



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SFI-341-R02

**GESTÃO DE PROCESSOS - ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO
DE MANUAIS DE PROCEDIMENTOS**

04/2021

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	03/07/2018	SFI	Versão Original
R01	29/04/2020	SFI	1) Processo 'Elaborar e Publicar MPR da SFI' modificado.
R02	30/04/2021	SFI	1) Processo 'Atender Solicitação de Ação da ALGP/SFI' inserido. 2) Processo 'Elaborar/revisar e Publicar MPR da SFI' modificado.

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. 5.
 - 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. 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. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
 - 5.1) Elaborar/revisar e Publicar MPR da SFI, pág. 14.
 - 5.2) Atender Solicitação de Ação da ALGP/SFI, pág. 29.
- 6) Disposições Finais, pág. 33.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) ALGP-SFI (Líder)

- 1) Elaborar/revisar e Publicar MPR da SFI

b) ALGP-SFI (Mapeadores)

- 1) Atender Solicitação de Ação da ALGP/SFI
- 2) Elaborar/revisar e Publicar MPR da SFI

c) Gerentes (SFI)

- 1) Elaborar/revisar e Publicar MPR da SFI

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR apresenta os Processos de Trabalho da ALGP/SFI necessários para a padronização da Gestão de Processos no âmbito da SFI.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Elaborar/revisar e Publicar MPR da SFI.
- b) Atender Solicitação de Ação da ALGP/SFI.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SFI-341-R01, aprovado na data de 29 de abril de 2020.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
ALGP-SFI Líder	Líder da ALGP-SFI indicado pelo Superintendente de Ação Fiscal
ALGP-SFI Mapeadores	Efetivo indicado pelo ALGP-SFI (Líder) para ser o responsável por demandas de atendimento disparadas para a ALGP-SFI
Gerentes (SFI)	Grupo de Gerentes e Gerentes Técnicos da SFI (Incluindo seus Substitutos).

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Ação Fiscal 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.

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.
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.
PT	Processo de Trabalho
SFI	Superintendência de Ação Fiscal

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
Atalho de Padronização - ALGP SFI	Planilha cm padronizações referentes a processos utilizados na SFI
Checklist 001 - ALGP SFI	Checklist de verificação de Processos de Trabalhos
Checklist 002 - ALGP SFI	Checklist de verificação de Manuais de Procedimento
Solicitação Padrão - ALGP SFI	Planilha com modelo a ser utilizado para solicitar um atendimento a ALGP da SFI.
Tipo de Solicitação (ALGP/SFI)	Guia com critérios para a correta seleção da categoria de atividade/atendimento da ALGP/SFI no momento do preenchimento do dado "Tipo de Solicitação".
Triagem de Demanda por Solicitação	Permite a classificação da demanda nos termos do solicitado.

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
-------------	----------------

Altera dados em tabela de banco de dados SQL Server, com precisão técnica, através dos comandos apropriados da linguagem SQL.	ALGP-SFI Mapeadores
Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.	ALGP-SFI Líder, ALGP-SFI Mapeadores
Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI.	ALGP-SFI Mapeadores
Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas às ferramenta Power BI.	ALGP-SFI Mapeadores
Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.	ALGP-SFI Líder, ALGP-SFI Mapeadores
Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.	ALGP-SFI Líder
Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC.	ALGP-SFI Líder, ALGP-SFI Mapeadores
Propõe alteração para a redação de competência, de forma tempestiva e cordial, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.	ALGP-SFI Líder, ALGP-SFI Mapeadores
Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.	ALGP-SFI Líder, ALGP-SFI Mapeadores, Gerentes (SFI)

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
GFT - Demandas	Módulo de Demandas do Sistema GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\5.exe
GFT - Manual de Procedimento	Sistema de Cadastro de MPR do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\9.exe
Microsoft Teams	Aplicativo de chat interno para empresas com videoconferência e mensagem instantânea para o trabalho em equipe.	https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/microsoft-teams/free

Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	https://correio.anac.gov.br
Power BI	Sistema de Business Intelligence que exibe gráficos e realiza buscas e filtros sobre dados. O sistema é composto de um componente desktop, que roda dentro da rede da ANAC, e um componente Web, com cota de armazenamento na nuvem da Microsoft, que exibe as telas para usuários externos à rede da ANAC.	https://app.powerbi.com
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo	Tipo do Processo Administrativo
Memorando SFI - Encaminha Portaria para Publicação em BPS	Memorando	Gestão de Processos SFI - Manual de Procedimentos - MPR	organização e funcionamento: manual de procedimentos - mpr
Portaria SFI - Aprovação de MPR	Portaria	Gestão de Processos SFI - Manual de Procedimentos - MPR	organização e funcionamento: manual de procedimentos - mpr
Solicitação Padrão	Sis_despacho	Gestão de Processos SFI - Manual de Procedimentos - MPR	organização e funcionamento: manual de procedimentos - 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 Elaborar/revisar e Publicar MPR da SFI

Este processo de trabalho apresenta os procedimentos necessários para a solicitação de atendimento ALGP-SFI na elaboração, revisão e publicação de Manual de Procedimentos na SFI, composto de instruções de trabalho para a elaboração, alteração e automatização de PT.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Identificada a necessidade de novo mapeamento OU revisão de PT/MPR da SFI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Para solicitar um novo mapeamento OU revisão de Processo de Trabalho (PT)/Manual de Procedimento (MPR) de responsabilidade da SFI, deve-se abrir o GFT-Demandas escolher a unidade de lotação do servidor.

