



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SPI-200-R10

MAPEAMENTO E GESTÃO DE PROCESSOS

05/2017

REVISÕES

| Revisão | Aprovação | Aprovado Por | Modificações da Última Versão |
|---------|------------|--------------|--|
| R00 | 20/01/2015 | SPI | Versão Original |
| R09 | 03/02/2017 | SPI | 1) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' removido. 2) Processo 'Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas' inserido. 3) Processo 'Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC' inserido. 4) Processo 'Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos' inserido. 5) Processo 'Checar e Responder e-Mails do ESPROC' inserido. 6) Processo 'Avaliar e Comunicar Maturidade de Gestão de Processos' inserido. 7) Processo 'Preparar e Realizar Evento de Educação Continuada em Processos' inserido. 8) Processo 'Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos' inserido. 9) Processo 'Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS' inserido. 10) Processo 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças' inserido. 11) Processo 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local' inserido. 12) Processo 'Revisar Processo de Negócio sob Demanda' inserido. 13) Processo 'Verificar Cadastro de Colaboradores e Normas' inserido. 14) Processo 'Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas' modificado. 15) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado. 16) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SPI' modificado. 17) Processo 'Mapear Processo de Negócio' modificado. |
| R01 | 20/02/2015 | SPI | 1) Processo 'Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC' removido. 2) Processo 'Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos' removido. 3) Processo 'Checar e Responder e-Mails do ESPROC' removido. |

| | | | |
|-----|------------|-----|---|
| | | | <p>4) Processo 'Avaliar e Comunicar Maturidade de Gestão de Processos' removido.</p> <p>5) Processo 'Preparar e Realizar Evento de Educação Continuada em Processos' removido.</p> <p>6) Processo 'Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos' removido.</p> <p>7) Processo 'Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS' removido.</p> <p>8) Processo 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças' removido.</p> <p>9) Processo 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local' removido.</p> <p>10) Processo 'Revisar Processo de Negócio sob Demanda' removido.</p> <p>11) Processo 'Verificar Cadastro de Colaboradores e Normas' removido.</p> <p>12) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' inserido.</p> <p>13) Processo 'Mapear Processo de Negócio' modificado.</p> <p>14) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SPI' modificado.</p> <p>15) Processo 'Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas' modificado.</p> <p>16) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado.</p> <p>17) Processo 'Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas' modificado.</p> |
| R02 | 13/04/2015 | SPI | <p>1) Processo 'Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC' inserido.</p> <p>2) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' modificado.</p> <p>3) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado.</p> <p>4) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SPI' modificado.</p> <p>5) Processo 'Mapear Processo de Negócio' modificado.</p> |
| R03 | 25/06/2015 | SPI | <p>1) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado.</p> |

| | | | |
|-----|------------|-----|--|
| | | | <p>2) Processo 'Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas' modificado.</p> <p>3) Processo 'Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC' modificado.</p> |
| R04 | 06/09/2015 | SPI | <p>1) Processo 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local' inserido.</p> <p>2) Processo 'Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos' inserido.</p> <p>3) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' modificado.</p> <p>4) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado.</p> <p>5) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SPI' modificado.</p> <p>6) Processo 'Mapear Processo de Negócio' modificado.</p> |
| R05 | 21/03/2016 | SPI | <p>1) Processo 'Auditar Cadastro de Colaboradores e Áreas e Cadastrar Estagiários' removido.</p> <p>2) Processo 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças' inserido.</p> <p>3) Processo 'Checar e Responder e-Mails do ESPROC' inserido.</p> <p>4) Processo 'Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas' modificado.</p> <p>5) Processo 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local' modificado.</p> |
| R06 | 29/06/2016 | SPI | <p>1) Processo 'Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS' inserido.</p> <p>2) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado.</p> <p>3) Processo 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local' modificado.</p> |
| R07 | 29/09/2016 | SPI | <p>1) Processo 'Avaliar e Comunicar Maturidade de Gestão de Processos' inserido.</p> <p>2) Processo 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças' modificado.</p> |
| R08 | 14/12/2016 | SPI | <p>1) Processo 'Preparar e Realizar Evento de Educação Continuada em Processos' inserido.</p> |

| | | | |
|-----|------------|-----|---|
| | | | <p>2) Processo 'Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos' inserido.</p> <p>3) Processo 'Revisar Processo de Negócio sob Demanda' inserido.</p> <p>4) Processo 'Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS' modificado.</p> |
| R10 | 04/05/2017 | SPI | <p>1) Processo 'Verificar Cadastro de Colaboradores e Normas' inserido.</p> <p>2) Processo 'Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas' modificado.</p> <p>3) Processo 'Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC' modificado.</p> <p>4) Processo 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local' modificado.</p> <p>5) Processo 'Elaborar e Publicar MPR na SPI' modificado.</p> <p>6) Processo 'Preparar e Realizar Curso de Formação de Mapeadores' modificado.</p> <p>7) Processo 'Revisar Processo de Negócio sob Demanda' modificado.</p> <p>8) Processo 'Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS' modificado.</p> <p>9) Processo 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças' modificado.</p> |

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 10.
 - 1.1) Introdução, pág. 10.
 - 1.2) Revogação, pág. 10.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 10.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 11.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 12.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
 - 2.1) Expressão, pág. 14.
 - 2.2) Sigla, pág. 14.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 15.
 - 3.1) Artefatos, pág. 15.
 - 3.2) Competências, pág. 18.
 - 3.3) Sistemas, pág. 19.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 20.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 22.
 - 4.1) Atualizar Cadastros no Sharepoint do Relatório Gerencial de Informações, pág.22.
- 5) Procedimentos, pág. 23.
 - 5.1) Mapear Processo de Negócio, pág. 23.
 - 5.2) Mapear Processo de Trabalho na SPI, pág. 29.
 - 5.3) Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas, pág. 35.
 - 5.4) Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos, pág. 39.
 - 5.5) Checar e Responder e-Mails do ESPROC, pág. 42.
 - 5.6) Avaliar e Comunicar Maturidade de Gestão de Processos, pág. 44.
 - 5.7) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos, pág. 47.
 - 5.8) Revisar Processo de Negócio sob Demanda, pág. 51.
 - 5.9) Verificar Cadastro de Colaboradores e Normas, pág. 55.

- 5.10) Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas, pág. 57.
 - 5.11) Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS, pág. 59.
 - 5.12) Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local, pág. 62.
 - 5.13) Elaborar e Publicar MPR na SPI, pág. 65.
 - 5.14) Preparar e Realizar Curso de Formação de Mapeadores, pág. 74.
 - 5.15) Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças, pág. 82.
 - 5.16) Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC, pág. 88.
- 6) Disposições Finais, pág. 92.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Escritório de Processos

- a) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) ALGP/SPI

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

b) ALGP/SPI - Revisão

- 1) Mapear Processo de Trabalho na SPI

c) ESPROC - Auditoria Cadastral

- 1) Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS
- 2) Verificar Cadastro de Colaboradores e Normas

d) ESPROC - Comunicação Interna

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

e) ESPROC - Controle Visio

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

f) ESPROC - Elaboração

- 1) Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local
- 2) Mapear Processo de Negócio
- 3) Revisar Processo de Negócio sob Demanda

g) ESPROC - Revisão

- 1) Mapear Processo de Negócio

h) Gestores SPI

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

i) GT-ESPROC - Coordenação de Cursos

- 1) Preparar e Realizar Curso de Formação de Mapeadores

j) Instrutores de Educação Continuada em Processos

- 1) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos
- 2) Preparar e Realizar Curso de Formação de Mapeadores

k) O GT-ESPROC

- 1) Avaliar e Comunicar Maturidade de Gestão de Processos
- 2) Elaborar e Publicar MPR na SPI
- 3) Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos
- 4) Mapear Processo de Negócio
- 5) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos
- 6) Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC
- 7) Revisar Processo de Negócio sob Demanda
- 8) Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças

l) O SPI

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

m) Recurso Interno

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

n) SPI - Atualização Cadastral

- 1) Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas
- 2) Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas

o) SPI - Secretaria

- 1) Elaborar e Publicar MPR na SPI

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

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

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

- a) Mapear Processo de Negócio.
- b) Mapear Processo de Trabalho na SPI.
- c) Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas.
- d) Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos.
- e) Checar e Responder e-Mails do ESPROC.
- f) Avaliar e Comunicar Maturidade de Gestão de Processos.
- g) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos.
- h) Revisar Processo de Negócio sob Demanda.
- i) Verificar Cadastro de Colaboradores e Normas.
- j) Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas.
- k) Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS.
- l) Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local.
- m) Elaborar e Publicar MPR na SPI.
- n) Preparar e Realizar Curso de Formação de Mapeadores.
- o) Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças.
- p) Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SPI-200-R07, aprovado na data de 29 de setembro de 2016.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

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

| Grupo Organizacional | Descrição |
|------------------------------|--|
| ALGP/SPI | Servidores da GT-ESPROC que exercem função de Área Local de Gestão de Processos da SPI. |
| ALGP/SPI - Revisão | Grupo que revisa processos de trabalho cadastrados no sistema. |
| ESPROC - Auditoria Cadastral | Grupo responsável pela auditoria de dados do cadastro de Recursos Internos e Áreas |
| ESPROC - Comunicação Interna | Grupo responsável pela Comunicação Interna das atividades do ESPROC com outras áreas da ANAC. |
| ESPROC - Controle Visio | Subgrupo do ESPROC responsável por controlar as licenças de Visio. |
| ESPROC - Elaboração | Grupo que elabora mapas de processos de negócio na GT-ESPROC |
| ESPROC - Revisão | Servidores da GT-ESPROC responsáveis por revisar processos de negócio. |
| Gestores - SPI | Gestores da SPI |
| ESPROC - CdC | Grupo composto pelo coordenador técnico dos eventos de capacitação da GT-ESPROC. |
| ESPROC - IEDCPROC | Instrutores que ministrarão eventos de educação continuada em processos |
| O GT-ESPROC | O Gerente Técnico de Escritório de Processos da Superintendência de Planejamento Institucional. |
| O SPI | O Superintendente de Planejamento Institucional da ANAC. |
| Recurso Interno | Este grupo representa todas as pessoas ativas da organização. |
| SPI - Atualização Cadastral | Grupo da GT-ESPROC responsável pela atualização cadastral de Recursos Internos e Áreas |
| SPI - Secretaria | Equipe de apoio que auxilia nos trâmites para a recepção e o processamento de documentos no âmbito da SPI. |

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Planejamento Institucional aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

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

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

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

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

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

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

2. DEFINIÇÕES

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

2.1 Expressão

| Definição | Significado |
|-----------|---|
| SIPOC | Mapeamento de processo em alto nível que tem como objetivo identificar os clientes, o produto, os principais processamentos, os recursos, informações, materiais e fornecedores de insumos para o processo. |

2.2 Sigla

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

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

3.1 ARTEFATOS

| Nome | Descrição |
|--|---|
| Apresentação de Integração à Gestão de Processos | Apresentação de Integração dos Gestores da ANAC à Gestão de Processos. |
| Calendário de Cursos do ESPROC | Calendário a ser usado para marcar os cursos a serem ministrados pelo ESPROC. |
| Checklist de Mapa de Processo de Negócio | Checklist para verificar se um mapa de processo de negócio está conforme. |
| Checklist de Mapa de Processo de Trabalho | Este artefato contém o checklist que deve ser usado sempre que um novo mapa de processos é concluído. Tem como intuito garantir níveis de qualidade mínima no conteúdo do mapa e diagramação. |
| Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento | Este checklist contém os itens que devem ser seguidos pelo mapeador para garantir que um manual de procedimentos tenha qualidade satisfatória. |
| Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos | Planilha que contém os códigos de Referência cruzada para cadastro de elementos de processos de trabalho nos sistemas de apoio |
| Comunicação Interna do ESPROC | Textos modelo de notícias das principais atividades do ESPROC para envio à ASCOM. |
| Convite Padrão para Reunião de Gestores - Outlook | Convite, a ser enviado no Outlook para os novos gestores selecionados para apresentação de integração à Gestão de Processos. |
| Declaração de Participação em Educação Continuada em Gestão de Processos | Documento sem caráter de certificado a ser emitido em caso de solicitação do colaborador que tenha participado como ouvite de evento de capacitação da GT- |

| | |
|---|---|
| | ESPROC, para fins de comporvação de comparecimento. |
| E-Mail Comunicando Eventos de Educação Continuada em Processos do ESPROC | E-mail que deve ser encaminhado às Áreas Locais de Gestão de Processos para indicação de colaboradores para participar dos treinamentos em Gestão de Processos. |
| E-Mail Padrão - Indicação para Mapeamento de Processo de Trabalho da SPI | E-mail padrão a ser enviado quando da necessidade de marcação de reunião para mapeamento de processo de trabalho na SPI. |
| E-Mail Padrão para Comunicar Cadastramento de Processo de Trabalho à ALGP | Minuta de e-mail enviada pelo ESPROC à ALGP |
| E-Mail Solicitando Reserva de Salas para Treinamento no Curso GFT | E-mail padrão para ser encaminhado à Logística de Cursos de Capacitação para solicitar reserva de salas para treinamento no curso de Formação de Mapeadores de Processos. |
| Ementa do Curso de Formação de Mapeadores de Processos | Ementa do curso dado para formar pessoas aptas a mapearem processos dentro da ANAC. |
| Fluxograma para Atualização de Áreas e Grupos | A lista de palavras-chave deve ser utilizada para consulta ao DOU e BPS para atualizar Áreas e Grupos e Recursos Internos no GFT. |
| Formas da Notação de Mapeamento de Processos | Estêncil do Microsoft Visio com todas as formas autorizadas para mapeamento de processos de trabalho e de negócio. |
| Formulário de Atuação em Atividades de Curso ou Concurso | Formulário utilizado por servidores que ministrarão treinamentos na ANAC para recebimento de GECC. |
| Formulário de Auxílio para Reunião de Monitoramento da ALGP | Formulário de auxílio, a ser utilizado para preparação e registro das ocorrências obtidas nas reuniões de monitoramento ESPROC-ALGP |
| Legenda de Cores para Mapeamento de Processo de Negócio | Este artefato possui a legenda de cores a ser usada em processos de trabalho com características especiais, utilizado no mapeamento de processos de negócio. |
| Lista de Presença - ESPROC | Lista de Presença a ser utilizada nas reuniões do Escritório de Processos (GT-ESPROC/SPI). |
| Manual de Referência de Mapeamento de Competências | O presente manual formaliza a linguagem de mapeamento de competências a ser utilizada na ANAC explicita a metodologia a ser implementada, constituindo uma importante referência na implantação da Gestão por Competências na ANAC. As regras e convenções deste manual devem ser seguidas por qualquer colaborador |

