



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/STI-012-R05

GESTÃO DE PROCESSOS NA STI

03/2018

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	24/02/2017	STI	Versão Original
R01	22/08/2017	STI	1) Processo 'Aprimorar Mapeamento dos Processos de Trabalho da STI' inserido. 2) Processo 'Divulgar Relatório de Acompanhamento do Mapeamento de Processos na STI' modificado.
R02	30/11/2017	STI	1) Processo 'Aprimorar Mapeamento dos Processos de Trabalho da STI' modificado.
R03	01/02/2018	STI	1) Processo 'Publicar Manuais de Procedimentos na STI' inserido. 2) Processo 'Elaborar MPR da STI' modificado. 3) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na STI' modificado.
R04	01/03/2018	STI	
R05	01/03/2018	STI	1) Processo 'Revisar Metodologia de Capacidade Produtiva' inserido.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Divulgar Relatório de Acompanhamento do Mapeamento de Processos na STI, pág. 13.
 - 5.2) Aprimorar Mapeamento dos Processos de Trabalho da STI, pág. 16.
 - 5.3) Mapear Processo de Trabalho na STI, pág. 20.
 - 5.4) Publicar Manuais de Procedimentos na STI, pág. 25.
 - 5.5) Elaborar MPR da STI, pág. 29.
 - 5.6) Revisar Metodologia de Capacidade Produtiva, pág. 34.
- 6) Disposições Finais, pág. 38.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos

- a) Aprimorar Mapeamento dos Processos de Trabalho da STI
- b) Divulgar Relatório de Acompanhamento do Mapeamento de Processos na STI
- c) Revisar Metodologia de Capacidade Produtiva

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) ALGP/STI

- 1) Aprimorar Mapeamento dos Processos de Trabalho da STI
- 2) Divulgar Relatório de Acompanhamento do Mapeamento de Processos na STI
- 3) Elaborar MPR da STI
- 4) Mapear Processo de Trabalho na STI
- 5) Publicar Manuais de Procedimentos na STI

b) Gerentes da STI

- 1) Divulgar Relatório de Acompanhamento do Mapeamento de Processos na STI
- 2) Elaborar MPR da STI

c) GTPP - Servidores

- 1) Revisar Metodologia de Capacidade Produtiva

d) STI - Superintendente

- 1) Elaborar MPR da STI

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O presente Manual visa orientar as ações inerentes à gestão de processos no âmbito da STI, com o objetivo de promover a análise e a melhoria dos processos e, por consequência, a melhoria do desempenho organizacional.

Inclui procedimentos para mapeamento de processos de trabalho, atualização de processos de trabalho já mapeados, elaboração ou atualização de manuais de procedimentos e divulgar os resultados semanais dos mapeamentos.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Divulgar Relatório de Acompanhamento do Mapeamento de Processos na STI.
- b) Aprimorar Mapeamento dos Processos de Trabalho da STI.
- c) Mapear Processo de Trabalho na STI.
- d) Publicar Manuais de Procedimentos na STI.
- e) Elaborar MPR da STI.
- f) Revisar Metodologia de Capacidade Produtiva.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-012-R04, aprovado na data de 01 de março de 2018.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 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 Planejamento e Projetos - GTPP	A Gerência Técnica de Planejamento e Projetos é responsável por formular estratégias e padrões relacionados com a

	governança de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência, e coordenar, supervisionar, acompanhar, controlar e avaliar a execução das atividades relacionadas com a governança de tecnologia da informação no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação, além de manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
--	---

Grupo Organizacional	Descrição
ALGP/STI	Área Local de Gestão de Processos (ALGP) da STI
Gerentes da STI	Os gerentes da STI são os responsáveis pelas gerências GTPP, GTAS, GESI e GEIT
GTPP - Servidores	Servidores lotados na GTPP/STI
STI - Superintendente	Superintendente da Superintendência de Tecnologia da Informação.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação 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 referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 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 6 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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 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.
GFT	Sistema Gerenciador de Fluxos de Trabalho.
PN	Processo de Negócio
PT	Processo de Trabalho
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação

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
Manual de Referência de Mapeamento de Processos	Manual de Referência de Mapeamento de Processos editado pelo Escritório de Processos - ESPROC
Modelo de Email para Agendamento de Reunião na STI	Template utilizado para agendamento de reunião na STI.

