

v 28-04-2020 AGE - Gerenciamento de Processos de Trabalho

Bizagi Modeler

Table of Contents

V 28-04-2020 AGE - GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TRABALHO.....	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 FLUXO GERAL	11
1.1 AGE - GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TRABALHO	12
1.1.1 Process Elements	12
1.1.1.1  Otimização do Processo é priorizada	12
1.1.1.2  Planejar o processo	12
1.1.1.3  "Fase de Planejamento" do "Guia de GP" preenchida	13
1.1.1.4  Mapear o processo	13
1.1.1.5  "Fase de Mapeamento" do "Guia de GP" preenchida	14
1.1.1.6  Entendimento do Processo Atual.....	14
1.1.1.7  Otimizar o processo.....	15
1.1.1.8  "Fase de Otimização" do "Guia de GP" preenchida	15
1.1.1.9  Visão de Futuro em operação.....	16
1.1.1.10  Monitorar e refinar o processo	16
1.1.1.11  "Fase de Monitoramento e Refinamento" do "Guia de GP" preenchida	16
1.1.1.12  Melhorias incorporadas ao processo	16
1.1.1.13  Priorizada nova versão de otimização do processo de trabalho ..	17
2 PLANEJAR O PROCESSO	18
2.1 AGE - PLANEJAR O PROCESSO	19
2.1.1 Process Elements	19
2.1.1.1  Otimização do Processo é priorizada	19
2.1.1.2  Template "Guia de GP".....	19
2.1.1.3  Realizar reunião de Planejamento	19
2.1.1.4  Elaborar o Planejamento do Processo.....	20
2.1.1.5  "Fase de Planejamento" do "Guia de GP" preenchida	20

2.1.1.6		Escopo do processo definido	20
2.1.1.7		Gerente do Processo	20
3		MAPEAR O PROCESSO	21
3.1		AGE - MAPEAR O PROCESSO	22
3.1.1		Process Elements	22
3.1.1.1		Escopo do processo definido	22
3.1.1.2		Realizar entrevista com Patrocinador	22
3.1.1.3		Realizar entrevista com Representantes do cliente.....	22
3.1.1.4		Realizar entrevista com Executores do Processo	23
3.1.1.5		Observar a execução do processo.....	23
3.1.1.6		Simular execução do processo	24
3.1.1.7		Desenhar modelo do Processo Atual.....	24
3.1.1.8		Elaborar o Mapeamento do Processo	25
3.1.1.9		"Fase de Mapeamento" do "Guia de GP" preenchida	25
3.1.1.10		Entendimento do Processo Atual	25
3.1.1.11		Processo mapeado	26
3.1.1.12		Gerente do Processo	26
4		OTIMIZAR O PROCESSO	27
4.1		AGE - OTIMIZAR O PROCESSO	28
4.1.1		Process Elements	28
4.1.1.1		Processo mapeado	28
4.1.1.2		Desenhar Visão de Futuro	28
4.1.1.3		Processo crítico?	28
4.1.1.4		Implementar Visão de Futuro.....	29
4.1.1.5		Processo otimizado.....	29
4.1.1.6		Instituir Processo	29
4.1.1.7		Visão de Futuro em operação.....	30

4.1.1.8		Desenho da Visão de Futuro aprovado pelo Patrocinador	30
4.1.1.9		Visão de Futuro pronta para implementação	30
5		DESENHAR VISÃO DE FUTURO	31
5.1		AGE - DESENHAR VISÃO DE FUTURO	32
5.1.1		Process Elements	32
5.1.1.1		Processo mapeado	32
5.1.1.2		Levantar melhorias no Processo	32
5.1.1.3		Aprovar melhorias	32
5.1.1.4		Desenhar Visão de Futuro	33
5.1.1.5		Enviar documentação para análise de conformidade (Central de Serviços) 33	
5.1.1.6		Executar análise de conformidade	34
5.1.1.7		Processo de acordo com Metodologia	36
5.1.1.8		Abrir PROAD para aprovação	37
5.1.1.9		Aprovar Desenho da Visão de Futuro	37
5.1.1.10		Aprovar processo de trabalho (PROAD)	37
5.1.1.11		Processo de trabalho resigstrado no PROAD	38
5.1.1.12		Melhorias aprovadas	38
5.1.1.13		Propostas de melhoria no Processo	38
5.1.1.14		Anexo 4 - Perguntas de apoio na identificação de melhorias	38
5.1.1.15		"Fase de Mapeamento" do "Guia de GP" preenchida	38
5.1.1.16		Anexo 2 - Guia de Desenho	39
5.1.1.17		Anexo 3 - Guia de Uso do Bizagi	39
5.1.1.18		Anexo 6 - Guia rápido de elementos BPMN	39
5.1.1.19		Checklist de Qualidade do Desenho	40
5.1.1.20		Parecer de Análise	42

5.1.1.21		Desenho da Visão de Futuro aprovado pelo Patrocinador	42
5.1.1.22		Desenho da Visão de Futuro	42
5.1.1.23		PROAD	43
5.1.1.24		PROAD	43
5.1.1.25		Painel atualizado	43
5.1.1.26		Gerente do Processo	43
5.1.1.27		Patrocinador do Processo	43
5.1.1.28		AGE - Escritório de Processos	43
5.2		PROCESSO PRINCIPAL	43
5.2.1		Process Elements	43
5.2.1.1		Fazer Consultoria e Suporte.....	43
5.3		FAZER CONSULTORIA E SUPORTE.....	44
5.3.1		Process Elements	44
5.3.1.1		Pedido de Consultoria e Suporte.....	44
5.3.1.2		Fazer Consultoria	44
5.3.1.3		Consultoria e Suporte realizada.....	44
6		FAZER CONSULTORIA	45
6.1		AGE - CONSULTORIA E SUPORTE	46
6.1.1		Process Elements	46
6.1.1.1		Pedido de Consultoria	46
6.1.1.2		Solicitar Consultoria e Suporte (Central de Serviços).....	46
6.1.1.3		Executar consultoria e suporte	46
6.1.1.4		Consultoria realizada	47
6.1.1.5		Gerente do Processo.....	47
6.1.1.6		AGE - Escritório de Processos.....	47
7		INSTITUIR PROCESSO	48
7.1		AGE - INSTITUIR PROCESSO	49
7.1.1		Process Elements	49
7.1.1.1		Processo de trabalho resigstrado no PROAD	49

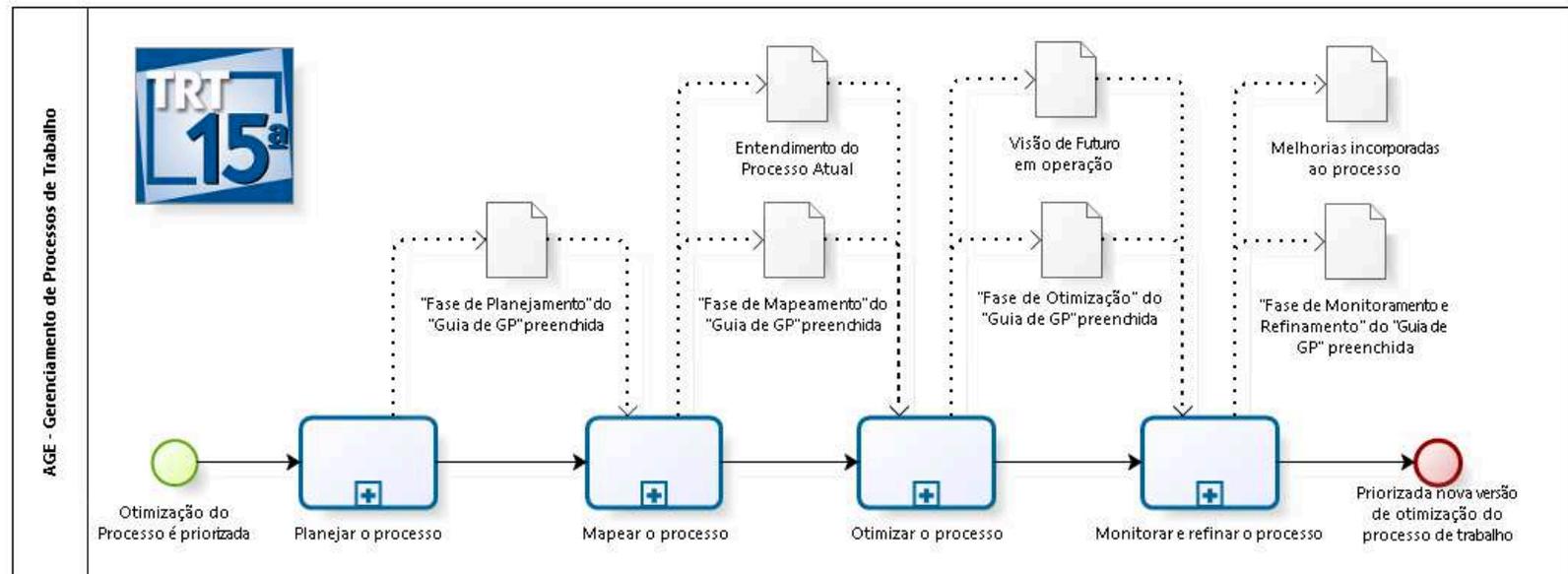
7.1.1.2		Enviar documentação para aprovação (PROAD)	49
7.1.1.3		Notificação pelo PROAD para Gerente de Processo	49
7.1.1.4		Realizar reunião para análise da proposta	49
7.1.1.5		Encaminhar para aprovação formal (PROAD).....	50
7.1.1.6		Tomar ciência da aprovação e publicação (PROAD)	50
7.1.1.7		Comunicar Patrocinador e Gerente de Processo sobre aprovação (PROAD) 50	
7.1.1.8		Visão de Futuro pronta para Implementação	51
7.1.1.9		Proposta de processo mapeado / otimizado	51
7.1.1.10		Ata de Reunião.....	51
7.1.1.11		Despacho da Autoridade Competente	52
7.1.1.12		AGE - Escritório de Processos	52
7.1.1.13		Autoridade Competente (Comitê).....	52
8		IMPLEMENTAR VISÃO DE FUTURO	53
8.1		AGE - IMPLEMENTAR VISÃO DE FUTURO	54
8.1.1		Process Elements	54
8.1.1.1		Visão de Futuro pronta para Implementação	54
8.1.1.2		Solicitar atualização de informações (Central de Serviços)	54
8.1.1.3		Publicação no Painel de Processo de Trabalho.....	55
8.1.1.4		Promover ações de implementação da Visão de Futuro	55
8.1.1.5		Oficializar início da operação do processo novo.....	55
8.1.1.6		Processo otimizado.....	56
8.1.1.7		Realizar capacitação dos Executores	56
8.1.1.8		Visão de Futuro em operação.....	56
8.1.1.9		Despacho da Presidência	56
8.1.1.10		Portaria GP	56

