

# DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

PROPOSIÇÃO PARA ADOÇÃO DE SISTEMAS INSTITUCIONALIZADOS DE TELETRABALHO.			SETOR ESTUDADO STI - UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO		
<b>LEIS, NORMAS &amp; POLÍTICAS</b>  <b>INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 65, DE 30 DE JULHO DE 2020</b> Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão.  <b>RESOLUÇÃO Nº 17, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2021</b> Estabelece os critérios e as condições da jornada de trabalho dos Servidores Técnico Administrativos em Educação da Universidade Federal de Pernambuco		<b>MISSÃO</b> Melhor sistematizar um modelo de gestão de teletrabalho que supra as demandas do STI Labs e que posteriormente possa ser usado pelas outras 604 unidades administrativas, atendendo ao ato previsto na Normativa, nº 65 de julho de 2022, bem como na resolução nº 17 de dezembro de 2021. Espera-se com este propor a adoção e implantação de sistemas capazes de atender a demanda de gestão das atividades internas da organização: 1.Promovendo a gestão da produtividade e da qualidade das entregas dos participantes; 2.Contribuindo com a redução de custos no poder público; 3.Contribuindo para a motivação e o comprometimento dos participantes com os objetivos da 4.Instituição; 5.Estimulando o desenvolvimento do trabalho criativo, da inovação e da cultura de governo digital; 6.Melhorarando a qualidade de vida dos participantes e Gerando e implementando mecanismos de avaliação e alocação de recursos a fim de Promover a cultura orientada a resultados, com foco no incremento da eficiência e da efetividade dos serviços prestados à sociedade.		<b>INDICADORES</b>  Indicadores já mensurados: 1. Horas trabalhadas, via sistema eletrônico de ponto. 2. Quantidade de serviços entregues e em desenvolvimento pelo funcionário.  Quais indicadores que existem hoje e ainda não são mensurados? 1. Tempo médio de resposta para a conclusão de um serviço e ou projeto. 2. Produtividade do colaborador frente a projetos.  Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar os resultados do processo? 1. Taxa média de produtividade do colaborador frente às horas trabalhadas. 2. Grau de satisfação do prestador com a modalidade de trabalho adotada. 3. Grau de satisfação dos usuários de serviço e da alta gestão com a nova modalidade,frente a satisfação obtida no serviço presencial.	
<b>EVENTO INICIAL (DE): JUL/2022</b>	Demanda proveniente da proposição projetual das disciplinas SGE, GPN e PGP, frente aos desafios de adoção e gestão das atividades de teletrabalho na Universidade Federal de Pernambuco.		<b>RESULTADO (ATÉ): OUT/2022</b>	Espera-se que ao fim da disciplina, consigamos entregar a documentação do processo atual de trabalho, acompanhada de proposições para otimização dos processos atuais e da implementação do modelo de teletrabalho. Propondo soluções disponíveis no mercado e aptas a serem adotadas pela instituição para a obtenção de melhores resultados neste processo.	
<b>ENTRADAS</b>  1.Termo de abertura, escopo e prazo do projeto. 2.Entrevista de inserção no contexto da problemática. 3. Validação de entendimento com o cliente entrevistado 4. Kickoff do projeto		<b>PROCESSO (VISÃO DO CLIENTE)</b>  1. Desenvolvimento e gestão de atividades rotineiras aos serviços de funcionamento da Universidade. 2. Controle, gestão e avaliação do desempenho da equipe nos processos internos. 3. Transparência, confiabilidade e precisão nos consolidados de resultados de gestão dos projetos desenvolvidos por teletrabalho.		<b>SAÍDAS</b>  Termo de abertura, Definição de escopo de projeto, mapeamento de processos, estudos de aplicabilidade de sistemas adequados à solução do processo, relatórios, status report e apresentação de síntese do estudo de caso, além da proposição de implementação e gerenciamento do processo.	
<b>ATORES ENVOLVIDOS</b>  Colaboradores, Gestores (Coordenadores), Diretores e o Gestor máximo da unidade. Unidade de implementação inicial: STI			<b>SISTEMAS, INFRAESTRUTURA &amp; INSTRUMENTOS</b> Iniciamos o processo de estudo a partir das ferramentas já utilizadas pela organização, a fim de entender suas aplicações e limitações no transcorrer do processo. Foram listadas em entrevistas com o Cliente Marlos: OTRS - Atual ferramenta utilizada para o gerenciamento de serviços. (STI) ClickUp - Atual ferramenta utilizada para gestão de processos. (STI) SIPAC - Utilizado amplamente pela Organização, para atendimento de demandas internas.		