



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAR-421-R02**

---

**GESTÃO DE PROCESSOS - MAPEAMENTO E MANUAIS DE  
PROCEDIMENTO**

---

09/2019

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	29/07/2016	SAR	Versão Original
R01	20/10/2017	SAR	1) Processo 'Alterar Processos da SAR' inserido. 2) Processo 'Elaborar MPR da SAR' modificado. 3) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SAR' modificado.
R02	04/09/2019	SAR	1) Processo 'Elaborar MPR da SAR' removido. 2) Processo 'Mapear Processo de Trabalho na SAR' removido. 3) Processo 'Alterar Processos da SAR' removido. 4) Processo 'Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR' inserido.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
  - 2.1) Expressão, pág. 8.
  - 2.2) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
  - 5.1) Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR, pág. 14.
- 6) Disposições Finais, pág. 28.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) ALGP/SAR**

- 1) Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR

#### **b) ALGP/SAR - Coordenador**

- 1) Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR

#### **c) GTPA - Secretaria**

- 1) Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR

#### **d) SAR - Gestores - Relacional**

- 1) Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR

#### **e) SAR - Servidores**

- 1) Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR

# 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

## 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual visa fornecer informações para as atividades de mapeamento e alterações em processos de trabalho e de elaboração e publicação de Manuais de Procedimentos no âmbito da Superintendência de Aeronavegabilidade. Esta versão foi trabalhada na demanda GFT 43820 e aprovada pelo processo SEI 00058.043867/2018-21.

### 1.1.1 Papéis e Responsabilidades

São competências comuns aos gerentes, gerentes gerais e gerentes técnicos definidas em portaria emitir parecer sobre procedimento e detalhar funções e atividades em procedimento interno.

Cabe à GTPA na figura da ALGP a responsabilidade por viabilizar, executar e documentar procedimentos relativos à área de atuação da SAR e também dar suporte ao Superintendente no que diz respeito ao desenvolvimento organizacional através da proposição de melhoria de processo e procedimento interno. Adicionalmente, cabe à GTPA obter consenso no desenvolvimento de procedimento e formulário junto às gerências da SAR.

Cabe aos gerentes da SAR estabelecer diretrizes para os processos afetos a sua área de competência, buscando o apoio da ALGP quando necessário.

Cabe a todos os servidores indistintamente colaborar para a melhoria dos processos.

### 1.1.2 Política e Diretrizes

Para a realização destes processos é importante atentar para os princípios da Administração Pública descrito na Constituição Federal e os princípios descritos na Lei que regula o Processo Administrativo (Lei 9.784 de 29 de janeiro de 1999), no que diz respeito a:

- a) Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público (Legalidade);
- b) Atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé (Moralidade);
- c) Adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados (Eficiência); e
- d) Objetividade no atendimento ao interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades (Impessoalidade).

Também são diretrizes as definidas na Instrução Normativa nº 66, de 13 de novembro de 2012 com alterações posteriores, que trata do Programa de Fortalecimento Institucional.

### 1.1.3 Processos

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR, o seguinte processo de trabalho:

- a) Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

## 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SAR-421-R01, aprovado na data de 20 de outubro de 2017.

## 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, art. 35, de 14 de junho de 2016 e alterações posteriores.

## 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
ALGP/SAR	Área Local de Gestão de Processos (ALGP) da SAR
ALGP/SAR - Coordenador	Pessoa responsável pela coordenação da Gestão de Processos da SAR.
GTPA - Secretaria	Grupo responsável pelas atividades de secretariado e gestão documental da Gerência Técnica de Planejamento e Acompanhamento.
SAR - Gestores - Relacional	Gestores nomeados da SAR.
SAR - Servidores	Servidores da SAR

## 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Aeronavegabilidade 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

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

### 2.1 Expressão

Definição	Significado
Artefato	Formulário, modelo, método, material de instrução, orientativo ou informativo que necessita ser consultado, atualizado ou preenchido para a realização de atividades dentro de um procedimento.
Competência	Conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para se realizar uma atividade dentro de um processo.
Processo de Trabalho	Conjunto de atividades com início, sequência e fim determinados que devem ser seguidos, obrigatoriamente, para o alcance de um resultado organizacional.