8.1.1.11		Ata do Comitê	57
8.1.1.12		Processo / otimização publicado.....	57
8.1.1.13		Gerente do Processo	57
8.1.1.14		AGE - Escritório de Processos	57
8.1.1.15		Patrocinador do Processo	57
9		MONITORAR E REFINAR O PROCESSO	58
9.1		MAIN PROCESS	59
9.1.1		Process Elements	59
9.1.1.1		Monitorar o processo	59
9.1.1.2		Refinar o processo.....	59
9.1.1.3		Alterar dados do processo	59
9.2		AGE - MONITORAR E REFINAR O PROCESSO	59
9.2.1		Process Elements	59
9.2.1.1		Processo otimizado.....	60
9.2.1.2		Auditar monitoramento	60
9.2.1.3		Garantir entrega de resultado	60
9.2.1.4		Processo monitorado	61
9.2.1.5		AGE - Escritório de Processos.....	61
9.2.1.6		Patrocinador do Processo	61
9.3		MONITORAR O PROCESSO.....	61
9.3.1		Process Elements	61
9.3.1.1		Data de coleta de Indicadores.....	61
9.3.1.2		Coletar e Analisar Indicadores.....	61
9.3.1.3		Indicadores coletados	62
9.4		REFINAR O PROCESSO.....	62
9.4.1		Process Elements	62
9.4.1.1		Desvio ou problema identificado	62
9.4.1.2		Tratar desvios e problemas.....	62
9.4.1.3		Desvios tratados	63

9.5	ALTERAR DADOS DO PROCESSO	63
9.5.1	Process Elements	63
9.5.1.1	 É necessário alterar gestão do processo	63
9.5.1.2	 Alterar dados de gestão do processo	63
9.5.1.3	 Dados alterados	63
10	COLETAR E ANALISAR INDICADORES	65
10.1	AGE - COLETAR E ANALISAR INDICADORES	66
10.1.1	Process Elements	66
10.1.1.1	 Data de coleta de Indicadores	66
10.1.1.2	 Coletar Indicadores de Desempenho.....	66
10.1.1.3	 Analisar resultado de Indicadores de Desempenho	66
10.1.1.4	 Desvios e problemas identificados	67
10.1.1.5	 Solicitar atualização de informações (Central de Serviços).....	67
10.1.1.6	 Publicação no Painel de Processo de Trabalho	67
10.1.1.7	 Event.....	68
10.1.1.8	 Indicadores coletados.....	68
10.1.1.9	 Gerente do Processo	68
10.1.1.10	 AGE - Escritório de Processos	68
11	TRATAR DESVIOS E PROBLEMAS	69
11.1	AGE - TRATAR DESVIOS E PROBLEMAS	70
11.1.1	Process Elements	70
11.1.1.1	 Desvio ou problema identificado	70
11.1.1.2	 Desvios e problemas identificados	70
11.1.1.3	 Definir Plano de Ação para corrigir desvios e problemas	70
11.1.1.4	 Executar Plano de Ação	70
11.1.1.5	 Desvio ou problema tratado	71
11.1.1.6	 Gerente do Processo	71
12	ALTERAR DADOS DE GESTÃO DO PROCESSO	72
12.1	AGE - ALTERAR DADOS DE GESTÃO DO PROCESSO.....	73

12.1.1	Process Elements	73
12.1.1.1	 É necessário alterar gestão do processo	73
12.1.1.2	 Definir alteração (gerente do processo e/ou gerente de apoio e/ou indicadores)	73
12.1.1.3	 Aprovar alteração	73
12.1.1.4	 Solicitar atualização de informações (Central de Serviços)	73
12.1.1.5	 Estabelecer mudança na gestão do processo de trabalho.....	74
12.1.1.6	 Dados alterados	75
12.1.1.7	 Novo GGP com dados alterados	75
12.1.1.8	 PROAD	75
12.1.1.9	 Painel de Processos de Trabalho	75
12.1.1.10	 Gerente do Processo.....	75
12.1.1.11	 Patrocinador do Processo	75
12.1.1.12	 AGE - Escritório de Processos	75

1 FLUXO GERAL



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

1.1 AGE - GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TRABALHO

Description

Objetivo

Em relação ao Gerenciamento de Processos de Trabalho:

- Fornecer uma orientação conceitual.
- Estabelecer um conjunto de melhores práticas.
- Padronizar procedimentos e rotinas dentro do Tribunal.

Em relação aos resultados de Processos de Trabalho:

- Aumentar a entrega de valor aos clientes do processo.
- Reduzir custos, riscos e prazos.

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 Otimização do Processo é priorizada

Description

Este processo deve ser iniciado sempre que os resultados de um Processo Crítico não atenderem as necessidades de seu cliente.

1.1.1.2 Planejar o processo

Description

Objetivo

Assegurar o alinhamento do Processo de Trabalho com os Objetivos Estratégicos do TRT15.

Detalhamento

Esse alinhamento é atingido através da compreensão do escopo do processo, em que, minimamente, devem ser conhecidos:

- O cliente do processo e o objetivo do processo.
- A saída do processo e como ela está alinhada com a missão estratégica.
- As entradas do processo e suas principais atividades.
- A existência de controles e regulamentações que influenciam o processo.

Process

[Planejar o Processo - AGE - Planejar o Processo](#)

1.1.1.3  "Fase de Planejamento" do "Guia de GP" preenchida

Description

Seção "Fase de Planejamento do Processo" do template "Guia de Gerenciamento de Processo" preenchida.

O Guia de Gerenciamento de Processo é um template disponibilizado na Metodologia BPM, que conduz o trabalho do Gerente de Processos por todas as fases do Gerenciamento de Processos de Trabalho.

Faça o download do template e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

1.1.1.4  Mapear o processo

Description

Objetivo

Analisar o estado atual do processo, ou seja, criar um entendimento comum da execução e do desempenho do Processo Atual.

Detalhamento

Através de diversas ferramentas de análise e levantamento de informações, o Gerente do Processo conduzirá atividades que levarão ao entendimento sobre como o Processo Crítico é executado hoje.

É importante entender como o processo cumpre seus objetivos, além de identificar rupturas que interferem no desempenho do processo.

Process

[Mapear o Processo - AGE - Mapear o Processo](#)

1.1.1.5  "Fase de Mapeamento" do "Guia de GP" preenchida

Description

Seção "Fase de Mapeamento do Processo" do template "Guia de Gerenciamento de Processo" preenchida.

O Guia de Gerenciamento de Processo é um template disponibilizado na Metodologia BPM, que conduz o trabalho do Gerente de Processos por todas as fases do Gerenciamento de Processos de Trabalho.

Faça o download do template e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

1.1.1.6  Entendimento do Processo Atual

Description

Conjunto de informações que representam um entendimento comum da execução e do desempenho do Processo Atual.

1.1.1.7 Otimizar o processo

Description

Objetivo

Projetar e implementar melhorias que permitam ao Processo de Trabalho alcançar o objetivo do processo.

Detalhamento

O objetivo do subprocesso é alcançado através das etapas "Desenho da Visão de Futuro" e "Implementação da Visão de Futuro".

Visão de Futuro é um termo usado para referenciar um estado de processo em que o Processo Atual foi melhorado a ponto de alcançar os resultados esperados pelo cliente.

Process

[Otimizar o Processo - AGE - Otimizar o Processo](#)

1.1.1.8 "Fase de Otimização" do "Guia de GP" preenchida

Description

Seção "Fase Otimização do Processo" do template "Guia de Gerenciamento de Processo" preenchida.

O **Guia de Gerenciamento de Processo** é um template disponibilizado na Metodologia BPM, que conduz o trabalho do Gerente de Processos por todas as fases do Gerenciamento de Processos de Trabalho.

Faça o download do template e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

1.1.1.9 Visão de Futuro em operação

Description

Desenho de Visão de Futuro foi implementado e agora está em operação.

1.1.1.10 Monitorar e refinar o processo

Description

Objetivo:

Garantir a entrega de valor esperada pelo cliente através de recorrentes análises sobre os Indicadores de Desempenho do Processo e de intervenções que corrijam desvios identificados.

Process

[Monitorar e Refinar o Processo - AGE - Monitorar e Refinar o Processo](#)

1.1.1.11 "Fase de Monitoramento e Refinamento" do "Guia de GP" preenchida

Description

Seção "Fase de Monitoramento e Refinamento do Processo" do template "Guia de Gerenciamento de Processo" preenchida.

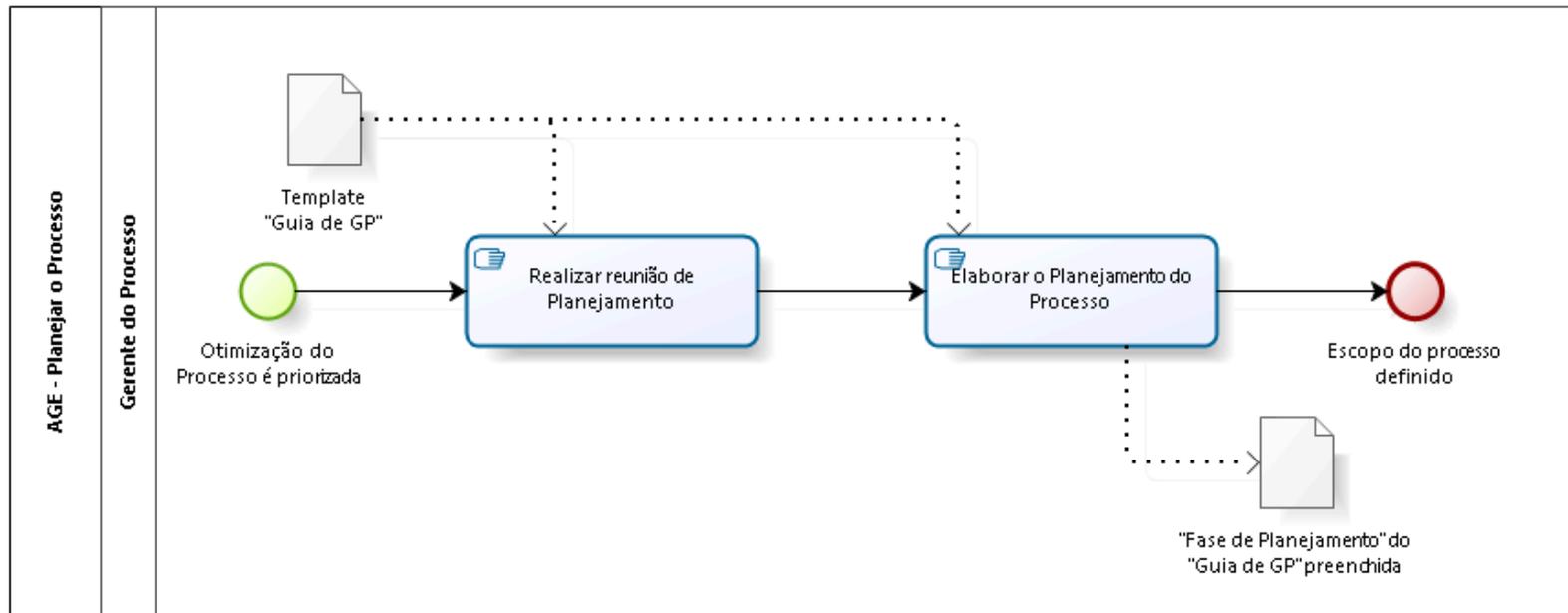
O **Guia de Gerenciamento de Processo** é um template disponibilizado na Metodologia BPM, que conduz o trabalho do Gerente de Processos por todas as fases do Gerenciamento de Processos de Trabalho.

Faça o download do template e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

1.1.1.12 Melhorias incorporadas ao processo

1.1.1.13  Priorizada nova versão de otimização do processo de trabalho

2 PLANEJAR O PROCESSO



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

2.1 AGE - PLANEJAR O PROCESSO

2.1.1 PROCESS ELEMENTS

2.1.1.1  Otimização do Processo é priorizada

2.1.1.2  Template "Guia de GP"

Description

O "Guia de Gerenciamento de Processo" é um template disponibilizado na Metodologia BPM, que conduz o trabalho do Gerente de Processos por todas as fases do Gerenciamento de Processos de Trabalho.