| | |
|---|---|
| | envolvido com mapeamento de competências dentro da Agência. |
| Manual de Referência de Mapeamento de Processos | Manual de Referência de Mapeamento de Processos editado pelo Escritório de Processos - ESPROC |
| Manual do SEI | Este documento possui a relação de links de diversos manuais disponibilizados no sítio Software Público Brasileiro do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão contendo entre outros procedimentos, os técnicos e operacionais a serem executados no SEI para realização das atividades de gestão dos documentos eletrônicos produzidos e recebidos pela ANAC, desde a sua produção até a destinação final. |
| Métricas para Mapeamento | Tabela que lista os tempos padrão a serem considerados na definição do lead-time de processos |
| Modelo de Avaliação de Maturidade em Gestão de Processos | Modelo de avaliação anual de maturidade em gestão de processos da ANAC. |
| Modelo de e-Mail Aos Participantes do Treinamento do GFT | Modelo de e-mail utilizado pelo instrutor do treinamento do GFT para encaminhar os materiais de apoio aos alunos. |
| Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília | Nomes das máquinas do laboratório de informática no Centro de Treinamento de Brasília. |
| Numeração Padrão de MPR na SPI | Numeração padrão de manuais de procedimento na SPI. |
| Projeto Básico para Treinamento do GFT | Modelo de Projeto Básico que deve ser preenchido para a realização de treinamentos do sistema GFT. |
| Projeto Básico para Treinamento Teórico em Gestão de Processos | Modelo de Projeto Básico que deve ser utilizado para realização do treinamento teórico em Gestão de Processos ministrado pelo ESPROC. |
| Roteiro para Treinamento do GFT com Distribuição de Tempo | Sugestão de distribuição de tempos de tópicos a ser seguida pelo instrutor do treinamento do GFT. |
| Treinamento Arquitetura e Linguagem de Processos na ANAC | Apresentação utilizada pelo instrutor para ministrar o curso de Linguagem e Arquitetura de Processos na ANAC. |
| Treinamento do Sistema GFT | Apresentação utilizada pelo instrutor para ministrar o treinamento do sistema GFT. |
| Treinamento Teórico em Gestão de Processos | Apresentação utilizada pelo instrutor durante o curso teórico de Gestão de Processos. |

3.2 COMPETÊNCIAS

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

| Competência | Áreas e Grupos |
|--|------------------------------|
| Atualiza o cadastro de recursos internos, áreas e grupos no sistema GFT de acordo com as informações provenientes do DOU e BPS. | SPI - Atualização Cadastral |
| Avalia atentamente os documentos relativos à revisão de processos de negócio, dando-lhes a correta destinação. | O GT-ESPROC |
| Cadastra processo de trabalho no sistema GFT, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC. | ESPROC - Auditoria Cadastral |
| Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos. | ALGP/SPI, O GT-ESPROC |
| Elabora calendário de eventos de capacitação em gestão de processos, observando a disponibilidade orçamentária, a agenda dos alunos e instrutores envolvidos e as diretrizes da SGP. | ESPROC - IEDCPROC |
| Manipula o módulo de Processos de Negócio - GFT com eficiência e livre de erros. | ESPROC - Elaboração |
| Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências. | ALGP/SPI, O GT-ESPROC |
| Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos. | ESPROC - Elaboração |
| Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos. | ALGP/SPI |
| Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC. | ESPROC - IEDCPROC |

| | |
|--|-----------------------|
| Parametriza as informações necessárias para o controle do processo, a partir da modelagem de dados do Sistema GFT. | ALGP/SPI, O GT-ESPROC |
| Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI. | ESPROC - CdC |

3.3 SISTEMAS

| Nome | Descrição | Acesso |
|------------------------------------|--|---|
| Avisos à ALGP | Recados que devem ser dados às ALGP em reuniões de monitoramento | \\svcdf1001\anac\spi\esproc\controles\recados para algp.xlsx |
| Controle das Licenças Visio | Planilha de controle nominal com as instalações e desinstalações do programa MS Visio em máquinas de colaboradores da ANAC | \\svcdf1001\anac\spi\esproc\controles\controle das licenças visio a partir de 9_2016.xlsx |
| Controle de Servidores - Curso GFT | Planilha de controle para indicados a fazer o curso de Formação de Mapeadores | \\svcdf1001\ANAC\SPI\ESPROC\Treinamentos\Pessoas indicadas a fazer curso GFT.xlsx |
| Controle de Servidores da ALGP | Contém informações sobre quais usuários fazem parte de qual ALGP e dados como entrada e saída da ALGP, assim como se sofreram o treinamento do ESPROC. | \\svcdf1001\anac\spi\esproc\controles\algp.xls |
| GFT- Sistemas Externos | Módulo de acesso a sistemas externos do GFT | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\12.exe |
| GFT - Administração | Módulo de Administração do GFT. | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\2.exe |
| GFT - Áreas e Grupos | Módulo de Áreas e Grupos do GFT | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\4.exe |
| GFT - CCHA | Módulo de cadastro de competências, conhecimentos, habilidades e atitudes do GFT. | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\11.exe |
| GFT - Dados de Execução | Módulo de Dados de Execução do GFT | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\3.exe |
| GFT - Demandas | Módulo de Demandas do Sistema GFT | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\5.exe |
| GFT - Indicadores e Relatórios | Sistema que gera indicadores e relatórios de dados do GFT. | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\16.exe |
| GFT - Manual de Procedimento | Sistema de Cadastro de MPR do GFT. | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\9.exe |

| | | |
|---|--|---|
| GFT - Processos de Negócio | Processos de Negócio | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\14.exe |
| GFT - Processos de Trabalho | Módulo de Processos de Trabalho do GFT | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\6.exe |
| GFT - Recursos Internos | Módulo de Recursos Internos do GFT | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\7.exe |
| GFT - Termos | Módulo de Termos do GFT | \\sperj1208\gft\aplicacao\files\10.exe |
| Intranet da ANAC | Intranet principal da ANAC onde todos os colaboradores possuem acesso de dentro da organização. | http://intranet.anac.gov.br/ |
| Planilha de Controle de Instrutores do ESPROC | Contém a lista de servidores capazes de dar cursos ministrados pelo GT-ESPROC, e suas especialidades | \\svcdf1001\anac\spi\esproc\treinamentos\instrutores habilitados.xlsx |
| SEI | Sistema Eletrônico de Informação. | https://sistemas.anac.gov.br/sei |
| Solicitação de Serviços Online - STI | Portal da STI para solicitação de serviços online ao suporteTI. | https://servicosti.anac.gov.br/ |

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

| Nome do Documento | Tipo do Documento | Processo Administrativo |
|--|--|--------------------------------------|
| Despacho para Publicação de MPR | Despacho | Publicação de Manual de Procedimento |
| Lista de Presença Instrutores | Anexo | Solicitação de Curso |
| Memorando de Solicitação de Curso | Memorando | Solicitação de Curso |
| Minuta de Manual de Procedimento (MPR) | Manual de Procedimento - Mpr | Publicação de Manual de Procedimento |
| Portaria de Aprovação de MPR | Portaria | Publicação de Manual de Procedimento |
| Projeto Básico | Projeto Básico - Evento de Capacitação | Solicitação de Curso |

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. Informações sobre a sua relação com o(s) processo(s) de trabalho publicados aqui devem ser procuradas na introdução deste documento. A sua íntegra deve ser consultada no MPR de origem. Caso o processo de trabalho referenciado venha a ser revogado no futuro, ele continuará aparecendo nesta seção, mas com a marca '[REVOGADO]'. Este MPR possui 1 processos de trabalho referenciados, a ver:

4.1) Atualizar Cadastros no Sharepoint do Relatório Gerencial de Informações, publicado no MPR/SPI-702-R00: O processo descreve as atividades relacionadas a inclusão e exclusão dos usuários que acessam as informações constante do Relatório Gerencial de Informações. O processo tem como objetivo garantir que todos os usuários definidos tenham acesso as informações que necessitem.

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 Mapear Processo de Negócio

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

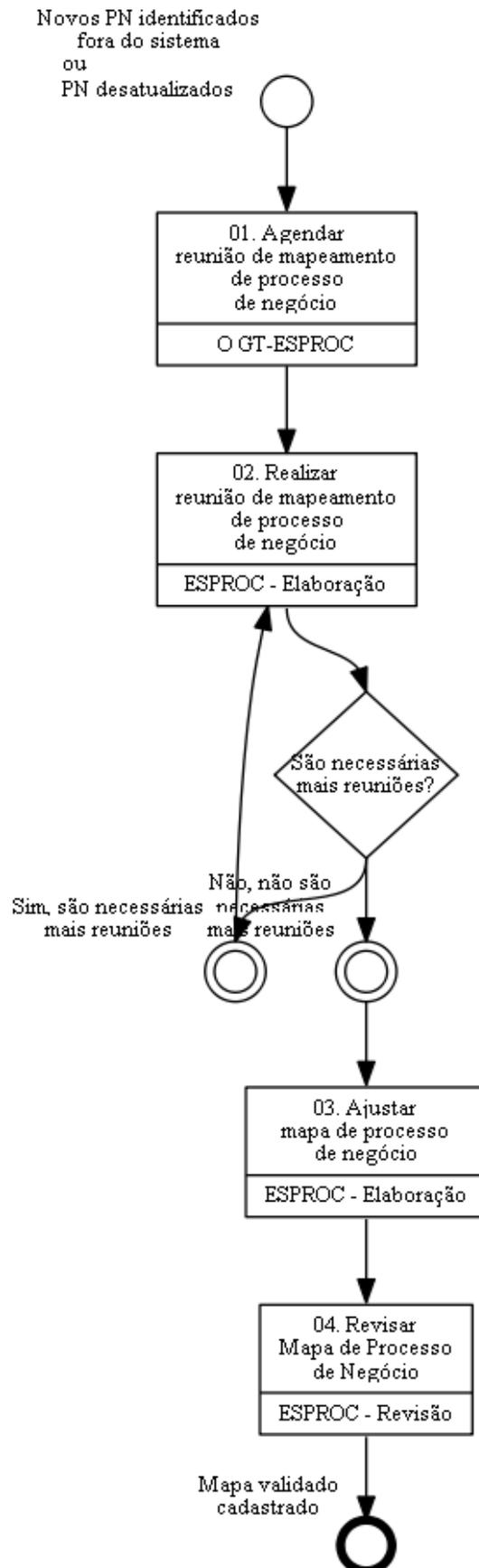
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Novos PN identificados fora do sistema ou PN desatualizados", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado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

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

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

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

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



01. Agendar reunião de mapeamento de processo de negócio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se agendar uma reunião de mapeamento, por e-mail, com o gerente da área onde se irá mapear os processos de negócio.

Deve-se pedir ao gerente para incluir na reunião as pessoas que possuem o conhecimento do funcionamento dos processos de negócio em sua área, caso ele não possua o conhecimento completo.

O GT-ESPROC deve selecionar um servidor do ESPROC - Elaboração para coordenar a reunião, e incluí-la no convite. A seleção deve se guiar pelos seguintes critérios:

- 1) Menor carga de trabalho do servidor.
- 2) Maior familiaridade com os processos da área mapeada.
- 3) Maior familiaridade com as pessoas na reunião.
- 4) Disponibilidade de realizar viagens, se necessário.

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

02. Realizar reunião de mapeamento de processo de negócio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Antes e durante a reunião, deve-se seguir as boas práticas de mapeamento constantes no 'Legenda de Cores para Mapeamento de Processo de Negócio'.

Deve-se usar o MS Visio para se fazer o mapeamento.

Em relação a ordem de preenchimento das informações, deve-se:

1) Identificar os candidatos a processos de negócio, perguntando ao entrevistado quais são os "grandes grupos" de trabalho na área. Os processos de negócio identificados durante este passo NÃO são necessariamente os processos de negócio finais. Em etapas posteriores eles serão harmonizados com os processos de negócio verdadeiros, contidos na base do sistema. Este passo é somente para se organizar os processos de trabalho em candidatos a processos de negócio. Cada processo de negócio identificado deve ser uma aba no mesmo arquivo em Visio, e o nome da aba deve ser o nome do candidato a processo de negócio.

2) Identificar os processos de trabalho do processo de negócio no Visio, de acordo com a linguagem de mapeamento de processo de negócio contida no artefato 'Legenda de Cores para Mapeamento de Processo de Negócio'. Não é necessário nesta etapa garantir total conformidade com a linguagem, visto que ela será ajustada em processo posterior. Ao se realizar o mapeamento, pode-se identificar processos de trabalho de outras áreas (mapeadas ou não), que não se sabe a qual área pertence, que não possuem processos de negócio aparentes, entre outros. Nestes casos, as caixas devem ser pintadas de acordo com as cores do artefato 'Manual de Referência de Mapeamento de Processos' para que, no futuro, ao se passar o mapa a limpo, estas informações estejam claras para análise.

