



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SGP-502-R01**

---

**GESTÃO DE PLANOS E DE AÇÕES DA SGP**

---

04/2016

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	10/03/2016	SGP	Versão Original
R01	06/04/2016	SGP	1) Processo 'Realizar Reunião de Coordenação da SGP' inserido.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
  - 1.1) Introdução, pág. 6.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 10.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
  - 5.1) Realizar Pesquisa de Satisfação Quanto Aos Serviços Prestados Pela SGP, pág. 14.
  - 5.2) Elaborar e Publicar Plano de Ação da SGP, pág. 21.
  - 5.3) Definir Servidores Responsáveis Pelas Tarefas do Plano de Ação da SGP, pág. 28.
  - 5.4) Acompanhar a Execução do Plano de Ação na SGP, pág. 31.
  - 5.5) Realizar Reunião de Coordenação da SGP, pág. 37.
- 6) Disposições Finais, pág. 41.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Superintendência de Gestão de Pessoas**

- a) Realizar Pesquisa de Satisfação Quanto Aos Serviços Prestados Pela SGP

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Assessoria SGP - Processos**

- 1) Acompanhar a Execução do Plano de Ação na SGP
- 2) Definir Servidores Responsáveis Pelas Tarefas do Plano de Ação da SGP
- 3) Elaborar e Publicar Plano de Ação da SGP
- 4) Realizar Pesquisa de Satisfação Quanto Aos Serviços Prestados Pela SGP

#### **b) Gerência Técnica de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas**

- 1) Realizar Reunião de Coordenação da SGP

#### **c) Gerentes (SGP)**

- 1) Realizar Reunião de Coordenação da SGP

#### **d) Gestores SGP**

- 1) Acompanhar a Execução do Plano de Ação na SGP
- 2) Elaborar e Publicar Plano de Ação da SGP

#### **e) O Gerente Técnico de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas**

- 1) Realizar Reunião de Coordenação da SGP

#### **f) O SGP**

- 1) Acompanhar a Execução do Plano de Ação na SGP
- 2) Elaborar e Publicar Plano de Ação da SGP
- 3) Realizar Pesquisa de Satisfação Quanto Aos Serviços Prestados Pela SGP
- 4) Realizar Reunião de Coordenação da SGP

#### **g) SGP - Secretária**



MPR/SGP-502-R01

- 1) Realizar Reunião de Coordenação da SGP

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Esse manual de procedimentos trata dos processos relativos ao Plano de Ação da SGP, desde a elaboração até o acompanhamento.

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

- a) Realizar Pesquisa de Satisfação Quanto Aos Serviços Prestados Pela SGP.
- b) Elaborar e Publicar Plano de Ação da SGP.
- c) Definir Servidores Responsáveis Pelas Tarefas do Plano de Ação da SGP.
- d) Acompanhar a Execução do Plano de Ação na SGP.
- e) Realizar Reunião de Coordenação da SGP.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

<b>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP	A Superintendência de Gestão de Pessoas é responsável pelas políticas e diretrizes de pessoal da Agência.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Assessoria SGP - Processos	Grupo da Assessoria da SGP envolvida com a realização do mapeamento de processos da Superintendência.

GTAS/SGP	Gerência Técnica de Assessoramento da Superintendência de Gestão de Pessoas
Gerentes (SGP)	Os gestores das unidades da SGP – O GDPE, O GAPE, O GTRQ, O GTCA, O GTGC, O GTAS, O SGP.
Gestores SGP	Analistas das diversas áreas da SGP (Legislação, GAPE, GDPE)
O GTAS/SGP	Gerente Técnico de Assessoramento da Superintendência de Gestão de Pessoas - GTAS/SGP
O SGP	Superintendente da SGP
SGP - Secretária	Secretária da SGP.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

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

### 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

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

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

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

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;

- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

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

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



## **2. DEFINIÇÕES**

Este MPR não possui definições.

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

#### 3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Modelo - Ata da Reunião de Coordenação da SGP	Este artefato é um Modelo da Ata de Reunião de Coordenação da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP.
Modelo de e-Mail para Formação de GT da Pesquisa de Satisfação da SGP	Modelo de e-mail para formação de Grupo de Trabalho da Pesquisa de Satisfação da SGP
Modelo de e-Mail para Solicitação de Preenchimento do Pré-Teste da Pesquisa de Satisfação da SGP	Modelo de e-mail para solicitação de preenchimento do pré-teste da Pesquisa de Satisfação da SGP
Modelo de Nota Técnica para Aprovação do Plano de Ação da SGP	Modelo de Nota Técnica para aprovação do Plano de Ação da SGP
Modelo de Projeto para o Plano de Ação da SGP	Modelo de proposição de projeto para o Plano de Ação da SGP

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

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

Competência	Áreas e Grupos
-------------	----------------

Apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação da SGP, de forma concisa, para os servidores.	O SGP, SGP
Apresenta Plano de Ação aprovado, de forma clara e concisa, para os colaboradores da SGP.	Assessoria SGP - Processos
Elabora cronograma de execução do Plano de Ação da SGP no Microsoft Project.	Assessoria SGP - Processos
Elabora instrumento de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela SGP a partir das conclusões do Grupo de Trabalho de elaboração e validação do instrumento.	Assessoria SGP - Processos
Elabora proposta de projeto das ações da área a que pertence para o Plano de Ação da SGP.	Assessoria SGP - Processos, Gestores SGP
Elabora relatório claro e objetivo de Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela SGP.	Assessoria SGP - Processos
Elabora relatório de execução das ações do Plano de Ação da SGP, contendo a avaliação da execução e a medição dos resultados alcançados.	Assessoria SGP - Processos
Elabora versão final do Plano de Ação da SGP conforme consolidação das informações dadas pelas áreas da SGP.	Assessoria SGP - Processos
Identifica os pontos críticos de insatisfação dos servidores apontados pela Pesquisa de Satisfação ou pela execução do Plano de Ação em vigor.	Assessoria SGP - Processos
Implementa ações corretivas para adequação das tarefas em atraso ao cronograma do Plano de Ação da SGP.	Gestores SGP
Propõe aprovação do Plano de Ação da SGP em Nota Técnica, apontando os resultados da Pesquisa de Satisfação e demais motivações.	Assessoria SGP - Processos
Tabula corretamente as respostas da Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela SGP.	Assessoria SGP - Processos

### 3.3 SISTEMAS

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL



MPR/SGP-502-R01

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. PROCEDIMENTOS

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

### 5.1 Realizar Pesquisa de Satisfação Quanto Aos Serviços Prestados Pela SGP

Esse processo trata da realização da pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela SGP.

