



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SIA-010-R03

GESTÃO DE PROCESSOS

03/2013

Brasília, 26 de março de 2013.

Aprovado,

Fabio Faizi Rahnemay Rabbani

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por
R00	12/04/2010	Rodrigo Ferreira de Oliveira
R01	03/03/2011	Jorge Alencar Filgueiras Viegas
R02	02/05/2011	Jorge Alencar Filgueiras Viegas
R03	26/03/2013	Fabio Faizi Rahnemay Rabbani

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 11.
 - 1.1) Introdução, pág. 11.
 - 1.2) Revogação, pág. 12.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 12.
 - 1.4) Público-Alvo, pág. 12.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 13.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 13.
- 2) Definições, pág. 14.
 - 2.1) Expressão, pág. 14.
- 3) Artefatos, Competências e Sistemas de Apoio, pág. 15.
 - 3.1) Artefatos, pág. 15.
 - 3.2) Competências, pág. 16.
 - 3.3) Sistemas de Apoio, pág. 17.
- 4) Procedimentos, pág. 18.
 - 4.1) Auditar Processo de Trabalho, pág. 18.
 - 4.2) Avaliar Oportunidade de Melhoria de Processo, pág. 25.
 - 4.3) Cadastrar Mapa de Processo de Trabalho, pág. 28.
 - 4.4) Elaborar e Publicar MPR, pág. 33.
 - 4.5) Elaborar Indicadores de Conformidade de Processos, pág. 44.
 - 4.6) Melhorar Processo de Trabalho, pág. 47.
 - 4.7) Realizar Recenseamento de Processos, pág. 56.
 - 4.8) Receber Solicitação Relacionada a Processos ou Sistemas, pág. 59.

4.9) Verificar Fechamento de A3, pág. 63.

5) Disposições Finais, pág. 67.

RELAÇÃO DE PROCESSOS POR PÚBLICO-ALVO

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

a) Gerência Técnica de Assessoramento

- 1) Elaborar e Publicar MPR

b) Gerência Técnica de Processos e Planejamento de Capacitação

- 1) Receber Solicitação Relacionada a Processos ou Sistemas

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTPC - Processos

- 1) Auditar Processo de Trabalho
- 2) Avaliar Oportunidade de Melhoria de Processo
- 3) Cadastrar Mapa de Processo de Trabalho
- 4) Elaborar e Publicar MPR
- 5) Melhorar Processo de Trabalho
- 6) Realizar Recenseamento de Processos

b) O GTPC

- 1) Auditar Processo de Trabalho
- 2) Avaliar Oportunidade de Melhoria de Processo
- 3) Cadastrar Mapa de Processo de Trabalho
- 4) Elaborar e Publicar MPR
- 5) Elaborar Indicadores de Conformidade de Processos
- 6) Melhorar Processo de Trabalho
- 7) Verificar Fechamento de A3

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR apresenta os procedimentos necessários para controlar, identificar, melhorar, medir, comunicar e padronizar os processos da Superintendência.

Ele visa atualizar a forma como os processos são geridos na Superintendência. Em suma:

1. Reforma a apresentação dos MPR, assemelhando-o mais a um manual de procedimentos de fato, ou seja, um conjunto de etapas a serem seguidas para a consecução de um objetivo.
2. Retira os anexos e conteúdos técnicos dos MPR e os coloca em artefatos, que são documentos próprios e independentes, concebidos para guardar esse tipo de informação. Artefatos são ligados ao MPR por meio de descrição nas etapas. Essa mudança tem como fundamento permitir que a revisão do conteúdo técnico possa ser feito sem desencadear uma revisão do MPR, que lista apenas o procedimento (fluxo de atividades) e só deve ser revisto quando há mudança na ordem das etapas.
3. Estabelece procedimentos para cadastro e identificação periódica de processos na Superintendência, de forma a capturar, ao longo do tempo, a mudança ou criação de rotinas não formalizadas dentro da Superintendência.
4. Estabelece procedimentos para que a melhoria de processos seja rotineira na Superintendência. A GTPC checka periodicamente as iniciativas de melhoria em andamento, e caso não haja nenhuma em andamento, ela mesmo as realiza.
5. Instaura procedimentos para auditoria dos MPR quanto a sua conformidade. A GTPC começa a verificar, de forma regular, se as áreas estão, de fato, cumprindo o MPR ao executar os processos que ela descreve.

Com esse objetivo, o MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA, os seguintes processos de trabalho:

- a) auditar Processo de Trabalho;
- b) avaliar Oportunidade de Melhoria de Processo;
- c) cadastrar Mapa de Processo de Trabalho;
- d) elaborar e Publicar MPR; e
- e) elaborar Indicadores de Conformidade de Processos.

- f) Melhorar Processo de Trabalho.
- g) Realizar Recenseamento de Processos.
- h) Receber Solicitação Relacionada a Processos ou Sistemas.
- i) Verificar Fechamento de A3.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR-010-R02, aprovado na data de 02 de maio de 2011.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

1.4 PÚBLICO-ALVO

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

Área Organizacional	Descrição
Gerência Técnica de Assessoramento - GTAI	Área responsável na SIA pela gestão documental, articulação institucional, gestão do capital intelectual e recepcionamento e processamento de demandas de usuários da aviação civil.
Gerência Técnica de Processos e Planejamento de Capacitação - GTPC	Área organizacional da SIA responsável por cadastrar, controlar e avaliar o andamento dos processos de negócio da Superintendência e criar soluções computacionais de apoio para a execução dos mesmos.

Grupo Organizacional	Descrição
GTPC - Processos	Grupo correspondente à equipe de Processos da GTPS.
O GTPC	Grupo correspondente ao Gerente Técnico de Processos e Sistemas.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Gerência Técnica de Processos e Planejamento de Capacitação - GTPC. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurar a área para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

O Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária é o responsável por 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 lido integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

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

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho, também organizados em ordem alfabética. 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;
- f) instrução das próximas etapas a seguir; e
- g) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

Por último, o capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos nos capítulos anteriores.

2. DEFINIÇÕES

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste manual de procedimentos, separadas pelo tipo de definição.

2.1 Expressão

Definição	Significado
Artefato	Formulário, modelo, método, material de instrução, orientativo ou informativo que necessita ser consultado, atualizado ou preenchido para a realização de atividades dentro de um procedimento.
Competência	Conhecimento, habilidade e atitude necessária para se realizar uma atividade dentro de um procedimento.
MPR	Manual de Procedimento. Documento assinado e aprovado pelo Superintendente que tem como intuito documentar e padronizar os processos de trabalho da SIA. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
Processo de Trabalho	Conjunto de atividades com início, sequência e fim determinados que devem ser seguidos, obrigatoriamente, para o alcance de um resultado organizacional.
Sistemas de Apoio	Suíte de aplicativos de interesse da SIA e criados dentro do âmbito da Superintendência para apoiar a execução de seus processos.

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS E SISTEMAS DE APOIO

Abaixo se encontra a lista dos artefatos e competências que o executor necessita para realizar os processos deste MPR. As atividades descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles. As competências devem ser adquiridas via capacitação, e os artefatos estão disponíveis online nos sistemas de apoio da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Checklist de Mapa de Processo de Trabalho	Este artefato contém o checklist que deve ser usado sempre que um novo mapa de processos é concluído na SIA. Tem como intuito garantir níveis de qualidade mínima no conteúdo do mapa e diagramação.
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
Email Padrão - Indicação para Elaboração de MPR	Inclui o assunto e texto padrão do email que deve ser enviado aos gestores pela GTPS - Processos solicitando a indicação de servidores para auxiliar na confecção de um MPR
Email Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho	Email padrão a ser enviado ao gestor da área solicitando a indicação de servidores para auxiliar a GTPS - Processos a diagramar o mapa de um processo de trabalho sob responsabilidade da área.
Formas da Notação de Mapeamento da SIA	Estêncil do Microsoft Visio com todas as formas autorizadas para mapeamento de processos de trabalho e de negócio na SIA
Métricas para Mapeamento	Tabela que lista os tempos padrão a serem considerados na definição do <i>lead-time</i> de processos
Modelo de Documentos para Instrução de Processo Administrativo	Modelos de termo de autuação e solicitação de abertura de processo administrativo, os quais devem ser criados para a instrução de cada processo administrativo.
Modelo de Memorando para Processo Administrativo de Aprovação de MPR	Este artefato contém dois memorandos, que devem ser utilizados para pedir a aprovação do MPR ao Superintendente, e para pedir a publicação do MPR aprovado em BPS à GTAI
Modelo de Portaria para Aprovação ou Revisão de MPR	Modelo de portaria a ser usado para publicar novos Manuais de Procedimento - MPR, ou suas revisões, no Boletim Pessoal de Serviços - BPS

Numeração Padrão de MPR	Este artefato apresenta as séries de centenas que devem ser seguidas na numeração de MPR na SIA, de acordo com a temática do assunto tratado no manual.
-------------------------	---

3.2 COMPETÊNCIAS

Além dos conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para todos os servidores da Superintendência, as seguintes competências são específicas para este processo de trabalho:

Nome	Descrição
Classificação ABC, Curva ABC ou Classificação de Pareto	Classificação ABC, Curva ABC ou Classificação de Pareto é um método para organizar os itens individuais de uma coleção de acordo com a sua parcela de contribuição para a criação de um resultado de interesse. Ela classifica os itens em Classe A, B ou C, sendo a Classe A o conjunto dos poucos itens com maior impacto no resultado de interesse.
Mentalidade Enxuta	Conjunto de conceitos e ferramentas de gestão que permite ao servidor realizar análises de fluxos de informação, material e pessoas, com foco na melhoria e desenvolvimento de proposta futura através da redução do lead-time do tempo desperdiçado entre atividades que agregam valor no processo.
Método A3	O método A3 é um método estruturado, voltado para a ação, usado para planejar, acompanhar, implantar e comunicar projetos de melhorias de curto prazo (até 3 meses).
Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA	A metodologia de mapeamento de processos da SIA é um conjunto de conceitos, convenções, definições e métricas que definem as informações a serem identificadas em um processo e a sua forma de anotação.
Microsoft Outlook	O Microsoft Outlook é utilizado internamente com o intuito de enviar e receber e-mails, marcar compromissos e organizar a própria agenda. Nesse sentido, é imprescindível conhecê-lo para a execução de algumas atividades.
Microsoft Visio	Essa competência diz respeito ao uso apropriado da ferramenta Microsoft Visio para criar diagramas e usar estêncils.

