




Elaboração  <b>GPROC</b>	<b>Instrução de Trabalho - IT</b>	Coordenação  <b>eproc</b>	Execução  <b>GOVSC</b> SECRETARIA INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE
---	-----------------------------------	--	---

Processo <b>Mapear processo de negócio SIE</b>			
Versão 02/2024	Data de Emissão 20/05/2024	Macroprocesso (Governo de SC) Infraestrutura e Urbanismo	Macroprocesso (SIE) Iniciativas Estratégicas

## 1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

### Objetivo do processo

Orientação para realização das atividades para mapeamento de processo de negócio na Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade, permitindo que os analistas de processos da SIE apresentem um processo padronizado, normalizado, melhorado e documentado.

### Informações complementares

As atividades de mapeamento de processos são realizadas pela GPROC - Gerência de Processos, Normatização e Padronização. Essas atividades são coordenadas pelo EPROC - Escritório de Gestão de Processos do Governo do Estado de Santa Catarina, seguindo a metodologia BPM (*Business Process Management*) e notação BPMN (*Business Process Model and Notation*).

### Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Direto	<b>DINP</b> - Diretoria de Inovação e Padronização	(48)3664-9359	gproc@sie.sc.gov.br

## Interessados

- Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade (SIE)
- Escritório de Gestão de Processos do Governo do Estado de Santa Catarina (EPROC)

## Atores envolvidos

- Setores SIE
- SIE/GPROC - Gerência de Processos, Normatização e Padronização
- SEPLAN/EPROC - Escritório de Gestão de Processos do Governo do Estado de Santa Catarina

## Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- SGPe - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos
- Trello - Aplicativo de gerenciamento de projeto
- Camunda - Plataforma de automação de processos de negócios de código aberto
- Google Drive - Serviço de armazenamento em nuvem e sincronização de arquivos

## Parâmetros SGPe

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
2456	Gestão de Processos de Negócios	5	Termo de Entrega de Produto de Gestão de Processos de Negócio	Público

## Legislação, normativas e outras referências

- Decreto Estadual nº 188, de 26 de Maio de 2015 - institui o programa “Estado na Medida”
- Decreto Estadual nº 1.290, de 5 de Setembro de 2017 - institui o Modelo de Governança por Processos
- Instrução Normativa nº 2, de 15 de Março de 2018 - dispõe sobre O Modelo de Governança por Processos

## Indicadores de performance

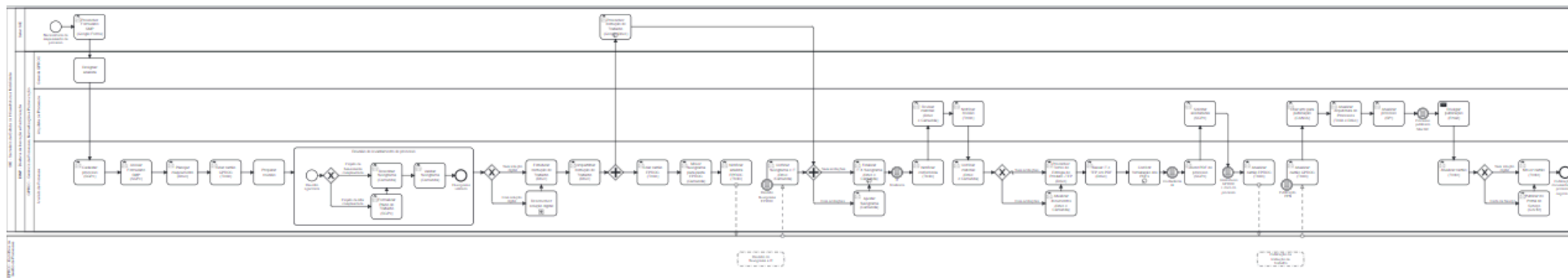
Número de processos mapeados

## Definições

- CANVAS - Quadro de modelo de negócio
- CANVA - Plataforma de design gráfico
- AS IS - situação atual do processo, “Como é Hoje”
- TO BE - redesenho com melhorias, “Como deve ser”
- IT - Instrução de Trabalho
- **Piscina:** representação gráfica do processo de uma organização.
- **Raia:** divisão lógica e visual dentro de uma piscina, agrupando os participantes do processo e evidenciando a distribuição ou fluxo dos trabalhos.
- **Tarefa:** retângulo com cantos arredondados com um nome/título que representa o conjunto de passos ou ações executadas para realizar um trabalho.
- **Gateway:** utilizados para controlar como as sequências (ou caminhos) dentro de um processo interagem entre si, baseando-se em um conjunto de condições ou regras de decisão. Eles permitem a modelagem de decisões, bifurcações, fusões e pontos de sincronização dentro de um processo.
- **Dono do Processo:** Responsável pela gestão, performance e otimização contínua de um processo específico dentro da organização. Também conhecido como "proprietário do processo"
- **Arquiteto de Processos:** responsável por desenvolver um modelo de arquitetura corporativa de processos e implementar e manter um repositório de processos de negócio, metodologia, modelos de referência e padrões relativos a esses processos.
- **Analista de Processos:** responsável pelo mapeamento de fluxos de trabalho, a identificação de gargalos e a proposição de soluções inovadoras para otimizar procedimentos e reduzir custos.

## 2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link <https://modeler.cloud.Camunda.io/share/afe42c1a-9570-4a3e-bf21-46ecb606392f>



### 3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES


#### Setor SIE - Solicitante

A solicitação de mapeamento de processo deve ser formalizada, com a aprovação do gestor responsável pelo setor solicitante, **preferencialmente** através do Google Forms [Solicitação de Mapeamento de Processo - SMP](#).

O link do formulário pode ser solicitado à GPROC através dos contatos:

- [gproc@sie.sc.gov.br](mailto:gproc@sie.sc.gov.br)
- (48) 3664 9359

Se o gestor preferir, a solicitação pode ser formalizar através de processo SGPe:

- Cadastrar processo:
  - Assunto: 2456 - Gestão de Processos de Negócio
  - Classe: 11 - Processo sobre Ciclo de Melhoria e Transformação de Processos de Negócio
- Anexar formulário:
  - Baixar o formulário de  **Solicitação de Mapeamento de Processo - SMP** para preenchimento como orientado a seguir e inserir PDF no processo SGPe.

