



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/SPI-200-R05

MAPEAMENTO E GESTÃO DE PROCESSOS

03/2016



MPR/SPI-200-R05

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SPI-200-R05

21 de março de 2016.

Aprovado,

Tiago Sousa Pereira

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	20/01/2015	Gustavo Machado de Freitas	Versão Original
R01	20/02/2015	Tiago Sousa Pereira	1) Processo 'Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas' inserido. 2) Processo 'Mapear Processo de Negócio' modificado. 3) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SPI' modificado. 4) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' modificado.
R02	13/04/2015	Tiago Sousa Pereira	1) Processo 'Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC' inserido. 2) Processo 'Mapear Processo de Negócio' modificado. 3) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SPI' modificado. 4) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado. 5) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' modificado.
R03	25/06/2015	Tiago Sousa Pereira	1) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado. 2) Processo 'Atualizar

			<p>Cadastro de Colaboradores e Áreas' modificado.</p> <p>3) Processo 'Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC' modificado.</p>
R04	06/09/2015	Tiago Sousa Pereira	<p>1) Processo 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local' inserido.</p> <p>2) Processo 'Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos' inserido.</p> <p>3) Processo 'Mapear Processo de Negócio' modificado.</p> <p>4) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SPI' modificado.</p> <p>5) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado.</p> <p>6) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' modificado.</p>
R05	06/09/2015	Tiago Sousa Pereira	<p>1) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' removido.</p> <p>2) Processo 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças' inserido.</p> <p>3) Processo 'Checar e Responder e-Mails do ESPROC' inserido.</p> <p>4) Processo 'Corrigir Não Conformidades no Cadastro de</p>

			Colaboradores e Áreas' modificado. 5) Processo 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local' modificado.
--	--	--	---

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 13.
 - 1.1) Introdução, pág. 13.
 - 1.2) Revogação, pág. 13.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 13.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 13.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 14.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 14.
- 2) Definições, pág. 16.
 - 2.1) Expressão, pág. 16.
 - 2.2) Sigla, pág. 16.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 17.
 - 3.1) Artefatos, pág. 17.
 - 3.2) Competências, pág. 19.
 - 3.3) Sistemas, pág. 20.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 20.
- 4) Procedimentos, pág. 21.
 - 4.1) Mapear Processo de Negócio, pág. 21.
 - 4.2) Mapear Processo de Trabalho na SPI, pág. 27.
 - 4.3) Elaborar e Publicar MPR na SPI, pág. 33.
 - 4.4) Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas, pág. 43.
 - 4.5) Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas, pág. 47.
 - 4.6) Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC, pág. 51.
 - 4.7) Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local, pág. 55.
 - 4.8) Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos, pág. 58.
 - 4.9) Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças, pág. 61.

4.10) Checar e Responder e-Mails do ESPROC, pág. 66.

5) Disposições Finais, pág. 68.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Escritório de Processos

- a) Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) ALGP/SPI

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI
- 2) Mapear Processo de Trabalho na SPI

b) ALGP/SPI - Revisão

- 1) Mapear Processo de Trabalho na SPI

c) ESPROC - Comunicação Interna

- 1) Checar e Responder e-Mails do ESPROC
- 2) Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos
- 3) Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC

d) ESPROC - Elaboração

- 1) Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local
- 2) Mapear Processo de Negócio

e) ESPROC - Instrutor do GFT

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

f) ESPROC - Revisão

- 1) Mapear Processo de Negócio

g) GESTOR/SPI

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

h) GT-ESPROC - Atualização Cadastral

- 1) Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas

2) Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas

i) O GT-ESPROC

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI
- 2) Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos
- 3) Mapear Processo de Negócio
- 4) Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC
- 5) Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças

j) O SPI

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

k) Recurso Interno

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

l) SPI - Secretaria

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR tem como objetivo publicar padrões de trabalho concernentes ao trabalho do ESPROC - Escritório de Processos e ALGP/SPI.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Planejamento Institucional - SPI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Mapear Processo de Negócio.
- b) Mapear Processo de Trabalho na SPI.
- c) Elaborar e Publicar MPR na SPI.
- d) Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas.
- e) Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas.
- f) Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC.
- g) Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local.
- h) Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos.
- i) Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças.
- j) Checar e Responder e-Mails do ESPROC.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SPI-200-R04, aprovado na data de 06 de setembro de 2015.

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:

Área Organizacional	Descrição
Gerência Técnica de Escritório de Processos - GT-ESPROC	A GT-ESPROC exerce a função de Escritório de Processos da ANAC.

Grupo Organizacional	Descrição
ALGP/SPI	Servidores da GT-ESPROC que exercem função de Área Local de Gestão de Processos da SPI.
ALGP/SPI - Revisão	Grupo que revisa processos de trabalho cadastrados no sistema.
ESPROC - Comunicação Interna	Grupo responsável pela Comunicação Interna das atividades do ESPROC com outras áreas da ANAC.
ESPROC - Elaboração	Grupo que elabora mapas de processos de negócio na GT-ESPROC
ESPROC - Instrutor do GFT	Membros do Escritório de Processos capazes de treinar servidores no uso do sistema GFT.
ESPROC - Revisão	Servidores da GT-ESPROC responsáveis por revisar processos de negócio.
GESTOR/SPI	Gestores da SPI
GT-ESPROC - Atualização Cadastral	Grupo da GT-ESPROC responsável pela atualização cadastral de Recursos Internos e Áreas
O GT-ESPROC	O Gerente Técnico de Escritório de Processos da Superintendência de Planejamento Institucional.
O SPI	O Superintendente de Planejamento Institucional da ANAC.
Recurso Interno	Este grupo representa todas as pessoas ativas da organização.
SPI - Secretaria	Equipe de apoio que auxilia nos trâmites para a recepção e o processamento de documentos no âmbito da SPI.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Planejamento Institucional 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 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
SIPOC	Mapeamento de processo em alto nível que tem como objetivo identificar os clientes, o produto, os principais processamentos, os recursos, informações, materiais e fornecedores de insumos para o processo.

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.
ESPROC	Escritório de Processos da ANAC
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.
PN	Processo de Negócio
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
Apresentação de Integração à Gestão de Processos	Apresentação de Integração dos Gestores da ANAC à Gestão de Processos.
Apresentação de Integração ao GFT	Apresentação utilizada para familiarizar servidores da SPI que ainda não conhecem o sistema GFT quando da aprovação de um MPR de sua unidade organizacional.
Checklist de Mapa de Processo de Negócio	Checklist para verificar se um mapa de processo de negócio está conforme.
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.
Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos	Planilha que contém os códigos de Referência cruzada para cadastro de elementos de processos de trabalho nos sistemas de apoio
Comunicação Interna do ESPROC	Textos modelo de notícias das principais atividades do ESPROC para envio à ASCOM.
Convite Padrão para Reunião de Gestores - Outlook	Convite, a ser enviado no Outlook para os novos gestores selecionados para apresentação de integração à Gestão de Processos.

E-Mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho da SPI	E-mail padrão a ser enviado quando da necessidade de marcação de reunião para mapeamento de processo de trabalho na SPI.
E-Mail Padrão para Comunicar Cadastramento de Processo de Trabalho à ALGP	Minuta de e-mail enviada pelo ESPROC à ALGP
E-Mail para Solicitação de Desinstalação de MS Visio	Modelo de e-mail que deve ser utilizado para solicitar a desinstalação de MS Visio em computadores de colaboradores não pertencentes às ALGP.
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.
Formulário de Auxílio para Reunião de Monitoramento da ALGP	Formulário de auxílio, a ser utilizado para preparação e registro das ocorrências obtidas nas reuniões de monitoramento ESPROC-ALGP
Legenda de Cores para Mapeamento de Processo de Negócio	Este artefato possui a legenda de cores a ser usada em processos de trabalho com características especiais, utilizado no mapeamento de processos de negócio.
Lista de Consulta ao DOU/BPS	A lista de palavras-chave deve ser utilizada para consulta ao DOU e BPS para atualizar Áreas e Grupos e Recursos Internos no GFT.
Lista de Presença - ESPROC	Lista de Presença a ser utilizada nas reuniões do Escritório de Processos (GT-ESPROC/SPI).
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
Métricas para Mapeamento	Tabela que lista os tempos padrão a serem considerados na definição do lead-time de processos
Modelo de Memorando de Envio para Aprovação de MPR na SPI	Modelo de memorando a ser enviado ao SPI para aprovação de MPR dentro de sua superintendência.
Modelo de Memorando para Publicação de MPR na SPI	Modelo de memorando a ser enviado para a ASTEC pedindo a publicação de um MPR

	aprovado pela SPI em BPS.
Modelo de Portaria para Publicação de MPR na SPI	Modelo de Portaria que aprova um MPR na SPI
Numeração Padrão de MPR na SPI	Numeração padrão de manuais de procedimento na SPI.

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
Atualiza o cadastro de recursos internos, áreas e grupos no sistema GFT de acordo com as informações provenientes do DOU e BPS.	GT-ESPROC - Atualização Cadastral
Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.	ALGP/SPI, O GT-ESPROC
Manipula o módulo de Processos de Negócio - GFT com eficiência e livre de erros.	ESPROC - Elaboração
Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.	ALGP/SPI, O GT-ESPROC
Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.	ESPROC - Elaboração
Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.	ALGP/SPI
Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC.	ESPROC - Instrutor do GFT
Parametriza as informações necessárias para o controle do processo, a partir da modelagem de dados do Sistema GFT.	ALGP/SPI, O GT-ESPROC
Tramita, corretamente, os documentos no SIGAD, observando a IN nº 22 e a rotina de despachos.	SPI - Secretaria

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

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
GFT- Sistemas Externos	Módulo de acesso a sistemas externos do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\12.exe
GFT - Áreas e Grupos	Módulo de Áreas e Grupos do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\4.exe
GFT - Artefatos	Módulo de cadastro de artefatos do sistema GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\8.exe
GFT - CCHA	Módulo de cadastro de competências, conhecimentos, habilidades e atitudes do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\11.exe
GFT - Dados de Execução	Módulo de Dados de Execução do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\3.exe
GFT - Demandas	Módulo de Demandas do Sistema GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\5.exe
GFT - Indicadores e Relatórios	Sistema que gera indicadores e relatórios de dados do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\16.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
GFT - Recursos Internos	Módulo de Recursos Internos do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\7.exe
GFT - Termos	Módulo de Termos do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\10.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 Negócio

Este processo tem como objetivo mapear os processos de negócio de uma determinada área da ANAC por meio da identificação dos processos de trabalho executados por ali. Não inclui a identificação dos processos de trabalho de outras áreas contidas no processo de negócio a ser mapeado.