Processo Administrativo	Para atividades cuja formalidade do Processo Administrativo seja imprescindível, é necessário conhecer as normas que a regem, bem como a estrutura a ser seguida para constituí-lo.
Reengenharia de Processos	Competência que dá capacidade ao servidor de analisar um processo de negócio ou de trabalho e conseguir identificar oportunidades de melhoria que façam com que o fluxo de informação se torne mais ágil e eficiente, sem perder qualidade na informação.
SIGAD	Sistema de Gestão Arquivística de Documentos - Sistema utilizado como padrão na ANAC para gerenciamento do trâmite dos processos internos.

3.3 SISTEMAS DE APOIO

Nome	Descrição
Cadastro de A3	Cadastro dos A3 em realização e arquivados na Superintendência.
Cadastro de Área Organizacional	Cadastro da estrutura organizacional da SIA e seus grupos de trabalho.
Cadastro de Colaboradores da SIA	Cadastro dos colaboradores da SIA e seus dados funcionais.
Cadastro de Definições	Cadastro das expressões, siglas e traduções usadas no âmbito de trabalho da SIA e/ou na aviação civil.
Cadastro de Processos, MPR e Artefatos	Cadastro dos processos, processos de negócio, atividades e procedimentos da SIA.
Gestão de Demandas	Cadastro de demandas de trabalho dentro da SIA.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo lista todos os processos de trabalho deste MPR em ordem alfabética. Para encontrar um processo específico utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Suas etapas devem ser lidas na sequência explicitada ao final de cada etapa. Um diagrama mostrando de forma gráfica a sequência entre as etapas de cada processo está disponível, juntamente com os artefatos, no sistema "Cadastro de Processos, MPR e Artefatos" na suíte dos sistemas de apoio da SIA. O sistema possui, além do diagrama e do artefato, versões eletrônicas do MPR, dos processos e das etapas contidas neste manual. O sistema pode ser acessado executando-se o instalador disponível no endereço eletrônico "<http://intranet.anac.gov.br/SIA>", por meio do link "Sistemas de Apoio".

4.1 Auditar Processo de Trabalho

Processo usado para verificar se os processos de trabalho estão sendo executados conforme oficializado em MPR.

O processo contém, ao todo, 17 etapas, sendo que destas, 13 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "Toda quarta-feira", for alcançado. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Resultado da auditoria cadastrado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPC - Processos, O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o executor possua competência no seguinte tópico: Microsoft Outlook.

Abaixo encontram-se as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Selecionar processo a ser auditado".

01. Selecionar processo a ser auditado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Deve-se selecionar o processo a ser auditado utilizando-se o Cadastro de Processos, MPR e Artefatos, na tela Auditoria de Processo.
O sistema automaticamente sorteará o processo a ser auditado entre todos os em vigor, através de um algoritmo que leva em consideração o tempo médio de execução de cada

processo, vezes a quantidade média de execuções mês, vezes a importância relativa do processo para a auditoria. Caso o processo não tenha sido executado desde a última auditoria, ele não é considerado para seleção.
O processo selecionado fica fora do sorteio do processo de auditoria por 6 meses.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Auditoria".

02. Realizar Auditoria
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Deve-se realizar a auditoria usando-se o método descrito para o processo, conforme encontrado no sistema de Cadastro de Processos, MPR e Artefatos. O método varia de processo para processo, e tem o intuito de identificar discrepâncias entre a forma como o trabalho deveria ser feito, e a forma como foi realizado.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. A auditoria teve resultado positivo?".

03. A auditoria teve resultado positivo?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Verificar se o resultado da auditoria conseguiu identificar discrepâncias entre a forma como deveria ser o trabalho, e a forma como foi realizado. Se houve a identificação de discrepâncias, então o resultado da auditoria é negativo, caso contrário, é positivo.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "sim, a auditoria teve resultado positivo", deve-se seguir para a etapa "12. Foi pensada uma forma mais eficaz de auditar o processo?". Caso a resposta seja "não, a auditoria teve resultado negativo", deve-se seguir para a etapa "04. Avisar O GTPC do resultado".

04. Avisar O GTPC do resultado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Deve-se avisar GTPC - Processos do resultado negativo, por email, mostrando-lhe os dados e o método usado para identificar discrepâncias entre a forma como o trabalho foi planejado, e a forma como ele foi executado.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Marcar reunião com gestor da etapa auditada".

05. Marcar reunião com gestor da etapa auditada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: Deve-se marcar uma reunião com o gestor da etapa auditada. O assunto a ser comunicado é a identificação de problemas com a execução do processo auditado.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Reunir-se com gestor da etapa auditada".

06. Reunir-se com gestor da etapa auditada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: Deve-se reunir com o gestor da etapa auditada e comunicar-lhe que o processo foi sorteado automaticamente para a realização de auditoria remota e apresentar-lhe o resultado dos dados levantados. Deve-se indagar se ele tinha conhecimento de que havia discrepância entre o planejamento e a execução dos processos
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Qual foi a alegação do gestor?".

07. Qual foi a alegação do gestor?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: Como resultado da reunião, e por meio do questionamento levantado sobre a discrepância identificada, o gestor pode ter alegado: 1) Desconhecimento da forma irregular de se realizar o trabalho. 2) Conhecimento de que o trabalho estava sendo realizado de forma distinta ao MPR, provavelmente, por ter encontrado uma forma melhor de se realizar o trabalho ou por mudança de circunstâncias no processo.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "foi encontrada uma nova forma de se realizar o

trabalho", deve-se seguir para a etapa "11. Cadastrar uma demanda de "Melhorar Processo de Trabalho"".

Caso a resposta seja "desconhecimento do não cumprimento do mpr", deve-se seguir para a etapa "08. É a 2ª vez seguida que o gestor alega desconhecimento?".

08. É a 2ª vez seguida que o gestor alega desconhecimento?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Em caso de resultado negativo anterior, o processo auditado sempre é selecionado para ser auditado em sequência, caso tenha sofrido execução pelo processo de demandas entre a auditoria anterior e a próxima data de auditoria. Deve-se verificar se esse é um caso de reincidência, ou seja, se é pelo menos a 2ª vez seguida que o gestor alega desconhecimento das discrepâncias realizadas no processo.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, não é a 2ª vez seguida que o gestor alega desconhecimento", deve-se seguir para a etapa "17. Cadastrar resultado da auditoria de processo".

Caso a resposta seja "sim, é a 2ª vez seguida que o gestor alega desconhecimento", deve-se seguir para a etapa "09. Marcar reunião com o Superintendente sobre auditoria de processos".

09. Marcar reunião com o Superintendente sobre auditoria de processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se marcar uma reunião com a secretária do Superintendente para apresentar as dificuldades do processo em cumprir o que está especificado em MPR.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Reunir-se com Superintendente sobre auditoria de processos".

10. Reunir-se com Superintendente sobre auditoria de processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: O GTPC deve apresentar para o Superintendente que há discrepâncias entre a realização do processo e a forma como foi pactuada a sua operação, para conhecimento. Deve-se também informar que, para a manutenção do sistema de apoio Gestão de Demandas, e do Cadastro de Processos, MPR e Artefatos como ferramenta

confiável de informações, deve-se proceder o cadastro da nova forma de se realizar o trabalho.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas, Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Cadastrar uma demanda de "Melhorar Processo de Trabalho".

11. Cadastrar uma demanda de "Melhorar Processo de Trabalho"
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: Deve-se cadastrar no sistema de apoio Gestão de Demandas, o processo "Melhorar Processo de Trabalho", especificando o nome do processo, informando como razão a nova forma de se trabalhar identificada pela gerência alvo, anotando o nome do gestor entrevistado e a data da comunicação.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Cadastrar resultado da auditoria de processo".

12. Foi pensada uma forma mais eficaz de auditar o processo?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Verificar, se durante a auditoria, conseguiu-se identificar uma forma que seja mais rápida, mais confiável ou mais fácil de identificar discrepâncias entre a forma como o processo deveria ser feito e como ele foi de fato realizado.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, não foi pensada uma forma mais eficaz de auditar o processo", deve-se seguir para a etapa "17. Cadastrar resultado da auditoria de processo". Caso a resposta seja "sim, foi pensada uma forma mais eficaz de auditar o processo", deve-se seguir para a etapa "13. Marcar reunião com a GTPC - Processos".

13. Marcar reunião com a GTPC - Processos
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Deve-se marcar uma reunião com a GTPC - Processos através de solicitação ao gerente técnico. A pauta da reunião é a apresentação da nova forma identificada de auditar o processo.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Reunir-se com a GTPC - Processos para avaliar novo indicador de conformidade".