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 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Cadastra informações sobre o processo de trabalho no módulo PT do GFT.	ALGP/STI
Cria Manual de Procedimento na Superintendência de Tecnologia da Informação, seguindo as diretrizes de Gerenciamento de Processos da ANAC.	ALGP/STI
Elabora Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas, conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC.	ALGP/STI

Elabora relatório, com clareza e objetividade, de acordo com as diretrizes da STI.	ALGP/STI
Examina, com clareza, os mapeamentos de processos de acordo com as diretrizes da STI.	ALGP/STI
Mapeia Processos, elaborando Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas, conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC.	ALGP/STI
Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências.	ALGP/STI
Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.	ALGP/STI
Redige competência, com clareza e objetividade, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.	ALGP/STI
Revisa competência de forma precisa, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.	ALGP/STI
Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.	ALGP/STI

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
GFT - Manual de Procedimento	Sistema de Cadastro de MPR do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\9.exe
GFT - Processos de Trabalho	Módulo de Processos de Trabalho do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\6.exe
GFT - Termos	Módulo de Termos do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\10.exe
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
Sharepoint - STI	Ambiente colaborativo para compartilhamento de arquivos da STI.	http://sti.anac.gov.br/default.aspx

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL



MPR/STI-012-R05

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

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

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

5. PROCEDIMENTOS

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

5.1 Divulgar Relatório de Acompanhamento do Mapeamento de Processos na STI

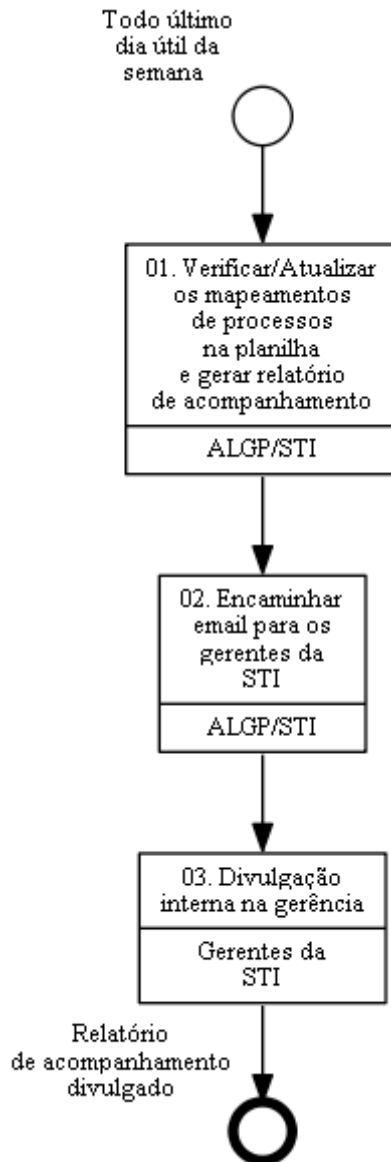
Realizar divulgação interna do andamento dos mapeamentos de processos de todas as gerências da STI

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo último dia útil da semana", 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: "Relatório de acompanhamento divulgado.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/STI, Gerentes da STI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora relatório, com clareza e objetividade, de acordo com as diretrizes da STI; (2) Examina, com clareza, os mapeamentos de processos de acordo com as diretrizes da STI.

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



01. Verificar/Atualizar os mapeamentos de processos na planilha e gerar relatório de acompanhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Ir na pasta de mapeamento de processos no sharepoint, verificar se todas atualizações foram realizadas de acordo com o trabalho realizado na semana.

Logo após, verificar se não há erro no gráfico de acompanhamento. Atualizar, caso necessário, a porcentagem de Processos de Trabalho publicados em MPR.

Atualizar na aba "report" as atividades realizadas durante a semana.

<http://sti.anac.gov.br/ProjGovTI/Documentos%20Compartilhados/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FProjGovTI%2FDocumentos%20Compartilhados%2FMapeamento%20de%20Proc>

essos%2FProcessos%20de%20Trabalho%20-%20Fluxos&FolderCTID=0x012000E83700F2FA115B46B76E680A1571BC22&View=%7BB00A62A1-DC93-4591-930A-774106864484%7D
COMPETÊNCIAS: - Elabora relatório, com clareza e objetividade, de acordo com as diretrizes da STI. - Examina, com clareza, os mapeamentos de processos de acordo com as diretrizes da STI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar email para os gerentes da STI".

