



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SPI-503-R01

CONVERGÊNCIA PARA CULTURA BPM

06/2022

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	PORTARIA Nº 6.376, DE 9 DE NOVEMBRO DE 2021	Não informado	SPI	Versão Original
R01	Não Publicado	27/06/2022	SPI	1) Processo 'Realizar Atendimento de Suporte em Gestão de Processos' 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. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 10.
 - 3.3) Sistemas, pág. 11.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 14.
- 5) Procedimentos, pág. 15.
 - 5.1) Disseminar Conceitos e Benefícios de BPM, pág. 15.
 - 5.2) Realizar Atendimento de Suporte em Gestão de Processos, pág. 21.
 - 5.3) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos, pág. 29.
 - 5.4) Coordenar Realização de Curso Ministrado Pelo ESPROC, pág. 32.
 - 5.5) Atualizar Guias e Informações em Gestão de Processos, pág. 37.
- 6) Disposições Finais, pág. 42.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) ESPROC - Elaboração

- 1) Atualizar Guias e Informações em Gestão de Processos
- 2) Disseminar Conceitos e Benefícios de BPM
- 3) Realizar Atendimento de Suporte em Gestão de Processos

b) ESPROC - Produção de Relatórios e Séries

- 1) Realizar Atendimento de Suporte em Gestão de Processos

c) GT-ESPROC - Coordenação de Cursos

- 1) Coordenar Realização de Curso Ministrado Pelo ESPROC
- 2) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos
- 3) Realizar Atendimento de Suporte em Gestão de Processos

d) Instrutores de Educação Continuada em Processos

- 1) Coordenar Realização de Curso Ministrado Pelo ESPROC
- 2) Realizar Atendimento de Suporte em Gestão de Processos

e) O GT-ESPROC

- 1) Atualizar Guias e Informações em Gestão de Processos
- 2) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR descreve as ações de promoção da cultura BPM na ANAC, de capacitação e os padrões de atendimento de suporte em gestão de processos, para permitir que os papéis da governança de processos sejam exercidos da melhor forma possível.

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

- a) Disseminar Conceitos e Benefícios de BPM.
- b) Realizar Atendimento de Suporte em Gestão de Processos.
- c) Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos.
- d) Coordenar Realização de Curso Ministrado Pelo ESPROC.
- e) Atualizar Guias e Informações em Gestão de Processos.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SPI-503-R00, aprovado na data de 09 de novembro de 2021.

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
ESPROC - Elaboração	Grupo responsável pela elaboração de peças de comunicação, materiais didáticos, mapas descritivos da rotina de trabalho (Processos de Trabalho), respostas às dúvidas e demandas de ALGP e demais interlocutores internos do ESPROC.
ESPROC - Produção de Relatórios e Séries	Elaborar relatórios e séries usando a base de dados do GFT

ESPROC - Coordenação de cursos	Grupo composto pelo coordenador técnico dos eventos de capacitação da GT-ESPROC.
ESPROC - Instrutores de Curso	Instrutores que ministrarão eventos de educação continuada em processos
O GT-ESPROC	O Gerente Técnico de Escritório de Processos da Superintendência de Planejamento Institucional.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

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

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

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

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

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

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);

- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

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

2. DEFINIÇÕES

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

2.1 Sigla

Definição	Significado
ALGP	Área Local de Gestão de Processos - equipe permanente interna a cada UDVD com a responsabilidade de mapear, identificar e padronizar processos em manuais dentro de sua UDVD.
ESPROC	Escritório de Processos da ANAC

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
Assinatura e-Mail GT-Esproc	Artefato com modelo da assinatura que deve finalizar e-mail de resposta a uma demanda feita a GT-ESPROC.
Cadastro de Normas no Módulo no do GFT	Este artefato descreve com imagens o passo a passo de cadastro de normas no módulo No do sistema GFT.
Comunicação Interna do ESPROC	Textos modelo de notícias das principais atividades do ESPROC para envio à ASCOM.
E-Mail sobre Indicadores Estratégicos à GAPI	E-mail com texto padrão para encaminhar dúvidas relativas a indicadores para GAPI/SPI.
E-Mail Solicitando Atualização de ALGP	E-mail padrão a ser enviado à ASCOM sempre que for necessário atualizar o nome de algum líder de ALGP.
E-Mail Solicitando Reserva de Salas para Treinamento no Curso GFT	E-mail padrão para ser encaminhado à Logística de Cursos de Capacitação para solicitar reserva de salas para treinamento no curso de Formação de Mapeadores de Processos.
Formulário de Atuação em Atividades de Curso ou Concurso	Formulário utilizado por servidores que ministrarão treinamentos na ANAC para recebimento de GECC.
Guia para Automação de Processos Usando o GFT	Guia de modelagem da automação de processos usando o GFT.
Guia Prático de Mapeamento de Processos de Trabalho no GFT	Guia Prático de Mapeamento de Processos de Trabalho no GFT
Manual de Referência de Mapeamento de Processos	Manual de Referência de Mapeamento de Processos editado pelo Escritório de Processos - ESPROC

Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília	Nomes das máquinas do laboratório de informática no Centro de Treinamento de Brasília.
Passo a Passo como Dar Perfil em Módulos do GFT e Colocar Pessoas em Grupo de Coleta	Este artefato descreve como um usuário com Perfil de Administrador de Perfis pode conceder acesso de Administrador Global em módulo do GFT SEM PRECISAR solicitar ao ESPROC.
Passo a Passo para Criar Indicadores no GFT	Orientativo em como cadastrar indicadores no GFTP
Programação Semanal de Cursos	Programação semanal do curso
Projeto Básico para Treinamento do GFT	Modelo de Projeto Básico que deve ser preenchido para a realização de treinamentos do sistema GFT.
Projeto Básico para Treinamento Teórico em Gestão de Processos	Modelo de Projeto Básico que deve ser utilizado para realização do treinamento teórico em Gestão de Processos ministrado pelo ESPROC.
Respostas Padrão	Planilha que traz sugestões de resposta padrão às demandas recebidas pelo ESPROC, juntamente com a sugestão de encaminhamento, isto é, a quem deve ser a demanda enviada.
SGE - Manual do Usuário	Manual para acesso e preenchimento de dados no Sistema de Gerenciamento de Eventos da GTRP/ASCOM.
Vídeo Tutorial sobre Aprovação de MPR	Vídeo tutorial sobre aprovação de MPR

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
Analisa material teórico sobre conceitos pertinentes à gestão de processos e ao Escritório de Processos com compromisso e no sentido de validar o conteúdo.	O GT-ESPROC
Elabora calendário de eventos de capacitação em gestão de processos, observando a disponibilidade orçamentária,	ESPROC - Coordenação de cursos

a agenda dos alunos e instrutores envolvidos e as diretrizes da SGP.	
Revisa material com atenção à língua culta portuguesa e a metodologia, linguagem e ferramentas usadas no gerenciamento de processos da ANAC.	ESPROC - Elaboração

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Controle de Atualizações de MPR	Controle de publicação dos Manuais de Procedimentos	\\svcdf1001\anac\spi\esproc\gft\controle de atualizações de mpr\controle_aprovação_mpr.pbix
Controle de Demandas Evolutivas e Corretivas GFT	Lista de ações a serem implementadas no código do sistema ou não, para resolução de problemas ou adição de funcionalidades, de acordo com o estabelecido entre ESPROC e GESI.	\\svcdf1001\ANAC\SPI\ESPROC\GFT_Lista de correções e adoção de funcionalidades\Demandas GFT -GESI .xlsx
Controle de Pautas de Reunião com Desenvolvedor GFT	Lista dos itens a serem tratados nas reuniões de acompanhamento do GFT, junto ao desenvolvedor.	\\svcdf1001\ANAC\SPI\ESPROC\GFT\Lista de correções e adoção de funcionalidades\CORREÇÕES DE BUGS DO GFT.docx
GFT - Áreas e Grupos	Módulo de Áreas e Grupos do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\4.exe
GFT - Artefatos	Módulo de cadastro de artefatos do sistema GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\8.exe
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
GFT - Processos de Trabalho	Módulo de Processos de Trabalho do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\6.exe
GFT – Relatórios e Séries	Módulo de Relatórios e Séries do GFT	\\sperj1208\GFT\Aplicacao\files\16.exe
Intranet da ANAC	Intranet principal da ANAC onde todos os colaboradores possuem acesso de dentro da organização.	http://intranet.anac.gov.br/
Lista de Líderes da ALGP	Página da Intranet que divulga quem são os líderes das ALGP de todas as UDVD.	https://intranet.anac.gov.br/planejamento_institucional/gestao-de-processos/area-local-de-gestao-de-processos