### 2.2 Sigla

Definição	Significado
ALGP	Área Local de Gestão de Processos - equipe permanente interna a cada UORG com a responsabilidade de mapear, identificar e padronizar processos em manuais dentro de sua UORG.
ESPROC	Escritório de Processos da ANAC
GFT	Sistema Gerenciador de Fluxos de Trabalho.
ITD	Instrução de Trabalho Detalhada
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





MPR/SAR-421-R02

SEI	Sistema Eletrônico de Informações
-----	-----------------------------------

### 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

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
ALGP/SAR - Checklist de Alterações Diretas em Processos ou MPR	Lista de verificação de alterações diretas no GFT que não necessitam passar por aprovação após sua execução, bastando a aprovação inicial feita pelo gestor responsável pelo processo ou MPR.
ALGP/SAR - Checklist de Alterações que Publicam MPR	Lista de verificação de alterações de processos que exigem criação de nova versão de MPR para tornarem-se ativas.
ALGP/SAR - Checklist Documental para Aprovação de Processo ou MPR	Lista de verificação de documentos a serem submetidos à aprovação superior, referentes a alterações em processos ou MPR da SAR.
ALGP/SAR - Checklist para Encerramento de Demanda de Melhoria de Processo	Lista de verificação final, após alterações em processos e/ou MPR da SAR.
Checklist de Fluxograma de PT da SAR	Checklist para mapa de processo de trabalho da SAR.
Diretrizes e Regras de Padronização	Diretrizes e Regras de Padronização para mapeamento de processos.
E-Mail Agendamento Reunião Mapeamento da SAR	E-mail para agendamento de reunião de mapeamento de processo de trabalho da SAR.
FLUXO - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR	Fluxograma do processo Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR para consulta
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.
Métricas para Mapeamento	Tabela que lista os tempos padrão a serem considerados na definição do lead-time de processos
Modelo de Divulgação de Consulta Interna	Modelo de Divulgação de Consulta Interna
Modelo de Fluxograma - SAR	Modelo de fluxograma a ser utilizado nas atividades de mapeamento de processos de trabalho na SAR.
Orientações para Cadastramento de PT no Sistema	Orientações úteis para o correto cadastramento de processo de trabalho no sistema GFT - Processos de Trabalho.
Preenchimento Estático - 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
TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR	Tutorial sobre a utilização do módulo Demandas do GFT para o processo "Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR".
Tutorial para Consulta Interna de MPR e ITD	Tutorial para Consulta Interna de Manuais de Procedimentos e Instruções Detalhadas de Trabalho na SAR.

### 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:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Painel BI para a Gestão de Processos na SAR	Painel construído em Power BI para auxiliar na gestão das demandas de processos sob responsabilidade da ALGP da SAR.	<a href="http://compartilha-sar.anac.gov.br/gtpa/processos/sitepages/bi%20de%20gest%c3%a3o%20de%20processos.aspx">http://compartilha-sar.anac.gov.br/gtpa/processos/sitepages/bi%20de%20gest%c3%a3o%20de%20processos.aspx</a>

Sistema de Priorização de Demandas de Gestão de Processos da SAR	Sistema baseado em Excel para a gestão das demandas de mapeamento, alteração e revisão de processos no âmbito da SAR.	\\spcdf1003\File Server 1\TrabGGCP\GTPA\Acesso Restrito\GESTÃO DE PROCESSOS\GESTÃO DAS DEMANDAS\SISPRIDE-GP.xlsm
--	---	--

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

<b>Nome do Documento</b>	<b>Tipo do Documento</b>	<b>Processo Administrativo</b>
Despacho do GTPA ao SAR	Despacho	Publicação de MPR (Gestão de Processos:mapeamento e Modelagem)
ITD	Anexo	Publicação de MPR (Gestão de Processos:mapeamento e Modelagem)
MPR	Manual de Procedimento - Mpr	Publicação de MPR (Gestão de Processos:mapeamento e Modelagem)
Nota Técnica	Nota Técnica	Publicação de MPR (Gestão de Processos:mapeamento e Modelagem)
Portaria de Publicação de MPR	Portaria	Publicação de MPR (Gestão de Processos:mapeamento e Modelagem)

## **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 o processo de trabalho deste MPR. Ao final de cada etapa, encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. A versão do presente MPR está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

### 5.1 Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR

...