14. Reunir-se com a GTPC - Processos para avaliar novo indicador de conformidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Durante a reunião, o servidor que identificou uma possível melhor forma de auditar o processo deve discutir com os demais integrantes do grupo se ela é, de fato, uma forma mais fácil, mais rápida ou mais confiável de se auditar o processo. Deve-se buscar a aprovação do gerente técnico e o consenso do grupo.
A redação final do dado e do método de auditoria deve ser montado durante a reunião.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Novo indicador de conformidade acatado?".

15. Novo indicador de conformidade acatado?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Verificar se a nova forma de auditar, discutida na reunião da etapa 14, foi acatada pelos demais e aprovada pelo gerente técnico.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, o novo indicador de conformidade não foi acatado", deve-se seguir para a etapa "17. Cadastrar resultado da auditoria de processo". Caso a resposta seja "sim, novo indicador de conformidade acatado", deve-se seguir para a etapa "16. Cadastrar novo indicador de conformidade".

16. Cadastrar novo indicador de conformidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Deve-se cadastrar no sistema de Cadastro de Processos, MPR e Artefatos o novo indicador de conformidade, com a redação final acordada na reunião do passo 14.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Cadastrar resultado da auditoria de processo".

17. Cadastrar resultado da auditoria de processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
--

DETALHAMENTO: Deve-se cadastrar no sistema de Cadastro de Processos, MPR e Artefatos o resultado da auditoria realizada, indicando ao sistema se ela foi considerada positiva ou negativa.
--

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
--

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
--

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Avaliar Oportunidade de Melhoria de Processo

Este processo consiste em determinar os passos para selecionar, dentre os processos da SIA, quais devem ser objeto de estudo para posterior modificação.

O processo contém, ao todo, 6 etapas, sendo que destas, 5 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "Todo 1º dia útil do mês", for alcançado. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Análise da necessidade de cadastro de melhoria de processo de negócio realizada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPC - Processos, O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o executor possua competência no seguinte tópico: Classificação ABC, Curva ABC ou Classificação de Pareto.

Abaixo encontram-se as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Verificar existência de demanda de melhoria de processo".

01. Verificar existência de demanda de melhoria de processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Abrir o sistema de apoio Gestão de Demandas. Verificar, entre as demandas, se há alguma demanda cadastrada do processo "Melhorar Processo de Trabalho".

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Há demanda aberta?".

02. Há demanda aberta?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Verificar se há alguma demanda em execução ou esperando executor para o processo "Melhorar Processo".

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, não há demanda", deve-se seguir para a etapa "03. Selecionar processo de negócio".

Caso a resposta seja "sim, há demanda", esta etapa finaliza o procedimento.

--

03. Selecionar processo de negócio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve-se abrir o sistema Cadastro de Processos, MPR e Artefatos e exportar todos os processos de negócio em vigor atualmente, usando o botão exportar. Deve-se então salvar o arquivo exportado em uma pasta de livre escolha.

Deve-se então realizar uma classificação ABC dos processos de negócio pelo valor do lead time total sem atividades que agregam valor multiplicado pelas atividades legalmente necessárias. Deve-se salvar o resultado em uma pasta e anotar os processos de negócio que ficaram nas 5 primeiras posições.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Classificação ABC, Curva ABC ou Classificação de Pareto.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Marcar reunião com o Superintendente".

04. Marcar reunião com o Superintendente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se marcar reunião com o SIA, em sua sala, na data mais próxima possível. Caso a reunião não possa ser feita imediatamente após o contato, a marcação deve ser feita por email e o agendamento da reunião via outlook.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Apresentar processos e pedir seleção ao Superintendente".

05. Apresentar processos e pedir seleção ao Superintendente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se apresentar ao Superintendente os 5 processos de negócio enviados por email, explicando ao Superintendente que esses são os processos com maior oportunidade de melhoria, através do corte de atividades desnecessárias. Explicar se indagado, que o tempo perdido com essas atividades foi ponderado pela quantidade de vezes que o processo costuma ser acionado mensalmente.

Deve-se pedir ao Superintendente que ele escolha um dos processos de negócio para melhoria. Caso ele queira detalhes sobre o processo, deve-se abrir o sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos, e discuti-lo com calma. Explicar também que a iniciativa está sendo tomada por não estar havendo nenhum processo de melhoria em andamento. Caso o Superintendente não queira a melhoria, deve-se cancelar a iniciativa.

Após a seleção feita pelo Superintendente, deve-se pedir uma meta de melhoria para ele. Deve-se explicar que o responsável pela melhoria entrará em contato com as gerências que executam o processo e que ela abrirá um A3 para realizar o trabalho. Deve-se explicar que o patrocínio do Superintendente é fundamental para que a melhoria seja feita. Deve-se avisar também que a meta dada pelo Superintendente será comunicada a todos como meta do Superintendente e será apresentada como a meta do projeto.

O projeto de melhoria utilizará o método A3, portanto, é uma melhoria contínua de curto prazo, até 3 meses, e com 3 a 4 pessoas no planejamento e execução. A meta dada pelo Superintendente deve ser de tal forma a estar em conformidade com esse prazo e quantidade de recursos disponíveis.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Cadastrar demanda de melhoria no sistema".

06. Cadastrar demanda de melhoria no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Após a seleção e a meta dada pelo Superintendente, deve-se acessar o sistema de apoio Gestão de Demandas e cadastrar uma demanda de 'Executar melhoria de processos' no sistema, deixando explícito, na descrição da demanda, qual o processo a ser do, dizer que a mesma foi selecionada pelo Superintendente após classificação ABC, que não há ainda contato ou proposta de melhoria pelas áreas-fim, e a meta do Superintendente.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.3 Cadastrar Mapa de Processo de Trabalho

Este processo determina os passos a serem tomados para se desenhar o fluxo de um processo de trabalho usando o padrão de modelagem da SIA.

O processo contém, ao todo, 11 etapas, sendo que destas, 9 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "Demanda de cadastro de processos de trabalho aguardando execução", for alcançado. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Mapa cadastrado no sistema de processos e demanda cadastrado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPC - Processos, O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o executor possua competências nos seguintes tópicos: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Microsoft Outlook, Microsoft Visio.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: formas da notação de mapeamento da SIA, checklist de mapa de processo de trabalho, email padrão - indicação para mapeamento de processo de trabalho.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Preencher minuta padrão de email e enviar a O GTPC".

01. Preencher minuta padrão de email e enviar a O GTPC
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Preencher a minuta de email padrão, conforme artefato, 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 Cadastro de Área Organizacional, na suíte dos sistemas de apoio. Enviar a minuta pronta a O GTPC por correio eletrônico pedindo que seja disparado aos destinatários
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Email Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Área Organizacional.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Enviar email ao gestor predominante do processo".

02. Enviar email ao gestor predominante do processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: O GTPC deve encaminhar o email para o gestor predominante do processo, copiando o servidor da GTPC - Processos que solicitou o envio.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Receber e enviar resposta das indicações ao mapeador".

03. Receber e enviar resposta das indicações ao mapeador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Após recebimento das indicações pelo gestor predominante, O GTPC deve comunicar a resposta ao mapeador, com o nome das pessoas indicadas.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Contatar pessoas indicadas e marcar reunião de mapeamento".

04. Contatar pessoas indicadas e marcar reunião de mapeamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Contatar as pessoas indicadas por telefone ou comunicador. No contato, deve-se indicar o motivo da reunião, explicar a razão do mapeamento, o papel delas, deixando claro que o volume de trabalho é atribuição da GTPC - Processos, e não deles, e marcando a data da reunião. Reservar sala pedindo notebook e projetor e marcar a reunião no outlook.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Reunir-se com as pessoas indicadas".

05. Reunir-se com as pessoas indicadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Repassar, de forma geral, o motivo da reunião e o papel de todos os envolvidos. Pedir, aos participantes, para explicarem, em linhas gerais, como se dá o processo: objetivo do processo, produto, início, fim, etapas principais, pessoas envolvidas, razão, e ligação com outros processos.

Abrir o Visio através de conexão remota e criar um arquivo na pasta \\svcrj1201\ANAC\SIA\SIA COMUM\GTPS\Pessoal\

Iniciar o mapeamento de acordo com o artefato "Formas da Notação de Mapeamento da SIA", em conjunto com os entrevistados. Não é necessário tomar informações sobre competências, artefatos ou para auxiliar no cálculo do lead-time. Isso será feito no processo de MPR.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Microsoft Visio.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formas da Notação de Mapeamento da SIA.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Mapa concluído?".

06. Mapa concluído?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Verificar se o mapa já possui todas as informações do processo, e o fluxo do evento de início ao evento de fim.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, o mapa não foi concluído", deve-se seguir para a etapa "07. Marcar próxima reunião de mapeamento".

Caso a resposta seja "sim, o mapa foi concluído", deve-se seguir para a etapa "08. Finalizar diagrama".

07. Marcar próxima reunião de mapeamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Marcar nova reunião de mapeamento de forma semelhante à etapa 04.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Reunir-se com as pessoas indicadas".

08. Finalizar diagrama

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Após a reunião, em máquina individual, deve-se terminar o desenho do diagrama observando os padrões fixados no artefato "Checklist de Mapa de Processo de Trabalho". O mesmo preenchido deve ser enviado via correio eletrônico ao chefe do executor.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Microsoft Outlook, Microsoft Visio.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Mapa de Processo de Trabalho.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. A finalização ensejou dúvidas ou resultou em ajustes?".