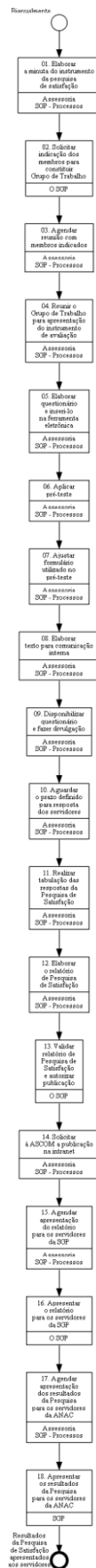
O processo contém, ao todo, 18 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Bianualmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Resultados da Pesquisa de Satisfação apresentados aos servidores".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação da SGP, de forma concisa, para os servidores; (2) Tabula corretamente as respostas da Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela SGP; (3) Elabora instrumento de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela SGP a partir das conclusões do Grupo de Trabalho de elaboração e validação do instrumento; (4) Elabora relatório claro e objetivo de Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela SGP.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Modelo de e-Mail para Formação de GT da Pesquisa de Satisfação da SGP", "Modelo de e-Mail para Solicitação de Preenchimento do Pré-Teste da Pesquisa de Satisfação da SGP".

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



## **01. Elaborar a minuta do instrumento da pesquisa de satisfação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Realizar pesquisas em outras instituições públicas sobre instrumentos de pesquisa de satisfação.

Verificar o instrumento do sítio da GESPÚBLICA.

Comparar os instrumentos disponíveis, escolher o que melhor se adapta à realidade da ANAC e realizar as adequações necessárias.

Elaborar minuta de pesquisa de satisfação e cronograma para apresentar para discussão no Grupo de Trabalho.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora instrumento de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela SGP a partir das conclusões do Grupo de Trabalho de elaboração e validação do instrumento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar indicação dos membros para constituir Grupo de Trabalho".

## **02. Solicitar indicação dos membros para constituir Grupo de Trabalho**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Elaborar e-mail, conforme artefato "Modelo de e-Mail para Formação de GT da Pesquisa de Satisfação da SGP", para os chefes das Unidades solicitando a indicação de um servidor para participar do Grupo de Trabalho de elaboração e validação do questionário de pesquisa.

Determinar um prazo para a indicação dos servidores. O GT deverá iniciar suas atividades conforme cronograma estabelecido, independente da indicação pelas Unidades.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de e-Mail para Formação de GT da Pesquisa de Satisfação da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com membros indicados".

## **03. Agendar reunião com membros indicados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Contatar via e-mail, os membros indicados para participar de reunião para data mais próxima possível sobre a elaboração da pesquisa de satisfação. Reservar sala pedindo notebook e projetor (se necessário) e marcar a reunião no Outlook.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Reunir o Grupo de Trabalho para apresentação do instrumento de avaliação".

## **04. Reunir o Grupo de Trabalho para apresentação do instrumento de avaliação**



<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Assessoria SGP - Processos.
<b>DETALHAMENTO:</b> Reunir os membros para apresentação da minuta do instrumento de pesquisa. O arquivo poderá ser circulado por e-mail dias antes da reunião. Os integrantes do grupo poderão apresentar críticas e colaborações para as diversas questões da pesquisa, inclusive sobre o texto das questões. Deverão ser observados os seguintes critérios como clareza e objetividade das perguntas e, se for o caso, das opções de resposta.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar questionário e inseri-lo na ferramenta eletrônica".

<b>05. Elaborar questionário e inseri-lo na ferramenta eletrônica</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Assessoria SGP - Processos.
<b>DETALHAMENTO:</b> A partir das conclusões do Grupo de Trabalho, definir os itens de avaliação e elaborar o texto final do questionário a ser aplicado. Este documento deverá ser discutido com o SGP, que poderá fazer as considerações que julgar necessárias. Quando o texto final estiver validado, abrir a ferramenta eletrônica a ser utilizada (Survey Monkey, Google Forms, entre outros) e criar um novo questionário para a pesquisa de satisfação (utilizar uma conta padrão da SGP com modelo de questionário pronto). Inserir as perguntas que foram definidas e relacioná-las a parâmetros a serem atribuídos pelos servidores.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Elabora instrumento de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela SGP a partir das conclusões do Grupo de Trabalho de elaboração e validação do instrumento.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "06. Aplicar pré-teste".

<b>06. Aplicar pré-teste</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Assessoria SGP - Processos.
<b>DETALHAMENTO:</b> Encaminhar e-mail, conforme o artefato "Modelo de e-Mail para Solicitação de Preenchimento do Pré-Teste da Pesquisa de Satisfação da SGP" para os servidores que compõem o Grupo de Trabalho, solicitando que preencham a pesquisa e deem contribuições de melhoria a respeito do tempo de resposta e facilidade de entendimento do formulário.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Modelo de e-Mail para Solicitação de Preenchimento do Pré-Teste da Pesquisa de Satisfação da SGP.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "07. Ajustar formulário utilizado no pré-teste".

<b>07. Ajustar formulário utilizado no pré-teste</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Assessoria SGP - Processos.
<b>DETALHAMENTO:</b> Finalizado o prazo de teste do questionário, consolidar as sugestões encaminhadas pelos membros do Grupo de Trabalho e fazer as alterações cabíveis. O texto final deverá ser apresentado para o SGP.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar texto para comunicação interna".

## **08. Elaborar texto para comunicação interna**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Elaborar texto para divulgação interna da pesquisa. O texto deverá indicar o link de acesso ao formulário, o prazo para participação e o objeto da avaliação (a satisfação dos servidores quanto aos serviços prestados pela SGP). Enviar a proposta para a análise da ASCOM.

As correções e sugestões que a ASCOM fizer no texto deverão ser analisadas e aprovadas.

Se necessário, marcar reunião de alinhamento.