02. Encaminhar email para os gerentes da STI
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.
DETALHAMENTO: Anexar imagem da aba report da planilha de controle de processos ao email, encaminhando para todos os gerentes da STI e o superintendente, para o conhecimento e divulgação interna dos mapeamentos semanais.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Divulgação interna na gerência".

03. Divulgação interna na gerência
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.
DETALHAMENTO: Realizar divulgação interna nas respectivas gerências para conhecimento de todos e tomar medidas, caso sejam necessárias.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Aprimorar Mapeamento dos Processos de Trabalho da STI

Este processo consiste em analisar os processos de trabalho da STI e atualizar ou melhorar as informações contidas neles.

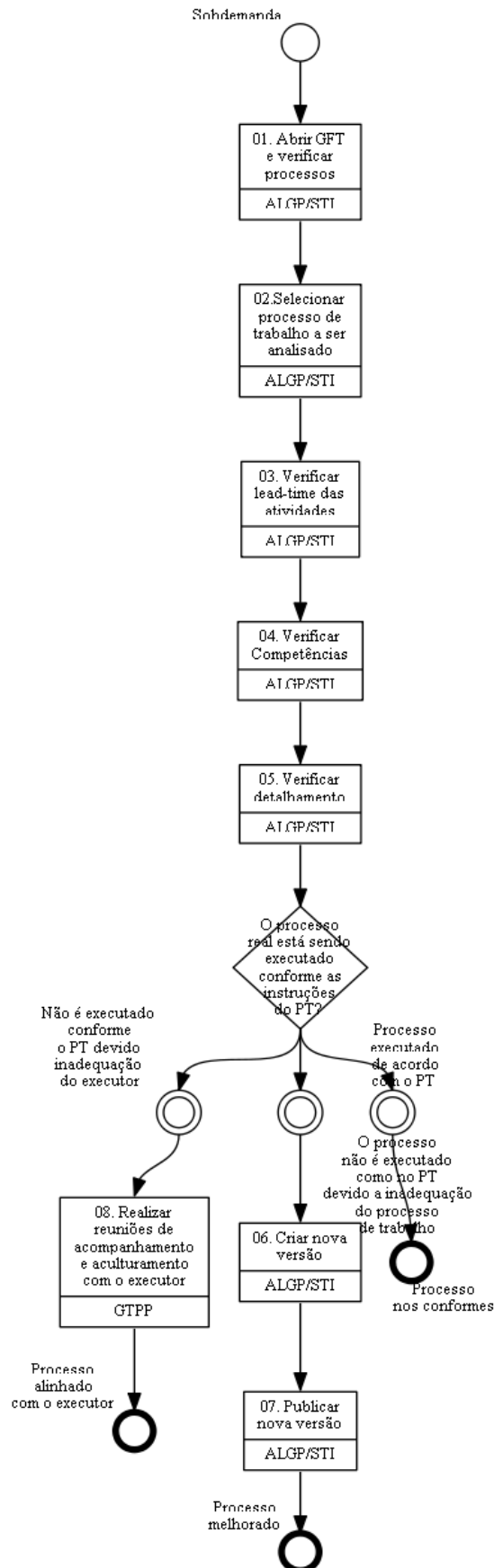
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sobdemanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Processo nos conformes.
- b) Processo alinhado com o executor.
- c) Processo melhorado.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: ALGP/STI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Cadastra informações sobre o processo de trabalho no módulo PT do GFT; (2) Redige competência, com clareza e objetividade, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências; (3) Revisa competência de forma precisa, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.

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



01. Abrir GFT e verificar processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: No software GFT são filtrados os processos pertencentes e são executados pela STI

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Selecionar processo de trabalho a ser analisado".

02. Selecionar processo de trabalho a ser analisado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: A avaliação da criticidade dos pontos de atenção é realizada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Verificar lead-time das atividades".

03. Verificar lead-time das atividades

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: São verificados se os lead-times refletem a realidade atual da atividade desempenhada. Nesta etapa é importante verificar também se o lead-time é fidedigno a quantidade de horas úteis disponíveis no dia. (1 dia= 8 horas e não 24h).

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar Competências".