1 Estando com esta unidade selecionada no GFT-Demandas siga as orientações abaixo:

1.1 Clicar no botão "Nova Demanda";

1.2 Selecionar o Processo de Trabalho "Elaborar/Revisar e Publicar MPR da SFI";

1.3 Preencher o campo "Título da Demanda" com o nome/número do MPR que deverá ser elaborado ou alvo da alteração no formato "MPR/SFI-XXX - (título do MPR)", substituindo o "XXX" pelo número do MPR de acordo com a tabela inclusa no artefato "Atalho de Padronização - ALGP SFI", vide na aba "Artefatos" e título correspondente;

1.4 Preencher o campo "Descrição da Demanda" com uma descrição sucinta da necessidade ou motivação da solicitação. Essa descrição poderá ser utilizada em uma Nota Técnica, caso aplicável, que comporá o processo administrativo a ser aprovado pelo SFI.

ATENÇÃO: Para o caso de elaborações e ou alterações em mais de um MPR, deve ser aberta uma demanda para cada MPR a ser alterado, ou seja, não existirá a situação em que uma solicitação contempla mais de um MPR. Caso o MPR em pauta já possua uma demanda aberta e surgiu a

necessidade de outras alterações, deverá ser aberta nova demanda que será relacionada com a demanda já aberta para que sejam concluídas no prazo estimado para a mais nova demanda

1.5 Selecione a sub-aba "Dados" e preencha todos os dados solicitados (mandatório), clicando no botão lateral direito ("editar") de cada dado e selecionando valores pré-definidos ou preenchendo no campo caso seja no formato texto, conforme aplicável.

1.6 Para preencher dados múltiplos, clique em "Adicionar" e preencha como exemplificado em 1.7 e clique novamente em Adicionar caso seja mais de um PT a ser alterado Preencha no campo "Nome do Processo" o nome do PT a ser alterado e o campo de "Alteração Proposta" com a lista de alterações desejadas, numerando-as normalmente (1, 2, 3, 4, n)

1.7 Somente prosseguir após o preenchimento de todos os dados, múltiplos inclusive. Para se ter uma noção da solicitação padrão que irá ser criada automaticamente, acesse o artefato "Solicitação Padrão - ALGP SFI".

2 Após o preenchimento de todos os dados, acesse a sub-aba "SEI" na janela da direita, para gerar a solicitação padrão e incluí-la automaticamente no SEI, como segue:

2.1 Selecionar o documento "Solicitação Padrão" a ser inserido no SEI;

2.2 Responder "NOVO" para a pergunta relativa a processo;

2.3 Clicar em OK para a opção pré-formatada do processo "Gestão de Processos da SFI - Manual de Procedimentos - MPR";

2.4 Responder "NOVO" para a pergunta relativa a documento;

2.5 Caso seja questionado o documento será INTERNO;

2.6 Aguardar que a barra de ferramentas do editor do GFT seja habilitada;

2.7 Clicar no botão "Restaurar padrão" e verificar se a solicitação está plenamente preenchida;

2.8 Clicar em OK para que o GFT inclua a solicitação padrão no processo recém-criado na árvore do SEI e no bloco de assinatura "Solicitação Padrão". Após assinado pelo solicitante, o bloco deverá ser disponibilizado para qualquer uma das gerências da SFI incluindo a própria, para a assinatura do gestor do processo.

2.9 Caso seja questionado se deseja tramitar o processo administrativo para alguma unidade, responder "Sim", escolher "ALGP-SFI" e clicar em "ok" e em "Todos" para manter o processo aberto em sua unidade para acompanhamento.

ATENÇÃO: A partir desta ação, o SEI passa a estar vinculado a esta demanda via GFT e este passará a fazer as atribuições necessárias no SEI, a cada mudança de executor e de forma

automática, ou seja, não há a necessidade de atribuir ao próximo executante no SEI, o GFT fará esta atribuição automaticamente devido ao vínculo criado quando da inserção de um documento no SEI via GFT.

3 Caso queira inserir anexos, utilize o botão “Incluir Anexo” na sub-aba “Anexos”, escolha o arquivo e clique em OK

4 O último passo para abrir a demanda é preencher o valor do dado “Nº do Processo” com o NUP gerado no SEI e apertar o botão “OK”, quando o sistema solicitará uma confirmação adicional e a demanda será enviada pelo solicitante, ora executor, ao gestor selecionado como sendo o responsável pelo processo para o qual está sendo solicitado alterações, para fins de avaliação e aprovação ou não da solicitação recém-aberta.

ATENÇÃO: Ao abrir uma demanda será disparado um e-mail de alerta ao ALGP Líder com o seguinte texto “Cadastrada nova solicitação para a ALGP e está em fase de aprovação pelo Gestor Responsável”.

