

2017

Manual de Processo

**GERIR A EVOLUÇÃO E O ACOMPANHAMENTO FUNCIONAL DE
SERVIDORES E EMPREGADOS PÚBLICOS**

DIVISÃO DE EVOLUÇÃO E ACOMPANHAMENTO FUNCIONAL - DEAF
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL – COPES
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAS - CGAP

Macroprocesso: Gestão de Pessoas	Processo: Gerir a Evolução e o Acompanhamento Funcional de Servidores e Empregados Públicos	
Elaboração: Dezembro/2017	Revisão:	Versão: 1.1

Equipe Técnica:

Andyara Maria Gomes Pedrosa Schimin	Analista de Processos
Ellen Karine Souza Mendes Carlos	Colaboradora
Fernando Alves Lima	Especialista no Tema
Glauber Luiz Pereira Resende	Analista de Processos
Nádia Raquel Rodrigues Cardoso	Colaboradora
Roseane Barbosa Santos	Colaboradora

Versão: 1.1

Nesta versão o Manual foi adequado ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas - CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Pág. 1/24

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO – MAPA

Blairo Borges Maggi – Ministro de Estado

Secretaria-Executiva

Eumar Roberto Novacki – Secretária-Executiva

Diretoria de Administração

Marcus Vinicius Severo de Souza Pereira - Diretor

Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional – CGDI

Jair de Oliveira Marques – Coordenador-Geral

Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP

Genilson Antonio Secchi de Ávila – Coordenador-Geral

Coordenação do Escritório de Processos – COEP/CGDI

Glauber Luiz Resende Pereira – Coordenador

Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Ellen Karine Souza Mendes Carlos – Coordenadora

Divisão de Evolução e Acompanhamento Funcional – DEAF/COPES

Nádia Raquel Rodrigues Cardoso – Chefe

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Pág. 2/24

APRESENTAÇÃO

Este manual é o resultado do Projeto para o Desenvolvimento Orgânico das Divisões da Coordenação-Geral de Administração de Pessoas implementado pela Coordenação do Escritório de Processos, da Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional e teve como objetivo identificar os processos existentes na CGAP, com vistas a melhorias de seus resultados e aumentar a performance funcional de seus colaboradores.

A Coordenação do Escritório de Processos apresentou a metodologia utilizada para a identificação e mapeamento dos processos à equipe responsável pelos serviços desenvolvidos pela Divisão de Evolução e Acompanhamento Funcional - DEAF, da Coordenação de Administração de Pessoal - COPES, capacitando-a nas etapas a serem cumpridas na aplicabilidade do método.

Espera-se que os servidores capacitados sejam, além de multiplicadores, capazes de dar continuidade no desenho, análise e melhoria dos processos em que estejam envolvidos.

Portanto, com a participação da COPES e da DEAF foram mapeados processos existentes na Divisão com o intuito de facilitar a compreensão de sua realização, assim como proporcionar a padronização da execução e das entregas dos produtos aos seus usuários.

O leitor deste manual terá acesso, de forma clara, a um conteúdo conceitual e a um conjunto de procedimentos e recomendações de boas práticas para as ações de aprimoramento dos processos que compõem a Coordenação-Geral de Administração de Pessoas.

Ao divulgar este manual, espera-se que as orientações aqui contidas sejam úteis para a definição e a padronização dos trabalhos de aprimoramento de processos organizacionais, notadamente da DICAD, além da expectativa de que ele venha contribuir positivamente para a melhoria da qualidade dos serviços e produtos ofertados à população. E, dessa forma, colaborar para que o MAPA cumpra a sua missão de *"Promover o desenvolvimento sustentável da agropecuária e a segurança e competitividade de seus produtos"*.

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas - CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Pág. 3/24

SIGLAS

BPM – *Business Process Management* (Gerenciamento de Processos de Negócio)

BPMN – *Business Process Model and Notation* (Notação e Modelo de Processos de Negócio)

