

Realizar Processo de Gestão do Dia a Dia

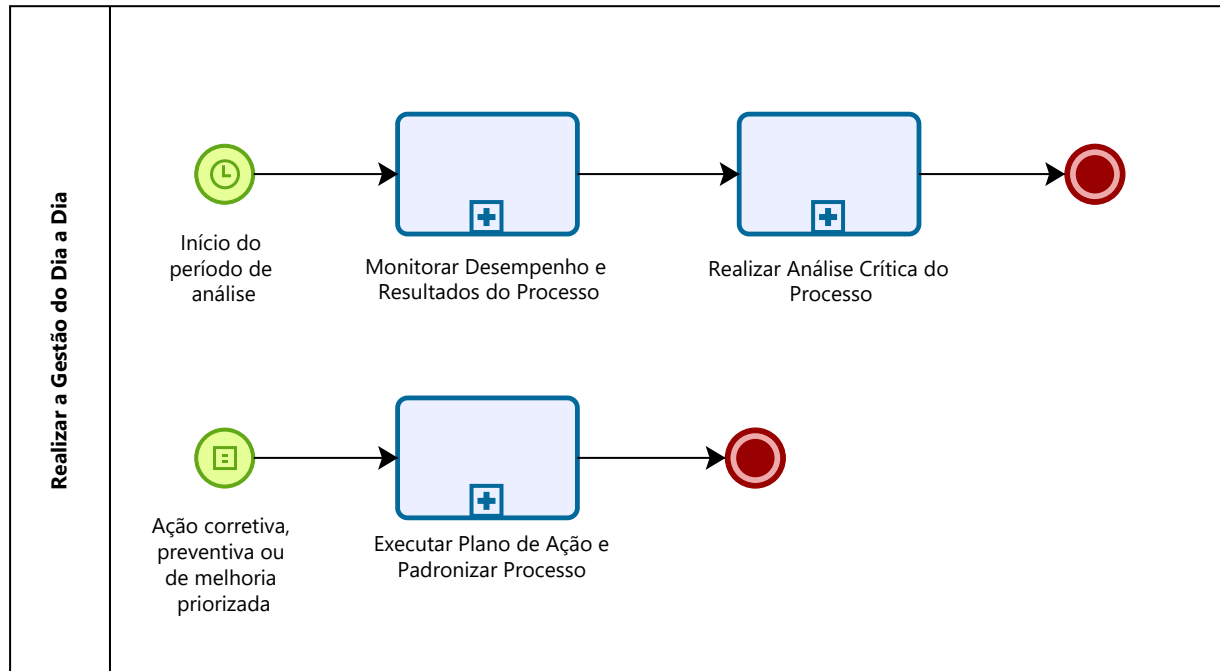
Bizagi Modeler

Índice

REALIZAR PROCESSO DE GESTÃO DO DIA A DIA	1
BIZAGI MODELER	1
1 REALIZAR GESTÃO DO DIA A DIA	4
1.1 REALIZAR A GESTÃO DO DIA A DIA	5
1.1.1 Elementos do processo	5
1.1.1.1 <input checked="" type="checkbox"/> Monitorar Desempenho e Resultados do Processo	5
1.1.1.2 <input checked="" type="checkbox"/> Realizar Análise Crítica do Processo	5
1.1.1.3 <input checked="" type="checkbox"/> Executar Plano de Ação e Padronizar Processo	5
2 REALIZAR ANÁLISE CRÍTICA DO PROCESSO	6
2.1 REALIZAR ANÁLISE CRÍTICA DO PROCESSO	7
2.1.1 Elementos do processo	7
2.1.1.1 <input type="checkbox"/> Preparar recursos e materiais	7
2.1.1.2 <input type="checkbox"/> Conduzir Reunião de Análise Crítica	7
2.1.1.3 <input type="checkbox"/> Decidir sobre as ações a serem implementadas	8
2.1.1.4 <input type="checkbox"/> Atualizar o Boletim do Processo	8
2.1.1.5 <input type="checkbox"/> Disseminar o Boletim do Processo	9
2.1.1.6 <input type="checkbox"/> Consolidar proposta inicial de projeto	9
2.1.1.7 <input type="checkbox"/> Aprovar Proposta de Projeto	9
3 EXECUTAR O PLANO DE AÇÃO E PARONIZAR O PROCESSO	11
3.1 EXECUTAR O PLANO DE AÇÃO E PADRONIZAR O PROCESSO	13
3.1.1 Elementos do processo	13
3.1.1.1 <input type="checkbox"/> Detalhar o plano de ação	13
3.1.1.2 <input type="checkbox"/> Aprovar o plano de ação	13
3.1.1.3 <input type="checkbox"/> Registrar a evolução do plano de ação	14
3.1.1.4 <input type="checkbox"/> Monitorar a evolução do plano	14
3.1.1.5 <input type="checkbox"/> Executar plano de ação	14
3.1.1.6 <input type="checkbox"/> Atualizar fluxogramas e documentações do processo	15
3.1.1.7 <input type="checkbox"/> Publicar fluxogramas e documentações do processo	15
4 MONITORAR O DESEMPENHO E RESULTADOS DO PROCESSO	17
4.1 MONITORAR O DESEMPENHO E RESULTADOS DO PROCESSO	18
4.1.1 Elementos do processo	18
4.1.1.1 <input type="checkbox"/> Coletar medições e ocorrências	18
4.1.1.2 <input type="checkbox"/> Coletar ideias de ações corretivas, preventivas e melhorias	18
4.1.1.3 <input type="checkbox"/> Analisar o desempenho e os resultados dos indicadores	19