O processo contém, ao todo, 21 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "00. Alteração de Processo Solicitada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Para solicitar alterações em processos preencha o campo Descrição da Demanda

-----  
Após aberta a solicitação a ALGP/SAR entrará em contato contigo para completar a solicitação

-----  
Caso queira entender melhor este processo clique na aba "Artefatos" e acesse os documentos

-----  
Para complementar a solicitação arquivos podem ser carregados na aba "ANEXOS".

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

a) Alterações finalizadas.

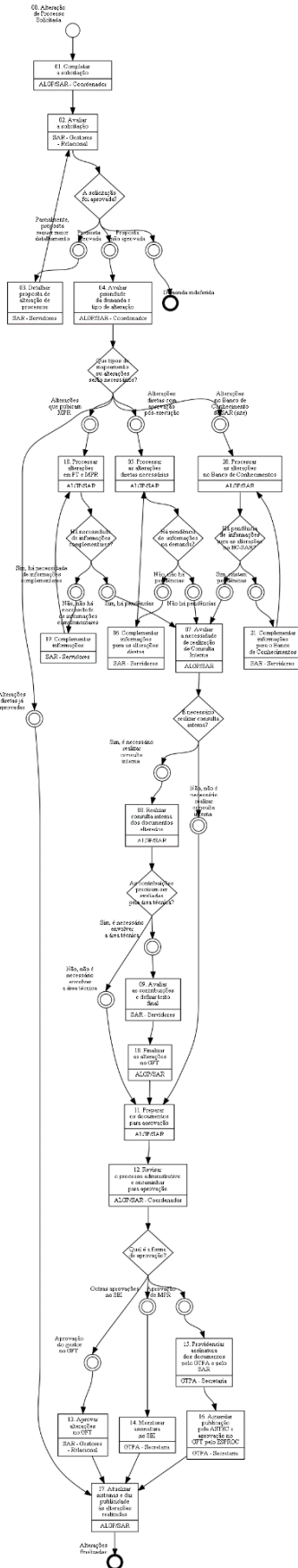
b) Demanda indeferida.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/SAR, ALGP/SAR - Coordenador, GTPA - Secretaria, SAR - Gestores - Relacional, SAR - Servidores.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Métricas para Mapeamento", "Diretrizes e Regras de Padronização", "FLUXO - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR", "Modelo de Fluxograma - SAR", "E-Mail Agendamento Reunião Mapeamento da SAR", "ALGP/SAR - Checklist de Alterações Diretas em Processos ou MPR", "Manual de Referência de Mapeamento de Competências", "Preenchimento Estático - Referência Cruzada para Cadastro de Processos", "Tutorial para Consulta Interna de MPR e ITD", "ALGP/SAR - Checklist Documental para Aprovação de Processo ou MPR", "TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo

na SAR", "Orientações para Cadastramento de PT no Sistema", "ALGP/SAR - Checklist para Encerramento de Demanda de Melhoria de Processo", "Checklist de Fluxograma de PT da SAR", "ALGP/SAR - Checklist de Alterações que Publicam MPR", "Modelo de Divulgação de Consulta Interna".

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





## 01. Completar a solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR - Coordenador.

DETALHAMENTO: O Coordenador ALGP/SAR ou servidor da ALGP por ele designado deve entrar em contato com o solicitante para completar a solicitação.

Nesta entrevista registre as informações no formato abaixo, utilizando o botão "FAZER ANOTAÇÃO":

GESTOR, ATENTE PARA ESTES DADOS DA SOLICITAÇÃO PARA FAZER A TUA AVALIAÇÃO:

-----  
DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO:  
-----

MOTIVO/JUSTIFICATIVA:  
-----

IMPACTOS:  
-----

Redefina o título da demanda como: o número do MPR (somente os 3 dígitos numéricos) seguido do nome do processo mais relevante que motivou a abertura desta demanda , formato XXX-<nome do processo>.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar a solicitação".

## 02. Avaliar a solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Gestores - Relacional.

DETALHAMENTO: Verifique se sua gerência (ou gerências subordinadas à sua) é a responsável pelo(s) processo(s) para o(s) qual(quais) as alterações estão sendo solicitadas. As informações da proposta estão registradas na parte esquerda da tela (aba "Descrição da Demanda").

[ 1 ] Caso não seja o responsável devolva para a etapa anterior relatando este motivo na tela apresentada.