Solicitar a divulgação na Intranet e por marketing mail na data de início da pesquisa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Disponibilizar questionário e fazer divulgação".

## **09. Disponibilizar questionário e fazer divulgação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Disponibilizar o formulário na ferramenta eletrônica para receber as respostas dos servidores. Todos os servidores da ANAC deverão ter acesso ao formulário. Na data estabelecida, solicitar que a ASCOM divulgue o material elaborado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Aguardar o prazo definido para resposta dos servidores".

## **10. Aguardar o prazo definido para resposta dos servidores**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Realizar tabulação das respostas da Pesquisa de Satisfação".

## **11. Realizar tabulação das respostas da Pesquisa de Satisfação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Exportar o resultado da pesquisa para o Excel e tabular os dados. Os valores deverão ser somados por questão, por Unidade e por UF. Outros filtros poderão ser aplicados a fim de se obter as diversas dimensões de percepção dos servidores em relação aos serviços da SGP.

COMPETÊNCIAS:

- Tabular corretamente as respostas da Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Elaborar o relatório de Pesquisa de Satisfação".

## **12. Elaborar o relatório de Pesquisa de Satisfação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

**DETALHAMENTO:** Elaborar relatório final da pesquisa de satisfação a partir dos dados tabulados. As diversas dimensões da satisfação deverão ser analisadas e consideradas neste documento.

Comparar os resultados com a pesquisa anterior e expor como as diversas áreas da SGP foram avaliadas.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora relatório claro e objetivo de Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela SGP.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "13. Validar relatório de Pesquisa de Satisfação e autorizar publicação".

### **13. Validar relatório de Pesquisa de Satisfação e autorizar publicação**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** O SGP.

**DETALHAMENTO:** Ler e verificar se o conteúdo do Relatório está de acordo com a Pesquisa de Satisfação da SGP. Caso seja necessário, solicitar alterações na redação para o servidor que elaborou o documento. Mudanças de redação que não afetam o conteúdo do que foi acordado devem ser toleradas.

Em caso de concordância, assinar o Relatório e devolver o processo para a Assessoria SGP - Processos para encaminhamento para publicação na página da Intranet.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "14. Solicitar à ASCOM a publicação na intranet".

### **14. Solicitar à ASCOM a publicação na intranet**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Assessoria SGP - Processos.

**DETALHAMENTO:** Salvar a última versão do Relatório em Word, aprovada pelo SGP, em formato .pdf e encaminhar o arquivo para a ASCOM pelo e-mail [comunica@anac.gov.br](mailto:comunica@anac.gov.br), solicitando a publicação na página da Intranet.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "15. Agendar apresentação do relatório para os servidores da SGP".

### **15. Agendar apresentação do relatório para os servidores da SGP**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Assessoria SGP - Processos.

**DETALHAMENTO:** Os resultados da Pesquisa de Satisfação deverão ser apresentados para os servidores das diversas unidades da SGP.

Reservar auditório que comporte todos os servidores, projetor, notebook e mandar o convite por e-mail para os servidores de Brasília, para a data mais próxima possível. Solicitar aos gerentes que informem seus servidores sobre a importância de estarem presentes na apresentação.

Elaborar apresentação em Power Point com os principais resultados da pesquisa.

O mesmo procedimento deverá ser adotado quando for realizada a apresentação no Rio de Janeiro para a equipe da GTCA(SGP).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Apresentar o relatório para os servidores da SGP".

## **16. Apresentar o relatório para os servidores da SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Durante a apresentação, o servidor da Assessoria SGP - Processos ou o Superintendente deverá expor todos os resultados da Pesquisa, indicando os pontos críticos e as principais oportunidades de melhoria.

Ao final, deverá ser reservado um momento para sanar dúvidas dos servidores.

O mesmo procedimento deverá ser adotado quando for realizada a apresentação no Rio de Janeiro para a equipe da GTCA.

COMPETÊNCIAS:

- Apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação da SGP, de forma concisa, para os servidores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Agendar apresentação dos resultados da Pesquisa para os servidores da ANAC".

## **17. Agendar apresentação dos resultados da Pesquisa para os servidores da ANAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Os resultados da Pesquisa de Satisfação deverão ser apresentados também para os servidores das diversas Unidades da ANAC.

Reservar auditório, projetor, notebook e mandar o convite por e-mail para os servidores de Brasília, para a data mais próxima possível.

Utilizar a mesma apresentação feita para os servidores da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Apresentar os resultados da Pesquisa para os servidores da ANAC".

## **18. Apresentar os resultados da Pesquisa para os servidores da ANAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP.

DETALHAMENTO: Durante a apresentação, o servidor da Assessoria SGP - Processos ou o Superintendente deverá expor todos os resultados da Pesquisa, indicando os pontos críticos e as principais oportunidades de melhoria.

Ao final, deverá ser reservado um momento para sanar dúvidas dos servidores.

COMPETÊNCIAS:

- Apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação da SGP, de forma concisa, para os servidores.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Elaborar e Publicar Plano de Ação da SGP

### Elaborar e Publicar Plano de Ação da SGP

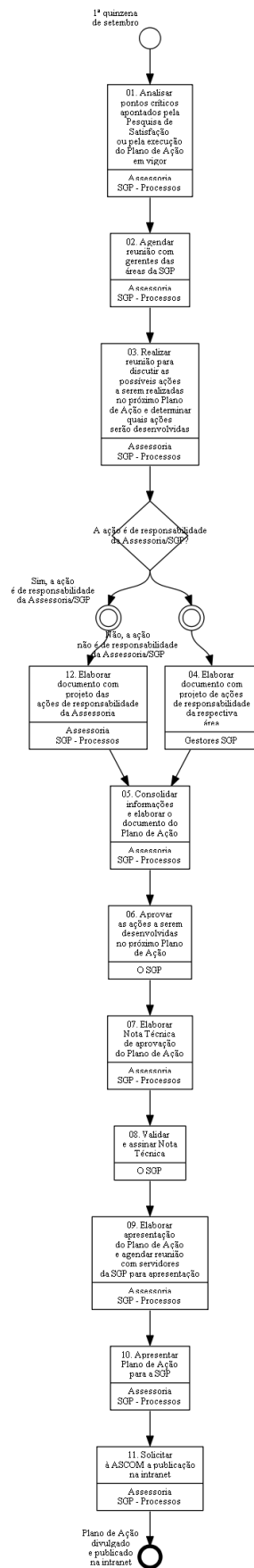
O processo contém, ao todo, 12 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1ª quinzena de setembro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Plano de Ação divulgado e publicado na intranet".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Assessoria SGP - Processos, Gestores SGP, O SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora versão final do Plano de Ação da SGP conforme consolidação das informações dadas pelas áreas da SGP; (2) Elabora proposta de projeto das ações da área a que pertence para o Plano de Ação da SGP; (3) Apresenta Plano de Ação aprovado, de forma clara e concisa, para os colaboradores da SGP; (4) Identifica os pontos críticos de insatisfação dos servidores apontados pela Pesquisa de Satisfação ou pela execução do Plano de Ação em vigor; (5) Propõe aprovação do Plano de Ação da SGP em Nota Técnica, apontando os resultados da Pesquisa de Satisfação e demais motivações.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Modelo de Nota Técnica para Aprovação do Plano de Ação da SGP", "Modelo de Projeto para o Plano de Ação da SGP".