04. Verificar Competências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: É feita uma verificação de duas etapas. 1ª: caso a atividade não tenha competência é verificado dentro do gft uma competência pertinente a atividade e caso não haja é encaminhado para que a elaboração de competência seja feita junto com o AICD. 2ª: Caso a atividade já tenha, verificar pertinência da competência apresentada.

COMPETÊNCIAS:

- Redige competência, com clareza e objetividade, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.
- Revisa competência de forma precisa, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar detalhamento".

05. Verificar detalhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Verificar se o detalhamento apresentado nas atividades é suficiente e/ou condizente. Caso não seja, realizar alterações necessárias.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O processo real está sendo executado conforme as instruções do PT?" seja "não é executado conforme o PT devido inadequação do executor", deve-se seguir para a etapa "08. Realizar reuniões de acompanhamento e aculturamento com o executor". Caso a resposta seja "processo executado de acordo com o PT", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "O processo não é executado como no PT devido a inadequação do processo de trabalho", deve-se seguir para a etapa "06. Criar nova versão".

06. Criar nova versão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Depois de todas as alterações realizadas é criado uma nova minuta do processo para que seja publicada

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Publicar nova versão".

07. Publicar nova versão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

08. Realizar reuniões de acompanhamento e aculturamento com o executor

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: É necessário conversar com o executor e o coordenador da área para entender o motivo pelo qual o processo não está sendo executado corretamente. Após, o executor deve ser instruído sobre as maneiras corretas de se realizar aquele processo e a importância da sua execução fidedigna.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Mapear Processo de Trabalho na STI

Refere-se ao mapeamento de processo de trabalho realizado pela ALGP/STI. Desde a identificação do processo até a sua validação com o responsável pelo processo.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Processo de Trabalho identificado/modificado", 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:

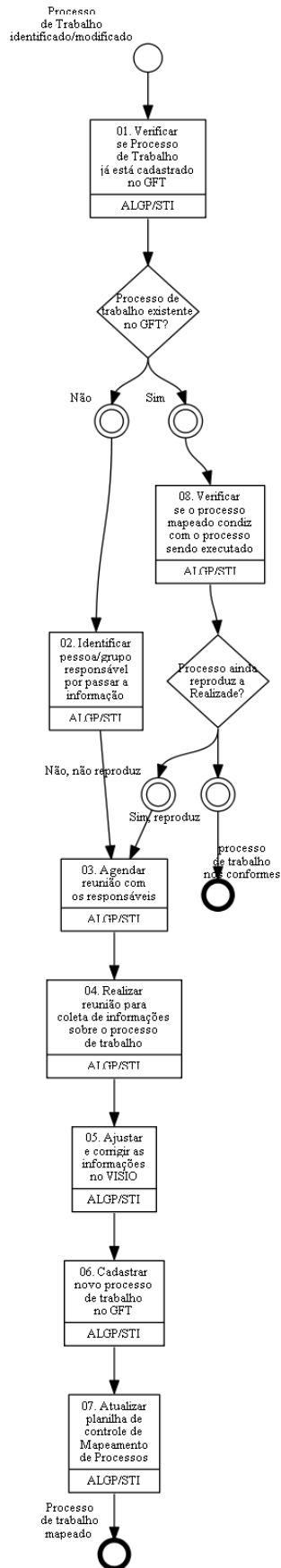
- a) processo de trabalho nos conformes.
- b) Processo de trabalho mapeado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Mapeia Processos, elaborando Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas, conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC; (2) Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de competências; (3) Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos; (4) Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual de Referência de Mapeamento de Processos", "Modelo de Email para Agendamento de Reunião na STI".

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 Processo de Trabalho já está cadastrado no GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Verificar se o processo já existe no módulo GFT. Caso o processo exista, é necessário verificar se ele está atualizado e completo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Processo de trabalho existente no GFT?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "08. Verificar se o processo mapeado condiz com o processo sendo executado". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Identificar pessoa/grupo responsável por passar a informação".

02. Identificar pessoa/grupo responsável por passar a informação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Investigar qual a área da STI que realiza esse processo, e qual (is) servidor(es) é(são) responsável(is) pela execução do processo(ou pela maior parte dele).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com os responsáveis".

03. Agendar reunião com os responsáveis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Identificado o responsável, marcar com o mesmo uma reunião para o mapeamento. É necessário confirmar com o mesmo se ele executa o processo, e/ou se ele possui a informação de como cada etapa é executada (mesmo que não seja por ele).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Email para Agendamento de Reunião na STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar reunião para coleta de informações sobre o processo de trabalho".