[ 2 ] Sendo o gestor responsável, realize a avaliação da proposta recebida. Acesse ao lado direito da tela, abra a aba " Dados" e responda as perguntas listadas. Para auxiliá-lo a preencher estes campos um TUTORIAL foi desenvolvido e está à disposição na aba ARTEFATOS.

ANTES DE CONCLUIR A ATIVIDADE, atente para as seguintes opções que lhe serão solicitadas pelo sistema e as ações a serem feitas antes de concluir a etapa:

---(A) PROPOSTA NÃO APROVADA - No botão "FAZER ANOTAÇÃO" relate os motivos para o indeferimento. Clique em "Concluir etapa" e selecione esta opção de fluxo.

--- (B) PARCIALMENTE, PROPOSTA REQUER MAIOR DETALHAMENTO - Seja por maiores esclarecimentos ao solicitante ou por necessidade de maior detalhamento, utilize o botão "FAZER ANOTAÇÃO" e solicite os complementos necessários. Clique em "Concluir etapa" e selecione esta opção de fluxo.

--- (C) PROPOSTA APROVADA - Clicar em "Concluir etapa" e selecionar esta opção de fluxo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solicitação foi aprovada?" seja "proposta aprovada", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar prioridade da demanda e tipo de alteração". Caso a resposta seja "proposta não aprovada", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "parcialmente, proposta requer maior detalhamento", deve-se seguir para a etapa "03. Detalhar proposta de alteração de processos".

### **03. Detalhar proposta de alteração de processos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Servidores.

DETALHAMENTO: A proposta de mapeamento foi aceita parcialmente pelo gestor, mas ainda necessita de esclarecimentos ou um maior detalhamento.

Procure o gerente responsável pelo processo para entender quais pontos ainda precisam ser trabalhados.

Redija os esclarecimentos ou detalhamentos solicitados, na forma de um arquivo e insira-o na aba "dados", por mais simples que seja o texto (dado obrigatório). Preferencialmente use o texto de formulário, ITD, PT ou MPR da versão corrente como base, e nele faça as alterações, realçando-as. Se precisar de ajuda consulte a ALGP (GTPA).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar a solicitação".

### **04. Avaliar prioridade da demanda e tipo de alteração**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR - Coordenador.

DETALHAMENTO: Consolide e registre as informações da solicitação na aba "Dados" e aba "Dados Múltiplos".

Avalie as alterações preenchendo o Sistema de Priorização de Demandas de Processos de Trabalho na SAR.

Consulte o Sistema Painel BI e decida sobre a alocação da demanda a um ou mais servidores da ALGP.

Conclua a etapa e quando o GFT perguntar quais tipos de mapeamento ou alterações serão necessários, marque todos os que forem aplicáveis. Na sequência designe servidor(res) da ALGP que devem receber cada fluxo de execução desta demanda.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Painel BI para a Gestão de Processos na SAR, Sistema de Priorização de Demandas de Gestão de Processos da SAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Que tipos de mapeamento ou alterações serão necessários?" seja "alterações diretas já aprovadas", deve-se seguir para a etapa "17. Atualizar sistemas e dar publicidade às alterações realizadas". Caso a resposta seja "alterações diretas com aprovação pós-execução", deve-se seguir para a etapa "05. Processar as alterações diretas necessárias". Caso a resposta seja "alterações que publicam MPR", deve-se seguir para a etapa "18. Processar alterações em PT e MPR". Caso a resposta seja "alterações no Banco de Conhecimento da SAR (site)", deve-se seguir para a etapa "20. Processar as alterações no Banco de Conhecimentos".

## 05. Processar as alterações diretas necessárias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR.

DETALHAMENTO: Efetue a revisão da ITD ou outras alterações solicitadas. Para maiores informações siga o TUTORIAL.

Controle a execução através do preenchimento do artefato "ALGP/SAR - Checklist de Alterações Diretas em Processos ou MPR".

Existem regras de padronização definidas para os processos e artefatos da SAR. Acesse o documento "Diretrizes e Regras de Padronização" na aba "ARTEFATOS" para conhecê-las.

Caso as informações necessárias para realizar todas as alterações não tenham sido disponibilizadas pelo solicitante ou área responsável, o analista deve incluir as pendências como "ANOTAÇÃO" na demanda (se for simples) ou como um "ANEXO" (e referenciá-lo com uma "ANOTAÇÃO"). Clique em "CONCLUIR ETAPA", e responda "Sim, há pendências nas alterações diretas".

