

# **Projeto de Modelagem de Processos**

## **Emitir Certidão de Tempo de Contribuição**

**Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos**

SMFP/SUBPAR/EGP-RIO/CTMP

**Subsecretaria de Gente e Gestão Compartilhada**

SMFP/SUBGGC

Novembro/2022

## Sumário

1.	DADOS GERAIS DO PROJETO DE MODELAGEM	3
2.	FASES DO PROJETO DE MODELAGEM	5
2.1.	Planejamento da demanda de modelagem	6
2.2.	Identificação dos Macroprocessos	6
2.3.	Definição dos indicadores de desempenho	7
2.4.	Situação Atual – Mapeamento do processo de negócio	8
2.5.	Identificação dos problemas e oportunidades	8
2.6.	Elaboração da proposta de redesenho do processo	8
2.7.	Elaboração do Plano de Ação	9

## 1. Dados gerais do projeto de modelagem

**A. Processo de Negócio mapeado:** Emitir Certidão de Tempo de Contribuição

**B. Período do projeto:** 15/07/2022 a 12/09/2022

**C. Participantes do Projeto de Modelagem:**

**Patrocinadora do projeto:**

- Subsecretária (SMFP/SUBGGC): Roberta de Oliveira Guimarães

**Dono do macroprocesso:**

- Coordenador Geral de Recursos Humanos (SMFP/SUBGGC/CGRH): Anderson Ferraz Carneiro

**Dono do processo de negócio:**

- Gerente de Monitoramento e Orientações Técnicas (SMFP/SUBGGC/CGRH/CTNRH/GMOT): Raphael Siqueira Santos

**Equipe SMFP/SUBPAR/EGP-Rio/CTMP:**

- Ana Luiza Moraes
- Fernanda Sobrinho

**D. Histórico do projeto:**

Em 17/03/2022 foi realizada a reunião inicial para alinhamento da meta compartilhada entre a Subsecretaria de Gente e Gestão Compartilhada (SUBGGC) e a Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos (CTMP) da Subsecretaria de Planejamento e Acompanhamento de Resultados (SUBPAR).

No dia 30/03/2022 foi publicada a Resolução SMFP Nº 3292, com o desdobramento das metas internas da Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento, estabelecendo a meta “Modelar 10 processos de negócio em suas situações futuras, referentes ao RH da PCRJ, em 2022”.

Inicialmente foram definidos os primeiros quatro processos a serem modelados e redesenhados: Readaptação, Licenças, Averbção de tempo de contribuição e Acumulação de cargos. Os outros seis processos seriam definidos posteriormente. A previsão de entrega para os dez processos redesenhados é dezembro de 2022, conforme o cronograma elaborado.

Cada um dos processos definidos para a meta é oficializado a partir do envio do respectivo Termo de Abertura de Projeto (TAP) da SUBGGC para a SUBPAR, através do Processo.Rio. Ao

receber o Ofício a CTMP autua o processo que é encaminhado ao Órgão solicitante ao final do projeto, com o Relatório final do projeto.

Em reunião no dia 07/07/2022, com a presença da patrocinadora do projeto e do dono do macroprocesso, foram definidas algumas premissas a serem consideradas para o redesenho dos dez processos da meta compartilhada. São elas: 1) Com a implementação do Processo.Rio, a interface do servidor em relação às solicitações referentes à sua vida funcional serão realizadas através do seu RH setorial/seccional; 2) As exigências serão comunicadas ao servidor por memorando enviado pelo seu RH que, após a resposta do solicitante, deve juntar os documentos ao processo; 3) Os processos serão arquivados no RH setorial/seccional do servidor.

Ao longo do ano o processo Emitir Certidão de Tempo de Contribuição foi selecionado como um dos dez processos a serem redesenhados. O TAP do projeto foi recebido pela SUBPAR através do Ofício Nº SMF-OFI-2022/06043, de 04/10/2022.

Em 23/11/2022, o projeto foi validado pela patrocinadora, a Subsecretária da SUBGGC, Roberta Guimarães, e pelo dono do macroprocesso, o Coordenador Geral de Recursos Humanos, Anderson Ferraz Carneiro, em reunião com a participação da equipe da SUBGGC e da CTMP.