04. Realizar reunião para coleta de informações sobre o processo de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Durante a reunião, o membro da ALGP deve estar com o VISIO aberto para coletar informações e montar a estrutura do processo, de acordo com as informações do entrevistado.

Nesta etapa deve-se coletar sempre 3 informações cruciais: Qual a atividade, quem executa e qual o lead time. É importante ressaltar ao entrevistado que o leadtime é o tempo de execução corrido (caso a atividade seja executada um pouco cada dia, perguntar qual o tempo da mesma caso seja compilada em um único dia).

O entrevistado deve tentar obter descrições das atividades, e adicioná-las em um comentário na caixa de atividades do VISIO. O membro da ALGP deve estar informado das

regras de Mapeamento de processo da ANAC, do funcionamento do VISIO e das tabelas de LT tanto da SPI quanto da STI. Deve-se também obter a informação a cerca de uma estimativa de quantas vezes o processo é executado ao ano.
COMPETÊNCIAS: - Mapeia, com clareza, competências utilizando o GFT, a linguagem institucionalizada e os conceitos de mapeamento de 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.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Ajustar e corrigir as informações no VISIO".

05. Ajustar e corrigir as informações no VISIO
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.
DETALHAMENTO: Durante a entrevista, não deve ser prioridade do entrevistador organizar e corrigir o PT no VISIO, dessa forma, assim que a entrevista terminar, o processo deverá ser revisado e organizado, prestando atenção na redação dos textos, assim como qualquer ajuste que precise ser realizado.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Cadastrar novo processo de trabalho no GFT".

06. Cadastrar novo processo de trabalho no GFT
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.
DETALHAMENTO: Nesta etapa, o processo será cadastrado no módulo de Processo de Trabalho do GFT. Para tal o cadastrante deve possuir um perfil de administrador neste módulo. Para realizar o cadastro serão seguidas as seguintes etapas: Clicar em Novo processo > Digitar o nome do processo> acrescentar uma descrição do que o processo é> dizer a qual processo de negócio ele faz parte (Um processo pode fazer parte de mais de um PN, mas em seu cadastro deverá ser escolhido apenas um dos 4 processos de negócios da STI. Caso queira adicioná-lo em outro, deve-se fazê-lo através do módulo de PN) > Deve-se informar se o processo é "As is" ou não (o processo "as is" significa que ele já ocorre na superintendência e o "to be" que ele deverá ser implementado). Após isto o processo será criado e deve-se incluir as atividades, com as suas devidas informações em inserir elemento. Haverá as opções de alterar nome, tipo de elemento, grupo executor, lead time, dentre outros elemento do GFT. Após cadastrado todas as atividades e decisões, deve-se enviar o diagrama do Visio na opção diagrama e na opção execução deve-se informar a quantidade de vezes que o processo é executado ao ano.
COMPETÊNCIAS: - Mapeia Processos, elaborando Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas, conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC.

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

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Atualizar planilha de controle de Mapeamento de Processos".

07. Atualizar planilha de controle de Mapeamento de Processos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Deve-se atualizar a planilha de controle de processos existente, com as informações pertinentes do mesmo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

08. Verificar se o processo mapeado condiz com o processo sendo executado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: É necessário verificar se o processo mapeado está condizente com a realidade da gerência/superintendência. Para isso, é preciso verificar com os executantes do processo, ou com algum servidor que tenha essa informação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Processo ainda reproduz a Realidade?" seja "sim, reproduz", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, não reproduz", deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com os responsáveis".

5.4 Publicar Manuais de Procedimentos na STI

Processo de gerar e publicar um manual de procedimento na STI (MPR)