Armazene na pasta de processos da GTPA os objetos alterados desta etapa, tomando o cuidado de realçar os textos modificados. Acesse a aba "Dados Múltiplos e anexe estes mesmos arquivos nesta etapa da demanda".

Caso as informações tenham sido suficientes, clique no botão "CONCLUIR ETAPA", e responda "Não, não há pendências".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ALGP/SAR - Checklist de Alterações Diretas em Processos ou MPR, Diretrizes e Regras de Padronização, TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há pendência de informações na demanda?" seja "sim, há pendências", deve-se seguir para a etapa "06. Complementar informações para as alterações diretas". Caso a resposta seja "não, não há pendências", deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar a necessidade de realização de Consulta Interna".

## 06. Complementar informações para as alterações diretas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Servidores.

DETALHAMENTO: Acesse na aba "Descrição da Demanda" (no lado esquerdo da tela) as anotações feitas pelo analista da GTPA sobre informações faltantes para que o processo possa avançar.

Assim que identificadas e sanadas as pendências:

--- [ 1 ] Inclua uma anotação na demanda contendo os complementos (botão "Fazer anotação"); e/ou

--- [ 2 ] Inclua um anexo contendo estes complementos (lado direito da tela, aba "ANEXOS", botão "Adicionar Anexos")

Sempre que possível deixe realçados os textos alterados nos documentos sendo anexados à demanda.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Processar as alterações diretas necessárias".

## **07. Avaliar a necessidade de realização de Consulta Interna**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR.

DETALHAMENTO: Verifique nos "DADOS" da demanda o dado "Realizar etapa de consulta interna do processo antes da publicação? (Sim/Não)". Caso a resposta seja "Não", é ainda possível discutir, com o gerente responsável, as vantagens de se realizar uma Consulta Interna (citadas abaixo). A decisão final do gerente deve ser utilizada para direcionar o fluxo da demanda após clicar no botão "CONCLUIR".

O artefato TUTORIAL traz mais algumas considerações para auxílio na tomada desta decisão.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário realizar consulta interna?" seja "não, não é necessário realizar consulta interna", deve-se seguir para a etapa "11. Preparar os documentos para aprovação". Caso a resposta seja "sim, é necessário realizar consulta interna", deve-se seguir para a etapa "08. Realizar consulta interna dos documentos alterados".

## **08. Realizar consulta interna dos documentos alterados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR.

DETALHAMENTO: Siga as orientações contidas no artefato "Tutorial para Consulta Interna de MPR e ITD" para realizar a consulta e processar as sugestões enviadas pelos demais colaboradores da Superintendência.

Use o artefato "Modelo de Divulgação de Consulta Interna" para facilitar e padronizar sua divulgação na SAR.

Preencha a aba "Dados" e "Dados Múltiplos". O RAC - Relatório de Análise de Contribuições é um dado gerado a partir da Intranet SAR, como explicado no Artefato Tutorial desta etapa.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Divulgação de Consulta Interna, Tutorial para Consulta Interna de MPR e ITD.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As contribuições precisam ser avaliadas pela área técnica?" seja "não, não é necessário envolver a área técnica", deve-se seguir para a etapa "11. Preparar os documentos para aprovação". Caso a resposta seja "sim, é necessário envolver a área técnica", deve-se seguir para a etapa "09. Avaliar as contribuições e definir texto final".

## 09. Avaliar as contribuições e definir texto final

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Servidores.

DETALHAMENTO: Consulte os dados "Relatório de Análise de Contribuições - RAC" e "Arquivo Objeto de Consulta Interna".

Consulte o TUTORIAL.

Sugere-se que o executor interaja com a ALGP buscando a melhor forma de compor os resultados da consulta interna no documento em elaboração ou em revisão.

Também se sugere que o executor converse e alinhe as respostas com o gerente responsável pelo processo para evitar que este o recuse nas etapas de aprovação e haja retrabalho no processo.

Após responder cada contribuição individualmente no "Relatório de Análise de Contribuições - RAC", o servidor da área técnica deve incluir o arquivo do "RAC" na aba "Dados" e então clicar em "CONCLUIR" para prosseguir.

OBS: Aconselha-se realçar as alterações feitas no RAC original, de modo a facilitar a percepção das mudanças por outros colaboradores do processo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Finalizar as alterações no GFT".