3) Descrever de forma detalhada o que significa cada processo de trabalho no MS Visio, dentro da propriedade "Documentação" de cada caixa do processo de trabalho. Este passo é importante para se entender posteriormente o que é de fato o processo de trabalho que a caixa representa. Deve conter, além da descrição, informações sobre o evento de início e de fim.

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

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

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

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

COMPETÊNCIAS:

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

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Negócio.

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

03. Ajustar mapa de processo de negócio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

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

Após o ajuste, deve-se consultar o sistema 'GFT - Processos de Trabalho' e verificar, agora de fato, a qual processo de negócio deve pertencer cada grupo de processos de trabalho dentro dos candidatos a processos de negócio identificados na etapa 02. Em caso de dúvidas, deve-se buscar orientação junto a O GT-ESPROC. O mesmo procedimento de verificação no sistema deve ser feito em relação aos processos de trabalho mapeados em

cores, conforme artefato da etapa 02, ou seja, verificar se já existem antes de cadastrá-los, e a qual área pertencem. Neste caso, o sistema a ser usado é o 'GFT - Processos de Negócio'.

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

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

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

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

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

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

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

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

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail Padrão para Comunicar Cadastramento de Processo de Trabalho à ALGP, Checklist de Mapa de Processo de Negócio.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Revisar Mapa de Processo de Negócio".

04. Revisar Mapa de Processo de Negócio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Revisão.

DETALHAMENTO: O ESPROC - Revisão deve verificar se o mapa atende os requisitos do artefato 'Checklist de Mapa de Processo de Negócio'. Em caso negativo, ele mesmo deve realizar os ajustes de acordo com o mesmo artefato.

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

Após a verificação e os ajustes finais, consolidar a versão do Processo de Negócio e indicar se havia erros no checklist nos dados da demanda.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Negócio.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Mapear Processo de Trabalho na SPI', publicado no MPR/SPI-200-R09, opcionalmente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Mapear Processo de Trabalho na SPI

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

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

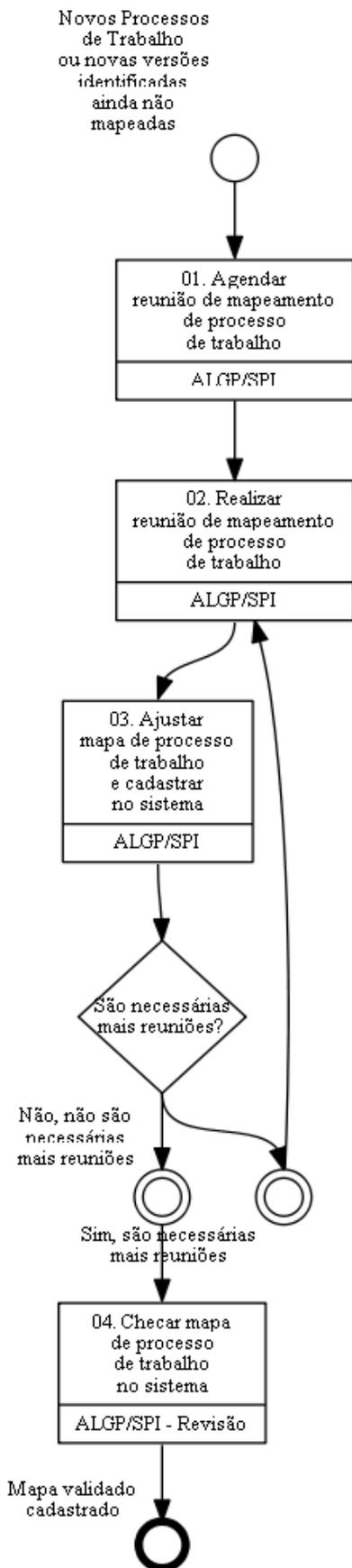
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Novos Processos de Trabalho ou novas versões identificadas ainda não mapeadas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo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

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

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

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

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



01. Agendar reunião de mapeamento de processo de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

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

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos.

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

02. Realizar reunião de mapeamento de processo de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COMPETÊNCIAS:

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

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

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

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

04. Checar mapa de processo de trabalho no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI - Revisão.

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

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

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

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

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Elaborar e Publicar MPR na SPI', publicado no MPR/SPI-200-R09, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Corrigir Não Conformidades no Cadastro de Colaboradores e Áreas

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

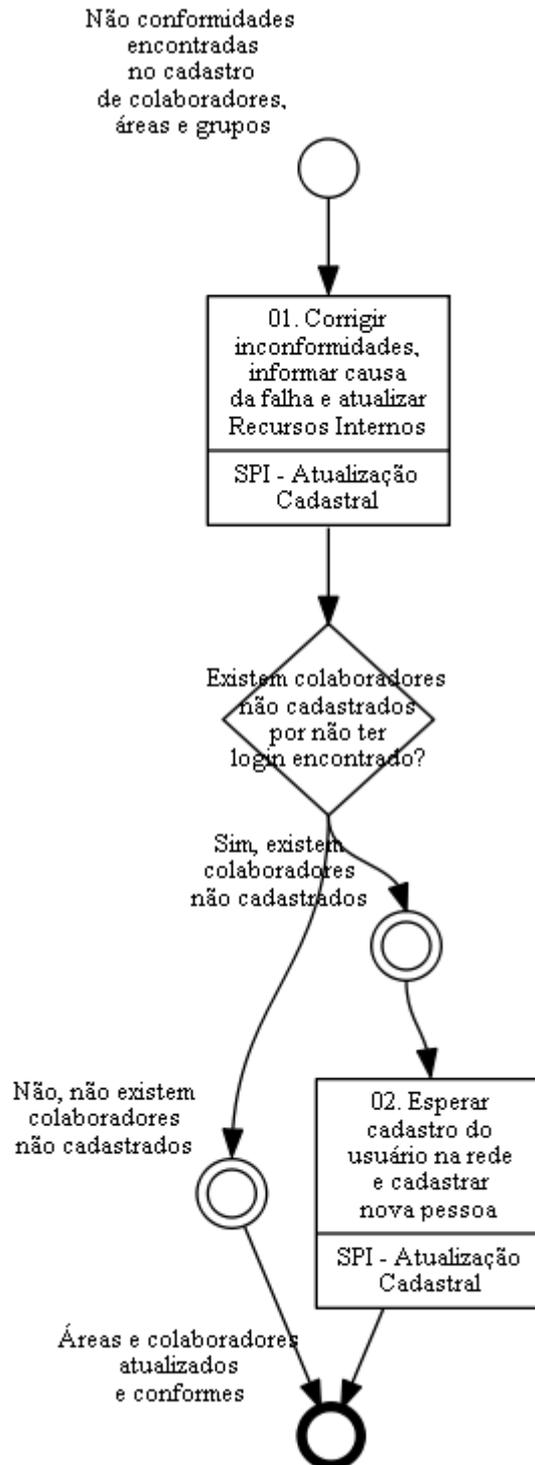
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Não conformidades encontradas no cadastro de colaboradores, áreas e grupos", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo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

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

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

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Fluxograma para Atualização de Áreas e Grupos".

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



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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPI - Atualização Cadastral.

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

Após a correção, deve-se finalizar a demanda descrevendo, no campo de dados, as causas mais prováveis das inconformidades atribuídas a você.

Caso, além do arquivo com as não conformidades, haja:

1. Arquivo para cadastramento de estagiários, atualizar o sistema 'GFT - Recursos Internos' inserindo os estagiários não cadastrados em suas respectivas áreas. Atualizar áreas e desligar estagiários que estiverem no sistema 'GFT - Recursos Internos' e não estiverem na extração.

2. Arquivo para atualização de cidade de lotação de servidores, atualizar o sistema 'GFT - Recursos Internos' inserindo as cidades de lotação dos respectivos servidores.

COMPETÊNCIAS:

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

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

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPI - Atualização Cadastral.

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

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

Concluir esta demanda somente em um dos dois casos:

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

| |
|--|
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fluxograma para Atualização de Áreas e Grupos. |
|--|

| |
|---|
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Recursos Internos. |
|---|

| |
|---|
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |
|---|

5.4 Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos

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

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Segunda-feira, a cada 12 semanas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Gestores integrados à Gestão de processos e registrados no GFT".

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

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

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

Segunda-feira,
a cada 12 semanas



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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Comunicação Interna.

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

1. Se houver Diretores e Chefes de UORG não integrados à Gestão de Processos, deve-se agendar uma reunião individual para cada um convocando O GT-ESPROC e O SPI para a

primeira data disponível dos participantes. Deve-se solicitar auxílio à SPI - Secretaria para enviar o convite da reunião em nome do O SPI.

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

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

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

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

02. Realizar apresentação de integração à Gestão de Processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

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

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

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

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

03. Mudar status dos gestores integrados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Comunicação Interna.

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

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Recursos Internos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

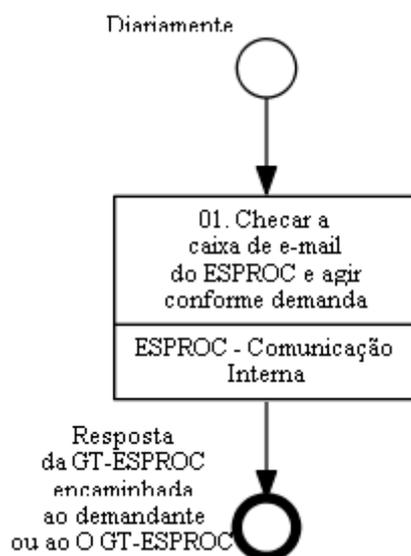
5.5 Checar e Responder e-Mails do ESPROC

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

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Resposta da GT-ESPROC encaminhada ao demandante ou ao O GT-ESPROC".

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

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



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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Comunicação Interna.

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

Caso a solicitação seja referente a:

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

podem ser respondidos diretamente pelo servidor sem prévia consulta a O GT-ESPROC, caso ele saiba a resposta. Caso o servidor não saiba a resposta, deve-se pedir orientação a O GT-ESPROC de como proceder. Após a orientação deve-se responder o email.

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

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

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

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

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Avaliar e Comunicar Maturidade de Gestão de Processos

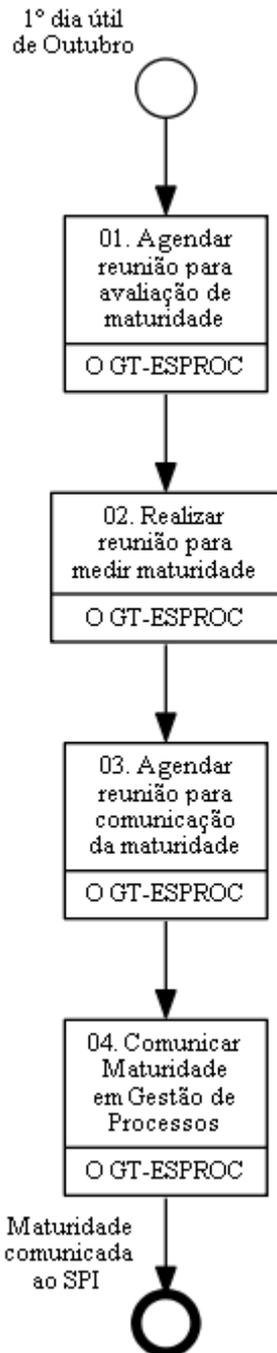
Realizar o Assessment da Gestão de Processos nas Superintendências e na ANAC como um Todo

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1º dia útil de Outubro", 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: "Maturidade comunicada ao SPI".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Modelo de Avaliação de Maturidade em Gestão de Processos".

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



01. Agendar reunião para avaliação de maturidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se convidar os integrantes do ESPROC - Elaboração. Para o agendamento da reunião, deve-se elaborar evento no outlook em data acessível aos integrantes da 'ESPROC - Elaboração' solicitando reserva de sala e equipamento no período pretendido à 'SPI - Secretaria'.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para medir maturidade".

02. Realizar reunião para medir maturidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se realizar reunião para avaliar a maturidade da ANAC em Gestão de Processos, fornecendo notas aos aspectos mencionados no Modelo de Avaliação de Maturidade em Gestão de Processos. A nota deve ser dada em consenso pelo grupo. Apenas em caso de impossibilidade de consenso, o O GT-ESPROC deve arbitrar a nota.

Ao fim da reunião, o arquivo preenchido deve ser fornecido nesta demanda e salvo também na pasta \\svcdf1001\anac\SPI\ESPROC\Maturidade\Aferições\ com o nome do arquivo de acordo com o ano correspondente.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Avaliação de Maturidade em Gestão de Processos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião para comunicação da maturidade".

03. Agendar reunião para comunicação da maturidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se agendar uma reunião com O SPI. Para o agendamento da reunião, deve-se elaborar evento no outlook em data acessível a 'O SPI' solicitando reserva de sala e equipamento no período pretendido.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar Maturidade em Gestão de Processos".

04. Comunicar Maturidade em Gestão de Processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Realizar reunião com 'O SPI' para apresentar o resultado da avaliação realizada com a equipe, explicando:

- 1) a evolução da maturidade comparando-a com medições anteriores.
- 2) explicando porque os vetores que tiveram evolução o tiveram, e os que não tiveram porque não tiveram.
- 3) definindo prioridades para o próximo ciclo de maturidade.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.7 Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos

(EAD)

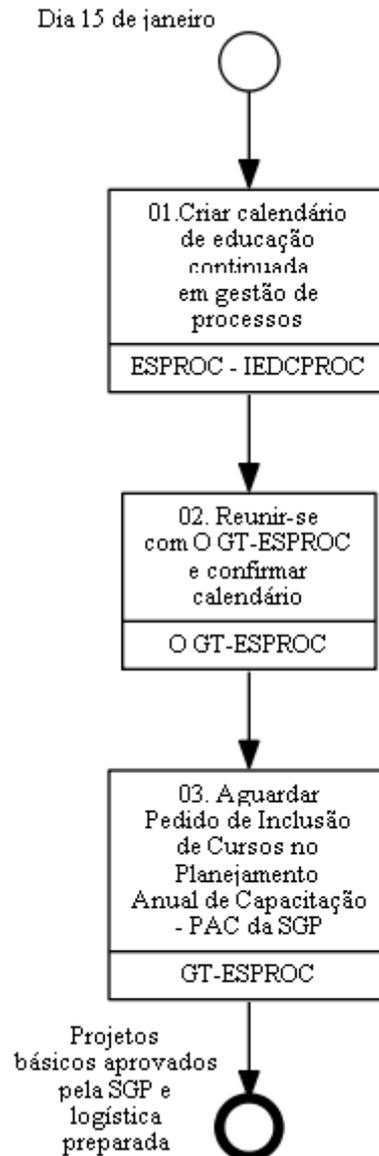
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Dia 15 de janeiro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Projetos básicos aprovados pela SGP e logística preparada".