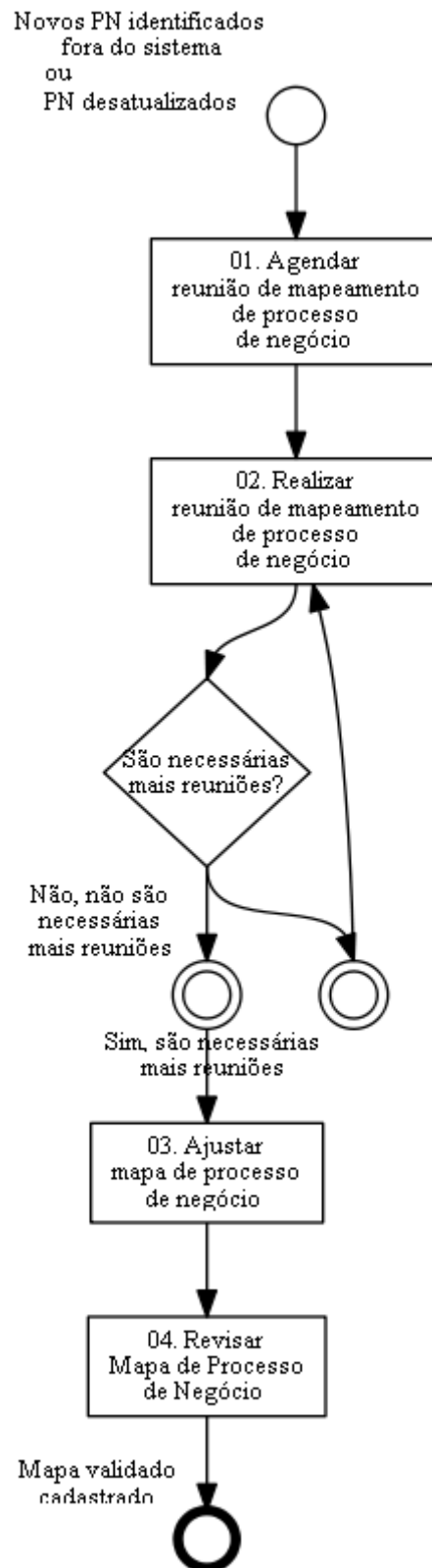
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Novos PN identificados fora do sistema ou PN desatualizados", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Mapa validado cadastrado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - Elaboração, ESPROC - Revisão, O GT-ESPROC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos; (2) Manipula o módulo de Processos de Negócio - GFT com eficiência e livre de erros.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Legenda de Cores para Mapeamento de Processo de Negócio", "Checklist de Mapa de Processo de Negócio", "Manual de Referência de Mapeamento de Processos", "E-Mail Padrão para Comunicar Cadastramento de Processo de Trabalho à ALGP".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Agendar reunião de mapeamento de processo de negócio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.
DETALHAMENTO: Deve-se agendar uma reunião de mapeamento, por e-mail, com o gerente da área onde se irá mapear os processos de negócio. Deve-se pedir ao gerente para incluir na reunião as pessoas que possuem o conhecimento do funcionamento dos processos de negócio em sua área, caso ele não possua o conhecimento completo. O GT-ESPROC deve selecionar um servidor do ESPROC - Elaboração para coordenar a reunião, e incluí-la no convite. A seleção deve se guiar pelos seguintes critérios: <ol style="list-style-type: none">1) Menor carga de trabalho do servidor.2) Maior familiaridade com os processos da área mapeada.3) Maior familiaridade com as pessoas na reunião.4) Disponibilidade de realizar viagens, se necessário.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião de mapeamento de processo de negócio".

02. Realizar reunião de mapeamento de processo de negócio
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
DETALHAMENTO: Antes e durante a reunião, deve-se seguir as boas práticas de mapeamento constantes no 'Legenda de Cores para Mapeamento de Processo de Negócio'. Deve-se usar o MS Visio para se fazer o mapeamento. Em relação a ordem de preenchimento das informações, deve-se: <ol style="list-style-type: none">1) Identificar os candidatos a processos de negócio, perguntando ao entrevistado quais são os "grandes grupos" de trabalho na área. Os processos de negócio identificados durante este passo NÃO são necessariamente os processos de negócio finais. Em etapas posteriores eles serão harmonizados com os processos de negócio verdadeiros, contidos na base do sistema. Este passo é somente para se organizar os processos de trabalho em candidatos a processos de negócio. Cada processo de negócio identificado deve ser uma aba no mesmo arquivo em Visio, e o nome da aba deve ser o nome do candidato a processo de negócio.2) Identificar os processos de trabalho do processo de negócio no Visio, de acordo com a linguagem de mapeamento de processo de negócio contida no artefato 'Legenda de Cores para Mapeamento de Processo de Negócio'. Não é necessário nesta etapa garantir total conformidade com a linguagem, visto que ela será ajustada em processo posterior. Ao se realizar o mapeamento, pode-se identificar processos de trabalho de outras áreas (mapeadas ou não), que não se sabe a qual área pertence, que não possuem processos de negócio aparentes, entre outros. Nestes casos, as caixas devem ser pintadas de acordo com as cores do artefato 'Manual de Referência de Mapeamento de Processos' para que, no futuro, ao se passar o mapa a limpo, estas informações estejam claras para análise.3) Descrever de forma detalhada o que significa cada processo de trabalho no MS Visio, dentro da propriedade "Documentação" de cada caixa do processo de trabalho. Este passo é

importante para se entender posteriormente o que é de fato o processo de trabalho que a caixa representa. Deve conter, além da descrição, informações sobre o evento de início e de fim.

4) Coletar as informações necessárias para descrição posterior do SIPOC.

Ao final da reunião, deve-se gravar o mapa na rede e verificar se são necessárias reuniões extras, para que o mapeamento dos processos de negócio da área se dê de forma adequada. Caso sejam necessárias, marcá-las diretamente com as pessoas apropriadas.

Caso não sejam necessárias mais reuniões, passar por todos os processos de negócio mapeados durante todas as reuniões desta demanda para garantir que o mapeamento está adequado. Em particular, verificar se estão corretos:

- 1) Os nomes dos processos de trabalho e seus respectivos responsáveis.
- 2) O sequenciamento entre os processos de trabalho.
- 3) O posicionamento dos processos de trabalho nos processos de negócio.
- 4) O SIPOC.

COMPETÊNCIAS:

- Manipula o módulo de Processos de Negócio - GFT com eficiência e livre de erros.
- Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Legenda de Cores para Mapeamento de Processo de Negócio, Manual de Referência de Mapeamento de Processos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Negócio.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião de mapeamento de processo de negócio". Caso a resposta seja "não, não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "03. Ajustar mapa de processo de negócio".

03. Ajustar mapa de processo de negócio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Deve-se ajustar o mapa de processo de negócio com as informações e formatos que não puderam ser feitos durante a reunião, de acordo com as regras do 'E-Mail Padrão para Comunicar Cadastramento de Processo de Trabalho à ALGP'. Caso sejam detectadas incompatibilidades, deve-se ajustá-las antes de enviar para a próxima fase.

Após o ajuste, deve-se consultar o sistema 'GFT - Processos de Trabalho' e verificar, agora de fato, a qual processo de negócio deve pertencer cada grupo de processos de trabalho dentro dos candidatos a processos de negócio identificados na etapa 02. Em caso de dúvidas, deve-se buscar orientação junto a O GT-ESPROC. O mesmo procedimento de verificação no sistema deve ser feito em relação aos processos de trabalho mapeados em cores, conforme artefato da etapa 02, ou seja, verificar se já existem antes de cadastrá-los, e a qual área pertencem. Neste caso, o sistema a ser usado é o 'GFT - Processos de Negócio'.

Deve-se cadastrar os processos de negócio novos no sistema, incluindo dentro de si os seus

processos de trabalho. Deve-se colocar as relações entre os processos de trabalho ou refazer as relações pré-existentes. Tomar extrema precaução ao se criar novos processos de trabalho. Buscar na base dentro das áreas correspondentes, se já não há minutas ou publicações dos mesmos processos de trabalho que se quer criar, para impedir a criação de minutas duplicadas. O nome do novo processo de trabalho não deve ser genérico (ex: Elaborar Nota Técnica), e sim conter especificidades que possam identificar o conteúdo de trabalho de forma unívoca em relação a outros processos de trabalho com nomes parecidos (ex: Elaborar Nota Técnica de Afastamento do País para Realização de Curso no Exterior). Ao se criar processos de trabalho novos, deve-se colocar como responsável o chefe da ALGP da UORG que executa as ações do processo de trabalho, e deve-se cadastrar como área a própria área mapeada. Ao se criar um processo de trabalho novo, deve-se também colocar sua descrição detalhada, de acordo com a informação constante no campo "Documentação" do MS Visio.

Nessa etapa incluir no GFT as informações do SIPOC mapeadas na etapa 02.

Deve-se ainda verificar as categorias existentes para os processos de negócio, e verificar se o processo de negócio mapeado se encaixa em alguma das categorias existentes, em caso positivo, deve-se fazer a associação.

Após os ajustes, dar upload do mapa de processo de negócio no sistema 'GFT - Processos de Trabalho'(sem caixas pintadas em cores), consolidar o mapa de processo de negócio e enviar e-mail à ALGP correspondente conforme minuta presente no artefato 'Checklist de Mapa de Processo de Negócio'. É importante ressaltar que uma reunião pode resultar em um ou mais processos negócio a serem cadastrados. Sendo assim, para cada processo de negócio identificado, será necessário um checklist.

Em seguida, deve-se adicionar ou selecionar o nome do(s) Processo(s) de Negócio(s) no sistema para que o executor da próxima etapa saiba exatamente quais processos deve revisar.

Ao passar para a próxima etapa, caso o responsável por essa etapa também esteja incluído no próximo grupo, ou seja 'ESPROC - Revisão', não deve-se tomar a etapa, e sim selecionar uma pessoa diferente para realizá-la, de acordo com os seguintes critérios:

- 1) Familiaridade com o processo.
- 2) Experiência em revisão de mapas de processo de negócio.
- 3) Carga de trabalho.

Deve-se cadastrar os processos de trabalho no registro do processo de negócio no 'GFT - Processos de Trabalho'. No sistema, caso seja necessário criar novos processos de trabalho, colocar o gerente como responsável pelos processos de trabalho criados, ou quem ele designar.

COMPETÊNCIAS:

- Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail Padrão para Comunicar Cadastramento de

Processo de Trabalho à ALGP, Checklist de Mapa de Processo de Negócio.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Negócio, GFT - Processos de Trabalho.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Revisar Mapa de Processo de Negócio".

04. Revisar Mapa de Processo de Negócio
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Revisão.
DETALHAMENTO: O ESPROC - Revisão deve verificar se o mapa atende os requisitos do artefato 'Checklist de Mapa de Processo de Negócio'. Em caso negativo, ele mesmo deve realizar os ajustes de acordo com o mesmo artefato. Verificar também se as informações do diagrama em Visio estão idênticas às informações cadastradas no sistema 'GFT - Processos de Negócio'. Caso haja disparidades, entrar em contato com a pessoa que elaborou o mapa para descobrir qual informação é a correta, a que consta no mapa em Visio ou no sistema. Após o esclarecimento, deve-se corrigir as informações erradas tanto no Visio quanto no sistema. Após a verificação e os ajustes finais, consolidar a versão do Processo de Negócio e indicar se havia erros no checklist nos dados da demanda.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Mapa de Processo de Negócio.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Negócio.
PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Mapear Processo de Trabalho na SPI', publicado no MPR/SPI-200-R04, opcionalmente; 'Elaborar Mapa de Processo de Trabalho da SIA', publicado no MPR/SIA-010-R04, opcionalmente.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Mapear Processo de Trabalho na SPI

Este processo de trabalho contém as etapas necessárias para se gerar o fluxo fiel de um processo de trabalho em existência na SPI e cadastrá-lo adequadamente no sistema.