## 10. Finalizar as alterações no GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR.

DETALHAMENTO: Complemente no GFT as informações recebidas da consulta interna e da área técnica.

Se necessário, acessar novamente no TUTORIAL as instruções da etapa " Processar alterações em PT e MPR" .

Avalie a necessidade de mais um ciclo de consulta interna. Neste caso deve devolver o fluxo para a etapa "Realizar consulta interna dos documentos alterados" justificando na tela de explicação da devolução do fluxo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Preparar os documentos para aprovação".

## 11. Preparar os documentos para aprovação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR.

DETALHAMENTO: Siga as instruções do Tutorial, para esta etapa.

Faça uma verificação final se o banco de conhecimentos precisa ainda ser alterado em função desta demanda (nos dados de execução, avalie registros relativos ao banco de conhecimentos). Preencha estes ajustes adicionando informações nos campos previstos da aba "dados múltiplos" desta etapa.

Caso seja necessária a criação de Processo Administrativo, acesse a aba "SEI" de cadastro e insira os documentos previstos para esta demanda, resgatando-os da pasta da rede da GTPA. Faça também constar do processo administrativo eventuais conteúdos que seriam aprovados pelo GFT. Desta forma o gestor acessará apenas o SEI, para as aprovações.

Caso não seja necessária a criação de Processo Administrativo, e, portanto, haja apenas arquivos para aprovação pelo GFT, resgate-os da pasta da GTPA e insira-os na aba "Dados Múltiplos" em " Conteúdo para Aprovação do Gestor, no GFT".

Assine a Nota Técnica, se for o caso.

Faça a verificação preenchendo o checklist da aba artefatos, salve-o em teu computador na pasta da demanda e depois insira-o no campo "Dados" (obrigatório).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ALGP/SAR - Checklist Documental para Aprovação de Processo ou MPR.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Publicação de MPR (Gestão de Processos: mapeamento e Modelagem)
  - 1.1. Nota Técnica (Nota Técnica)
  - 1.2. ITD (Anexo)
  - 1.3. MPR (Manual de Procedimento - MPR)
  - 1.4. Portaria de Publicação de MPR (Portaria)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Revisar o processo administrativo e encaminhar para aprovação".

## 12. Revisar o processo administrativo e encaminhar para aprovação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR - Coordenador.

DETALHAMENTO: Siga as instruções do Tutorial, para esta etapa. Estas encontram-se resumidas a seguir:

- 1- Acesse e analise as informações do GFT.
- 2 - Avalie o checklist gravado na aba dados.

3 - Coordene/oriente as eventuais correções com o executor da demanda na ALGP. Em especial o "Dado" - "Check-list Documental para Aprovação de Processo ou MPR" e o documento do SEI - "Nota Técnica" (quando existir) são os principais orientadores desta revisão. Lembre-se que os botões "Fazer Anotação" e " Adicionar anexo" são facilitadores da comunicação com o executor da demanda.

4 - Acesse o Sistema de Priorização e, no botão "Esforço", preencha os dados previstos.

5 - Caso haja processo SEI, insira e-mail (preferencialmente usando a função e modelo do próprio SEI) ao gerente responsável pelo MPR ou ITD, explicando a forma de análise e aprovação. Coloque o processo em bloco de assinatura do gerente responsável, no SEI.

6 - Caso não haja processo SEI faça anotação (GFT) a fim de orientar o gestor, na próxima etapa, para a análise e aprovação através do GFT (informações presentes nos dados e na descrição da demanda).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema de Priorização de Demandas de Gestão de Processos da SAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual é a forma de aprovação?" seja "outras aprovações no SEI", deve-se seguir para a etapa "14. Monitorar assinatura no SEI". Caso a resposta seja "aprovação de MPR", deve-se seguir para a etapa "15. Providenciar assinatura dos documentos pelo GTPA e pelo SAR". Caso a resposta seja "aprovação do gestor no GFT", deve-se seguir para a etapa "13. Aprovar alterações no GFT".

### **13. Aprovar alterações no GFT**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Gestores - Relacional.

DETALHAMENTO: Leia a anotação feita pelo coordenador da ALGP.

Esta etapa prevê a aprovação do conjunto de alterações através do próprio GFT.