A área envolvida na execução deste processo é a GT-ESPROC. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - IEDCPROC, O GT-ESPROC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora calendário de eventos de capacitação em gestão de processos, observando a disponibilidade orçamentária, a agenda dos alunos e instrutores envolvidos e as diretrizes da SGP.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Calendário de Cursos do ESPROC".

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



01. Criar calendário de educação continuada em gestão de processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Instrutores de Educação Continuada em Processos.

DETALHAMENTO: Definir a quantidade de cursos e as datas no ano para as seguintes modalidades:

- 1) Formação de Mapeadores de Processos: Curso Teórico (16 horas de curso).
- 2) Formação de Mapeadores de processos: Arquitetura e Sistemas (24 horas de curso).
- 3) Sensibilização à Gestão de Processos (EAD) (90 dias em aberto).

Para definir a quantidade e as datas, seguir os seguintes critérios para cada curso:

1) Verificar a quantidade de novos servidores entrando em ALGP. O curso deve ser feito apenas para pessoas que ainda não tiveram contato com o curso teórico e que vão de certa forma, trabalhar com processos. A quantidade mínima de cursos a ser ofertado por ano é um e o máximo é dois. Dar um intervalo mínimo de 4 meses entre cada curso. Caso não haja demanda no futuro para as turmas planejadas, elas poderão ser canceladas. As turmas devem ter no máximo 30 alunos.

2) Verificar a quantidade de novos servidores entrando em ALGP e a quantidade de servidores que precisam de atualização. O curso deve ser feito tanto para pessoas que ainda não tiveram contato com a gestão de processos como para atualização de servidores que já trabalham no assunto. Para servidores novos, o curso deve ser precedido imediatamente do Curso Teórico (item 1). Para atualização, pode ocorrer de forma independente. A quantidade mínima de cursos ofertados por ano deve ser dois, e no máximo quatro. Caso não haja demanda no futuro para as turmas, elas podem ser canceladas. A turma de atualização é aberta. A turma para novos servidores que vão trabalhar no tema (e que ocorre concatenada com o curso do tópico 1) deve ser fechada. As turmas devem ter no máximo 30 alunos.

3) Verificar a quantidade de novos servidores entrando na ANAC. Caso tenha ocorrido posse em massa (ex: concurso público) e uma nova gama de servidores tomou posse, deve-se soltar o EAD de Gestão de Processos. A quantidade mínima de cursos ofertados por ano deve ser zero, e no máximo um. Caso não haja demanda no futuro para as turmas, elas podem ser canceladas. A turma é aberta. A quantidade de alunos é ilimitada.

Para cada evento marcado, deve-se selecionar um instrutor para o curso dentre os servidores listados no(a) Planilha de Controle de Instrutores do ESPROC, de acordo com sua capacidade técnica descrita na planilha. O coordenador técnico deve ser o mesmo para todos os eventos, e alguém do grupo Coordenador Técnico - ESPROC. Deve-se ligar para cada instrutor e verificar se ele concorda com as datas e a possibilidade de ministrar o curso. Deve-se fazer ajustes na data se solicitado. Deve-se avisar os instrutores que as datas e a nomeação para instrutoria ainda serão crivo de análise de O GT-ESPROC.

A marcação dos cursos, sua data e seus instrutores deve ser feito usando-se o 'Calendário de Cursos do ESPROC'.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora calendário de eventos de capacitação em gestão de processos, observando a disponibilidade orçamentária, a agenda dos alunos e instrutores envolvidos e as diretrizes da SGP.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Calendário de Cursos do ESPROC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha de Controle de Instrutores do ESPROC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Reunir-se com O GT-ESPROC e confirmar calendário".

02. Reunir-se com O GT-ESPROC e confirmar calendário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Validar o calendário com a quantidade de cursos, datas e instrutores com O GT-ESPROC. Em caso de pedidos de ajuste, deve-se realizá-los, mesmo que conflitem com os critérios estabelecidos na 1ª etapa. Caso tenha que repactuar datas com os instrutores, ou repactuar instrutores, deve-se fazê-lo até que tanto O GT-ESPROC esteja satisfeito e também os instrutores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar Pedido de Inclusão de Cursos no Planejamento Anual de Capacitação - PAC da SGP".

03. Aguardar Pedido de Inclusão de Cursos no Planejamento Anual de Capacitação - PAC da SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Quando do recebimento do pedido de PAC pela SGP informar as datas e a quantidade de treinamento que será realizada no exercício.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.8 Revisar Processo de Negócio sob Demanda

Processo para revisar Processos de Negócio, seu desmembramento e/ou mescla

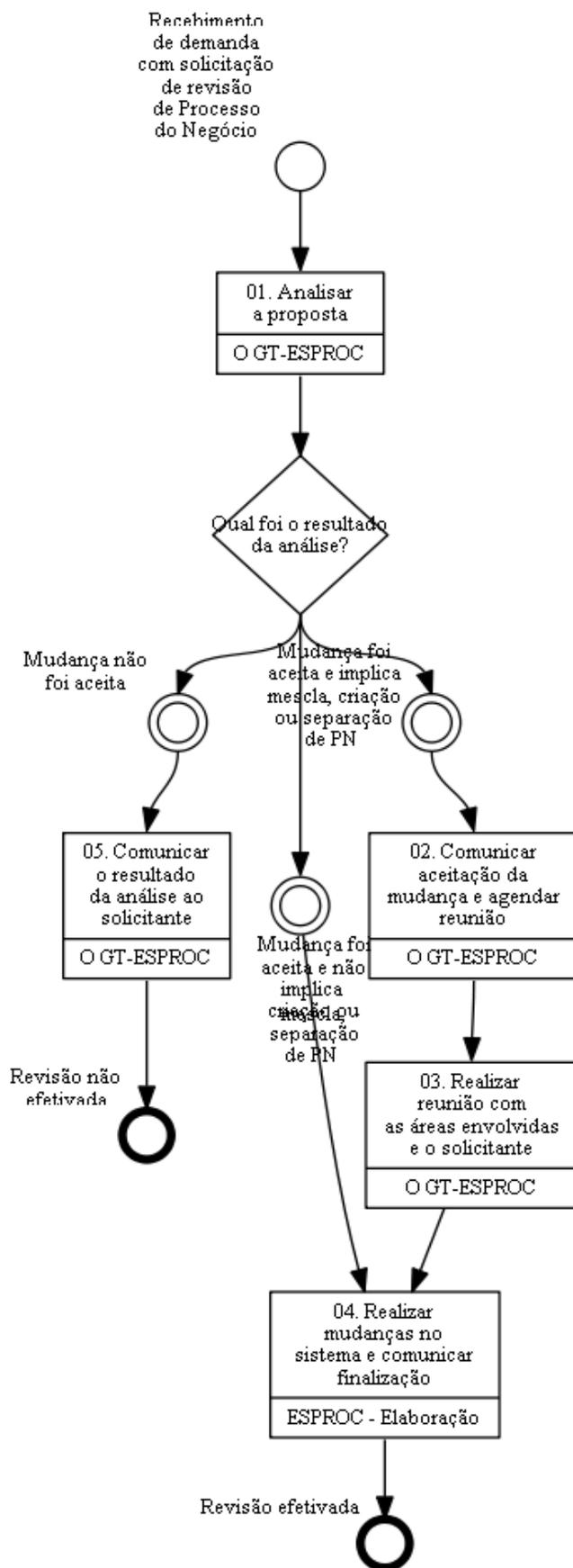
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de demanda com solicitação de revisão de Processo do Negócio", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Revisão não efetivada.
- b) Revisão efetivada.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia atentamente os documentos relativos à revisão de processos de negócio, dando-lhes a correta destinação; (2) Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos; (3) Manipula o módulo de Processos de Negócio - GFT com eficiência e livre de erros.

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



01. Analisar a proposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se analisar o conteúdo da proposta quanto:

-o aval do dono do Processo de Negócio e aprovação do novo arranjo pelo Superintendente da área. Caso não haja aval ou aprovação, deve-se orientar o solicitante a obter o aval e aprovação de ambos e envia-las por email antes de continuar a execução do processo. Se o aval ou a aprovação não forem obtidos até o fim do prazo da etapa, a mudança não deve ser aceita.

- a previsão de deslocamento/rearranjo dos PT afetados pela mudança proposta. Caso a informação não venha, deve-se orientar o solicitante a enviar a informação até o final do prazo da etapa. Caso ela não seja enviada, a mudança não deve ser aceita.

- ao nível de detalhamento dos PN: deve-se avaliar se está adequada à arquitetura usada no mapeamento da Agência. Se não estiver, deve-se explicar ao solicitante a razão e a mudança não deve ser aceita.

Deve ser avaliado também se a alteração proposta implicará participação de outras áreas, isto é, se haverá mescla ou separação de PN de donos distintos. Em caso de participação, deve haver o aval dos outros chefes de UORG afetados para que a mudança seja aceita.

Mudança de nome de PN ou expressão não requerem a participação de outras áreas e devem ser aceitos, salvo nomes inoportunos.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia atentamente os documentos relativos à revisão de processos de negócio, dando-lhes a correta destinação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual foi o resultado da análise?" seja "mudança foi aceita e não implica mescla, criação ou separação de PN", deve-se seguir para a etapa "04. Realizar mudanças no sistema e comunicar finalização". Caso a resposta seja "mudança não foi aceita", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar o resultado da análise ao solicitante". Caso a resposta seja "mudança foi aceita e implica mescla, criação ou separação de PN", deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar aceitação da mudança e agendar reunião".

02. Comunicar aceitação da mudança e agendar reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Comunicar o solicitante que a proposta de mudança de PN foi aceita.

Agendar uma reunião com partes envolvidas pela mudança do Processo de Negócio. As partes envolvidas são a GAPI, a GT-ESPRO e a GDPE e o dono do processo. A participação de todas as áreas é importante porque a mudança do processo de negócio tem impacto:

- 1) Na relação com o plano estratégico e indicadores de desempenho.
- 2) Trilhas de aprendizagem.
- 3) Projetos.

Deve-se também enviar um email à AUD avisando da mudança do Processo de Negócio.

Importante salientar que na comunicação ao solicitante e à AUD deve-se avisar que a mudança no sistema ainda não foi realizada, e que eles serão realizados quando ela for concluída.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião com as áreas envolvidas e o solicitante".

03. Realizar reunião com as áreas envolvidas e o solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se realizar a reunião com as áreas envolvidas.

Na reunião serão abordados os seguintes assuntos:

- Reclassificação de PN no caso de mescla ou separação de PN;
- Reorganização de PT no caso de separação de PN;
- Determinação de novos Donos de Processo para os PN novos/alterados;
- Reclassificação dos objetivos estratégicos relacionados aos novos PN e definição dos indicadores (GAPI).
- Reajuste das trilhas de aprendizagem impactadas pela revisão (GDPE).
- Realocação dos novos PN para cada projeto prioritário e cada projeto estratégico (GT-ESPRO).

Ao final da reunião, deve-se avisar a todos os envolvidos para realizarem a atualização nos sistemas de Indicadores, Trilhas de Aprendizagem e Planos Estratégicos no GFT.

Deve-se avisar a ESPROC - Elaboração das mudanças que devem ser feitas no sistema de Processos de Negócio para a próxima etapa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar mudanças no sistema e comunicar finalização".

04. Realizar mudanças no sistema e comunicar finalização

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Deve-se proceder as mudanças no sistema de acordo com o comunicado pelo O GT-ESPROC no sistema GFT - Processos de Negócio.

Deve-se também enviar um email à AUD avisando da mudança do Processo de Negócio.

Comunicar ao solicitante e à AUD que a mudança no sistema foi realizada.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Negócio.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Comunicar o resultado da análise ao solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: O comunicado informará ao solicitante que sua revisão não foi aceita como válida e trazer o motivo pelo que não foi aceita a proposta.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

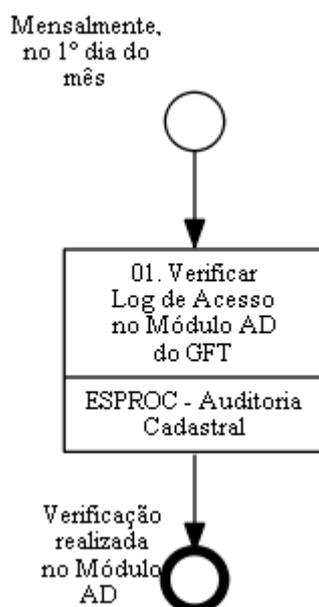
5.9 Verificar Cadastro de Colaboradores e Normas

Este processo consiste em verificar a rotina de cadastro no GFT para Servidores e Normas.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente, no 1º dia do mês", 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: "Verificação realizada no Módulo AD".