A execução desse processo se dará pela ALGP/SPI exceto nos fluxos referentes à GT-ESPROC, casos em que a própria gerência executará as tarefas aqui descritas.

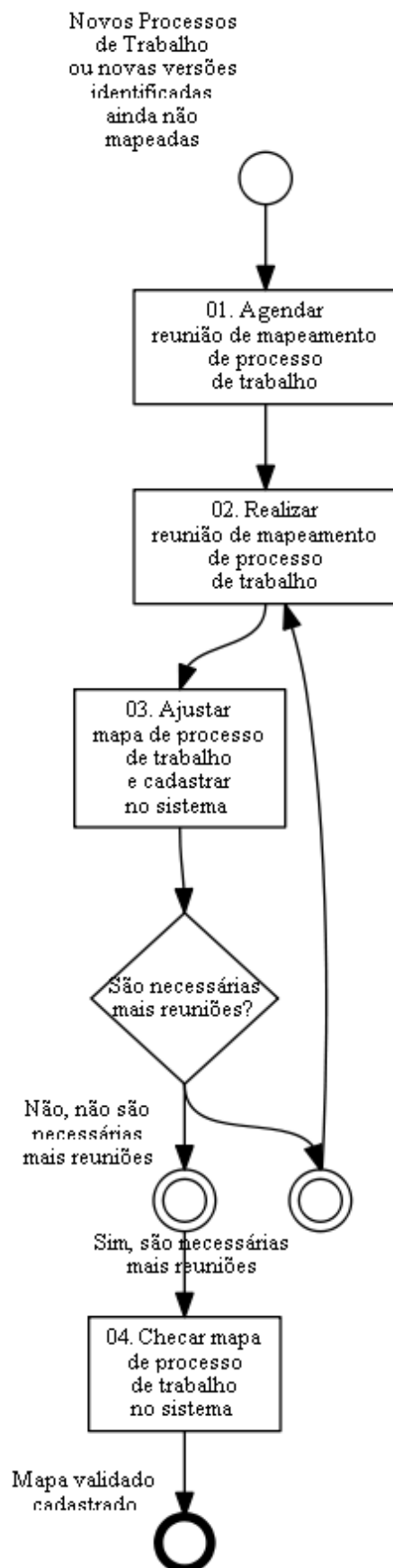
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Novos Processos de Trabalho ou novas versões identificadas ainda não mapeadas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Mapa validado cadastrado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/SPI, ALGP/SPI - Revisão.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.

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

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Agendar reunião de mapeamento de processo de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

DETALHAMENTO: Preencher a minuta de e-mail padrão, conforme artefato 'E-Mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho da SPI', com os dados do processo a ser mapeado e do gestor imediato predominante do processo. O gestor predominante do processo é aquele que possui mais atividades relacionadas no processo, e que geralmente inicia-o. Para descobrir o nome do gestor, deve-se procurar no sistema 'GFT - Áreas e Grupos'. As salas de reunião devem conter notebook, projetor e acesso a rede.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião de mapeamento de processo de trabalho".

02. Realizar reunião de mapeamento de processo de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

DETALHAMENTO: O ALGP/SPI 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.

Entrevistar as pessoas na reunião e desenhar os diagramas dos processos de trabalho usando o MS-Visio e seguindo todas as práticas recomendadas do capítulo de Boas Práticas de Mapeamento do 'Formas da Notação de Mapeamento de Processos'. Abrir os processos de negócio dos processos de trabalho a serem mapeados para se ter uma ideia do contexto geral do que se quer mapear.

Ao se mapear o processo de trabalho, deve-se verificar, por meio do conteúdo do processo de trabalho explicado na reunião, se há possibilidade de automação do processo de trabalho tendo-se em conta as funcionalidades do GFT. Caso isso seja possível, deve-se explicar a possibilidade de automação à área mapeada e verificar se ela possui interesse em realizar o mapeamento já prevendo o uso dessa ferramenta. Em caso de resposta positiva da área, modelar o processo de trabalho já tendo em vista esse fim, anotando na parte de "Documentação" das figuras do MS Visio, as informações referentes aos dados que devem ser mapeados.

O arquivo em Visio deve ser salvo na pasta \\svcdf1001\\ANAC\SPI\ESPROC\ALGP SPI\<gerência>, sendo que <gerência> deve ser substituído pela sigla da gerência predominante do processo. Caso haja alguma observação importante sobre a etapa que possa ser usada na elaboração do manual, anotá-la no campo "Documentação" do diagrama da atividade no próprio Visio.

Perguntar ao entrevistado, adicionalmente, se alguma etapa (incluindo o evento de fim), dispara a execução de outro processo de trabalho. Em caso positivo, tomar nota da informação dentro do campo documentação no diagrama da atividade que dispara o novo

processo, informando, minimamente, o nome do processo de trabalho disparado, caso já exista no sistema 'GFT - Áreas e Grupos', ou uma descrição do processo de trabalho, caso não exista.

Durante o mapeamento, caso seja percebida uma forma mais conveniente de dividir os processos de trabalho a serem mapeados, pode-se livremente mesclar, dividir, excluir e incluir outras minutas de processos de trabalho da SPI. Se por acaso, houver mudança na estrutura do processo de negócio que gere novos processos de trabalho (por meio de divisão ou não), incluí-los no Processo de Negócio no sistema 'GFT - Processos de Negócio'.

Mapear um processo de trabalho de cada vez. Após o mapeamento de cada Processo de Trabalho, durante a reunião, entrar no sistema 'GFT - Processos de Trabalho' e cadastrar as pessoas pertencentes a cada grupo que toma ação no processo de trabalho. Caso o grupo não exista, cadastrá-lo, porém, apenas após verificar se o grupo já não está cadastrado com outro nome.

Ao final da reunião, caso sejam necessárias novas reuniões com os mesmos participantes dessa reunião, já agendar a data da próxima reunião no Outlook.

Caso não sejam mais necessárias reuniões, avisar ao entrevistado que o trabalho irá agora para a fase de detalhamento das etapas e publicação do MPR, e que, nesta próxima fase, o mapa pode sofrer alterações de acordo com novas informações sobre o detalhe das etapas. Explicar que a aprovação de todo trabalho será feita pelo superintendente.

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 - Processos de Negócio, GFT - Áreas e Grupos, GFT - Processos de Trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Ajustar mapa de processo de trabalho e cadastrar no sistema".

03. Ajustar mapa de processo de trabalho e cadastrar no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

DETALHAMENTO: Ajustar o(s) mapa(s) elaborado(s) na etapa anterior de acordo com os itens do 'E-Mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho da SPI'. Se durante o ajuste houver a necessidade de refazer etapas ou o nome do processo de trabalho, contatar as pessoas participantes do mapeamento para obter concordância da mudança antes de realizar o ajuste.

Após o ajuste ter sido completado, criar um novo registro para o processo de trabalho do mapa no sistema 'GFT - Processos de Trabalho', especificando, neste momento, somente o tipo de cada uma das etapas do mapa e o responsável pela execução. Caso a etapa tenha alguma observação gravada no campo "Documentação" do Visio, incluí-la na instrução de

trabalho. Deve-se carregar também o mapa em MS Visio no sistema. Deve-se também incluir a descrição do processo de trabalho de forma detalhada no sistema, de tal forma a possibilitar o entendimento do objetivo do fluxo.

Se durante a reunião de mapeamento foi identificado que o processo de trabalho mapeado possui disparos para outros processos de trabalho, deve se proceder da seguinte forma:

- 1) Se o processo de trabalho disparado não estiver no mesmo processo de negócio do processo mapeado, inclui-lo no processo de negócio por meio do sistema 'GFT - Áreas e Grupos'.
- 2) Caso o processo já esteja cadastrado no sistema 'GFT - Processos de Trabalho', cadastrar o disparo na etapa correta.
- 3) Caso o processo não tenha sido encontrado no sistema, entrar em contato com o chefe da ALGP da UORG em questão e perguntar sobre a existência do processo de trabalho. Caso exista, proceder conforme passos 1 e 2 desta instrução, caso não exista, criar o processo de trabalho no sistema de acordo com o nome dado pela UORG. Ao criar um novo processo de trabalho para o disparo, colocar como responsável pela edição o chefe da ALGP da UORG ao qual o processo de trabalho pertence, colocar como área responsável pelo processo de trabalho a área a qual o processo de trabalho pertence, e cadastrar o disparo na etapa correta do processo de trabalho mapeado.

Deve-se também ajustar o processo de trabalho mapeado para que se conecte de forma correta ao próximo processo de acordo com o evento de início do próximo processo, caso este último já esteja publicado ou tenha sido gerado por outra ALGP.

Caso haja a necessidade de marcar reunião com outras pessoas que não sejam as presentes na última reunião, preencher o artefato 'Checklist de Mapa de Processo de Trabalho', com os dados do(s) processo(s) a ser(em) mapeado(s) e do gestor imediato predominante do processo. O gestor predominante do processo é aquele que possui mais atividades relacionadas no processo, e que geralmente inicia-o. Para descobrir o nome do gestor, deve-se procurar no sistema 'GFT - Processos de Negócio'.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Mapa de Processo de Trabalho, E-Mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho da SPI.

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

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "não, não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "04. Checar mapa de processo de trabalho no sistema". Caso a resposta seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião de mapeamento de processo de trabalho".

04. Checar mapa de processo de trabalho no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI - Revisão.

DETALHAMENTO: O ALGP/SPI - Revisão deve verificar se os mapas dos processos de trabalho mapeados atendem os requisitos do 'Checklist de Mapa de Processo de Trabalho'. Em caso negativo, ele mesmo deve proceder aos ajustes de acordo com o mesmo artefato.

Verificar também se as informações do diagrama em Visio estão idênticas às informações cadastradas no sistema 'GFT - Processos de Trabalho'. Caso haja disparidades, entrar em contato com a pessoa da 'ALGP/SPI' que elaborou o mapa para descobrir qual informação é a correta, a que consta no mapa em Visio ou no sistema. Após o esclarecimento, deve-se corrigir as informações erradas tanto no Visio quanto no sistema.

Após a verificação e os ajustes finais, indicar se havia erros no checklist.