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
Página na Intranet de Divulgação dos Materiais sobre Gestão de Processos	Página de divulgação dos manuais e guias de mapeamento de processos da ANAC.	https://intranet.anac.gov.br/planejamento_institucional/gestao-de-processos/manuais
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&sigla_sistema=SEI
SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos	O Sistema de Gerenciamento de Eventos (SGE) é identificado como um conjunto de atividades, administrativas e operacionais, cuja principal finalidade é prover as informações necessárias para o devido planejamento dos eventos.	https://sistemas.anac.gov.br/sge

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo	Tipo do Processo Administrativo
Formulário de GECC Instrutor 1	Formulário Gecc - Anexo Iii	Solicitação de Curso	capacitação: solicitação de execução de evento de capacitação com pagamento de gecc
Formulário de GECC Instrutor 2	Formulário Gecc - Anexo Iii	Solicitação de Curso	capacitação: solicitação de execução de evento de capacitação com pagamento de gecc
Formulário de GECC Instrutor 3	Formulário Gecc - Anexo Iii	Solicitação de Curso	capacitação: solicitação de

			execução de evento de capacitação com pagamento de gecc
Memorando de Solicitação de Curso	Memorando	Solicitação de Curso	capacitação: solicitação de execução de evento de capacitação com pagamento de gecc
Memorando de Solicitação de Curso -Turma Presencial	Memorando	Solicitação de Curso	capacitação: solicitação de execução de evento de capacitação com pagamento de gecc
Programação Semanal	Anexo	Solicitação de Curso	capacitação: solicitação de execução de evento de capacitação com pagamento de gecc
Projeto Básico	Projeto Básico - Evento de Capacitação	Solicitação de Curso	capacitação: solicitação de execução de evento de capacitação com pagamento de gecc
Projeto Básico - Evento de Capacitação	Projeto Básico - Evento de Capacitação	Capacitação: Solicitação de Execução de Evento de Capacitação sem Pagamento de GECC	capacitação: solicitação de execução de evento de capacitação sem pagamento de gecc

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 Disseminar Conceitos e Benefícios de BPM

Este processo de trabalho descreve a rotina de disseminação dos benefícios de ações de BPM, de divulgação de histórias de sucesso e rotina de promoção de eventos que criem uma cultura de BPM.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de comunicação ou promoção de evento de disseminação de BPM", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Sempre que uma iniciativa de BPM é concluída, por exemplo, uma análise para melhoria de processo, pode haver a necessidade de disseminar a história de sucesso. Essa avaliação de necessidade deve ser feita junto à equipe que conduziu a iniciativa BPM'.

Da mesma forma, é ideal realizar um Fórum de trocas de experiências BPM com cases de sucesso, concatenando os resultados do ano e incluindo palestrantes de escritórios de outras Agências Reguladoras, órgãos públicos ou privados. O evento segue calendário pactuado no Plano de Comunicação Institucional (PCI) e sua organização começa no mínimo 40 dias antes da data programada'.

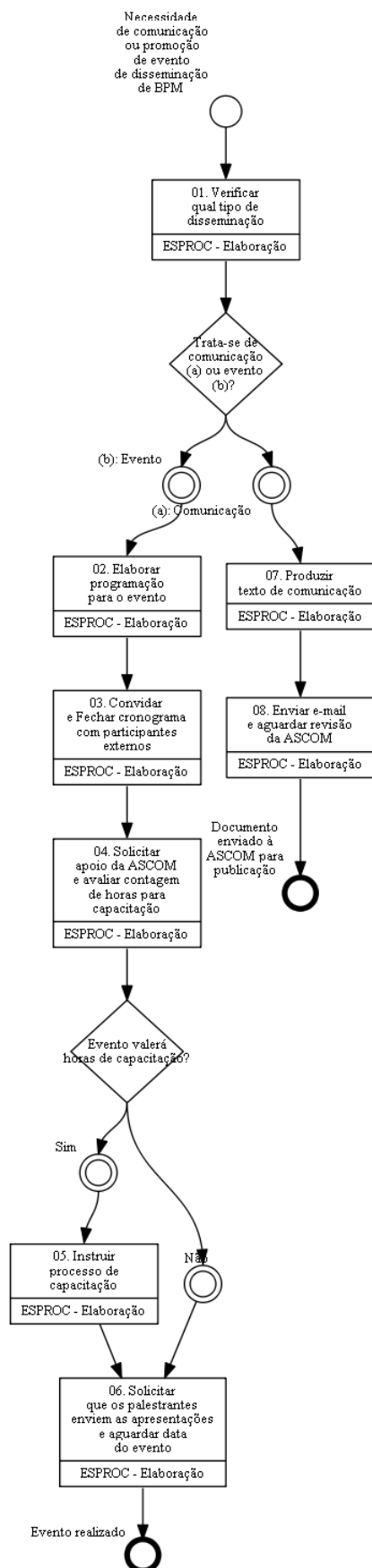
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Evento realizado.
- b) Documento enviado à ASCOM para publicação.

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

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "SGE - Manual do Usuário", "Comunicação Interna do ESPROC".

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



01. Verificar qual tipo de disseminação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Deve-se analisar qual tipo de ação de disseminação deve ser feita: (a) publicação de nota na intranet, e-mail institucional, matéria na RADAR; ou (b) evento de promoção da cultura e disseminação das práticas e benefícios BPM.

A alternativa (a) deve ser escolhida sempre que:

a.1) Materiais didáticos do ESPROC (Manual de Referência, Guia de mapeamento ou quaisquer outros manuais futuros emitidos pelo ESPROC) tiverem sido significativamente alterados.

a.2) Tivermos recebido visita técnica ou benchmarking sobre os trabalhos do ESPROC.

a.3) Houver disponibilização de cursos oferecidos pelo ESPROC.

a.4) Existir iniciativa de Análise para Melhoria de Processo agendada

a.5) Tivermos concluído Análise para Melhoria de Processo

A alternativa (b) deve ser escolhida no âmbito da programação dos Fóruns de Gestão de Processos, eventos com tendência anual, tradicionalmente previstos no Plano de Comunicação Institucional, junto à ASCOM. Seu planejamento deve iniciar cerca de 40 dias antes da data programada para o evento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Trata-se de comunicação (a) ou evento (b)?" seja "(b): Evento", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar programação para o evento". Caso a resposta seja "(a): Comunicação", deve-se seguir para a etapa "07. Produzir texto de comunicação".

02. Elaborar programação para o evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Tendo por base o nome e o formato (distância ou presencial) do evento pactuados no PCI, deve-se elaborar uma proposta de cronograma para o evento e validá-la junto a O GT-ESPROC. Uma das decisões a serem tomadas pelo ESPROC - Elaboração nesse momento é se o evento deverá ser considerado uma capacitação ou não. Outro ponto crítico, este a ser verificado junto à ASCOM, é verificar se a data estimada para o evento não choca com outro evento institucional e, em caso de evento presencial, se há disponibilidade de espaço (auditório, sala, etc.) na data e no horário.

Tradicionalmente eventos presenciais podem ser mais longos que os não presenciais. Recomenda-se que eventos não presenciais não tenham mais que 2 horas consecutivas de programação.

Podem compor o cronograma: palestras de pessoal interno (ANAC), palestras de pessoal convidado, oficinas e dinâmicas. Em eventos presenciais é possível solicitar lanche para o evento, desde que atendidas as regras de orçamento da ASCOM e considerando que essa solicitação só é viável quando mais de 50% do público é externo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Convidar e Fechar cronograma com participantes externos".

03. Convidar e Fechar cronograma com participantes externos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: A partir da programação idealizada na etapa anterior, deve-se contatar os palestrantes e convidados que conduzirão o evento, confirmando interesse, e fechando as datas em suas agendas. É muito importante combinar o tempo de apresentação disponível para cada participante, para evitar atrasos e impactos nas palestras subsequentes.

Solicite o apoio da SPI - Secretaria para enviar os convites pelo Outlook Web, com o horário do evento e o endereço da ANAC (caso evento seja presencial) ou link de acesso à sala virtual.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Solicitar apoio da ASCOM e avaliar contagem de horas para capacitação".

04. Solicitar apoio da ASCOM e avaliar contagem de horas para capacitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Com no mínimo 20 dias de antecedência do evento, deve-se solicitar apoio da ASCOM quanto à condução do evento. Para isso acesse o SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos e insira o projeto básico do evento, seguindo o SGE - Manual do Usuário.