09. A finalização ensejou dúvidas ou resultou em ajustes?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Verificar se no momento de finalizar o diagrama, houveram dúvidas ou suposições que precisam de respostas e não foram levantadas durante a reunião.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "sim, a finalização ensejou dúvidas ou resultou em ajustes", deve-se seguir para a etapa "10. Contatar pessoas indicadas". Caso a resposta seja "não, a finalização não ensejou dúvidas ou resultou em ajustes", deve-se seguir para a etapa "11. Cadastrar informações do mapa no sistema de processos e demanda".

10. Contatar pessoas indicadas
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Procurar as pessoas por compartilhamento de tela, por telefone ou pessoalmente para tirar dúvidas e dirimir as dúvidas sobre o fluxo desenhado na reunião do passo 05.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Finalizar diagrama".

11. Cadastrar informações do mapa no sistema de processos e demanda
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Cadastrar, no sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos, uma nova revisão do processo, caso já exista, ou um processo novo, caso ele esteja sendo mapeado pela primeira vez. Cadastrar informações do título do elemento, tipo, sequencia de atividades, área ou grupo responsável pelas etapas e upload do mapa de processo.
Ao nomear eventos (início, fim, tempo ou mensagem), deve-se descrevê-las no sistema de forma específica para o processo sendo cadastrado, lembrando que em momento algum um

evento pode ter o mesmo nome que outro evento (mesmo em outro mapa). Os nomes dos eventos não devem iniciar-se com verbos.

Cadastrar demanda de MPR contendo o nome das pessoas envolvidas, o nome do processo, sua revisão (marcada no sistema) e o nome do gestor imediado predominante comunicado, e a data da reunião de mapeamento.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.4 Elaborar e Publicar MPR

Este processo tem por objetivo determinar os passos que devem ser seguidos para a elaboração e publicação de Manuais de Procedimentos e Rotinas.

O processo contém, ao todo, 24 etapas, sendo que destas, 21 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "Existência de demanda de elaboração de MPR", for alcançado. 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) demanda de melhoria de processo cadastrado; e
- b) processo administrativo arquivado com MPR e processos de negócio.

A área envolvida na execução deste processo é a GTAI. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPC - Processos, O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o executor possua competências nos seguintes tópicos: Microsoft Outlook, SIGAD, Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Processo Administrativo.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: numeração padrão de mpr, métricas para mapeamento, modelo de portaria para aprovação ou revisão de mpr, modelo de documentos para instrução de processo administrativo, email padrão - indicação para elaboração de mpr, modelo de memorando para processo administrativo de aprovação de mpr, códigos de referência cruzada para cadastro de processos.

Abaixo encontram-se as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Alocar processo em MPR".

01. Alocar processo em MPR
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Nesta etapa, o servidor da GTPC - Processos deve verificar se o processo que precisa ser mapeado já possui versões antigas em outros MPR na gerência, em vigor ou em minutas esperando publicação. Para isso, deve-se verificar o cadastro do MPR no sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos, dentro da suíte de sistemas de apoio da SIA.
Caso o processo já esteja estabelecido em um MPR, deve-se criar uma nova versão para o manual. Isso significa que, caso o MPR identificado esteja em vigor, este procedimento constará uma revisão deste manual. Para isso, deve-se criar uma nova versão de MPR, no

sistema. Anotar, no campo de justificativa pedido, que a nova versão do MPR está sendo gerada para incluir a nova versão do processo.

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

Caso o processo não possa ser correlato a nenhum outro MPR, criar um registro para novo MPR no sistema. Para isso, deve-se criar um novo MPR, e descrever o propósito do manual. Verificar se não há outros processos nos sistemas que não esteja atrelado a outros MPR e que sejam correlatos ao processo que irá fazer parte desse MPR. Em caso positivo, listá-los no novo MPR em questão. Na tela de criação do novo MPR, deve-se colocar como login aprovador o nome do Superintendente da SIA em exercício, e na data de aprovação, uma data qualquer do futuro, que será ajustada posteriormente para refletir a data da real assinatura do documento. A numeração do MPR deve respeitar a tabela do artefato "Numeração Padrão de MPR".

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Numeração Padrão de MPR.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. O processo é "as is" ou "to be"?".

02. O processo é "as is" ou "to be"?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Nesse passo deve-se verificar se o mapa cujo MPR deve ser criado é o mapa de um processo que já está implantado e em uso na SIA ou se é a aplicação de um processo novo. Essa informação deve constar da descrição da demanda obtida no sistema de apoio Gestão de Demandas. Caso a informação não esteja descrita, deve-se buscá-la com a pessoa que cadastrou a demanda no sistema. Essa pessoa pode ser identificada olhando-se as propriedades da demanda ao selecioná-la.

Mapas de processos em uso são chamados de "as is". Mapas de processos que serão implantados são chamados de "to be". Somente após a identificação do tipo do mapa, deve-se seguir ao próximo passo.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "o processo é "to be"", deve-se seguir para a etapa "04. Agendar reunião com os servidores indicados".

Caso a resposta seja "o processo é "as is"", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar-se com o(s) gestor(es) do processo".

03. Comunicar-se com o(s) gestor(es) do processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Enviar e-mail aos gestores do processo para solicitar uma indicação de servidor para descrever as atividades contidas no processo, de preferência, as mesmas pessoas que fizeram o mapa. A informação de quem elaborou o mapa deve ter sido comunicado na descrição da demanda, em caso negativo, deve-se buscar a pessoa que cadastrou o mapa para que sejam conhecidos os nomes. Caso haja a informação de que o gestor esteja afastado (férias, licença, missão), deve-se enviar o email ao seu substituto.

Usar o artefato "Email Padrão - Indicação para Elaboração de MPR" como texto do email, substituindo o texto que está dentro dos sinais "<>" pelos dados corretos.

Caso não haja resposta dentro do prazo pedido no artefato, deve-se reenviar o email, removendo o texto do prazo pedido. Em caso de não resposta do gestor, deve-se buscar contatá-lo por outros meios até que a indicação seja feita.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Email Padrão - Indicação para Elaboração de MPR.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Agendar reunião com os servidores indicados".

04. Agendar reunião com os servidores indicados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve-se agendar a reunião com os servidores indicados para a data mais próxima possível, de acordo com a agenda de cada integrante. Em caso dos servidores estarem localizados em localidades distintas, deve-se tentar marcar uma videoconferência.

A partir do momento que a data da reunião for combinada, deve-se agendar a reunião no Outlook e pedir a reserva da sala, de notebook e projetor (este último, caso não seja uma videoconferência) ao suporte da TI para a data e horário da reunião.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar reunião para detalhar elementos do processo".

05. Realizar reunião para detalhar elementos do processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: No início da reunião deverá ser informado a todos os participantes pela GTPC - Processos que o conteúdo ali acordado será utilizado de forma idêntica na tentativa de aprovação do MPR. Deve ser também avisado que a reunião não é para discutir ou debater o fluxo, já que este já foi validado anteriormente.

Na 1ª parte da reunião, a GTPC - Processos deve abrir o sistema Cadastro de Processos, MPR e Artefatos no notebook e acessar o processo em questão e seu diagrama. A dinâmica da 1ª parte da reunião é, no sistema, editar etapa a etapa, e descrever o conteúdo de cada uma das atividades e eventos de decisão, detalhando:

- Passos que devem ser tomados para se acessar sistemas.
- Como usar os artefatos, se necessário.
- Observações na execução daquela etapa.
- Em caso de uma etapa que envolve mais de uma pessoa (reuniões, por exemplo), qual a pessoa que deve realizar cada atividade (ata, pauta, informações iniciais, etc.)
- Resultados da etapa.
- O tratamento que deve ser dado em exceções mais comuns.

Ainda, nesta etapa, a GTPC - Processos deve indagar aos outros integrantes a frequência de envio da informação de uma atividade para outra, e a duração média das atividades, de forma a subsidiar a anotação do lead-time, posteriormente. Essa informação não deve ser anotada no sistema neste momento, mas em um local a parte, como um bloco de notas ou uma folha de papel.

Na 2ª parte, a GTPC - Processos deve, também etapa a etapa, solicitar que os integrantes listem as competências necessárias para a execução da atividade. Para isso, deve-se procurar as competências dentro do sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos. Ao encontrá-las, deve-se associá-las à etapa em questão. Caso a competência não seja encontrada entre as cadastradas, deve-se cadastrar uma nova competência de processo e associá-la ao processo em questão. Deve-se tomar especial cuidado para não cadastrar competências já cadastradas que possam estar descritas com outro nome. Cabe informar aos presentes que as competências levantadas para a execução do processo serão utilizadas para a determinação de inscrições em cursos de capacitação.

Na 3ª parte, deve-se identificar quais definições precisam fazer parte do MPR. Deve-se identificar as definições usando o sistema Cadastro de Definições, e juntá-las ao registro do MPR, no sistema Cadastro de Processos, MPR e Artefatos. Em caso da necessidade de inserção de definições que não estejam cadastradas no sistema de definições, deve-se realizar seu cadastro.

Na 4ª parte, devem ser agregados os artefatos e sistemas de apoio usados em cada etapa. Para isso, deve-se realizar o cadastro do artefato usando-se do sistema Cadastro de Processos, MPR e Artefatos, caso eles ainda não estejam cadastrados, e juntá-los a cada etapa usando-se do mesmo sistema, para isso, deve-se checar etapa a etapa, sequencialmente.

Na 5ª e última parte, deve-se configurar as definições de execução do processo. Deve-se registrar quais as áreas ou grupos organizacionais que podem ensejar a execução das atividades do processo, e, caso o evento de início seja periódico, descrever sua recorrência.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos, Cadastro de Definições.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Calcular as métricas e marcar reunião com o(s) gestor(es) do processo".