Ao final desta etapa, será pedido um disparo. Cadastrar uma demanda para cada conjunto de processos de trabalho pertencentes a uma mesma área organizacional. Em caso de processos de trabalho interfuncionais, associá-los ao grupo da área predominante.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Elaborar e Publicar MPR na SPI', publicado no MPR/SPI-200-R04, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.3 Elaborar e Publicar MPR na SPI

Este processo de trabalho lista as etapas necessárias para se detalhar a instrução de trabalho, competências e outros dados de um processo de trabalho mapeado na SPI. Ele também inclui procedimentos para garantir a aprovação do MPR pelo superintendente e o trâmite para publicação em BPS.

O processo contém, ao todo, 12 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "PT mapeados e cadastrados no sistema sem detalhes", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

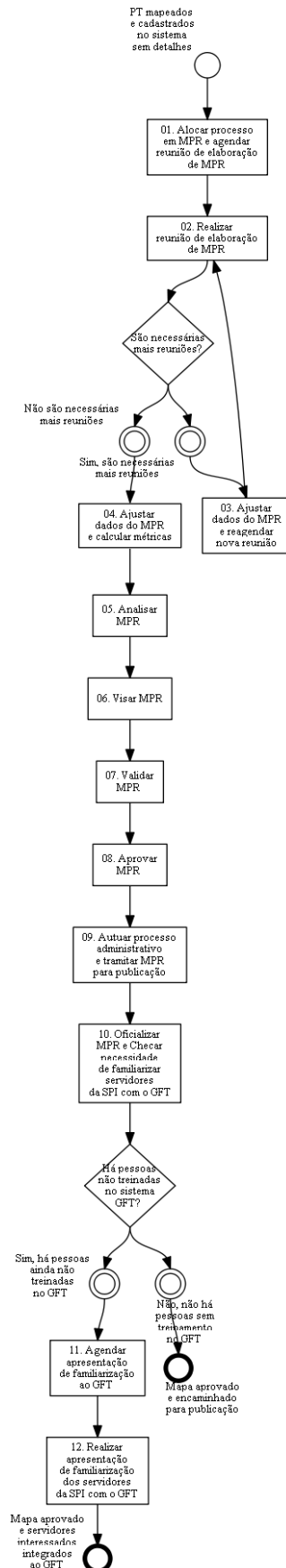
- a) Mapa aprovado e servidores interessados integrados ao GFT.
- b) Mapa aprovado e encaminhado para publicação.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/SPI, ESPROC - Instrutor do GFT, GESTOR/SPI, O GT-ESPROC, O SPI, Recurso Interno, SPI - Secretaria.

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) Parametriza as informações necessárias para o controle do processo, a partir da modelagem de dados do Sistema GFT; (3) Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC; (4) Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências; (5) Usa ferramentas do SIGAD, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do SIGAD; (6) Tramita, corretamente, os documentos no SIGAD, observando a IN nº 22 e a rotina de despachos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Métricas para Mapeamento", "Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento", "Modelo de Memorando de Envio para Aprovação de MPR na SPI", "Modelo de Memorando para Publicação de MPR na SPI", "Manual de Referência de Mapeamento de Processos", "Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos", "Modelo de Portaria para Publicação de MPR na SPI", "Manual de Referência de Mapeamento de Competências", "Apresentação de Integração ao GFT", "Numeração Padrão de MPR na SPI".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Alocar processo em MPR e agendar reunião de elaboração de MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

DETALHAMENTO: Alocar os processos de trabalho nos MPR de acordo com as orientações explícitas de O GT-ESPROC ou do solicitante da execução deste processo, caso existam, respeitando a orientação de O GT-ESPROC caso haja conflito nas orientações.

Caso não haja orientação explícita de nenhuma das partes, verificar se os processos que precisam ser detalhados já possuem versões antigas em outros MPR em vigor ou em minutas esperando publicação. Para isso, deve-se verificar o cadastro de MPR no sistema 'GFT - Manual de Procedimento'.

Caso alguns dos processos já estejam estabelecidos em um MPR, deve-se inseri-los nos MPR em questão. Caso o MPR já esteja publicado, deve-se criar uma nova versão para o manual. Isso significa que, caso o MPR identificado esteja em vigor, este procedimento constará em uma revisão deste manual. Anotar, no campo de justificativa pedido para a nova revisão, que a nova versão do MPR está sendo gerada para incluir a nova versão do processo.

Caso alguns dos processos não estejam estabelecidos em nenhum MPR, deve-se verificar se algum dos MPR possui então assunto relacionado aos processos em questão. Assuntos podem ser temática em comum, processos de trabalho relacionados, processo de negócio e/ou área organizacional compartilhada com os outros processos de trabalho do manual. Em caso positivo, adicionar os processos de trabalho aos MPR correlatos, criando uma nova versão caso o MPR já esteja publicado, 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.

No caso de haver processos que não possam ser relacionados a nenhum MPR pré-existente, criar um registro para um novo MPR no sistema 'GFT - Manual de Procedimento', usando-se de critérios semelhantes aos do parágrafo anterior. Ao se criar o novo MPR, deve-se descrever o propósito do manual. Na tela de criação do novo MPR, deve-se inserir como data de aprovação uma data qualquer do futuro, que será ajustada posteriormente para refletir a data real de aprovação do documento. A numeração do MPR deve respeitar a tabela do artefato 'Numeração Padrão de MPR na SPI'.

Em caso de dúvidas, consultar O GT-ESPROC.

Deve-se tentar agendar a reunião de detalhamento com as mesmas pessoas que participaram da elaboração dos processos de trabalho, caso seja possível. Em caso negativo, deve-se dar preferência a agendamento de reuniões presenciais em detrimento de videoconferência, e sempre que isso não afetar o prazo de conclusão da elaboração do MPR.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Numeração Padrão de MPR na SPI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião de elaboração de MPR".

02. Realizar reunião de elaboração de MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

DETALHAMENTO: Deve-se apresentar o MPR onde os processos mapeados serão inseridos utilizando-se o 'GFT - Processos de Trabalho', possibilitando a área alvo opinar sobre a alocação do processo no MPR feito na etapa anterior. Caso o entrevistado tenha opinião divergente do executor da atividade, deve-se dar preferência à opinião do entrevistado.

Entrevistar a área alvo de acordo com o capítulo de Boas Práticas do artefato 'Manual de Referência de Mapeamento de Competências'. Deve-se preencher, primeiramente, as instruções de trabalho de todas as etapas juntamente com os artefatos e os sistemas externos, e somente após a conclusão destes detalhamentos deve-se inserir as competências. Caso o sistema em particular não esteja cadastrado, deve-se cadastrá-lo usando o sistema 'GFT- Sistemas Externos'.

O levantamento de competências para as atividades deve seguir os conceitos do Manual de Referência de Mapeamento de Processos.

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.

Caso a competência não exista, deve-se cadastrá-la no sistema 'GFT - CCHA'.

Caso o mapeamento do processo tenha sido modelado para o uso no sistema 'GFT - Demandas', deve-se proceder ao cadastro dos dados após a inserção de competências.

A qualquer momento, ao se detalhar as etapas, pode ser que o grupo sinta a necessidade de se remodelar o fluxo mapeado para que o processo esteja realmente de acordo com o que se deseja. Nesses casos, deve-se remodelar o fluxo diretamente na reunião.

COMPETÊNCIAS:

- Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.
- Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.
- Parametriza as informações necessárias para o controle do processo, a partir da modelagem de dados do Sistema GFT.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Mapeamento de Competências, Manual de Referência de Mapeamento de Processos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas, GFT - Processos de Trabalho, GFT - CCHA, GFT- Sistemas Externos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "04. Ajustar dados do MPR e calcular métricas". Caso a resposta seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "03. Ajustar dados do MPR e reagendar nova reunião".

03. Ajustar dados do MPR e reagendar nova reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.
DETALHAMENTO: Ajustar as instruções de trabalho, as competências e todas as outras propriedades do mapa de acordo com a linguagem oficial de mapeamento da ANAC contida no artefato 'Manual de Referência de Mapeamento de Processos'. Não deve-se preocupar neste momento em calcular o lead-time. Importar todos os dados gerados para o sistema 'GFT - Processos de Trabalho'.
Caso o manual de procedimento preveja automação do processo via GFT, deve-se simular o processo nesta etapa, aprovando-se o MPR no ambiente de simulação do GFT e simulando sua execução também no ambiente de simulação, em todas as etapas. Ao final, deve-se verificar se os dados gerados estão de acordo com o acordado nas reuniões.
Agendar a próxima reunião via Outlook com as pessoas envolvidas na última reunião. A sala deve conter acesso a rede interna e deve-se pedir a instalação de notebook e projetor na sala, caso não exista. Enviar a minuta ajustada de MPR em word para as pessoas que vão participar da reunião no momento do agendamento, via e-mail.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos, Manual de Referência de Mapeamento de Processos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião de elaboração de MPR".

04. Ajustar dados do MPR e calcular métricas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.
DETALHAMENTO: Gerar o documento impresso e verificar se não há erros ou informações desatualizadas. Com o documento impresso é mais fácil verificar se os nomes e descrições de grupos, artefatos e termos 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, corrigi-los.
Deve-se verificar no sistema 'GFT - Termos' se todas as competências publicadas no MPR foram validadas, já que competências não validadas podem mudar de redação a qualquer momento, e portanto, não podem ser aprovadas. Em caso de competências não validadas, deve-se pedir ao responsável pela validação das competências que o faça o mais rápido possível.
Verificar também, no documento do Word, se a descrição dos processos e a descrição do MPR fazem sentido no papel impresso. Caso não façam, proceder aos ajustes.
Nesta etapa, os termos devem ser adicionados ao MPR. Deve-se colocar como termos:
<ol style="list-style-type: none">1) Todas as siglas que aparecem no MPR.2) Todas as expressões técnicas.3) Traduções, se existirem.
Caso o termo que se deseja adicionar ao MPR não exista, deve-se cadastrá-lo no sistema 'GFT - CCHA'.

Verificar também se os mapas em Visio, cadastrados no 'GFT - Recursos Internos', estão de acordo com a versão final de cada processo cadastrado no MPR. Em caso negativo, deve-se ajustar o Visio e atualizá-lo no mesmo sistema.

Atualizar também no 'GFT - Recursos Internos' os dados para disparo do processo, a frequência anual estimada de demanda do processo, o prazo para execução de demandas e as áreas/grupos com liberdade de solicitar o seu disparo. Observe que se o processo já estiver publicado e executado através do sistema de demandas é possível calcular automaticamente a estimativa de frequência das demandas do processo.

Os ajustes dessa fase devem ser finais. As métricas de lead-time devem ser calculadas de acordo com o 'Métricas para Mapeamento'. Deve-se gerar o documento em Word no sistema 'GFT - Áreas e Grupos', adicionando, na página de assinatura, o nome do(s) gestor(es) cujas áreas são disciplinadas pelo MPR, acima do nome do superintendente.

Inserir, no sistema 'GFT - Processos de Trabalho', o login dos servidores envolvidos em todas as etapas de todos os processos de trabalho do MPR.