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

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



01. Verificar Log de Acesso no Módulo AD do GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Auditoria Cadastral.

DETALHAMENTO: O procedimento consiste em acessar o Módulo AD (Administração) do GFT e verificar o acesso dos Módulos RI, CC e Normas.

Para verificar o acesso no Módulo RI clique sobre a aba "Log de Acesso" e selecione o login de acesso do(s) responsável(is) da GAPE - Cadastro pelo cadastro de atualização de servidores. Selecione o Módulo "Recursos Internos" e a data de entrada dos últimos 30 dias."

Verifique se há uma rotina de atualização.

Para verificar o acesso no Módulo CC, repita os mesmo procedimento, alterando o login do(s) responsável(is) que será agora da GTAS/SGP e o Módulo para "Cargos Comissionados".

Para verificar o cadastro de Normas, também repita o mesmo procedimento, selecionando o login de acesso do responsável pelo cadastro de Normas pela ASTEC e o Módulo "Normas".

Caso não saiba quem esteja responsável por algum cadastro, acesse o Módulo Áreas e Grupos e busque pelo grupo responsável. Verifique o login das pessoas responsáveis e faça a busca ou entre em contato com a respectiva área para saber quem está executando esta tarefa.

Caso tenha sido verificado que há descontinuidade no log do módulo nos últimos meses (mais de uma semana sem entrar, por exemplo), isso pode significar que não está havendo atualização do sistema. Entrar em contato com a área por telefone para discutir o assunto. Caso tenha havido reincidência em descontinuidade avisar O GT-ESPROC para as providências cabíveis.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Administração.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.10 Atualizar Cadastro de Colaboradores e Áreas

Este processo de trabalho refere-se à atualização diária do cadastro de colaboradores e áreas no GFT-Áreas e Grupos.

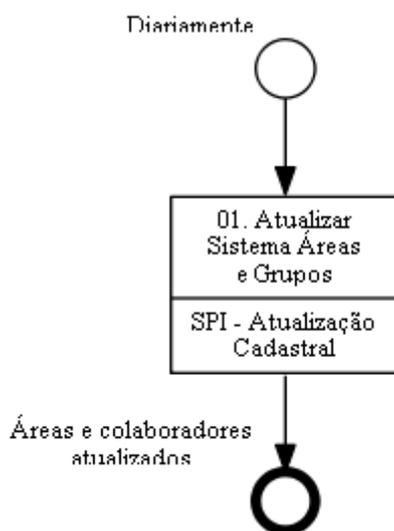
O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim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

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

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

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Fluxograma para Atualização de Áreas e Grupos".

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



01. Atualizar Sistema Áreas e Grupos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPI - Atualização Cadastral.

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

| |
|--|
| <p>Com o e-mail aberto, abrir um novo documento do Word, copiar o texto do e-mail para o arquivo como "Somente Texto".</p> <p>Abrir o artefato 'Fluxograma para Atualização de Áreas e Grupos' e seguir as instruções do fluxograma em cada aba para cada caso. No arquivo em Word gerado, usar a funcionalidade "Localizar" e buscar cada palavra contida no título de cada coluna do fluxograma. Ao encontrar alguma das palavras, grifar o parágrafo inteiro na cor amarela.</p> <p>Executar as atualizações do DOU no Módulo Áreas e Grupos, na ordem apresentada.</p> <p>Salvar os arquivo Word gerado no GFT. Colocar como "Data de Pesquisa" a data do dia de disparo da demanda.</p> |
| <p>COMPETÊNCIAS:</p> <p>- Atualiza o cadastro de recursos internos, áreas e grupos no sistema GFT de acordo com as informações provenientes do DOU e BPS.</p> |
| <p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fluxograma para Atualização de Áreas e Grupos.</p> |
| <p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos, GFT - Recursos Internos, GFT - Dados de Execução.</p> |
| <p>PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Integrar Novos Gestores à Gestão de Processos', publicado no MPR/SPI-200-R09, opcionalmente.</p> |
| <p>CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.</p> |

5.11 Aprovar e Revogar MPR Publicados em BPS

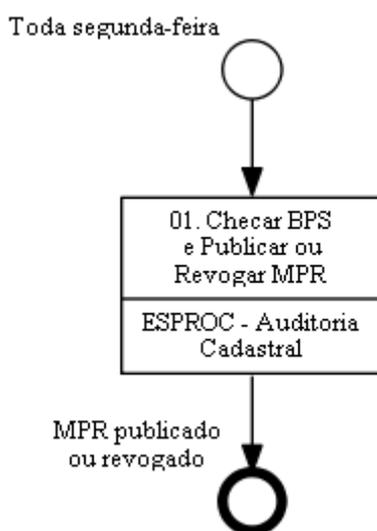
Este processo consiste em verificar os MPR publicados e/ou revogados pelas UORG da ANAC todas as segundas-feiras e oficializar o registro do mesmo no sistema, caso o superintendente da área não o tenha feito, dado que as ALGP não possuem tal permissão no sistema.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Toda segunda-feira", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "MPR publicado ou revogado".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Cadastra processo de trabalho no sistema GFT, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.

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



01. Checar BPS e Publicar ou Revogar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Auditoria Cadastral.

DETALHAMENTO: Checar no BPS publicado na sexta-feira anterior se houve a publicação ou revogação de algum MPR por alguma UORG. A checagem deve ser feita procurando-se no texto principal das portarias publicadas no BPS. Verificar o mesmo em BPS extras que possam ter sido publicados na semana anterior, na sexta-feira ou em outros dias da semana. A lista de BPS publicados pode ser encontrada na Intranet da ANAC.

1) Em caso de publicação de novo MPR, deve-se verificar, para cada MPR:

1.1) o título da Portaria que o aprovou no BPS e preenche-lo dentro do registro do MPR no módulo 'GFT - Manual de Procedimento'.

1.2) se a data de aprovação está correta no registro do MPR no módulo 'GFT - Manual de Procedimento'. Em caso negativo, deve-se atualizar para a data correta. A data correta é a data da Portaria, e não a data de sua publicação (data do BPS), ou da sua entrada em vigor.

1.3) se as pessoas dentro dos grupos foram informadas pela ALGP. Caso o grupo esteja vazio, deve-se buscar o líder da ALGP e pedir-lhe para informar as pessoas no grupo dentro do próprio GFT, explicando-lhe que o procedimento para tal é entrar no módulo AG do GFT, na tela de grupos, e inserir as pessoas correspondentes. Para tanto, o líder da ALGP deve possuir permissão de escrita de grupos no módulo AG. Deve-se checar se ele possui tal perfil e proporciá-lo previamente ao contato, caso seja necessário. Somente continuar a execução da demanda após o preenchimento dos grupos. O líder da ALGP pode ser encontrado por meio do 'Controle de Servidores da ALGP', na aba correspondente a sua UORG. O líder é a pessoa que possui o nome em negrito.

1.4) se o MPR está corretamente sinalizado como reservado dentro de seu registro no MPR no módulo 'GFT - Manual de Procedimento'. Um MPR reservado tem essa informação declarada em sua portaria, e não tem sua publicação em anexo. Em caso de erro, corrigir a informação.

1.5) se na Portaria, ou dentro do manual no item 'Revogação', um MPR de outra numeração que não seja a do MPR em questão foi revogado por aquele manual. Em caso positivo, deve-se revogar o MPR declarado manualmente.

2) Em caso de revogação de MPR, não há checagens adicionais a serem feitas antes da ação.

Após as verificações cabíveis acima, aprovar ou revogar o MPR no sistema. Caso o sistema dê algum aviso de inconformidade do MPR e impeça a publicação, deve-se buscar o líder da ALGP do MPR que está sendo publicado e avisá-lo do problema sinalizado pelo sistema para que ele possa resolvê-lo.

Somente finalizar a demanda após todos os problemas identificados acima estiverem sanados e todos os MPR em questão estiverem oficializados no sistema.

No caso de aprovação de MPR já feita pela ALGP da área, também finalizar a demanda.

MPR que forem publicados em BPS e não estiverem cadastrados no sistema devem ter sua existência avisada a O GT-ESPROC.

COMPETÊNCIAS:

- Cadastra processo de trabalho no sistema GFT, de acordo com as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da ANAC, GFT - Manual de Procedimento, Controle de Servidores da ALGP.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/SPI-200-R10

5.12 Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local

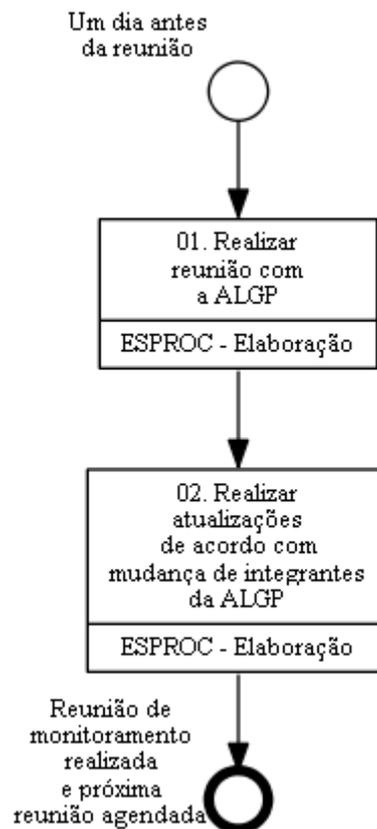
Este processo de trabalho consiste no acompanhamento periódico das atividades das Áreas Locais de Gestão de Processos (ALGPs) e da maturidade em gestão de processos nas diferentes UORGs da ANAC.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Um dia antes da reunião", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Reunião de monitoramento realizada e próxima reunião agendada".

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

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

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



01. Realizar reunião com a ALGP

| |
|---|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração. |
| DETALHAMENTO: Deve-se iniciar a reunião lendo, conjuntamente com a ALGP, o relato da reunião de acompanhamento anterior com aquela UORG, por meio do registro de dados nas demandas do GFT, e perguntar sobre o andamento das pendências que foram acordadas na última reunião. Deve-se anotar no campo de dados de relato da reunião da demanda atual as respostas dadas pela ALGP em relação ao parágrafo anterior. No caso dos encaminhamentos terem sido cumpridos pela ALGP, deve-se propor novos encaminhamentos para a próxima reunião de acordo com o nível de maturidade dela no guia Formulário de Auxílio para Reunião de Monitoramento da ALGP. O guia deve ser verificado do começo para o fim, na ordem, a partir do último nível de maturidade anotado na última reunião. Deve-se acessar a planilha 'Avisos à ALGP' e ver se há algum aviso que deve ser dado à ALGP e que ainda não foi dado, de acordo com as colunas em verde. Após a informação dos recados, deve-se anotar o seu nome e a data em que o recado foi dado na planilha na coluna da UORG correspondente. Deve-se então preencher-se os demais campos de dados da demanda atual no GFT em caso de aplicabilidade. Em caso de não aplicabilidade, deve-se deixá-los em branco. No fim da reunião, deve-se agendar a data da próxima reunião. O intervalo entre uma reunião e outra deve ser de aproximadamente dois meses, com a data a ser decidida de comum acordo pela ALGP e o ESPROC. O agendamento deve ser feito no Outlook, com todas as pessoas envolvidas - ESPROC e pessoas indicadas pela ALGP. |
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formulário de Auxílio para Reunião de Monitoramento da ALGP. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Avisos à ALGP. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar atualizações de acordo com mudança de integrantes da ALGP". |

| |
|--|
| 02. Realizar atualizações de acordo com mudança de integrantes da ALGP |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração. |
| DETALHAMENTO: Se houve alteração nas pessoas que integram a ALGP, de acordo com o dado informado na etapa anterior, deve-se acessar a planilha Controle de Servidores da ALGP e realizar as atualizações pertinentes. Deve-se pedir a instalação do Visio na máquina das novas pessoas que entraram na ALGP e a desinstalação do Visio na máquina das pessoas que saíram da ALGP por meio de um disparo do processo de solicitação do visio ao final desta etapa. Caso não se possua todos os dados necessários das novas pessoas para a solicitação do Visio, deve-se entrar em contato com elas para a obtenção. Avisar aos integrantes do grupo ESPROC - CdC sobre as pessoas da ALGP que necessitam estar no próximo treinamento de formação de mapeadores do ESPROC, caso o dado informado na etapa anterior aponte a necessidade de treinamento. |

Caso o líder da ALGP tenha sido modificado deve-se atualizar a página do ESPROC na intranet enviando um e-mail com a alteração para comunica@anac.gov.br.

Caso tenha sido informado a identificação de possíveis novos processos de negócio na UORG, conforme dado anotado durante a reunião, deve-se avisar o O GT-ESPROC para as devidas providências.