5 Caso a demanda seja devolvida para o solicitante:

5.1 Caso o motivo seja a não aprovação pelo gestor do processo de trabalho:

5.1.1 Leia a motivação no campo “Descrição da demanda”;

5.1.2 Clicar no botão “Cancelar”;

5.1.3 A demanda será cancelada e o executor deverá atualizar o andamento no SEI e concluir o processo.

5.2 Caso o motivo seja uma solicitação de correção ou esclarecimentos adicionais:

5.2.1 Leia a motivação no campo “Descrição da demanda”;

5.2.2 Atender ao solicitado, podendo para isto anexar um documento por meio do botão “Inserir Anexo” ou inserindo uma anotação por meio do botão “Fazer Anotação”, conforme aplicável respondendo no campo “Fazer Anotação”;

5.2.3 Após atendida a solicitação do gestor, a demanda deverá ser devolvida - clicar no botão “Devolver Etapa” e responder “Conforme solicitado segue acima ou anexo”, conforme aplicável, selecionar o gestor solicitante e clicar em OK;

5.3 Caso o motivo seja “Não sou o gestor do processo” ou o “Gestor do Processo é o ...”:

5.3.1 Tal situação pode ocorrer, apesar dos cuidados do solicitante, e neste caso basta clicar em concluir etapa e direcionar para o gestor correto ou indicado pelo gestor anteriormente demandado.

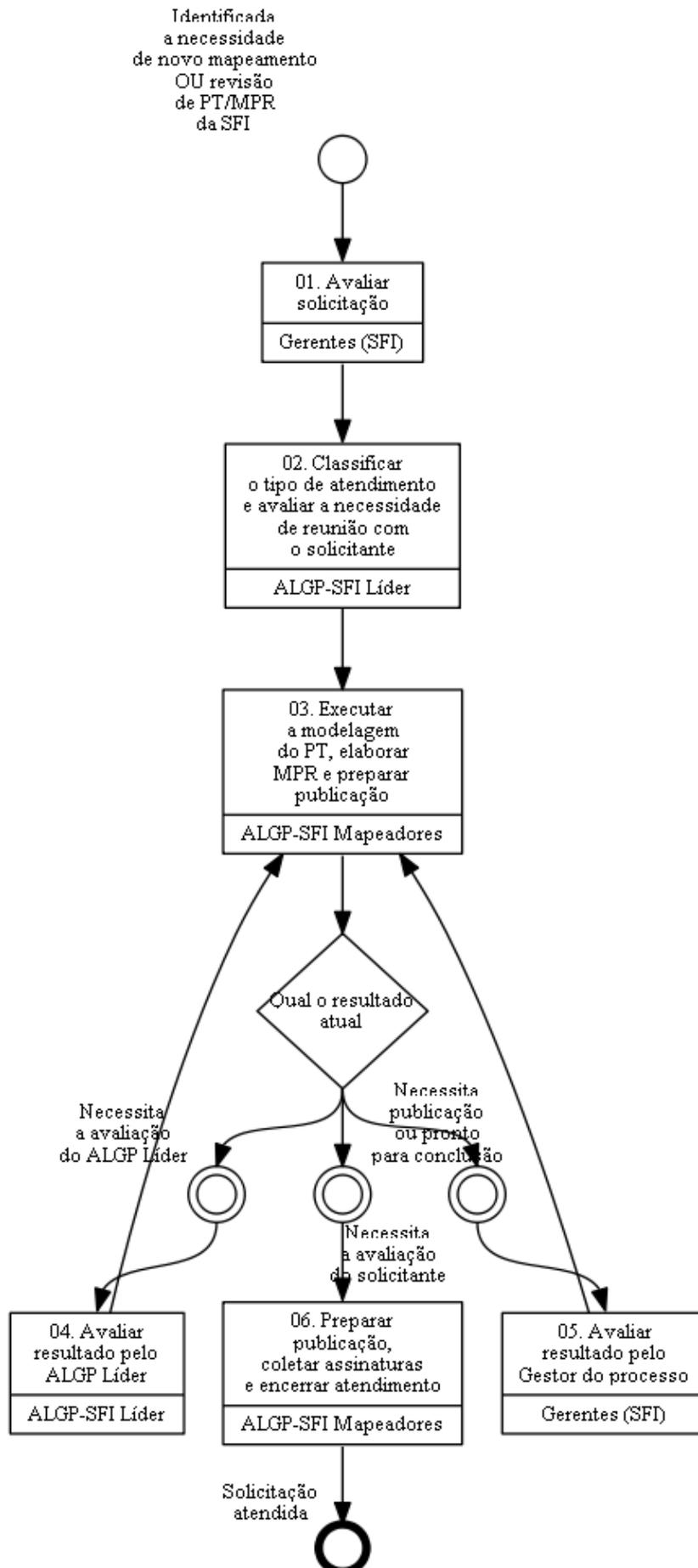
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação atendida".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP-SFI Líder, ALGP-SFI Mapeadores, Gerentes (SFI).

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) Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos; (3) Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC; (4) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (5) Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos; (6) Propõe alteração para a redação de competência, de forma tempestiva e cordial, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Triagem de Demanda por Solicitação", "Solicitação Padrão - ALGP SFI", "Checklist 002 - ALGP SFI", "Checklist 001 - ALGP SFI", "Atalho de Padronização - ALGP SFI".

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



01. Avaliar solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes (SFI).

DETALHAMENTO: A responsabilidade do gestor nesta etapa se inicia com a verificação se ele é o responsável pelo(s) processo(s) de trabalho nos quais estão sendo solicitadas alterações. Caso não seja o responsável deverá devolver a demanda ao solicitante, clicando no botão “Devolver Etapa”, informando o motivo e se possível indicando o gestor responsável.