Caso essa etapa esteja sendo retrabalhada, abrir o documento em Word enviado pela etapa anterior e verificar os ajustes a serem feitos. Após os ajustes, seguir o trâmite normal do processo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos, Métricas para Mapeamento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos, GFT - Recursos Internos, GFT - Processos de Trabalho, GFT - Manual de Procedimento, GFT - CCHA, GFT - Termos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar MPR".

05. Analisar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Verificar se o MPR está conforme os itens do artefato 'Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento'. Adicionalmente, verificar se o manual:

- 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.

Em caso de problemas, deve-se anotá-los no próprio documento usando comentários ou a funcionalidade "Controlar Alterações". Carregar o documento do Word com as anotações nesta etapa no GFT e devolver o MPR para a etapa 04, para que as correções possam ser efetuadas.

COMPETÊNCIAS:

- Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.
- Parametriza as informações necessárias para o controle do processo, a partir da modelagem de dados do Sistema GFT.

- Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Visar MPR".

06. Visar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Recurso Interno.

DETALHAMENTO: Verificar se o conteúdo do MPR ajustado está de acordo com o que foi combinado nas reuniões de elaboração do manual. Mudanças de redação que não afetam o conteúdo do que foi acordado devem ser toleradas. Em caso de necessidade de correções, especificar em comentários do Word ou usando-se a funcionalidade "Controlar Alterações" no próprio documento os ajustes que devem ser feitos, carregar o documento do Word com as anotações nesta etapa e devolver o MPR para a etapa 04.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Validar MPR".

07. Validar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESTOR/SPI.

DETALHAMENTO: Verificar se o procedimento descrito está de acordo com o planejado para a área. Em caso de discordância, marcar usando o Word quais as discordâncias, anotar os pontos de discordância usando comentários ou "Controlar Alterações" no próprio Word, carregá-lo no GFT e devolver a execução para a etapa 05 para correções.

Em caso de concordância, assinar o documento na página da assinatura e entregar o documento fisicamente a O SPI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Aprovar MPR".

08. Aprovar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SPI.

DETALHAMENTO: Ler o MPR e verificar se os procedimentos ali estabelecidos possuem todas as tarefas desejadas para os processos da área. Em caso de discordância, deve-se anotar os pontos de discordância usando comentários ou "Controlar Alterações" no próprio Word, carregá-lo no GFT e devolver a execução para a etapa 05 para correções.

Em caso de concordância, deve-se assinar o MPR na página de assinaturas e enviar fisicamente para a SPI - Secretaria.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Autuar processo administrativo e tramitar MPR para publicação".

09. Autuar processo administrativo e tramitar MPR para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPI - Secretaria.

DETALHAMENTO: Deve-se iniciar esta etapa somente com um MPR assinado pelo O SPI entregue fisicamente.

Com o MPR em mãos, deve-se:

- 1) Cadastrá-lo no 'GFT - Manual de Procedimento'.
- 2) Preencher o memorando 'Modelo de Memorando de Envio para Aprovação de MPR na SPI' e cadastrá-lo no 'GFT - Manual de Procedimento'.
- 3) Coletar a assinatura de O GT-ESPROC no 1º memorando.
- 4) Autuar processo administrativo com o memorando acima como 1ª peça.
- 5) Colocar como segunda peça do processo administrativo o MPR assinado.
- 6) Preencher o memorando 'Modelo de Memorando para Publicação de MPR na SPI' e cadastrá-lo no 'GFT - Manual de Procedimento'.
- 7) Preencher a portaria 'Modelo de Portaria para Publicação de MPR na SPI' e colocá-la fisicamente como anexo ao 2º memorando.
- 8) Coletar a assinatura de O SPI no 2º memorando e na minuta de portaria.
- 9) Xerocar o 2º memorando e a minuta de portaria.
- 10) Criar uma 2ª via do memorando no 'GFT - Manual de Procedimento', e anexá-la fisicamente ao processo administrativo criado.
- 11) Gerar um novo documento em Word do MPR a ser publicado no sistema 'SIGAD'.
- 12) Enviar e-mail para o endereço 'publicacao@anac.gov.br', com o texto de e-mail informando a necessidade de publicação, e com a portaria preenchida e o MPR em Word como anexo.
- 13) Tramitar o 2º memorando para a ASTEC fisicamente e pelo 'GFT - Manual de Procedimento'.
- 14) Digitalizar todos os documentos constantes do processo administrativo e anexá-los ao processo eletrônico no 'GFT - Manual de Procedimento'.
- 15) Arquivar o processo administrativo.

Após todas as tarefas realizadas, deve-se finalizar a demanda.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SIGAD, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do SIGAD.
- Tramita, corretamente, os documentos no SIGAD, observando a IN nº 22 e a rotina de despachos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Memorando de Envio para Aprovação de MPR na SPI, Modelo de Memorando para Publicação de MPR na SPI, Modelo de Portaria para Publicação de MPR na SPI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SIGAD, GFT - Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Oficializar MPR e Checar necessidade de familiarizar servidores da SPI com o GFT".

10. Oficializar MPR e Checar necessidade de familiarizar servidores da SPI com o GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se oficializar o MPR no sistema 'GFT - Manual de Procedimento' e

enviar o documento físico à secretária. Antes de oficializar o manual, deve-se:

- 1) Verificar se a data da aprovação no sistema está correta, em caso negativo, deve-se atualizá-la.
- 2) Verificar se o aprovador no sistema está correto, em caso negativo, atualizá-lo.
- 3) Verificar se o MPR precisa ser reservado ou não. Algum MPR da SPI só deve ser reservado caso alguma etapa de algum processo publicado no MPR tenha caráter sigiloso, ou seja, não deve ser submetida temporariamente à ao acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

No módulo "Indicadores e Relatórios" do GFT clicar na opção "Servidores não Integrados ao GFT por Área". Em seguida clicar em "Ver relatório" no canto inferior esquerdo da tela. Será gerado automaticamente um relatório com os nomes de todos os servidores que já estão familiarizados com o sistema.

Verificar quais servidores da SPI estão envolvidos no MPR atual (recém aprovado) e checar no relatório gerado se já conhecem o sistema GFT. Aqueles que não constarem da lista gerada pelo sistema necessitam ser treinados.

Por fim, informar servidores que precisam ser treinados para a próxima etapa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há pessoas não treinadas no sistema GFT?" seja "sim, há pessoas ainda não treinadas no GFT", deve-se seguir para a etapa "11. Agendar apresentação de familiarização ao GFT". Caso a resposta seja "não, não há pessoas sem treinamento no GFT", esta etapa finaliza o procedimento.

11. Agendar apresentação de familiarização ao GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Instrutor do GFT.

DETALHAMENTO: Deve-se reservar sala, notebook, projetor e agendar a reunião de familiarização da SPI, convidando todos os servidores informados na etapa anterior. Mesmo nos casos em sejam poucos servidores, deve-se reservar sala para a ocasião.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Realizar apresentação de familiarização dos servidores da SPI com o GFT".

12. Realizar apresentação de familiarização dos servidores da SPI com o GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Instrutor do GFT.

DETALHAMENTO: Para essa reunião, deve-se seguir o roteiro disponível no artefato "Apresentação de Integração ao GFT". Os módulos nos quais os servidores devem ser integrados e as funcionalidades que necessitam estão disponíveis nesse artefato.

Os módulos constantes da apresentação devem ser acessados pelo GFT para que os servidores presentes familiarizem-se não só com as principais funcionalidades, mas para que vejam também o sistema em funcionamento.

Após a apresentação e depois de todos os servidores terem saído da sala, deve-se acessar o

módulo Recursos Internos do GFT e atualizar na ficha do servidor se ele recebeu integração básica do GFT. O status de cada servidor deve ser atualizado individualmente.

COMPETÊNCIAS:

- Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Apresentação de Integração ao GFT.

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

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.4 Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas

Este processo de trabalho refere-se à atualização diária do cadastro de colaboradores e áreas do GFT-Recursos Internos e GFT-Áreas e Grupos.

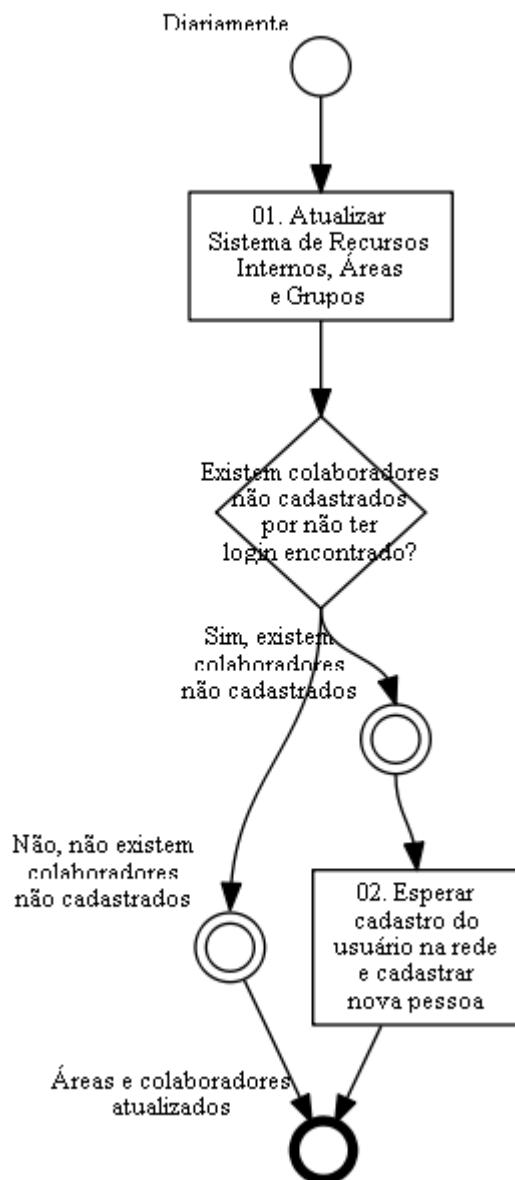
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Áreas e colaboradores atualizados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GT-ESPROC - Atualização Cadastral.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Atualiza o cadastro de recursos internos, áreas e grupos no sistema GFT de acordo com as informações provenientes do DOU e BPS.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Lista de Consulta ao DOU/BPS".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Atualizar Sistema de Recursos Internos, Áreas e Grupos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Atualização Cadastral.

DETALHAMENTO: Verificar na caixa de e-mail pessoal da ANAC os e-mails enviados pela "Assessoria de Comunicação Social - Tome Nota", com o título "Diário Oficial da União", da data do dia em que a execução desta etapa foi disparada. Caso não encontre os e-mails em sua caixa, busque o seu superior imediato para que ele te inscreva na mala direta de recebimento destes e-mails.

Com o e-mail aberto, abrir um novo documento do Word, copiar o texto do e-mail para o arquivo como "Somente Texto".