Faça o download do template e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

2.1.1.3  Realizar reunião de Planejamento

Description

Objetivo

Definir o escopo do Processo junto ao Patrocinador do Processo.

Detalhamento

O Gerente do Processo deve agendar e conduzir uma reunião com o Patrocinador do Processo para levantar o escopo do processo.

O "Template Guia de Gerenciamento do Processo" deve ser levado à reunião e todos os pontos da seção "Fase de Planejamento do Processo" devem ser abordados. Não é necessário sair com este

template completamente preenchido, porém é **obrigatório** que exista um alinhamento sobre quem é o cliente do processo e as necessidades do Processo, que devem ser SMART: e**S**pecífico, **M**ensurável, **A**tingível, **R**elevante e Definido no **T**empo.

2.1.1.4 Elaborar o Planejamento do Processo

Description

Objetivo

Preencher a "Fase de Planejamento do Processo" do template "Guia de Gerenciamento de Processo".

2.1.1.5 "Fase de Planejamento" do "Guia de GP" preenchida

Description

Seção "Fase de Planejamento do Processo" do template "Guia de Gerenciamento de Processo" preenchida.

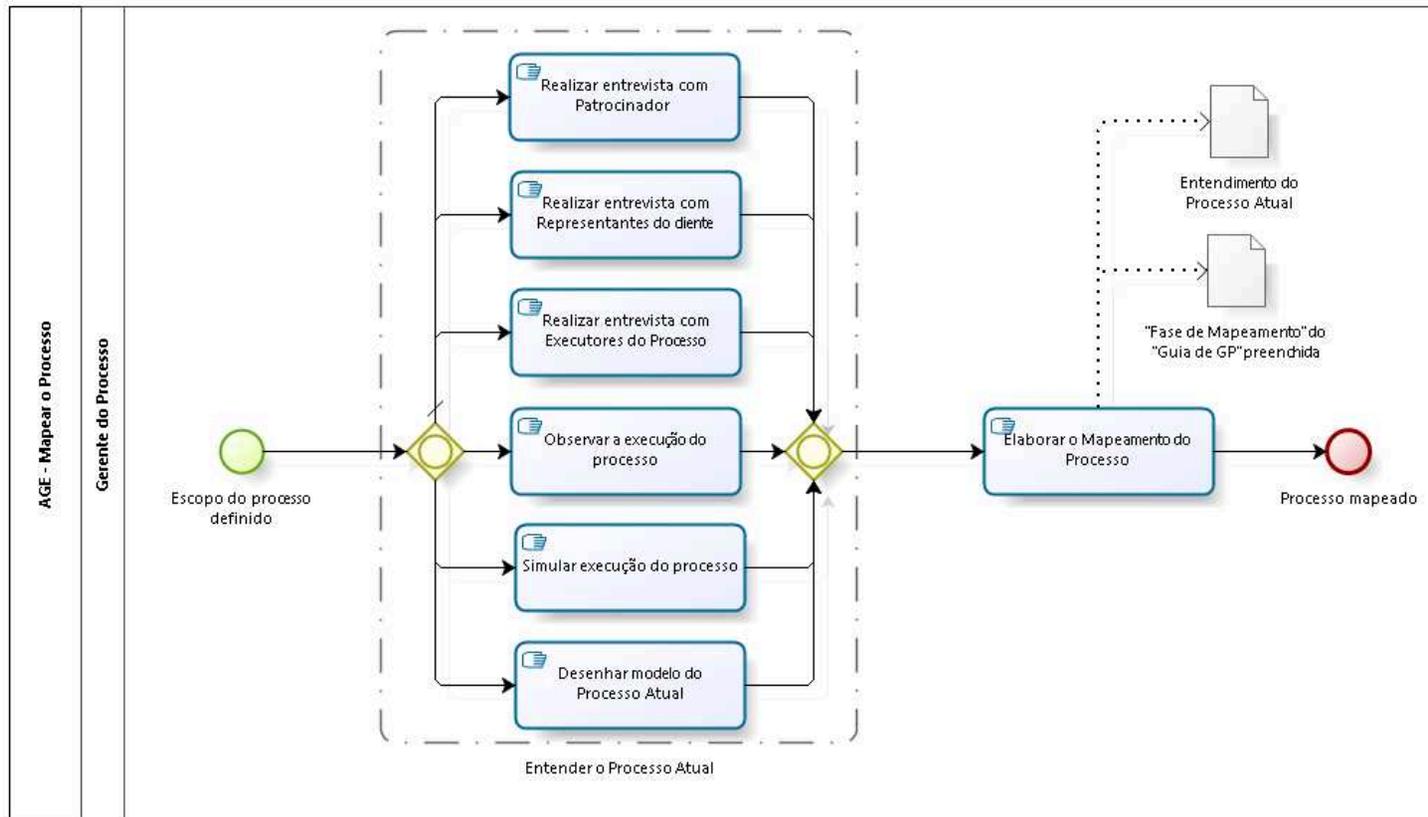
O Guia de Gerenciamento de Processo é um template disponibilizado na Metodologia BPM, que conduz o trabalho do Gerente de Processos por todas as fases do Gerenciamento de Processos de Trabalho.

Faça o download do template e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

2.1.1.6 Escopo do processo definido

2.1.1.7 Gerente do Processo

3 MAPEAR O PROCESSO



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

3.1 AGE - MAPEAR O PROCESSO

3.1.1 PROCESS ELEMENTS

3.1.1.1  Escopo do processo definido

3.1.1.2  Realizar entrevista com Patrocinador

Description

Objetivo

Levantar junto ao Patrocinador um posicionamento sobre o desempenho atual do processo e sobre os principais problemas já identificados.

Detalhamento

É importante planejar as perguntas que serão realizadas antes da entrevista e não esquecer de registrar nenhum problema que tenha sido levantado.

Se for possível realizar uma coleta dos Indicadores de Desempenho sobre o Processo Atual, apresente os resultados da coleta durante a reunião.

3.1.1.3  Realizar entrevista com Representantes do cliente

Description

Objetivo

Levantar um posicionamento sobre o desempenho atual do processo e os principais problemas já identificados junto ao Cliente do Processo ou alguém que represente esse Cliente.

Detalhamento

É importante planejar as perguntas que serão realizadas antes da entrevista e não esquecer de registrar nenhum problema que tenha sido levantado.

Caso não exista um Cliente de Processo direto, priorize a realização de entrevistas com representantes relevantes do Cliente.

Exemplo: Entrevistar o representante da classe de advogados normalmente é mais relevante do que falar com um advogado isoladamente, pois o representante possui uma visão mais generalista sobre os problemas e o desempenho do processo.

3.1.1.4 Realizar entrevista com Executores do Processo

Description

Objetivo

Levantar um posicionamento sobre o desempenho atual do processo e os principais problemas já identificados junto a Executores do Processo.

Detalhamento

É importante planejar as perguntas que serão realizadas antes da entrevista e não esquecer de registrar nenhum problema que tenha sido levantado.

3.1.1.5 Observar a execução do processo

Description

Objetivo

Levantar problemas no Processo Atual através da observação do trabalho dos Executores do Processo.

Detalhamento

O primeiro passo é escolher quais atividades serão observadas de acordo com a sua relevância para o resultado do processo.

É importante identificar retrabalhos que normalmente não ficam expostos por serem tratados diretamente pelos Executores do Processo e não esquecer de registrar nenhum problema que tenha sido levantado.

3.1.1.6 Simular execução do processo

Description

Objetivo

Levantar problemas no Processo Atual através da simulação do trabalho dos Executores do Processo.

Detalhamento

O primeiro passo é escolher quais atividades serão simuladas de acordo com a sua relevância para o resultado do processo.

É importante identificar retrabalhos e pontos de indecisão que normalmente não ficam expostos por serem tratados diretamente pelos Executores do Processo e não esquecer de registrar nenhum problema que tenha sido levantado.

3.1.1.7 Desenhar modelo do Processo Atual

Description

Objetivo

Tornar claro o escopo, papéis e suas responsabilidades na execução do Processo Atual.

Detalhamento

Essa atividade deve ser iniciada quando o processo é muito complexo e o escopo definido no Planejamento do Processo não é suficientemente claro.

3.1.1.8 Elaborar o Mapeamento do Processo

Description

Objetivo

Preencher a "Fase de Mapeamento do Processo" do "Anexo 05 - Guia de Gerenciamento do Processo".

3.1.1.9 "Fase de Mapeamento" do "Guia de GP" preenchida

Description

Seção "Fase de Mapeamento do Processo" do template "Guia de Gerenciamento de Processo" preenchida.

O Guia de Gerenciamento de Processo é um template disponibilizado na Metodologia BPM, que conduz o trabalho do Gerente de Processos por todas as fases do Gerenciamento de Processos de Trabalho.

Faça o download do template e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

3.1.1.10 Entendimento do Processo Atual

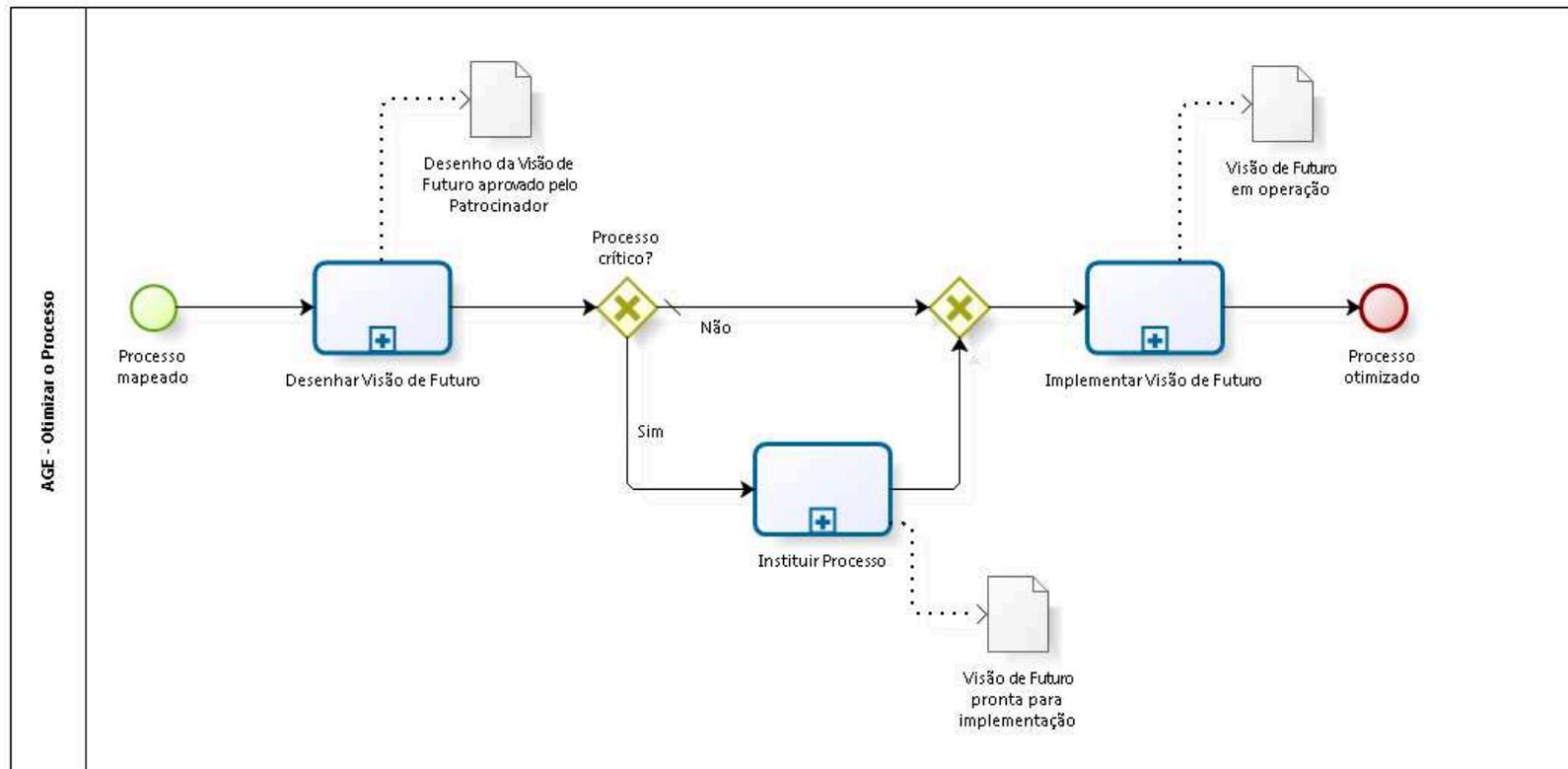
Description

Conjunto de informações que representam um entendimento comum da execução e do desempenho do Processo Atual.