CEPLAC – Departamento da Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira

CGAP – Coordenação-Geral de Administração de Pessoas

CGDI – Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional

COEP – Coordenação do Escritório de Processos

COPES – Coordenação de Administração de Pessoal

DA – Diretoria de Administração

DEAF - Divisão de Evolução e Acompanhamento Funcional

ID – Indicador de desempenho

INMET – Instituto Nacional de Meteorologia

KPI - *Key Performance Indicator*

MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

RJU – Regime Jurídico Único

SE – Secretaria-Executiva

SEDAF – Seção de Documentação e Acervo Funcional

SEI – Sistema de Eletrônico de Informações

SFA – Superintendência Federal de Agricultura

SIGAC – Sistema de Gestão de Acesso

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Pág. 4/24

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
SIGLAS.....	4
SUMÁRIO	5
Geral	6
Específicos.....	6
1. CONTEXTUALIZAÇÃO	7
2. ESTRUTURAÇÃO DO MANUAL.....	8
3. GLOSSÁRIO	9
4. DIAGRAMA DO PROCESSO	12
5. INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	13
6. REFERÊNCIA LEGAL	15
7. SIMBOLOS BPMN UTILIZADOS	15
EMITIR CERTIDÃO E DECLARAÇÃO FUNCIONAL.....	17
8. SUBPROCESSO EMITIR CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	17
8.1 Descrição do Subprocesso Emitir Certidão de Tempo de Contribuição	17
8.2 Fluxo do Subprocesso Emitir Certidão de Tempo de Contribuição	18
ANEXOS.....	23

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas - CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Pág. 5/24

OBJETIVOS DO MANUAL

Geral

Estabelecer os padrões de procedimentos para aprimorar os processos que compõem a Coordenação-Geral de Administração de Pessoas do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, de forma que os trabalhos sejam executados em conformidade ao padrão pré-estabelecido para melhor atender a gestão da evolução e do acompanhamento funcional, bem como o gerenciamento da documentação e acervo funcional dos servidores e empregados ativos, aposentados, instituidores e pensionistas.

Específicos

- Estabelecer a padronização de promoção da avaliação de desempenho;
- Instruir para a manutenção dos assentamentos funcionais físico e digital de servidores e empregados públicos
- Orientar os procedimentos para o gerenciamento da progressão e da promoção funcional;
- Estabelecer a forma de acompanhamento do estágio probatório;
- Instruir a metodologia para a emissão da carteira funcional;
- Estabelecer formas de promover estágios curriculares;
- Orientar a padronização de fiscalizar contrato de estágio;
- Estabelecer procedimentos para promover concurso público;
- Padronizar a elaboração do Boletim de Pessoal e Serviços;
- Promover a padronização do controle de expedição da certidão e declaração funcional; e
- Orientar a padronização do controle de identidade funcional.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Em que pese o mapeamento de processos ser visto sob diferentes abordagens e ser realizado com ferramentas diversas, um ponto comum que envolve essa técnica é o seu indiscutível benefício para a organização. A identificação e o gerenciamento das atividades interrelacionadas, assim como a análise do desempenho dos processos, a identificação dos gargalos operacionais, o aperfeiçoamento e a implantação de melhorias, tudo isso ajuda a melhor entender as atividades, tarefas e regras de cada um dos processos da organização e, consequentemente, trabalhar os mesmos para a entrega de produtos e serviços com melhor qualidade e maior eficiência.

Nesse sentido, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento intensificou os serviços de mapeamento de processos de negócio nos diversos segmentos das áreas fim e de apoio do Ministério. Esse trabalho foi impulsionado após a reestruturação do Ministério, em 2005, e a implantação do plano estratégico da Instituição, em 2006. Ao longo desses anos, foi desenvolvida uma metodologia de aprimoramento dos processos que passou a ser aplicada no Ministério como estratégia de gestão até a consolidação da área com a criação do Escritório de Processos em 2015.

Com essa perspectiva, a Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional, em atendimento a Coordenação-Geral de Administração de Pessoas, intensificou os trabalhos de identificação e aprimoramento dos processos existentes em sua juridição. De modo que, na **Coordenação de Administração de Pessoal**, especificamente, na **Divisão de Evolução e Acompanhamento Funcional - DEAF** foi identificado e mapeado os processos com melhorias, de maneira a atender com eficiência e destreza a demanda dos serviços requeridos.

O pessoal que iria atuar no processo de mapeamento foi treinado pela Coordenação do Escritório de Processos - COEP com base na metodologia de aprimoramento utilizada pela equipe do Escritório de Processos que adota, rotineiramente, o software *Bizagi Modeler* para o desenho do fluxo do processo. O *Bizagi Modeler* é uma ferramenta gratuita que utiliza, totalmente, a Notação de Gerenciamento de Processos de Negócio mais aplicada no mundo, que é a *BPMN – Business Process Model and Notation*, o que permite uma fácil leitura e entendimento dos fluxos produzidos.

Assim, este **Manual do Processo Gerir a Evolução e o Acompanhamento Funcional de Servidores e Empregados Públicos** foi elaborado com o intuito de tornar padrão o conjunto de procedimentos adotados quanto às atividades de mapeamento de processos e demais ações relacionadas, além de possibilitar aos gestores e servidores, uma visão detalhada dos processos e das correspondentes atividades relacionadas à Divisão de Evolução e Acompanhamento Funcional, da Coordenação de Administração de Pessoal.