Abriu a intranet da ANAC (intranet.anac.gov.br) usando o Internet Explorer, e clicar nos

seguintes links: Biblioteca Digital > BPS e abrir o BPS da data de disparo desta demanda, se houver. Em caso positivo, copiar e colar o conteúdo do BPS no arquivo em Word após o texto copiado do DOU. Alguns BPS podem apresentar anexos ao lado do nome. Se houver algum anexo cujo título seja "Movimentação interna", também copiar seu conteúdo ao arquivo Word.

Abrir o artefato 'Lista de Consulta ao DOU/BPS'. Ler as instruções de uso do artefato contidas nos comentários, caso não as conheça. No arquivo em Word gerado, usar a funcionalidade "Localizar" e buscar cada palavra chave contida no artefato nas abas "CADASTRO" e "COMPETÊNCIAS". Ao encontrar alguma das palavras chave, grifar o parágrafo inteiro na cor amarela, e executar as ações de atualização dos sistemas contidas no artefato, na ordem apresentada.

Salvar os arquivos Word gerados no GFT. Colocar como "Data de Pesquisa" a data do dia de disparo da demanda.

Verificar, para cada colaborador atualizado, se algum integrante saiu ou entrou em alguma das áreas listadas nas guias da planilha \\svcdf1001\anac\spi\esproc\controles\algp.xlsx. Em caso positivo, deve-se confirmar o disparo do processo ao finalizar esta etapa.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza o cadastro de recursos internos, áreas e grupos no sistema GFT de acordo com as informações provenientes do DOU e BPS.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Consulta ao DOU/BPS.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos, GFT - Recursos Internos, GFT - Dados de Execução.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos', publicado no MPR/SPI-200-R04, opcionalmente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existem colaboradores não cadastrados por não ter login encontrado?" seja "sim, existem colaboradores não cadastrados", deve-se seguir para a etapa "02. Esperar cadastro do usuário na rede e cadastrar nova pessoa". Caso a resposta seja "não, não existem colaboradores não cadastrados", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Esperar cadastro do usuário na rede e cadastrar nova pessoa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Atualização Cadastral.

DETALHAMENTO: Digitar os nomes dos colaboradores não cadastrados no campo "servidores sem login" no GFT, e selecionar "não" no dado "Login cadastrado no GFT?".

Verificar, usando-se a lista de contatos do Lync da ANAC, cada nome registrado no campo "Servidores sem Login" que ainda não foram cadastrados no sistema 'GFT - Recursos Internos'. Caso encontre algum nome, buscar seu login em propriedades, cadastrá-lo no sistema conforme as instruções contidas no artefato 'Lista de Consulta ao DOU/BPS' e mudar o valor do dado "Login Cadastro no GFT?" para "Sim".

Concluir esta demanda somente em um dos dois casos:

- | |
|---|
| 1) Todos os servidores no campo "Servidores sem login" já foram cadastrados no GFT.
2) Data do prazo desta demanda foi ultrapassado. |
|---|

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Consulta ao DOU/BPS.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Recursos Internos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.5 Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas

Este processo de trabalho pode ser acionado sempre que for identificada uma não conformidade na base de dados cadastrais de colaboradores e áreas após a execução de uma auditoria.

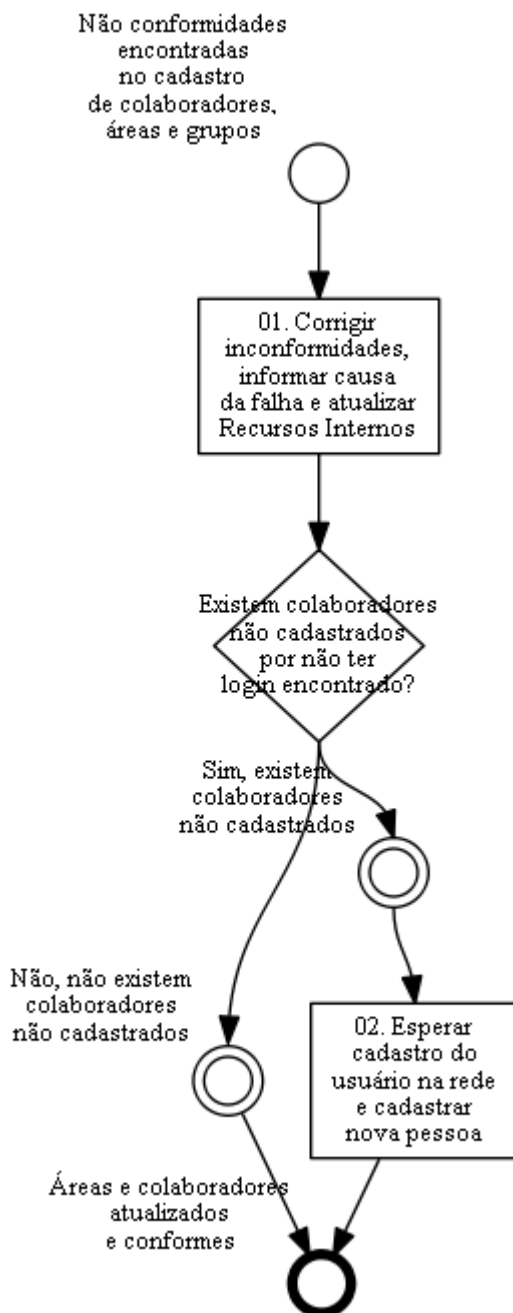
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Não conformidades encontradas no cadastro de colaboradores, áreas e grupos", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Áreas e colaboradores atualizados e conformes".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GT-ESPROC - Atualização Cadastral.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Atualiza o cadastro de recursos internos, áreas e grupos no sistema GFT de acordo com as informações provenientes do DOU e BPS.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Lista de Consulta ao DOU/BPS".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Corrigir inconformidades, informar causa da falha e atualizar Recursos Internos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Atualização Cadastral.

DETALHAMENTO: Atualizar o sistema 'GFT - Recursos Internos' de tal forma a fazer com que a lotação, o status de "ativo" e o cargo dos colaboradores no sistema sejam idênticos aos do arquivo enviado ao se iniciar esta demanda. Caso uma pessoa responsável por alguma área organizacional tenha perdido o cargo comissionado, deve-se removê-la também como chefe da área no sistema 'GFT - Áreas e Grupos', contatar a área via Lync, ou telefone para se

<p>descobrir quem assume a área (normalmente o substituto no sistema) e quem é o novo substituto.</p> <p>Após a correção, deve-se finalizar a demanda descrevendo, no campo de dados, as causas mais prováveis das inconformidades atribuídas a você.</p> <p>Caso, além do arquivo com as não conformidades, haja:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Arquivo para cadastramento de estagiários, atualizar o sistema 'GFT - Recursos Internos' inserindo os estagiários não cadastrados em suas respectivas áreas. Atualizar áreas e desligar estagiários que estiverem no sistema 'GFT - Recursos Internos' e não estiverem na extração.2. Arquivo para atualização de cidade de lotação de servidores, atualizar o sistema 'GFT - Recursos Internos' inserindo as cidades de lotação dos respectivos servidores.
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <p>- Atualiza o cadastro de recursos internos, áreas e grupos no sistema GFT de acordo com as informações provenientes do DOU e BPS.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos, GFT - Recursos Internos.</p>
<p>CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existem colaboradores não cadastrados por não ter login encontrado?" seja "sim, existem colaboradores não cadastrados", deve-se seguir para a etapa "02. Esperar cadastro do usuário na rede e cadastrar nova pessoa". Caso a resposta seja "não, não existem colaboradores não cadastrados", esta etapa finaliza o procedimento.</p>

<h2>02. Esperar cadastro do usuário na rede e cadastrar nova pessoa</h2>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Atualização Cadastral.</p>
<p>DETALHAMENTO: Digitar os nomes dos colaboradores não cadastrados no campo "servidores sem login" no GFT, e selecionar "não" no dado "Login cadastrado no GFT?".</p> <p>Verificar, usando-se a lista de contatos do Lync da ANAC, cada nome registrado no campo "Servidores sem Login" que ainda não foram cadastrados no sistema 'GFT - Recursos Internos'. Caso encontre algum nome, buscar seu login em propriedades, cadastrá-lo no sistema conforme as instruções contidas no artefato 'Lista de Consulta ao DOU/BPS' e mudar o valor do dado "Login Cadastro no GFT?" para "Sim".</p> <p>Concluir esta demanda somente em um dos dois casos:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Todos os servidores no campo "Servidores sem login" já foram cadastrados no GFT.2) Data do prazo desta demanda foi ultrapassado.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Consulta ao DOU/BPS.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Recursos Internos.</p>
<p>CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.</p>

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

4.6 Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC

Este processo de trabalho refere-se à comunicação interna na ANAC sempre que houver uma atividade relevante realizada pelo Escritório de Processos.

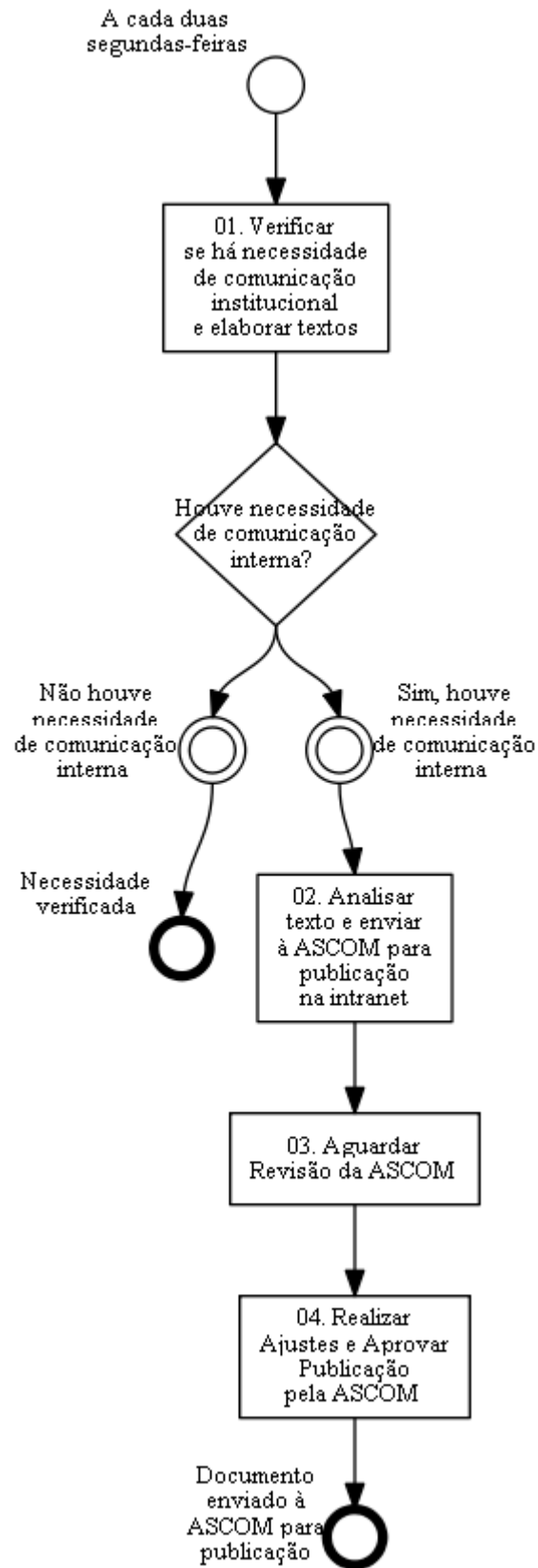
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "A cada duas segundas-feiras", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Necessidade verificada.
- b) Documento enviado à ASCOM para publicação.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - Comunicação Interna, O GT-ESPROC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Comunicação Interna do ESPROC".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Verificar se há necessidade de comunicação institucional e elaborar textos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Comunicação Interna.

