

# **Modelo de Gestão por Processos da Anatel**

**1º Evento de Intercâmbio em Planejamento & Gestão das Agências  
Reguladoras**

**03 de abril de 2009**

**Superintendência de Administração-Geral - SAD**

**Gerência-Geral de Talentos e Desenvolvimento Organizacional - ADTO**

**Gerência de Desenvolvimento Organizacional - ADTOD**

**As Funções da Anatel**

**A Gestão por Processos**

**Metodologia de Implementação e Revisão**

**Sensibilização Institucional**

**Sistemas de Apoio à Gestão por Processos**

**Definição das Competências em Processo**

**Estágio de Implementação e Revisão**

**O Programa GESANATEL**

## As Funções da Anatel

A Gestão por Processos

Metodologia de Implementação e Revisão

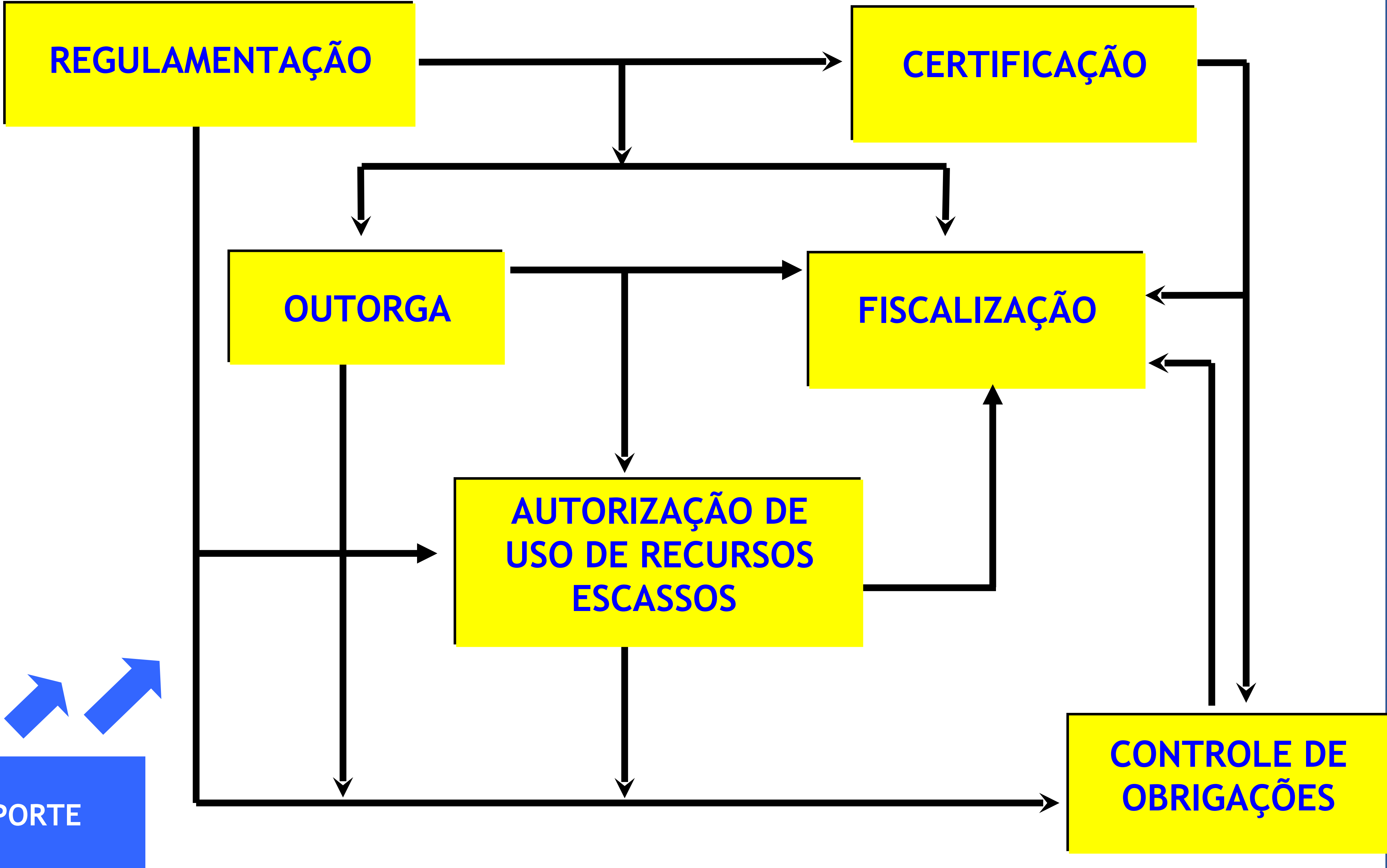
Sensibilização Institucional

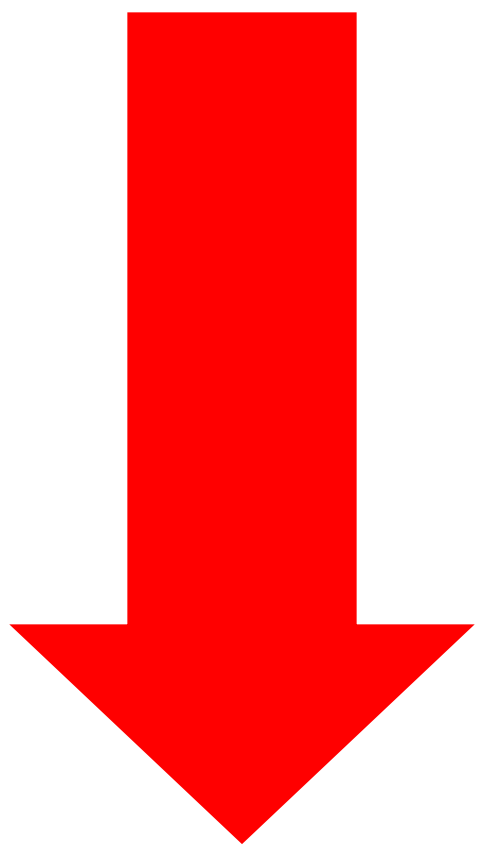