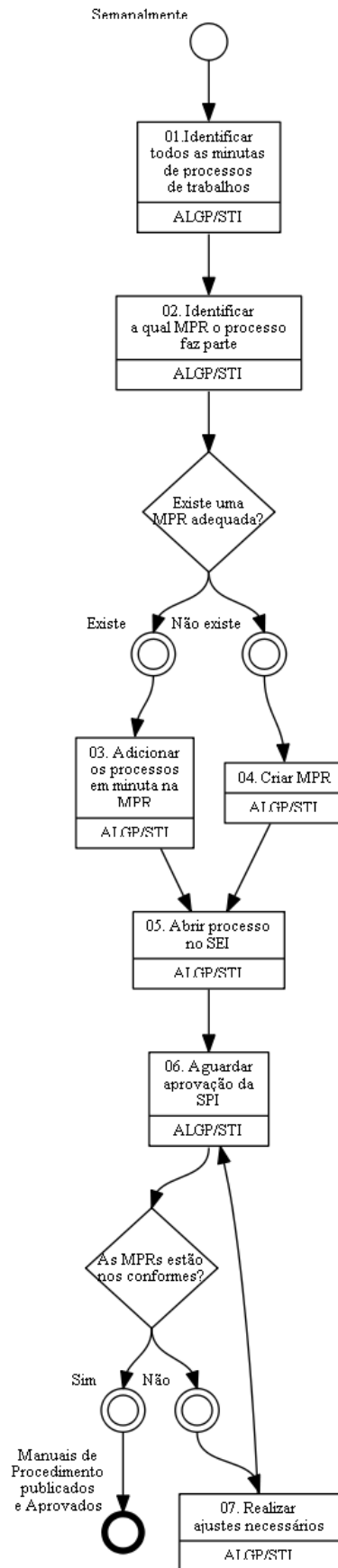
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semanalmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de início Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir estar demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Manuais de Procedimento publicados e Aprovados.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Cria Manual de Procedimento na Superintendência de Tecnologia da Informação, seguindo as diretrizes de Gerenciamento de Processos da ANAC; (2) Examina, com clareza, os mapeamentos de processos de acordo com as diretrizes da STI.

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



01. Identificar todos as minutas de processos de trabalhos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Identificar, no módulo PT, todas as minutas de processos a serem publicadas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Identificar a qual MPR o processo faz parte".

02. Identificar a qual MPR o processo faz parte

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Para cada minuta existente, identificar o manual de procedimento no qual ele se encaixe.

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

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe uma MPR adequada?" seja "existe", deve-se seguir para a etapa "03. Adicionar os processos em minuta na MPR". Caso a resposta seja "não existe", deve-se seguir para a etapa "04. Criar MPR".

03. Adicionar os processos em minuta na MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: No módulo MP do GFT, selecionar o manual de procedimento, clicar na opção nova versão, e adicionar a última versão do processo. Adicionados todos os novos processos e novas versões, deve-se gerar o PDF daquela MPR para que a mesma possa ser publicada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Abrir processo no SEI".

04. Criar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Caso não exista nenhuma MPR apropriada, deve-se criar uma nova, no módulo Mp do GFT. Para tal, deve-se clicar em novo manual, preencher as informações execencias, como nome (que deve seguir o padrão da STI), descrição, número, etc. Depois deve-se acrescentar os PTs que serão publicados na mesma. É preciso, no final, gerar o PDF do documento para que o mesmo possa ser publicado.

COMPETÊNCIAS:

- Cria Manual de Procedimento na Superintendência de Tecnologia da Informação, seguindo as diretrizes de Gerenciamento de Processos da ANAC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Abrir processo no SEI".

05. Abrir processo no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar aprovação da SPI".

06. Aguardar aprovação da SPI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Depois que o processo de publicação das MPRs foi assinado e as mesmas publicadas, cabe a ALGP aguardar a aprovação dos manuais pela SPI. Caso exista alguma incofrmidade serão requeridos ajustes para que a aprovação possa ocorrer.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As MPRs estão nos conformes?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "07. Realizar ajustes necessários". Caso a resposta seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento.

07. Realizar ajustes necessários

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: São realizados os ajustes requeridos pela SPI para que os manuais possam ser aprovados. o LT dessa atividade pode variar dependendo do ajuste e da quantidade de PTs nos quais eles terão que ser realizados.

COMPETÊNCIAS:

- Examina, com clareza, os mapeamentos de processos de acordo com as diretrizes da STI.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar aprovação da SPI".