4.1.1.4	<input type="checkbox"/>	Consolidar planos de ações e de melhorias	19
4.1.1.5	<input type="checkbox"/>	Consolidar informações sobre o desempenho e resultados do processo	20
4.1.1.6	<input type="checkbox"/>	Disseminar o Boletim do Processo aos participantes.....	20
4.1.1.7	<input type="checkbox"/>	Analisar o Boletim do Processo	20

1 REALIZAR GESTÃO DO DIA A DIA



Versão:

1.0

Autor:

t317294

1.1 REALIZAR A GESTÃO DO DIA A DIA

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Monitorar Desempenho e Resultados do Processo

Descrição

Mensuração do desempenho e dos resultados do processo, a fim de viabilizar, aos atores envolvidos, uma análise crítica a respeito da saúde do processo.

Processo

[Monitorar o Desempenho e Resultados do Processo - Monitorar o Desempenho e Resultados do Processo](#)

1.1.1.2 Realizar Análise Crítica do Processo

Descrição

Realização de reunião de análise crítica do processo com os diversos atores envolvidos, com o intuito de discutir os problemas e levantar melhorias para a construção de planos de ação e consequente sustentação do desempenho e resultados desejados.

Processo

[Realizar Análise Crítica do Processo - Realizar Análise Crítica do Processo](#)