Pelo módulo GFT-Demandas, ao receber a demanda, clicar duas vezes sobre esta ou selecioná-la e clicar no botão “Ver Demanda” no canto inferior esquerdo.

1. Para avaliar a demanda, o gestor deverá, com a demanda aberta, acessar o documento solicitação padrão, como segue:

- 1.1. Selecionar a aba "SEI", no lado superior esquerdo da tela;
- 1.2. Clicar no sinal + da árvore e selecionar o documento;
- 1.3. Clicar no botão “Ver no SEI” para abrir o documento;
- 1.4. Verificar o solicitado e as motivações detalhadas da(s) alteração(ões) necessária(s) em cada um dos processos de trabalho constantes do MPR citado no título desta demanda.

2. Eventuais anexos poderão ser acessados de forma análoga às orientações acima selecionando a aba “ANEXOS” e clicar em “Ver anexo”.

3. A conclusão desta etapa está condicionada ao preenchimento do dado “Aprovação da solicitação” com um dos valores possíveis “SIM” ou “NÃO” e da assinatura do documento Solicitação Padrão no SEI.

3.1. Para assinar a solicitação o gestor deverá, estando logado no SEI, acessar o documento "Solicitação Padrão" por meio da aba "SEI" na tela de execução desta demanda, selecionar documento e clicar no botão "Assinar documento". O Demandas o conduzirá diretamente para o documento a ser assinado. Caso prefira, poderá selecionar o menu Bloco de Assinatura e o Bloco padrão disponibilizado.

3.2. Estando tudo preenchido e aceito, ou seja, foi selecionado o valor do dado "Aprovação da solicitação" como sendo "SIM" e foi assinado a Solicitação Padrão no SEI, a demanda deverá ser encaminhada ao ALGP Líder clicando em "Concluir Etapa" e selecionando o ALGP Líder ou o servidor em função (caso em que o Líder esteja impedido legalmente).

4. Caso a resposta seja negativa, ou seja, foi selecionado o valor do dado "Aprovação da solicitação" como sendo "NÃO", a demanda deverá ser devolvida ao solicitante que se encarregará de cancelar a solicitação, proceda como abaixo:

4.1. Caso necessite devolver a demanda por negativa ou para solicitação de informações adicionais clicar no botão “Devolver Etapa”, preencher com a justificativa da negativa ou com a(s) solicitação(ões) desejada(s) no campo que se abre e clicar em OK. Se houver algo a ser acrescentado, registrar no campo de justificativa de devolução para que o solicitante faça as alterações da solicitação, conforme necessário.

ATENÇÃO: A solicitação de novo mapeamento de processo de trabalho à ALGP/SFI ou revisão de MPR sempre deve considerar a padronização entre as diversas áreas que

executam o mesmo processo, bem como o possível impacto desta solicitação nas demais áreas internas ou externas à SFI afetadas por este processo/MPR. Sendo assim, o gestor responsável deve consultar tais áreas quanto às alterações em questão, procurando sua validação e o consenso antes de solicitar as alterações.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas, SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Classificar o tipo de atendimento e avaliar a necessidade de reunião com o solicitante".

02. Classificar o tipo de atendimento e avaliar a necessidade de reunião com o solicitante
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP-SFI (Líder).
DETALHAMENTO: Para avaliar a proposta recebida de alteração de processo, o ALGP Líder deve acessar o arquivo "Solicitação Padrão" que está disponível na aba "SEI" no lado esquerdo desta tela. A responsabilidade do ALGP Líder, nesta etapa, se inicia com a verificação se o gestor que assinou a solicitação é o responsável pelo(s) processo(s) nos quais estão sendo solicitadas alterações. Caso não seja o responsável, utilizar o botão "Devolver Etapa" para retornar a demanda para a etapa anterior, justificando na tela apresentada. Verificado a responsabilidade, do gestor, avaliar as elaborações e/ou alterações solicitadas quanto à metodologia de mapeamento, atentando para o artefato "Manual de Referência de Mapeamento de Processos". Classificar as alterações conforme o artefato "Triagem de Demanda por Solicitação", salvando-o e anexando na demanda por meio do preenchimento do dado "Inserir Artefato Questionário para Triagem - Preenchido". Em seguida, preencher o dado "Índice de Prioridade": Obtido do artefato "Triagem de Demanda por Solicitação", que também fornecerá o prazo estimado para a conclusão da demanda, o qual deverá ser atualizado por meio do botão "Mudar prazo do processo". Verificar a necessidade de realizar reunião de mapeamento, conforme padronização a seguir: 1. Casos em que há necessidade de reunião: a. Processo de trabalho ainda não mapeado; b. Implantação de melhoria estruturada de processo de trabalho; c. Alteração para execução através do módulo Demandas de processo de trabalho já mapeado; d. Alterações do fluxograma com inclusão/exclusão de atividades que necessitem de edição em instruções de trabalho ainda não definidas pelo proponente.