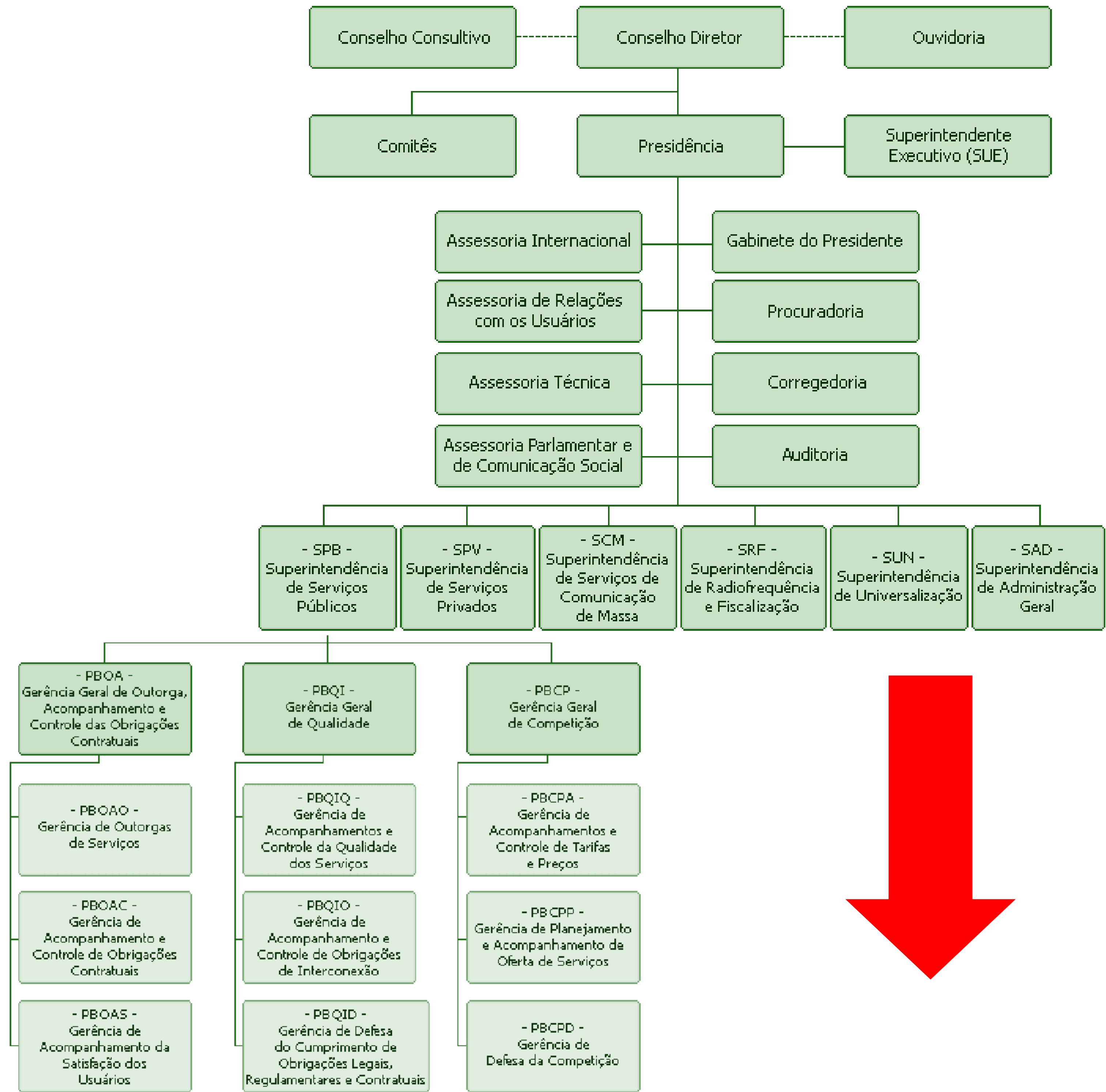
Sistemas de Apoio à Gestão por Processos

Definição das Competências em Processo

Estágio de Implementação e Revisão

O Programa GESANATEL





As Funções da Anatel

**A Gestão por Processos**

Metodologia de Implementação e Revisão

Sensibilização Institucional

Sistemas de Apoio à Gestão por Processos

Definição das Competências em Processo

Estágio de Implementação e Revisão

O Programa GESANATEL

Estratégia

Grupo de  
MACROPROCESSOS

MACROPROCESSOS

PROCESSOS

ATIVIDADES

Procedimentos  
Operacionais

→ de grupo

de time

→ Individual

Operacional

Operacional

A organização geral do modelo de processos compreende o conjunto de 4 grandes grupos de macroprocessos, 21 macroprocessos e 109 processos/subprocessos e rotinas de Suporte.