#### 1. Preencher Formulário SMP (Google Forms)

O formulário de Solicitação de Mapeamento de Processo - SMP é um levantamento das principais informações do processo a ser mapeado. O gestor junto com a equipe que executa o processo, deve responder as perguntas com o máximo de detalhes:

- **Motivo do mapeamento:** a necessidade de mapeamento foi identificada em que momento;
- **Atores envolvidos:** identificar os atores que atuam diretamente no processo, podendo ser pessoas, órgão, setores, etc.
- **Em que momento este processo inicia? Quais documentos são necessários para abertura do processo?** Listar os requisitos necessários que possibilitam o início da execução das atividades (documentos, informações, formulários, produtos, etc.), a condição que inicia o processo;
- **Principais atividades:** listar, de forma ordenada, as principais atividades desempenhadas para execução do processo. É possível marcar ou destacar as atividades que poderão ser

otimizadas futuramente, ou seja, atividades com potencial de melhoria, bem como o destaque de problemas já identificados;

- **Qual o resultado do processo? Que documento encerra o processo?:** qual é o objetivo da existência do processo ou seja qual é o resultado direto gerado; resultado do processo: insumos, informações, produtos ou serviços gerados;
- **Quem são os interessados no processo:** a quem este processo beneficia;
- **Parâmetros SGPe:** identificar assunto e classe para tramitação do processo e qual o nível de sigilo (controle de acesso);
- **Quais sistemas de informação integram o processo?** Listar os sistemas ou softwares envolvidos na execução do processo;
- **Legislação e outras referências:** listar as leis, normas, decretos ou outros instrumentos que normatizam o processo;
- **Número SGPe:** citar número de três processos já finalizados no SGPe, referentes ao processo a ser mapeado;
- **Gestor do processo:** nome, setor e contato da pessoa que responde pela produtividade do processo, com capacidade de tomar decisões sobre o fluxo (normalmente o gerente, coordenador ou supervisor da área);
- **Executante do processo:** informar nome, email e telefone do(s) envolvido(s) para colaboração na IT, na descrição do passo a passo das atividades;

**Obs:** Caso prefira, o gestor pode solicitar a [gproc@sie.sc.gov.br](mailto:gproc@sie.sc.gov.br) uma reunião para preenchimento deste formulário. Neste caso o analista pode usar:

- Formulário Google Forms Solicitação de Mapeamento de Processo - SMP ou
- Canvas (Banner físico disponível na GPROC) com post its

## **GPROC - Gerência de Processos, Normatização e Padronização**

### **Gerente GPROC:**

#### **2. Designar analista**

Ao receber a notificação do Google Forms no email GPROC, referente ao formulário de Solicitação de Mapeamento de Processo - SMP (Salvo no drive GPROC>MAPEAMENTO DE PROCESSOS>SMP), analisar solicitação:

- Distribuir a demanda entre os analistas, avaliando:

- Número de processos em andamento de cada analista
- Tema/assunto a ser abordado
- Nível de complexidade do processo a ser mapeado

### **Analista de Processos:**

#### **3. Cadastrar processo (SGPe)**

Logado no SGPe, registrar a sua solicitação:

- Preencher os seguintes campos padrão:
  - Assunto: 2456 - Gestão de Processo de Negócio
  - Classe: 5 - Termo de Entrega de Produto de Gestão de Processos de Negócio
  - Setor de competência: SIE/GPROC;
  - Interessado: Nome ou matrícula /cpf do superior que assinará o processo SGPe;
  - Detalhamento do assunto: Descrição do objetivo do processo
  - Controle de acesso: Público

#### **4. Anexar formulário SMP (SGPe)**

No drive da GPROC, em MAPEAMENTO DE PROCESSOS>Solicitação de Mapeamento de Processo - SMP:

- Abrir o arquivo FORMS
  - Em RESPOSTAS, selecionar o respectivo email recebido
    - Clicar no ícone de impressão>imprimir
    - Salvar arquivo na máquina, nomeado como modelo:
      - Solicitação de Mapeamento de Processos 30\_04\_24

No processo SGPe, inserir o PDF **nomeado** da Solicitação de Mapeamento de Processo:

- Na aba “peças”
  - Clicar em “Inserir peças” e “Selecionar um arquivo no meu computador”
    - Preencher os seguintes campos padrão no SGPe:
      - Tipo de documento: 19 – Formulário;
      - Nome: Selecionar “Utilizar nome do arquivo”
      - Clicar em “adicionar arquivo”
      - Salvar

## 5. Planejar mapeamento (Drive)

Primeiro passo é certificar-se da existência ou não de uma versão já publicada na SIE ou somente mapeada deste processo. Pesquisar:

- No Trello GPROC - palavra chave (certificar-se de o que processo localizado é da SIE)

**Obs:** Na pesquisa no Trello, podem ser localizados tb processos mapeados em outros órgãos.

- No CAMUNDA - na pasta do respectivo setor
- No google drive GPROC - palavra chave

Independentemente do resultado da pesquisa:

Logado no GOOGLE DRIVE na conta da [gproc@sie.sc.gov.br](mailto:gproc@sie.sc.gov.br), no diretório GPROC/MAPEAMENTO DE PROCESSOS>SETORES:

- Na pasta do SETOR correspondente, localizar a pasta a PUBLICAR:
  - Na pasta PUBLICAR criar pasta “Nome do Processo” a ser mapeado
    - Na pasta do “Nome do Processo” criar as pastas:
      - LINK - para salvar os arquivos compartilhados na Instrução de Trabalho:
        - Formulário de Solicitação de Mapeamento de Processo (SMP)
      - BACKUP - para salvar todo o conteúdo da pesquisa realizada
- A partir das informações recebidas, para melhor compreensão do contexto do processo a ser mapeado, pesquisar **sobre o tema** em:
  - Processos similares já mapeados encontrados no Trello
  - Processos SGPe
  - Normas/leis que regulam o processo
  - Diagramas, manuais e informações sobre o tema registradas em fonte oficial como órgãos responsáveis pelo respectivo tema (Federal, Estadual e Municipal)

**Obs:** Se a solicitação de mapeamento é referente a processo já publicado, com versões anteriores:

- Não excluir ou alterar nenhum registro das versões anteriores
  - No Trello:
    - Copiar cartão anterior, movimentar e atualizar conforme orientações de novo mapeamento.



- Quando da solicitação de publicação desta nova versão ao EPROC, solicitar arquivamento da versão anterior.
  - Arquivar também o respectivo cartão no Trello GPROC, no quadro PROCESSOS PUBLICADOS
- No Camunda e Google Drive GPROC:
  - Na pasta PUBLICADO do respectivo processo,
    - Copiar arquivo e mover cópia para a pasta A PUBLICAR
    - Depois da nova versão publicada, mover arquivo da versão anterior para a pasta BACKUP

## 6. Criar cartão GPROC (Trello)

A partir de modelo disponibilizado no Trello GPROC, no quadro “Mapeamento de Processos”, primeira lista “Recursos”, primeiro cartão “Cartão Modelo”:

- No canto superior direito do “cartão modelo” clicar em “Criar cartão com base em modelo”:
  - Nomear o cartão seguindo o padrão SIGLA (Setor) - Nome do processo (Verbo infinitivo)
  - Manter Checklists e Anexos
  - Em “Lista” selecionar o nome do analista designado
  - Criar cartão
- No menu direito do cartão criado “Adicionar ao cartão”:
  - Membros: o analista, o arquiteto e a gerência
  - Etiqueta: “COMPREENSÃO”
  - Data: início do planejamento do mapeamento do processo;
- Na descrição do cartão, informar conforme modelo:
  - Objetivo do processo:
  - Informante: Entrevistado/responsável pela descrição das atividades
  - Link Não editável do Camunda:
  - Link editável da IT (Drive GPROC):

**Obs:** Rotineiramente, em ATIVIDADES, registre as informações referentes às atividades do mapeamento do processo como:

- Andamento do processo

- Datas e resultados de reuniões
- Demais informações relevantes ou solicitadas no cartão