#### **E. Justificativa para o projeto:**

Atualmente o processo é iniciado pelo PREVIRIO, que encaminha para a CGRH/CTNRH/GCC confeccionar manualmente a CTC, sendo encaminhado ao RH Setorial somente para elaboração do Mapa de Tempo de Contribuição, hoje automatizado pelo ERGON, retornando ao PREVIRIO somente para ser homologado. Ao longo do ano de 2021 foram confeccionadas 413 CTCs. Em 2022, houve redução de 26% do efetivo disponível nas Unidades de RH Setorial. Mostra-se necessário revisar as regras do processo com o fito de torná-lo mais eficiente e ágil.

#### **F. Objetivos:**

Para este projeto, conforme listados no TAP, os objetivos foram: documentar o processo de negócio para Gestão do Conhecimento; contribuir para o treinamento das Unidades Setoriais de Recursos Humanos; melhorar a visualização e o entendimento dos ex-servidores requerentes dos documentos; melhorar o processo de negócio.

#### **G. Premissas específicas do projeto:**

As premissas específicas do projeto definidas no TAP foram: tornar público o fluxo do processo para auxiliar requerentes no momento da solicitação; adequar o processo ao Processo.Rio; e agilizar o fluxo, centralizando a confecção e homologação no PREVIRIO.

## 2. Fases do projeto de modelagem



A metodologia completa utilizada pela Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos para executar um projeto de modelagem de processos de negócio estrutura-se em sete fases principais, executadas em conjunto com o Órgão solicitante:

- 1- Planejamento da demanda de modelagem
- 2- Identificação dos macroprocessos e níveis
- 3- Definição dos indicadores de desempenho
- 4- Desenho do mapa do processo
- 5- Identificação dos problemas e oportunidades
- 6- Elaboração da proposta de redesigno do processo
- 7- Elaboração do Plano de Ação

O conteúdo técnico dos processos de negócio mapeados e redesignados, assim como a decisão de implantação do redesigno, é responsabilidade do órgão solicitante do projeto de modelagem de processos, enquanto a metodologia de modelagem de processos fica a cargo do EGP-Rio.

Aguardando definições sobre PREVI-RIO para elaboração do plano de ação.

## 2.1. Planejamento da demanda de modelagem

Após reunião inicial entre o Órgão solicitante e a CTMP para alinhamento da demanda, o Órgão solicitante envia para a SUBPAR o Termo de Abertura de Projeto, através do Processo.Rio, oficializando o início do projeto de modelagem.

## 2.2. Identificação dos Macroprocessos

A definição dos macroprocessos consiste no levantamento dos processos necessários para gerar ou entregar produtos ou serviços ao seu cliente final. Eles permitem a visualização do valor agregado aos processos e podem ser utilizados na definição dos resultados e indicadores das organizações. A partir disso, pode-se desdobrar melhor o funcionamento da organização em processos e subprocessos, facilitando o alinhamento entre a estratégia e as atividades efetivamente realizadas.

O processo “Emitir Certidão de Tempo de Contribuição” está inserido no macroprocesso “Conceder benefícios previdenciários”, conforme a estrutura abaixo:

- Nível 0: Gerir Pessoas
- Nível 1: Conceder benefícios previdenciários
- Nível 2: Emitir Certidão de Tempo de Contribuição

### 2.3. Definição dos indicadores de desempenho

Nesta fase, são levantados os indicadores existentes e os que podem ter a medição iniciada para acompanhamento do desempenho do processo, de forma a compreender os problemas, justificar a implementação de melhorias e avaliar o desempenho do processo.