2. Casos em que não há necessidade de reunião:

- a. Alteração de nome de elementos de processo (atividade, decisão, tomada de decisão, evento de início, evento de fim);
- b. Alteração de trechos de instruções de trabalho quando já definidas pelo proponente;
- c. Inclusão/exclusão de Artefato, Sistema ou Competência sem grande impacto em instrução de trabalho.

Esta avaliação poderá ser subjetiva em alguns casos e será definida pelo ALGP Líder, sempre visando a otimização da execução da demanda. Nestes casos, pode ser interessante um contato com o solicitante para obter maiores informações.

Ao longo do processo de comunicação, fazer as observações pertinentes por meio do botão "Fazer Anotação" na aba superior esquerda "Descrição da Demanda".

Após feita a comunicação necessária (reuniões, e-mails, etc.) para se atender a solicitação, resta definir o executor que fará o atendimento e assumirá a demanda na etapa 3.

Preencher o dado "Tipo de Atendimento", selecionando a opção mais adequada de acordo com a solicitação padrão: "Disparo interno-ALGP", "Solicitação normal" ou "Solicitação de automatização-Demandas".

Preencher o dado "Executor" com o nome do membro da equipe ALGP que fará o atendimento. Ao concluir a etapa, o ALGP Líder estará disparando a execução com prazo.

Feito isso, clicar no botão "Concluir Etapa" e encaminhar a demanda para a etapa 3.

COMPETÊNCIAS:

- Propõe alteração para a redação de competência, de forma tempestiva e cordial, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.
- Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC.
- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
- Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.
- Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.
- Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Triagem de Demanda por Solicitação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento, GFT - Demandas, Microsoft Teams, Outlook Web, Power BI, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Executar a modelagem do PT, elaborar MPR e preparar publicação".

03. Executar a modelagem do PT, elaborar MPR e preparar publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP-SFI (Mapeadores).

DETALHAMENTO: GESTÃO DESTA ATIVIDADE

Esta atividade funciona como um HUB para facilitar a coordenação da execução e dela partem as tomadas de decisões para o Gestor do Processo e para o ALGP Líder e a ela retornam ciclicamente até que se decida por “Atendimento pode ser concluído” e pronto para publicação.

O executor desta atividade é o escolhido pelo ALGP Líder na etapa 02.

Todos os anexos que sejam necessários para evidenciar o progresso da execução deverão ser anexados nesta etapa, para o início da referida execução e nas etapas posteriores para sua continuidade, conforme aplicável.

Após o preenchimento dos dados e ao clicar no botão “Concluir Etapa” o sistema questionará a(s) próxima(s) atividade e esta(s) deverá(ão) ser selecionada(s) conforme aplicável.

Possíveis tomadas de decisão na conclusão desta etapa:

1. “Necessita avaliação do ALGP Líder” - caso considere que há a necessidade de qualquer ação por parte do ALGP - Líder, durante o processo ou quando este estiver pronto para avaliação final antes da publicação. Importante prever tal seleção antes de concluir a etapa para que possa fazer as observações pertinentes por meio do botão “Fazer Anotação”. Deverá ser anotado na descrição da demanda quais são as necessidades, dúvidas ou ações esperadas do ALGP - Líder em relação a execução em pauta. Faz-se necessário o envio para o ALGP Líder previamente para validação das ações tomadas.
2. “Necessita a avaliação do gestor do processo” - Após aprovação por parte do ALGP Líder, deverá ser enviado para o Gestor do processo para aprovação final. Importante prever tal seleção antes de concluir a etapa para que possa fazer as observações pertinentes por meio do botão “Fazer Anotação” e anexar a Minuta do MPR ou PT ou Diagrama a ser avaliada quando necessário. Deverá ser anotado na descrição da demanda quais são as necessidades da equipe em relação a execução em pauta.
3. “O atendimento pode ser concluído” - caso definido que o produto final está pronto para a publicação e entrega, conforme aplicável. Importante prever tal seleção antes de concluir a etapa para que possa definir com a equipe e com o ALGP Líder a necessidade de treinamentos pós conclusão para os usuários do processo, os quais sejam responsabilidades da ALGP/SFI.

Concluída a definição da próxima etapa, clicar no botão “Concluir Etapa” e selecionar uma tomada de decisão, conforme acima explicado.

EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

Para modelar um PT

1. Ajustar o diagrama elaborado durante a reunião de mapeamento de acordo com os itens do artefato "Checklist 001 - ALGP SFI". Se houver a necessidade de alterar etapas ou o nome do processo de trabalho, contatar as pessoas participantes do mapeamento para obter concordância da mudança antes de realizar o ajuste.
2. Após o retorno da demanda e do ajuste ter sido completado, criar "nova versão" ou "novo registro" para o processo de trabalho no módulo "Processos de Trabalho" do sistema GFT. É aconselhável ter convicção de que todos os ajustes do diagrama foram realizados antes de iniciar o cadastramento no sistema.
3. Carregar o diagrama, previamente salvo, no sistema. Clique no botão DIAGRAMA e siga as instruções que são bem intuitivas.
4. Inserir elementos e demais informações do processo de trabalho no sistema observando as seguintes orientações:
 - 4.1. Instruções de Trabalho: Informações mais detalhadas sobre a sequência e a forma que a atividade deve ser executada. Quando possível, optar por inserir os códigos de referência cruzada definidos no artefato "Atalho de Padronização - ALGP SFI";
 - 4.2. Artefatos: Inserir os artefatos referentes à atividade seguindo a sequência com que são utilizados durante a execução;
 - 4.3. Sistemas: Inserir os sistemas utilizados na atividade;
 - 4.4. Competências: Inserir as competências necessárias para a execução da atividade. Atender as orientações do "Manual de Referência de Mapeamento de Competências" que poderá ser encontrado na página do ESPROC na intranet (https://intranet.anac.gov.br/planejamento_institucional/gestao-de-processos/manuais);
 - 4.5. Dados: Inserir os dados utilizados para esta atividade;
 - 4.6. Disparo: Inserir os processos de trabalho disparados ao ser finalizada esta atividade;
 - 4.7. Ciência: Inserir os grupos ou áreas organizacionais que devem receber mensagem avisando da conclusão desta atividade;
 - 4.8. Processos e Documentos: Inserir os documentos elaborados nesta etapa. Estes documentos devem ser inseridos na ordem da execução da atividade;
 - 4.9. Lead Time: Inserir o tempo padrão, em horas, para realização da atividade de acordo com o artefato "Atalho de Padronização - ALGP SFI" na aba da planilha "Lead-time".
5. Atualizar os integrantes dos grupos organizacionais no módulo "Áreas e Grupos" do sistema GFT.

6. Gerar um esboço do processo mapeado através da função “VER DOC”. Inserir este arquivo no dado “Minuta de PT”.
7. Após a revisão final a minuta de PT deverá ser incluída como anexo desta etapa a qual deverá ser concluída e enviada para as avaliações do ALGP - Líder.
8. Após o retorno da demanda proceder com as possíveis alterações solicitadas, conforme aplicável, e refazer o ciclo de avaliação até que não mais exista algo a se retrabalhar, ou seja, até a minuta de PT estar pronta. Estando pronta para publicação, proceder como segue:
 - 8.1. Revisar todas as informações cadastradas e acrescentar informações faltantes, se necessário, através do módulo "Processos de Trabalho" do sistema GFT.

Finalizar MPR

1. Observar as informações contidas no artefato “Atalho de Padronização - ALGP SFI” quanto à numeração padronizada de MPR.
2. Alocar os processos de trabalho em novo MPR ou, em caso de MPR já publicado, criar uma nova versão para o manual e nela inserir os PT atentando para as respectivas versões a serem publicadas.
3. No módulo "Manuais de Procedimento" do GFT, deve-se descrever o propósito do manual ou da versão e inserir como data de aprovação uma data qualquer do futuro, que será ajustada posteriormente para refletir a data real de aprovação do documento.
4. Observar as informações contidas no artefato “Checklist 002 - ALGP SFI”, fazendo seu devido preenchimento.
5. Gerar o documento editável no módulo "Manuais de Procedimento" do GFT e verificar se não há erros ou informações desatualizadas. Com o documento editável 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. Em caso de erros, corrigi-los.
6. Deve-se verificar no módulo "Competências, Conhecimentos (...)" do GFT (ícone "Cp") 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.
7. Verificar também se a descrição dos processos e a descrição do MPR fazem sentido no texto. Caso não façam, proceder com os ajustes.
8. Adicionando termos ao MPR: deve-se colocar como termos:
 - a. Todas as siglas mencionadas no MPR.

- b. Todas as expressões técnicas.
- c. Traduções, se existirem.

9. Caso o termo que se deseja adicionar ao MPR não exista, deve-se cadastrá-lo no módulo "Termos" do sistema GFT.

10. Verificar também se os mapas em Bizagi, cadastrados no módulo "Manuais de Procedimento" do GFT estão de acordo com a versão final de cada processo cadastrado no MPR. Em caso negativo, deve-se ajustar o mapa do Bizagi e atualizá-lo no mesmo sistema.

11. Verificar no módulo "Processos de Trabalho" do GFT por meio do botão "Execução" 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.

12. Verificar, no módulo "Áreas e Grupos" do sistema GFT, se foram inseridos os login dos servidores envolvidos em todas as etapas de todos os processos de trabalho do MPR.

13. Verificar também se a descrição dos processos e a descrição do MPR fazem sentido no texto. Caso não façam, proceder aos ajustes.

14. Observar que todas as alterações solicitadas neste MPR estejam concluídas, alocando em seu escopo a versão de minuta adequada de cada PT.

15. Fazer a última revisão do MPR de acordo com o artefato "Checklist 002 - ALGP SFI", verificando a coerência com outros normativos e apontando eventuais conflitos ou redundâncias para correção pelas áreas responsáveis.

16. Analisar a necessidade de nova reunião com solicitante. Não esqueça de anexar sempre a última revisão das minutas aplicáveis e artefatos preenchidos.

17. Após a revisão final a minuta de MPR deverá ser incluída como "anexo" desta etapa e enviada para o ALGP – Líder.

18. Após o retorno da demanda proceder com as possíveis alterações solicitadas, conforme aplicável, e refazer o ciclo de avaliação até que não mais exista algo a se retrabalhar, ou seja, até a minuta de MPR estar pronta para publicação. Anexar minuta publicável em PDF nesta demanda. Concluir etapa e enviar para publicação.

COMPETÊNCIAS:

- Propõe alteração para a redação de competência, de forma tempestiva e cordial, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.
- Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC.
- Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.

- Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Atalho de Padronização - ALGP SFI, Checklist 002 - ALGP SFI, Checklist 001 - ALGP SFI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Outlook Web, Microsoft Teams, GFT - Manual de Procedimento, GFT - Demandas.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o resultado atual" seja "necessita a avaliação do ALGP Líder", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar resultado pelo ALGP Líder". Caso a resposta seja "necessita publicação ou pronto para conclusão", deve-se seguir para a etapa "06. Preparar publicação, coletar assinaturas e encerrar atendimento". Caso a resposta seja "necessita a avaliação do solicitante", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar resultado pelo Gestor do processo".

04. Avaliar resultado pelo ALGP Líder
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP-SFI (Líder).
DETALHAMENTO: 1. Avaliar a tarefa desenvolvida e solicitar ajustes finais, por meio de anotações na descrição da demanda (botão "Fazer Anotação"); 2. Procurar fazer esta avaliação após a avaliação do solicitante e concluir a etapa enviando a demanda para o mesmo executor na etapa 3.
COMPETÊNCIAS: - Propõe alteração para a redação de competência, de forma tempestiva e cordial, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências. - Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC. - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa. - Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos. - Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando o MS Visio, a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos. - Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento, GFT - Demandas, Microsoft Teams, Outlook Web, Power BI, SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Executar a modelagem do PT, elaborar MPR e preparar publicação".

05. Avaliar resultado pelo Gestor do processo
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes (SFI).
DETALHAMENTO: 1. Avaliar a tarefa desenvolvida e solicitar ajustes finais, por meio de anotações (botão "Fazer Anotação") na descrição da demanda; 2. Caso existam correções a serem feitas, atualizar o dado "Aprovação Final" para NÃO, clicar no botão à direita do campo ("Editar") e selecionar o valor NÃO; 3. Caso não existam correções a serem feitas, atualizar o dado "Aprovação Final" para SIM, clicar no botão à direita do campo ("Editar") e selecionar o valor SIM;

- | |
|---|
| 4. Concluir a etapa enviando a demanda para o mesmo executor na etapa 3. |
| 4.1. Caso entenda necessário, poderá solicitar esclarecimentos ou uma reunião. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento, GFT - Demandas. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Executar a modelagem do PT, elaborar MPR e preparar publicação". |

06. Preparar publicação, coletar assinaturas e encerrar atendimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP-SFI (Mapeadores).

DETALHAMENTO: A preparação da publicação inicia-se com a inclusão das minutas aprovadas como anexo no SEI, como segue:

1. No GFT - Demandas siga as orientações abaixo:
 - 1.1. No Demandas salve a minuta anexa em pasta auxiliar;
 - 1.2. Na aba "Anexos" selecione a minuta em formato ".pdf";
 - 1.3. Clicar em "Ver anexo" e salve a minuta em pasta auxiliar com o nome do MPR;

2. No sistema SEI unidade ALGP/SFI, busque pelo processo e siga as orientações abaixo:
 - 2.1. Incluir a minuta do produto final no SEI;
 - 2.2. Clique sobre o Número do processo eletrônico;
 - 2.3. Clique no ícone "Incluir Documento";
 - 2.4. Escolha o Tipo de Documento "Externo" e "Anexo";
 - 2.5. Defina a especificação com o Número do MPR;
 - 2.6. Selecione "Público" para o campo "Nível de Acesso";
 - 2.7. Carregue o arquivo da minuta;
 - 2.8. Clique em "salvar".

3. No GFT - Demandas siga as orientações abaixo:
 - 3.1. Estando com a demanda aberta selecione a sub-aba "SEI" para proceder com a inserção do documento "Portaria de Publicação";
 - 3.2. Selecione o documento "Portaria SFI - Aprovação de MPR";
 - 3.3. Clicar no botão "Inserir documento";
 - 3.4. Após a habilitação das ferramentas do editor clicar no botão "Restaurar Padrão"
 - 3.5. Verifique o documento padrão e faça as correções pertinentes diretamente no editor;
 - 3.6. Clicar no botão "OK"
 - 3.7. Responder "NOVO" para a questão documentos;
 - 3.8. Responder "Interno" para o tipo de origem do documento;
 - 3.9. Repita as instruções acima e inclua do documento "Memorando para a ASTEC".

4. Novamente no sistema SEI:
 - 4.1. Na sequência, deve-se obter a assinatura do SFI para os dois documentos;
 - 4.2. Disponibilizar o bloco de assinaturas "SFI - Assinaturas para ALGP" criado no SEI pelo GFT, clicando no ícone "disponibilizar".

5. Finalmente concluir a demanda após a coleta das assinaturas:
 - 5.1. Clicar em concluir a etapa para finalizar a demanda;
 - 5.2. Responder "Enviar" para a questão de envio do processo no SEI;

5.3. Selecionar a unidade SEI "ASTEC"; 5.4. Responder "Todos" para manter aberto na unidade;
6. Após a conclusão do processo na ASTEC e a publicação efetiva da Portaria no BPS, solicitar a validação no GFT por parte do ESPROC;
7. Após validação concluir processo no SEI incluindo-o no Bloco Interno pertinente.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, GFT - Manual de Procedimento.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Gestão de Processos SFI - Manual de Procedimentos - MPR 1.1. Portaria SFI - Aprovação de MPR (Portaria) 1.2. Memorando SFI - Encaminha Portaria para Publicação em BPS (Memorando)
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Atender Solicitação de Ação da ALGP/SFI

Processo que tem como objetivo gerar dados e mapear os atendimentos realizados pela Área Local de Gestão de Processos da SFI (ALGP/SFI).