1.1.1.3 Executar Plano de Ação e Padronizar Processo

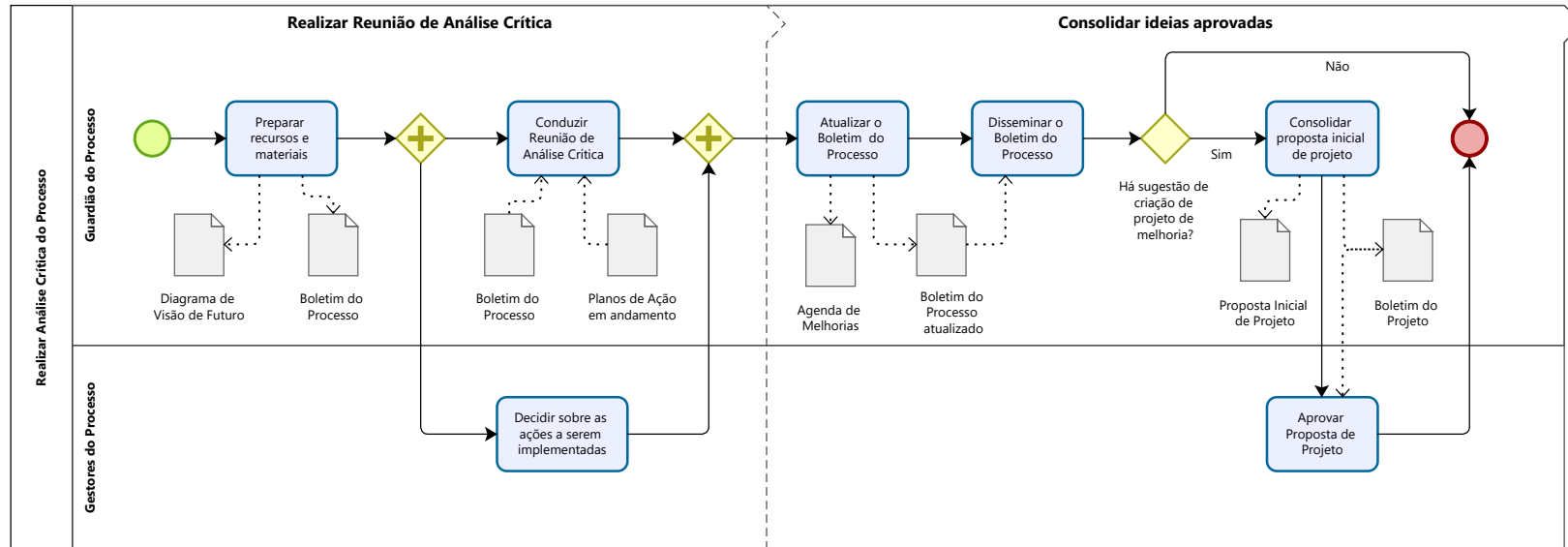
Descrição

Execução dos planos de ação definidos - com o objetivo de sustentar ou otimizar de maneira incremental o desempenho e resultados alcançados - e atualização da padronização vigente do processo.

Processo

[Executar o Plano de Ação e Padronizar o Processo - Executar o Plano de Ação e Padronizar o Processo](#)

2 REALIZAR ANÁLISE CRÍTICA DO PROCESSO



Versão:

1.0

Autor:

t317407

2.1 REALIZAR ANÁLISE CRÍTICA DO PROCESSO

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 Preparar recursos e materiais

Descrição

O Guardião do Processo deverá preparar os recursos e materiais que serão utilizados na Reunião de Análise Crítica do Processo.

Orientações

O Guardião do Processo prepara os recursos necessários à realização da Reunião de Análise Crítica do Processo, tais como: diagrama de visão de futuro preenchido por post-its - com as informações que serão discutidas; post-its em branco para preenchimento pelos participantes; canetas; "Boletim do Processo" e projetor.

Procedimentos

- Consultar disponibilidade da Sala de Reuniões;
- Consultar disponibilidade de agenda do Gestor do Processo / Solicitante (telefone/e-mail), Analista do Processo, Executores do Processo e Gestor do Escritório de Processos;
- Reservar Sala de Reuniões e demais recursos que se fizerem necessários (diagrama de visão de futuro, data show, computador, carro oficial, post-it, canetas, vídeo de sensibilização, etc);
- Enviar Solicitação de Reunião (Outlook) ao Gestor do Processo / Solicitante, Analista do Processo, Executores do Processo e Gestor do Escritório de Processos;
- Imprimir Lista de Presença;
- Preencher os campos "escopo" e "ganhos" do Diagrama de Visão do Futuro;
- Decidir sobre distribuição do Boletim de Processo (projeção/impressão).

2.1.1.2 Conduzir Reunião de Análise Crítica

Descrição

O Guardião do Processo deverá conduzir a Reunião de Análise Crítica do processo, estimulando a participação efetiva de todos os envolvidos.

Orientações

O Guardião do Processo, ao conduzir a Reunião de Análise Crítica, deverá observar os seguintes passos:

- Apresentação do “Boletim do Processo”, mostrando o seu status geral (5 min);
- Apresentação da evolução dos planos de ação em andamento (10 min);
- Apresentação dos indicadores, dos incidentes e do resultado da análise do desempenho do processo (10 min);
- Condução da dinâmica de geração de novas ideias (20 min);
- Consolidação das ideias geradas em reunião e das previamente coletadas, pactuando-se os prazos e os respectivos responsáveis pela implementação (15 min);

O Escritório de Processos apoiará na condução da implementação do rito de análise crítica do processo.

Procedimentos

- Conduzir Reunião de Análise Crítica do processo.

2.1.1.3 Decidir sobre as ações a serem implementadas

Descrição

Os Gestores do Processo decidirão sobre quais ações deverão ser implementadas, a partir das novas ideias levantadas para o processo.