3.1.1.11  Processo mapeado

3.1.1.12  Gerente do Processo

4 OTIMIZAR O PROCESSO



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

4.1 AGE - OTIMIZAR O PROCESSO

4.1.1 PROCESS ELEMENTS

4.1.1.1  Processo mapeado

4.1.1.2  Desenhar Visão de Futuro

Description

Objetivo

Levantar e projetar melhorias que permitam ao Processo de Trabalho alcançar o objetivo do processo.

Detalhamento

O Desenho da Visão de Futuro é o modelo de processo que descreve a Visão de Futuro. Ele é baseado na ideia de que o estado atual deve ser desafiado e que o processo precisa ser melhorado.

Process

[Desenhar Visão de Futuro - AGE - Desenhar Visão de Futuro](#)

4.1.1.3  Processo crítico?

Gates

Sim

Não

Condition Type

Default

4.1.1.4 Implementar Visão de Futuro

Description

Objetivo

Implementar ações para estabelecer a Visão de Futuro como Processo de Trabalho formalizado na Instituição.

Detalhamento

A implementação da Visão de Futuro envolve:

- Aprovação da Visão de Futuro pelo Patrocinador do Processo;
- Análise de conformidade com a Metodologia BPM pelo Escritório de Processos;
- A instituição oficial do Processo de Trabalho pela Autoridade Competente (Ata do Comitê), com despacho da Presidência e publicação no DEJT;
- Capacitação dos executores e promoção de ações de implementação;
- Oficialização do início pelo Patrocinador.

Process

[Implementar Visão de Futuro - Processo principal](#)

4.1.1.5 Processo otimizado

4.1.1.6 Instituir Processo

Description

Objetivo

Aprovar formalmente junto à Autoridade Competente (Comitê) e a Administração (Presidência).

Process

[Instituir Processo - AGE - Instituir Processo](#)

4.1.1.7  Visão de Futuro em operação

Description

Desenho de Visão de Futuro foi implementado e agora está em operação.

4.1.1.8  Desenho da Visão de Futuro aprovado pelo Patrocinador

Description

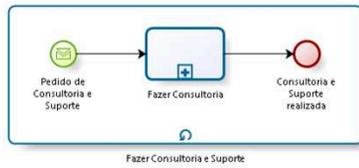
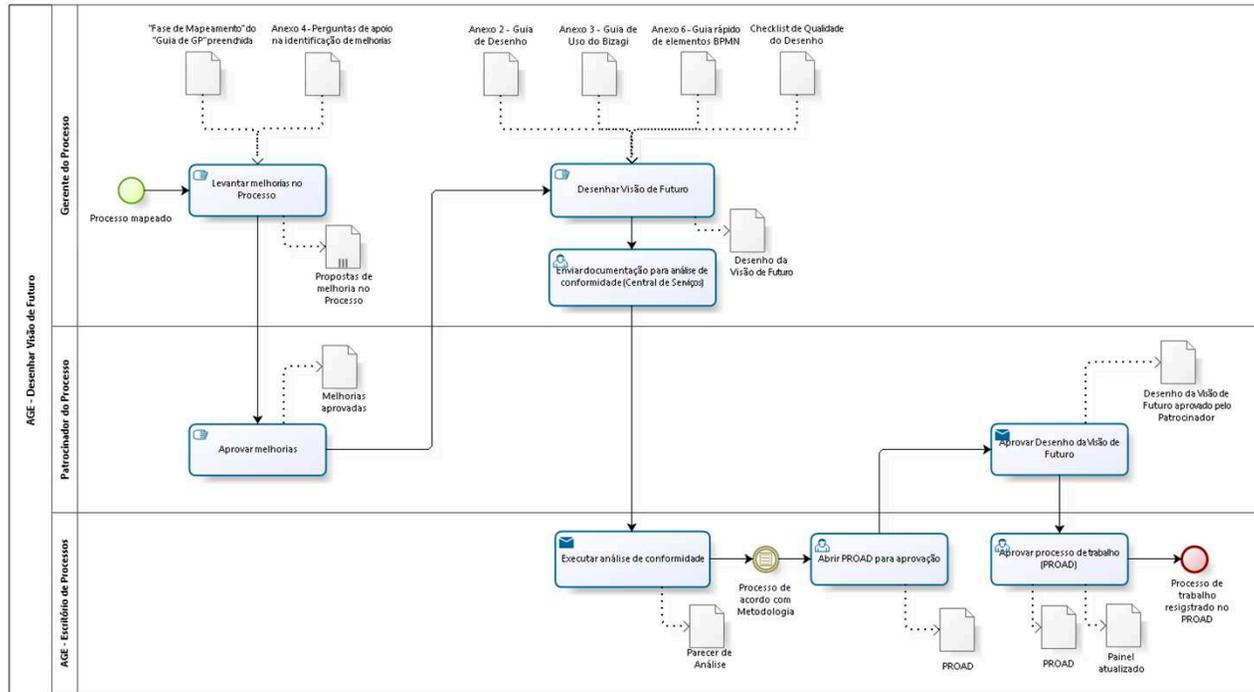
Arquivo em forma Bizagi Modeler que contém o desenho de Visão de Futuro do processo que foi aprovado pelo Patrocinador.

4.1.1.9  Visão de Futuro pronta para implementação

Description

Processo aprovado pela Presidência e publicado no DEJT.

5 DESENHAR VISÃO DE FUTURO



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

5.1 AGE - DESENHAR VISÃO DE FUTURO

5.1.1 PROCESS ELEMENTS

5.1.1.1  Processo mapeado

5.1.1.2  Levantar melhorias no Processo

Description

Objetivo:

Levantar melhorias que permitam ao Processo de Trabalho alcançar o objetivo do processo.

Detalhamento:

Essa atividade consiste em:

- Levantar pelo menos uma proposta de solução para cada um dos problemas levantados durante a fase Mapeamento de Processos.
- Levantar outras propostas de melhoria do processo através dos questionamentos presentes no "Anexo 4 - Perguntas de apoio na identificação de melhorias".

5.1.1.3  Aprovar melhorias

Description

Objetivo

Avaliar cada proposta de melhoria e decidir pela sua aprovação.

Detalhamento

Deve-se analisar cada proposta de melhoria recebida e marcar como "aprovada" aquelas que serão consideradas na Visão de Futuro.

5.1.1.4 Desenhar Visão de Futuro

Description

Objetivo

Elaborar o Desenho da Visão de Futuro.

Detalhamento

Considerando os padrões estabelecidos pelo "Anexo 2 - Guia de Desenho" deve-se elaborar o Desenho da Visão de Futuro do processo que contemple todas as soluções aprovadas pelo Patrocinador do Processo.

Utilize o "Anexo 3 - Guia de Uso do Bizagi", caso tenha dúvidas em relação ao Bizagi.

Antes de finalizar o desenho, execute o checklist de qualidade presente no "Guia de Gerenciamento de Processos". Isso evitará problemas na revisão do desenho que será realizada pelo Escritório de Processos.

Se tiver dúvidas, pode solicitar Consultoria para AGE-Escritório de Processos, através da Central de Serviços / AGE.

5.1.1.5 Enviar documentação para análise de conformidade (Central de Serviços)

Description

Objetivo

Analisar conformidade com a Metodologia.

Detalhamento

Abrir chamado em Intranet \ Administrativo \ Central de Serviços.

Entrar com senha.

Em Serviços da Assessoria de Gestão Estratégica \ Mapeamento de Processos \ Envio de Documentação, preencher no campo Notas: "Envio de documentação de processo(s) de trabalho (...) da Unidade (...) para análise de conformidade com Metodologia BPM pelo Escritório de Processos", e, anexar arquivo do Bizagi, com extensão .BPM. Clicar em Enviar.

5.1.1.6 Executar análise de conformidade

Description

Objetivo

Conferir itens da Análise de Conformidade.

Detalhamento

Arquivo em forma Bizagi Modeler que contém o desenho de Visão de Futuro do processo que foi revisado pelo Escritório de Processos.

Para ser considerado revisado, o desenho não pode conter nenhuma não-conformidade crítica.

Enviar e-mail para Gerente do Processo corrigir não-conformidades, se houver.

Análise de Conformidade - Desenho de Processo

Itens impeditivos:

- Deve existir um, e somente um, fluxo geral
- Todos os eventos (iniciar, intermediário e término) devem possuir uma descrição

- O "caminho feliz" deve estar claro e graficamente destacado
- Não podem existir eventos intermediários sem marcação (tipo de evento)
- Todo evento deve estar nomeado com verbos no particípio
- Todos os objetos de dados e atividades devem ser documentadas
- Todos os indicadores devem possuir meta
- As melhorias saneadoras de ineficiências que impactam a finalidade do processo devem ser aprovadas pelo Patrocinador, a fim de serem implementadas na nova versão do processo
- Todo subprocesso deve estar nomeado com verbo no infinitivo
- Todas as abas de subprocessos devem estar alinhadas com o respectivo nome no desenho
- Os nomes de todas as piscinas seguirá a nomenclatura "Unidade Administrativa – X", onde X é o nome do processo ou subprocesso representado. (exceto quando o processo descrito na piscina esteja em uma área fora da Unidade Administrativa, nesse caso, a marcação será substituída pelo nome da área)
- Todas as atividades devem possuir marcação de tipo de tarefa
- Todo subprocesso baseado em evento deve possuir fluxo vinculado a ele
- Tamanho da fonte da documentação deve seguir o padrão (14px)
- Tamanho dos elementos gráficos deve seguir padrão da metodologia
- Utilizar sempre subprocessos reusáveis; não subprocessos comuns

- Graves
 - "Data de início da operação da Visão de Futuro" deve estar preenchida, fase de Monitoramento e Refinamento
 - "Data de próximo planejamento do processo" deve estar preenchida, fase de Monitoramento e Refinamento
 - Checklists da etapa "2. Desenho da Visão de Futuro" da Fase de Otimização, do Guia de Gerenciamento do Processo, devem estar preenchidos
 - GGP associado ao desenho deve possuir um Gerente de Apoio

- Sugestões de melhorias:
 - Gateways inclusivos devem possuir marcação de caminho padrão
 - Executar uma ferramenta de análise e correção ortográfica em todo o GGP (*apontar quando forem observadas várias ocorrências de erros ortográficos*)

Gateways exclusivos podem ser removidos se não forem um ponto de muita recorrência ou relevância

Implementation

WebService

5.1.1.7 Processo de acordo com Metodologia

5.1.1.8 Abrir PROAD para aprovação

Description

Objetivo

Abrir PROAD para controlar versão e aprovação do processo de trabalho.