06. Calcular as métricas e marcar reunião com o(s) gestor(es) do processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, deve-se calcular o lead-time total de cada etapa, usando-se do artefato "Métricas para Mapeamento", que contém os tempos padrões para atividades e eventos recorrentes, e das informações obtidas na etapa 05 de frequência de envio de cada informação e duração de atividade, Deve-se também verificar se a atividade agrega valor e é legalmente necessária, conforme definição dada no modelo de gestão de processos da Superintendência.

Todas as informações geradas nesta etapa devem ser salvas no registro do processo dentro do sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

Deve-se também fazer uma revisão do texto do MPR nesta etapa. Deve-se verificar, principalmente, se não há o nome de áreas, artefatos, sistemas e competências escritos de forma literal no corpo do MPR. Essas informações devem ser inseridas por meio de referência cruzada, usando-se da lógica contida no artefato "Códigos de Referência Cruzada para Cadastro de Processos".

Após, deve-se gerar a minuta de MPR através do sistema e verificar, cuidadosamente, se o documento não possui discrepâncias de redação geradas ao compilar o documento. Em caso positivo, deve-se alterar a redação dos textos necessários para eliminar a discrepância, sem mudar o sentido do conteúdo acertado na reunião da etapa 05

Com o documento impresso e sem discrepâncias, deve-se agendar uma reunião com os gestores do processo para que eles aprovem o que foi elaborado. No e-mail de agendamento deve ser enviada em anexo a minuta de MPR, e cópia ao chefe do responsável pelo cálculo das métricas.

Deve-se reservar sala, notebook e projetor para a sala, de forma semelhante à etapa 04.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Microsoft Outlook.

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

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Reunir-se com o(s) gestor(es) do processo para analisar minuta de MPR".

07. Reunir-se com o(s) gestor(es) do processo para analisar minuta de MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Nessa reunião, a GTPC - Processos deve apresentar aos gestores o conteúdo das caixas do MPR, as competências, as definições e os artefatos, por meio da apresentação do capítulo 2 e 4 do MPR de forma impressa. Concomitantemente, deve-se acessar o sistema Cadastro de Processos, MPR e Artefatos pelo notebook e acessar o registro do processo. Já o deixando preparado para receber quaisquer sugestões de modificação.

A GTPC - Processos deve guiar a reunião apresentando caixa a caixa, e deixar que os gestores opinem sobre o conteúdo. Em caso de sugestão de modificações, elas devem ser resolvidas durante a reunião, através da modificação do registro no sistema.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Minuta aprovada?".

08. Minuta aprovada?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: A aprovação da minuta significa ter sua redação, competência e artefatos aceitos pelos gestores para apreciação do Superintendente.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, a minuta não foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "06. Calcular as métricas e marcar reunião com o(s) gestor(es) do processo". Caso a resposta seja "sim, a minuta foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar minuta de MPR".

09. Encaminhar minuta de MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve-se encaminhar a minuta de MPR ao gestor responsável pela área de cadastro de processos por email, avisando que o mesmo já foi elaborado e que já possui a aprovação de todos os gestores, e pedindo que o mesmo busque a aprovação do MPR junto ao Superintendente.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Marcar despacho com o Superintendente para aprovar MPR".

10. Marcar despacho com o Superintendente para aprovar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: O GTPC deve contatar a secretária do Superintendente e marcar um despacho com o ele na data mais próxima possível.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Despachar com o Superintendente para análise e assinatura do MPR".

11. Despachar com o Superintendente para análise e assinatura do MPR
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: O responsável pela execução desta etapa deve despachar-se com o Superintendente na hora marcada, levando uma cópia do MPR impresso, do diagrama e dos artefatos, conforme constam na última revisão no sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos. O GTPC deve explicar ao SIA a estrutura do MPR, e dizer que os procedimentos estão no Capítulo 4. Deve avisá-lo que os artefatos são citados no MPR mas podem ser atualizados livremente, sem que seja necessária nova revisão do MPR.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. O Superintendente concorda com MPR?".

12. O Superintendente concorda com MPR?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: O GTPC deve perguntar ao Superintendente se o conteúdo do documento está apropriado para publicação. Em caso negativo, deve-se perguntar e anotar o que o Superintendente acredita que deva ser modificado.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, o Superintendente não concorda com o mpr e sugere ajustes", deve-se seguir para a etapa "14. Enviar para elaborador do MPR resolver ajustes". Caso a resposta seja "não, o Superintendente não concorda com o mpr e sugere novo procedimento", deve-se seguir para a etapa "13. Cadastrar uma nova demanda de melhoria de processo". Caso a resposta seja "sim, o Superintendente concorda com o mpr", deve-se seguir para as etapas: "16. Cadastrar demanda de criação de indicadores de desempenho", "17. Colher assinatura do Superintendente no MPR".

13. Cadastrar uma nova demanda de melhoria de processo
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se cadastrar uma nova demanda de melhoria de processo no sistema de apoio Gestão de Demandas. Deve-se especificar no sistema de demanda o nome do processo que precisa de revisão, avisar que foi a pedido do Superintendente, descrever as modificações pedidas pelo Superintendente, e o nome da pessoa que elaborou o MPR, juntamente com o nome das pessoas indicadas que ajudaram na confecção do documento.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

14. Enviar para elaborador do MPR resolver ajustes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se comunicar com a pessoa que elaborou o MPR e descrever os ajustes pedidos pelo Superintendente, formalmente, por email.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Ajustar MPR".

15. Ajustar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve-se realizar todos os ajustes no processo pedidos em nome do Superintendente através da criação de uma nova revisão no sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos. Em caso de dúvidas sobre o mérito ou alcance dos ajustes pedidos, deve-se buscar as pessoas selecionadas pelos gestores no passo 03 para realizar os ajustes da melhor forma possível. Após os ajustes, deve-se enviar um email formal aos gestores e aos indicados, com cópia ao gestor responsável pelos processos, comunicando formalmente a realização das mudanças pedidas pelo Superintendente. Deve-se então avisar o gestor da área responsável pelos processos de que a nova revisão está pronta no sistema, e que ele pode buscar aprovação do Superintendente.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Marcar despacho com o Superintendente para aprovar MPR".

16. Cadastrar demanda de criação de indicadores de desempenho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se cadastrar uma demanda para a criação de indicadores de

conformidade no sistema de apoio Gestão de Demandas. Na descrição da demanda, deve-se colocar o nome do processo, o nº de sua revisão (nº final, que será tomado após a aprovação), nº do MPR e pessoa responsável pela sua confecção.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

17. Colher assinatura do Superintendente no MPR
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: Deve-se colher a assinatura do Superintendente na página de aprovação de uma cópia do MPR não rasurada.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Comunicar gestores, montar processo administrativo do MPR e enviar para publicação".

18. Comunicar gestores, montar processo administrativo do MPR e enviar para publicação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: O responsável pela execução desta etapa deve montar um processo administrativo usando os documentos contidos nos artefatos "Modelo de Memorando para Processo Administrativo de Aprovação de MPR" e "Modelo de Documentos para Instrução de Processo Administrativo". Os documentos devem ser anexados ao processo administrativo na seguinte ordem:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Termo de Autuação 2. Solicitação de Abertura de Processos. 3. Memorando para apreciação do MPR, assinado pelo gestor responsável pela área de processos. 4. Manual de Procedimento assinado pelo Superintendente no passo 17.
Após preenchimento dos documentos, deve-se salvá-los em \\svcrj1201\ANAC\SIA\SIA COMUM\GTPS\Processos\MPR\ <nº do="" mpr>.<="" mpr>\<revisão="" td=""> </nº>
Deve-se registrar o processo administrativo no SIGAD com o assunto: "Publicação do MPR/SIA-<nº do MPR>-<nº da revisão> intitulado <título do MPR>", substituindo o texto entre "<>" pela informação pertinente. Os interessados cadastrados no sistema devem ser a Superintendência e a área de processos, e as palavras-chaves devem ser: 1: MPR/SIA-<nº do MPR>-<nº da revisão>, 2: Manual de Procedimento. Após o processo administrativo físico montado e devidamente cadastrado no SIGAD, deve-se tramitá-lo fisicamente e via SIGAD à GTAI.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Processo Administrativo, SIGAD.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Memorando para Processo Administrativo de Aprovação de MPR, Modelo de Documentos para Instrução de Processo Administrativo.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "19. Elaborar portaria de Publicação de MPR".

19. Elaborar portaria de Publicação de MPR
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI.
DETALHAMENTO: A GTAI deve, após recebimento do processo administrativo enviado, providenciar a minuta de portaria a ser enviada, seguindo o modelo do artefato denominado "Modelo de Portaria para Aprovação ou Revisão de MPR", e anexá-la ao processo administrativo.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Portaria para Aprovação ou Revisão de MPR.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Marcar despacho com o Superintendente para colher assinatura da portaria do MPR".

20. Marcar despacho com o Superintendente para colher assinatura da portaria do MPR
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI.
DETALHAMENTO: A GTAI deve marcar um despacho com a secretária do Superintendente para colher a assinatura da portaria.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21. Colher assinatura do Superintendente na portaria de publicação do MPR".

21. Colher assinatura do Superintendente na portaria de publicação do MPR
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI.
DETALHAMENTO: A GTAI deve colher a assinatura para a portaria do MPR a ser publicada, e anexar a portaria ao processo administrativo.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Processo Administrativo.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "22. Enviar o MPR e a portaria à ASTEC para publicação".