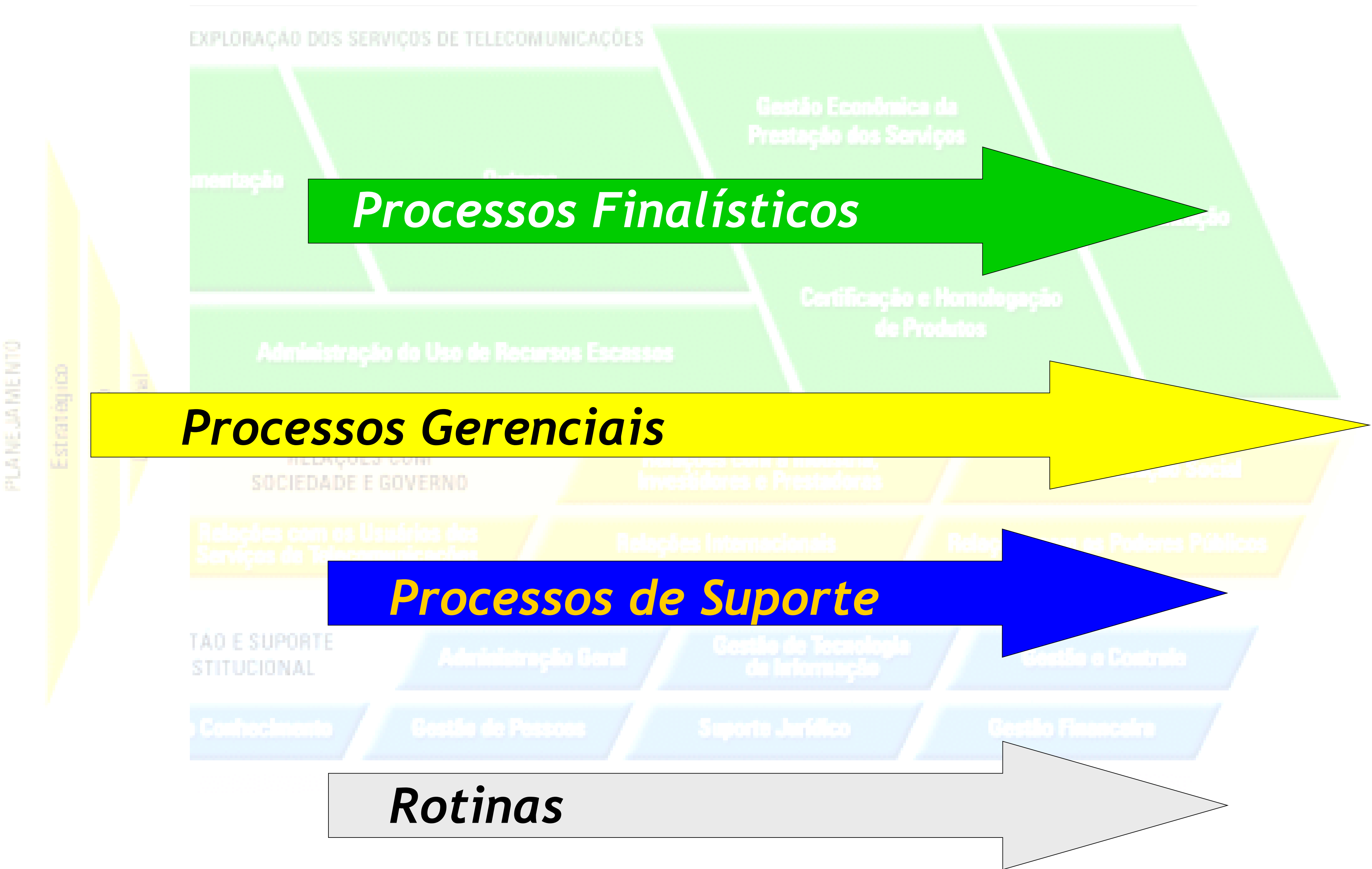
**1 - Planejamento**

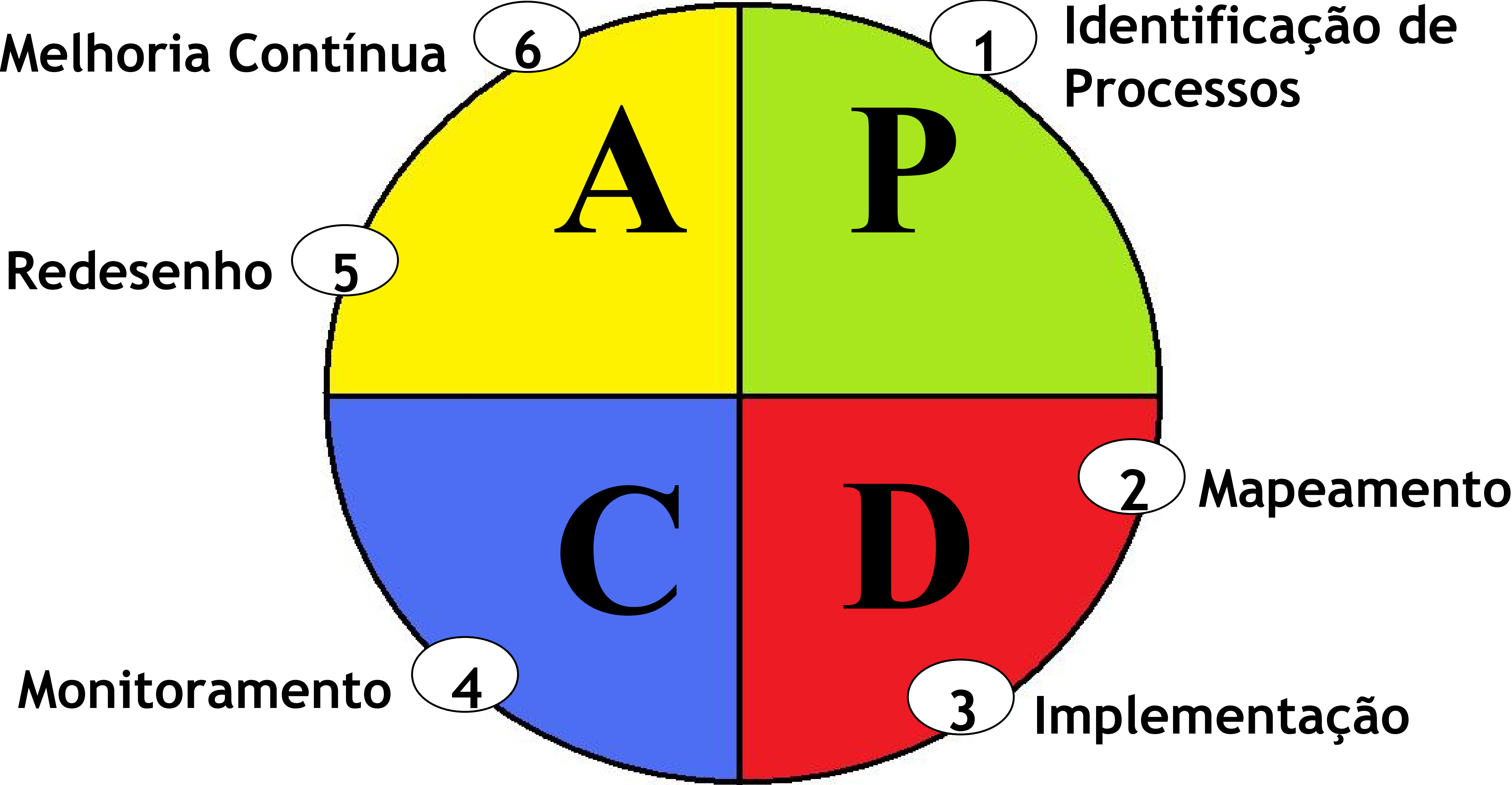
**2 - Organização da Exploração dos Serviços de Telecomunicações**

**3 - Relações com Sociedade e Governo**

**4 - Gestão e Suporte Institucional**









**SUBPROCESSOS DO PROCESSO GESTÃO DO DESEMPENHO  
INSTITUCIONAL**

<b>Implementar e Revisar Processos</b>	<b>Acompanhar a Gestão dos Processos da Agência</b>	<b>Realizar Avaliação Interna da Gestão</b>	<b>Gerenciar Melhorias Contínuas, Ações Corretivas e Preventivas</b>
Tem por finalidade implementar, revisar, documentar processos, conceber e rever indicadores de desempenho, definir escopo e aprovar as rotinas de trabalho.	Visa acompanhar continuamente os indicadores de desempenho dos demais processos, analisando realizado <i>versus</i> planejado, e sugerir revisão dos processos da Agência, a partir das informações mensuradas.	Com a função de realizar avaliação do cumprimento dos padrões definidos no Sistema de Gestão, identificar não-conformidades e preparar relatórios de avaliação interna da gestão.	Responsável por identificar, analisar e implementar melhorias contínuas, ações corretivas e preventivas, por meio de projetos ou ações pontuais, visando a otimização de processos e conformidades dos indicadores de performance.