## 7. Preparar reunião

A partir das informações do formulário SMP:

- Identificar as pessoas envolvidas no processo
- Agendar reunião com o melhor horário para os envolvidos
- Agendar sala de reunião
- Anotar reunião na agenda GPROC [(Nome do Analista) SIGLA do setor solicitante/Nome do entrevistado - Nome do processo]]
- Atualizar cartão trello, inserindo comentário (Em ATIVIDADES).
- Preparar ferramentas de acordo com o nível de complexidade do processo:
  - Alta (Grupo de processos, processo complexo (atividade fim, jurídica, etc), interorganizacional, longo, atividades paralelas, outros): **Plano de Trabalho**
  - Baixa/média complexidade (Rotinas operacionais/administrativas, processos sistêmicos (GEAPO/GEPES): **Diagrama do fluxo de trabalho**

Se, projeto de alta complexidade

## 8. Formalizar Plano de Trabalho (SGPe)

Antes do encontro com a equipe de coordenação da iniciativa de Gestão por Processo, o arquivo do Plano de Trabalho deverá ser salvo no Drive GPROC, na pasta do setor correspondente:

- Localizar o documento modelo do Plano de Trabalho, disponibilizado no Trello no quadro “Mapeamento de Processos”, primeira lista “Recursos”, primeiro cartão “Este cartão é um modelo” (Este modelo está salvo no drive GPROC>MODELOS>GPROC)
- Subir o arquivo do Plano de Trabalho para o drive GPROC>SETOR>PUBLICAR>Nome do Processo.

No dia agendado apresentar a equipe o projeto de mapeamento de processo(s) do setor, a sequência das atividades e como serão realizadas:

- Plano de Trabalho
- Relatório de Solicitação de Mapeamento de Processos
- Desenho fluxograma
- Validação do Fluxograma

- Elaboração da IT
- Validação da IT
- Formalização SGPe
- Publicação da documentação do processo mapeado

A apresentação deverá durar no máximo 15 minutos, preferencialmente com slides.

Nesta mesma reunião, se possível, preencher com os gestores o Plano de Trabalho identificando:

- Objetivo do trabalho
- Equipe de coordenação da iniciativa de Gestão por Processos
- Cronograma de entregas

Após a reunião:

- Anexar o Plano de Trabalho aprovado no processo SGPe e solicitar a assinatura da equipe de coordenação da iniciativa de Gestão por Processo

#### Se, projeto de baixa/média complexidade (inclusive alta complexidade)

Caso o solicitante não tenha preenchido previamente o formulário (Canvas) com as informações do processo a ser mapeado: agendar com o gestor responsável e as pessoas que realizam as atividades, uma reunião para levantamento do processo:

- Agendar uma entrevista coletiva com as pessoas que detém as principais informações do processo
- Registrar as respostas no formulário de Solicitação de Mapeamento de Processos (FORMS)
- Proceder como nas **Tarefas 3 e 4 (Cadastrar processo e Anexar formulário SMP)**

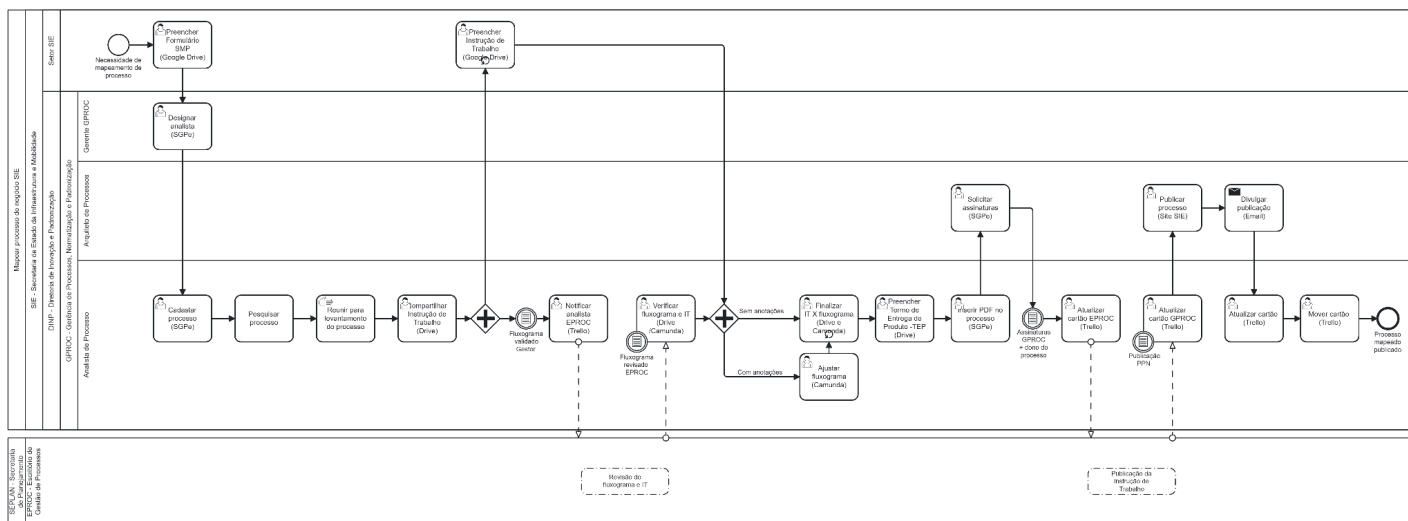
#### **9. Desenhar fluxograma AS-IS (Camunda)**

Após o levantamento de informações do processo (Formulário ou Canvas), em reunião com os atores envolvidos desenhar o processo passo a passo orientando o(s) entrevistado(s) que:

- O fluxo de trabalho deve ser desenhado exatamente como é atualmente (AS IS)
- A sequência a seguir deve ser a ordem cronológica das atividades
- Todas as atividades realizadas durante o processo deve estar no fluxograma

**Obs:** Todos os detalhes das atividades, citados durante o levantamento de processo, devem ser anotados no fluxograma como anotações, para maior compreensão e posterior registro na IT, e exclusivos depois.

## Sobre o desenho do fluxograma AS IS :



- Seguir as regras de notação BPMN para a modelagem:
  - [Modelagem AS-IS x TO-BE](#)
  - [Módulo Notação BPMN 2.0 - Tutorial Camunda Modeler e Cawemo](#)
- Usar a plataforma Camunda - <https://modeler.cloud.Camunda.io/>
  - Para criação do arquivo, acessar a plataforma exclusivamente através da conta [gproc@sie.sc.gov.br](mailto:gproc@sie.sc.gov.br).
  - Criar fluxograma (Diagrama) em MAPEAMENTO PROCESSO> Setor (SIGLA)> à Publicar.
    - Dentro da Pasta à Publicar, criar arquivo bpmn com o nome do processo (Create new>BPMN Diagram)
  - Nos demais acessos ao fluxograma para **revisão, edição e validação**:
    - Acessar a conta **pessoal**, para segurança e correto registro do histórico do desenho.