Para eventos presenciais as informações a serem consideradas são as seguintes:

- 1) Confirmação de disponibilidade de espaço para condução do evento (auditório, sala, etc.)
- 2) Cobertura de fotos (se necessário, considerando eventual divulgação posterior)
- 3) Oferta de lanche
- 4) Mestre de cerimônias ou apresentador (em caso de eventos considerados solenes ou que envolvam participação do Diretor de órgãos externos ou da ANAC)
- 5) Disponibilidade de operador de som
- 6) Transmissão em tempo real para internet no canal da ANAC

Além disso, deve-se resgatar aqui a decisão sobre o evento contar para capacitação ou não.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SGE - Manual do Usuário.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Evento valerá horas de capacitação?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar que os palestrantes enviem as apresentações e aguardar data do evento". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Instruir processo de capacitação".

05. Instruir processo de capacitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Deve-se autuar processo administrativo no SEI com o Projeto Básico - Evento de Capacitação e enviar à GTCA(SGP).
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Capacitação: Solicitação de Execução de Evento de Capacitação sem Pagamento de GECC 1.1. Projeto Básico - Evento de Capacitação (Projeto Básico - Evento de Capacitação)
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar que os palestrantes enviem as apresentações e aguardar data do evento".

06. Solicitar que os palestrantes enviem as apresentações e aguardar data do evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
DETALHAMENTO: Tanto em eventos presenciais quanto em eventos à distância ter de antemão as apresentações a serem feitas auxilia na fluidez do evento, além de ser importante para verificar compatibilidades de exibição e mesmo ajustar os tempos de apresentação de cada participante. Por isso, seja palestrante interno ou externo, solicite com antecedência de uma semana a apresentação e avalie junto à ASCOM a compatibilidade do arquivo, a ordem correta das palestras cujos materiais apoiam, tempo, etc.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Produzir texto de comunicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
DETALHAMENTO: Deve-se elaborar o texto que será publicado pela ASCOM, seguindo as diretrizes do artefato Comunicação Interna do ESPROC e apresentar a O GT-ESPROC. Caso seja necessário, peça apoio a algum colega na ASCOM quanto à identificação de qual será o modo de veiculação mais adequado. Para cada modo de veiculação da matéria há um estilo de escrita mais adequado. Por sua vez, o que determina o modo de veiculação é o público alvo e o teor da matéria: <p>Público específico, que não qualquer servidor: o mais indicado é o envio de e-mail ou o uso de outros canais, como o Microsoft Teams. Nesses casos o ideal é ser o mais sucinto e objetivo possível.</p> <p>Público geral, toda a ANAC: uma notícia na Intranet pode ser o mais indicado. Textos curtos, com três parágrafos são o esperado.</p> <p>Público geral, toda ANAC, mas matéria extensa e com conteúdo estruturante: nesse caso pode ser que algumas páginas na RADAR sejam o mais adequado, por permitir uma estruturação de texto mais complexa.</p>
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Comunicação Interna do ESPROC.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Microsoft Teams.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Enviar e-mail e aguardar revisão da ASCOM".

08. Enviar e-mail e aguardar revisão da ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Com o texto validado pelo O GT-ESPROC, deve-se enviá-lo para o e-mail "comunica@anac.gov.br" para publicação e aguardar retorno da ASCOM.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Realizar Atendimento de Suporte em Gestão de Processos

Este processo trata da rotina de atendimento a dúvidas e solicitações diversas sobre a Gestão de Processos na ANAC e o uso do sistema que lhe dá suporte.

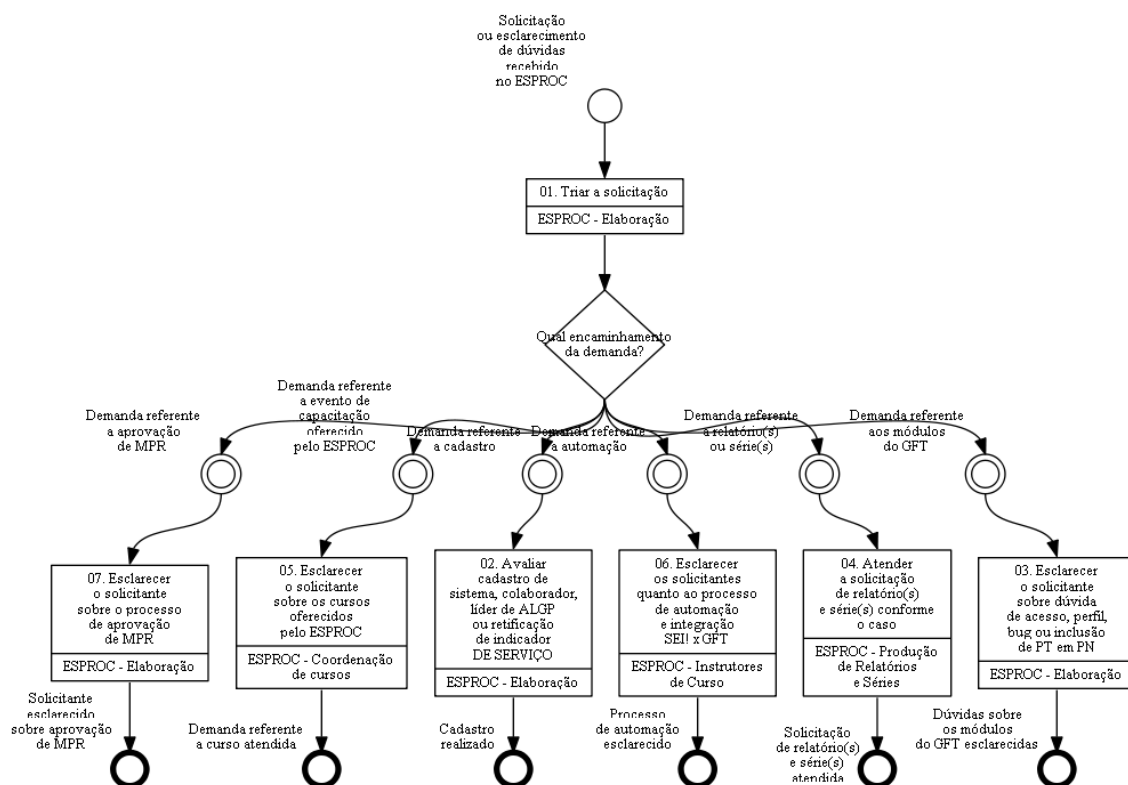
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação ou esclarecimento de dúvidas recebido no ESPROC", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Solicitante esclarecido sobre aprovação de MPR.
- b) Cadastro realizado.
- c) Dúvidas sobre os módulos do GFT esclarecidas.
- d) Solicitação de relatório(s) e série(s) atendida.
- e) Demanda referente a curso atendida.
- f) Processo de automação esclarecido.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - Coordenação de cursos, ESPROC - Elaboração, ESPROC - Instrutores de Curso, ESPROC - Produção de Relatórios e Séries.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Passo a Passo como Dar Perfil em Módulos do GFT e Colocar Pessoas em Grupo de Coleta", "Vídeo Tutorial sobre Aprovação de MPR", "Respostas Padrão", "E-Mail sobre Indicadores Estratégicos à GAPI", "Passo a Passo para Criar Indicadores no GFT", "Cadastro de Normas no Módulo no do GFT", "Assinatura e-Mail GT-Esproc", "E-Mail Solicitando Atualização de ALGP".

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



01. Triar a solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: As solicitações podem chegar por e-mail ou telefone ou chat institucional. Independente de como a solicitação chegar, a tratativa é a mesma:

- Questões sobre CADASTRO devem ser tratadas na ATIVIDADE 2: cadastro de Processos de Trabalho no GFT, Alteração Cadastral de Colaboradores, Cadastro de Sistemas, Cadastro de colaborador, cadastro de novo líder de ALGP, Retificação de valor de indicador de serviço.
- Questões com assunto relativo a perfis de acesso, primeiro acesso ao GFT, bugs do GFT, Exclusão de Processo de Trabalho ou Inclusão de PT em PN ou Competências ATIVIDADE 3.
- Questões sobre pedido de DADOS OU acesso a RELATÓRIO ou Série no GFT devem ser tratadas na ATIVIDADE 4.
- Questões com assuntos de CURSOS iniciativas de treinamento OFERTADOS PELO ESPROC devem ser tratadas na ATIVIDADE 5.
- Questões com assunto de Automação de Processos de Trabalho e a integração SEI x GFT são tratadas na ATIVIDADE 6.
- Questões relativas à Aprovação de MPR devem ser tratadas na ATIVIDADE 7.