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



## **01. Analisar pontos críticos apontados pela Pesquisa de Satisfação ou pela execução do Plano de Ação em vigor**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: O novo Plano de Ação da SGP deverá se estruturar a partir de três documentos principais:

- a Pesquisa de Satisfação da SGP;
- o Plano de Ação em execução;
- o Planejamento Estratégico da ANAC.

A Pesquisa de Satisfação da SGP deverá ser elaborada a cada 2 anos, pelo menos, para medir o grau de satisfação dos servidores da ANAC com as atividades e os serviços prestados pela Superintendência.

1. Se houver a Pesquisa de Satisfação no ano em que for realizado o Plano de Ação, a Assessoria SGP - Processos deverá:
  - a. Avaliar os pontos críticos do resultado da Pesquisa (dimensões com menor taxa de satisfação e grupos indicados com maior prioridade para melhorias);
  - b. Levantar outras oportunidades de melhoria além das apontadas pela Pesquisa.
2. Se não houver a Pesquisa de Satisfação no ano em que for realizado o Plano de Ação, a Assessoria SGP - Processos deverá:
  - a. Analisar o andamento das ações do Plano anterior e verificar a possibilidade de melhorias;
  - b. Levantar outras oportunidades de melhoria.

Além disso, na elaboração do novo Plano de Ação, deverão ser consideradas as iniciativas do Planejamento Estratégico que são de responsabilidade da SGP, observada a priorização atribuída para cada iniciativa pelo Grupo Executivo do Planejamento Estratégico.

Desta forma, deverão ser elencados todos os pontos críticos ou as oportunidades de melhoria que possam ser trabalhados no prazo de um ano, a partir da publicação do Plano de Ação.

COMPETÊNCIAS:

- Identifica os pontos críticos de insatisfação dos servidores apontados pela Pesquisa de Satisfação ou pela execução do Plano de Ação em vigor.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião com gerentes das áreas da SGP".

## **02. Agendar reunião com gerentes das áreas da SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Encaminhar, por e-mail, para os gerentes e os gerentes-técnicos, a lista de pontos críticos e oportunidades de melhoria levantados e solicitar que sejam apresentadas propostas de solução durante reunião a ser agendada.

O e-mail deverá comunicar os resultados da análise feita a partir da Pesquisa de Satisfação ou da execução do Plano de Ação e do Planejamento Estratégico. Poderão ser indicadas outras áreas e pontos identificados como prioritários pelo Superintendente.

Deverá ser agendada com os envolvidos uma reunião para data mais próxima possível, sobre a elaboração de ações em resposta aos pontos críticos levantados pela Pesquisa de Satisfação. É necessário também reservar sala pedindo notebook e projetor e marcar a reunião no MS Outlook.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião para discutir as possíveis ações a serem realizadas no próximo Plano de Ação e determinar quais ações serão desenvolvidas".

### **03. Realizar reunião para discutir as possíveis ações a serem realizadas no próximo Plano de Ação e determinar quais ações serão desenvolvidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Fazer uma breve apresentação para os gerentes ou gerentes-técnicos presentes na reunião sobre os pontos críticos e as oportunidades de melhoria levantados a partir da última Pesquisa de Satisfação, do Planejamento Estratégico e do Plano de Ação em execução.

A cada participante será dada a oportunidade de apresentar propostas relativas às respectivas áreas, sendo a Assessoria SGP - Processos responsável por mediar a discussão para alinhar todos os pontos debatidos.

Em conjunto, deve-se decidir quais ações deverão ser desenvolvidas no próximo Plano de Ação e determinar o prazo para as áreas da SGP enviarem à Assessoria SGP - Processos os documentos relativos à proposição das ações referentes à área.

Se houver pontos de conflito, eles deverão ser encaminhados para decisão do SGP.

As decisões devem ser consolidadas pela Assessoria SGP - Processos e circuladas por e-mail para todos os participantes da reunião e para o SGP.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A ação é de responsabilidade da Assessoria/SGP?" seja "não, a ação não é de responsabilidade da Assessoria/SGP", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar documento com projeto de ações de responsabilidade da respectiva área". Caso a resposta seja "sim, a ação é de responsabilidade da Assessoria/SGP", deve-se seguir para a etapa "12. Elaborar documento com projeto das ações de responsabilidade da Assessoria".

### **04. Elaborar documento com projeto de ações de responsabilidade da respectiva área**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestores SGP.

DETALHAMENTO: Cada área da SGP deverá escrever um projeto para cada uma das ações de responsabilidade da respectiva área, contendo: descrição geral, dimensão do problema identificado, objetivo geral, objetivos específicos, resultados esperados, premissas, etapas, áreas envolvidas, cronograma de execução, estimativa de custo e indicadores de resultado.