Orientações

Os Gestores do Processo, além de contribuir com informações, percepções e ideias para o processo, decidem quais ações devem ser implementadas, a partir da realização de juízo próprio de conveniência e oportunidade. A Alta Administração também pode apresentar encaminhamentos e tomar decisões no sentido de sustentar ou otimizar o desempenho e resultados do processo.

Procedimentos

- Avaliar as opções e decidir sobre quais ações deverão ser implementadas.

2.1.1.4 Atualizar o Boletim do Processo

Descrição

O Guardião do Processo consolida o resultado da Reunião de Análise Crítica no “Boletim do Processo”, inserindo as ideias pactuadas.

Orientações

O Guardião do Processo atualiza o “Boletim do Processo” com todas as ideias pactuadas em reunião que visam sustentar ou otimizar o desempenho e resultados do processo. É aconselhável que essa atividade seja realizada tão logo se encerre o encontro, a fim de garantir que nenhuma ideia seja esquecida ou descrita de forma diversa do que concebida.

O detalhamento da ideia, no que diz respeito à definição do problema e da solução, deverá ser iniciada o quanto antes, mesmo que o Guardião ainda não disponha de todas as informações necessárias. O detalhamento da ideia deve ser

continuamente refinado até que se tenha a segurança de que o seu detalhamento esteja completo e a ideia apta à deliberação na Reunião de Análise Crítica.

Procedimentos

- Consolidar as ideias pactuadas no "Boletim do Processo".

- Iniciar o detalhamento da ideia na "Agenda de Melhorias";

2.1.1.5 Disseminar o Boletim do Processo

Descrição

O Guardião do Processo deverá disseminar o "Boletim do Processo" para todos os participantes da Reunião de Análise Crítica.

Orientações

O "Boletim do Processo", ao ser disseminado aos participantes, serve como ata de reunião, fornecendo a todos conhecimento pleno acerca do decidido.

Procedimentos

- Encaminhar o "Boletim de Processo" para os participantes da Reunião de Análise Crítica (e-mail/ telefone / contato pessoal).

2.1.1.6 Consolidar proposta inicial de projeto

Descrição

O Guardião do Processo deverá consolidar proposta inicial de projeto de melhoria a partir das idéias consideradas complexas.

Orientações

As ideias de melhoria consideradas complexas devem ser implementadas por meio de projetos, de modo a conferir maior controle do seu desenvolvimento. Para tanto, o Guardião do Processo deverá preencher o "Boletim do Projeto" com as informações preliminares a respeito dessas ideias de melhoria, que foram alçadas à categoria de Projetos de Melhoria de Processos. Tais informações compõem a visão geral do projeto e, como tal, envolvem o objetivo e descrição do projeto, premissas e diretrizes, equipe, duração, possíveis ganhos, dentre outras.

Procedimentos

- Preencher o "Boletim do Projeto" com as informações que compõem a visão geral do projeto.

- Submeter a proposta para aprovação dos Gestores (e-mail/contato pessoal)

2.1.1.7 Aprovar Proposta de Projeto

Descrição

Os Gestores do Processo deverão aprovar a proposta de projeto de melhoria, para inclusão no portfólio de projetos.