****RESPONDA SEMPRE DA CAIXA DO ESPROC (de:esproc@anac.gov.br) e assine de acordo com Artefato "Assinatura e-mail GT-Esproc".****

As dúvidas sobre os módulos abaixo são endereçadas aos respectivos gestores (ALGP sempre copiada):

<p>Certificados - SGP/GDPE</p> <p>Trilhas de Aprendizagem- SGP/GDPE</p> <p>Cargos Comissionados - SGP/GAPE</p> <p>Planos Estratégicos - SPI/GAPI</p> <p>Indicadores de Desempenho - SPI/GAPI e SPI/GT-ESPROC: Os indicadores referentes à prestação de serviços são de governança da GT-ESPROC. Indicadores estratégicos são temática exclusiva da GAPI, conforme Artefatos Passo a Passo como Dar Perfil em Módulos do GFT e Colocar Pessoas em Grupo de Coleta, Passo a Passo para Criar Indicadores no GFT e E-Mail sobre Indicadores Estratégicos à GAPI. Além disso, dúvidas sobre o que cada perfil de acesso pode fazer, como ocorre a inativação de um indicador ou outras questões operacionais do módulo podem ser tratadas por ambas as áreas.</p> <p>Competência e CHA - SGP/GDPE (A única questão sobre competência que é afeta ao GT-ESPROC é sua relação com os PT. Entretanto, um PT NÃO precisa de competência para ser aprovado dentro de um MPR: nem sempre um processo de trabalho exige um curso ou uma capacitação especial ou um CHA desenvolvido para executá-lo. Este PT é um exemplo.)</p> <p>Normas - ASTEC. Foi acordado que a inserção de novos RBAC, Resoluções, Instruções Suplementares e IN neste módulo seria feito pela ASTEC. Entretanto, qualquer ALGP interessada ou área de normativa das UDVD pode receber perfil para fazê-lo se assim tiver interesse. O artefato Cadastro de Normas no Módulo no do GFT apresenta o passo a passo.</p> <p>As solicitações que tratem dos demais módulos/assuntos devem ser avaliadas no sentido de envolverem ou não a liderança da ALGP da UDVD. A ALGP atua como primeira instância de dúvidas dos servidores que trabalham naquela unidade. Quando a dúvida/solicitação não for endereçada do líder da ALGP, sempre que possível devemos copiar o líder na resposta. É claro que dúvidas recebidas por telefone ou chat não terão essa opção aplicada.</p> <p>A Lista de Líderes da ALGP pode ser consultada na intranet.</p> <p>Alguns assuntos podem ter necessidade de validação pelo líder da ALGP antes da resposta. Em caso de dúvida consulte o GT-ESPROC.</p>
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Passo a Passo para Criar Indicadores no GFT, Passo a Passo como Dar Perfil em Módulos do GFT e Colocar Pessoas em Grupo de Coleta, Cadastro de Normas no Módulo no do GFT, E-Mail sobre Indicadores Estratégicos à GAPI, Assinatura e-Mail GT-Esproc.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Líderes da ALGP.</p>
<p>CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual encaminhamento da demanda?" seja "demanda referente a aprovação de MPR", deve-se seguir para a etapa "07. Esclarecer o solicitante sobre o processo de aprovação de MPR". Caso a resposta seja "demanda referente aos módulos do GFT", deve-se seguir para a etapa "03. Esclarecer o solicitante sobre dúvida de acesso, perfil, bug ou inclusão de PT em PN". Caso a resposta seja "demanda referente a cadastro", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar cadastro de sistema, colaborador, líder de ALGP ou retificação de indicador DE SERVIÇO". Caso a resposta seja "demanda referente a automação", deve-se seguir para a etapa "06. Esclarecer os solicitantes quanto ao processo de automação e integração SEI! x GFT". Caso a resposta seja "demanda referente a evento de capacitação oferecido pelo ESPROC", deve-se seguir para a etapa "05. Esclarecer o solicitante sobre os cursos oferecidos pelo ESPROC".</p>

Caso a resposta seja "demanda referente a relatório(s) ou série(s)", deve-se seguir para a etapa "04. Atender a solicitação de relatório(s) e série(s) conforme o caso".

02. Avaliar cadastro de sistema, colaborador, líder de ALGP ou retificação de indicador DE SERVIÇO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Consulte o artefato Respostas Padrão e, depois de proceder às alterações necessárias (conforme descrito abaixo) ou identificar que a alteração não pode ser feita por qualquer motivo, elabore e envie e-mail de resposta ao solicitante.

Em se tratando de solicitação de CADASTRO DE NOVO SISTEMA, é preciso que o solicitante envie os seguintes dados: nome do sistema, descrição do sistema como deve estar escrita no MPR, endereço eletrônico ou caminho da pasta de rede incluindo o nome da planilha e a extensão do arquivo e o tipo. Os sistemas são muito mais que link da Web, podem ser pastas de rede ou arquivos tipo banco de dados (Excel, Access, et). SISTEMAS SÃO CADASTRADOS NO GFT PARA QUE NÃO TENHAM SEUS LINKS ESCRITOS NAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO. As instruções de trabalho não podem ser editadas após a publicação do MPR dentro do qual seu PT está contido. Cadastrando o sistema, é possível usar códigos de preenchimento estáticos para referenciar o nome do sistema - e não digitá-lo na IT - de modo que o nome sempre fique atual e possa ser editado a qualquer momento no módulo Si. Não cadastramos aplicativos instalados na máquina do usuário dentro do módulo Sistemas (exemplos: Teams e Webex).

Caso a solicitação de CADASTRO seja DE NOVO COLABORADOR são necessários os seguintes dados: Nome completo do novo colaborador, login, área, email, função, a cidade de exercício do cargo, o CPF, data de entrada na ANAC e data de entrada na unidade de lotação atual. O cadastro é feito no módulo RI acessando o botão "Nova Pessoa". ANTES DE CADASTRAR OU PEDIR OS DADOS, VERIFIQUE SE A PESSOA JÁ NÃO ESTÁ CADASTRADA E APENAS 'INATIVADA' NO MÓDULO RI.

A GAPE é a área responsável por proceder ao cadastro, à inativação e à movimentação de SERVIDORES. Em caso de alteração cadastral de colaborador (estagiário ou terceirizado), acessar a opção de 'editar pessoa' no módulo Ri, após selecionar na busca o colaborador que passou por movimentação.

Caso a demanda seja para INFORMAR NOVO LÍDER DE ALGP, envie e-mail à ASCOM com cópia para o Ponto Focal da ASCOM, solicitando a atualização da página da intranet com a Lista de Líderes da ALGP, de acordo com o artefato E-Mail Solicitando Atualização de ALGP. Após receber a resposta de que a atualização foi feita, responda ao demandante.

Caso a demanda seja para a área RETIFICAR uma coleta de INDICADOR DE SERVIÇO, é preciso entrar no Módulo de Indicadores, pesquisar pelo Indicador a ser alterado, selecionar a versão, e clicar em "Ver Indicador". Selecionar o período e clicar em Abrir/Fechar Retificação. É bom frisar que o solicitante deve fechar o Módulo de Indicadores e abrir novamente para que ele possa realizar a alteração desejada. Atenção: para fazer isso você precisa estar como Administrador Global do Módulo de Indicadores. Caso a demanda seja referente a um indicador do Plano Estratégico, salientar ao solicitante que essa demanda deve ser tratada com a GAPI/SPI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail sobre Indicadores Estratégicos à GAPI, E-Mail Solicitando Atualização de ALGP, Respostas Padrão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Líderes da ALGP.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Esclarecer o solicitante sobre dúvida de acesso, perfil, bug ou inclusão de PT em PN

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Consulte o artefato Respostas Padrão e, depois de proceder às alterações necessárias (conforme descrito abaixo) ou identificar que a alteração não pode ser feita por qualquer motivo, elabore e envie e-mail de resposta ao solicitante.

PRIMEIRO ACESSO GFT - Todos os servidores quando entram na Agência são cadastrados pela SGP no GFT, entretanto estagiários e terceirizados não. Um usuário apenas consegue acessar o GFT se nele tiver cadastro. Portanto, para acessar o sistema, o usuário deve solicitar cadastro ou, caso seja servidor, aguardar que o cadastro seja feito pela área responsável.