<p>Deve-se seguir o Modelo de Projeto para o Plano de Ação da SGP (vide artefato) para elaborar a proposição de projeto.</p> <p>Os documentos devem ser enviados à Assessoria SGP - Processos na data acordada na reunião do elemento 03.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Elabora proposta de projeto das ações da área a que pertence para o Plano de Ação da SGP.</p>
<p><b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Modelo de Projeto para o Plano de Ação da SGP.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "05. Consolidar informações e elaborar o documento do Plano de Ação".</p>

<p><b>05. Consolidar informações e elaborar o documento do Plano de Ação</b></p>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Assessoria SGP - Processos.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> Consolidar os projetos encaminhados pelas gerências e gerências-técnicas e elaborar texto final do Plano de Ação em Word. Deverá ser elaborada a Introdução do Plano de Ação, o índice de ações, o cronograma de execução, o quadro de responsáveis e os indicadores globais.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Elabora versão final do Plano de Ação da SGP conforme consolidação das informações dadas pelas áreas da SGP.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "06. Aprovar as ações a serem desenvolvidas no próximo Plano de Ação".</p>

<p><b>06. Aprovar as ações a serem desenvolvidas no próximo Plano de Ação</b></p>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> O SGP.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> Ler a minuta do Plano de Ação e verificar a correção do texto, a pertinência e a viabilidade das medidas propostas, adequação da previsão orçamentária. Em caso de discordância, anotar os pontos discrepantes e devolver para a Assessoria SGP - Processos. Caso esteja de acordo, aprovar o texto e repassá-lo a Assessoria SGP - Processos.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar Nota Técnica de aprovação do Plano de Ação".</p>

<p><b>07. Elaborar Nota Técnica de aprovação do Plano de Ação</b></p>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Assessoria SGP - Processos.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> Após a aprovação pelo SGP, elaborar Nota Técnica propondo a aprovação do Plano de Ação para que sejam executadas as ações nele previstas, conforme artefato Modelo de Nota Técnica para Aprovação do Plano de Ação da SGP.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p>

- Propõe aprovação do Plano de Ação da SGP em Nota Técnica, apontando os resultados da Pesquisa de Satisfação e demais motivações.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Nota Técnica para Aprovação do Plano de Ação da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Validar e assinar Nota Técnica".

## **08. Validar e assinar Nota Técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Ler e verificar se o conteúdo da Nota Técnica está de acordo com o Plano de Ação da SGP. Caso seja necessário, solicitar alterações na redação para o técnico/analista que elaborou o documento. Mudanças de redação que não afetam o conteúdo do que foi acordado devem ser toleradas.

Em caso de concordância, assinar a Nota Técnica e entregar o processo para a Assessoria SGP - Processos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar apresentação do Plano de Ação e agendar reunião com servidores da SGP para apresentação".

## **09. Elaborar apresentação do Plano de Ação e agendar reunião com servidores da SGP para apresentação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Depois de assinada a Nota Técnica, elaborar uma apresentação em PowerPoint com os principais pontos do Plano de Ação aprovado para apresentação para toda equipe da SGP.

O servidor da Assessoria SGP - Processos responsável pela apresentação deverá convocar os servidores por e-mail, utilizando o grupo do MS Outlook SGP.Servidores.LDI <SGP.Servidores.LDI@anac.gov.br>. para comparecerem à apresentação do Plano de Ação na data agendada. Além disso, deverá reservar o auditório (com capacidade suficiente para todos os participantes), reservar notebook e datashow, solicitar a inclusão na agenda do Superintendente.

A mesma apresentação deverá ser feita no Rio de Janeiro para a equipe da GTCA em data oportuna. Para isso, deve-se realizar a convocação por meio do grupo do outlook LD.GTCA.Efetivo - Todos da GTCA <LD.GTCA.Efetivo@anac.gov.br>.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Apresentar Plano de Ação para a SGP".

## **10. Apresentar Plano de Ação para a SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Durante a apresentação, o servidor da Assessoria SGP - Processos ou o Superintendente deverá expor todas as ações, seus objetivos e prazos de execução, indicando quais as áreas da SGP serão as principais responsáveis por cada ação.

Ao final, deverá ser reservado um momento para sanar dúvidas dos servidores.

O mesmo procedimento deverá ser adotado quando for realizada a apresentação no Rio de Janeiro para a equipe da GTCA.

**COMPETÊNCIAS:**

- Apresenta Plano de Ação aprovado, de forma clara e concisa, para os colaboradores da SGP.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "11. Solicitar à ASCOM a publicação na intranet".

## **11. Solicitar à ASCOM a publicação na intranet**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Assessoria SGP - Processos.

**DETALHAMENTO:** Elaborar minuta de nota de divulgação na intranet do Plano de Ação para os servidores da ANAC e encaminhar para a Assessoria de Comunicação por meio do e-mail <comunica@anac.gov.br> junto com o texto do Plano de Ação em formato .pdf , solicitando a divulgação na intranet o mais breve possível e observando os procedimentos da IN 83/2015.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## **12. Elaborar documento com projeto das ações de responsabilidade da Assessoria**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Assessoria SGP - Processos.

**DETALHAMENTO:** Escrever projeto de ação, para cada uma das ações de responsabilidade da Assessoria, contendo: descrição geral, dimensão do problema identificado, objetivo geral, objetivos específicos, resultados esperados, premissas, etapas, áreas envolvidas, cronograma de execução, estimativa de custo e indicadores de resultado.

Deve-se seguir o Modelo de Projeto para o Plano de Ação da SGP , conforme artefato, para elaborar a proposição de projeto.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora proposta de projeto das ações da área a que pertence para o Plano de Ação da SGP.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Modelo de Projeto para o Plano de Ação da SGP.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "05. Consolidar informações e elaborar o documento do Plano de Ação".