Revise as alterações feitas através do acesso aos dados de execução ao lado esquerdo da tela, atentando principalmente para o dado múltiplo: " Conteúdo para Aprovação do Gestor, no GFT". Verifique se o que foi aprovado na solicitação foi atendido na execução.

Clique na aba dados e responda sobre a aprovação da alteração. Caso não seja aprovada, devolva o fluxo para a etapa anterior mais apropriada, descrevendo as correções necessárias na tela de comentário apresentada. No caso de aprovação, conclua a atividade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Atualizar sistemas e dar publicidade às alterações realizadas".

### **14. Monitorar assinatura no SEI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPA - Secretaria.

DETALHAMENTO: A secretária da GTPA deve monitorar a assinatura de documento no SEI, pelo gestor responsável, e assim que efetivada, concluir a atividade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Atualizar sistemas e dar publicidade às alterações realizadas".

## **15. Providenciar assinatura dos documentos pelo GTPA e pelo SAR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPA - Secretaria.

DETALHAMENTO: Consulte na aba "SEI" à esquerda desta tela o processo associado a esta demanda, para monitoramento das ações referentes à publicação de MPR. Verifique se o gestor responsável assinou os documentos previstos, no SEI e se realmente houve a criação de bloco de assinatura na etapa anterior, auxiliando o analista da ALGP para este fim, se necessário. Caso haja correções a fazer, devolver a demanda para o ALGP/SAR-Coordenador.

Insira na aba "SEI!", do lado direito da tela, o despacho à SAR solicitando a publicação do MPR.

Atribua o processo SEI ao GTPA.

O GTPA pode fazer uma última revisão no processo. Pode até mesmo decidir por retornar a execução da demanda no GFT para alguma etapa anterior, explicando as correções necessárias. O GTPA assina o despacho à SAR, dá ciência ao processo e o atribui novamente à secretária GTPA.

Secretária envia o processo à SAR mantendo-o aberto na GTPA, para monitoramento do envio à ASTEC e da efetiva publicação do MPR.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Publicação de MPR (Gestão de Processos:mapeamento e Modelagem)
- 1.1. Despacho do GTPA ao SAR (Despacho)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Aguardar publicação pela ASTEC e aprovação no GFT pelo ESPROC".

## **16. Aguardar publicação pela ASTEC e aprovação no GFT pelo ESPROC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPA - Secretaria.

DETALHAMENTO: A demanda deve aguardar nessa etapa até que o MPR tenha sido publicado em BPS e o ESPROC tenha verificado e aprovado a versão do MPR no GFT.

Utilize o TUTORIAL disponível na aba "ARTEFATOS" para saber como identificar se um MPR foi aprovado no GFT.



Quando o MPR estiver publicado em BPS e estiver aprovado no GFT, insira o número e data do BPS na aba dados e clique em "CONCLUIR". Direcione a demanda para o analista da ALGP que conduziu o processo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Atualizar sistemas e dar publicidade às alterações realizadas".

## **17. Atualizar sistemas e dar publicidade às alterações realizadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR.

DETALHAMENTO: Se esta demanda contem alterações diretas já aprovadas pela análise do gestor, realize-as neste momento. Preencha (ou complemente o arquivo já criado por outro servidor da ALGP) o "ALGP/SAR - Checklist de Alterações Diretas em Processos ou MPR" e salve-o na pasta da demanda na rede GTPA.

Verifique na aba "Fluxo da Demanda" e na de "Informações" a existência de pelo menos mais uma atividade em paralelo aberta com outro executor. Caso afirmativo, desista da execução, de modo que o executor desta atividade paralela conclua as instruções finais desta etapa, vindo por outro ramo do fluxograma. Na tela da desistência apresentada, registre a realização das alterações diretas já aprovadas pelo gestor na etapa 2, e realizadas por você nesta etapa. Caso seja você o executor da(s) atividade(s) paralela(s), após a execução das alterações desta etapa, passe para a execução de alguma outra etapa anterior. Caso não haja atividade em paralelo aberta, continue executando as instruções desta etapa.

Siga as instruções do Tutorial e preencha o "ALGP/SAR - Checklist para Encerramento de Demanda de Melhoria de Processo" salvando-o na pasta da demanda na rede GTPA.

Conclua a demanda.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ALGP/SAR - Checklist para Encerramento de Demanda de Melhoria de Processo, ALGP/SAR - Checklist de Alterações Diretas em Processos ou MPR, TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema de Priorização de Demandas de Gestão de Processos da SAR.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **18. Processar alterações em PT e MPR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR.