SOLICITAÇÃO DE PERFIL - Verifique qual o perfil de acesso está sendo solicitado e em qual módulo. Alguns módulos do GFT não são geridos pela GT-ESPROC, outros módulos necessitam de treinamento para concedermos o perfil, então é necessário avaliar o que o solicitante precisa fazer e em qual módulo se dá essa ação, para que executemos a correta análise. Tratando-se de módulo gerido pelo ESPROC, confira se o solicitante já foi treinado - SEJA FORMAL OU INFORMALMENTE- e se sua ALGP está ciente da solicitação de perfil. NÃO CONCEDEMOS PERFIL AO MÓDULO RS

RELATO DE BUG/PROBLEMAS NO SISTEMA - A primeira ação a se tomar é simular o problema relatado no ambiente de Simulação do GFT. Reproduza a situação exata do problema, usando inclusive o login do reclamante, e identifique do que se trata, de fato. Algumas questões não podem ser resolvidas pela GT-ESPROC e devem ser encaminhadas para o desenvolvedor do sistema, via reuniões de acompanhamento. Essas questões são as de:

1) bugs do GFT;

2) pedido de novas funcionalidades no GFT.

Um 'bug' é caracterizado por uma MessageBox com a letra 'X' circunscrita em um círculo vermelho. Após fechar a MessageBox todo o módulo que estava sendo trabalhado fecha. QUALQUER OUTRA COISA NÃO É BUG. Frequentemente os usuários descrevem como bug algo que, na verdade é problema de filtros aplicados na interface ou MessageBox com textos descritivos de como solucionar alguma inconsistência (caracterizados por triângulos amarelos). Em ambos os casos os próprios usuários conseguem solucionar sozinhos as questões, que não são bugs ou 'erros'.

Caso se trate, de fato, de um problema a ser corrigido pelo desenvolvedor do sistema, solicite todas as informações necessárias para correção do problema: por exemplo, caso se trate de problemas com processo automatizado é imprescindível o número da demanda com problema, a descrição do que se tenta fazer quando o problema aparece, prints do problema, login dos usuários envolvidos na execução da demanda/gatilho do problema.

Teste no ambiente de Simulação do GFT a reprodução do erro, para colher todos os dados necessários ao desenvolvedor para solução do problema. Anote, de forma objetiva e sucinta, o bug no Controle de Pautas de Reunião com Desenvolvedor GFT.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Respostas Padrão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Pautas de Reunião com Desenvolvedor GFT.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Atender a solicitação de relatório(s) e série(s) conforme o caso

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Produção de Relatórios e Séries.

DETALHAMENTO: O GT-ESPROC NÃO concede perfis ao MÓDULO GFT – Relatórios e Séries para pessoas de outras UDVD. Apenas pessoas do GT-ESPROC podem receber perfil de administrador (ou equivalente) para CRIAR e EDITAR relatórios ou séries.

O GT-ESPROC concede a VISUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO DE Relatórios ou Séries. Caso se trate deste tipo de demanda, valide junto ao GT-ESPROC a concessão.

Para conceder a visualização ao relatório, acesse o GFT – Relatórios e Séries, selecione o relatório ou série solicitado, clique no botão "Editar Relatório", e no campo inferior direito insira a unidade ou grupo que terá permissão de acesso ao relatório. Essa permissão DE ACESSO é dada para grupos ou áreas e não usuários, nominalmente.

Se a demanda é para Criação Relatório ou Série no GFT, verifique se as informações enviadas são suficientes para a elaboração do código SQL e se é possível obter o solicitado via relatório/SQL.

Consulte o artefato Respostas Padrão depois de proceder às ações necessárias (conforme descrito acima) ou identificar que a série ou relatório não pode ser feito/concedido acesso, elabore e envie e-mail de resposta ao solicitante.

Observações: O botão "permissão" no GFT – Relatórios e Séries confere a possibilidade de edição daquele relatório ou série ao login informado. Entretanto, como não concedemos perfil de criação/edição no módulo GFT – Relatórios e Séries, esta ação apenas caracteriza quem é a pessoa que deve ser consultada quando algum usuário solicita acesso àquele relatório/série. Para colocar um relatório/série no login de edição de alguém, selecione o relatório/série, clique no botão "Permissão", escolha se a mudança de edição é para todos os relatórios associados ao login ou somente o relatório específico, insira o login da nova pessoa responsável pelo relatório/série, e clique em "OK".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Respostas Padrão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT – Relatórios e Séries.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Esclarecer o solicitante sobre os cursos oferecidos pelo ESPROC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GT-ESPROC - Coordenação de Cursos.
DETALHAMENTO: Consulte o artefato Respostas Padrão para esclarecer a questão colocada pelo solicitante. De posse da resposta, comunique o solicitante pelo e-mail institucional da GT-ESPROC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Respostas Padrão.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Esclarecer os solicitantes quanto ao processo de automação e integração SEI! x GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Instrutores de Educação Continuada em Processos.
DETALHAMENTO: Consulte o artefato Respostas Padrão depois de proceder às ações necessárias (conforme descrito abaixo) ou identificar que a questão não pode ser atendida por qualquer motivo, elabore e envie e-mail de resposta ao solicitante. Tradicionalmente a GT-ESPROC atua em iniciativas de automação que envolva mais de uma UDVD da ANAC. Opcionalmente, dependendo da situação é possível que a GT-ESPROC participe com critério mais auxiliar do que executivo em automações que afetem apenas uma área. As iniciativas de automação das quais a GT-ESPROC participa por vezes necessitam de acompanhamento posterior, quando os executores começarão de fato a interagir com o sistema. Geralmente são designados dois pontos focais para saneamento de dúvidas de processos automatizados: tudo que for referente a dúvida de operacionalização do GFT fica a cargo da GT-ESPROC e todo conteúdo técnico, a cargo da área de atuação majoritária ou mais interessada no produto do processo. Para dúvidas específicas da operacionalização de um processo automatizado com auxílio da GT-ESPROC, caso seja viável, consultar diretamente o indivíduo dessa área que conduziu a iniciativa de automação. Já sobre a integração SEI! x GFT é um assunto amplo e em constante evolução e as questões podem ser diversas. Consulte a equipe que atua em automação de processos em caso de dúvidas.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Respostas Padrão.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Esclarecer o solicitante sobre o processo de aprovação de MPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
DETALHAMENTO: A Aprovação de MPR no sistema GFT NÃO É MAIS feita rotineiramente pelos colaboradores da GT-ESPROC após sua publicação em BPS. Conforme divulgado às ALGP em 2022 a rotina foi delegada às próprias ALGP.

Para isso foi criado o perfil de "Administrador de UDVD" no GFT - Manual de Procedimento e solicitado às ALGP que indicassem duas pessoas (em cada UDVD) responsáveis por fazer as aprovações de seus MPRs no GFT, após a publicação em BPS.

Ao receber pedido de perfil de "Administrador de UDVD" deve-se abrir o Controle de Atualizações de MPR e verificar na aba de controle de perfil se o colaborador possui capacitação nos módulos de capacitação disponibilizados pela GT-ESPROC. Isto nos ajuda a entender se o solicitante do perfil já tem familiaridade como sistema. Uma outra forma de se certificar quanto ao conhecimento do solicitante é abrir o módulo RI, buscar pelo nome encaminhado, clicar no botão "ver pessoa", clicar na aba "Certificado" e verificar se o colaborador possui certificado no curso "Formação de mapeadores".

Caso o colaborador tenha a capacitação requisitada, ou a sua ALGP tenha assegurado de que treinou informalmente o colaborador, o perfil pode ser concedido: deve-se acessar o módulo "Perfis e ajustes", selecionar a opção "manual de procedimento", selecionar o perfil "Administrador de UDVD", clicar no botão "adicionar usuário", digitar o login e dar 'ok' no pé direito da tela.

Também é possível indicar que o novo "Administrador de UDVD" consulte o Vídeo Tutorial sobre Aprovação de MPR no GFT ou também no canal das ALGP no Microsoft Teams.

Genericamente, a sequência de ações que a ALGP deve fazer para aprovar uma nova versão de MPR ou um novo MPR são as seguintes:

- 1- elaboração ou revisão dos processos de trabalho que compõem ou compõem o MPR>
- 2-revisão ou elaboração de Manual de procedimentos>
- 3-validação do texto do manual pelo gerente dos executores implicados>
- 4-autuação de processo administrativo contendo o MPR e portaria de publicação do manual, além de despacho de encaminhamento>
- 5-assinatura pelo superintendente implicado>
- 6-envio à ASTEC>
- 7- APROVAÇÃO NO GFT, APÓS PUBLICAÇÃO PELA ASTEC. Como não há mais revogação tácita, SEMPRE SERÁ NECESSÁRIO AO MESMO TEMPO REVOGAR A PORTARIA ANTERIOR E APROVAR A VERSÃO ATUAL DO MPR. Por exemplo, se a R00 de um MPR foi aprovada pela Portaria SGP nº 123, a portaria de aprovação da R01 desse MPR deverá dizer em seu artigo 1º ou 2º que esta portaria SGP nº 123 está revogada agora.