### **5.3 Definir Servidores Responsáveis Pelas Tarefas do Plano de Ação da SGP**

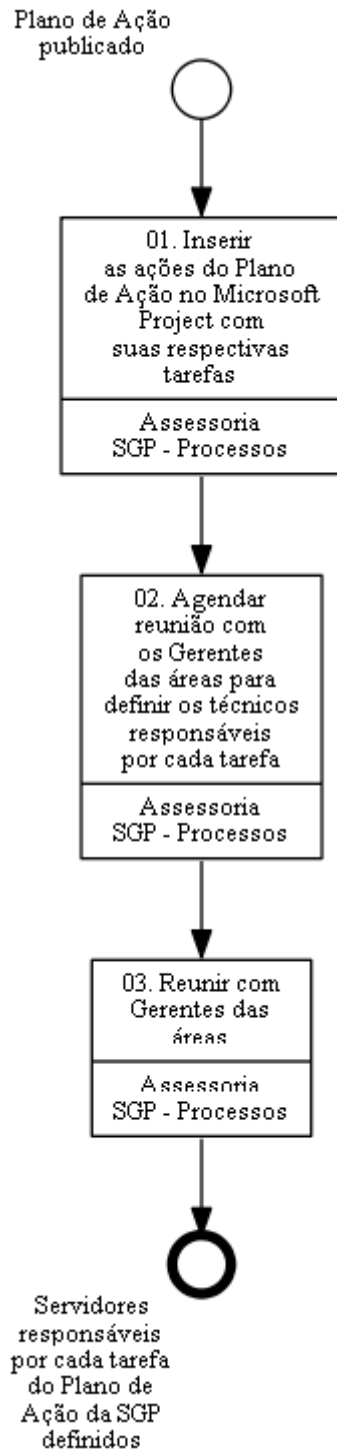
Esse processo trata da definição dos servidores que serão responsáveis pelas tarefas do Plano de Ação da SGP.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Plano de Ação publicado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Servidores responsáveis por cada tarefa do Plano de Ação da SGP definidos".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora cronograma de execução do Plano de Ação da SGP no Microsoft Project.

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



### **01. Inserir as ações do Plano de Ação no Microsoft Project com suas respectivas tarefas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

**DETALHAMENTO:** Assim que o Plano de Ação for validado e assinado pelo SGP e publicado na Intranet, criar no Microsoft Project um arquivo "Acompanhamento do Plano de Ação" com todas as ações previstas, bem como as respectivas tarefas detalhadas e os prazos a serem cumpridos para a realização do Plano de Ação da SGP. As informações imprescindíveis que devem constar nesse arquivo são: nome da tarefa, duração, data de início, de término, ações predecessoras. Outros arquivos poderão ser criados para acompanhar a execução de cada Ação individualmente.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora cronograma de execução do Plano de Ação da SGP no Microsoft Project.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião com os Gerentes das áreas para definir os técnicos responsáveis por cada tarefa".

## **02. Agendar reunião com os Gerentes das áreas para definir os técnicos responsáveis por cada tarefa**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Assessoria SGP - Processos.

**DETALHAMENTO:** Após a definição das tarefas previstas para serem realizadas no Plano de Ação da SGP, a Assessoria SGP - Processos deverá, juntamente com os Gerentes de cada área, determinar quais servidores serão incumbidos de realizar as tarefas previstas no Plano de Ações. Para isso, deve-se enviar um e-mail aos Gerentes solicitando que seja marcada uma reunião, em data mais próxima possível, para definir os técnicos responsáveis pelas tarefas. Depois de agendada a reunião, deve-se reservar a sala, o notebook e marcar a reunião no Outlook com todos os participantes.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "03. Reunir com Gerentes das áreas".

## **03. Reunir com Gerentes das áreas**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Assessoria SGP - Processos.

**DETALHAMENTO:** A Assessoria SGP - Processos deverá reunir-se com os Gerentes e, junto com eles, determinar para cada tarefa quantos e quais servidores deverão executá-las. Para definir esses técnicos, deve-se utilizar como critério o envolvimento do servidor com a ação do Plano, a disponibilidade de tempo e os conhecimentos necessários para o cumprimento das tarefas previstas.

A informação dos servidores escolhidos deve ser acrescentada no arquivo do Microsoft Project no campo "nome dos recursos" durante a realização da reunião. Ao final, todas as tarefas deverão possuir agentes responsáveis e o arquivo relativo ao cronograma do Plano de Ação da SGP deverá ser atualizado.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Acompanhar a Execução do Plano de Ação na SGP

Acompanhar a execução do Plano de Ação e Metas Intermediárias na SGP

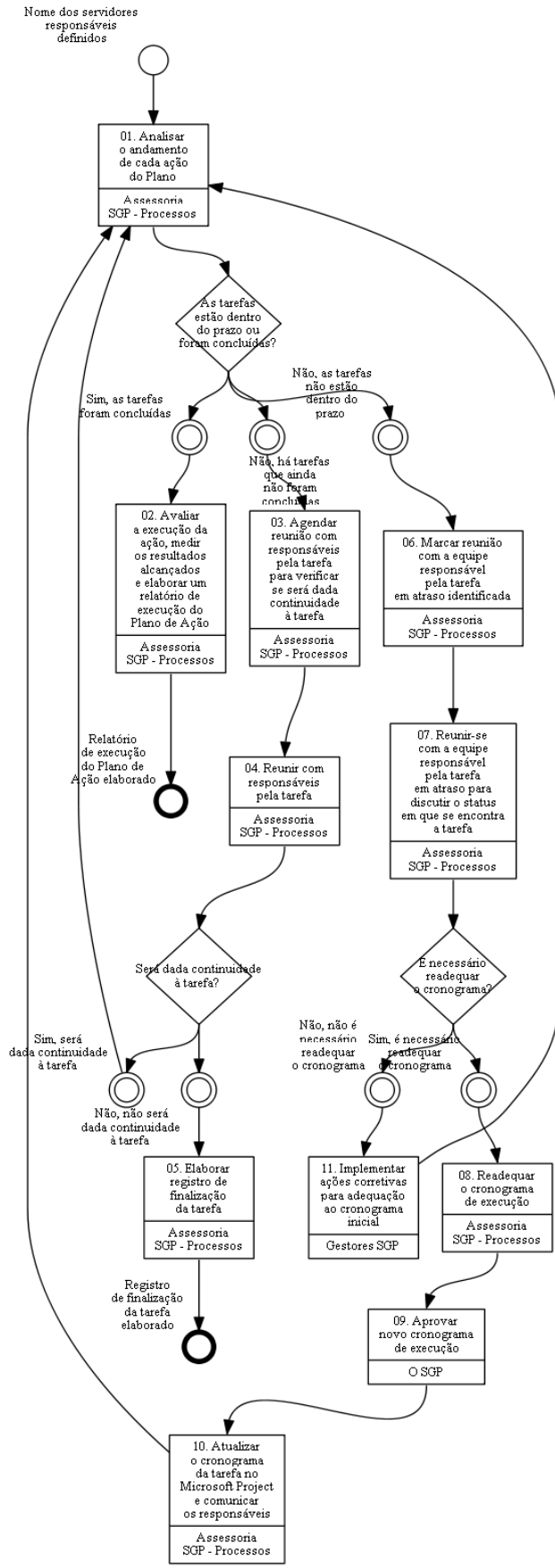
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Nome dos servidores responsáveis definidos", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Registro de finalização da tarefa elaborado.
- b) Relatório de execução do Plano de Ação elaborado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Assessoria SGP - Processos, Gestores SGP, O SGP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Implementa ações corretivas para adequação das tarefas em atraso ao cronograma do Plano de Ação da SGP; (2) Elabora relatório de execução das ações do Plano de Ação da SGP, contendo a avaliação da execução e a medição dos resultados alcançados.