Detalhamento

Juntar toda a documentação do Processo de Trabalho (Guia de Gerenciamento de Processo (GGP), Diagrama publicado com as descrições das atividades, Revisão do Escritório de Processo e sua Aprovação) em arquivos PDF no PROAD.

5.1.1.9 Aprovar Desenho da Visão de Futuro

Description

Objetivo

Oficialmente aprovar a proposta de desenho de Visão de Futuro.

Detalhamento

O Patrocinador do Processo deve registrar por e-mail o Desenho da Visão de Futuro. O e-mail enviado deve conter o Gerente do Processo e o Escritório de Processos como destinatários.

Implementation

WebService

5.1.1.10 Aprovar processo de trabalho (PROAD)

Description

Objetivo

Registrar e controlar a aprovação do processo de trabalho pelo Patrocinador, atualizando o PROAD e o Painel de Processos de Trabalho.

Detalhamento

Juntar na documentação do Processo de Trabalho a Aprovação do Patrocinador em arquivo PDF no PROAD.

5.1.1.11  Processo de trabalho resigstrado no PROAD

5.1.1.12  Melhorias aprovadas

Description

Lista de melhorias aprovadas, registrada no "Guia de Gerenciamento de Processo", e que serão consideradas no desenho da Visão de Futuro.

5.1.1.13  Propostas de melhoria no Processo

Description

Lista de propostas de melhoria, registrada no "Guia de Gerenciamento de Processo", que serão avaliadas pelo Patrocinador do Processo e, se aprovadas, serão consideradas no desenho da Visão de Futuro.

5.1.1.14  Anexo 4 - Perguntas de apoio na identificação de melhorias

Description

O "Anexo 4 - Perguntas de apoio na identificação de melhorias" é um documento disponibilizado na Metodologia BPM, que promove a discussão e identificação de pontos de melhoria.

5.1.1.15  "Fase de Mapeamento" do "Guia de GP" preenchida

Description

Seção "Fase de Mapeamento do Processo" do template "Guia de Gerenciamento de Processo" preenchida.

O Guia de Gerenciamento de Processo é um template disponibilizado na Metodologia BPM, que conduz o trabalho do Gerente de Processos por todas as fases do Gerenciamento de Processos de Trabalho.

Faça o download do template e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

5.1.1.16  [Anexo 2 - Guia de Desenho](#)

Description

O "Anexo 2 - Guia de Desenho" é uma publicação disponibilizada na Metodologia BPM, que padroniza os desenhos de processos da SETIC.

Faça o download dessa publicação e de outros documentos da Metodologia BPM no Portal do Escritório de Processos.

5.1.1.17  [Anexo 3 - Guia de Uso do Bizagi](#)

Description

O "Anexo 3 - Guia de Uso do Bizagi" é uma publicação disponibilizada na Metodologia BPM que apresenta como utilizar a ferramenta Bizagi Modeler.

5.1.1.18  [Anexo 6 - Guia rápido de elementos BPMN](#)

Description

O "Anexo 6 - Guia rápido de elementos BPMN" é uma referência às principais notações de elementos BPM.

**Description**

Checklist presente no Guia de Gerenciamento de Processo que contém as principais validações que serão consideradas pelo Escritório de Processos ao avaliar o desenho de Visão de Futuro.

Análise de Conformidade - Desenho de Processo

Itens impeditivos:

- Deve existir um, e somente um, fluxo geral
- Todos os eventos (iniciar, intermediário e término) devem possuir uma descrição
- O "caminho feliz" deve estar claro e graficamente destacado
- Não podem existir eventos intermediários sem marcação (tipo de evento)
- Todo evento deve estar nomeado com verbos no particípio
- Todos os objetos de dados e atividades devem ser documentadas
- Todos os indicadores devem possuir meta
- As melhorias saneadoras de ineficiências que impactam a finalidade do processo devem ser aprovadas pelo Patrocinador, a fim de serem implementadas na nova versão do processo
- Todo subprocesso deve estar nomeado com verbo no infinitivo
- Todas as abas de subprocessos devem estar alinhadas com o respectivo nome no desenho

- Os nomes de todas as piscinas seguirá a nomenclatura “Unidade Administrativa – X”, onde X é o nome do processo ou subprocesso representado. (exceto quando o processo descrito na piscina esteja em uma área fora da Unidade Administrativa, nesse caso, a marcação será substituída pelo nome da área)
 - Todas as atividades devem possuir marcação de tipo de tarefa
 - Todo subprocesso baseado em evento deve possuir fluxo vinculado a ele
 - Tamanho da fonte da documentação deve seguir o padrão (14px)
 - Tamanho dos elementos gráficos deve seguir padrão da metodologia
 - Utilizar sempre subprocessos reusáveis; não subprocessos comuns
-
- Graves
 - “Data de início da operação da Visão de Futuro” deve estar preenchida, fase de Monitoramento e Refinamento
 - “Data de próximo planejamento do processo” deve estar preenchida, fase de Monitoramento e Refinamento
 - Checklists da etapa “2. Desenho da Visão de Futuro” da Fase de Otimização, do Guia de Gerenciamento do Processo, devem estar preenchidos
 - GGP associado ao desenho deve possuir um Gerente de Apoio

- Sugestões de melhorias:
 - Gateways inclusivos devem possuir marcação de caminho padrão
 - Executar uma ferramenta de análise e correção ortográfica em todo o GGP (*apontar quando forem observadas várias ocorrências de erros ortográficos*)

Gateways exclusivos podem ser removidos se não forem um ponto de muita recorrência ou relevância

5.1.1.20 Parecer de Análise

Description

Objetivo

Listar não-conformidades para correção pela Unidade mapeada.

5.1.1.21 Desenho da Visão de Futuro aprovado pelo Patrocinador

Description

Arquivo em forma Bizagi Modeler que contém o desenho de Visão de Futuro do processo que foi aprovado apenas pelo Patrocinador do Processo.

5.1.1.22 Desenho da Visão de Futuro

Description

Arquivo em forma Bizagi Modeler que contém o desenho de Visão de Futuro do processo.

5.1.1.23  PROAD

5.1.1.24  PROAD

5.1.1.25  Painel atualizado

5.1.1.26  Gerente do Processo

5.1.1.27  Patrocinador do Processo

5.1.1.28  AGE - Escritório de Processos

5.2 PROCESSO PRINCIPAL

5.2.1 PROCESS ELEMENTS

5.2.1.1  Fazer Consultoria e Suporte

[Go to details](#)

Loop type

Standard

Loop Maximum

0

Test Time

After

5.3 FAZER CONSULTORIA E SUPORTE



Powered by
bizagi
Modeler

5.3.1 PROCESS ELEMENTS

5.3.1.1  Pedido de Consultoria e Suporte

5.3.1.2  Fazer Consultoria

Description

Objetivo

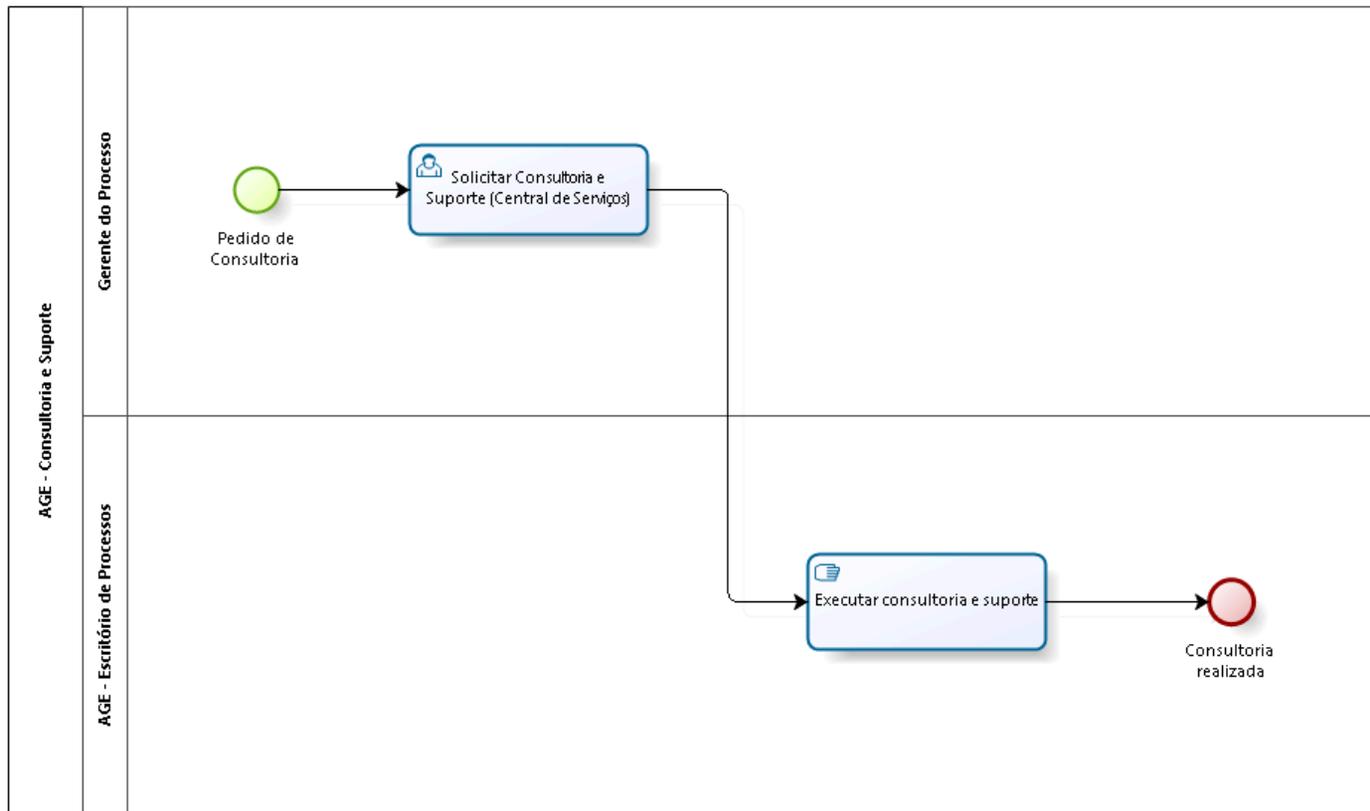
Prestar Consultoria e Suporte para esclarecer dúvidas sobre a Metodologia BPM do Tribunal.

Process

[Fazer Consultoria - AGE - Consultoria e Suporte](#)

5.3.1.3  Consultoria e Suporte realizada

6 FAZER CONSULTORIA



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

6.1 AGE - CONSULTORIA E SUPORTE

6.1.1 PROCESS ELEMENTS

6.1.1.1  Pedido de Consultoria

6.1.1.2  Solicitar Consultoria e Suporte (Central de Serviços)

Description

Objetivo

Esclarecer dúvidas que existam sobre o uso da Metodologia.

Detalhamento

Abrir chamado em Intranet \ Administrativo \ Central de Serviços.

Entrar com senha.

Em Serviços da Assessoria de Gestão Estratégica \ Mapeamento de Processos \ Consultoria e Suporte, preencher no campo Notas:

"Solicitação de agendamento de uma reunião de acompanhamento do mapeamento (ou otimização) de processo(s) de trabalho (...) da Unidade (...)",

e, anexar arquivo do Bizagi, com extensão .BPM.