Consulte o artefato Respostas Padrão depois de proceder às ações necessárias (conforme descrito acima), elabore e envie e-mail de resposta ao solicitante.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Vídeo Tutorial sobre Aprovação de MPR, Respostas Padrão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Microsoft Teams, Controle de Atualizações de MPR, GFT - Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Preparar Calendário de Cursos da Educação Continuada em Processos

Este processo de trabalho trata da elaboração do calendário de cursos oferecidos pelo GT-ESPROC.

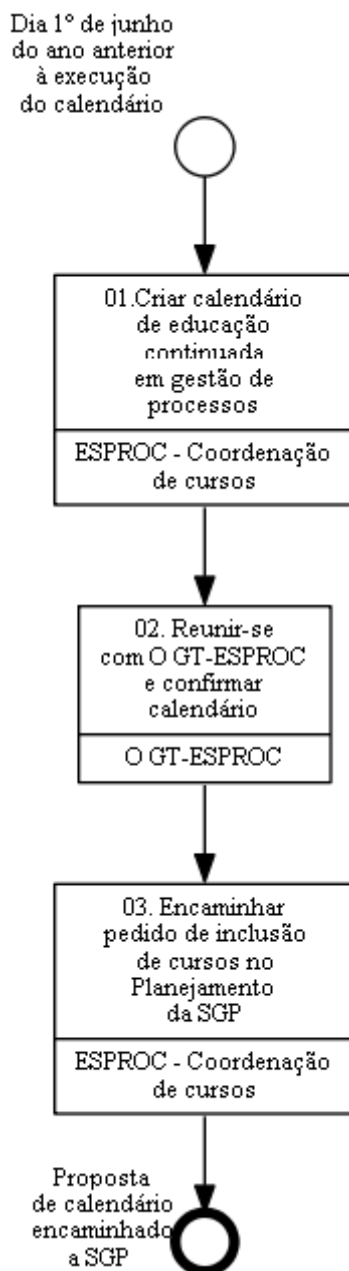
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Dia 1º de junho do ano anterior à execução do calendário", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'O processo é disparado recorrentemente pelo sistema GFT, todo dia 05 de dezembro'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Proposta de calendário encaminhado a SGP.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - Coordenação de cursos, O GT-ESPROC.

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

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



01. Criar calendário de educação continuada em gestão de processos

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

DETALHAMENTO: Definir a quantidade de cursos e as datas em que serão oferecidos. Para cada curso, deve-se selecionar um instrutor e também o coordenador técnico. Deve-se conferir com cada instrutor a possibilidade dele(a) ministrar os cursos e a disponibilidade nas datas propostas. Deve-se fazer ajustes nas datas, se solicitado. Faz-se necessário avisar os instrutores que as datas e a nomeação para instrutoria ainda passarão pelo crivo de O GT-ESPROC.

COMPETÊNCIAS:

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

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.

DETALHAMENTO: Validar o calendário com a quantidade de cursos, datas e instrutores com O GT-ESPROC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar pedido de inclusão de cursos no Planejamento da SGP".

03. Encaminhar pedido de inclusão de cursos no Planejamento da SGP

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

DETALHAMENTO: Quando a proposta de calendário para o próximo ano estiver finalizada, deve-se encaminhá-la ao AICD e aguardar o recebimento do pedido de programação para informar as datas e a quantidade de treinamentos prevista para o próximo exercício.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Coordenar Realização de Curso Ministrado Pelo ESPROC

Este processo define as atividades que devem ser desempenhadas para que o curso previsto seja realizado.

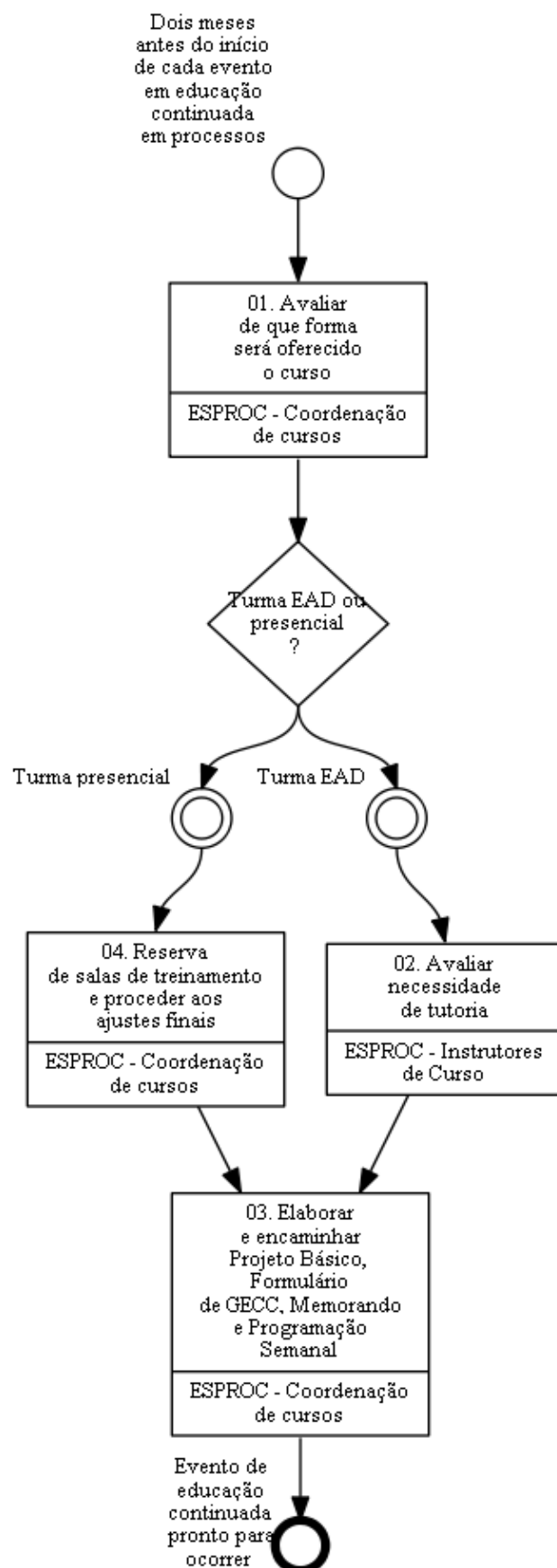
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Dois meses antes do início de cada evento em educação continuada em processos", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Dois meses antes do início de cada evento em educação continuada em processos'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento de educação continuada pronto para ocorrer.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ESPROC - Coordenação de cursos, ESPROC - Instrutores de Curso.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Projeto Básico para Treinamento Teórico em Gestão de Processos", "Formulário de Atuação em Atividades de Curso ou Concurso", "Programação Semanal de Cursos", "Projeto Básico para Treinamento do GFT", "E-Mail Solicitando Reserva de Salas para Treinamento no Curso GFT", "Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília".

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



01. Avaliar de que forma será oferecido o curso

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

DETALHAMENTO: Deve-se avaliar se o curso será presencial ou EAD. Sendo presencial há de se avaliar se ele será ministrado de forma segregada, primeiro a parte teórica e, depois, a prática. Nesses casos, se a parte teórica não é pré-requisito para a parte prática, o ideal é que sejam feitos dois Projetos Básicos, como se fossem dois cursos separados, já que um aluno pode participar da parte prática sem ter cursado a parte teórica no mesmo ano.

Os cursos não presenciais podem ser EAD síncrono ou EAD assíncrono. Essas formas de aplicação (presencial ou EAD) geralmente já ficam definidas, conforme o curso a ser ministrado, no momento do planejamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Turma EAD ou presencial ?" seja "turma EAD", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar necessidade de tutoria". Caso a resposta seja "turma presencial", deve-se seguir para a etapa "04. Reserva de salas de treinamento e proceder aos ajustes finais".

02. Avaliar necessidade de tutoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Instrutores de Educação Continuada em Processos.

DETALHAMENTO: Verificar caso a caso a necessidade de atuação no fórum, de acordo com o que fora feito em edições anteriores do mesmo evento de capacitação ou de acordo com o sugerido pela SGP e/ou O GT-ESPROC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar e encaminhar Projeto Básico, Formulário de GECC, Memorando e Programação Semanal".

03. Elaborar e encaminhar Projeto Básico, Formulário de GECC, Memorando e Programação Semanal

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

DETALHAMENTO: Nesta etapa existem quatro diferentes documentos que podem ser criados para compor o processo administrativo:

- a) Projeto Básico,
- b) Memorando de Solicitação de Curso,
- c) Programação Semanal do Curso,
- d) Formulário de GECC Instrutor (este documento apenas é requerido em caso de cursos ministrados de forma presencial).