5.5 Elaborar MPR da STI

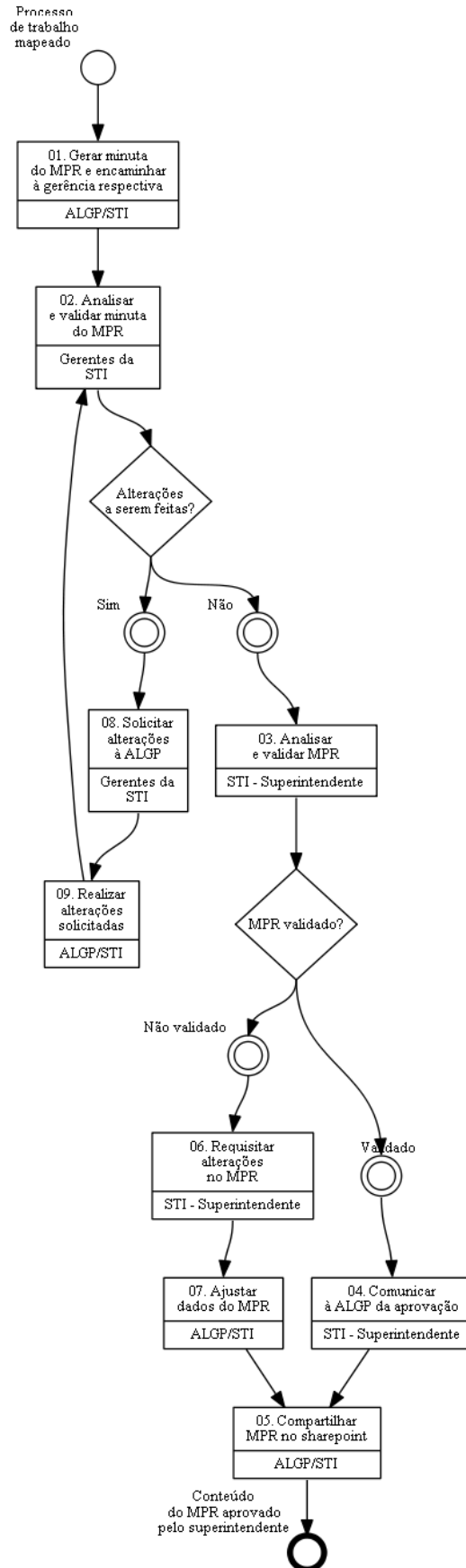
Elaborar e publicar MPR na STI.

O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Processo de trabalho mapeado", 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: "Conteúdo do MPR aprovado pelo superintendente.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/STI, Gerentes da STI, STI - Superintendente.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas, conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC.

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



01. Gerar minuta do MPR e encaminhar à gerência respectiva

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Alocar os processos de trabalho nos MPR de acordo com as orientações explícitas do gerente ou do solicitante da execução deste processo.

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

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

Caso alguns dos processos não estejam estabelecidos em nenhum MPR, deve-se verificar se algum dos MPR possui então assunto relacionado aos processos em questão. Assuntos podem ter temáticas 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.

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.

Após corrigido, gerar minuta em MS Word com controle de alterações ativado e encaminhar por email para os respectivos gerentes para análise.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora Manuais de Procedimentos Internos, com base nas atividades executadas, conforme manual de referência do mapeamento de processos na ANAC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento, GFT - Processos de Trabalho, GFT - Termos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar e validar minuta do MPR".

02. Analisar e validar minuta do MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Gerente verifica se os processos de trabalho contido no manual estão de acordo com o que é realizado na gerência. Caso haja alguma discordância, realizar anotações na própria minuta.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Alterações a serem feitas?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "08. Solicitar alterações à ALGP". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Analisar e validar MPR".

03. Analisar e validar MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Superintendente.

DETALHAMENTO: Superintendente verifica se os processos de trabalho contido no manual estão de acordo com o que é realizado na gerência. Caso haja alguma discordância, realizar anotações na própria minuta.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "MPR validado?" seja "validado", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar à ALGP da aprovação". Caso a resposta seja "não validado", deve-se seguir para a etapa "06. Requisitar alterações no MPR".

04. Comunicar à ALGP da aprovação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Superintendente.

DETALHAMENTO: Comunicar por e-mail a aprovação do MPR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Compartilhar MPR no sharepoint".

05. Compartilhar MPR no sharepoint

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Compartilhar arquivo em PDF do MPR no link abaixo, na pasta devida.

<http://goo.gl/ENYfgC>

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Requisitar alterações no MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Superintendente.

DETALHAMENTO: Encaminhar por e-mail à ALGP a minuta com as devidas alterações a serem feitas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Ajustar dados do MPR".

07. Ajustar dados do MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Analisar as alterações pedidas pelo superintendente, corrigi-las no GFT e gerar nova minuta para aprovação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Compartilhar MPR no sharepoint".