Inicie o desenho identificando os atores do processo:

- Distribuir hierarquicamente as RAIAS na respectiva PISCINA (ou piscinas, se interorganizacional):
  - Nome do Processo:
    - No cabeçalho da PISCINA inserir o nome do processo (nomear considerando a atividade que dispara/dá início ao processo e o resultado final alcançado)
  - Órgão

- Diretoria
  - Gerência
  - Coordenadoria
  - Setor
  - Outros
- Começar a representação do fluxo de trabalho com no mínimo um EVENTO INICIAL, nomeando-o com o nome da atividade/processo que dispara o processo; o EVENTO FINAL deve ser nomeado com a descrição do resultado do processo. Nos dois casos nomear a ação/resultados na forma nominalizada. Ex: Solicitação de.....; Recebimento de.....; Publicação de.....; Necessidade de....
  - Nomear PISCINAS e RAIAS hierarquicamente no formato SIGLA - Nome do Setor
  - Estruturar as PISCINAS e RAIAS considerando o fluxo das TAREFAS, de forma a simplificar a leitura, da esquerda para direita e de cima para baixo.
  - De acordo com as informações das “principais atividades”, nomear (verbo infinitivo: Analisar, Cadastar, Elaborar, etc) sequencialmente as TAREFAS, distribuídas nas respectivas RAIAS com as possíveis opções de fluxo (GATEWAY).
  - Identificar a forma como é executada cada TAREFA (manual, sistema, email, automático...)
  - Em caso de TAREFA realizada em Sistemas de Informação, identificá-las. Ex (SGPe)
  - Quando necessário, identificar GATEWAYS ou EVENTOS que melhor representam a situação seguindo as informações da Notação BPMN. [GUIA\\_notacao\\_bpm\\_GPROC \(2\).pdf](#)
  - Organizar o diagrama levando em conta os espaços padronizados entre as TAREFAS no sentido vertical e horizontal, deixando o mínimo possível de espaços vazios nas PISCINAS e RAIAS.
  - Os textos nas caixinhas de TAREFAS devem ser descritas de forma objetiva, com a primeira letra maiúscula e as demais minúsculas, com o mínimo de palavras possível.
  - Nomear arquivo bpmn no padrão “Nome do processo”\_V00\_00\_00\_0000
  - No momento de desenvolver o diagrama AS-IS (como é hoje), se for identificado possíveis melhorias, não alterar o desenho atual; destacar na TAREFA correspondente com o recurso da ANOTAÇÃO em cor verde para aplicação no próximo diagrama TO BE (como deve ser).

## 10. Validar diagrama (Camunda)

No momento da validação do diagrama **AS-IS** (como é hoje):


- Duplicar o arquivo bpmn atual e nomear o novo substituindo **AS-IS 2**.
- Se durante o processo de apresentação do fluxograma AS IS, o gestor apresentar interesse em melhorias no processo, editar o fluxograma como sugerido pelo gestor
- Se ao analisar criteriosamente o fluxo desenhado e a partir do conhecimento adquirido sobre o processo, o analista perceber que pode contribuir com proposta de melhoria, elas devem ser apresentadas ao gestor (Somente se houver interesse do gestor)
- Com orientação e aprovação dos envolvidos, editar o fluxo das atividades no diagrama.
- Se necessário, agendar novo encontro para finalizar o fluxograma **AS IS** ou **TO BE**.

### Se, com solução digital

#### **11. Desenvolver solução digital**

A solução digital refere-se ao uso de tecnologias digitais para criar, melhorar ou otimizar processos, serviços, produtos ou experiências. Essas soluções podem abranger uma ampla gama de aplicações, desde softwares que automatizam tarefas repetitivas até plataformas complexas que facilitam a interação entre diferentes sistemas ou usuários. O objetivo principal de uma solução digital é resolver problemas específicos, melhorar a eficiência, aumentar a acessibilidade, ou proporcionar novas maneiras de engajamento e comunicação.

Atualmente os parceiros da GPROC no desenvolvimento de soluções digitais são o CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina e a SIE/DINP/GEINO - Gerência de Inovação que é a responsável pelos sistemas SIE.

Para publicação de processo da Carta de Serviços no [Portal de Serviços Gov.Br](https://portal.servicos.gov.br) seguir orientação do  Guia para Inclusão de Serviços - 2021.pdf

### Se, sem solução digital (inclusive com solução digital)

#### **12. Estruturar a Instrução de Trabalho (Drive)**

A IT - Instrução de Trabalho é um documento que orienta o passo a passo das ações realizadas em cada TAREFA na mesma sequência prevista no fluxograma do processo mapeado.

- Confirmar com o Dono do Processo o nível de detalhamento necessário para a execução das atividades do processo:
  - O nível de detalhamento de uma IT em BPMN é determinado por uma combinação de fatores, incluindo a complexidade da tarefa, os requisitos do processo, a audiência-alvo, e a política de gestão da qualidade da organização. O objetivo é

sempre fornecer informações suficientes para garantir a execução correta e eficiente da tarefa, mantendo a clareza e a usabilidade do documento, garantindo que uma pessoa que não conheça o processo realize todas as atividades, orientada somente pelas informações da Instrução de Trabalho.

- Localizar o documento modelo da IT:
  - No Trello GPROC > “Mapeamento de Processos” > “Nome do Analista” >
    - Baixar no computador o Modelo IT
  - Subir o arquivo para a pasta “Nome do Processo” no drive GPROC
  - Nomear arquivo com o nome do processo
  - Inserir link editável da IT na descrição do processo no respectivo cartão Trello




### **Importante:**

#### ***Para a gestão de arquivos (Google e Camunda):***

Criar novo arquivo: somente logado na conta da GPROC

Revisão, edição e anotação: somente logado na conta pessoal

- Registrar todas as informações levantadas do processo, usando o modelo:
  - W MODELO\_-\_IT - Nome do Processo - V01 29\_11\_23.docx :
  - Nome do processo: Verbo infinitivo (Nome que declare um objetivo)
  - Versão: (Nº da versão)/Ano
  - Data de Emissão - XX/XX/XXXX - data da solicitação da assinatura do(s) gestor(es) dono(s) do processo
  - Macroprocesso (Governo de SC): Infraestrutura e Urbanismo
  - Macroprocesso (SIE): Identificar na planilha
  - X Dados Macroprocessos 22\_02\_2024.xlsx
- Seguindo a estrutura do modelo, copiar os nomes de cada TAREFA numerando-as exatamente na mesma sequência do fluxograma:
  - Nos casos de Gateway a sequência das tarefas deve priorizar o caminho mais curto até a próxima tarefa comum ou evento final, ou outro critério que proporcione maior compreensão da descrição das ações.