Orientações

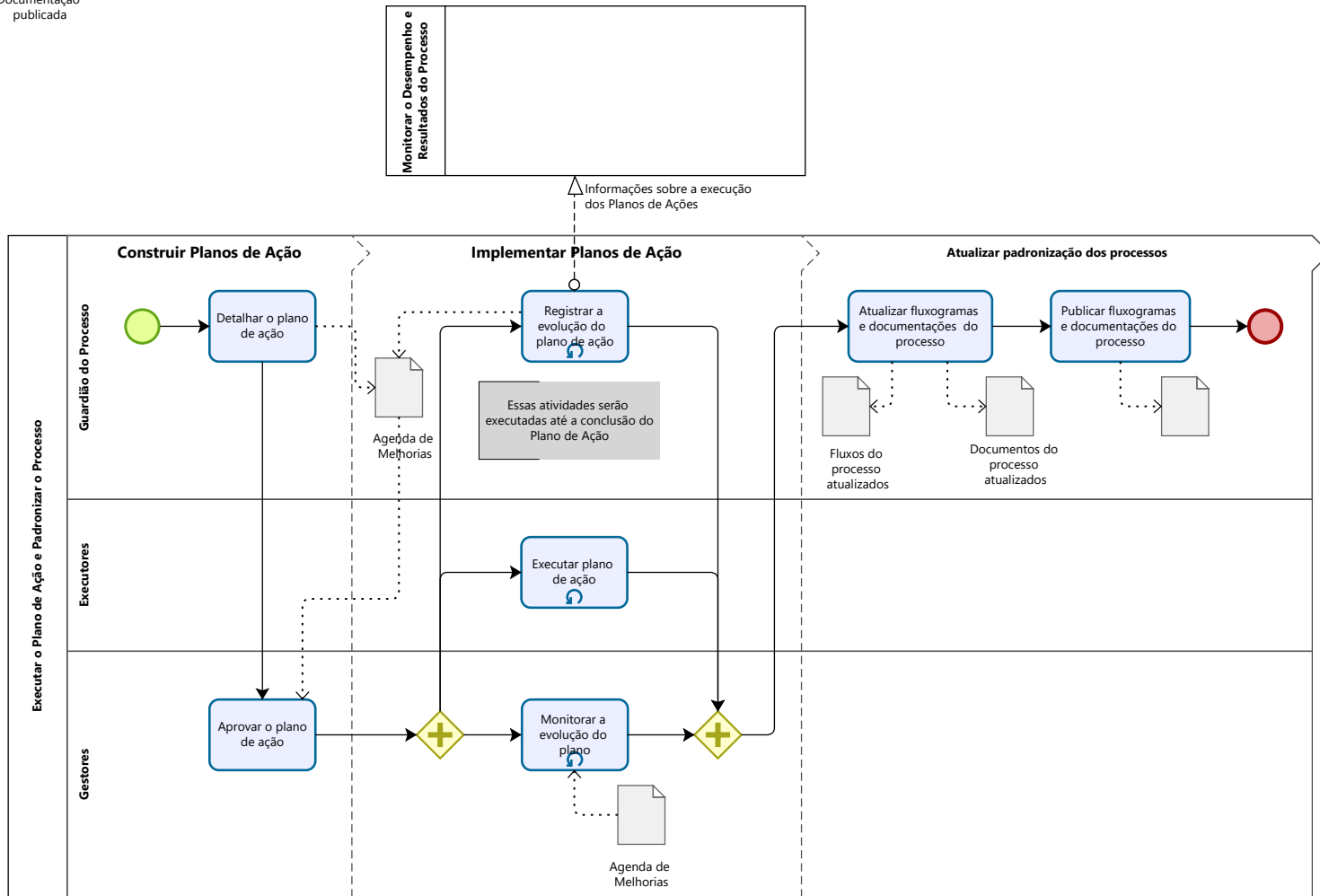
Após análise detida da proposta de projeto de melhoria, os Gestores do Processo podem sugerir alterações ou aprová-la. Neste caso, eles se comprometem com a disponibilização dos recursos necessários ao seu desenvolvimento.

Procedimentos

- Analisar e aprovar a proposta de projeto de melhoria;

- Submeter a proposta de projeto à Alta Administração;

3 EXECUTAR O PLANO DE AÇÃO E PARONIZAR O PROCESSO



Versão:

1.0

Autor:

t317407

3.1 EXECUTAR O PLANO DE AÇÃO E PADRONIZAR O PROCESSO

3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

3.1.1.1 Detalhar o plano de ação

Descrição

O Guardião do Processo deverá detalhar os planos de ação das ideias pactuadas na Reunião de Análise Crítica.

Orientações

O plano deve conter, dentre outras informações, as etapas e os respectivos subprodutos, seus responsáveis, prazos e recursos necessários à sua execução. Tais informações podem ser levantadas em conjunto com Gestores e Executores que tenham expertise no assunto. No detalhamento também devem ser registradas informações sobre eventuais resistências à ideia, riscos e capacidade de a organização desenvolver o plano.

Procedimentos

- Detalhar o plano de ação das ideias pactuadas ("Agenda de Melhorias");
- Submeter o plano de ação para aprovação dos Gestores do Processo (telefone/e-mail/contato pessoal).

3.1.1.2 Aprovar o plano de ação

Descrição

Os Gestores do Processo devem aprovar o detalhamento das ideias contido nos planos de ação.

Orientações

Após análise detida dos planos de ação, os Gestores do Processo podem sugerir alterações ou aprová-los. Neste caso, eles se comprometem com a disponibilização dos recursos necessários ao seu desenvolvimento.