08. Solicitar alterações à ALGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Encaminhar por e-mail à ALGP a minuta com as devidas alterações a serem feitas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Realizar alterações solicitadas".
--

09. Realizar alterações solicitadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/STI.

DETALHAMENTO: Analisar as alterações pedidas pelo gerente, corrigi-las no GFT e gerar nova minuta para ser encaminhada à nova análise.
--

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar e validar minuta do MPR".

5.6 Revisar Metodologia de Capacidade Produtiva

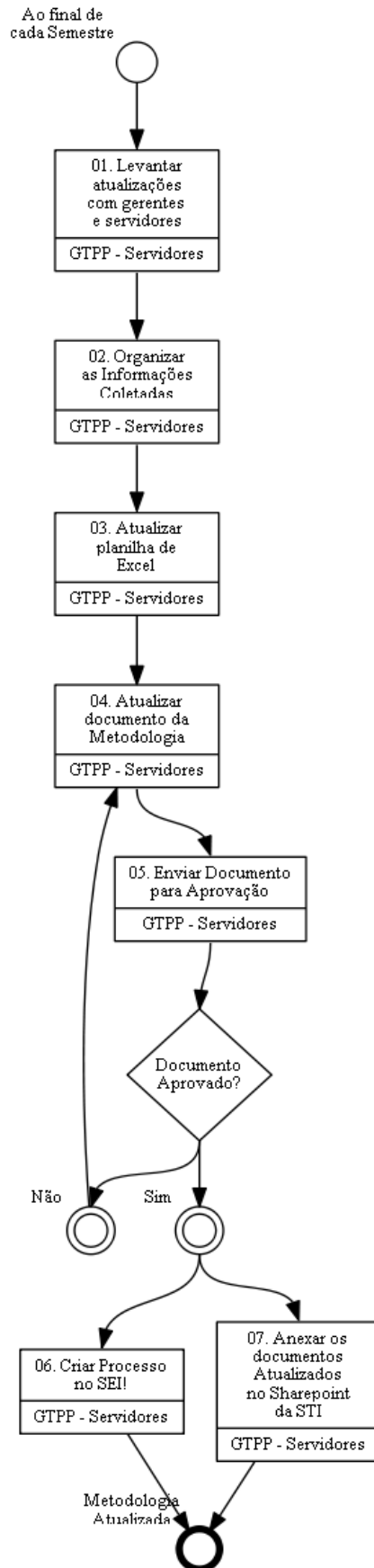
Processo de atualização da metodologia de capacidade produtiva.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ao final de cada Semestre", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Metodologia Atualizada.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTPP - Servidores.

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



01. Levantar atualizações com gerentes e servidores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Servidores.

DETALHAMENTO: Coletar dados acerca de mudanças nos processos de trabalhos, quantitativo de servidores e parâmetros de projetos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Organizar as Informações Coletadas".

02. Organizar as Informações Coletadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Servidores.

DETALHAMENTO: As informações devem ser organizadas de forma que se adequem a metodologia de capacidade produtiva.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Atualizar planilha de Excel".

03. Atualizar planilha de Excel

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Servidores.

DETALHAMENTO: Com os dados filtrados e organizados, a planilha de Capacidade Produtiva em excel deve ser atualizada. Essa Planilha se encontra no Sharepoint na pasta Capacidade Produtiva.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar documento da Metodologia".

04. Atualizar documento da Metodologia

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Servidores.

DETALHAMENTO: Tendo como base a planilha em excel revisada, deve-se atualizar o documento da Metodologia.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Enviar Documento para Aprovação".

05. Enviar Documento para Aprovação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Servidores.

DETALHAMENTO: O documento deverá ser enviado ao gerente para revisão e validação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Documento Aprovado?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar documento da Metodologia". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para as etapas: "06. Criar Processo no SEI!", "07. Anexar os documentos Atualizados no Sharepoint da STI".

06. Criar Processo no SEI!

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Servidores.

DETALHAMENTO: Deve-se criar o proceso no SEI! de Atualização da Metodologia e enviá-lo a ASTEC para publicação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Anexar os documentos Atualizados no Sharepoint da STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP - Servidores.

DETALHAMENTO: Os documentos atualizados devem ser colocados na pasta de Capacidade Produtiva no Sharepoint da STI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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