Por fim, além da implantação do processo em si, existe ainda o seu controle quando em operação. De modo que, a análise dos dados munica os gestores para a tomada de decisão com informações sobre o comportamento dos processos. Com isso os gestores podem verificar se os processos estão sendo realizados conforme o planejado, se atendem a estratégia organizacional, entre outros dados. Por isso, a elaboração de indicadores de desempenho é fundamental para a avaliação e monitoramento da gestão por processos.

2. ESTRUTURAÇÃO DO MANUAL

Este manual está organizado por segmentos, conforme especificados a seguir.

O primeiro contém informações básicas necessárias para a compreensão do tema, tais como, Apresentação, Siglas, Objetivos, Contextualização, Estruturação, Glossário, Diagrama do Processo, Indicadores de Desempenho dos Processos, Referência Legal e Simbologia BPMN.

O segundo segmento contém a especificação do processo, descrição do subprocesso, o fluxo do subprocesso, e o detalhamento de suas atividades.

O último segmento Anexo, trata das normas e formulários a serem seguidos no desenvolvimento dos processos e subprocessos que constam neste manual.

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas - CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Pág. 8/24

3. GLOSSÁRIO

Analistas de Processo – Às vezes denominados Especialista em *BPM*, são os responsáveis por analisar cenários do processo de negócio com o objetivo de desenhar modelos que cumpram com os requisitos do negócio. Lideram e promovem as discussões em grupo para definir o processo, como também fazem avaliações sobre o como e o quanto as iniciativas de melhoria impactarão o negócio.

Atividade – São ações executadas no decorrer da execução de processos e subprocessos, e são realizadas por uma unidade organizacional, pessoa ou equipamento, tendo por finalidade produzir um resultado destinado a fornecer suporte aos objetivos da organização.

Bizagi – *Software* para modelar, mapear e automatizar processos negócios de forma ágil e simples, em um ambiente gráfico intuitivo, utilizando a notação *BPMN*.

BPM – *Business Process Management* (Gerenciamento de Processos de Negócio) é uma abordagem disciplinar que tem por objetivo identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.

BPMN – *Business Process Model and Notation* (Notação de Gerenciamento de Processos de Negócio) é uma notação de modelagem de processos de negócio e corresponde a um conjunto de formas gráficas para desenhar o fluxo de processos, de forma a facilitar seu desenho e análise.

Cadeia de Valor do Processo – Representa o conjunto de atividades distintas, desde as relações com os fornecedores até o atendimento das demandas dos clientes, com agregação de valor.

Certidão de Tempo de Contribuição - Documento exclusivo para servidores públicos efetivos que efetuam recolhimentos previdenciários para Regime Próprio de Previdência Social. A certidão permite ao servidor público utilizar o seu tempo de contribuição ao INSS para obtenção de benefícios junto ao órgão onde ele atualmente trabalha.

Colaborador – Servidor/empregado que participa do grupo de trabalho colaborando com atividades inerentes ao mapeamento de processos, sem ser, necessariamente, o Analista de Processos ou Especialista no Tema.

Conector – Serve para ligar elementos do fluxo (atividade, *gateway*, subprocesso, etc), indicando a sequência em que o processo é executado.

Conector de mensagem – Utilizado para representar a troca de mensagens, representado por uma seta tracejada.

Despacho – Decisão proferida pela autoridade administrativa em caso que lhe é submetido para apreciação.

Destino – Na descrição das atividades, indica o ator executor da próxima atividade, subprocesso, ou o fim do fluxo.

Elementos do fluxo – São símbolos que representam os elementos do processo (atividade, *gateway*, subprocesso, etc).

Entrada – É o evento que inicia o fluxo do processo.

Equipe Técnica – Composta pelo Gestor do Processo, Colaborador, Gestor do Projeto, Especialistas no Tema e Analistas de Processo, responsável pela elaboração do fluxo, detalhamento das atividades, em validar cadeia de valor, elaboração de glossário e conceitos.

Especialistas no Tema – É o responsável pela execução do processo, pela sua implementação e melhoria contínua, pelo estabelecimento de metas, pelo controle e definição de ações de melhoria.

Evento de início – No fluxo, representa o início da execução de cada instância do processo.

Evento de fim – Indica a finalização das atividades pertencentes a cada instância do fluxo.

Executante – É o ator responsável pela execução da atividade e suas respectivas tarefas.

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Pág. 9/24

Fluxo – É a demonstração gráfica da ordem em que as atividades são executadas, permitindo melhor entendimento do processo.