Procedimentos

- Analisar o detalhamento das ideias pactuadas;
- Aprovar os planos de ação.

3.1.1.3 Registrar a evolução do plano de ação

Descrição

O Guardião do Processo deve registrar a evolução dos planos de ação periodicamente, articulando as pessoas envolvidas.

Tipo de loop

Padrão

Máximo ciclo

0

Tempo de teste

Depois

Orientações

Com o intuito de realizar um registro fidedigno da evolução dos planos de ação, o Guardião do Processo deve se manter em contato constante com os responsáveis pelas tarefas prescritas, articulando todos os envolvidos.

Procedimentos

- Registrar a evolução dos planos de ação na "Agenda de Melhorias".

3.1.1.4 Monitorar a evolução do plano

Descrição

Os Gestores deverão monitorar a evolução dos planos de ação, disponibilizando o suporte necessário ao seu desenvolvimento.

Tipo de loop

Padrão

Máximo ciclo

0

Tempo de teste

Depois

Orientações

Para um monitoramento efetivo, é importante que os Gestores promovam o engajamento da equipe na implementação das ideias pactuadas, disponibilizando todo o suporte que se fizer necessário.

Procedimentos

- Análise constante da "Agenda de Melhorias".

3.1.1.5 Executar plano de ação

Descrição

Os Executores devem realizar as atividades previstas nos planos de ação, informando constantemente o Guardião do Processo sobre o andamento do feito.

Tipo de loop

Padrão

Máximo ciclo

0

Tempo de teste

Depois

Orientações

A execução das atividades previstas no plano de ação deve sempre pautar-se pelo cronograma acordado e pelo envolvimento direto dos responsáveis escolhidos. Fundamental também é o repasse de feedback ao Guardião do Processo, para que mantenha atualizado o registro da evolução dos planos de ação.

Procedimentos

-Executar as atividades detalhadas nos planos de ação ("Agenda de Melhorias")

3.1.1.6 Atualizar fluxogramas e documentações do processo

Descrição

O Guardião do Processo deverá atualizar o fluxograma e as demais documentações relativas ao processo de acordo com as alterações implementadas por meio dos planos de ação.

Orientações

Todas as alterações advindas da implementação dos planos de ação devem ser refletidas nos fluxos e documentos do processo. É aconselhável que a atualização dos mencionados documentos ocorra de forma concomitante à alteração implementada, a fim de garantir que nenhuma modificação deixe de ser representada ao final.

Procedimentos

- Atualizar as modificações provenientes da implementação dos planos de ação nos fluxos e documentos do processo.

3.1.1.7 Publicar fluxogramas e documentações do processo

Descrição

O Guardião do Processo deverá publicar os fluxos e documentos do processo, comunicando as alterações realizadas aos envolvidos no processo.