- Preencher todas as  Atividades Padrão SGPe e Símbolos conforme modelo, planilha disponível no Drive GPROC em GPROC>MODELOS>GPROC, tendo o cuidado de adaptar cada uma das atividades ao contexto do fluxo do processo, como orientação exemplo:
    - Na **primeira vez** que uma tarefa aparece no documento suas ações devem ser descritas passo a passo. Ex:
      - 1. Inserir documento (SGPe)**  
*No processo SGPe, inserir o PDF nomeado como (nome do documento):*
        - Na aba “peças”
          - Clicar em “Inserir peças”
        - Preencher os seguintes campos padrão no SGPe:
          - Tipo de documento: XX – XXXXXX;
          - Nome: Selecionar “Utilizar nome do arquivo”
        - Clicar em “adicionar arquivo”
          - Salvar
      - A partir da **segunda vez**, inserir somente as principais informações:
        - 2. Inserir documento (SGPe)**  
*No processo SGPe, inserir o PDF nomeado como (nome do documento):*
          - Tipo de documento: XX – XXXXXX;
          - Nome: Selecionar “Utilizar nome do arquivo”
  - Compartilhar link da IT com o responsável (profissional que executa as atividades) em descrever detalhadamente, passo a passo, todas as ações necessárias para a execução de cada tarefa.
    - Num processo maior com mais atores envolvidos, o documento é compartilhado com todos os executantes para simultaneamente preencherem suas respectivas atividades.
- Obs:**
- Sempre que houver colaboração na elaboração da IT, registrar o nome do(s) colaborador(es)
  - No caso de nova versão de um processo já publicado, no último item da IT, tópico 4. “HISTÓRICO DE REVISÕES”, manter sempre o histórico de todas as versões realizadas.





**Importante:** A responsabilidade do preenchimento da IT será sempre do analista de processos!!

- O detalhamento da IT será preenchido por quem realiza a atividade no dia a dia; o analista compartilha a Instrução de Trabalho estruturada conforme diagrama desenhado e validado.
- No caso em que a pessoa responsável pela atividade, por algum motivo, não consegue contribuir no documento, o analista deve buscar ajuda com o gestor responsável para indicação de outra pessoa.
- Se não houver ajuda no preenchimento, o analista deverá buscar o máximo de informações possíveis através de outras pessoas com conhecimento do processo, normativas, manuais, modelos de fluxogramas similares existentes, pesquisa de mercado e outros recursos necessários para ter subsídios suficientes para a apresentação do processo para validação do gestor.

### 13. Compartilhar Instrução de Trabalho (Drive)

Após estruturação da IT:

- Compartilhar o link da IT com o(s) participante(s) para editarem colaborando no preenchimento das suas respectivas atribuições no processo;
  - Orientar sobre a melhor forma de preenchimento de cada tarefa
  - Acompanhar o preenchimento
  - Monitorar o prazo de entrega do documento preenchido
    - O prazo de finalização do documento deve ser acordado entre gestor, responsável e analista do processo.
    - O prazo para a entrega da IT varia de acordo com disponibilidade do responsável pelo preenchimento e complexidade do processo.

**Obs:** Ao monitorar o preenchimento da IT sempre verificar o conteúdo já descrito:

- As informações são coerentes?
- Estão na linguagem padrão de IT?
- Julgue: pressupondo que você não conhece o processo, é possível executar as atividades do processo exclusivamente com as orientações descritas?

#### 14. Criar cartão EPROC (Trello)

No Trello EPROC, no quadro “Melhoria e Transformação de Processos”, na lista “Orientações para o Quadro”,

- No canto superior direito do “cartão modelo” clicar em “Criar cartão com base em template”:
  - Copiar informações do cartão GPROC:
    - Nome do processo (Sem a Sigla do setor)
    - Descrição:
      - Objetivo
      - Responsável
      - Link não editável Camunda
  - Em Adicionar:
    - Membros: analista GPROC, GPROC e analista EPROC
    - Etiqueta: SIE
  - Criar cartão
  - Anexar:
    - PDF da IT (Mesmo que não esteja finalizada)
  - Em “Atividades” informar analista EPROC que o fluxograma está disponível, na pasta REVISÃO EPROC no Camunda GPROC, para revisão.

#### 15. Mover fluxograma para pasta EPROC (Camunda)

Localizar o fluxograma desenhado no Camunda GPROC, na pasta MAPEAMENTO SETORES>SETOR:

- Selecionar diagrama
- Na barra azul (lado superior direito):
  - Clicar em “Move”
  - Buscar REVISÃO EPROC
  - NOME DO ANALISTA GPROC
    - Selecionar

## 16. Notificar analista EPROC (Trello)

No cartão Trello, do quadro EPROC, em “Atividades” marcar o analista responsável pela revisão, informando que o fluxograma está disponível.



Monitorar Trello até a revisão do fluxograma ser realizada pelo analista EPROC

## 17. Verificar fluxograma e IT (Drive/Camunda)

Conferir se há sugestões do analista EPROC:

### Se, com anotações

Avaliar cada questionamento ou sugestão identificando se cabe no contexto do processo mapeado e se for o caso, corrigir como orientado:

## 18. Ajustar o fluxograma (Camunda)

- Ajustar o fluxograma e atualizar a IT
- Notificar analista EPROC no Trello informando da realização da revisão

### Se, sem anotações (inclusive com anotações)

## 19. Finalizar IT X fluxograma (Drive/Camunda)

A Instrução de Trabalho elaborada com a colaboração do responsável pelas atividades do processo, deve ser revisada alinhando as informações ao fluxograma, corrigindo se necessário:

- Verificar na IT:
  - Nome do processo:
    - Inicia com verbo infinitivo?
    - O nome declara o objetivo do processo?
  - Dados do processo:
    - Versão, data, macroprocessos
  - A descrição do objetivo do processo:
    - Expressa a razão de existir do processo, no órgão?
    - Está claro o principal resultado do processo?
- Comparar cada caixa do fluxograma com a IT, verificando:
  - O nome do processo está igual em toda a documentação?
    - Buscar com ctrl+título do processo na IT para localizar e corrigir se necessário

- O nome da caixa é exatamente o mesmo do tópico na IT?
- A descrição nas caixas iniciam com verbo infinitivo?
- A sequência descrita na IT, confere com o fluxo desenhado?
- Em caso de gateway, a direção priorizada do fluxo é a mais coerente?
- A formatação do documento está totalmente alinhada ao modelo padrão? (fonte, tamanho do texto, parágrafos, espaços, marcadores, etc)
- As imagens estão todas centralizadas, com a mesma largura e não estão prejudicando a visibilidade do texto?
- O conteúdo da IT é coerente? As informações são suficientes para orientar a execução das atividades sem necessidade de um treinador, se for o caso? (Nível de detalhamento definido pelo dono do processo)
- Conferir no fluxograma:
  - O nome do processo é igual ao da IT?
  - Os espaços entre as caixas de tarefas são similares?
  - As caixas estão alinhadas horizontal e verticalmente?
  - Os espaços vazios na piscina, verticais e horizontais, são os menores possíveis?



Instrução de Trabalho e Fluxograma finalizado e **revisado** pelo analista de processo!