O documento Projeto Básico (PB) está disponível na aba Documentos e Processos Administrativos da descrição deste processo. O modelo deve ser verificado, especialmente sobre as seguintes informações:

- 1) MODALIDADE SUGERIDA: O curso pode ser presencial ou a distância.
- 2) DEMANDA: caso o evento conste do Plano que a SGP faz anualmente, deve-se marcá-lo como ordinário, caso contrário, como extraordinário ao Plano. O Plano da SGP em vigor pode ser encontrado na SEI.

- 3) CARGA HORÁRIA.
- 4) DURAÇÃO.
- 5) PERÍODO SUGERIDO: As datas combinadas para realização do curso.
- 6) QUANTITATIVO DE PARTICIPANTES: Em turmas EAD sem obrigatoriedade de interação esse campo pode ser preenchido como ilimitado, já em turmas presenciais deve-se determinar o número mínimo e máximo de alunos lembrando que o número mínimo deve ser sempre 60% do número máximo e que, caso não seja atingido o número mínimo de participantes o treinamento será cancelado ou adiado. Na estipulação do número máximo de participantes deve-se considerar o total de computadores disponíveis para a aula de sistema e também critérios didáticos (uma classe com grande quantitativo de alunos pode implicar em baixo aproveitamento).
- 7) INSTRUTORES: anotar os instrutores e tutores.
- 8) COORDENADOR TÉCNICO: O executor desta etapa será o coordenador técnico do curso.
- 9) PONTO FOCAL DE CAPACITAÇÃO: deve-se colocar o Agente de Integração de Capacitação e Desenvolvimento - AICD da SPI. Caso não se saiba quem é o Agente de Integração, deve-se perguntar a O GT-ESPROC.
- 10) CRONOGRAMA DE ATIVIDADES.

Juntamente com o Projeto Básico, deve ser elaborado o Memorando de Solicitação de Cursos, informando os dias do curso prático e os nomes das salas que foram reservadas, em caso de cursos presenciais.

Deve-se preencher o Formulário de GECC para cada Instrutor, para os cursos ofertados de forma presencial: caso o curso tenha mais de um instrutor, deverá ser feito um Formulário GECC para cada um.

O artefato Programação Semanal de Cursos é um modelo em Word da programação semanal do curso e deverá ser adicionado ao processo administrativo, sendo necessário realizar download do artefato, editar e enviar como documento externo.

Por fim, é necessário verificar a conveniência de enviar o material didático, se houver e se for interessante que os participantes tenham acesso a ele antes do fim do curso. Em caso positivo, o material deve ser enviado para a GTCA(SGP) e eles disponibilizarão no portal de capacitação da SEI.

O processo GFT - Demandas deve ser enviado a GTCA(SGP).

Se em algum momento antes do início do curso for necessário aumentar ou diminuir a quantidade de vagas, deve-se solicitar a alteração do Projeto Básico, enviando e-mail pelo sistema SEI, dentro do processo administrativo, com cópia à secretariadeeventos@anac.gov.br solicitando o aumento/diminuição.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Projeto Básico para Treinamento do GFT, Projeto Básico para Treinamento Teórico em Gestão de Processos, Formulário de Atuação em Atividades de Curso ou Concurso, Programação Semanal de Cursos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas, SEI, Intranet da ANAC.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Solicitação de Curso
 - 1.1. Projeto Básico (Projeto Básico - Evento de Capacitação)
 - 1.2. Formulário de GECC Instrutor 1 (Formulário GECC - Anexo III)

- | |
|--|
| 1.3. Formulário de GECC Instrutor 2 (Formulário GECC - Anexo III)
1.4. Formulário de GECC Instrutor 3 (Formulário GECC - Anexo III)
1.5. Memorando de Solicitação de Curso (Memorando)
1.6. Programação Semanal (Anexo) |
|--|

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Reserva de salas de treinamento e proceder aos ajustes finais

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

DETALHAMENTO: Reserve a sala (com computadores quando necessário), e materiais adicionais como notebook, flip chart e projetor, conforme o caso. Para reservar salas, encaminhe E-Mail Solicitando Reserva de Salas para Treinamento no Curso GFT à Logística de Cursos de Capacitação com a data pretendida.

Nos casos de evento de capacitação presencial que envolva parte prática (aulas sobre o sistema), cerca de uma semana antes do início do curso, deve-se:

- 1) solicitar a O GT-ESPROC que iguale a base de dados do ambiente de treinamento do GFT ao ambiente de produção.
- 2) cadastrar no ambiente de treinamento aqueles colaboradores que porventura ainda não estejam cadastrados no GFT e dar a todos os participantes perfil de edição nos módulos cabíveis, o que pode ser facilmente logrado incluindo-os no grupo ALGP, o qual já possui as devidas permissões de acesso.
- 3) Pode ser necessário que os computadores utilizados tenham Bizagi ou outro aplicativo de desenho de fluxos. Para pedir que a instalação de software no laboratório de informática do Centro de Treinamento de Brasília, solicite apoio à TI. Será necessário abrir chamado e informar os nomes das máquinas em que o aplicativo será instalado. O laboratório possui 20 máquinas, cujos nomes estão no artefato Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail Solicitando Reserva de Salas para Treinamento no Curso GFT, Nomes das Máquinas do Laboratório de Informática no Centro de Treinamento de Brasília.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:
--

1. Solicitação de Curso
- 1.1. Memorando de Solicitação de Curso -Turma Presencial (Memorando)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar e encaminhar Projeto Básico, Formulário de GECC, Memorando e Programação Semanal".
--

5.5 Atualizar Guias e Informações em Gestão de Processos

Processo de trabalho que disciplina a frequência com que cada manual deve ser atualizado e qual fluxo deve ser usado para tal atualização.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Dia 15 de janeiro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Anualmente, todo dia 15 de janeiro, o processo é disparado pelo sistema, automaticamente'.

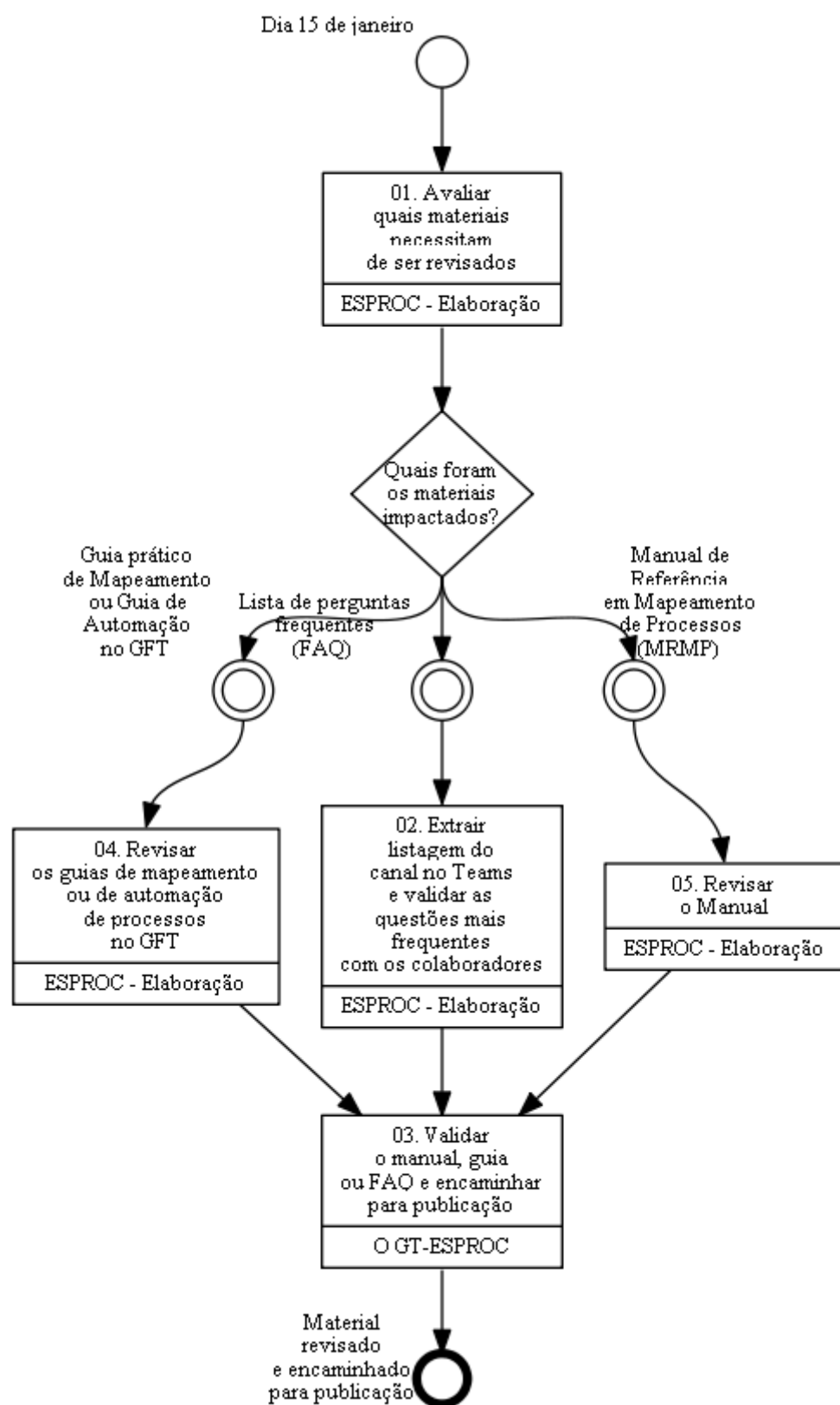
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Material revisado e encaminhado para publicação".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa material teórico sobre conceitos pertinentes à gestão de processos e ao Escritório de Processos com compromisso e no sentido de validar o conteúdo; (2) Revisa material com atenção à língua culta portuguesa e a metodologia, linguagem e ferramentas usadas no gerenciamento de processos da ANAC.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Guia para Automação de Processos Usando o GFT", "Guia Prático de Mapeamento de Processos de Trabalho no GFT", "Manual de Referência de Mapeamento de Processos".