Gateway – É a demonstração gráfica que indica desvios no fluxo, podendo caracterizar divergência ou convergência. Representado por uma figura geométrica semelhante ao losango.

Gestor do Processo – Também referido como Dono do Processo (*Process Owner*), é o responsável pela gestão do processo e pelo seu alinhamento à estratégia da organização, estabelecendo metas e resultados esperados.

Indicador de Desempenho do Processo – É um parâmetro utilizado com o objetivo de monitorar os resultados decorrentes das melhorias aplicadas num determinado processo, em relação a uma meta pré-estabelecida. É um número, habitualmente na forma percentual ou razão, que mede aspectos específicos do desempenho.

Instância – Cada ciclo de execução de um processo, que vai do início até o fim, é uma instância daquele processo. Um novo início corresponde a uma nova instância.

Macroprocesso: grandes conjuntos de processos pelas quais a organização cumpre a sua missão, gerando valor. Correspondem às representações dos processos da organização que devem estar alinhadas aos objetivos de suas unidades. Cada macroprocesso engloba um ou mais processos, por meio dos quais são viabilizados os resultados pretendidos pela organização;

Manual – Manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos, identificando a forma como devem ser executados, quer seja individualmente, quer em conjunto.

Mapeamento de Processo – Técnica utilizada para desenhar o fluxo de um processo, permitindo conhecer, organizar e documentar de forma clara e simples como uma unidade organizacional executa suas atividades.

Modelagem de Processo – É a elaboração de um mapa de processo, complementado por uma documentação que identifica as atividades realizadas e as informações que fluem entre elas. Usado alternativamente como mapeamento.

Origem – Na descrição das atividades, representa o ator responsável pela execução da atividade antecedente no fluxo.

Papel – É uma abstração criada em torno de um ator ou conjunto de atores, os quais compartilham características semelhantes.

Piscina (pool) – É a representação gráfica na qual estão retratados os atores, as atividades e os demais elementos do fluxo.

Premissas – São fatores que, para fins de planejamento, são considerados verdadeiros, reais ou certos sem prova ou demonstração. Frequentemente, as equipes do projeto identificam, documentam e validam as premissas durante o processo de planejamento. Geralmente, as premissas envolvem um grau de risco.

Processo – conjunto de atividades, que a partir de um insumo, adiciona valor, fornecendo um produto ou serviço a um cliente específico, tendo início e fim bem determinados, numa sucessão clara e lógica de ações interdependentes que geram resultados.

Processo de Negócio – É a forma mais clássica para se referir a processo organizacional. O termo “negócio” se refere a pessoas que interagem para executar um conjunto de atividades de entrega de valor a clientes e gerar retorno às partes interessadas. Negócio abrange todos os tipos de organizações com ou sem fins lucrativos, incluindo as governamentais, onde pode ser também referenciada como Processo de Serviço.

Raia (lane) – Subdivisão da piscina, utilizada para identificar e organizar os atores, as atividades por eles executadas e os correspondentes elementos de fluxo.

Regra de Negócio – É a exigência que deve ser observada na execução da tarefa, atividade ou do próprio processo, e podem ser expressas por uma política, procedimento, regulamento, lei, etc.

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas - CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal - COPES/CGAP

Pág. 10/24

Saída – Na descrição das atividades, a “saída” representa o produto gerado pela execução naquela atividade.

Stakeholders – Relação de todas as pessoas relacionadas ao processo, com seus respectivos papéis e responsabilidades.

Subprocesso – conjunto de atividades que realizam um objetivo específico em apoio a um processo. Engloba atividades e tarefas distintas.

Tarefa – É uma ação componente da atividade que deve ser executada para que a atividade seja considerada completa. Pode-se dizer que tarefa é um fragmento da atividade que contribui para a execução do processo.

Unidade Executora – Unidade organizacional responsável pela execução dos serviços de aprimoramento do processo.

Unidade Gestora – Unidade organizacional responsável pela gestão dos serviços de aprimoramento do processo.

Unidade Interessada – Unidade organizacional regimentalmente responsável pelo gerenciamento técnico e operacional de um processo de negócio.

4. DIAGRAMA DO PROCESSO

A representação de um fluxo de *BPM* pode ser feita de três maneiras diferentes, considerando a sua complexidade e a necessidade de detalhamento.

O **Modelo** é a forma mais completa e detalhada do fluxo, e só é utilizada em situações nas quais o detalhamento é importante.

O **Mapa** é a forma mais utilizada, e é suficiente para a maioria das situações de mapeamento. Por isso, é o fluxo que será utilizado neste manual, quanto em todos os mapeamentos realizados no Ministério.