22. Enviar o MPR e a portaria à ASTEC para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI.

DETALHAMENTO: A GTAI deve tramitar o processo administrativo à ASTEC, com a portaria assinada, para publicação do MPR em BPS. A tramitação deve ser física e via SIGAD.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Processo Administrativo, SIGAD.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "23. Anexar publicação no processo administrativo e enviar para arquivamento".

23. Anexar publicação no processo administrativo e enviar para arquivamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI.

DETALHAMENTO: Após a publicação do MPR em BPS, deve-se imprimir o BPS e anexá-lo ao processo administrativo do MPR e tramitá-lo fisicamente e via SIGAD à área responsável por processos na SIA.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Processo Administrativo, SIGAD.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "24. Arquivar o processo administrativo de Publicação de MPR".

24. Arquivar o processo administrativo de Publicação de MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Arquivar processo administrativo fisicamente e via SIGAD na área responsável pelos processos. Transformar o MPR em versão final no sistema.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Processo Administrativo, SIGAD.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.5 Elaborar Indicadores de Conformidade de Processos

Este processo se refere à criação de indicadores para verificar se a execução de processos na Superintendência está seguindo o disposto em MPR.

O processo contém, ao todo, 5 etapas, sendo que destas, 4 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "Cadastro de demanda de criação de Indicadores de Desempenho", for alcançado. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento de Fim".

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o executor possua competências nos seguintes tópicos: Microsoft Outlook, Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA.

Abaixo encontram-se as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Marcar reunião para criar Indicador".

01. Marcar reunião para criar Indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: O GTPC deve se reunir com a equipe responsável por auditar processos, apresentar o diagrama e o MPR do processo cujo indicador deva ser criado. A informação do processo deve constar na descrição da demanda no sistema de Gestão de Demandas.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para criar indicador".

02. Realizar reunião para criar indicador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: A reunião deve ser conduzida de forma a estabelecer um dado cuja leitura possa revelar se o procedimento está sendo seguido de acordo com o MPR. Além do estabelecimento do dado, deve-se estabelecer também um método para sua obtenção. Em caso de vários conjuntos de dados e métodos candidatos identificados, deve-se escolher aquele que é, na ordem:

1) Mais confiável: revelar de forma mais inconfundível se o trabalho está realmente sendo feito de acordo com o MPR.

2) Mais fácil de obter: capacidade de obter o dado com o mínimo de cruzamento de informações e consultas possíveis.
3) Menor intrusividade: capacidade do dado ser recuperado de forma a importunar o mínimo possível as pessoas que realizam o processo ou que possuam as fontes para a obtenção do dado.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Chegou-se a um indicador?".

03. Chegou-se a um indicador?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: Deve-se verificar se houve consenso em relação a um indicador (dado e método de obtenção) para a auditoria de processos.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "sim, chegou-se a um indicador", deve-se seguir para a etapa "04. Cadastrar indicador de Conformidade". Caso a resposta seja "não, não chegou-se a um indicador", deve-se seguir para a etapa "01. Marcar reunião para criar Indicador".

04. Cadastrar indicador de Conformidade
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: O GTPC deve cadastrar o indicador de conformidade, da forma como foi descrito na reunião do passo 02, no sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos. Não deve-se indicar uma prioridade neste momento (mantê-la no nível médio).
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Consultar Superintendente em relação à importância para amostragem".

05. Consultar Superintendente em relação à importância para amostragem
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.
DETALHAMENTO: O GTPC deve consultar o Superintendente, de forma pessoal ou telefônica, sobre a importância que ele dá na auditoria daquele processo.

Deve ser dito ao Superintendente que a prioridade para a auditoria deve levar em consideração a criticidade da conformidade da operação do processo para o resultado dos trabalhos da Superintendência. Quanto mais sensível for a piora no resultado da atuação da Superintendência em caso de não obediência ao MPR, mais alto deve ser dada a prioridade.

Após a comunicação da prioridade pelo Superintendente, O GTPC deve atualizar a prioridade no sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.6 Melhorar Processo de Trabalho

Este processo descreve os passos necessários para realizar melhorias nos processos de trabalho da SIA. Estão compreendidas nele atividades de definição das metas do processo, conhecimento da situação atual e desenho de mapa futuro. O processo é usado pela GTPS.

O processo contém, ao todo, 22 etapas, sendo que destas, 14 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "Existência de demanda de melhoria de processo recém aberta no sistema", for alcançado. 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) melhoria planejada e com plano de ação criado;
- b) iniciativa de melhoria do processo cancelada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPC - Processos, O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o executor possua competências nos seguintes tópicos: Microsoft Outlook, Mentalidade Enxuta, Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Microsoft Visio, Método A3, Reengenharia de Processos.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: formas da notação de mapeamento da SIA.

Abaixo encontram-se as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Melhoria já pensada pelo gestor?".

01. Melhoria já pensada pelo gestor?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Existem duas situações possíveis: a melhoria já foi definida internamente pelo gestor do processo ou há uma necessidade de melhoria porém não se conhece ao certo qual seria. Nesse sentido, a decisão ora mencionada direciona o processo conforme a situação.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "sim, a melhoria já foi pensada pelo gestor", deve-se seguir para a etapa "08. Já existe mapa de processo atual cadastrado?". Caso a resposta seja "não, a melhoria não foi pensada pelo gestor", deve-se seguir para a etapa "02. Definir metas após consulta ao SIA".

02. Definir metas após consulta ao SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Como a melhoria ainda não foi pensada pelo gestor do processo, o Superintendente, em reunião com o responsável pela execução desta etapa, sinalizará quais aspectos precisam ser revistos no processo de trabalho e definirá metas para sua melhoria.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Já existe mapa de processo atual cadastrado?".

03. Já existe mapa de processo atual cadastrado?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Verificar dentro do sistema Cadastro de Processos, MPR e Artefatos, se já existe um mapa cadastrado para o processo que pretende-se fazer a melhoria

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, não existe mapa de processo atual cadastrado", deve-se seguir para a etapa "06. Marcar reunião com o gestor, o executor do processo, o mapeador e, quando houver "AS IS", O SIA".

Caso a resposta seja "sim, já existe mapa de processo atual cadastrado", deve-se seguir para a etapa "04. Estudar o processo e perceber as oportunidades de melhoria pela métrica".

04. Estudar o processo e perceber as oportunidades de melhoria pela métrica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Avaliar as atividades componentes do processo. Nessa etapa, deve-se observar se a relação de dependência entre duas ou mais atividades é realmente necessária ou se podem acontecer paralelamente, bem como verificar se todas as atividades listadas agregam valor ou são legalmente necessárias para o processo.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Reengenharia de Processos, Mentalidade Enxuta.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Criar proposta "to be" com as métricas".

05. Criar proposta "to be" com as métricas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Desenhar um novo fluxograma para o processo de trabalho que atenda às metas estabelecidas previamente.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Microsoft Visio.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formas da Notação de Mapeamento da SIA.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Marcar reunião com o gestor, o executor do processo, o mapeador e, quando houver "AS IS", O SIA".

06. Marcar reunião com o gestor, o executor do processo, o mapeador e, quando houver "AS IS", O SIA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se agendar reunião, na data mais próxima possível, com os envolvidos para apresentar o trabalho desenvolvido e as ideias para os próximos passos. Caso a reunião não possa ser feita imediatamente após o contato, a marcação deve ser feita por email e o agendamento da reunião via outlook.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Realizar reunião explicando a iniciativa do processo, e marcar reunião de trabalho".

07. Realizar reunião explicando a iniciativa do processo, e marcar reunião de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Realizar reunião para introduzir as discussões, informando a linha de trabalho a ser seguida, os passos que serão seguidos adiante e apresentar a equipe que será responsável pela execução das fases posteriores. Nesse momento deve-se também agendar a próxima reunião que tratará especificamente dos debates relacionados à melhoria de processo.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Método A3, Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Realizar reunião seguindo o método A3".

08. Já existe mapa de processo atual cadastrado?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, não existe mapa atual cadastrado e a melhoria já foi pensada pelo gestor", deve-se seguir para a etapa "11. Reunir-se com o gestor ou solicitante".

Caso a resposta seja "sim, existe mapa atual cadastrado e a melhoria já foi pensada pelo gestor", deve-se seguir para a etapa "09. Estudar o processo e perceber as oportunidades de melhoria".

09. Estudar o processo e perceber as oportunidades de melhoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Avaliar as atividades componentes do processo. Nessa etapa, deve-se observar se a relação de dependência entre duas ou mais atividades é realmente necessária ou se podem acontecer paralelamente, bem como verificar se todas as atividades listadas agregam valor ou são legalmente necessárias para o processo.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Reengenharia de Processos, Mentalidade Enxuta.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Marcar reunião com o gestor do processo para ver proposta".

10. Marcar reunião com o gestor do processo para ver proposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve-se marcar reunião com o gestor do processo na data mais próxima possível. Caso a reunião não possa ser feita imediatamente após o contato, a marcação deve ser feita por email e o agendamento da reunião via outlook.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Reunir-se com o gestor ou solicitante".

11. Reunir-se com o gestor ou solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: O responsável pela execução desta etapa deve se comunicar de forma detalhada com o solicitante para entender a melhoria pensada. Enquanto a comunicação é feita, deve-se desenhar, mesmo em rascunho, a ideia do novo processo pensado. Devem ser feitas perguntas que façam com que o tomador da demanda consiga aferir as métricas. Deve-se desenhar o esboço do processo até a medida em que consiga revelar se os impactos melhoram ou pioram os indicadores.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Mentalidade Enxuta, Reengenharia de Processos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Foi verificada que a proposta piora o fluxo existente?".