As Funções da Anatel

A Gestão por Processos

**Metodologia de Implementação e Revisão**

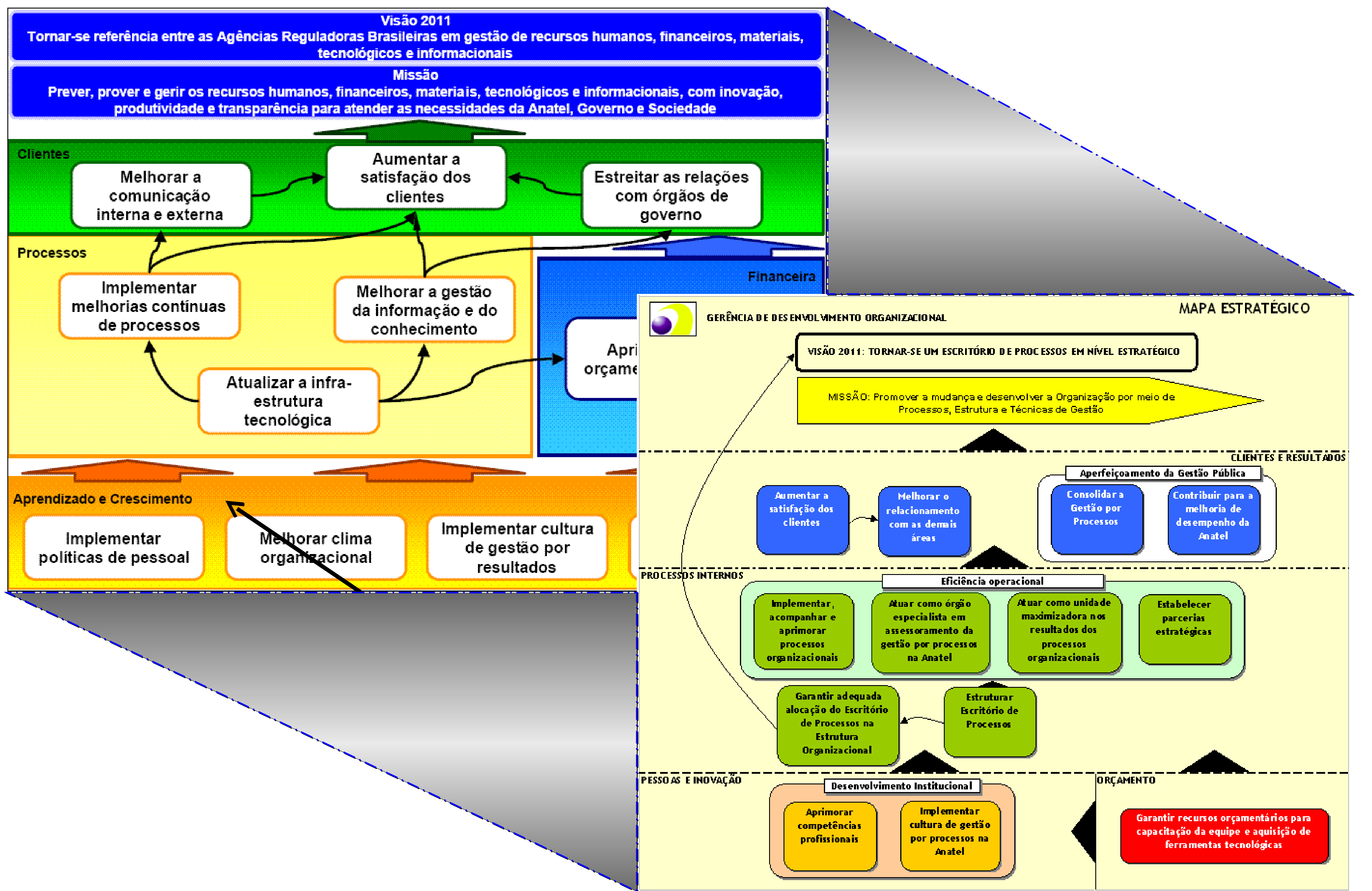
Sensibilização Institucional

Sistemas de Apoio à Gestão por Processos

Definição das Competências em Processo

Estágio de Implementação e Revisão

O Programa GESANATEL



*Da Estratégia à Ação*



**Plano Estratégico  
da ADTOD**

**2008-2011**

Brasília-DF, Setembro de 2008



*Identidade Organizacional*

*Objetivos Estratégicos*

*Indicadores de performance*

*Iniciativas Estratégicas*

**Análise dos níveis e estágios de implementação de processos em que as empresas se encontram**

**Análise de ferramentas**

**Estudo da metodologia adotada**

**Base para estruturação do escritório de processos**

**Estudo da comunicação interna adotada**

**Contato com empresas pioneiras e referência em processos**





**UM PAÍS DE TODOS**  
**GOVERNO FEDERAL**



**Fazenda**  
Ministério da Fazenda



Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária



**ANEEL**  
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA



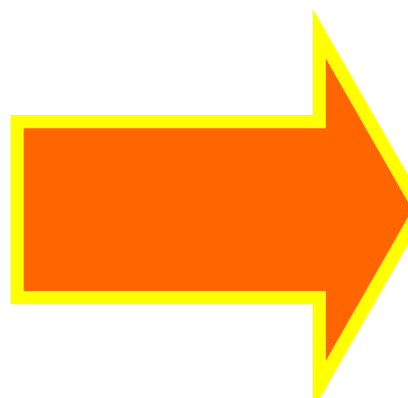
**TCU**



**Planejamento**  
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão



**BUSINESS  
PROCESS  
DAY 2008**



**1. Apresentar objetivos do Workshop**

**6. Levantar tempo de execução das atividades**

**11. Realizar Brainstorming - SCAMPER**

**2. Realizar Curso de Nivelamento em Processos**

**7. Analisar diagnóstico**

**12. Gerar Fluxo Should be**

**3. Elaborar/ validar Diagrama de Escopo - IGOE**

**8. Utilizar Método Solução de Problemas - MASP**

**13. Definir Indicadores**

**4. Identificar funções do Processo**

**9. Comparar Fluxo atual x Fluxo Accenture**

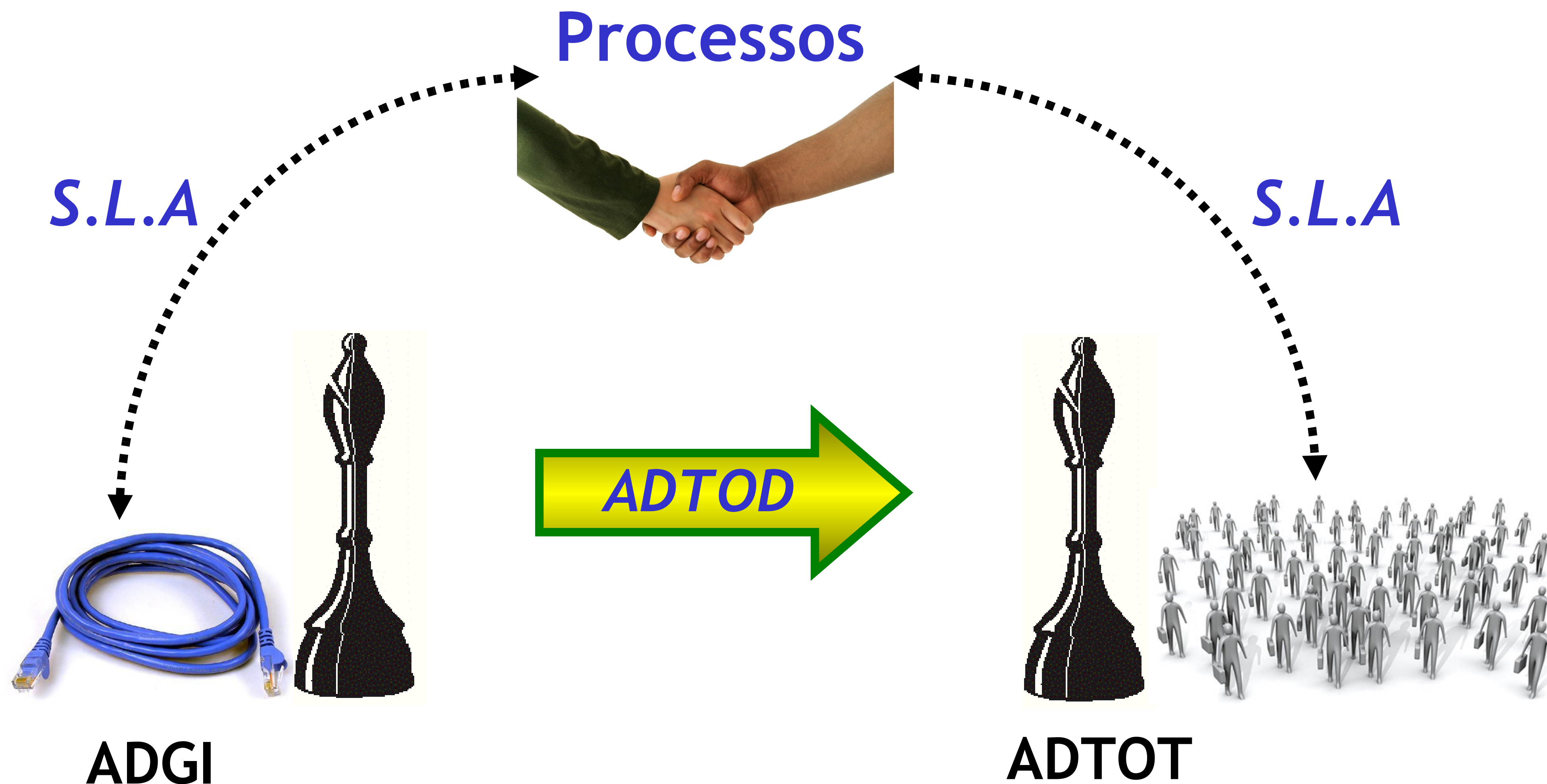