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Entrada de solicitação de ação da ALGP/SFI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'O objetivo deste Processo de Trabalho (PT) é contabilizar os atendimentos realizados pela Área Local de Gestão de Processos da Superintendência de Ação Fiscal (ALGP/SFI). O correto preenchimento dos dados deste PT permitirá agregar valor e transparência às atividades desempenhadas pela ALGP/SFI, gerando conhecimento para relatórios gerenciais'.

As solicitações de ação/atendimento da ALGP/SFI deverão chegar pelo e-mail institucional algp.sfi@anac.gov.br. Contudo, será possível também cadastrar solicitações que cheguem ao conhecimento da ALGP/SFI por outros meios de comunicação (ex.: Microsoft Teams)

Para cadastrar uma demanda no PT "Atender Solicitação de Ação da ALGP/SFI", o executor deverá:

- 1 Abrir o GFT-Demandas;
- 1.1 Clicar no botão "Nova Demanda";
- 1.2 Escolher a unidade ("perfil") ALGP-SFI;

2 Inserir os dados clicando no botão lateral direito "editar":

2.1 Área Solicitante: selecione na lista a área/UDVD da ANAC que está solicitando o atendimento da ALGP/SFI;

2.2 Data da Solicitação: selecione a data na qual chegou ao conhecimento da ALGP/SFI a solicitação;

2.3 Arquivo da Solicitação: inserir neste dado o arquivo do documento motivador da solicitação de ação da ALGP/SFI (ex.: e-mail);

2.4 Meio de Solicitação: selecionar na lista o meio de comunicação pelo qual a solicitação chegou à ALGP/SFI.

Ao terminar o preenchimento desses dados, clique no botão "Ok" no canto inferior direito da tela, para concluir o cadastro e encaminhar a demanda para a etapa seguinte.

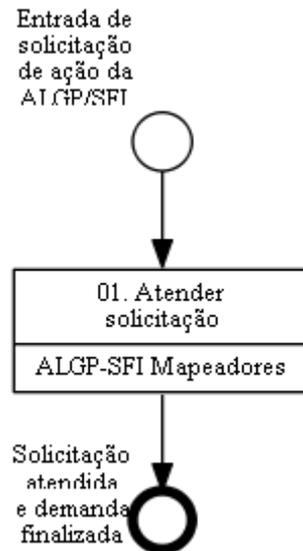
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação atendida e demanda finalizada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: ALGP-SFI Mapeadores.

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) Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos; (3) Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI; (4) Altera dados em tabela de banco de dados SQL Server, com precisão técnica, através dos comandos apropriados da linguagem SQL; (5) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (6) Propõe alteração para a redação de competência, de forma tempestiva e cordial, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências; (7) Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas às ferramenta Power BI; (8) Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Tipo de Solicitação (ALGP/SFI)".

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



01. Atender solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP-SFI (Mapeadores).

DETALHAMENTO: Nesta etapa, o executor da demanda deverá preencher os dados requeridos clicando no botão lateral direito "editar":

1. Tipo de Solicitação: neste dado, selecionar na lista o tipo de atividade/atendimento da ALGP/SFI de acordo com a solicitação. A correta seleção da categoria de atividade/atendimento deverá seguir os critérios contidos no artefato "Tipo de Solicitação (ALGP/SFI)".

Caso ainda reste dúvidas sobre o correto preenchimento do dado, consultar o ALGP Líder.

2. Nome do PT/MPR: selecionar na lista o nome do PT/MPR referente ao atendimento da ALGP/SFI;

3. Data da Solicitação Atendida: selecionar a data em que a solicitação foi atendida;

4. Executor: selecionar o colaborador que atendeu à solicitação;

5. Produto Entregue (arquivo): inserir o print do resultado ou arquivo do produto entregue pela ALGP/SFI ao solicitante.

Em seguida, clique na aba "Dados Múltiplos". Para inserir os dados, clique no botão "Adicionar" e selecione "sim" ou "não" conforme as perguntas.

Esta etapa estará concluída após o correto preenchimento de todos os dados requeridos. Ao término do preenchimento dos dados, clicar em "Concluir Etapa" e finalizar esta demanda de atendimento.

COMPETÊNCIAS:

- Propõe alteração para a redação de competência, de forma tempestiva e cordial, de acordo com a instrução de trabalho e o Manual de Referência de Mapeamento de Competências.
- Ministra, com clareza e eficácia, treinamentos do sistema GFT, conforme metodologia de mapeamento de processos adotada na ANAC.
- Mapeia, com clareza, processos de negócios utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.
- Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI.
- Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI.
- Altera dados em tabela de banco de dados SQL Server, com precisão técnica, através dos comandos apropriados da linguagem SQL.
- Cria instruções de trabalho claras e totalmente compreensíveis pelos leigos.
- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Tipo de Solicitação (ALGP/SFI).

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento, GFT - Demandas, Microsoft Teams, Outlook Web, Power BI, SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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