O **Diagrama**, por sua vez, é uma representação simplificada do processo e tem por objetivo demonstrar o fluxo de um forma básica, expondo somente as principais atividades e não tratando das exceções ou falhas no processo. Ajuda a obter entendimento rápido dos subprocessos que compõem o processo, representando ideias simples em um contexto generalista.

A seguir, é apresentado o Diagrama, o Mapa e o Modelo:



Fonte: <http://blog.iprocess.com.br/2014/02/modelagem-de-processos-de-negocio-diferenças-entre-diagrama-mapa-e-modelo-de-processos/>

Nome do macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação Geral de Administração de Pessoas - CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

5. INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

Os Indicadores de Desempenho (ID) compõem o acervo de instrumentos de gestão para orientar a atividade dos Órgãos no alcance dos seus objetivos, desempenhando um papel fundamental na boa gestão dos recursos que lhe estão afetos.

Por meio deles, é possível acompanhar, avaliar, decidir e, fundamentalmente, interferir no rumo de um processo ou conjunto de atividades visando atingir determinado objetivo. No caso dos IDs, cada indicador deverá ter uma meta diretamente relacionada com o Planejamento Anual do setor ou outro valor que represente uma expectativa ou desafio para o responsável ou sua equipe atingirem em determinado tempo. Para isso, há que se pactuar as metas a partir da discussão entre gestores e operadores, com o foco no cliente, para que sejam desafiadoras, evitando, assim, metas impossíveis (superestimadas) ou metas facilmente atingidas (subestimadas).

A criação do Indicador deve ser significativa para a gestão, ou seja, é fundamental que o que se está medindo seja relevante e auxilie o gestor na tomada de decisão para o aperfeiçoamento de seus processos. Da mesma forma, sua organização e comunicação devem ser simples e acessíveis a qualquer público sem a necessidade de inferências ou jargões específicos aos diversos grupos profissionais.

A necessidade de se medir o processo de trabalho é preocupação intrínseca à gestão e amplamente discutida, sobretudo entre grandes representantes dessa Ciência, como: Kaplan & Norton (1997)¹ “*O que não é medido não é gerenciado...*”; William Deming (1989)² “*Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, não há sucesso no que não se gerencia*” entre outros.

Sob esta perspectiva, a COEP (Coordenação do Escritório de Processos) sugere o(s) Indicador(es) de Desempenho abaixo(s) para ser(em) utilizado(s) pelo Órgão para o aperfeiçoamento do processo mapeado. Contudo, não se estabelece o atual ID em definitivo, já que o processo é vivo e passa por constantes atualizações, além da elevação do nível de maturidade do mesmo e dos servidores/colaboradores que nele estejam envolvidos.

A definição do uso do ID, assim como a pactuação de suas metas é uma atividade eminentemente da gestão e é apoiada pela COEP. Desse modo, é responsabilidade do gestor fazer o acompanhamento do desempenho do processo. À COEP caberá auxiliar o gestor na análise do Indicador, inicialmente, todo início de mês, conforme consta na planilha, e após a consolidação da organização do processo, semestralmente.

¹ KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. A Estratégia em Ação: Balanced Scorecard 4º ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 344p.

² DEMING, W. Edwards . O método Deming de Administração. 5a. Ed., São Paulo: Marques Saraiva , 1989.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Nome do Indicador:	Tempo médio de análise/resposta do CTC
Objetivo Medir o tempo médio em que solicitações de "emissão de Certidão de Tempo de Contribuição-CTC" são processadas.	Descrição Breve O indicador mede o tempo médio de processamento da emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) para indicar se o processo de trabalho está ocorrendo conforme o previsto ou se intercorrências o tem prejudicado. Para isso, busca-se o total de processos solicitando "emissão do CTC" e a quantidade de dias desde o recebimento deste até a entrega ao servidor da Certidão.
Justificativa Medir o tempo médio do processo possibilita verificar se estão ocorrendo situações-problema que precisam ser sanadas pela Gestão.	Fórmula Processo SEI 1 = (data da disponibilização da CTC na Central de Relacionamento para a entrega ao servidor - data de chegada do processo na COPES) em dias. (Processo SEI 1 + Processo SEI 2 + ... +Processo SEI n) / n processos SEI