DETALHAMENTO: Siga as instruções para cada caso descritas no TUTORIAL desta etapa.

Controle a execução das alterações através do preenchimento do artefato "ALGP/SAR - Checklist de Alterações que Publicam MPR".

Armazene na pasta de processos da GTPA as entidades alteradas desta etapa, tomando o cuidado de realçar os textos modificados (PT, MPR, Artefato, etc.). Acesse a aba "Dados Múltiplos" e anexe os mesmos arquivos à esta etapa da demanda.

Caso perceba a falta de informações, conclua a atividade e selecione "Sim, há necessidade de informações complementares"

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ALGP/SAR - Checklist de Alterações que Publicam MPR, Manual de Referência de Mapeamento de Competências, Métricas para Mapeamento, Checklist de Fluxograma de PT da SAR, Preenchimento Estático - Referência Cruzada para Cadastro de Processos, Orientações para Cadastramento de PT no Sistema, E-Mail Agendamento Reunião Mapeamento da SAR, Modelo de Fluxograma - SAR, TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de informações complementares?" seja "não, não há necessidade de informações complementares", deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar a necessidade de realização de Consulta Interna". Caso a resposta seja "sim, há necessidade de informações complementares", deve-se seguir para a etapa "19. Complementar informações".

## 19. Complementar informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Servidores.

DETALHAMENTO: Identifique na aba "Descrição da Demanda" (no lado esquerdo da tela) as anotações feitas pelo analista da GTPA sobre pendências para que o processo possa avançar.

Assim que identificadas e sanadas as pendências:

--- [ 1 ] Inclua uma anotação na demanda contendo os complementos (botão "Fazer anotação"); e/ou

--- [ 2 ] Inclua um anexo contendo estes complementos (lado direito da tela, aba "ANEXOS", botão "Adicionar Anexos")

Sempre que possível deixe realçados os textos alterados nos documentos sendo anexados à demanda.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Processar alterações em PT e MPR".

## 20. Processar as alterações no Banco de Conhecimentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR.

DETALHAMENTO: Estude as alterações solicitadas identifique se elas requerem uma revisão de páginas já publicadas, ou a publicação de nova(s) página(s) no BC-SAR.

Verifique também se as informações podem ser acrescentadas no roteiro de atendimento, nas respostas padronizadas e nas perguntas frequentes do site ANAC.

Siga as instruções do TUTORIAL presente na aba "ARTEFATOS" para realizar qualquer uma das alterações.

Caso haja falta de informações preencha "ANOTAÇÃO" na demanda (se for simples) ou insira um "ANEXO" (e faça uma "ANOTAÇÃO" referenciando). Clique em "CONCLUIR" esta etapa selecionando "Sim, há pendências para as alterações do BC-SAR" e direcione ao servidor responsável designado pela área.

Ao final desta etapa, o analista deve revisar os textos e as alterações realizadas e informar na aba "DADOS MÚLTIPLOS" o endereço da página da ANAC e anexar os documentos (word) do roteiro de atendimento, resposta padronizada e pergunta frequente.

Por fim, clique no botão "CONCLUIR" para avançar.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: TUTORIAL - Realizar Mapeamento ou Melhoria de Processo na SAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há pendência de informações para as alterações no BC-SAR?" seja "não há pendências", deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar a necessidade de realização de Consulta Interna". Caso a resposta seja "sim, existem pendências", deve-se seguir para a etapa "21. Complementar informações para o Banco de Conhecimentos".

## 21. Complementar informações para o Banco de Conhecimentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Servidores.

DETALHAMENTO: Acesse na aba "Descrição da Demanda" (no lado esquerdo da tela) as anotações feitas pelo analista da GTPA sobre informações faltantes para que o processo possa avançar.

Assim que identificadas e sanadas as pendências:

--- [ 1 ] Inclua uma anotação na demanda contendo os complementos (botão "Fazer anotação"); e/ou

--- [ 2 ] Inclua um anexo contendo estes complementos (lado direito da tela, aba "ANEXOS", botão "Adicionar Anexos")

Sempre que possível deixe realçados os textos alterados nos documentos sendo anexados à demanda.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Processar as alterações no Banco de Conhecimentos".

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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