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





## **01. Analisar o andamento de cada ação do Plano**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Na primeira semana de cada mês, verificar o andamento de cada ação com os técnicos responsáveis pelas tarefas previstas para serem realizadas no período do mês anterior. Esse controle pode ser realizado por meio de telefone, e-mail ou reunião, conforme for mais conveniente para o momento e a situação das partes envolvidas. O objetivo é verificar o status em que se encontra essas tarefas da ação, a fim de conferir se o realizado está de acordo com o planejado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As tarefas estão dentro do prazo ou foram concluídas?" seja "sim, as tarefas foram concluídas", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar a execução da ação, medir os resultados alcançados e elaborar um relatório de execução do Plano de Ação". Caso a resposta seja "não, há tarefas que ainda não foram concluídas", deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com responsáveis pela tarefa para verificar se será dada continuidade à tarefa". Caso a resposta seja "não, as tarefas não estão dentro do prazo", deve-se seguir para a etapa "06. Marcar reunião com a equipe responsável pela tarefa em atraso identificada".

## **02. Avaliar a execução da ação, medir os resultados alcançados e elaborar um relatório de execução do Plano de Ação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Se todas as tarefas forem finalizadas, elaborar um relatório no Microsoft Word a fim de registrar a avaliação da execução das tarefas, a mensuração dos resultados alcançados e a execução do Plano de Ação.

Para isso, realizar uma comparação entre o que foi previsto e o que foi realizado, incluindo informações pertinentes ao entendimento da execução do projeto, como surgimento de imprevistos, inclusão ou exclusão de tarefas ou ações, ocorrência de riscos, etc. Deverão ser registradas, sempre que possível, as lições aprendidas e as boas práticas desenvolvidas durante a execução do projeto.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatório de execução das ações do Plano de Ação da SGP, contendo a avaliação da execução e a medição dos resultados alcançados.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Agendar reunião com responsáveis pela tarefa para verificar se será dada continuidade à tarefa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Caso as tarefas não estejam dentro do prazo e não forem finalizadas, agendar reunião para data mais próxima possível com os técnicos responsáveis a fim de definir a necessidade de que haja a continuação dessas tarefas. Reservar sala, notebook e marcar a reunião no Outlook com todos os envolvidos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Reunir com responsáveis pela tarefa".

#### **04. Reunir com responsáveis pela tarefa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Reunir-se com os técnicos, conforme agendado anteriormente, com objetivo de discutir a necessidade de se dar continuidade, ou não, a determinada tarefa programada. Devem ficar claro quais os impactos do cancelamento de determinada tarefa para o resultado da execução da Ação. Caso necessário, realizar ajustes no arquivo do cronograma do Microsoft Project de acordo com o que for decidido durante a reunião.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Será dada continuidade à tarefa?" seja "não, não será dada continuidade à tarefa", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar registro de finalização da tarefa". Caso a resposta seja "sim, será dada continuidade à tarefa", deve-se seguir para a etapa "01. Analisar o andamento de cada ação do Plano".

#### **05. Elaborar registro de finalização da tarefa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Caso a Assessoria SGP - Processos decida, juntamente com a área responsável pela ação, que não será necessária a continuidade de uma tarefa, realizar um registro em documento Word quanto a finalização dessa tarefa, apontando as razões pela qual havia sido planejada e os motivos para que seja considerada desnecessária ao longo do desenvolvimento da ação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **06. Marcar reunião com a equipe responsável pela tarefa em atraso identificada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Se a execução das tarefas não estiver dentro do prazo, agendar uma reunião com a equipe responsável para data mais próxima possível, informando o assunto a ser tratado: discutir as razões para o atraso na tarefa e encontrar soluções para o ocorrido. Reservar sala, notebook e marcar a reunião no Outlook com todos os envolvidos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Reunir-se com a equipe responsável pela tarefa em atraso para discutir o status em que se encontra a tarefa".

#### **07. Reunir-se com a equipe responsável pela tarefa em atraso para discutir o status em que se encontra a tarefa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Identificar, juntamente com a equipe responsável pela tarefa em atraso, quais foram os pontos que levaram a essa situação. Determinar a necessidade de readequação do cronograma e de implementação de ações corretivas para que o projeto volte a ficar dentro do prazo. Finalizar a reunião com a decisão sobre a necessidade ou não de se readequar o cronograma do Plano de Ação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário readequar o cronograma?" seja "sim, é necessário readequar o cronograma", deve-se seguir para a etapa "08. Readequar o cronograma de execução". Caso a resposta seja "não, não é necessário readequar o cronograma", deve-se seguir para a etapa "11. Implementar ações corretivas para adequação ao cronograma inicial".

### **08. Readequar o cronograma de execução**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Quando verificada a necessidade de ajuste, realizar as alterações necessárias na proposta de readequação do cronograma de execução da Ação, conforme acordado na reunião do Elemento 03.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Aprovar novo cronograma de execução".

### **09. Aprovar novo cronograma de execução**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: A Assessoria SGP - Processos deverá validar com o SGP a proposta de ajuste do cronograma assim que possível.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Atualizar o cronograma da tarefa no Microsoft Project e comunicar os responsáveis".

### **10. Atualizar o cronograma da tarefa no Microsoft Project e comunicar os responsáveis**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Assessoria SGP - Processos.

DETALHAMENTO: Depois de aprovada a proposta de ajuste do cronograma de execução do Plano de Ação, realizar as alterações necessárias no arquivo do Microsoft Project. O novo cronograma deverá ser encaminhado por e-mail para todos os técnicos e responsáveis pela área relativos à ação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Analisar o andamento de cada ação do Plano".