Fonte de Dados	Data para Disponibilização	Unidade de Medida	Frequência de Mensuração
SEDAF/DEAF	3º dia útil do mês subsequente	dia	mensal
Responsável pelo Indicador	Segmentação	Polaridade	Critério de Acompanhamento
Chefe da DEAF/COPES/CGAP		menor é melhor	O responsável pela Informação encaminhará, no 5º dia útil do mês subsequente, à COEP/CGDI/DA/SE a informação no campo "Valores Apurados".
Responsável pela Informação		METAS	
Chefe da DEAF/COPES/CGAP: Nádia R.R. Cardoso		MÊS 1	10
		MÊS 2	10
		MÊS 3	9
		MÊS 4	8
		MÊS 5	8
		MÊS 6	6
		MÊS 7	6
		MÊS 8	5
		MÊS 9	5
VALORES APURADOS			

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

6. REFERÊNCIA LEGAL

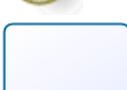
Os atos normativos relacionados a seguir estabelecem as competências e as responsabilidades das unidades organizacionais relacionadas à melhoria da gestão institucional, no MAPA.

- Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990; e
- Portaria MPS nº 154, de 15 de maio de 2008.

7. SIMBOLOS BPMN UTILIZADOS

A modelagem com a notação *BPMN* é feita por meio de objetos gráficos simples, com um pequeno conjunto de elementos. Essa notação gráfica tem por objetivo prover instrumentos padronizados para o mapeamento de processos.

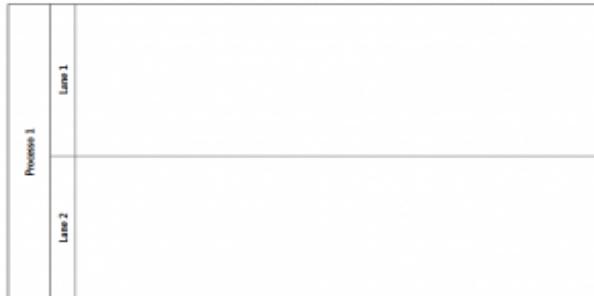
Os símbolos utilizados, especificamente neste mapeamento, são os seguintes:

	Evento de Início
	Início de Mensagem
	Gateway Exclusivo
	Gateway Paralelo
	Evento de Fim do Tipo Padrão
	Mensagem de Fim
	Fim Terminativo
	Evento intermediário de Regra ou Condicional
	Evento intermediário Temporizador
	Atividade Tipo Padrão
	Atividade Tipo Loop
	Subprocesso do Tipo Incorporado

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP



Artefato Objeto de Dados



Piscina
(onde são posicionados os objetos de fluxo)

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

EMITIR CERTIDÃO E DECLARAÇÃO FUNCIONAL

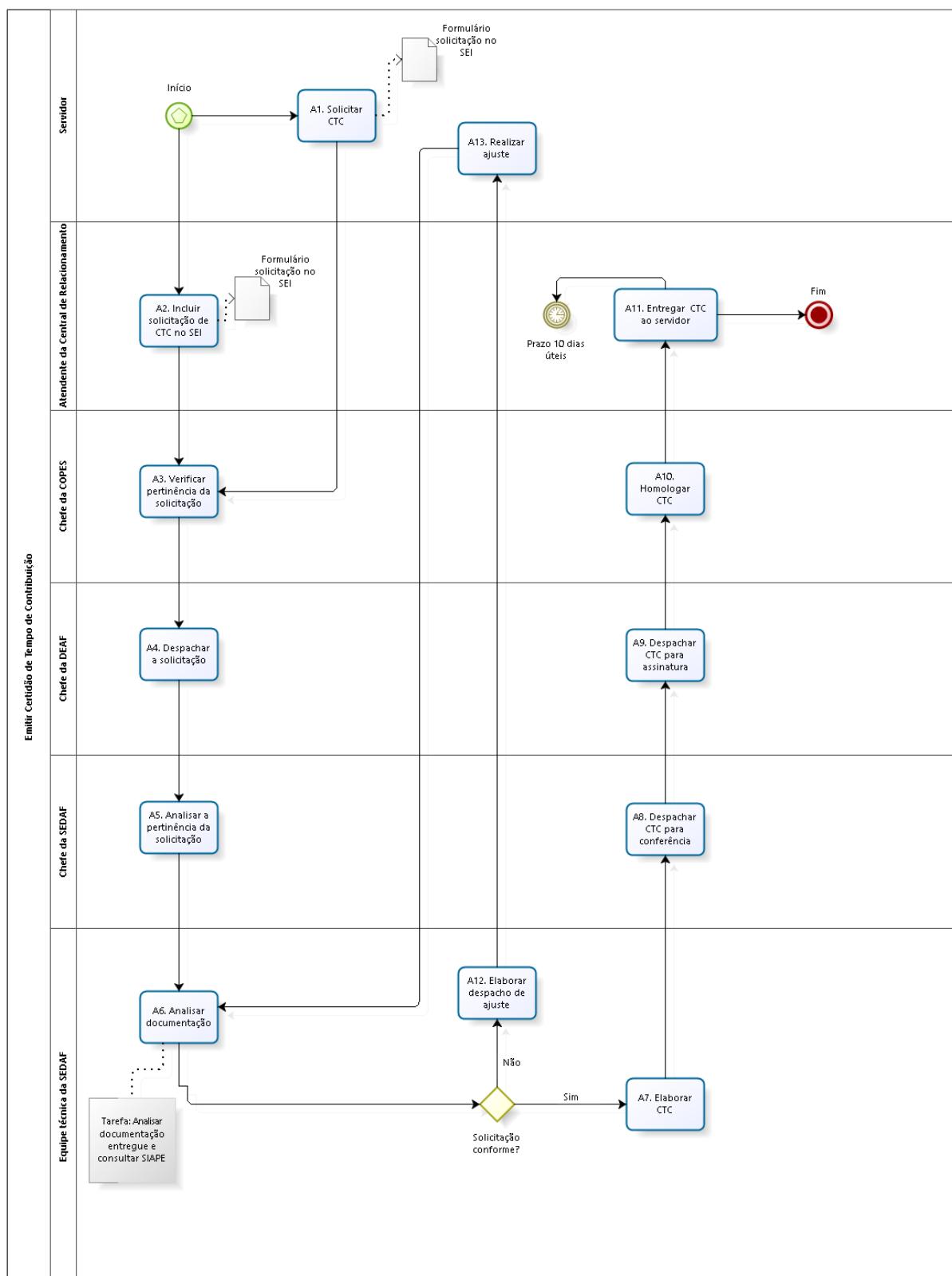
8. SUBPROCESSO EMITIR CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO

8.1 Descrição do Subprocesso *Emitir Certidão de Tempo de Contribuição*

Objetiva analisar a solicitação de Certidão de Tempo de Contribuição, por demanda via processo aberto no SEI, para a elaboração e homologação da CTC.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

8.2 Fluxo do Subprocesso *Emitir Certidão de Tempo de Contribuição*



Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

8.3. Detalhamento das atividades do subprocesso *Emitir Certidão de Tempo de Contribuição*

A1. Solicitar CTC	
Evento Inicial	Solicitação de CTC
Origem	Servidor
Executante	Servidor
Saída	Formulário de solicitação da CTC Processo SEI
Destino	Chefe da COPES
Tarefa(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abrir processo de solicitação no SEI ■ Preencher o formulário de solicitação da CTC ■ Anexar documentos necessários à confecção do CTC ■ Encaminhar o processo à COPES, via SEI
Regra(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toda a documentação deverá, obrigatoriamente, ser incluída no SEI.
Normativo(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■

A2. Incluir solicitação de CTC no SEI	
Evento Inicial	Solicitação de CTC
Origem	Servidor
Executante	Atendente da Central de Relacionamento
Saída	Formulário de solicitação da CTC Processo SEI
Destino	Chefe da COPES
Tarefa(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abrir processo de solicitação no SEI ■ Preencher o formulário de solicitação da CTC ■ Anexar documentos necessários à confecção do CTC ■ Encaminhar o processo à COPES, via SEI
Regra(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toda a documentação deverá, obrigatoriamente, ser incluída no SEI.
Normativo(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■

A3. Verificar aderência da solicitação	
Evento Inicial	Solicitação da CTC
Origem	Servidor
Executante	Chefe da COPES
Saída	Solicitação aderente a competência da DEAF
Destino	Chefe da DEAF
Tarefa(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Receber o processo no SEI ■ Verificar se o solicitação contempla os requisitos exigidos pela legislação ■ Encaminhar a solicitação via SEI, à DEAF.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Regra(s)

- Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990; e
- Portaria MPS nº 154, de 15 de maio de 2008.

A4. Despachar a solicitação

Evento Inicial	Solicitação aderente a competência da DEAF
Origem	Chefe da COPES
Executante	Chefe da DEAF
Saída	Solicitação despachada
Destino	Chefe da SEDAF

Tarefa(s)

- Receber o processo no SEI
- Verificar a solicitação
- Elaborar o despacho
- Assinar, eletronicamente, o despacho
- Despachar a solicitação, via SEI

Regra(s)

-

A5. Atribuir solicitação para análise

Evento Inicial	Solicitação despachada
Origem	Chefe da DEAF
Executante	Chefe da SEDAF
Saída	Solicitação atribuída ao responsável pela análise
Destino	Equipe técnica da SEDAF

Tarefa(s)

- Receber o processo no SEI
- Atribuir processo ao servidor responsável

Regra(s)