**14. Mapear Competências do Processo**

**5. Validar fluxograma atual - As Is**

**10. Comparar Fluxo atual x Funções do Processo**

**15. Orientar acerca da Ficha do Processo e PO's**

Para que haja efetividade nas ações da ADTOD faz-se imprescindível a celebração de parcerias estratégicas, envolvendo as áreas responsáveis pela TI e Pessoal.



As Funções da Anatel

A Gestão por Processos

Metodologia de Implementação e Revisão

**Sensibilização Institucional**

Sistemas de Apoio à Gestão por Processos

Definição das Competências em Processo

Estágio de Implementação e Revisão

O Programa GESANATEL

Ocorrido nos meses de outubro e novembro de 2007, o Curso de Nivelamento em Gestão Por Processos contou com a participação de 279 servidores, sendo 20 do ER01 e 259 da Sede.

## Curso de Nivelamento em Gestão por Processos

Superintendência de Administração Geral – SAD  
Gerência-Geral de Talentos e Desenvolvimento Organizacional – ADTO  
Gerência de Desenvolvimento Organizacional – ADTOD

Brasília - 2007



Cursos Internos destinam-se a sensibilização e ao subsídio de um programa maior, mais dinâmico e de impacto positivo na gestão da Agência:

## ETAPA A

**Análise e melhoria de processos**

Formar uma rede interna de servidores com habilidade e conhecimento para atuar sistemicamente na revisão e implementação de processos, buscando a melhoria das rotinas atuais com foco na gestão por processos.

**Formação de Gestores de Processos**

Capacitar servidores para assumir a responsabilidade funcional sobre os processos, em convivência harmônica com as responsabilidades administrativas de linha.