Para finalizar esta etapa deve-se sempre disparar nova demanda com prazo para a data da próxima reunião marcada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Servidores da ALGP, GFT - Demandas.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças', publicado no MPR/SPI-200-R09, opcionalmente; 'Acompanhar Andamento da Gestão de Processos Local', publicado no MPR/SPI-200-R09, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.13 Elaborar e Publicar MPR na SPI

Refere-se ao processo de elaborar o manual de procedimentos e sua aprovação pelo superintendente para posterior publicação em BPS

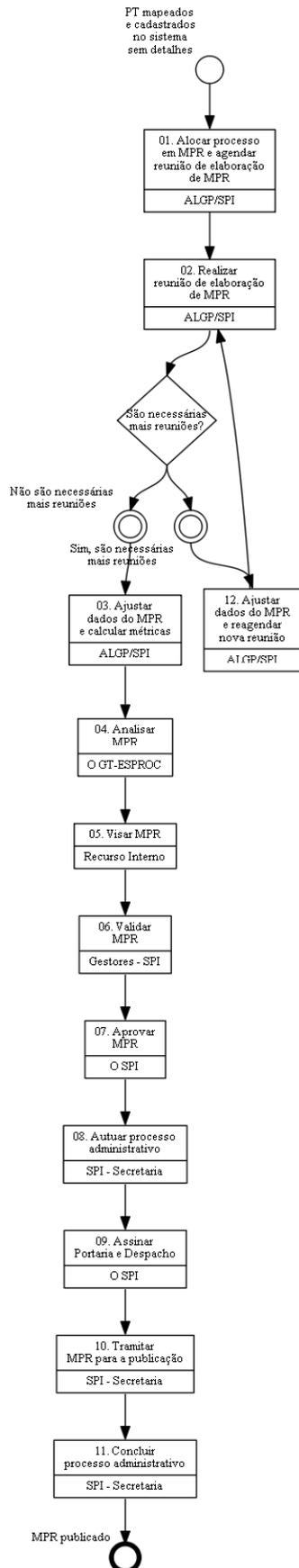
O processo contém, ao todo, 12 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "PT mapeados e cadastrados no sistema sem detalhes", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído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

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos; (2) Parametriza as informações necessárias para o controle do processo, a partir da modelagem de dados do Sistema GFT; (3) Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento", "Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos", "Manual de Referência de Mapeamento de Competências", "Manual de Referência de Mapeamento de Processos", "Métricas para Mapeamento", "Numeração Padrão de MPR na SPI".

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



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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

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

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

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

Caso alguns dos processos não estejam estabelecidos em nenhum MPR, deve-se verificar se algum dos MPR possui então assunto relacionado aos processos em questão. Assuntos podem ser temática em comum, processos de trabalho relacionados, processo de negócio e/ou área organizacional compartilhada com os outros processos de trabalho do manual. Em caso positivo, adicionar os processos de trabalho aos MPR correlatos, criando uma nova versão caso o MPR já esteja publicado, de forma semelhante ao explicado no parágrafo anterior. Anotar, como justificativa, que a nova versão do MPR está sendo criada para incluir o novo processo.

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

Em caso de dúvidas, consultar O GT-ESPROC.

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

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.

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

02. Realizar reunião de elaboração de MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

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

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

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

As competências devem ser inseridas somente nas atividades relevantes, que são:

- 1) As que agregam valor.
- 2) As que necessitam de conhecimento não óbvio para serem realizadas.

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

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

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

COMPETÊNCIAS:

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

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

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

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "03. Ajustar dados do MPR e calcular métricas". Caso a resposta seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "12. Ajustar dados do MPR e reagendar nova reunião".

03. Ajustar dados do MPR e calcular métricas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

DETALHAMENTO: Gerar o documento impresso e verificar se não há erros ou informações desatualizadas. Com o documento impresso é mais fácil verificar se os nomes e descrições de grupos, artefatos e termos estão corretos, assim como é fácil identificar erros de ortografia, que é revelada pela ferramenta de correção ortográfica do Ms Word. Em caso de erros, corrigi-los.

Deve-se verificar no sistema 'GFT - Termos' se todas as competências publicadas no MPR foram validadas, já que competências não validadas podem mudar de redação a qualquer momento, e portanto, não podem ser aprovadas. Em caso de competências não validadas, deve-se pedir ao responsável pela validação das competências que o faça o mais rápido possível.

Verificar também, no documento do Word, se a descrição dos processos e a descrição do MPR fazem sentido no papel impresso. Caso não façam, proceder aos ajustes.

Nesta etapa, os termos devem ser adicionados ao MPR. Deve-se colocar como termos:

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

Caso o termo que se deseja adicionar ao MPR não exista, deve-se cadastrá-lo no sistema 'GFT - CCHA'.

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

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

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

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

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

| |
|--|
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Métricas para Mapeamento, Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento, GFT - Processos de Trabalho, GFT - Recursos Internos, GFT - CCHA, GFT - Termos, GFT - Áreas e Grupos. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar MPR". |

| |
|---|
| 04. Analisar MPR |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC. |
| DETALHAMENTO: Verificar se o MPR está conforme os itens do artefato 'Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento'. Adicionalmente, verificar se o manual: <ol style="list-style-type: none">1) Possui instruções de trabalho claras, de tal forma que um leigo consiga entendê-las.2) Se a modelagem de dados foi feita corretamente.3) Se não foram esquecidas etapas.4) Se as etapas passivas foram usadas de forma adequada.5) Se os eventos de início e fim são apropriados.6) Se as etapas mais significativas possuem competências declaradas. Em caso de problemas, deve-se anotá-los no próprio documento usando comentários ou a funcionalidade "Controlar Alterações". Carregar o documento do Word com as anotações nesta etapa no GFT e devolver o MPR para a etapa 04, para que as correções possam ser efetuadas. |
| COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.- Parametriza as informações necessárias para o controle do processo, a partir da modelagem de dados do Sistema GFT.- Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos. |
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Qualidade de Manual de Procedimento. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Visar MPR". |

| |
|--|
| 05. Visar MPR |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Recurso Interno. |
| DETALHAMENTO: Verificar se o conteúdo do MPR ajustado está de acordo com o que foi combinado nas reuniões de elaboração do manual. Mudanças de redação que não afetam o conteúdo do que foi acordado devem ser toleradas. Em caso de necessidade de correções, especificar em comentários do Word ou usando-se a funcionalidade "Controlar Alterações" no próprio documento os ajustes que devem ser feitos, carregar o documento do Word com as anotações nesta etapa e devolver o MPR para a etapa 04. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Validar MPR". |

| |
|------------------------|
| 06. Validar MPR |
|------------------------|

| |
|--|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gestores SPI. |
| DETALHAMENTO: Verificar se o procedimento descrito está de acordo com o planejado para a área. Em caso de discordância, marcar usando o Word quais as discordâncias, anotar os pontos de discordância usando comentários ou "Controlar Alterações" no próprio Word, carregá-lo no GFT e devolver a execução para a etapa 05 para correções. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aprovar MPR". |

| |
|--|
| 07. Aprovar MPR |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SPI. |
| DETALHAMENTO: Ler o MPR e verificar se os procedimentos ali estabelecidos possuem todas as tarefas desejadas para os processos da área. Em caso de discordância, deve-se anotar os pontos de discordância usando comentários ou "Controlar Alterações" no próprio Word, carregá-lo no GFT e devolver a execução para a etapa 05 para correções. Deve ser disparado o processo de publicação de MPR para a realização do responsável pela ALGP. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Autuar processo administrativo". |

| |
|---|
| 08. Autuar processo administrativo |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPI - Secretaria. |
| DETALHAMENTO: Com o MPR aprovado pelo O SPI, deve-se abrir um processo administrativo para publicação deste: 1) Deve-se, primeiramente, pelo GFT, ir na aba "SEI!" e clicar sobre "Inserir Documento" para incluir os documentos conforme a ordem apresentada: Despacho, Portaria e Manual de Procedimento. 2) Ao incluir o Despacho, deve-se incluí-lo como sendo um "Novo" documento, alterar no campo "Especificação" o nº do MPR a ser publicado e não colocar como sendo um documento externo. 3) Na caixa de texto que será aberta, alterar no campo "Descrição" o nº do MPR e revisão. Para inserir o texto do Despacho deve-se clicar em "Restaurar Texto Padrão" e inserir no texto as alterações necessárias. Após isso, será gerado o nº do processo do SEI. 4) Deve-se agora inserir a Portaria, clicando novamente sobre "Inserir Documento", selecionar como "Novo" documento e não colocar como sendo um documento externo. 5) Na caixa de texto que será aberta, alterar no campo "Descrição" o nº do MPR e revisão. Para inserir o texto da Portaria deve-se clicar em "Restaurar Texto Padrão" e inserir no texto as alterações necessárias. 6) Por último, deve inserir a Minuta do Manual de Procedimento, clicar em "Inserir Documento" e selecionar como um "Novo" documento e um documento externo. Carregar o PDF da Minuta do Manual de Procedimento a ser publicado e colocar como data do documento a data do dia e o nome do remetente como "Superintendência de Planejamento Institucional" e a sigla do remetente "SPI". 7) Acessar o SEI, procurar o processo através do nº do processo e efetuar as formatações de texto necessárias ao editar o conteúdo do documento. |

8) Efetuada as formatações de texto, “Concluir a etapa” do processo no GFT - Demandas para a demanda ser encaminhada ao O SPI (Dar ciência ao O SPI que a Portaria e o Despacho encontram-se disponíveis no SEI para a sua assinatura).

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas, SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Publicação de Manual de Procedimento

1.1. Despacho para Publicação de MPR (Despacho)

1.2. Portaria de Aprovação de MPR (Portaria)

1.3. Minuta de Manual de Procedimento (MPR) (Manual de Procedimento - MPR)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Assinar Portaria e Despacho".

09. Assinar Portaria e Despacho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SPI.

DETALHAMENTO: Com a autuação do processo concluída, deve-se:

1) Acessar o SEI e assinar a Portaria e o Despacho do processo de Publicação de MPR.

2) Acessar o GFT - Demandas e entrar na demanda do processo, clicar em “Atualizar Tabela” na etapa para que o sistema atualize as assinaturas recolhidas e concluir a etapa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Tramitar MPR para a publicação".

10. Tramitar MPR para a publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPI - Secretaria.

DETALHAMENTO: Com a Portaria e o Despacho assinados, deve-se agora tramitar esse processo para a ASTEC clicando em “Abrir em Outra Área” a fim de publicar o MPR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Concluir processo administrativo".

11. Concluir processo administrativo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPI - Secretaria.

DETALHAMENTO: Deve-se aguardar Despacho de publicação da Portaria pela ASTEC para concluir o processo administrativo no GFT - Demandas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

12. Ajustar dados do MPR e reagendar nova reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SPI.

DETALHAMENTO: Ajustar as instruções de trabalho, as competências e todas as outras propriedades do mapa de acordo com a linguagem oficial de mapeamento da ANAC contida no artefato 'Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos'. Não deve-se

preocupar neste momento em calcular o lead-time. Importar todos os dados gerados para o sistema 'GFT - Processos de Trabalho'.

Caso o manual de procedimento preveja automação do processo via GFT, deve-se simular o processo nesta etapa, aprovando-se o MPR no ambiente de simulação do GFT e simulando sua execução também no ambiente de simulação, em todas as etapas. Ao final, deve-se verificar se os dados gerados estão de acordo com o acordado nas reuniões.

Agendar a próxima reunião via Outlook com as pessoas envolvidas na última reunião. A sala deve conter acesso a rede interna e deve-se pedir a instalação de notebook e projetor na sala, caso não exista. Enviar a minuta ajustada de MPR em word para as pessoas que vão participar da reunião no momento do agendamento, via e-mail.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

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

5.14 Preparar e Realizar Curso de Formação de Mapeadores

Este processo define método para comunicar os participantes do evento de educação continuada da proximidade de realização do(s) curso(s).

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Dois meses antes do início de cada evento em educação continuada em processos", 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: "Curso realizado e planilha de controle atualizada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - CdC, ESPROC - IEDCPROC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (2) Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos", "Declaração de Participação em Educação Continuada em Gestão de Processos", "E-Mail Comunicando Eventos de Educação Continuada em Processos do ESPROC", "E-Mail Solicitando Reserva de Salas para Treinamento no Curso GFT", "Ementa do Curso de Formação de Mapeadores de Processos", "Formulário de Atuação em Atividades de Curso ou Concurso", "Manual do SEI", "Métricas para Mapeamento", "Modelo de e-Mail Aos Participantes do Treinamento do GFT", "Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília", "Projeto Básico para Treinamento do GFT", "Projeto Básico para Treinamento Teórico em Gestão de Processos", "Roteiro para Treinamento do GFT com Distribuição de Tempo", "Treinamento Arquitetura e Linguagem de Processos na ANAC", "Treinamento do Sistema GFT", "Treinamento Teórico em Gestão de Processos".

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

Dois meses
antes do início
de cada evento
em educação
continuada
em processos



01. Enviar e-mail a interessados divulgando vagas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Coordenação de Cursos.

DETALHAMENTO: Deve-se, utilizando o E-Mail Comunicando Eventos de Educação Continuada em Processos do ESPROC, informar aos líderes das ALGP que haverá novo treinamento do GT-ESPROC. A informação pode ser feita via email ou telefone, e deve-se informar o tipo de curso, a carga horária e o objetivo, de acordo com o artefato 'Ementa do Curso de Formação de Mapeadores de Processos' para os líderes de ALGP que não conhecem o curso, enviando a ementa em cópia se for conveniente. Deve-se solicitar aos líderes de ALGP que indiquem colaboradores de suas áreas para participar, caso julguem necessário. Importante ressaltar ao líder que estagiários e terceirizados podem participar do treinamento como ouvintes, sendo vedada a inscrição bem como emissão de certificado a esses participantes. Deve-se informar também que a data, os horários e o local de realização do curso ainda serão definidos, de acordo com o quórum de participantes após o levantamento realizado nesta etapa.

Verifique no sistema Controle de Servidores - Curso GFT se há servidores que não participaram da última edição do curso e que pediram para participar da próxima. Em caso positivo, informe à pessoa interessada e ao líder da ALGP da área do servidor, na mesma comunicação feita no parágrafo anterior, da ocorrência do curso.

Se após 10 dias corridos não houver informação sobre o interesse de alguma ALGP, deve-se entrar em contato com o(a) líder por outro canal de comunicação e questioná-lo(a) se há interesse de sua área em participar do curso, colhendo o nome dos indicados.

Após 15 dias do envio do email deve-se consolidar a lista de participantes informados pela ALGP no 'Controle de Servidores - Curso GFT' (inclusive os ouvintes estagiários e terceirizados).

Caso a quantidade total de inscritos seja inferior a 6, incluindo ouvintes estagiários e terceirizados, deve-se cancelar o curso avisando a todos os interessados da falta de quórum. O próximo curso deve ser o próximo do Calendário Anual de Eventos de Educação Continuada em processos. Deve-se cancelar a demanda no GFT, justificando a ação adequadamente.