12. Foi verificada que a proposta piora o fluxo existente?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não ou não existe o mapa atual", deve-se seguir para a etapa "13. Marcar reunião do A3".

Caso a resposta seja "sim, a proposta apresentada piora o fluxo existente", deve-se seguir para a etapa "14. Explicar ao gestor a piora detectada e propor estudo de nova melhoria ao gestor".

13. Marcar reunião do A3

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve-se agendar a reunião seguindo o método A3 nesta reunião ou por e-mail em momento posterior.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Realizar reunião seguindo o método A3".

14. Explicar ao gestor a piora detectada e propor estudo de nova melhoria ao gestor

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Explicar ao solicitante, de forma clara, porque o processo está pior (quais métricas, quais as atividades problemas, etc), e informá-lo que a mudança não poderá ser realizada. Caso o solicitante esteja de acordo com a criação de uma nova proposta, verificar se ele aceita modificar as atividades que estão impactando diretamente na métrica ou se é necessário fazer um estudo completo do processo. A posição do gestor do processo determinará os próximos passos.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Mentalidade Enxuta, Reengenharia de Processos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Qual a posição do gestor?".

15. Qual a posição do gestor?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Verificar qual a posição do gestor frente ao explicado na etapa 14.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "propor ajuste de tal forma que a sua ideia inicial se mantenha e não haja piora ", deve-se seguir para a etapa "10. Marcar reunião com o gestor do processo para ver proposta".

Caso a resposta seja "aceitar proposta de novo estudo", deve-se seguir para a etapa "05. Criar proposta "to be" com as métricas".

Caso a resposta seja "não aceitar a proposta de um novo estudo", deve-se seguir para a etapa "16. Avisar que não é possível substituir o processo existente por outro de desempenho inferior".

16. Avisar que não é possível substituir o processo existente por outro de desempenho inferior

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

17. Realizar reunião seguindo o método A3

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Fazer diagrama da proposta "to be" com métricas, criar apresentação comparativa e marcar reunião com todos os gestores envolvidos na proposta de melhoria do fluxo. A metodologia A3 contempla o desenho da situação atual, os requisitos de melhoria e

acompanhamento dos trabalhos. É importante destacar que é necessário deixar que os gestores discutam, intervindo quando a situação proposta se mostrar pior do que o mapa atual.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Método A3, Microsoft Visio.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formas da Notação de Mapeamento da SIA.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Qual foi o resultado da reunião? "

18. Qual foi o resultado da reunião?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "houve consenso no mapa "to be"", deve-se seguir para as etapas: "21. Cadastrar no sistema o A3, os elementos do processo e a demanda de MPR", "19. Há necessidade de sistemas? ". Caso a resposta seja "são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "13. Marcar reunião do A3". Caso a resposta seja "não foi aceita a melhoria", deve-se seguir para a etapa "22. A iniciativa de melhoria foi de área que executa o processo?".

19. Há necessidade de sistemas?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "sim, há necessidade de sistemas", deve-se seguir para a etapa "20. Cadastrar Demanda de Realização de Sistema". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de sistemas", esta etapa finaliza o procedimento.

20. Cadastrar Demanda de Realização de Sistema
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Acessar o sistema de apoio Gestão de Demandas e cadastrar a necessidade de desenvolvimento de sistema para o processo em questão para que, em momento posterior, ele seja desenvolvido.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

21. Cadastrar no sistema o A3, os elementos do processo e a demanda de MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Três cadastros devem ser realizados, desse modo, o servidor deve seguir os passos detalhados adiante:

- Acessar o sistema de apoio Cadastro de A3 e preencher o formulário com os requisitos do processo, a situação atual, a situação alvo e o plano de ação (A3).
- Cadastrar no sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos o processo, sua descrição, seus elementos, a sequência entre seus elementos e dar upload no diagrama.
- Acessar o sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos e cadastrar a necessidade de criação de um MPR para o processo recém desenhado.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos, Cadastro de A3.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

22. A iniciativa de melhoria foi de área que executa o processo?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Verificar se a iniciativa de melhoria saiu de alguma das áreas que executa o processo ou se ela veio com meta do Superintendente.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "sim, a iniciativa de melhoria foi da área solicitante", esta etapa finaliza o procedimento.

Caso a resposta seja "não, a iniciativa de melhoria não foi da área solicitante", deve-se seguir para a etapa "17. Realizar reunião seguindo o método A3".

4.7 Realizar Recenseamento de Processos

Este processo consiste em levantar, periodicamente, a lista dos processos em execução na SIA.

O processo contém, ao todo, 7 etapas, sendo que destas, 5 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "1º dia útil do ano", for alcançado. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Demanda para execução de cadastro de processo cadastrada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTPC - Processos.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o executor possua competências nos seguintes tópicos: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA, Microsoft Outlook.

Abaixo encontram-se as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Selecionar uma área a ser recenseada".

01. Selecionar uma área a ser recenseada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Deve-se abrir o sistema de apoio Cadastro de Área Organizacional. Deve-se selecionar, de forma livre, uma área organizacional entre as áreas que ainda não sofreram recenseamento neste processo para ser recenseada.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Área Organizacional.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Estudar todos os processos cadastrados em vigor que envolvem a área".

02. Estudar todos os processos cadastrados em vigor que envolvem a área
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.
DETALHAMENTO: Deve-se abrir o sistema de apoio Cadastro de Processos, MPR e Artefatos e identificar a lista dos processos em vigor que afeta a área que irá sofrer o recenseamento. Deve-se abrir o diagrama de cada processo e entender seu fluxo, de forma a conhecer cada processo e o resultado final gerado por ele.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Processos, MPR e Artefatos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Marcar reunião com o gestor da área a ser recenseada".

03. Marcar reunião com o gestor da área a ser recenseada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Caso o gestor da área a ser recenseada seja de uma localidade distinta do executor do processo, deve-se marcar a reunião por videoconferência. Deve-se fazer o agendamento via outlook.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Reunir-se com o gestor para identificar processos".

04. Reunir-se com o gestor para identificar processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve ir à reunião levando uma lista dos processos em vigor na área a ser recenseada. Apresentar a lista de processos ao gestor e perguntar se há algum processo em execução na área que não está na lista. Deve-se enfatizar que a pergunta se trata apenas de processos rotineiros, e não projetos, ou atividades de exceção. Também deve-se explicar qual o motivo da pergunta, e esclarecer que essa iniciativa não é para melhoria de processos, apenas recenseamento, cujo intuito é ter cadastrado os processos da área. Deve-se anotar todos os processos faltantes ditos pelo gestor da área. Em caso de área nova ou recenseamento original, não haverá lista a ser apresentada, e portanto, deve-se perguntar ao gestor sobre todos os processos que ocorrem na área deles.

Caso haja processos não cadastrados, deve-se perguntar que o gestor explique, em linhas gerais, o trabalho realizado no processo. Isso servirá para que entenda-se melhor qual é o limite entre um processo e outro. Deve-se especificar os limites entre processos levando em consideração a divisão do trabalho atual da gerência e as entregas parciais (marcos) que são feitas para se chegar ao resultado final (do processo de negócio). Em caso de conflito no estabelecimento da quantidade de processos, deve-se acatar a posição da área entrevistada. Além do nome dos processos, como resultado da reunião deve-se ter a descrição do processo. A descrição deve conter o objetivo do processo, que afeta o processo de negócio.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Metodologia de Mapeamento de Processos - SIA.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Há processos a serem cadastrados?".

05. Há processos a serem cadastrados?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, não há processos a serem cadastrados.", deve-se seguir para a etapa "07. Todas as áreas foram entrevistadas?".

Caso a resposta seja "sim, há processos a serem cadastrados", deve-se seguir para a etapa "06. Cadastrar demanda de processo no sistema".

06. Cadastrar demanda de processo no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve-se abrir o sistema de apoio Gestão de Demandas e inserir uma nova demanda do processo "Cadastrar Processo de Trabalho" para cada processo novo identificado. Na descrição das demandas a serem cadastradas, deve constar o nome do processo identificado, sua descrição, e a área organizacional onde ele foi identificado.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Todas as áreas foram entrevistadas?".

07. Todas as áreas foram entrevistadas?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC - Processos.

DETALHAMENTO: Deve-se abrir o sistema Cadastro de Área Organizacional e verificar se todas as áreas organizacionais ali presentes já foram entrevistadas.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Área Organizacional.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, ainda há áreas não entrevistadas.", deve-se seguir para a etapa "01. Selecionar uma área a ser recenseada".

Caso a resposta seja "sim, todas as áreas já foram entrevistadas.", esta etapa finaliza o procedimento.

4.8 Receber Solicitação Relacionada a Processos ou Sistemas

Este processo diz respeito às ações que devem ser tomadas para cadastrar corretamente o tipo de demanda no Sistema de Demandas, de forma a garantir que a ação da GTPS - Sistemas seja feita de forma correta.

O processo contém, ao todo, 9 etapas, sendo que destas, 6 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "Contato solicitando melhoria de processo, cadastro de processo não existente, criação ou ajuste de sistema", for alcançado. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Demanda Relacionada a Processos ou Sistema Cadastrada".

A área envolvida na execução deste processo é a GTPC.

Abaixo encontram-se as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Verificar processo e identidade do solicitante".

01. Verificar processo e identidade do solicitante
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.
DETALHAMENTO: Verificar quais são as áreas organizacionais e grupos envolvidos no processo por meio do sistema de apoio Cadastro de Área Organizacional. Verificar no sistema se o servidor solicitante é gestor de alguma dessas áreas. Caso o processo não esteja registrado, verificar se ela é gestora de alguma área organizacional da SIA.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Área Organizacional.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. O solicitante é gestor de área envolvida no processo?"