Clicar em Enviar.

6.1.1.3  Executar consultoria e suporte

Description

Objetivo

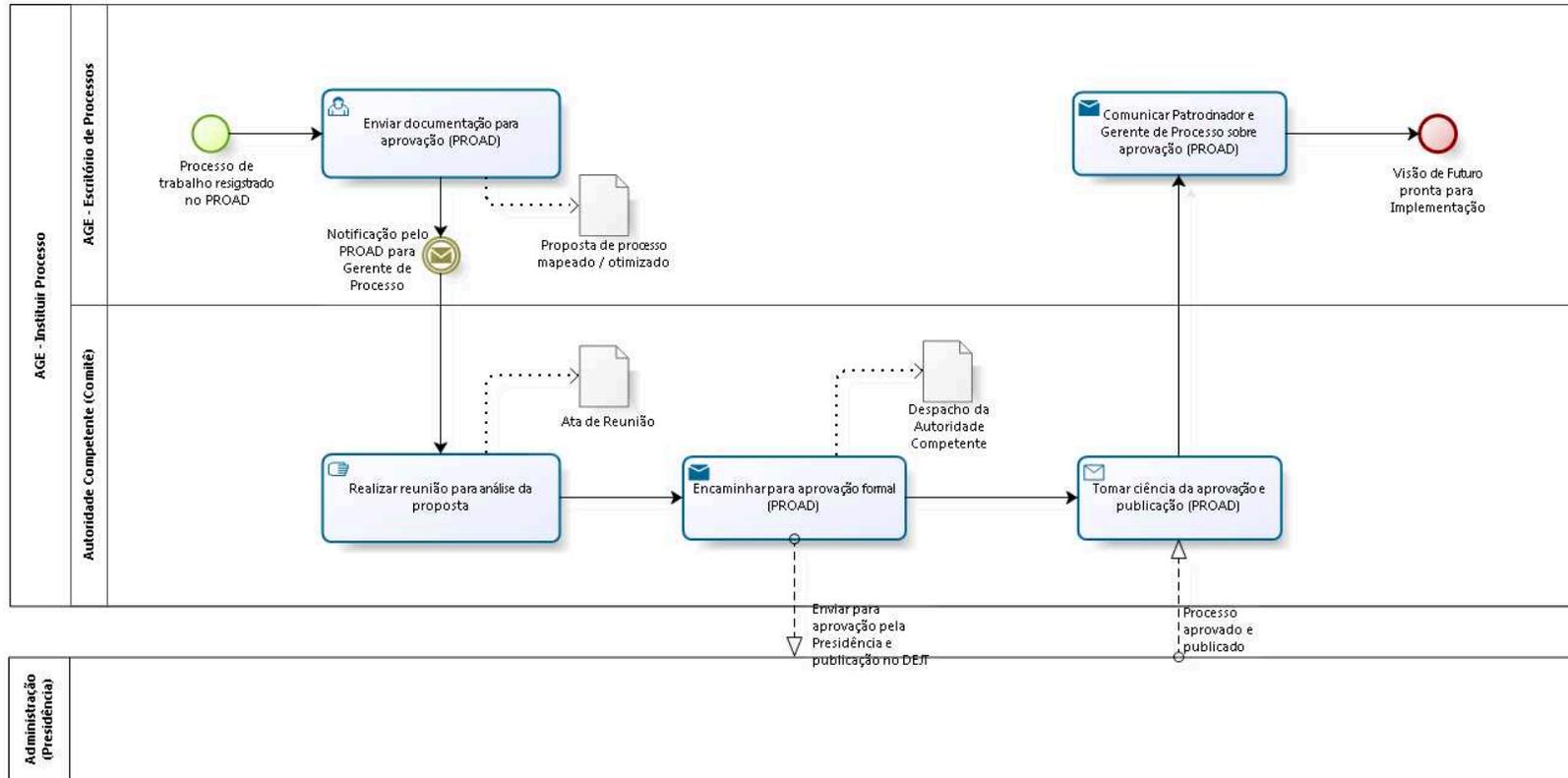
Incorporar melhorias ao processo que corrijam desvios e problemas identificados.

6.1.1.4  Consultoria realizada

6.1.1.5  Gerente do Processo

6.1.1.6  AGE - Escritório de Processos

7 INSTITUIR PROCESSO



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

7.1 AGE - INSTITUIR PROCESSO

7.1.1 PROCESS ELEMENTS

7.1.1.1  Processo de trabalho resigstrado no PROAD

7.1.1.2  Enviar documentação para aprovação (PROAD)

Description

Objetivo

Encaminhar PROAD para Autoridade Competente (Comitê).

Detalhamento

Verificar toda a documentação do Processo de Trabalho (Guia de Gerenciamento de Processo (GGP), Diagrama publicado com as descrições das atividades, Aprovação do Patrocinador, Revisão do Escritório de Processo e sua Aprovação) em arquivos PDF no PROAD e encaminhar para Autoridade Competente.

7.1.1.3  Notificação pelo PROAD para Gerente de Processo

7.1.1.4  Realizar reunião para análise da proposta

Description

Objetivo

A Autoridade Competente deve fazer Recomendação positiva, ou não, de aprovação da proposta. Deve-se fazer registro em Ata de Reunião.

7.1.1.5 Encaminhar para aprovação formal (PROAD)

Description

Objetivo

Encaminhar PROAD com Ata da Reunião da Autoridade Competente (Comitê) para aprovação formal do Processo de Trabalho pela Presidência do Tribunal.

Implementation

WebService

7.1.1.6 Tomar ciência da aprovação e publicação (PROAD)

Description

Tomar ciência da aprovação e publicação.

Implementation

WebService

7.1.1.7 Comunicar Patrocinador e Gerente de Processo sobre aprovação (PROAD)

Description

Objetivo

Comunicar Patrocinador e Gerente de Processo sobre aprovação.

Detalhamento

Enviar por e-mail, avisar Gerente do Processo para ele encaminhar via Central de Serviços para Atualizar Informações (Ata do Comitê, Aprovação da Presidência e Portaria publicada no DEJT).

Implementation

WebService

7.1.1.8 Visão de Futuro pronta para Implementação

7.1.1.9 Proposta de processo mapeado / otimizado

Description

Conjunto de informações que delimitam o que se espera do processo, no qual, minimamente, deve conter:

- O cliente do processo e o objetivo do processo.
- A saída do processo e como ela está alinhada com a missão estratégica.
- As entradas do processo e suas principais atividades.
- A existência de controles e regulamentações que influenciam o processo.

7.1.1.10 Ata de Reunião

Description

Conjunto de informações que delimitam o que se espera do processo, no qual, minimamente, deve conter:

- O cliente do processo e o objetivo do processo.
- A saída do processo e como ela está alinhada com a missão estratégica.
- As entradas do processo e suas principais atividades.
- A existência de controles e regulamentações que influenciam o processo.
- Recomendação positiva ou negativa para aprovação do processo.

7.1.1.11  Despacho da Autoridade Competente

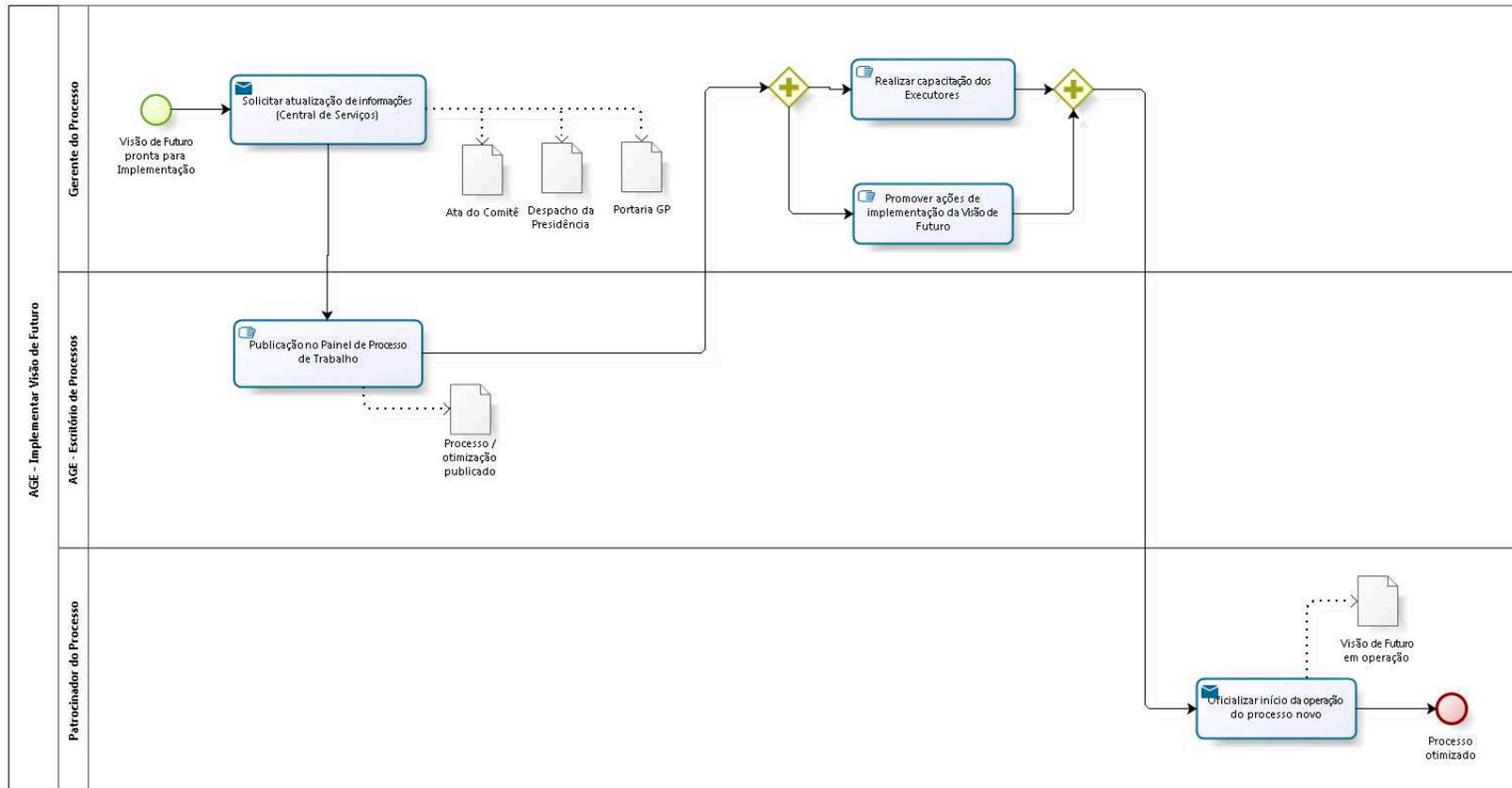
Description

Despacho da Autoridade Competente no PROAD.

7.1.1.12  AGE - Escritório de Processos

7.1.1.13  Autoridade Competente (Comitê)

8 IMPLEMENTAR VISÃO DE FUTURO



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

8.1 AGE - IMPLEMENTAR VISÃO DE FUTURO

8.1.1 PROCESS ELEMENTS

8.1.1.1  Visão de Futuro pronta para Implementação

8.1.1.2  Solicitar atualização de informações (Central de Serviços)

Description

Objetivo

Documentar recomendação, aprovação e publicação do processo de trabalho.