Quando todas as ALGP tiverem se manifestado ou haver passado 15 dias do envio do email, deve-se prosseguir para a próxima etapa.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ementa do Curso de Formação de Mapeadores de Processos, E-Mail Comunicando Eventos de Educação Continuada em Processos do ESPROC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Servidores - Curso GFT.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Definir Separação de curso teórico de prático".

02. Definir Separação de curso teórico de prático

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Coordenação de Cursos.

DETALHAMENTO: Caso todos os indicados a participar no curso sejam servidores em exercício em Brasília, o curso de Formação de Mapeadores poderá ser dividido em duas semanas: em uma delas dar-se-á o curso teórico (de 16 horas) e em outra o curso prático (de 24 horas).

Caso entre os participantes haja servidor que dependerá de passagem e diária para vir à cidade de Brasília atender ao curso, o curso de Formação de Mapeadores dar-se-á integralmente em uma semana, com 40 horas de duração.

Valide junto aO GT-ESPROC a opção de particionar ou não o curso em duas semanas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Preparar Projeto Básico e Logística".

03. Preparar Projeto Básico e Logística

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Coordenação de Cursos.

DETALHAMENTO: Caso todos os indicados a participar no curso sejam servidores em exercício em Brasília, o curso de Formação de Mapeadores poderá ser dividido em duas semanas: em uma delas dar-se-á o curso teórico (de 16 horas) e em outra o curso prático (de 24 horas). Caso entre os participantes haja servidor que dependerá de passagem e diária para vir à cidade de Brasília atender ao curso, o curso de Formação de Mapeadores dar-se-á integralmente em uma semana, com 40 horas de duração. Valide junto a O GT-ESPROC a opção de particionar ou não o curso em duas semanas.

Após a definição acima, deve-se proceder a seleção dos instrutores, que deve ser feita entrando-se em contato com O GT-ESPROC e pedindo-lhe a indicação dos instrutores. A parte final do curso é de mapeamento de competências, e o seu instrutor deve ser selecionado pela GTCA(SGP) ou, na ausência dessa, a GDPE, que deve também indicar o coordenador pedagógico em questão.

Após a definição acima, deve-se decidir datas-tentativa, tentando coloca-las o mais próximo possível das datas pré determinadas no Calendário Anual de Eventos de Educação Continuada em Processos. Para tanto, deve-se levar em consideração:

- 1) A proximidade com a data planejada originalmente.
- 2) A disponibilidade dos instrutores.
- 3) A existência de possibilidade de reserva na sala de computadores do Centro de Treinamento (CT) de Brasília. Para saber da possibilidade de reserva, deve-se entrar em contato com o próprio CT.
- 4) A existência de feriados.
- 5) A cidade de origem dos participantes. Caso hajam participantes de fora de Brasília, a data deve ser planejada para permitir a emissão de PCDP dentro do prazo.
- 6) Concomitância com outros cursos que os participantes podem estar inscritos.

Após a definição da data, será necessário reservar a sala (com computadores para os alunos no caso do treinamento do GFT), e materiais adicionais como notebook, flip chart e projetor, conforme o caso. Para reservar salas, encaminhe Projeto Básico para Treinamento do GFT à Logística de Cursos de Capacitação com a data pretendida.

Nos treinamentos do sistema GFT é necessário que os computadores utilizados tenham Microsoft Visio instalado. Para solicitar instalação, acesse ao final desta etapa dispare os processos de solicitar instalação do Visio que serão disparados automaticamente após o final desta etapa no módulo Demandas do GFT. Informe, para cada nova instalação, uma nova demanda do processo citado, com o nome da máquina, nome e login do ESPROC - CdC, além da cidade de lotação. O laboratório de informática do Centro de Treinamento de Brasília possui 20 máquinas, cujos nomes estão no artefato Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília.

Após todas as definições, deve-se então preencher o documento Projeto Básico (PB) na demanda do GFT, na aba Processos e Documentos Elaborados. O modelo já está praticamente preenchido, deve-se checar somente se as informações grafadas em amarelo estão atualizadas. São elas:

- 1) DEMANDA: caso o evento conste do Plano Anual de Capacitação, deve-se marca-lo como PAC, caso contrário, como extra PAC. O Plano Anual de Capacitação pode ser encontrado na Intranet da ANAC.
- 2) PERÍODO SUGERIDO: As datas para o curso, conforme definido anteriormente.
- 3) QUANTITATIVO DE PARTICIPANTES: determinar o número mínimo e máximo de alunos lembrando que o número mínimo deve ser sempre 60% do número máximo e que, caso não seja atingido o número mínimo de participantes o treinamento será cancelado ou adiado. Na estipulação do número máximo de participantes deve-se considerar o total de computadores disponíveis para a aula de sistema e também critérios didáticos (uma classe com grande quantitativo de alunos pode implicar em baixo aproveitamento).
- 4) INSTRUTORES: anotar os instrutores definidos anteriormente.
- 5) LISTA DE PARTICIPANTES INDICADOS: No Projeto Básico, além dos instrutores e do plano resumido de aula, deve-se inserir a lista de inscritos. Caso seja um treinamento aberto, ou seja, disponível para todos os servidores da ANAC no Portal de Capacitação, deixar este campo em branco e também remover do formulário os pré-requisitos para matrícula.
- 6) COORDENADOR TÉCNICO: O executor desta etapa será o coordenador técnico do curso.
- 7) COORDENADOR PEDAGÓGICO: No contato com a GTCA(SGP) também será informado o nome do Coordenador Pedagógico do treinamento em questão. Deve-se inserir seus dados no campo correspondente do Projeto Básico. Pode ser que esta definição por parte da GTCA(SGP) só aconteça depois de enviado o Projeto Básico, devendo a SGP inserir a informação.
- 8) PONTO FOCAL DE CAPACITAÇÃO: deve-se colocar o ponto focal de capacitação da SPI. Caso não se saiba quem é o ponto focal de capacitação, deve-se perguntar a O GT-ESPROC.

Perceba que o local do curso é sempre em Brasília.

Juntamente com o Projeto Básico, deve ser elaborado na demanda do GFT, aba Processos e Documentos Administrativos, o Memorando de Solicitação de Cursos. Deve-se preencher no memorando a descrição no corpo do texto. Deve-se também informar os dias do curso prático e os nomes das salas que foram reservadas.

O processo administrativo será gerado automaticamente. Ele deve ser encaminhado à SGP com os dois documentos gerados na demanda do GFT por meio do botão "Abrir em outra área".

| |
|---|
| Após isso, deve-se encerrar a etapa no Demandas do GFT, procedendo o cadastro de solicitação de instalação de visios que será perguntada ao final da etapa. |
| COMPETÊNCIAS: - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI. |
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília, E-Mail Solicitando Reserva de Salas para Treinamento no Curso GFT, Projeto Básico para Treinamento do GFT, Projeto Básico para Treinamento Teórico em Gestão de Processos, Formulário de Atuação em Atividades de Curso ou Concurso, Manual do SEI. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da ANAC, GFT - Demandas, SEI. |
| DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Solicitação de Curso 1.1. Projeto Básico (Projeto Básico - Evento de Capacitação) 1.2. Memorando de Solicitação de Curso (Memorando) |
| PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças', publicado no MPR/SPI-200-R09, opcionalmente. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar novas inscrições, igualar base de treinamento e cadastrar alunos". |

04. Comunicar novas inscrições, igualar base de treinamento e cadastrar alunos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Coordenação de Cursos.

DETALHAMENTO: Durante o período que fica entre o envio do Projeto Básico e a realização do curso, podem surgir colaboradores interessados em participar do treinamento.

Caso a indicação seja da ALGP deve-se encaminhar e-mail pelo sistema SEI, dentro do processo administrativo do Projeto Básico, ao colaborador que esteja responsável pelo processo, e também à secretariadeeventos@anac.gov.br solicitando a inscrição, desde que respeitado o limite de vagas.

Caso seja necessário aumentar ou diminuir a quantidade de vagas, solicitar alteração, pelo mesmo meio indicado acima.

Atualize o Controle de Servidores - Curso GFT com os nomes dos participantes e, caso necessário, coloque aqueles que não mais participarão desta edição do curso como pré-inscritos de edição futura do evento.

Antes do início do curso, deve-se solicitar a O GT-ESPROC que iguale a base de dados do ambiente de treinamento do GFT ao ambiente de produção.

Deve-se cadastrar no ambiente de treinamento aqueles colaboradores que porventura ainda não estejam cadastrados no GFT e dar-lhes, a todos participantes, perfil de edição nos

módulos cabíveis, o que pode ser facilmente logrado incluindo-os no grupo ALGP, o qual já possui as devidas permissões de acesso.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Servidores - Curso GFT, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Ministrando evento de educação continuada em processo".

05. Ministrando evento de educação continuada em processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Instrutores de Educação Continuada em Processos.

DETALHAMENTO: Antes da aula:

- imprimir a lista de presença dos alunos e dos instrutores (foram encaminhadas pela Secretaria de Eventos ao e-mail do instrutor);

- Caso seja treinamento do GFT, encaminhar ao e-mail dos alunos o link do módulo treinamento (\\sperj1208\GFT\Aplicacao\class\files\20.exe). Também devem ser enviados por e-mail os artefatos Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos e Métricas para Mapeamento.

Nessa comunicação, utilizar o Modelo de e-Mail Aos Participantes do Treinamento do GFT.

Para o treinamento de Linguagem e Arquitetura (que é a primeira parte do treinamento do GFT), utilizar a apresentação Treinamento Arquitetura e Linguagem de Processos na ANAC.

Para o treinamento do GFT propriamente dito, utilizar a apresentação Treinamento do Sistema GFT. Para este, seguir o Roteiro para Treinamento do GFT com Distribuição de Tempo.

Para o treinamento teórico em Gestão de Processos, utilizar a apresentação Treinamento Teórico em Gestão de Processos.

É importante mencionar aos participantes a dinâmica do mapeamento: como ocorre (entrevistas com os executores do processo mapeado), quem coordena (ALGP da área do servidor) e como se grupa a publica em MPR (agrupamento por tema ou área ou ainda outro critério). Também deve ser ressaltado que o mapeamento não é um fim em si mesmo: concluído mapeamento há de se trabalhar nas melhorias.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Métricas para Mapeamento, Códigos de Referência Cruzada Para Cadastro de Processos, Treinamento Arquitetura e Linguagem de Processos na ANAC, Treinamento do Sistema GFT, Roteiro para Treinamento do GFT com Distribuição de Tempo, Treinamento Teórico em Gestão de Processos, Modelo de e-Mail Aos Participantes do Treinamento do GFT.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar desinstalação de Visio".

06. Solicitar desinstalação de Visio

| |
|--|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Coordenação de Cursos. |
| DETALHAMENTO: Deve-se solicitar a desinstalação do Microsoft Visio dos computadores usados no Treinamento do sistema. Acesse o GFT - Demandas e para cada máquina e abra uma demanda de desinstalação. No Centro de Treinamento em Brasília, as máquinas do laboratório de informática estão listadas no arquivo Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília. |
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, GFT - Demandas. |
| PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças', publicado no MPR/SPI-200-R09, opcionalmente. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Enviar lista de frequência dos instrutores para SGP". |

| |
|---|
| 07. Enviar lista de frequência dos instrutores para SGP |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Coordenação de Cursos. |
| DETALHAMENTO: Deve-se digitalizar a lista de presença dos instrutores do curso e adicionar ao processo no SEI. Deve-se também providenciar a impressão de Declaração de Participação em Educação Continuada em Gestão de Processos caso seja solicitado pelo colaborador que tenha participado do curso como ouvinte, para fins de comprovação de presença. Anexe a esta etapa as listas de frequência de instrutores e participantes do curso. |
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Declaração de Participação em Educação Continuada em Gestão de Processos. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI. |
| DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Solicitação de Curso 1.1. Lista de Presença Instrutores (Anexo) |
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |

5.15 Solicitar Instalação/desinstalação do Microsoft Visio e Controlar Licenças

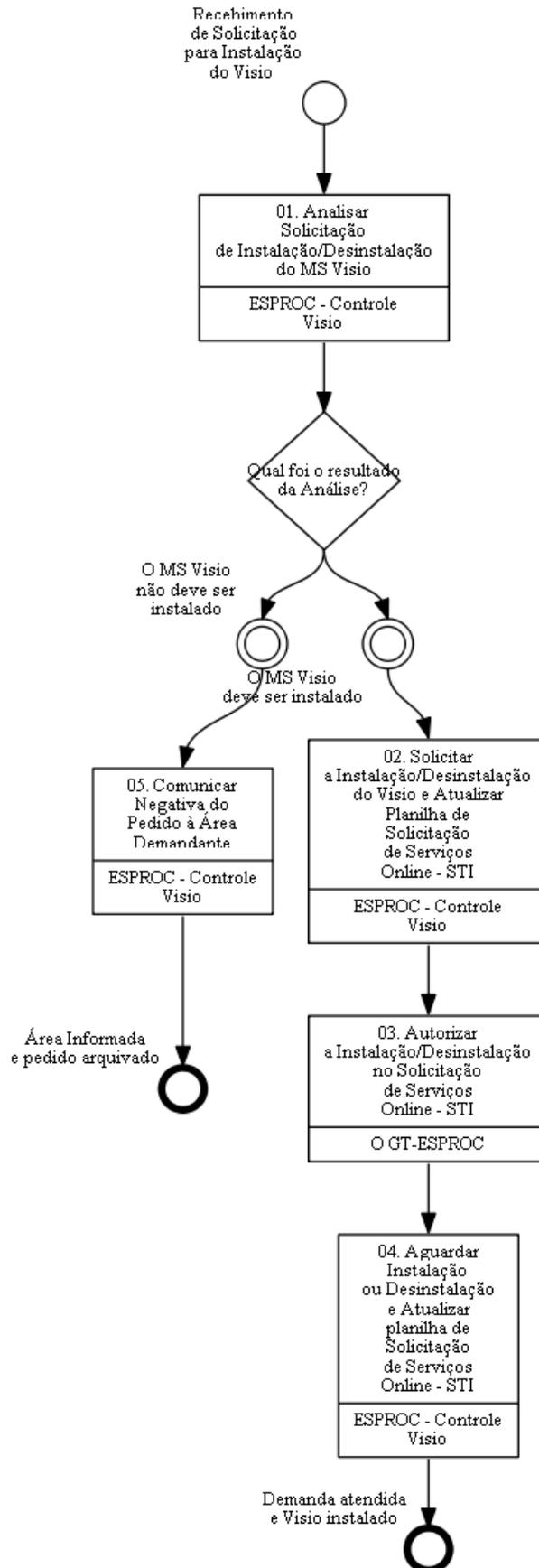
Solicitar Instalação de Licença do Visio Profissional

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de Solicitação para Instalação do Visio", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

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

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - Controle Visio, O GT-ESPROC.