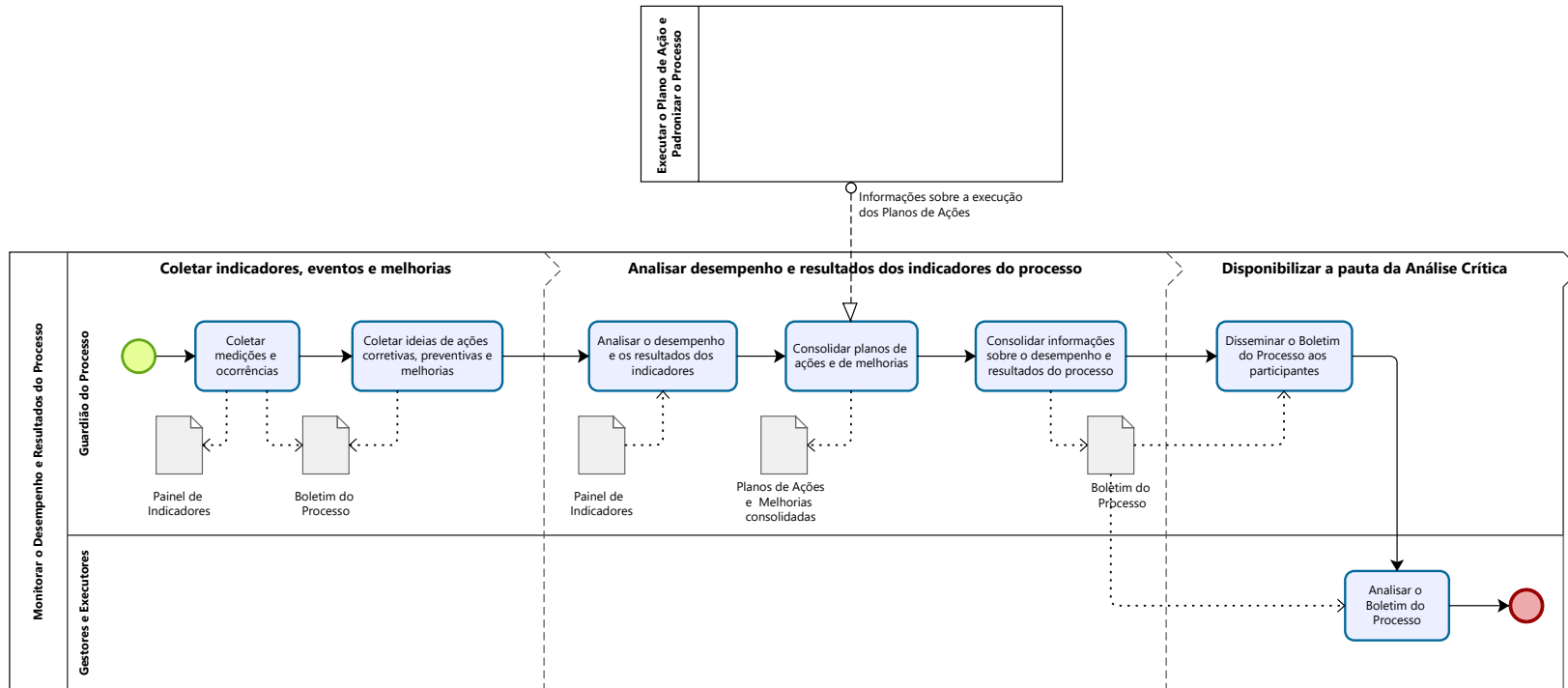
Orientações

A publicação é importante instrumento para comunicar e facilitar o acesso a informações atualizadas, além de reforçar a necessidade de aderência ao padrão de operação do processo.

Procedimentos

- Publicar fluxogramas e demais documentos do processo.

4 MONITORAR O DESEMPENHO E RESULTADOS DO PROCESSO



Versão:

1.0

Autor:

t317294

4.1 MONITORAR O DESEMPENHO E RESULTADOS DO PROCESSO

4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1.1.1 Coletar medições e ocorrências

Descrição

O Guardião do Processo deverá coletar medições e ocorrências que indiquem o desempenho e os resultados do processo.

Orientações

Os dados podem ser obtidos a partir dos sistemas de informação que suportam a execução do processo, bem como dos próprios executores. As medições correspondem aos indicadores de desempenho do processo e devem ser alimentadas nas ferramentas "Painel de Indicadores" e "Boletim do Processo". Já as ocorrências são informações qualitativas (eventos, notícias, etc.) a respeito do processo, devendo ser consolidadas no "Boletim do Processo".

Procedimentos

- Provocar as áreas envolvidas no processo para informar os resultados dos indicadores sob sua responsabilidade e eventuais ocorrências que tenham impactado o desempenho do processo (telefone/e-mail/contato pessoal);
- Alimentar o "Painel de Indicadores" e o "Boletim do Processo" com as medições realizadas;
- Consolidar as informações qualitativas no "Boletim do Processo".

4.1.1.2 Coletar ideias de ações corretivas, preventivas e melhorias

Descrição

O Guardião do Processo deverá entrar em contato com todas as áreas afetadas ao processo, objetivando coletar ideias corretivas, preventivas ou de melhorias.

Orientações

O Guardião do Processo deverá consultar todas as áreas envolvidas, a fim de colher sugestões de ações para a resolução dos problemas ocorridos no período de monitoramento, bem como para prevenir a ocorrência destes. É importante que as unidades também proponham ideias para explorar oportunidades que permitam aperfeiçoar o desempenho do processo. O próprio Guardião pode sugerir ações a serem realizadas no âmbito do processo.

