portaria do MPR da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar minuta do MPR, assinar memorando e Portaria".

08. Analisar minuta do MPR, assinar memorando e Portaria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Analisar minuta do MPR, ler Memorando de encaminhamento para Publicação em BPS e a Portaria de Publicação do MPR a ser publicada e verificar a adequação do texto. Em caso de discordância, deve-se anotar os pontos discrepantes e devolver para a ALGP/SGP. Caso esteja de acordo com o texto, assinar os documentos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Tramitar o processo à ASTEC para publicação".

09. Tramitar o processo à ASTEC para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: O processo deverá ser encaminhado à ASTEC, via memorando, contendo a Portaria assinada e o MPR, para publicação em BPS. O processo deverá ser tramitado, via SIGAD, conforme o artefato "Manual do SIGAD".

Após o envio da versão impressa, os arquivos eletrônicos da Portaria e do MPR deverão ser encaminhados para o e-mail institucional da ASTEC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SIGAD.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SIGAD.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Aguardar Publicação em BPS".

10. Aguardar Publicação em BPS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.
DETALHAMENTO: Aguardar a divulgação pela ASTEC, em BPS, da Portaria de Publicação.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Encaminhar para arquivamento, divulgar às partes interessadas o novo MPR e atualizar planilha de acompanhamento".

11. Encaminhar para arquivamento, divulgar às partes interessadas o novo MPR e atualizar planilha de acompanhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SGP.
DETALHAMENTO: Após a publicação em BPS, imprimir o documento, anexá-lo ao processo administrativo referente ao MPR elaborado e tramitá-lo fisicamente e via SIGAD (conforme artefato "Manual do SIGAD") para o arquivo da ALGP (importante indicar, no SIGAD, o número do armário onde o processo será arquivado). Transformar o MPR em versão final no sistema, aprovando-o no GFT - Manuais de Procedimento, ou solicitar quem possua permissão no sistema para fazê-lo. Contatar as pessoas envolvidas durante a confecção dos processos que constam no MPR e que sofreram alteração na última revisão do manual, via telefone ou e-mail, para informar sobre a Portaria publicada e a aprovação do MPR elaborado. Solicitar também que essas pessoas divulguem para a equipe. Inserir informações do MPR publicado na planilha "Acompanhamento Map SGP", a qual se encontra na pasta <\\svcdf1001\anac\SGP\DIAPI_Divisão de Acompanhamento de Projetos e Processamento da Informação\Mapeamento>.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SIGAD.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento, SIGAD.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SGP deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.