Detalhamento

Abrir chamado em Intranet \ Administrativo \ Central de Serviços.
Entrar com senha.
Em Serviços da Assessoria de Gestão Estratégica \ Mapeamento de Processos \ Envio de Documentação, preencher no campo Notas:
"Envio de documentação de processo(s) de trabalho (...) da Unidade (...) para atualização de informações pelo Escritório de Processos",
e, anexar arquivos (Ata do Comitê, Despacho da Presidência, Portaria GP publicada) com extensão .PDF.
Clicar em Enviar.

Implementation

WebService

8.1.1.3 Publicação no Painel de Processo de Trabalho

Description

Objetivo

Dar publicidade do processo de trabalho no painel.

Detalhamento

Publicação no Painel de Gerenciamento de Processo de Trabalho localizado em Intranet \ Administrativo \ Governança e Gestão Estratégica \ Metodologia e Modelos de Documentos.

8.1.1.4 Promover ações de implementação da Visão de Futuro

Description

Objetivo

Dar início às atividades que levarão o desenho de Visão de Futuro para operação.

Detalhamento

Esse é o momento de realizar as aquisições, instalar equipamentos, agendar os treinamentos ou qualquer outras ações necessárias para que o processo seja implementado na Unidade.

8.1.1.5 Oficializar início da operação do processo novo

Description

Objetivo

Notificar os Executores do Processo que o processo publicado entrou em execução e deve ser seguido.

Detalhamento

Um e-mail deve ser enviado ou uma reunião com os Executores deve ser realizada para oficializar que o processo novo entrou em operação.

Deve ficar claro que o processo publicado DEVE ser seguido por todos e é importante reforçar a importância dos Indicadores de Desempenho do processo.

Implementation

WebService

8.1.1.6  Processo otimizado

8.1.1.7  Realizar capacitação dos Executores

Description

Objetivo

Garantir que os executores do processo entendam o funcionamento, o objetivo e os Indicadores de Desempenho do Processo.

8.1.1.8  Visão de Futuro em operação

Description

Desenho de Visão de Futuro foi implementado e agora está em operação.

8.1.1.9  Despacho da Presidência

Description

Despacho da Presidência aprovando o Processo de Trabalho.

8.1.1.10  Portaria GP

Description

Portaria GP publicada no DEJT.

8.1.1.11  Ata do Comitê

Description

Ata de Reunião com a Autoridade Competente para recomendação do Processo de Trabalho.

8.1.1.12  Processo / otimização publicado

Description

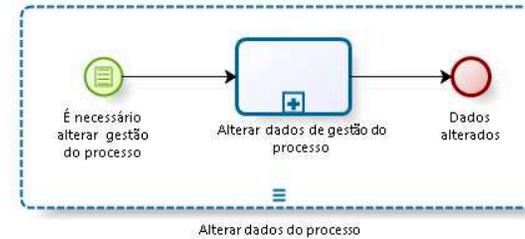
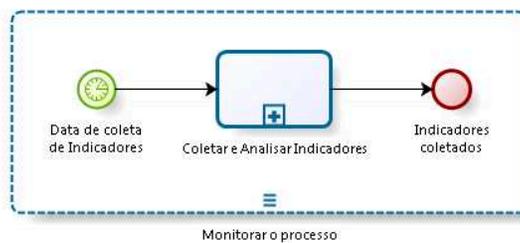
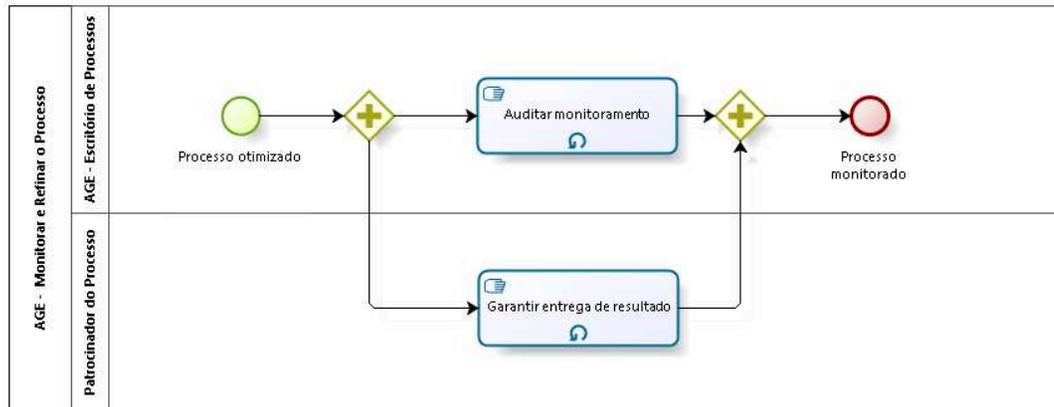
Processo / otimização publicado na Intranet do Portal TRT15.

8.1.1.13  Gerente do Processo

8.1.1.14  AGE - Escritório de Processos

8.1.1.15  Patrocinador do Processo

9 MONITORAR E REFINAR O PROCESSO



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

9.1 MAIN PROCESS

9.1.1 PROCESS ELEMENTS

9.1.1.1  Monitorar o processo

[Go to details](#)

Loop type

Multi-Instance

MI Ordering

Sequential

9.1.1.2  Refinar o processo

[Go to details](#)

9.1.1.3  Alterar dados do processo

[Go to details](#)

Loop type

Multi-Instance

MI Ordering

Sequential

9.2 AGE - MONITORAR E REFINAR O PROCESSO

9.2.1 PROCESS ELEMENTS

9.2.1.1  Processo otimizado

9.2.1.2  Auditar monitoramento

Description

Objetivo

Garantir a transparência no Gerenciamento de Processos no Tribunal.

Detalhamento

Deve-se auditar recorrentemente se os processos estão sendo executados e se as coletas de Indicadores de Desempenho estão sendo cumpridas.

Os resultados da auditoria serão publicados no Portal do Escritório de Processos.

Loop type

Standard

Loop Maximum

0

Test Time

After

9.2.1.3  Garantir entrega de resultado

Description

Objetivo

Garantir os resultados do processo.

Detalhamento

O Patrocinador do Processo deve constantemente analisar os resultados do processo e iniciar ações que possam corrigir desvios e problemas identificados.

Loop type

Standard

Loop Maximum

0

Test Time

After

9.2.1.4  Processo monitorado

9.2.1.5  AGE - Escritório de Processos

9.2.1.6  Patrocinador do Processo

9.3 MONITORAR O PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

9.3.1 PROCESS ELEMENTS

9.3.1.1  Data de coleta de Indicadores

9.3.1.2  Coletar e Analisar Indicadores

Description

Objetivo

Identificar desvios e problemas na execução do processo através da coleta dos Indicadores de Desempenho e da análise dos resultados obtidos.

Process

[Coletar e Analisar Indicadores - Main Process](#)

9.3.1.3  Indicadores coletados

9.4 REFINAR O PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

9.4.1 PROCESS ELEMENTS

9.4.1.1  Desvio ou problema identificado

9.4.1.2  Tratar desvios e problemas

Process

[Tratar Desvios e Problemas - AGE - Tratar Desvios e Problemas](#)

9.4.1.3  Desvios tratados

9.5 ALTERAR DADOS DO PROCESSO



Powered by
bizagi
Modeler

9.5.1 PROCESS ELEMENTS

9.5.1.1  É necessário alterar gestão do processo

9.5.1.2  Alterar dados de gestão do processo

Description

Objetivo

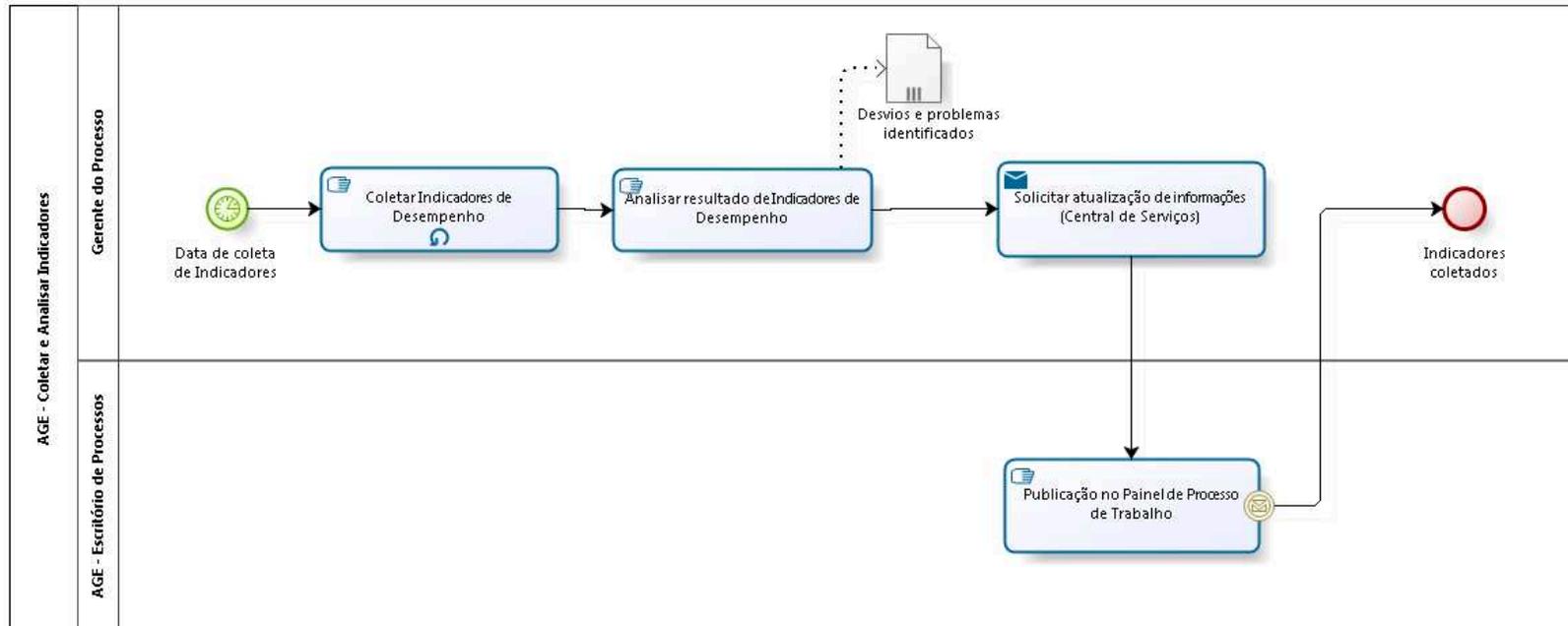
Identificar desvios e problemas na execução do processo através da coleta dos Indicadores de Desempenho e da análise dos resultados obtidos.

Process

[Alterar dados de gestão do processo - Processo principal](#)

9.5.1.3  Dados alterados

10 COLETAR E ANALISAR INDICADORES



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

10.1 AGE - COLETAR E ANALISAR INDICADORES

10.1.1 PROCESS ELEMENTS

10.1.1.1  Data de coleta de Indicadores

10.1.1.2  Coletar Indicadores de Desempenho

Description

Objetivo

Coletar os Indicadores de Desempenho do processo seguindo a periodicidade definida.

Loop type

Standard

Loop Maximum

0

Test Time

After

10.1.1.3  Analisar resultado de Indicadores de Desempenho

Description

Objetivo

Identificar desvios e problemas na execução do processo através da análise dos resultados obtidos.

10.1.1.4 Desvios e problemas identificados

Description

Lista de problemas e desvios que foram identificados durante a análise das coletas.