-

A6. Analisar documentação

Evento Inicial	Solicitação da pertinência analisada
Origem	Chefe da SEDAF
Executante	Equipe técnica da SEDAF
Saída	<ul style="list-style-type: none"> – Documentação analisada, em conformidade (A7) – Documentação analisada, não conformidade (A12)
Destino	Equipe técnica da SEDAF

Tarefa(s)

- Analisar a documentação
- Acessar o SIAPE
- Extrair os dados do servidor no SIAPE

Regra(s)

- Se a documentação analisada estiver em conformidade, o fluxo vai para A7.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

- Caso a documentação analisada não estiver em conformidade, o fluxo vai para A12, que corresponde a elaborar despacho de ajuste.
- Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990; e
- Portaria MPS nº 154, de 15 de maio de 2008.

A7. Elaborar CTC

Evento Inicial	Documentação analisada, em conformidade
Origem	Equipe técnica da SEDAF
Executante	Equipe técnica da SEDAF
Saída	Certidão de Tempo de Contribuição elaborada
Destino	Chefe da SEDAF
Tarefa(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conferir os dados para elaborar a CTC ■ Elaborar a CTC ■ Encaminhar CTC ao chefe da SEDAF
Regra(s)	
	■

A8. Despachar CTC para conferência

Evento Inicial	Certidão de Tempo de Contribuição elaborada
Origem	Equipe técnica da SEDAF
Executante	Chefe da SEDAF
Saída	CTC despachado e conferido
Destino	Chefe da DEAF
Tarefa(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conferir os dados que constam na CTC; ■ Encaminhar por despacho a CTC, via SEI.
Regra(s)	
	■

A9. Despachar CTC para assinatura

Evento Inicial	CTC despachado e conferido
Origem	Chefe da SEDAF
Executante	Chefe da DEAF
Saída	CTC despachado e conferido para assinatura manuscrita
Destino	Chefe da COEP
Tarefa(s)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conferir os dados que constam na CTC; ■ Encaminhar por despacho a CTC, via SEI, para assinatura manuscrita do chefe da COEP.
Regra(s)	
	■

A10. Homologar CTC

Evento Inicial	CTC despachado e conferido para assinatura manuscrita
Origem	Chefe da DEAF

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas

Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos

Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE

Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

Executante	Chefe da COEP
Saída	CTC com assinatura manuscrita do chefe da COEP
Destino	Central de Relacionamento
Tarefa(s)	
■ Assinar o CTC	
■ Encaminhar o CTC assinado para a Central de Relacionamento	
Regra(s)	
■	
A11. Entregar CTC ao servidor	
Evento Inicial	CTC com assinatura manuscrita do chefe da COEP
Origem	Chefe da COEP
Executante	Atendente da Central de Atendimento
Saída	CTC entregue ao servidor solicitante
Destino	FIM
Tarefa(s)	
■ Contatar o servidor, por telefone ou e-mail, informando que encontra-se na Central a CTC solicitada.	
■ Entregar a CTC homologada ao servidor	
Regra(s)	
■ 10 dias úteis do recebimento da solicitação a entrega da CTC à Central	
A12. Elaborar despacho de ajuste	
Evento Inicial	Documentação analisada, não conformidade
Origem	Equipe técnica da SEDAF
Executante	Equipe técnica da SEDAF
Saída	Despacho de ajuste elaborado
Destino	Servidor solicitante
Tarefa(s)	
■ Elaborar despacho informando as inconsistências encontradas	
■ Encaminhar o despacho ao servidor solicitante	
Regra(s)	
■ Encaminhar pelo SEI.	
A13. Realizar ajuste	
Evento Inicial	Despacho de ajuste elaborado
Origem	Equipe técnica da SEDAF
Executante	Servidor solicitante
Saída	Ajuste realizado
Destino	Equipe técnica da SEDAF – A6. Analisar documentação
Tarefa(s)	
■ Realizar ajuste	
Regra(s)	
■ Toda a documentação deverá, obrigatoriamente, ser incluída no SEI.	

ANEXOS

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP

PORTRARIA Nº 154, DE 15 DE MAIO DE 2008, (Publicada no D.O.U. de 16/05/2008), Disciplina procedimentos sobre a emissão de certidão de tempo de contribuição pelos regimes próprios de previdência social.

Nome do Macroprocesso: Gestão de Pessoas
Nome do Processo: Gerir a evolução e o acompanhamento funcional de servidores e empregados públicos
Unidade Gestora: Coordenação-Geral de Administração de Pessoas – CGAP/DA/SE
Unidade Executora: Coordenação de Administração de Pessoal – COPES/CGAP