DETALHAMENTO: Deve-se analisar se houve novidades significativas no ESPROC para publicação no Tome Nota. Por mudanças significativas, entende-se:

- 1) Mudanças em funcionalidades do GFT que afetam todos os servidores da ANAC (mudanças de funcionalidade de consultas).
- 2) Anúncio de datas de workshops de melhoria (Kaizen e A3).
- 3) Anúncio de resultados de workshops de melhoria (Kaizen e A3).
- 4) Anúncio de mudanças em manuais do ESPROC (Manual de Referência, Manual de Análise ou quaisquer outros manuais futuros emitidos pelo ESPROC).
- 5) Realização de etapas do cronograma de entrada nas áreas.
- 6) Publicação de novos MPR em qualquer ALGP (via GFT).
- 7) Mudanças na página da intranet do ESPROC.
- 8) Disponibilização de cursos abertos oferecidos pelo ESPROC.
- 9) Resultado dos cursos abertos realizados pelo ESPROC.
- 10) Prêmios ganhos, palestras realizadas ou convite de palestras realizadas pelo ESPROC ou seus membros.

Para descobrir se houve mudanças significativas nos itens enumerados:

- 1) de 1 a 5: deve-se consultar o O GT-ESPROC.
- 2) 6: deve-se buscar no 'GFT - Manual de Procedimento' os MPR mais recentes publicados, usando-se a opção de exportar a lista de MPR.
- 3) 7: verificar se houve mudanças na página da intranet.
- 4) 8 e 9: buscar cursos no Portal de Capacitação. Deve-se ter certeza que o curso oferecido é aberto. Em caso de dúvidas se o curso é oferecido pelo ESPROC, deve-se perguntar ao O GT-ESPROC.

Em caso de necessidade de existência de notícias significativas, deve-se usar o artefato Comunicação Interna do ESPROC e preencher o texto padrão com o tipo e os dados da notícia, de acordo com os modelos.

As notícias devem ser cadastradas no GFT.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Comunicação Interna do ESPROC.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve necessidade de comunicação interna?" seja "não houve necessidade de comunicação interna", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, houve necessidade de comunicação interna", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar texto e enviar à ASCOM para publicação na intranet".

02. Analisar texto e enviar à ASCOM para publicação na intranet
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.
DETALHAMENTO: O GT-ESPROC deve avaliar o texto elaborado na etapa anterior, efetuar as alterações que julgar necessárias e enviar para o e-mail "comunica@anac.gov.br" para publicação na Intranet.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar Revisão da ASCOM".

03. Aguardar Revisão da ASCOM
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.
DETALHAMENTO: Deve-se aguardar retorno da ASCOM quanto ao texto de comunicação interna das atividades do ESPROC enviado para análise.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar Ajustes e Aprovar Publicação pela ASCOM".

04. Realizar Ajustes e Aprovar Publicação pela ASCOM
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.
DETALHAMENTO: O GT-ESPROC deve realizar os ajustes necessários e aprovar - por e-mail enviado ao remetente- a publicação na Intranet.
Caso a notícia seja relacionada à publicação de MPR, a ALGP deve ser comunicada sobre a publicação por e-mail.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.7 Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local

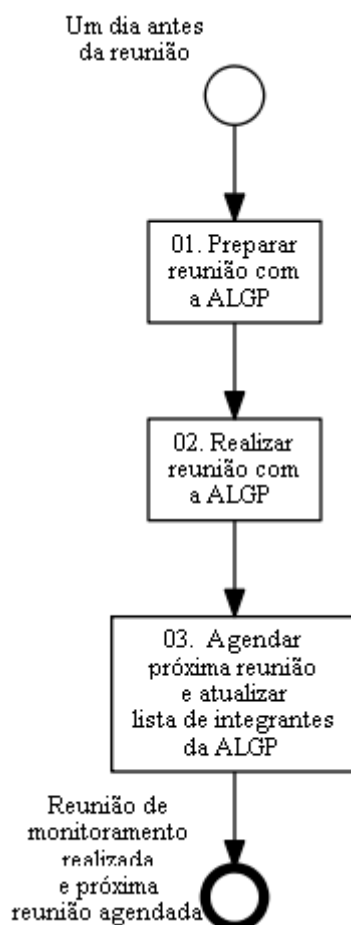
Este processo de trabalho consiste no acompanhamento periódico das atividades das Áreas Locais de Gestão de Processos (ALGPs) e da maturidade em gestão de processos nas diferentes UORGs da ANAC.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Um dia antes da reunião", 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: "Reunião de monitoramento realizada e próxima reunião agendada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: ESPROC - Elaboração.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Formulário de Auxílio para Reunião de Monitoramento da ALGP".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Preparar reunião com a ALGP
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
DETALHAMENTO: Deve-se confirmar marcação de sala e equipamento, conforme informação constante do calendário do Outlook. Confirmada a infraestrutura, deve-se consultar o Formulário de Auxílio para Reunião de Monitoramento da ALGP e realizar quaisquer anotações necessárias à reunião nos campos para preenchimento antes da reunião, conforme os seguintes passos: 1) Consultar histórico das reuniões para resgatar a situação em que a ALGP se encontrava na última reunião, registrando qualquer informação relevante; 2) Buscar as minutas de MPR elaboradas pela ALGP ou, se não houver, os processos de trabalho mapeados, e realizar leitura crítica para verificar aderência à metodologia de Gestão de Processos da ANAC. Se for encontrada não conformidade, registrar para discussão na reunião; 3) Consultar com a equipe da GT-ESPROC a data do próximo treinamento em gestão de processos agendado e registrar; 4) Consultar a equipe formal da ALGP presente em \\svcdf1001\ANAC\SPI\ESPROC\Controles\ALGP.xls e registrar; 4) Imprimir Formulário de Auxílio para Reunião de Monitoramento da ALGP para levar à reunião.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formulário de Auxílio para Reunião de Monitoramento da ALGP.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião com a ALGP".

02. Realizar reunião com a ALGP
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
DETALHAMENTO: Deve-se realizar reunião com a ALGP tendo o [[a1a]] como guia. Deve-se comentar sobre as anotações prévias preenchidas antes da reunião e perguntar sobre o andamento do trabalho da ALGP para identificar as tratativas adequadas, conforme os campos para preenchimento na reunião do Formulário. Ao fim, deve-se agendar data para a próxima reunião, utilizando como base a data sugerida no artefato.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Agendar próxima reunião e atualizar lista de integrantes da ALGP".

03. Agendar próxima reunião e atualizar lista de integrantes da ALGP
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
DETALHAMENTO: Além disso, deve-se enviar convite no Outlook para a próxima reunião com a ALGP para a data definida na reunião para todos os integrantes da ALGP com cópia para O GT-ESPROC solicitando sala de reunião e equipamento. Se houve alteração nas pessoas que integram a ALGP, deve-se atualizar lista das ALGPs no arquivo \\svcdf1001\ANAC\SPI\ESPROC\Controles\algp.xls. Deve-se pedir a instalação do Visio na máquina das novas pessoas que entraram na ALGP e a desinstalação do Visio na

máquina das pessoas que saíram da ALGP.

Caso o líder da ALGP tenha sido modificado deve-se atualizar a página do ESPROC na intranet enviando um e-mail com a alteração para comunica@anac.gov.br.
Para finalizar esta demanda deve-se disparar nova demanda com prazo para a data da próxima reunião marcada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local', publicado no MPR/SPI-200-R04, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.8 Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos

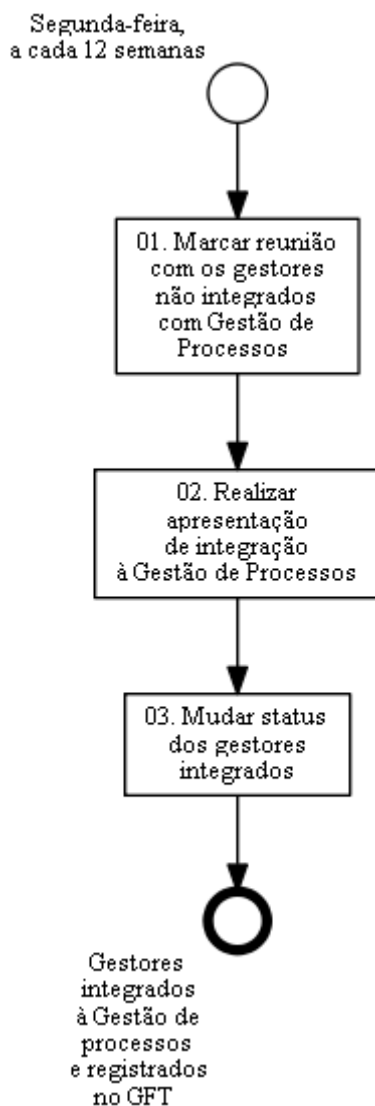
Este processo de trabalho consiste na integração dos novos gestores (Diretores, Chefes de UORG, Gerentes e Gerentes Técnicos) à Gestão de Processos a partir de uma apresentação do Escritório de Processos.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Segunda-feira, a cada 12 semanas", 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: "Gestores integrados à Gestão de processos e registrados no GFT".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - Comunicação Interna, O GT-ESPROC.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Apresentação de Integração à Gestão de Processos", "Convite Padrão para Reunião de Gestores - Outlook", "Lista de Presença - ESPROC".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Marcar reunião com os gestores não integrados com Gestão de Processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Comunicação Interna.

DETALHAMENTO: Deve-se extrair relatório "Gestores não integrados à Gestão de Processos" no GFT - Indicadores e Relatórios e tomar as seguintes providências:

1. Se houver Diretores e Chefes de UORG não integrados à Gestão de Processos, deve-se agendar uma reunião individual para cada um convocando O GT-ESPROC e O SPI para a primeira data disponível dos participantes. Deve-se solicitar auxílio à SPI - Secretaria para enviar o convite da reunião em nome do O SPI.
2. Se houver gestores de outros cargos não integrados, selecionar 8 deles e agendar uma reunião para a primeira data disponível dos participantes e do O GT-ESPROC. Deve-se solicitar auxílio à SPI - Secretaria para enviar o Convite Padrão para Reunião de Gestores - Outlook em nome do O GT-ESPROC. Além disso, deve-se imprimir uma via da Lista de Presença - ESPROC e entregar ao O GT-ESPROC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Presença - ESPROC, Convite Padrão para Reunião de Gestores - Outlook.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Dados de Execução, GFT - Indicadores e Relatórios.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar apresentação de integração à Gestão de Processos".