## 20. Notificar conferência (Trello)

Após a conferência da documentação (IT e fluxograma), no Trello GPROC, em MAPEAMENTO DE PROCESSOS:

- Em “Atividades”, marcar o responsável pela revisão GPROC da IT e fluxograma
- Mover o cartão para a lista Revisão GPROC

## Arquiteto de Processos:

### 21. Revisar Material (Drive/Camunda)

O responsável pela revisão final da documentação deve proceder como orientado na **Tarefa**

### 20 - Conferir IT e Fluxograma (Drive/Camunda)

### 22. Notificar revisão (Trello)

Após a revisão da documentação (IT e fluxograma), no Trello GPROC, em MAPEAMENTO DE PROCESSOS:

- Em “Atividades”, marcar o analista responsável pelo processo informando sobre o resultado da revisão

### **Analista de Processos:**

#### **23. Verificar material revisado (Drive/Camunda)**

Examinar IT e fluxograma buscando anotações inseridas pelo responsável pela revisão do documento:

#### **Se, com anotações**

##### **24. Ajustar documentos (Drive e Camunda)**

- Não excluir anotações do revisor
- Editar como orientado nas anotações do revisor
- Caso haja dúvida ou a sugestão/questionamento do revisor não se aplica, registrar resposta como anotação
- Nomear arquivo como modelo:
  - IT - Nome do processo - V01\_15\_03\_24
  - Fluxograma - Nome do processo V01\_15\_03\_24



Instrução de Trabalho e Fluxograma finalizado e **revisado** pelo arquiteto de processo!

#### **Se, sem anotações (inclusive com anotações)**

##### **25. Preencher Termo de Entrega de Produto - TEP (Drive)**

Ao finalizar a documentação do processo, preencher a TEP - Termo de Entrega de Produto:

- Inserir número do processo SGPe
- Nome do processo mapeado (MAIÚSCULO)
- Data da solicitação da assinatura
- Nome do gestor, dono do processo
- Nomear arquivo com o nome do processo no padrão: TEP - Nome do processo - V01\_15\_03\_24

##### **26. Baixar IT e TEP em PDF (Drive)**

Realizar download dos documentos no formato PDF. Nomear arquivos como no exemplo:

- TEP - Nome do Processo\_V01\_15\_03\_2024

- IT - Nome do Processo\_V01\_15\_03\_2024

## 27. Conferir formatação dos PDFs

Revisar os dois PDFs conferindo, principalmente:

- A data é da solicitação da assinatura?
  - Buscar com ctrl+F na IT para localizar e corrigir se necessário
- A versão do documento está correta?
- Os espaços de final e início de página estão bem distribuídos, sem prejudicar a estética e compreensão do texto?
- As imagens estão nítidas, todas bem posicionadas, bem recortadas, centralizadas? Com o mesmo tamanho, não avançando os limites de 17 cm?

Corrigir documento, baixar em formato PDF, conferir novamente, até que não sejam encontradas falhas.



**Importante:** O processo segue após conferência da IT e do TEP.

## 28. Inserir PDF no processo (SGPe)

**Obs:** Antes de abrir novo processo SGPe, localizar processos existentes na GPROC referente ao setor solicitante (Setor de Competência) para dar continuidade aos trabalhos de mapeamento no respectivo processo SGPe (Macroprocesso ou versão anterior do mesmo processo).

No processo SGPe:

- Inserir arquivos PDFs do TEP e IT no processo conforme tipo de documento:
  - TEP - Tipo de documento: 86 - Termo
  - IT - Tipo de documento: 173 - Instrução de Trabalho

No Trello:

- Avisar ao responsável pela revisão da documentação da inserção dos documentos no SGPe.

## **Arquiteto de Processos:**

### 29. Solicitar assinatura (SGPe)

No processo SGPe:

- Conferir PDFs do TEP e da IT como orientado na **Tarefa 28:**
  - Se for necessário correção, orientar analista no cartão trello
  - Se estiver tudo certo, solicitar assinaturas SGPe:

- Na IT: gerente GPROC e responsável(is) pelo processo mapeado
- Na TEP: somente responsável(is) pelo processo mapeado


No Trello:

- Informar ao analista da solicitação de assinaturas da documentação no SGPe.

**Obs:**

- Não é necessário tramitar o processo SGPe
- É responsabilidade do analista monitorar a realização das assinaturas no SGPe

### **Analista de Processos:**


 O fluxo segue após as assinaturas do gerente GPROC e gestor(es) responsável pelo processo mapeado.

#### **30. Atualizar cartão EPROC (Trello)**

No trello EPROC, no respectivo cartão, Inserir documentos assinados nomeados como padrão (TEP + IT)

- Em descrição: informar número do processo SGPe
- Em Atividades: informar analista EPROC da validação SGPe

**Obs:** Caso o processo mapeado seja um nova versão, proceder como orientado em **Observações** na **Tarefa 5 - Planejar mapeamento (Drive)**

 O analista deve monitorar a publicação no Portal de Processos de Negócio (PPN)

#### **31. Atualizar cartão GPROC (Trello)**

Após a publicação no PPN:

- Pesquisar imagem de alta resolução para publicação do processo mapeado no site [Pixabay](https://pixabay.com)
  - Pesquisar uma imagem que melhor expressa o resultado do processo mapeado

No trello GPROC, no respectivo cartão:

- Anexar a imagem em JPG
- Inserir documentos assinados (TEP + IT)
- Em descrição informar:
  - Número do processo SGPe
  - Link do PPN
- Em Atividades: informar arquiteto de processos GPROC da publicação no PPN
- Verificar se todas as informações no cartão estão completas e atualizadas

## **Arquiteto de Processos:**

### **32. Criar arte para publicação (CANVA)**

Após receber notificação Trello confirmando a publicação no PPN, baixar imagem anexada pelo analista:

- Verificar a imagem anexada, escolhida pelo analista:
  - A imagem expressa o resultado do processo?
  - Alta resolução de imagem?

Na plataforma CANVA na conta GPROC, localizar o arquivo do modelo padrão de publicação interna do processo, de acordo com sua classificação estratégico, sustentação ou finalístico:

- [Modelo processo estratégico](#)
- [Modelo processo finalístico](#)
- [Modelo processo sustentação](#)
  - Editar arquivo, substituindo:
    - Sigla do setor
    - Nome do processo mapeado
- Inserir a imagem escolhida
- Revisar informações
- Em compartilhar:
  - Baixar
  - Selecionar o formato JPG
  - Baixar

### **33. Atualizar Arquitetura de Processos (Trello/Drive)**

No Trello GPROC, no quadro ARQUITETURA DE PROCESSOS, na lista ROTINA, no cartão “Publicação Site/Gestão de Processos” localizar o link da planilha atual de ARQUITETURA DE PROCESSOS DE NEGÓCIO SIE. Este arquivo também pode ser acessado no drive GPROC, em ARQUITETURA DE PROCESSOS>MACROPROCESSOS SITE SIE>Planilha atual.