10.1.1.5 Solicitar atualização de informações (Central de Serviços)

Description

Objetivo

Solicitar atualização dos indicadores do processo de trabalho no painel.

Detalhamento

Abrir chamado em Intranet \ Administrativo \ Central de Serviços.

Entrar com senha.

Em Serviços da Assessoria de Gestão Estratégica \ Mapeamento de Processos \ Alimentação de Indicadores, preencher no campo Notas: "Envio dos resultados dos indicadores de processo(s) de trabalho (...) da Unidade (...) para disponibilização na Intranet.", e, anexar arquivos (Devem ser enviados: arquivos textos ou planilhas eletrônicas com os resultados dos indicadores de um processo e as respectivas evidências).

Clicar em Enviar.

Implementation

WebService

10.1.1.6 Publicação no Painel de Processo de Trabalho

Description

Objetivo

Dar publicidade dos indicadores do processo de trabalho no painel.

Detalhamento

Publicação no Painel de Gerenciamento de Processo de Trabalho localizado em Intranet \ Administrativo \ Governança e Gestão Estratégica \ Metodologia e Modelos de Documentos.

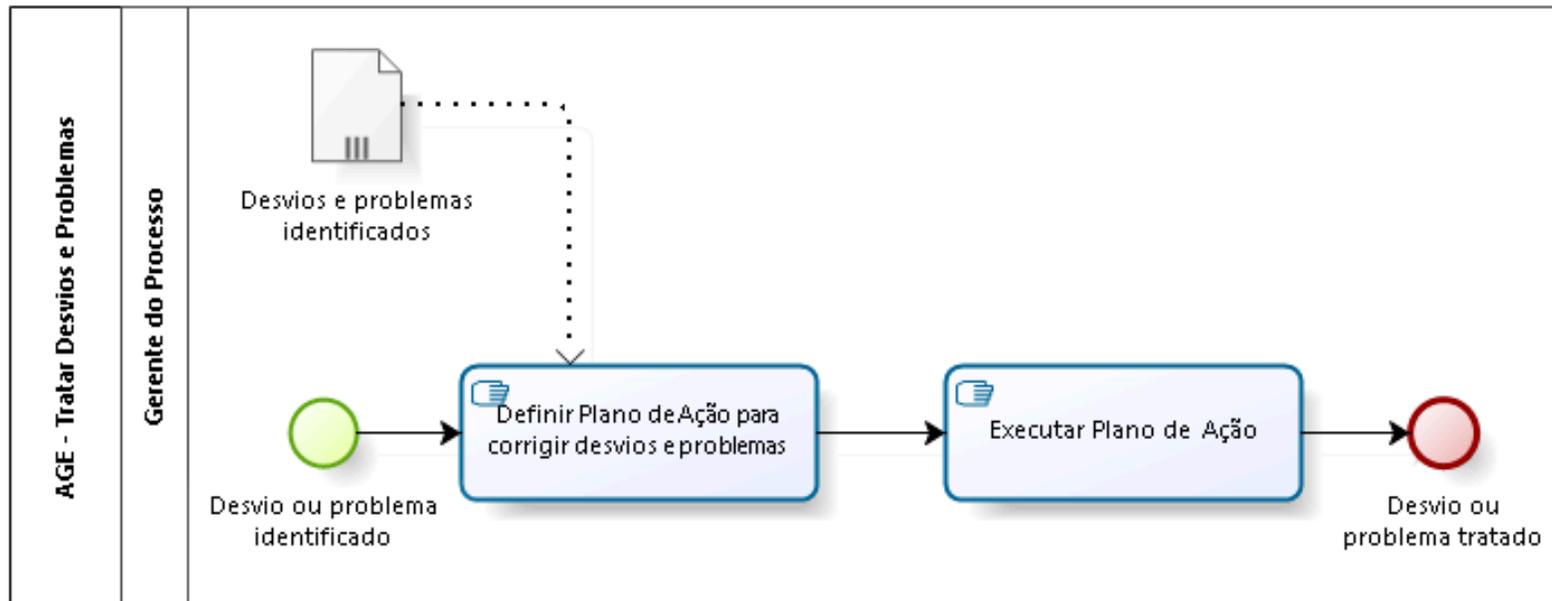
10.1.1.7  Event

10.1.1.8  Indicadores coletados

10.1.1.9  Gerente do Processo

10.1.1.10  AGE - Escritório de Processos

11 TRATAR DESVIOS E PROBLEMAS



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

11.1 AGE - TRATAR DESVIOS E PROBLEMAS

11.1.1 PROCESS ELEMENTS

11.1.1  Desvio ou problema identificado

11.1.2  Desvios e problemas identificados

Description

Lista de problemas e desvios que foram identificados durante a análise das coletas.

11.1.3  Definir Plano de Ação para corrigir desvios e problemas

Description

Objetivo

Garantir o tratamento de desvios e problemas identificados.

11.1.4  Executar Plano de Ação

Description

Objetivo

Incorporar melhorias ao processo que corrijam desvios e problemas identificados.

Detalhamento

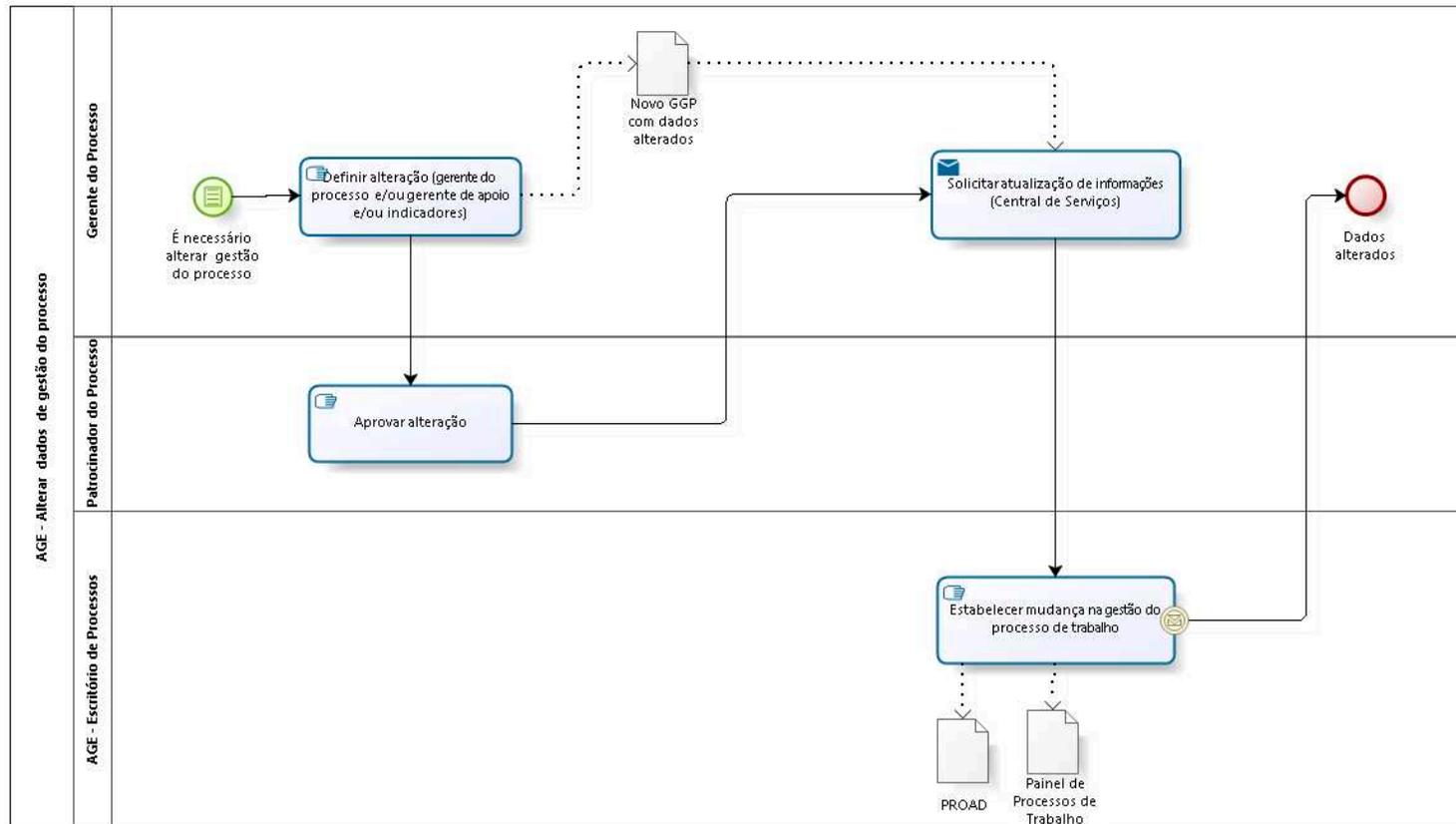
Identificar a necessidade que implica em alteração no desenho do processo, deixar registrado o início do novo ciclo de melhoria culminando com nova otimização do processo. Algumas mudanças não

devem ser implementadas de imediato mas registrada para serem implementadas no próximo ciclo.

11.1.1.5  Desvio ou problema tratado

11.1.1.6  Gerente do Processo

12 ALTERAR DADOS DE GESTÃO DO PROCESSO



Version: 1.0

Author: AGE / CGTIC (SETIC)

12.1 AGE - ALTERAR DADOS DE GESTÃO DO PROCESSO

12.1.1 PROCESS ELEMENTS

12.1.1.1  É necessário alterar gestão do processo

12.1.1.2  Definir alteração (gerente do processo e/ou gerente de apoio e/ou indicadores)

Description

Objetivo

Definir alteração da gestão do processo de trabalho, podendo alterar:

- 1) gerente do processo;
- 2) e/ou gerente de apoio;
- 3) e/ou indicadores.

12.1.1.3  Aprovar alteração

Description

Objetivo

Aprovar alteração da gestão do processo de trabalho.

Detalhamento

Em caso de discordância, o Patrocinador entra em contato com Gerente do Processo e faz os acertos que julgar necessário.

12.1.1.4  Solicitar atualização de informações (Central de Serviços)

Description

Objetivo

Solicitar atualização da gestão do processo de trabalho no Painel.

Detalhamento

Abrir chamado em Intranet \ Administrativo \ Central de Serviços.

Entrar com senha.

Em Serviços da Assessoria de Gestão Estratégica \ Mapeamento de Processos \ Envio de Documentação, preencher no campo Notas:

"Envio de documentação de processo(s) de trabalho (...) da Unidade (...) para alteração de dados de gestão do processo",

e, anexar arquivos (Deve ser enviado: o novo Guia de Gerenciamento de Processo (GGP), com destaque em cor amarela para os atributos alterados).

Clicar em Enviar.

Implementation

WebService

12.1.1.5



Estabelecer mudança na gestão do processo de trabalho

Description

Objetivo

Dar publicidade da alteração da gestão do processo de trabalho no Painel.

Detalhamento

Publicação no Painel de Gerenciamento de Processo de Trabalho localizado em Intranet \ Administrativo \ Governança e Gestão Estratégica \ Metodologia e Modelos de Documentos.

Atualização do PROAD do Processo de Trabalho com os dados de alteração (pedido do Gerente, aprovação do Patrocinador, Novo GGP com dados alterados).

- 12.1.1.6  Dados alterados
- 12.1.1.7  Novo GGP com dados alterados
- 12.1.1.8  PROAD
- 12.1.1.9  Painel de Processos de Trabalho
- 12.1.1.10  Gerente do Processo
- 12.1.1.11  Patrocinador do Processo
- 12.1.1.12  AGE - Escritório de Processos