02. Realizar apresentação de integração à Gestão de Processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Realizar as apresentações de integração inicial utilizando a Apresentação de Integração à Gestão de Processos como referência, estimulando o interesse dos gestores envolvidos.

Para as apresentações a gerentes e gerentes técnicos, passar a Lista de Presença - ESPROC impressa para que os participantes registrem sua presença e, ao sair da reunião, entregar a lista de presença assinada ao membro do ESPROC - Comunicação Interna responsável pelo agendamento das reuniões.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Apresentação de Integração à Gestão de Processos, Lista de Presença - ESPROC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Mudar status dos gestores integrados".

03. Mudar status dos gestores integrados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Comunicação Interna.

DETALHAMENTO: Deve-se digitalizar a lista de presença da apresentação e inserir como dado nesta atividade.

Além disso, deve-se alterar os status dos gestores constantes na lista de presença entrando no sistema GFT - Recursos Internos e alterando a informação de integração ao ESPROC, constante em "Outros Dados", para "Sim".

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Recursos Internos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.9 Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças

Solicitar Instalação de Licença do Visio Profissional

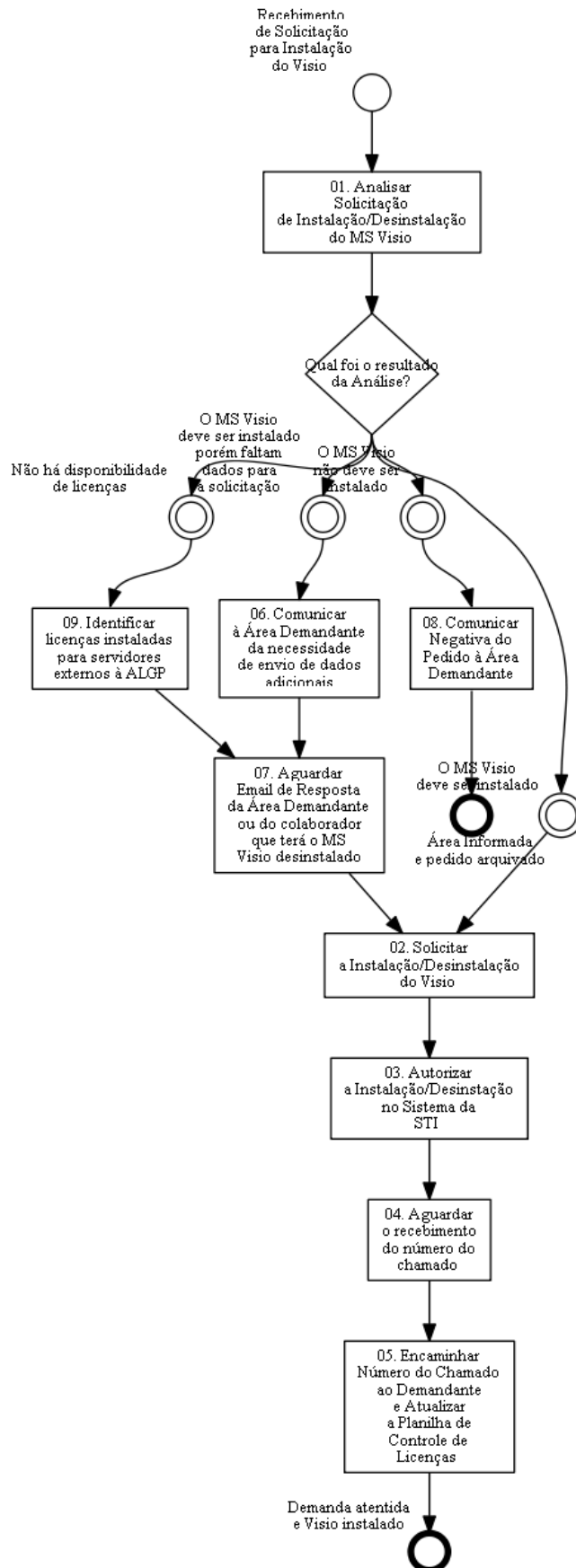
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de Solicitação para Instalação do Visio", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Área Informada e pedido arquivado.
- b) Demanda atendida e Visio instalado.

A área envolvida na execução deste processo é a GT-ESPROC. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: O GT-ESPROC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "E-Mail para Solicitação de Desinstalação de MS Visio".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Analisar Solicitação de Instalação/Desinstalação do MS Visio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Inicialmente, deve-se verificar na planilha "Controle de Licenças do Visio" se há disponibilidade de licenças para instalação do MS Visio.

Deve-se verificar, no arquivo "ALGP" disponível na pasta

"\\Svcd1001\anac\SPI\ESPROC\Controles", se o solicitante pertence à ALGP de sua UORG.

Além disso, a solicitação deve conter nome completo do interessado (principalmente nos casos em que outras pessoas - ex. secretárias - solicitam a instalação), lotação (regimental e física - cidade, andar, etc), nome da máquina (número do patrimônio precedido do prefixo do nome - ex. ESD100) e ramal do interessado.

Além disso, caso se trate de um estagiário, é necessário confirmar se ele pertence à ALGP, uma vez que estagiários não estão representados na planilha de controle supracitada.

Na falta de qualquer um desses dados (inclusive se o estagiário pertence à ALGP), a solicitação não poderá ser feita, sendo necessário complementá-los.

Caso o solicitante não se enquadre nos critérios nesta etapa descritos, não será possível realizar a instalação do MS Visio em sua máquina.

Caso o pedido seja para desinstalação, verificar se todos os dados foram descritos na solicitação (são necessários os mesmos dados da instalação).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual foi o resultado da Análise?" seja "não há disponibilidade de licenças", deve-se seguir para a etapa "09. Identificar licenças instaladas para servidores externos à ALGP". Caso a resposta seja "O MS Visio não deve ser instalado", deve-se seguir para a etapa "08. Comunicar Negativa do Pedido à Área Demandante". Caso a resposta seja "O MS Visio deve ser instalado porém faltam dados para a solicitação", deve-se seguir para a etapa "06. Comunicar à Área Demandante da necessidade de envio de dados adicionais". Caso a resposta seja "O MS Visio deve ser instalado", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar a Instalação/Desinstalação do Visio".

02. Solicitar a Instalação/Desinstalação do Visio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Preencher formulário do sistema de solicitação on line disponível na Intranet no endereço: http://intranet.anac.gov.br/tecnologia/principais_servicos.html com os dados do colaborador. No formulário, colocar como superior imediato responsável pela aprovação o GT-ESPROC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Autorizar a Instalação/Desinstalação no Sistema da STI".

03. Autorizar a Instalação/Desinstalação no Sistema da STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: A partir do link recebido por e-mail, autorizar a instalação/desinstalação do MS Visio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar o recebimento do número do chamado".

04. Aguardar o recebimento do número do chamado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar Número do Chamado ao Demandante e Atualizar a Planilha de Controle de Licenças".

05. Encaminhar Número do Chamado ao Demandante e Atualizar a Planilha de Controle de Licenças

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se encaminhar o e-mail recebido da STI contendo o número do chamado ao demandante para acompanhamento. Em seguida, atualizar a planilha "Controle de Licenças" na pasta \\Svcd1001\anac\SPI\ESPROC\Controles"

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Comunicar à Área Demandante da necessidade de envio de dados adicionais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se, via e-mail, comunicar ao demandante da necessidade de complementar os dados anteriormente enviados. Informá-lo que, para solicitar a instalação do MS Visio é necessário enviar nome completo do colaborador, lotação e localização exata do colaborador (andar, UORG, Gerência), número do ramal, número do patrimônio da máquina para instalação (com o prefixo do nome - ex. ESDF100).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar E-mail de Resposta da Área Demandante ou do colaborador que terá o MS Visio desinstalado".

07. Aguardar E-mail de Resposta da Área Demandante ou do colaborador que terá o MS Visio desinstalado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar a Instalação/Desinstalação do Visio".

08. Comunicar Negativa do Pedido à Área Demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Informar ao solicitante que, em função da priorização das instalações do MS Visio em computadores de colaboradores das ALGP, não será possível proceder a instalação em sua máquina.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Identificar licenças instaladas para servidores externos à ALGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Identificar, na planilha "Controle de Licenças do Visio", disponível na pasta "\\Svcd\1001\anac\SPI\ESPROC" servidores externos à ALGP utilizando licenças do MS Visio. Elaborar o "E-Mail para Solicitação de Desinstalação de MS Visio" conforme o modelo e encaminhar aos colaboradores envolvidos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail para Solicitação de Desinstalação de MS Visio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar E-mail de Resposta da Área Demandante ou do colaborador que terá o MS Visio desinstalado".

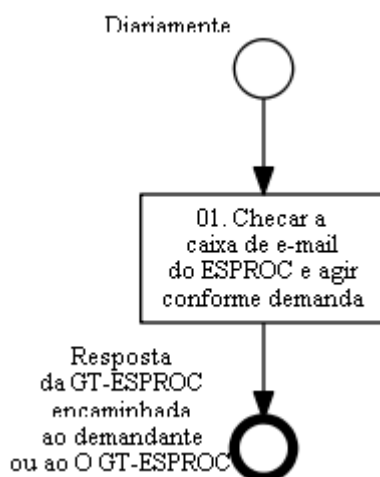
4.10 Checar e Responder e-Mails do ESPROC

Consiste no processo de recebimento e-mails no ESPROC e encaminhamento de resposta ao remetente da mensagem.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", 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: "Resposta da GT-ESPROC encaminhada ao demandante ou ao O GT-ESPROC".

O grupo envolvido na execução deste processo é: ESPROC - Comunicação Interna.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Checar a caixa de e-mail do ESPROC e agir conforme demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Comunicação Interna.

DETALHAMENTO: Acessar o MS Outlook e, no canto esquerdo, selecionar a opção referente à Caixa de Entrada do ESPROC. Ler os e-mails não lidos.

Caso a solicitação seja referente a:

- 1) dúvidas sobre processos ou metodologia;
- 2) dúvidas sobre a operação de sistema;
- 3) orientações gerais;

podem ser respondidos diretamente pelo servidor sem prévia consulta a O GT-ESPROC, caso

ele saiba a resposta. Caso o servidor não saiba a resposta, deve-se pedir orientação a O GT-ESPROC de como proceder. Após a orientação deve-se responder o e-mail.

Todos os e-mails devem ser respondidos usando-se o e-mail institucional da área (esproc@anac.gov.br).

Caso a solicitação venha de tal forma que uma decisão deve ser tomada pela área, ou contendo:

- 1) reporte de bugs do GFT;
- 2) pedido de novas funcionalidades no GFT;
- 3) sugestões;

devem ser passadas diretamente ao e-mail de O GT-ESPROC para encaminhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

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