Nesta planilha, na aba Macroprocessos, localizar o processo seguindo a sequência, como no exemplo:



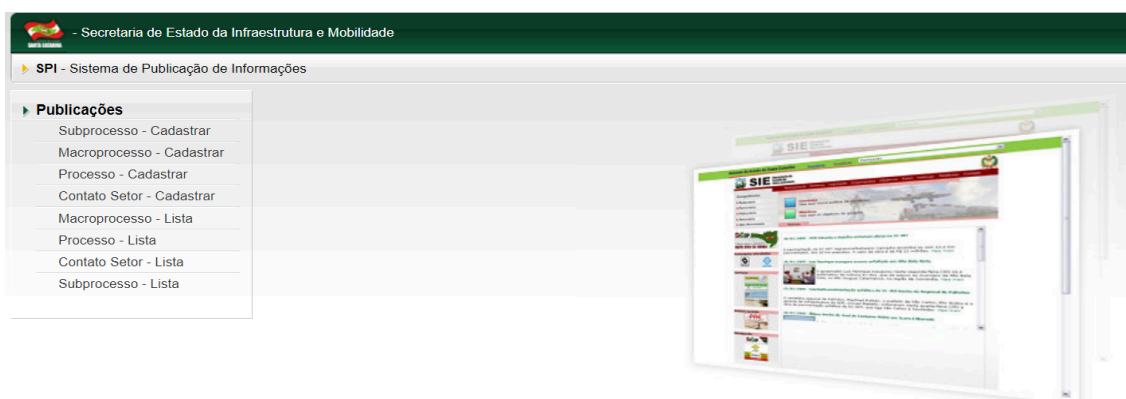
- Identificar o respectivo macroprocesso (nível 1)

Finalísticos				
		SIN	MACROPROCESSO (NÍVEL 1)	
21	● Gestão de Obras de Infraestrutura Rodoviária			A CONFIRMAR
21.1	Planejar obra de infraestrutura de transporte	DPRO	PROCESSO (NÍVEL 2)	A CONFIRMAR
21.1.1	Planejar infraestrutura, logística e mobilidade	APINF	PROCESSO (NÍVEL 3)	A MAPEAR
21.1.2	Realizar estudo e projeto intermodal	GEPIN	PROCESSO (NÍVEL 3)	A MAPEAR
21.1.3	Coordenar integração de transporte	CIPRA	PROCESSO (NÍVEL 3)	A MAPEAR
21.1.4	Solicitar pagamento de elaboração de projeto rodoviário	GEPRO	PROCESSO (NÍVEL 3)	PUBLICADO
21.1.5	Elaborar Projetos Rodoviários	GEPRO	PROCESSO (NÍVEL 3)	A MAPEAR
21.2	● Gerir obras de infraestrutura de transporte	DFIS	PROCESSO (NÍVEL 2)	A CONFIRMAR
21.2.1	Fiscalizar elaboração de projeto de obra ou restauração rodoviária	DPRO	PROCESSO (NÍVEL 3)	PUBLICADO
21.2.1.1	Fiscalizar elaboração de projeto de obra rodoviária	DPRO	PROCESSO (NÍVEL 3)	PUBLICADO
21.2.2	Fiscalizar obra e restauração rodoviária	DFIS	PROCESSO (NÍVEL 3)	PUBLICADO
21.2.3	Paralisar compulsoriamente obra ou serviço de engenharia	DFIS	PROCESSO (NÍVEL 3)	PUBLICADO
21.2.4	Reiniciar obra ou serviço de engenharia paralisado	DFIS	PROCESSO (NÍVEL 3)	PUBLICADO
21.2.5	Fiscalizar contratos de obras rodoviárias	GEROD	PROCESSO (NÍVEL 3)	A MAPEAR
21.2.6	Gerar relatórios financeiros, posição física da obra e outros	GEROD	PROCESSO (NÍVEL 3)	A MAPEAR
21.2.7	● Nomear fiscal de contrato de serviço e obra de engenharia	SIE	PROCESSO (NÍVEL 3)	A MAPEAR
21.2.8	Indicar fiscal do contrato SIE/Convênio	ACONV	PROCESSO (NÍVEL 3)	A MAPEAR

- Identificar o principal processo referente (nível 2)
- Identificar nos processos (nível 3) listados, o processo (A MAPEAR) com o nome do processo a ser publicado
  - Caso não encontre o mesmo nome, identifique o mais próximo (A MAPEAR) e edite. Certifique-se de que o nome escolhido não corresponde a um processo já publicado.
    - Editar o nome do processo a ser publicado

### 34. Atualizar processo (SPI)

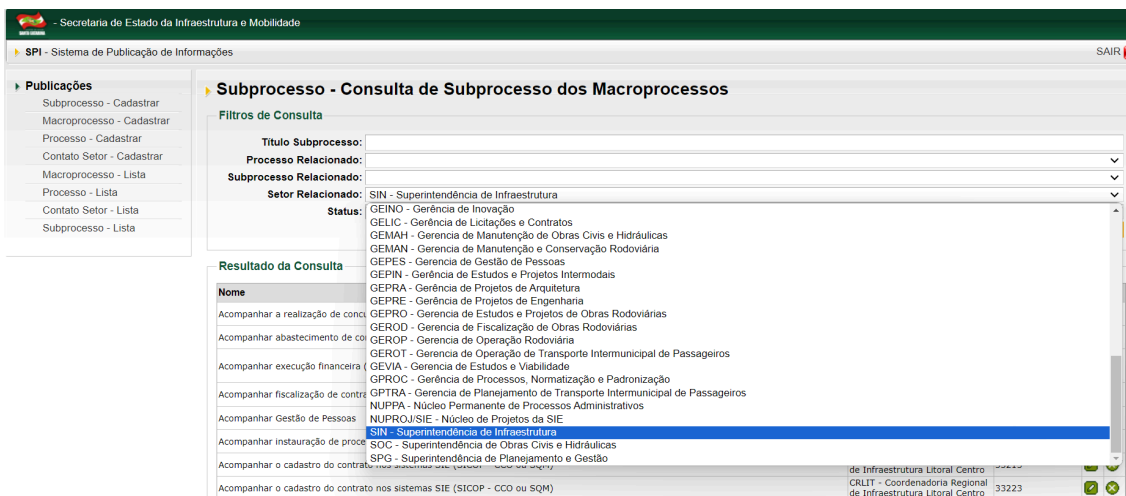
No sistema SPI - Sistema de Publicação de Informações:



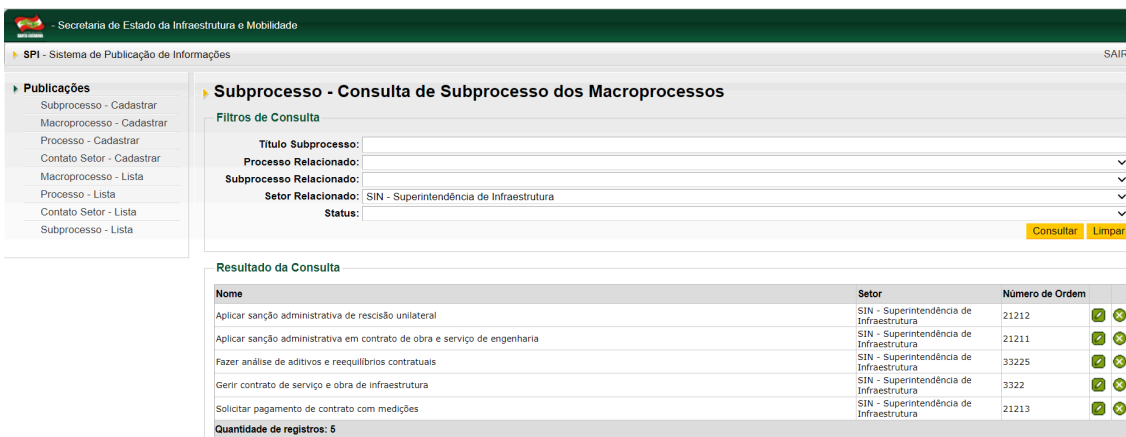
Em Publicações:

- Selecionar Subprocesso - Lista

- Selecionar o setor responsável pelo processo



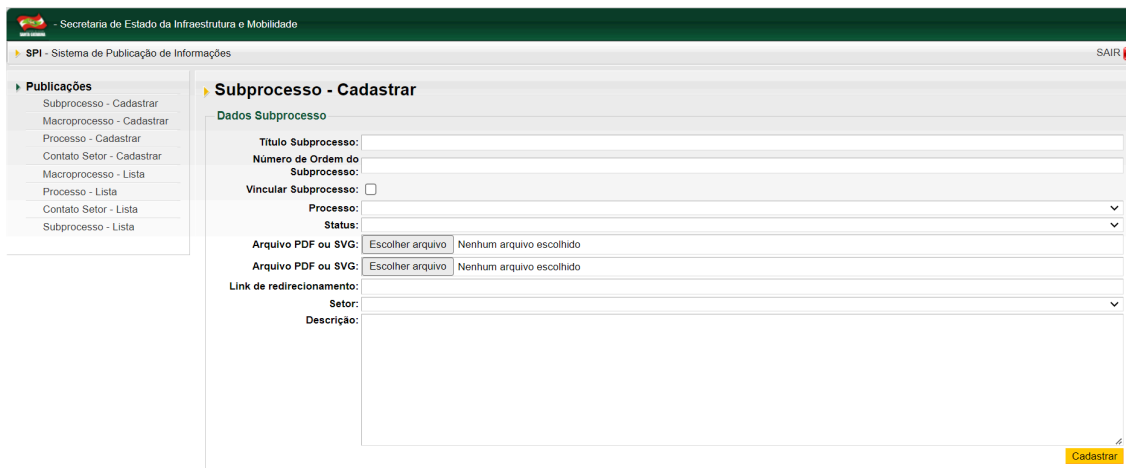
- Consultar processos do setor



Se o processo a ser publicado não está na lista:

Buscar na  Planilha atual Macroprocessos SIE o número referente ao processo a ser publicado.

Voltar em Publicações, selecionar Subprocesso - Cadastrar:



Informar:

- Título do subprocesso: Nome do processo
- Número de ordem do subprocesso: Número do processo (sem pontos) localizado na planilha ARQUITETURA DE PROCESSOS DE NEGÓCIO SIE
- Processo: selecionar processo principal (nível 2)
- Status: Publicado
- Arquivo PDF: fazer upload do arquivo da IT assinada no SGPe
- Arquivo SVG: fazer upload do arquivo SVG do fluxograma (Camunda)
- Link de direcionamento: Link do PPN
- Setor: selecionar o setor responsável pelo processo
- Descrição: Copiar o texto do objetivo descrito no cabeçalho da IT
- Cadastrar

Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade  
SPI - Sistema de Publicação de Informações

**Publicações**

- Subprocesso - Cadastrar
- Macroprocesso - Cadastrar
- Processo - Cadastrar
- Contato Setor - Cadastrar
- Macroprocesso - Lista
- Processo - Lista
- Contato Setor - Lista
- Subprocesso - Lista

**Subprocesso - Alterar**

**Sucesso**

- Cadastro realizado com sucesso

Cadastro realizado com sucesso

**Dados Subprocesso**

Título Subprocesso: Nomear fiscal de contrato de serviço e obra de engenharia

Número de Ordem do Subprocesso: 2127

Vincular Subprocesso:

Processo: Gerir obras de infraestrutura de transporte

Status: Publicado

Arquivo PDF ou SVG: Arquivo vazio  Nenhum arquivo escolhido  Excluir Arquivo?

Arquivo PDF ou SVG: Arquivo vazio  Nenhum arquivo escolhido  Excluir Arquivo?

Link de redirecionamento:

Setor: SIN - Superintendência de Infraestrutura

Descrição: O processo de Nomear Fiscal de Contrato de Serviço e Obra de Engenharia visa formalizar a nomeação ou transferência de responsabilidade por meio da publicação de uma portaria, designando um engenheiro fiscal como o profissional técnico encarregado de um serviço ou obra de engenharia específico.

- Atualizar o SPI (F5).
- Abrir/atualizar o site da SIE e conferir a publicação:
  - O processo está na ordem correta?
  - Os anexos abrem?
  - O link abre?

### 35. Divulgar publicação (Email)

Na conta de email da GPROC:

- Em “enviados” localizar a última publicação de processo mapeado
- Copiar texto e colar em novo email
- Editar o texto com as informações do novo processo mapeado

- Inserir imagem da arte no topo do email
- Anexar arquivo pdf da IT publicada
- Anexar arquivo svg do fluxograma
- Conferir:
  - A arte
  - O texto (erros, formatações, setor, nome do processo...)
  - Abrir os links e conferir se estão levando até os arquivos corretamente
  - Abrir os anexos e conferir o conteúdo
- Identificar o “Assunto” com o nome do processo mapeado
- Encaminhar para [todos@sie.sc.gov.br](mailto:todos@sie.sc.gov.br)
- Com Cópia para:
  - [gproc@sie.sc.gov.br](mailto:gproc@sie.sc.gov.br)
  - [eproc@seplan.sc.gov.br](mailto:eproc@seplan.sc.gov.br)

### **Analista de Processos:**


#### **36. Atualizar cartão (Trello)**

- No cartão, em “Descrição” Inserir o link da publicação do Site SIE
- Desabilitar etiquetas
- Conferir membros (Analista, arquiteto e gerência)

#### Se, carta de serviço

#### **37. Publicar no Portal de Serviço (Gov.br)**

Publicar o processo mapeado no portal de serviços, como orientado no

 Guia para Inclusão de Serviços - 2021.pdf

#### Se, sem solução digital (inclusive carta de serviço)

#### **38. Mover cartão (Trello)**

- No Trello, abrir o cartão e no canto direito, na aba “Ações”:
  - Clicar em “Mover”
  - Selecionar o quadro “Processos Publicados”
  - Na respectiva lista: Carta de serviço, Especialistas ou Geral
  - Clicar em Mover



**Resultado do processo:** Publicação da documentação do processo de negócio SIE

#### 4. HISTÓRICO DE REVISÕES

<b><i>Versão nº</i></b>	<b><i>Responsável pela elaboração da IT</i></b>	<b><i>Data</i></b>	<b><i>Síntese da Revisão</i></b>
<b>01/2022</b>	Bernardete Cristina Rezende	11/07/2022	AS IS - Mapear Processo de Negócio
<b>02/2024</b>	Icleusa Viana Revisão: Greice Gross Ismael Cardoso	20/05/2024	TO BE - Mapeamento das atividades atuais e melhorias no processo de mapear processo de negócio na Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **81W46VMZ**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**RAFAEL FERNANDES DA SILVA** (CPF: 950.XXX.789-XX) em 23/05/2024 às 12:01:12

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:58:27 e válido até 13/07/2118 - 14:58:27.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwMjQ1NjBfMjQ1NjNfMjAyMI84MVc0NIZNWg==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00024560/2022** e o código **81W46VMZ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.