Procedimentos

- Provocar as áreas envolvidas para apresentar ideias de ações que deverão ser executadas no âmbito do processo (telefone/e-mail/contato pessoal);

- Consolidar as idéias coletadas no "Boletim do Processo".

4.1.1.3 Analisar o desempenho e os resultados dos indicadores

Descrição

O Guardião do Processo deverá analisar o desempenho do processo no período por meio de seus indicadores.

Orientações

O Guardião do Processo analisa os dados dos indicadores de desempenho coletados no período, identificando qualquer comportamento que não esteja de acordo com o previsto, como: oscilações bruscas do índice, formação de tendências que projetam o valor do índice para abaixo da expectativa, dentre outros.

Para melhor elucidação do tema:

- Oscilações: o guardião deverá verificar desvios abruptos de desempenho que caracterizam a ocorrência de problemas que precisam de ação corretiva;
- Tendências: o guardião deverá verificar sucessivos aumentos ou quedas incrementais no desempenho que caracterizam tendências para a próxima medição e podem demandar ação preventiva;
- Baixo Desempenho: o guardião deverá verificar baixos desempenhos e resultados que caracterizam necessidade de implementação de melhorias para buscar pequenos saltos no indicador.

Procedimentos

- Analisar o desempenho dos indicadores a partir do "Painel de Indicadores".

4.1.1.4 Consolidar planos de ações e de melhorias

Descrição

O Guardião do Processo deverá consolidar os planos das ações corretivas, preventivas e das melhorias, a fim de apresentá-los aos Gestores do Processo.

Orientações

O Guardião do Processo deverá atualizar os planos de ações e de melhorias em desenvolvimento e, após essa etapa, consolidar os problemas que estão impactando a realização dos planos, a fim de discutí-los com os Gestores na Reunião de Análise Crítica.

Procedimentos

- Consolidar, no "Boletim do Processo", os problemas que afetam os planos das ações corretivas, preventivas e das melhorias.

4.1.1.5 Consolidar informações sobre o desempenho e resultados do processo

Descrição

O Guardião do Processo deverá consolidar todas as informações fundamentais sobre o desempenho e resultados do processo, a fim de preencher integralmente a ferramenta "Boletim do Processo".

Orientações

Após a análise dos indicadores de desempenho, coleta de ideias e consolidação dos planos de ações, o Guardião do Processo terá todos os dados necessários ao preenchimento da ferramenta "Boletim do Processo", que será apresentada aos Gestores do Processo. Destaca-se que o Guardião do Processo deve concentrar a pauta da Reunião nos problemas mais relevantes encontrados, isto é, aqueles que devem ser necessariamente deliberados na Reunião de Análise Crítica.

Procedimentos

- Preencher todos os campos do "Boletim do Processo" com as informações mais relevantes a serem discutidas na Reunião de Análise Crítica.

4.1.1.6 Disseminar o Boletim do Processo aos participantes

Descrição

O Guardião do Processo deverá disseminar o "Boletim do Processo" para todos os participantes da Reunião de Análise Crítica, a fim de tomarem conhecimento prévio acerca do desempenho e resultados do processo no período.

Orientações

A divulgação do "Boletim do Processo" previamente à Reunião de Análise Crítica é fundamental para sensibilizar os Gestores acerca do desempenho do processo, favorecendo discussões mais claras, objetivas e produtivas.

É importante que todos os partícipes da Reunião tenham pleno conhecimento da aludida ferramenta, razão pela qual o Guardião do Processo deverá analisar o meio mais adequado para o compartilhamento dessas informações.

Procedimentos

- Encaminhar o "Boletim de Processo" para os participantes da Reunião de Análise Crítica (e-mail/ telefone / contato pessoal).

4.1.1.7 Analisar o Boletim do Processo

Descrição

Os Gestores e Executores deverão analisar o "Boletim do Processo" recebido, com o objetivo de tomar conhecimento a respeito da pauta que será tratada na Reunião de Análise Crítica do processo.

Orientações

Os Gestores e Executores analisam o "Boletim do Processo" recebido com o objetivo de tomar conhecimento a respeito da pauta que será tratada na Reunião de Análise Crítica do processo. Recomenda-se a participação da Alta Administração somente quando o processo apresentar um considerável nível de agregação de valor para o negócio e demandar a tomada de decisões em nível executivo.

Procedimentos

- Analisar os resultados e desempenho do processo no período ("Boletim do Processo").