

	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP
	ANEXO VI – GESTÃO DE PROCESSOS

Gestão de Processos

1. Introdução

- 1.1. A implantação do ERP de RH implicará na modificação de vários processos de trabalho na Infraero, por isso se faz necessária a execução desses serviços para que a transição seja coordenada por profissionais especializados em Gestão de Processos, com experiência em implantação de soluções do mesmo porte, com vistas a analisar o impacto das mudanças, os riscos associados ao projeto e criar ambiente propício a implantação, aderente a transição das modificações.

2. Requisitos Gerais

- 2.1. A CONTRATADA deve disponibilizar profissionais especialistas em gestão de processos de trabalho, em gestão de Recursos Humanos, com qualificações técnico-profissional para o trabalho em **Gestão de Processos e Administração de Recursos Humanos**, para implantação dos serviços correspondentes ao levantamento/adaptação de processos de trabalho e parametrização/customização da solução, visando adequá-la ao processo definido junto à área de Recursos Humanos. Este serviço requer habilidade interpessoal e grande conhecimento da solução a ser implantada e a presença de profissionais qualificados, com experiência mínima em mapeamento de processos e na parametrização/customização de soluções.

3. Processos de Trabalho

- 3.1. O mapeamento de processos de trabalho deverá ser orientado para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de trabalho, automatizados ou não, segundo o guia de Gerenciamento e Maturidade de Processos de Negócio CBOK (Guia para o Corpo Comum de Conhecimentos sobre *Business Process Management*), e artefatos utilizados pelo escritório de processos, descritos em Manual vigente, a saber:
 - 3.1.1. DEIP: Diagrama de Escopo e Interface do Processo;
 - 3.1.2. Tabela de Desconexões: causa, problema e sugestões de melhoria;
 - 3.1.3. FTE: Dimensionamento da Força de Trabalho e adequação do pessoal em termos quantitativos e qualitativos;
 - 3.1.4. Fluxograma desenhado no *Bizagi* ou ferramenta utilizada pela Infraero;
 - 3.1.5. Definição de indicadores do processo;
 - 3.1.6. Riscos envolvidos nos processos.



 INFRAERO	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP
	ANEXO VI – GESTÃO DE PROCESSOS

4. Qualificação Profissional

- 4.1. Profissional PLENO ou SÊNIOR;
- 4.2. Graduação em Administração, Administração de Recursos Humanos, Engenharia de Processos e Projetos, ou área afim e experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em processos relacionados à temática de Serviços de Gestão RH.
- 4.3. Especialista em Processos: CBPP (*Certified Business Process Professional*);
- 4.4. Conhecimento avançado na ferramenta *Bizagi Process Modeler* ou ferramenta vigente na contratação.

5. Requisitos

- 5.1. Os produtos de levantamento e mapeamento de processos deverão seguir o padrão *BPMN - Business Process Modeling Notation*.
- 5.2. Os desenhos dos processos deverão ser realizados na plataforma Bizagi na atualização vigente.
- 5.3. A CONTRATADA deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos quanto ao mapeamento e documentação dos processos de trabalho:
 - 5.3.1. Identificar os objetivos do processo: razão de existir do processo, papel que ele exerce sistemicamente na Infraero. Avaliar o quanto o processo adiciona valor à instituição, bem como classificar e selecionar o correto tratamento a ser dado.
 - 5.3.2. Na tabela DEIP (Diagrama de Escopo e Interface do Processo) serão preenchidos alguns itens, são eles:
 - 5.3.2.1. Listar todos os fornecedores (solicitante) na ENTRADA que iniciam o processo juntamente com tudo que é utilizado por eles.
 - 5.3.2.2. Listar todos os clientes no RESULTADOS que recebem o produto, juntamente com tudo que é entregue a ele (objeto, serviço ou produto).
 - 5.3.2.3. Listar todos fornecedores de apoio no SUPORTE que auxiliam na execução do processo, juntamente com o suporte (equipamentos, treinamento, ferramentas).
 - 5.3.2.4. Listar todos reguladores (órgãos reguladores), que norteiam a extensão do processo.
 - 5.3.2.5. Levantar com a equipe todas as Macro etapas do processo, para se chegar na entrega do produto ou serviço e obtenção/definição das atividades.



	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP
	ANEXO VI – GESTÃO DE PROCESSOS

- 5.3.2.6. Preencher a tabela de desconexões (O problema, causa e sugestão de melhoria).
- 5.3.3. Descrever na Tabela de Desconexões, todos os problemas levantados e apontados, pela equipe, no DEIP e no fluxograma. Ou seja, deverá constar as Causas e os Problemas que podem criar entraves ao bom desempenho do processo, levantar sugestões de melhoria.
- 5.3.4. Identificar indicadores de desempenho do processo.
- 5.3.5. Desenhar o Processo no *Bizagi Modeler* na versão vigente à contratação, utilizando a notação BPMN cujos símbolos são padronizados.
- 5.3.6. Identificar os gestores e donos dos processos.
- 5.3.7. Identificar perfis de usuários que executarão o processo.
- 5.3.8. Apresentar os ganhos em termos de produtividade e eficiência relacionados à implantação da Solução.
- 5.4. A CONTRATADA deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos quanto a oportunidades de melhoria dos processos de trabalho:
- 5.4.1. Identificar melhorias necessárias ao processo: os processos devem obter resultados com eficiência e eficácia, sendo identificados os problemas e as não conformidades a serem corrigidas.
- 5.4.2. Acordar melhorias a serem aplicadas ao processo: deverão ser elencadas e decididas quais as soluções mais aplicáveis à resolução dos problemas ou alcance dos resultados. As soluções identificadas devem ser debatidas com os envolvidos até obtenção de consenso.
- 5.5. Durante o mapeamento dos processos de trabalho deverão ser identificados e documentados pela CONTRATADA indicadores de desempenho para os processos contratados. Esses indicadores, caso a execução atual dos processos de trabalho permita, passarão a ser coletados pela Infraero durante a fase de implantação da nova Solução, ressalvando-se que, tão logo seja implantada, a Solução deverá prover mecanismos automatizados para coleta dos indicadores documentados, além de relatórios operacionais e gerenciais, para seu acompanhamento.
- 5.6. Visando otimizar o tempo gasto na implantação da Solução, não será feito o mapeamento e documentação dos processos como atualmente são executados (“AS IS”). Deverá ser feito o mapeamento e documentação dos processos “TO BE”, já adaptados à realidade da Infraero, considerando o Anexo II – Requisitos Funcionais.
- 5.7. As mudanças nos processos de trabalho - otimização e adequação às funcionalidades existentes na Solução, deverão ser aprovadas previamente pela Infraero.