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



01. Analisar Solicitação de Instalação/Desinstalação do MS Visio

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Controle Visio.

DETALHAMENTO: Inicialmente, deve-se verificar na planilha 'Controle de Servidores da ALGP' se há disponibilidade de licenças para instalação do MS Visio. O limite máximo é de 200 licenças.

A solicitação deve conter:

- 1) Nome completo do interessado (principalmente nos casos em que outras pessoas - ex. secretárias - solicitam a instalação).
- 2) Login.
- 3) Lotação (regimental e física - cidade, andar, etc).
- 4) Nome da máquina (número do patrimônio precedido do prefixo do nome - ex. ESDF100xxxxx).

Deve-se verificar, no arquivo 'Controle das Licenças Visio', se o solicitante pertence à ALGP de sua UORG, caso positivo, a demanda deve ser aceita, independentemente do número de licenças instaladas. Caso se trate de um estagiário, é necessário confirmar se ele pertence à ALGP com o seu líder, uma vez que estagiários não estão representados na planilha de controle supracitada. Caso o número de licenças com a instalação para a ALGP passe de 200, deve-se buscar na planilha de controle usuários com prioridades baixas (3 e 4), e proceder a desinstalação das mesmas seguindo os critérios:

- 1) Prioridade (menor prioridade)
- 2) Tempo de uso (maior tempo de uso)

Antes do pedido de desinstalação, deve-se entrar em contato com o servidor da área e avisar da desinstalação, dando-lhe chance para rejustificar a necessidade do Visio, mudando sua prioridade na planilha de controle.

Nunca aceitar pedidos de licenças para instalação em notebooks (nome da máquina começa com NB), a não ser que seja p/ cursos, aulas, para servidores que mapeiam processos em viagens à serviço, com tempo de licença determinado ou em casos que o notebook seja a estação de trabalho do servidor. Caso a utilização do software não seja em cursos/aulas ou para mapeamento de processos em viagens, deve-se orientar o solicitante a pedir acesso a conexão de área de trabalho remota para o seu login e sua máquina junto a TI. Para isso, ele deve ter o Visio instalado em sua estação de trabalho. Caso o solicitante não a tenha, deve-se solicitar a instalação.

Caso o solicitante tenha como fins a realização de cursos, aulas ou mapeamento de processos em viagens à serviço deve-se sempre aceitar a demanda, sendo que esta deve sempre conter uma data de desinstalação garantida. Caso este dado não tenha sido informado, deve-se requisitá-lo ao solicitante.

Caso o solicitante não se enquadre nos critérios descritos anteriormente, porém haja uma justificativa coerente e licenças disponíveis abaixo de 200, será possível realizar a instalação do MS Visio em sua máquina.

Caso não haja licenças disponíveis e o solicitante não se enquadre em nenhum critério acima, deve-se rejeitar a solicitação.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle das Licenças Visio, Controle de Servidores da ALGP.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual foi o resultado da Análise?" seja "O MS Visio deve ser instalado", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar a Instalação/Desinstalação do Visio e Atualizar Planilha de Solicitação de Serviços Online - STI". Caso a resposta seja "O MS Visio não deve ser instalado", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar Negativa do Pedido à Área Demandante".

02. Solicitar a Instalação/Desinstalação do Visio e Atualizar Planilha de Solicitação de Serviços Online - STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Controle Visio.

DETALHAMENTO: Acessar o sistema de solicitação on-line 'Controle das Licenças Visio', ir no link de outros serviços e preencher o formulário do sistema.

- Informe sua localidade (não a do solicitante da demanda): UF/Unidade: DF-SEDE; Andar; ramal e Superintendência. Caso a sigla da gerência não couber no campo, repetir a sigla da superintendência.

- Descreva como o serviço que deseja solicitar a seguinte frase: "Instalar/Desinstalar software Visio da máquina do Sr. (Nome do solicitante), login: (login do solicitante) - área: (área do solicitante), local do solicitante: (andar e cidade) e máquina (nome do computador do solicitante).

- Justificativa de acesso a este serviço:

1) Em caso de instalação: "As licenças do Visio passaram a ser administradas pela SPI e o servidor em questão necessita do software para continuar realizando suas atividades, (acrescentar justificativa do solicitante)".

2) Em caso de desinstalação: "As licenças do Visio passaram a ser administradas pela SPI. Devido ao excedente do número de licenças instaladas, pedimos a desinstalação desta."

No formulário, colocar como superior imediato responsável pela aprovação o O GT-ESPROC.

Caso a solicitação seja de instalação, deve-se acessar a planilha 'Solicitação de Serviços Online - STI' e cadastrar o novo usuário, preenchendo as colunas de "Usuário", "Máquina", "Versão do Visio", "Data da Solicitação de Instalação", "Justificativa para Instalação", e "Número do chamado para Instalação". Caso o pedido seja de instalação para cursos com data programada de desinstalação, ou instalações provisórias, deve-se preencher a coluna "Data de Programação de Desinstalação". As colunas "Prioridade" e "É Permanente?" serão

preenchidas automaticamente. A versão do Visio é sempre a última versão disponível na ANAC.

Caso a solicitação seja de desinstalação, deve-se acessar a planilha 'Solicitação de Serviços Online - STI' e procurar o nome do usuário. Deve-se preencher a coluna "Número do Chamado de Desinstalação" e "Data de Solicitação de Desinstalação".

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Solicitação de Serviços Online - STI, Controle das Licenças Visio.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Autorizar a Instalação/Desinstalação no Solicitação de Serviços Online - STI".

03. Autorizar a Instalação/Desinstalação no Solicitação de Serviços Online - STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: A partir do link recebido por e-mail, autorizar a instalação/desinstalação do MS Visio no sistema 'Solicitação de Serviços Online - STI'.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Solicitação de Serviços Online - STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar Instalação ou Desinstalação e Atualizar planilha de Solicitação de Serviços Online - STI".

04. Aguardar Instalação ou Desinstalação e Atualizar planilha de Solicitação de Serviços Online - STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Controle Visio.

DETALHAMENTO: Deve-se esperar o email da STI avisando da conclusão do chamado. Ao receber o email, deve-se acessar a planilha 'Solicitação de Serviços Online - STI' e atualizar os seguintes campos:

- 1) Em caso de instalação, a coluna "Data de Instalação."
- 2) Em caso de desinstalação, a coluna "Data de Desinstalação".

Caso o pedido tenha sido de instalação e a coluna "Data de Programação para Desinstalação" estiver preenchida, deve-se abrir um novo chamado usando-se o sistema 'Controle das Licenças Visio' e pedir a desinstalação do sistema para a máquina e o login do servidor, com o seguinte texto:

- Informe sua localidade (não a do solicitante da demanda): UF/Unidade: DF-SEDE; Andar; ramal e Superintendência. Caso a sigla da gerência não couber no campo, repetir a sigla da superintendência.

- Descreva como o serviço que deseja solicitar a seguinte frase: "Desinstalar software Visio da máquina do Sr. (Nome do solicitante) , login: (login do solicitante) - área: (área do solicitante), local do solicitante: (andar e cidade) e máquina (nome do computador do solicitante), na data (data programada de desinstalação).

- Justificativa de acesso a este serviço: “As licenças do Visio passaram a ser administradas pela SPI. Devido ao excedente do número de licenças instaladas, pedimos a desinstalação desta.”

Caso não haja texto na coluna "Data de Programação para Desinstalação" e a planilha 'Solicitação de Serviços Online - STI' já tenha sido atualizada, a demanda está concluída. Caso contrário, deve-se esperar o email de confirmação da STI confirmando a desinstalação, atualizar a coluna "Data de Desinstalação" na planilha 'Solicitação de Serviços Online - STI' para concluir a demanda.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle das Licenças Visio, Solicitação de Serviços Online - STI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Comunicar Negativa do Pedido à Área Demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Controle Visio.

DETALHAMENTO: Entrar em contato com o solicitante (via Link, e-mail, telefone) para que o mesmo possa argumentar novamente sua solicitação. Caso haja fatos novos, refazer a avaliação. Caso não haja, informar ao solicitante que, em função da priorização das instalações do MS Visio em computadores de colaboradores das ALGP, não será possível proceder a instalação em sua máquina. Deve-se ser transparente com o procedimento adotado e explicar, adicionalmente, que o limite de uso de licenças de Visio para a ANAC é de 200.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.16 Realizar Comunicação das Atividades do ESPROC

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

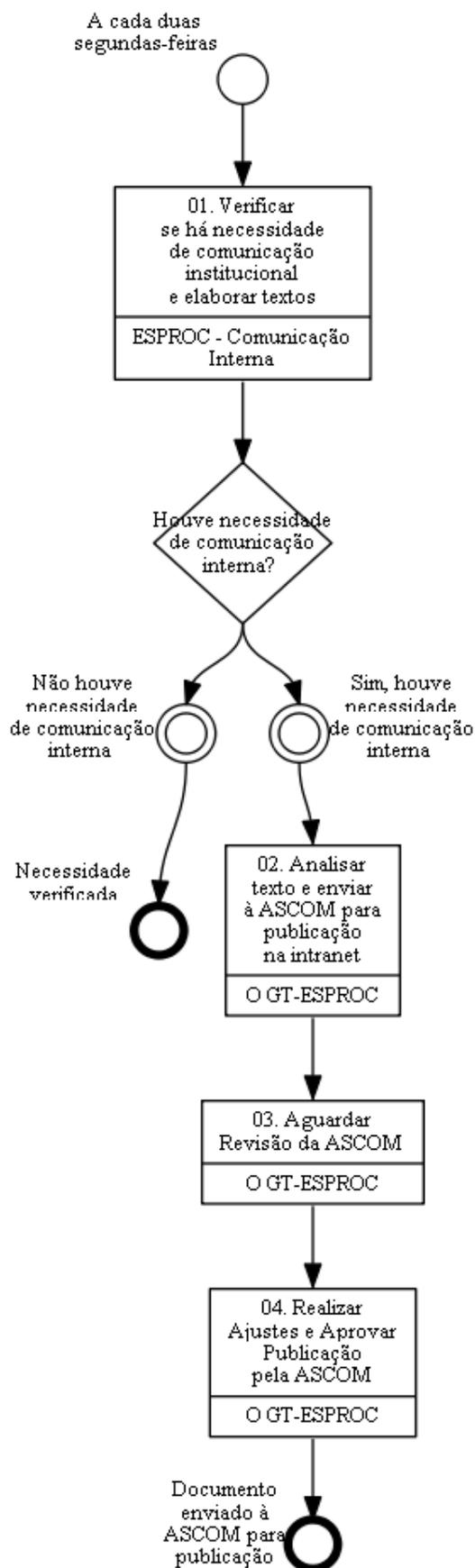
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "A cada duas segundas-feiras", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de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

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

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

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

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



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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Comunicação Interna.

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

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

Para descobrir se houve mudanças significativas nos itens enumerados:

- 1) de 1 a 5 e 11: deve-se consultar o O GT-ESPROC.
- 2) 6: deve-se buscar no 'GFT - Manual de Procedimento' os MPR mais recentes publicados, usando-se a opção de exportar a lista de MPR.
- 3) 7: verificar se houve mudanças na página da intranet.
- 4) 8 e 9: buscar cursos no Portal de Capacitação. Deve-se ter certeza que o curso oferecido é aberto. Em caso de dúvidas se o curso é oferecido pelo ESPROC, deve-se perguntar ao O GT-ESPROC.

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

As notícias devem ser cadastradas no GFT, de acordo com o seu tipo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Comunicação Interna do ESPROC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve necessidade de comunicação interna?" seja "sim, houve necessidade de comunicação interna", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar texto e enviar à ASCOM para publicação na intranet". Caso a resposta seja "não houve necessidade de comunicação interna", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Analisar texto e enviar à ASCOM para publicação na intranet

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: O GT-ESPROC deve avaliar o texto elaborado na etapa anterior, efetuar as alterações que julgar necessárias e enviar para o e-mail "comunica@anac.gov.br" para publicação na Intranet.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar Revisão da ASCOM".

03. Aguardar Revisão da ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Deve-se aguardar retorno da ASCOM quanto ao texto de comunicação interna das atividades do ESPROC enviado para análise.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar Ajustes e Aprovar Publicação pela ASCOM".

04. Realizar Ajustes e Aprovar Publicação pela ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: O GT-ESPROC deve realizar os ajustes necessários e aprovar - por e-mail enviado ao remetente- a publicação na Intranet.

Caso a notícia seja relacionada à publicação de MPR, a ALGP deve ser comunicada sobre a publicação por email.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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