### **11. Implementar ações corretivas para adequação ao cronograma inicial**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestores SGP.

DETALHAMENTO: Caso não seja necessário ajustar o cronograma, colocar em prática as ações corretivas acordadas na reunião do Elemento 03 e, em seguida, prosseguir com o acompanhamento mensal das atividades.

COMPETÊNCIAS:

- Implementa ações corretivas para adequação das tarefas em atraso ao cronograma do Plano de Ação da SGP.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Analisar o andamento de cada ação do Plano".



MPR/SGP-502-R01

## 5.5 Realizar Reunião de Coordenação da SGP

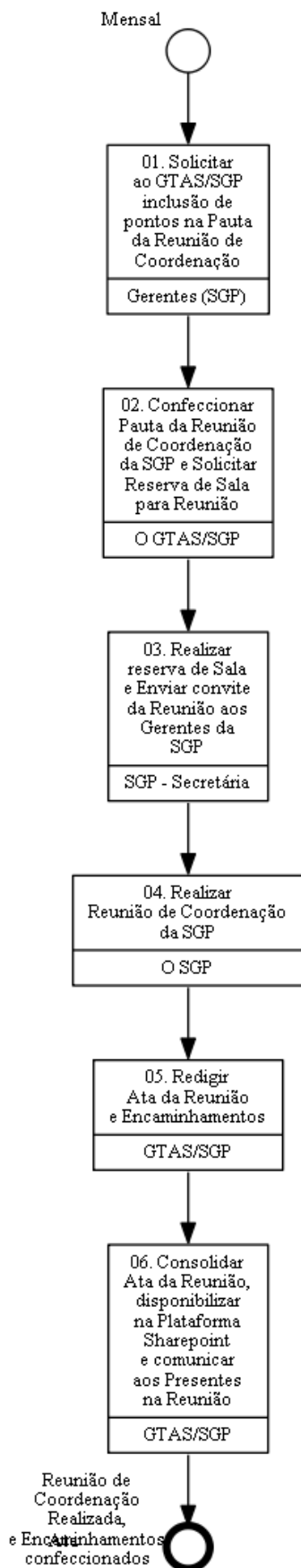
Este Processo de Trabalho descreve as atividades relacionadas a Reunião de Coordenação da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, desde a confecção da Pauta da Reunião à Publicação da Ata a Encaminhamentos.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensal", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Reunião de Coordenação Realizada, Ata e Encaminhamentos confeccionados".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Modelo - Ata da Reunião de Coordenação da SGP".

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



### **01. Solicitar ao GTAS/SGP inclusão de pontos na Pauta da Reunião de Coordenação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes (SGP).

DETALHAMENTO: A Reunião de Coordenação da SGP ocorre mensalmente.

Para tanto, os Gerentes (SGP) devem solicitar ao O GTAS/SGP a inclusão dos pontos que julgar necessários serem tratados na Reunião.

A inclusão de pontos na Pauta pode ser realizada até o dia anterior a Reunião.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Confeccionar Pauta da Reunião de Coordenação da SGP e Solicitar Reserva de Sala para Reunião".

### **02. Confeccionar Pauta da Reunião de Coordenação da SGP e Solicitar Reserva de Sala para Reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente Técnico de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se confeccionar a Pauta para Reunião de Coordenação de acordo com os pontos e encaminhamentos da reunião anterior.

Ainda, deve-se incluir os pontos encaminhados pelos Gerentes (SGP), ao longo do mês.

Por fim, solicitar a SGP - Secretária a Reserva de Sala para Reunião, de acordo com a data previamente definida na reunião do mês anterior.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reserva de Sala e Enviar convite da Reunião aos Gerentes da SGP".

### **03. Realizar reserva de Sala e Enviar convite da Reunião aos Gerentes da SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP - Secretária.

DETALHAMENTO: Deve-se realizar a Reserva de Sala para Reunião de Coordenação da SGP.

Para tanto, a sala reservada deve ter capacidade mínima para alocar 9 pessoas e possuir projetor.

Ainda, realizar a reserva de notebook.

Caso não haja disponibilidade de sala, deve-se realizar a Reserva para a data mais próxima e comunicar ao O GTAS/SGP sobre a Reserva.

Por fim, enviar convite da Reunião, através do e-mail do Superintendente, aos Gerentes (SGP), incluindo a Pauta para a Reunião.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar Reunião de Coordenação da SGP".

#### **04. Realizar Reunião de Coordenação da SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.

DETALHAMENTO: Deve-se Iniciar a Reunião de Coordenação da SGP confirmando com O GTAS/SGP sobre o responsável pela Redação da Ata de Reunião e Encaminhamentos.

Logo, prosseguir com a Reunião seguindo os pontos da Pauta da Reunião e Encaminhamentos da Reunião anterior.

Por fim, definir a data para a próxima reunião de coordenação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Redigir Ata da Reunião e Encaminhamentos".

#### **05. Redigir Ata da Reunião e Encaminhamentos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se redigir a Ata da Reunião de Coordenação, anotando todos os pontos discutidos, bem como, decisões, encaminhamentos, pontos em aberto, pontos para próxima reunião e demais informações pertinentes.

Para o momento da reunião não é necessário a utilização de modelo prévio.

Porém, é facultado a utilização de notebook para a confecção da Ata e Encaminhamentos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Consolidar Ata da Reunião, disponibilizar na Plataforma Sharepoint e comunicar aos Presentes na Reunião".

#### **06. Consolidar Ata da Reunião, disponibilizar na Plataforma Sharepoint e comunicar aos Presentes na Reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento - Superintendência de Gestão de Pessoas.

DETALHAMENTO: Deve-se consolidar a Ata da Reunião e os Encaminhamentos, segundo o artefato Modelo - Ata da Reunião de Coordenação da SGP.

A Ata da Reunião e os Encaminhamentos deverão estar disponíveis no Sharepoint da SGP.

Por fim, deve-se comunicar, via e-mail, aos Presentes na Reunião sobre a disponibilização dos Documentos. É facultado o anexo dos documentos ao comunicado.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo - Ata da Reunião de Coordenação da SGP.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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