Indicadores de desempenho					
Indicador	Fórmula	Unidade de medida	Periodicidade	Fonte	Observações
Tempo médio da análise do processo	Média dos tempos entre as datas de solicitação da CTC e a homologação da CTC	Dias	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio
Quantidade de processos autuados no período	Quantidade de processos autuados no período	Quantidade	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio
Quantidade de solicitações realizadas via Peticionamento Externo	Quantidade de solicitações realizadas via Peticionamento Externo	Quantidade	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio
Percentual de solicitações realizadas via Peticionamento Externo que não geraram processo	Quantidade de solicitações realizadas via Peticionamento Externo que não geraram processo/Total de solicitações realizadas via Peticionamento Externo	%	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio
Quantidade de solicitações via Peticionamento Externo que não geraram processo por tipo	Quantidade de solicitações via Peticionamento Externo que não geraram processo por tipo	Quantidade	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio
Percentual de solicitações abertas via Peticionamento Externo no período	Quantidade de solicitações abertas via Peticionamento Externo/Total de processo autuados no período	Quantidade	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio
Percentual de inconsistências na elaboração da CTC no período	Quantidade de processos retornados da GCPREVI aos RHs/Total de CTCs elaboradas no período	%	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio
Percentual de processos com necessidade de regularizações nas contribuições no período	(Quantidade de processos encaminhados à DAF/GFI)/(Total de processos analisados no período)	%	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio
Percentual de CTCs homologadas no período	Quantidade de CTCs homologadas/Total de processos autuados	%	Mensal	Processo.Rio	Depende da disponibilização do relatório pelo Processo.Rio

## 2.4. Situação Atual – Mapeamento do processo de negócio

A modelagem do processo em sua Situação Atual representa como o processo de negócio é realizado. Esse mapeamento é útil para a gestão do conhecimento e para auxiliar a análise do processo.

O mapeamento do processo de negócio selecionados foi realizado com a linguagem *Business Process Management Notation* – BPMN, uma representação gráfica formada por um conjunto padronizado de símbolos e regras que permite representar visualmente o fluxo do processo.

Ver SMF-CAP-2023/00008.

## 2.5. Identificação dos problemas e oportunidades

Após o mapeamento da situação atual, é possível analisar o processo e identificar a existência de problemas e de oportunidades de melhoria.

Os problemas e oportunidades de melhorias foram levantados em reuniões e considerados na proposta de redesenho. As principais melhorias definidas foram:

- 1) Aumento da eficiência do processo através da redução das tramitações e da centralização do fluxo no PREVIRIO: Elaboração do Mapa do Servidor e da CTC pelo PREVIRIO, atualmente elaborados pelo RH setorial (ERGON) e pela CGRH/CTNRH/GCC (Modelo da Portaria MTP), respectivamente.

Obs.: Para o caso do ERGON apresentar problemas na elaboração do Mapa do Servidor pelo PREVIRIO, ele será elaborado manualmente e encaminhado à CGRH/CTNRH/GCC para validação.

- 2) Criação de modelos para todos os despachos e documentos a serem utilizados no Processo.Rio, com objetivo de padronizar o preenchimento e instruir servidores sobre documentos e informações necessárias.
- 3) Elaboração de manual do processo e regulamentação para divulgação para os RHs setoriais e seccionais - considerar elaboração para todos os processos redesenhados.

## 2.6. Elaboração da proposta de redesenho do processo

A elaboração do redesenho do processo é realizada a partir das soluções de melhorias levantadas pela equipe na fase de identificação de problemas e oportunidades. Para a proposta de redesenho consideram-se também as premissas definidas no Termo de Abertura do Projeto. O redesenho busca, assim, atingir os objetivos desejados para o projeto.

Para esse projeto foram elaboradas duas versões de situação futura, ambas centralizando o processo na PREVI-RIO (sem a participação dos RHs setoriais):

- 1) Solicitação realizada por e-mail
- 2) Solicitação realizada através do Peticionamento Externo (Processo.Rio)

Ver SMF-CAP-2023/00008.



## **2.7.Elaboração do Plano de Ação**

A partir da validação do redesenho pelo patrocinador, o Plano de Ação é elaborado. Ele registra as ações que visam solucionar as causas dos problemas e auxiliar na implementação do redesenho, assim como os responsáveis e prazos. A implementação do plano é acompanhada pelo EGP-Rio.