## ETAPA B

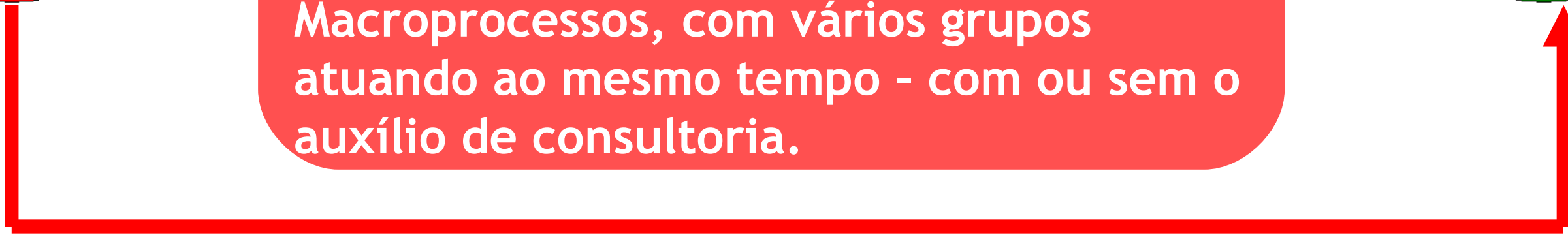
**Mapeamento e Modelagem de processos**

Aumentar a competência de mapeamento e modelagem de processos para implementação de um Programa de Otimização da Gestão, dando início a projetos de implementação de Macroprocessos, com vários grupos atuando ao mesmo tempo - com ou sem o auxílio de consultoria.

## ETAPA C

**Lean Seis Sigma**

Repassar o conhecimento das ferramentas Lean aliadas à metodologia *Six Sigma*, para aplicação em projetos de solução de problemas estratégicos e de otimização dos produtos da Agência.



1

**Consultoria**

Implementar os processos organizacionais, a partir do redesenho dos processos existentes, mapeamento de novos, compreendendo a respectiva documentação: modelagem de fluxogramas, a redação de fichas de processos, procedimentos operacionais e manuais.

**Curso de Análise Qualitativa e Quantitativa de Processos**

- 1) Análise de requisitos - caracterização dos processos e negócios;
- 2) Construção do Modelo - mapeamento dos processos, documentação dos processos e refinamento do modelo;
- 3) Análise de processo.

2

**Curso para formação de Gestores de Indicadores de Desempenho**

3

Formar gestores para agir de forma preventiva, detectiva e corretiva; mensurar o grau de atendimento da meta estabelecida pela organização para o alcance de objetivo estabelecido; verificar a oscilação entre resultados; efetuar a análise prévia de dados; e coibir a materialização de riscos operacionais.

**Curso para formação de Profissionais “Green Belt”**

Formar especialistas em melhoria de negócios, prevendo o aporte de conhecimento de métodos estatísticos e da qualidade destinados à minoração de defeitos na consecução de atividades realizadas na Agência, dentro da estratégia Seis Sigma.

4



Documento que formaliza e explicita a metodologia de gestão por processos adotada na Anatel.

## Manual de Gestão por Processos Organizacionais da ANATEL

Dezembro de 2008



Política de Gestão por Processos da Anatel

Conceitos Básicos sobre Processos

Cadeia de Valor da Anatel

Documentos de Processos

Técnica de modelagem

Atribuições dos Envolvidos

Acompanhamento dos Processos

Anexos

As Funções da Anatel

A Gestão por Processos

Metodologia de Implementação e Revisão

Sensibilização Institucional

**Sistemas de Apoio à Gestão por Processos**

Definição das Competências em Processo

Estágio de Implementação e Revisão

O Programa GESANATEL

Os documentos ficha de processo, fluxo de processo, indicadores e procedimentos operacionais, ficam disponíveis no sistema interativo Norte

:: GESTÃO E SUPORTE INSTITUCIONAL (GM) ::

GTI - GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (MP) - ADMINISTRAR AMBIENTE DE TELECOMUNICAÇÕES E DE REDE CORPORATIVOS (PR)

ADMINISTRAR AMBIENTE INTERNO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (SPR)



ANDRE GUSTAVO FARIAS GONÇALVES

Descrição do Processo:

Administrar ambiente interno de serviços de telecomunicações e solução de Ordens de Serviço.

Escolha dentre as opções abaixo o documento que você deseja visualizar:



Fluxo do Processo



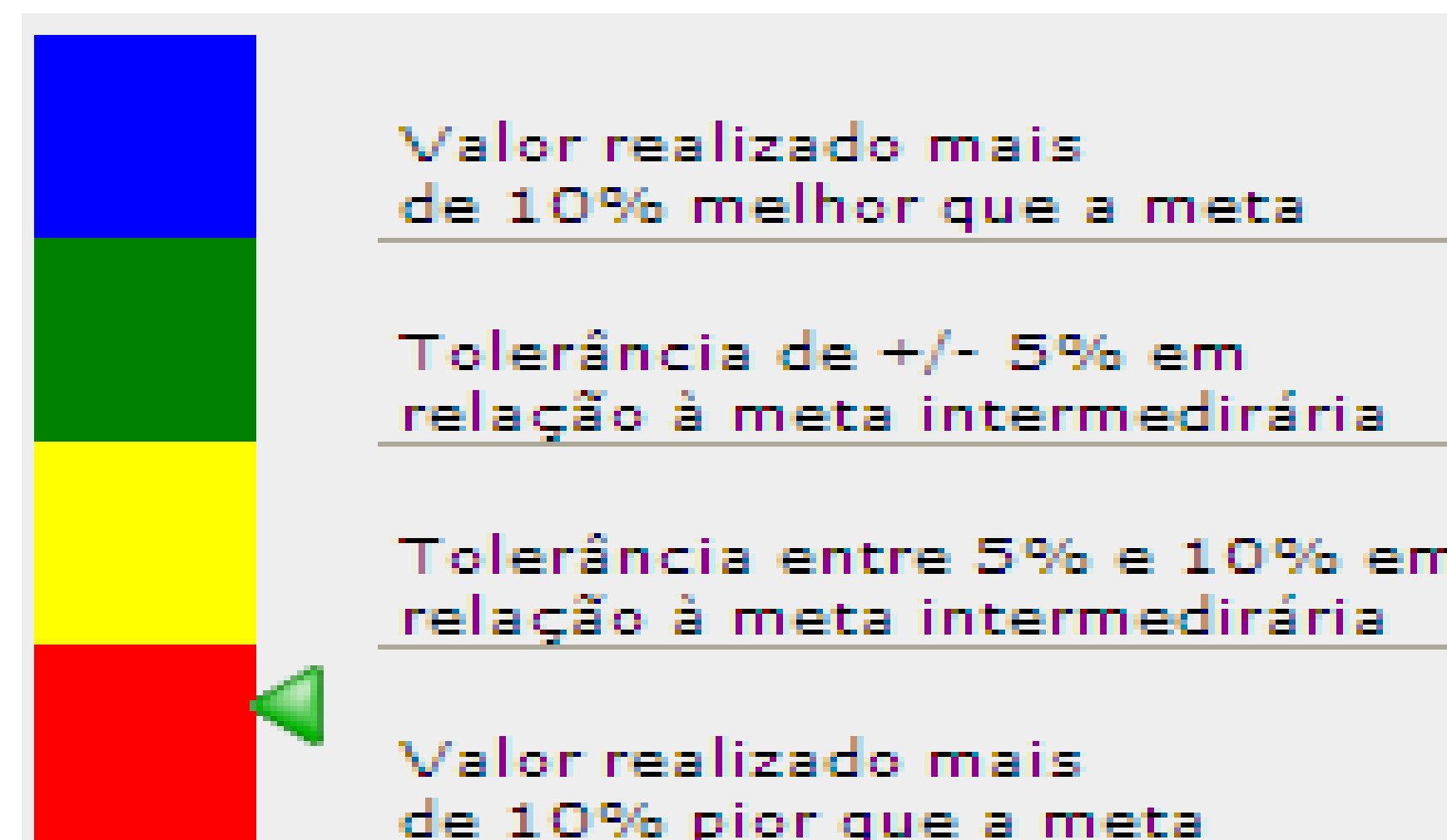
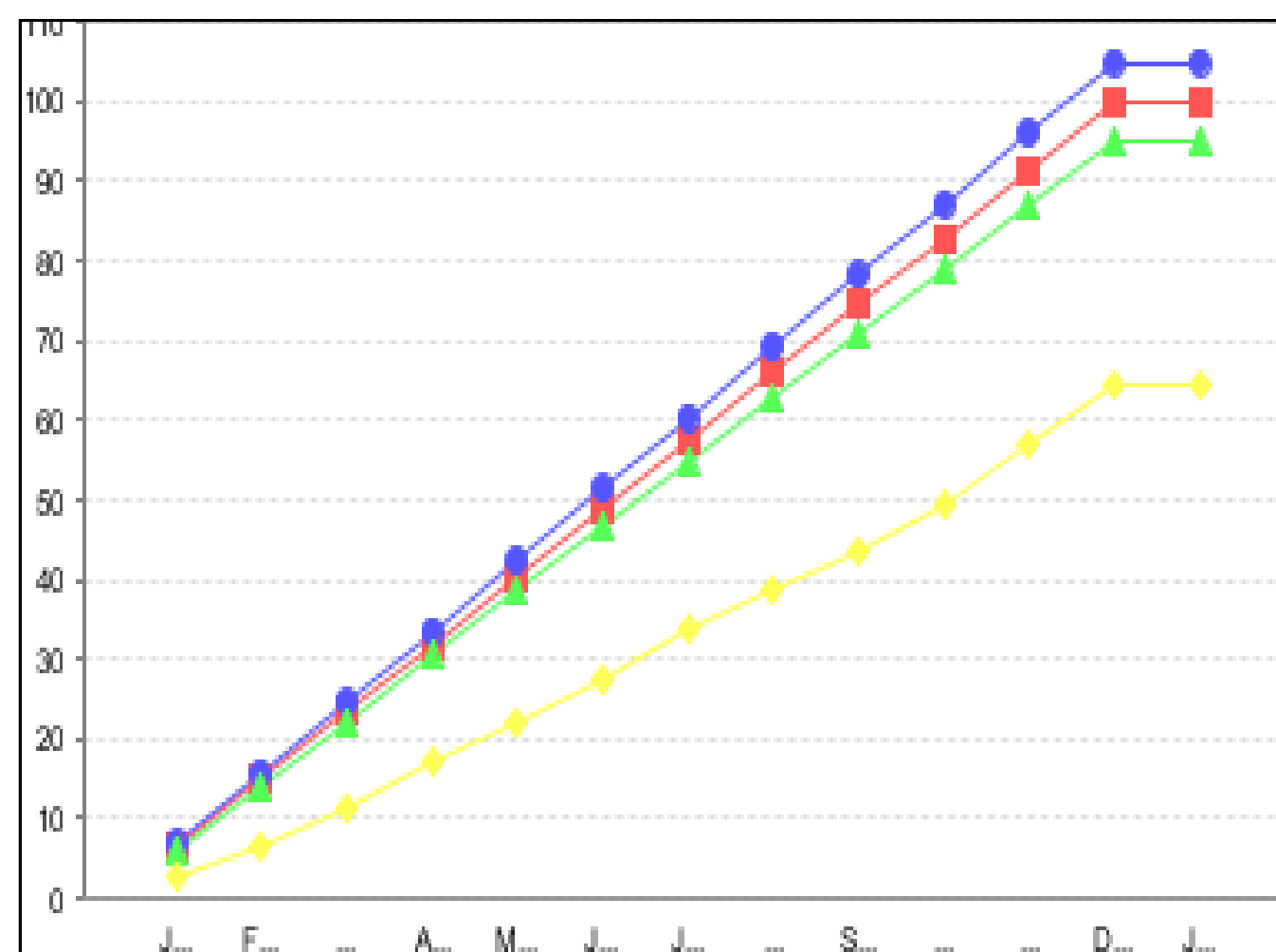
Ficha de Processo



Procedimentos



Voltar



- 1) **Institucionais** - Indicadores globais que possibilitam efetuar a avaliação organizacional.
  
- 2) **Operacionais** - Indicadores específicos que permitem acompanhar o desempenho dos processos da organização.

O Sistema de Acompanhamento de indicadores da Anatel denomina-se Vetor, organizado de forma a possibilitar a visualização das seguintes informações:



As Funções da Anatel

A Gestão por Processos

Metodologia de Implementação e Revisão

Sensibilização Institucional

Sistemas de Apoio à Gestão por Processos

**Definição das Competências em Processo**

Estágio de Implementação e Revisão

O Programa GESANATEL

Zelar pela melhoria contínua dos níveis de desempenho dos processos

Zelar por condições propícias à cooperação e à integração entre os órgãos da Agência