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



01. Avaliar quais materiais necessitam de ser revisados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.

DETALHAMENTO: Os manuais e materiais de apoio que não configuram material de cursos devem ser revistos anualmente e, de acordo com as alterações necessárias, devem ter publicada nova edição. Os materiais que podem ser revistos são:

- a) FAQ - Frequently Asked Questions
- b) Manual de Referência de mapeamento de Processos
- c) Manual de Automação
- d) Manual de Modelagem

As seguintes questões devem ser avaliadas para cada material:

- a) FAQ
 - Deve-se considerar se no último ano foram feitas alterações no sistema no sentido de extinguir ações/botões que eram temas de dúvidas ou se alguma nova trava foi adicionada ao GFT, de modo a mitigar dúvidas de usuários. Nesses casos as perguntas frequentes que tangiam a esses aspectos deixarão de existir.
 - As perguntas do FAQ devem ser de fato aquelas mais frequentemente levantadas junto a GT-ESPROC.

- b) Manual de Referência de mapeamento de Processos
 - Deve-se considerar se houve alteração na metodologia empregada pela ANAC, na linguagem, nos nomes dos macroprocessos de acordo com o Regimento Interno ou na Cadeia de Valor.
 - As figuras usadas no manual devem refletir a realidade da Agência.

- c) Manual de Automação
 - Deve-se dar especial observação às figuras do Manual, visto que alterações na interface são relativamente frequentes, embora de pequena monta. A estrutura de relacionamento ALGP – GT-ESPROC é considerada no que se refere a estruturação do processo de automação, de tal forma que alterações neste relacionamento podem afetar a didática do material.

- d) Manual de Modelagem
 - Por se tratar de um material ilustrativo, deve-se validar em especial as figuras do manual frente a interface atual do sistema. Devem ser consideradas também se foram feitas alterações no sistema que impliquem em atuação diferenciada pelo mapeador de processos.

Consideradas as proposições acima, ao final da etapa o executor deverá escolher qual ou quais materiais devem ser revisados no ano corrente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Demandas Evolutivas e Corretivas GFT.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Quais foram os materiais impactados?" seja "lista de perguntas frequentes (FAQ)", deve-se seguir para a etapa "02. Extrair listagem do canal no Teams e validar as questões mais frequentes com os colaboradores". Caso a resposta seja "guia prático de Mapeamento ou Guia de Automação no GFT", deve-se seguir para a etapa "04. Revisar os guias de mapeamento ou de automação de processos no GFT". Caso a resposta seja "manual de Referência em Mapeamento de Processos (MRMP)", deve-se seguir para a etapa "05. Revisar o Manual".

02. Extrair listagem do canal no Teams e validar as questões mais frequentes com os colaboradores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
<p>DETALHAMENTO: Acesse o canal do MS Teams do GT-ESPROC para as ALGP e baixe o arquivo com a lista de perguntas para editá-las em arquivo Word com controle de alterações.</p> <p>Consulte toda a equipe do GT-ESPROC para checar se novas perguntas têm tido frequência elevada ou se algumas perguntas já foram superadas e não são mais feitas.</p> <p>Após ter produzido arquivo com controle de alterações contemplando todas as atualizações de texto e figura, adicione o arquivo como anexo à demanda, a fim de que seja validado na próxima etapa.</p>
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Validar o manual, guia ou FAQ e encaminhar para publicação".

03. Validar o manual, guia ou FAQ e encaminhar para publicação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GT-ESPROC.
<p>DETALHAMENTO: Após a validação de conteúdo o responsável pela execução desta atividade deve avaliar qual é o canal de divulgação do material:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) FAQ: Este conteúdo é divulgado no Canal das ALGP no MS Teams b) Manual de Referência de Mapeamento de Processos; Guia Prático de Mapeamento de Processos de Trabalho no GFT; e Guia para Automação de Processos Usando o GFT: esses três materiais devem ser atualizados em dois lugares: (1) no módulo GFT - Artefatos e (2) na Página na Intranet de Divulgação dos Materiais sobre Gestão de Processos <p>Para a divulgação na Intranet, contate a ASCOM via e-mail, solicitando a substituição do(s) arquivo(s).</p> <p>Para divulgação no Canal do Teams, basta substituir o arquivo anterior pelo revisado.</p> <p>Para atualização dos artefatos, acesse o GFT - Artefatos e clique em "Nova Versão", enviando o novo arquivo junto com uma breve descrição de quais foram as alterações realizadas.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisa material teórico sobre conceitos pertinentes à gestão de processos e ao Escritório de Processos com compromisso e no sentido de validar o conteúdo.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia para Automação de Processos Usando o GFT, Guia Prático de Mapeamento de Processos de Trabalho no GFT, Manual de Referência de Mapeamento de Processos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Página na Intranet de Divulgação dos Materiais sobre Gestão de Processos, GFT - Artefatos.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Revisar os guias de mapeamento ou de automação de processos no GFT

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
<p>DETALHAMENTO: O Guia Prático de Mapeamento de Processos de Trabalho no GFT e Guia para Automação de Processos Usando o GFT possuem uma versão em docx. editável em pasta de rede da GT-ESPROC. Procure O GT-ESPROC caso tenha dúvidas.</p> <p>Para revisar o material o responsável pela execução desta etapa deve ler todo o conteúdo dos guias e consultar: GFT - Processos de Trabalho, GFT - Áreas e Grupos e GFT - Demandas para verificar se ao longo do período houve alguma mudança no sistema que impacta esses materiais.</p> <p>Após ter produzido arquivo com controle de alterações contemplando todas as atualizações de texto e figura, envie o arquivo para ser validado pelo próximo executor do processo.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisa material com atenção à língua culta portuguesa e a metodologia, linguagem e ferramentas usadas no gerenciamento de processos da ANAC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia para Automação de Processos Usando o GFT, Guia Prático de Mapeamento de Processos de Trabalho no GFT.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Áreas e Grupos, GFT - Demandas, GFT - Processos de Trabalho.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Validar o manual, guia ou FAQ e encaminhar para publicação".

05. Revisar o Manual
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ESPROC - Elaboração.
<p>DETALHAMENTO: A última versão do Manual pode ser obtida no GFT - Artefatos. Consulte O GT-ESPROC para obter uma versão editável. Para revisar o material o responsável pela execução desta etapa deve ler todo o conteúdo do manual e consultar o Controle de Demandas Evolutivas e Corretivas GFT para verificar se ao longo do período houve alguma mudança no sistema que sabidamente impactaria esse material.</p> <p>Após ter produzido arquivo com controle de alterações contemplando todas as atualizações de texto e figura, adicione o arquivo como anexo à demanda, a fim de que seja validado na próxima etapa.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisa material com atenção à língua culta portuguesa e a metodologia, linguagem e ferramentas usadas no gerenciamento de processos da ANAC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Mapeamento de Processos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Demandas Evolutivas e Corretivas GFT, GFT - Artefatos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Validar o manual, guia ou FAQ e encaminhar para publicação".

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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