02. O solicitante é gestor de área envolvida no processo?
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.
SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.
CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "sim, o solicitante é gestor de área envolvida no processo", deve-se seguir para a etapa "04. Verificar se há demanda cadastrada no sistema de ação relacionada ao processo".

Caso a resposta seja "não, o solicitante não é participante de grupo ou gestor de área envolvida no processo", deve-se seguir para a etapa "03. Pedir que o solicitante providencie autorização de gestor".

03. Pedir que o solicitante providencie autorização de gestor

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.

DETALHAMENTO: Caso o solicitante não participe de um grupo ou não seja gestor de alguma das áreas envolvidas no processo em que se está solicitando a melhoria, pede-se que ele entre em contato com o gestor para que ele notifique de forma expressa a GTPC a solicitação de melhoria. Isso pode ser feito através de um email, memorando ou contato telefônico. O gestor não precisa ser necessariamente o gestor do solicitante, mas um dos gestores envolvidos no processo. Caso haja alegação de urgência, pedir para o solicitante ou seu gestor entrar em contato com o gestor de alguma das demandas em posição privilegiada na fila e negociar a troca de posição da fila com ele.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Verificar se há demanda cadastrada no sistema de ação relacionada ao processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.

DETALHAMENTO: Acessar o sistema de apoio Gestão de Demandas, e verificar se há alguma demanda cadastrada que esteja relacionada ao processo da solicitação atual.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Já há demanda cadastrada no sistema?".

05. Já há demanda cadastrada no sistema?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, não há demanda cadastrada no sistema", deve-se seguir para a etapa "09. Cadastrar demanda de processo no sistema".

Caso a resposta seja "sim, já existe demanda cadastrada no sistema", deve-se seguir para a etapa "06. A demanda está em andamento?".

06. A demanda está em andamento?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, a demanda não está em andamento", deve-se seguir para a etapa "07. Editar cadastro de demanda".

Caso a resposta seja "sim, a demanda está em andamento", deve-se seguir para a etapa "08. Negar cadastro de demanda".

07. Editar cadastro de demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.

DETALHAMENTO: A demanda que já contém uma melhoria para aquele processo deve ser editada e deve ser incluída a solicitação feita neste momento, incluindo no texto do detalhamento, de forma clara, se a pessoa já possui o modelo novo a ser implantado ou se prefere que façamos um estudo juntamente com eles. Avisar o solicitante e o gestor da área via email do cadastro da demanda, avisando também quantos processos de melhoria estão na fila antes da dele, para execução. Caso haja alegação de urgência, orientar o solicitante a buscar o gestor a buscar algum dos gestores das áreas das solicitações que estão em posição mais privilegiada na fila e pedir a permuta de posição com eles.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

08. Negar cadastro de demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.

DETALHAMENTO: O cadastro da solicitação não deve ser feito. Deve ser avisado ao solicitante que já há uma melhoria do processo em andamento e que portanto é necessário que esta demanda seja antes finalizada e seus dados colhidos. Deve-se dizer que se há alguma recomendação que o solicitante queira fazer à melhoria do processo, para buscar as pessoas responsáveis pela melhoria em andamento, conforme informação constante no sistema.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Cadastrar demanda de processo no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPC.

DETALHAMENTO: Acessar o sistema Gestão de Demandas e cadastrar a solicitação atual para que seja tratada em momento posterior. No cadastro da demanda deve constar o nome do solicitante, o nome do processo em questão, o tipo de intervenção (cadastro ou melhoria), especificar se o solicitante já possui formada opinião de um processo futuro, em caso de melhoria, e a data de cadastro.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Gestão de Demandas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.9 Verificar Fechamento de A3

Este processo descreve os procedimentos a serem tomados sempre que seja necessário avaliar se um A3 aberto na Superintendência atingiu seus critérios de fechamento. O processo é usado pela GTPS.

O processo contém, ao todo, 7 etapas, sendo que destas, 5 são atividades. Ele deve ser executado sempre que o seu evento de início, descrito como "Toda segunda-feira", for alcançado. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Verificação realizada."

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GTPC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o executor possua competência no seguinte tópico: Microsoft Outlook.

Abaixo encontram-se as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Observe a última linha de cada etapa para identificar para qual etapa prosseguir. Inicialmente, deve-se seguir para a etapa "01. Verificar se há algum A3 aberto".

01. Verificar se há algum A3 aberto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se abrir o sistema de apoio denominado Cadastro de A3. Na tela inicial do sistema, deve-se filtrar os A3 para mostrar somente os registros que estão abertos.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de A3.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Há A3 aberto?".

02. Há A3 aberto?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Caso haja algum A3 mostrado na tela do sistema após a filtragem, significa que há A3 aberto.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "sim, há a3 aberto.", deve-se seguir para a etapa "03. Chegou-se a algum critério de finalização de A3?".

Caso a resposta seja "não, não há a3 aberto.", esta etapa finaliza o procedimento.

03. Chegou-se a algum critério de finalização de A3?

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se então, para cada A3 aberto, clicar em 'Visualizar A3', e na próxima tela, verificar se o A3:

- 1) Está com todas as metas cumpridas.
- 2) Está com todas as ações concluídas ou canceladas.

Em caso positivo, chegou-se a algum dos critérios de finalização do A3. Se a condição observada foi a 1ª, o A3 foi fechado com sucesso. Se a condição observada foi a 2ª, o A3 foi fechado com insucesso. Se as duas condições foram observadas, o A3 foi fechado com sucesso.

Se algum critério de finalização do A3 foi alcançado. Deve-se mudar o status do A3 no sistema de 'Aberto' para 'Em fechamento'.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum sistema de apoio.

CONTINUIDADE: Caso a resposta seja "não, não chegou-se a algum critério de finalização de a3.", deve-se seguir para a etapa "04. Fazer follow-up das atividades".

Caso a resposta seja "sim, chegou-se a algum critério de finalização de a3.", deve-se seguir para a etapa "05. Contatar envolvidos na realização para combinar apresentação do A3".

04. Fazer follow-up das atividades

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se buscar na tela o nome dos envolvidos nas ações que ainda não foram finalizadas e contatá-los, usando o sistema de apoio Cadastro de Colaboradores da SIA, ou o communicator. Deve-se perguntar qual o status da ação e atualizá-la no sistema de acordo. Deve-se atualizar os indicadores da meta para a semana após a verificação dos status do plano de ação.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Colaboradores da SIA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Contatar envolvidos na realização para combinar apresentação do A3

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Deve-se então ler na tela, na região do cabeçalho, o nome das pessoas envolvidas no A3.

Deve-se buscar o contato dessas pessoas usando-se o "Cadastro de Colaboradores da SIA" na suíte dos Sistemas de Apoio, ou através de email e communicator. Deve-se contatá-las para marcar a apresentação final do A3.

Deve-se avisar os envolvidos no A3 que a apresentação será realizada por eles, para o Superintendente, e os gestores das áreas afetadas, e seus próprios chefes, sendo este último opcional. Deve ser avisado que a apresentação deve explicar o A3, seguindo a mesma ordem de confecção deste, e que não deve-se preparar nenhuma apresentação, e sim, usar o documento do A3 como material de apoio.

A apresentação deve ser feita de forma presencial preferencialmente, podendo alternativamente ser realizada por videoconferência. Deve-se verificar em quais datas os envolvidos tem restrição de disponibilidade para a marcação da reunião, levando em consideração missões programadas, férias, outros compromissos.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Colaboradores da SIA, Cadastro de Colaboradores da SIA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Marcar reunião de apresentação do A3 com o Superintendente e os gestores envolvidos".

06. Marcar reunião de apresentação do A3 com o Superintendente e os gestores envolvidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Buscar o contato do Superintendente e dos gestores das áreas afetadas pelo A3 no sistema de apoio Cadastro de A3. Opcionalmente pode-se buscar o contato dos chefes dos envolvidos.

Deve-se então contatar todos eles e marcar uma reunião para apresentação do A3. Após a marcação da data, que deve bater com a disponibilidade de todos os envolvidos no A3, deve-se pedir à pessoa responsável do andar para reservar uma sala, um notebook e um projetor no horário da reunião. Deve-se também enviar uma solicitação de reunião a todos os participantes da reunião através do outlook, reservado espaço na agenda.

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: Microsoft Outlook.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de A3.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Apresentar resultados e fechar A3".

07. Apresentar resultados e fechar A3

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTPC.

DETALHAMENTO: Na data da reunião, os integrantes devem apresentar o projeto de melhoria através da explicação das informações contidas no A3, seguindo a mesma sequência usada no preenchimento. Em caso de insucesso do A3, deve-se explicar as causas do insucesso após a explicação do A3.

Após a apresentação, e as perguntas e considerações dos presentes feitas, O GTPC deve então entrar no sistema de apoio Cadastro de A3, selecionar o A3 que foi apresentado e mudar seu status de "em fechamento" para "fechado".

COMPETÊNCIA NECESSÁRIA: nenhuma competência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: nenhum artefato.

SISTEMAS DE APOIO USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de A3.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de dúvidas ou identificação de erros e omissões neste manual, a GTPC deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontrados nos Sistemas de Apoio da SIA. Para informações sobre a localização das informações em versões eletrônicas, contate a GTPC.

Deve-se informar à GTPC em caso de identificação de omissão no manual pelo público-alvo para que o procedimento passe pelo processo de atualização.