Solicitar fiscalização

Supervisionar atividades de sua Gerência



Identificar inconsistências regulatórias

Exercer o comando hierárquico sobre os servidores de sua Gerência

Alinhar ações e atividades aos objetivos e missão da Agência

Assessorar a Agência em matérias de sua competência

Zelar pela  
consecução das  
atividades afetas ao  
processo

Propor infra-  
estrutura e  
treinamento

Ser o gestor do(s)  
sistema(s) que  
suporta(m) o  
processo

Interagir com  
demais gestores  
de processos



Monitorar o  
desempenho do  
processo através  
de indicadores

Propor  
indicadores,  
melhorias e ações  
corretivas

Identificar não  
conformidades e  
ineficiências



As Funções da Anatel

A Gestão por Processos

Metodologia de Implementação e Revisão

Sensibilização Institucional

Sistemas de Apoio à Gestão por Processos

Definição das Competências em Processo

**Estágio de Implementação e Revisão**

O Programa GESANATEL

<b>Grupo de Macroprocessos</b>	<b>Total de Processos por Grupo de Macroprocessos</b>	<b>Processos Implementados e em Revisão</b>
<b>Planejamento</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
<b>Organização da Exploração dos Serviços de Telecomunicações</b>	<b>36</b>	<b>7</b>
<b>Relações com Sociedade e Governo</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>Gestão e Suporte Institucional</b>	<b>41</b>	<b>34</b>
<b>Suporte</b>	<b>10</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>46</b>

As Funções da Anatel

A Gestão por Processos

Metodologia de Implementação e Revisão

Sensibilização Institucional

Sistemas de Apoio à Gestão por Processos

Definição das Competências em Processo

Estágio de Implementação e Revisão

**O Programa GESANATEL**

Programa de Gestão da Anatel

2009-2011

GESANATEL



*Ser efetivo sem  
deixar de ser  
público*

**"2009: Ano Nacional da Gestão Pública"**

Diagnóstico da Gestão Pública

Referencial Metodológico

Gestão por Processos

O Programa GESANATEL

Programas de Implementação de  
Macroprocessos

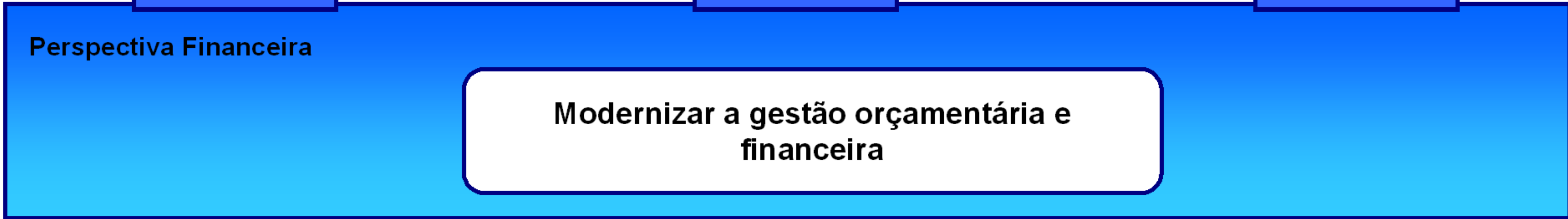
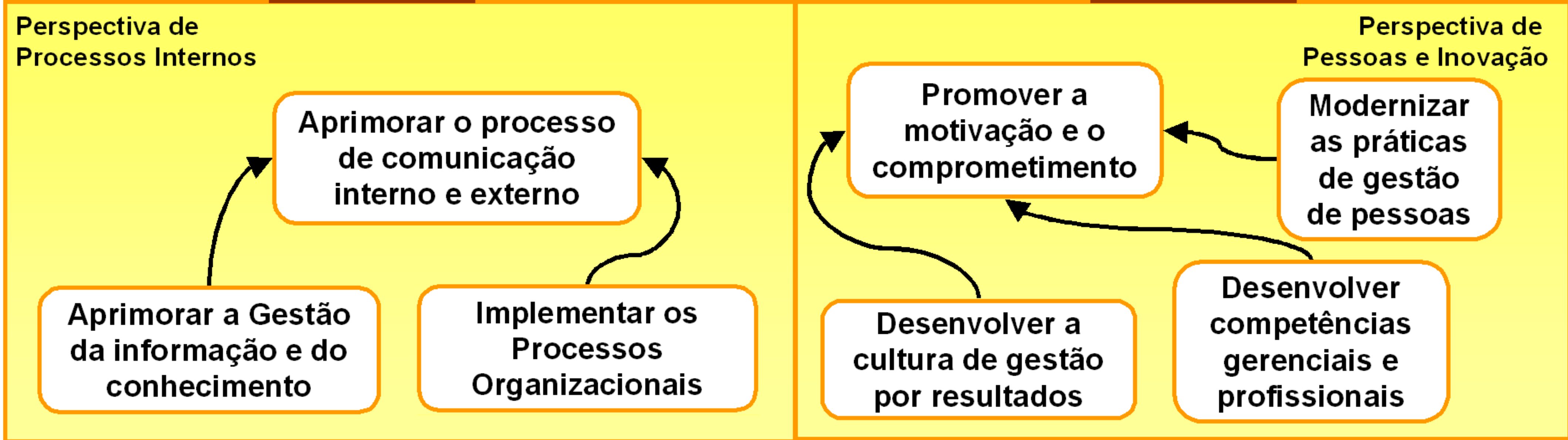
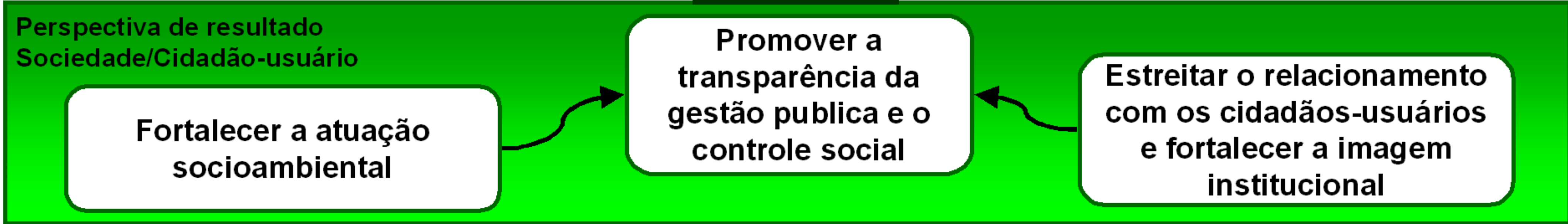
Implementação e Revisão

Gestão Eletrônica de Documentos

Mapeamento de Competências por Processo

Dimensionamento de Pessoal

**Missão**  
Implementar as melhores práticas da Gestão Pública na Anatel para maximizar os resultados para a sociedade



# Muito Obrigado!



**Gerência de Desenvolvimento Organizacional**

Jeann Karlo de Melo Vieira

e-mail: *jeann@anatel.gov.br*

Tel: 2312-2957