

STI

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Secretaria de Tecnologia e Informação

Macroprocesso Governança e Gestão de TIC

Processo de Capacitação de TI | **2022** |

Sumário

1. Capacitação.....	3
1.1 Descrição	3
1.2 Escopo	3
1.3 Objetivos	3
1.4 Papéis e Responsabilidades	4
1.4.1 Processo de Capacitação de TI	5
1.5. Detalhamento das Atividades do Processo	6
1.6 Políticas	12
1.6.1 Controle de Versão	12
1.6.2 Janela de Elaboração do Plano de Capacitação	13
1.7 Atividades	13
1.7.1 Levantamentos	13
1.7.2 Elaboração da Proposta de Plano de Capacitação	14
1.7.3 Aprovação do CGesTI	15
1.7.4 Execução do Plano	15
1.8 Melhorias no Processo	16
1.8.1 Entradas previstas	16
1.8.2 Saídas previstas	18
1.9 Indicadores de Performance	18

1. Capacitação

Esta seção apresenta o Processo de Capacitação dos funcionários de TI.

1.1 Descrição

A Capacitação dos funcionários de TI é indispensável à evolução técnica e gerencial dos colaboradores da Secretaria de Tecnologia da Informação, demandando análises e levantamentos necessários à sua implementação, anualmente, com base no Processo de Gestão por Competências de TI do TJSP. O processo de capacitação contempla as seguintes atividades:

- Levantamento das necessidades de capacitação por categorias, relativas aos recursos utilizados pela STI para suportar os serviços de negócio;
- Validação quanto à aderência das necessidades apontadas às competências formalmente exigidas para uma determinada área;
- Elaboração do plano de capacitação anual de TI, com base nos levantamentos efetuados;
- Implementação e monitoramento das capacitações.

1.2 Escopo

O Processo de Capacitação visa capacitar os funcionários de TI, com base nas deficiências mapeadas em suas áreas de atuação, com foco nas carências de competências, monitorando sua execução e efetividade.

1.3 Objetivos

Os objetivos do Processo de Capacitação são:

- Prover ao TJSP um quadro de funcionários bem capacitados, aptos a executar suas atividades;
- Fomentar o crescimento profissional dos colaboradores de TI, com consequente retorno positivo à Instituição;
- Eliminar *gaps* de competências, corrigindo-os a partir de capacitação e acompanhamento.

1.4 Papéis e Responsabilidades

Os papéis e as responsabilidades dos envolvidos no Processo de Capacitação estão descritos abaixo:

Importante ressaltar que:

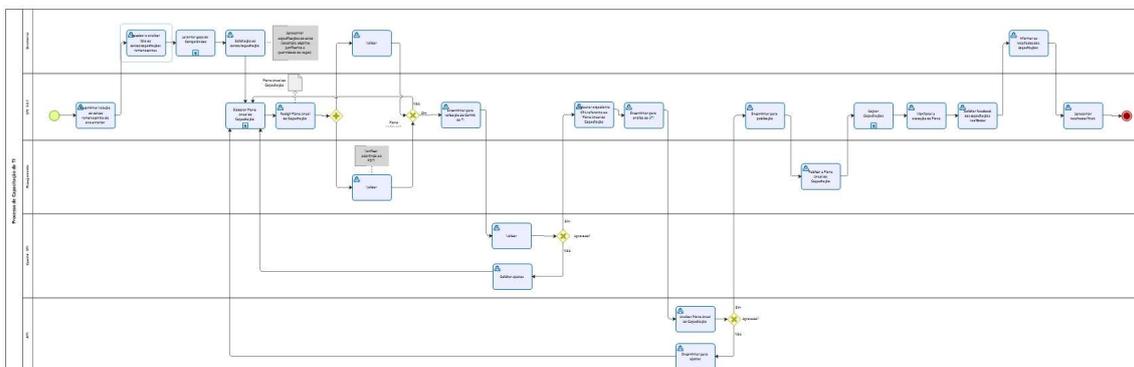
- As responsabilidades de cada papel podem não se limitar a essas descrições;
- Um indivíduo pode executar vários papéis e um papel pode ser distribuído entre vários indivíduos.

Processo de Capacitação de TI						
Responsável: quem é designado para trabalhar nessa atividade						
Autoridade: quem tem a autoridade para tomar decisão						
Consultado: quem deve ser consultado e participar da decisão da atividade no momento que for executada						
Informado: quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada						
ID	Atividade	Diretorias STI	STI 5.2.1	Planejamento	Comitê STI	ATI – Assessoria da Presidência
1	Analisar cursos remanescentes e identificar <i>gaps</i> de competências. Subprocesso envolvido	R	A	I	-	-
2	Informar a necessidade de capacitação (cursos, treinamentos)	R	A	I	-	-
3	Avaliar as indicações de capacitação, com base nas competências do setor	R	I	I	-	-
4	Elaborar e ajustar Plano Anual de Capacitação. Subprocesso envolvido	A	R	I	-	-
5	Validação do Plano Anual de Capacitação pelas equipes STI (Diretorias e Planejamento)	R	I/C	A	-	-
6	Validação do Plano Anual de Capacitação em reunião deliberativa do Comitê de TI	I	I/C	I	R/A	-
7	Instauração do expediente administrativo CPA	-	R	-	-	-
	Compilação dos dados levantados no plano	-	R/A	-	-	-

	anual de capacitação para documentação no expediente CPA					
8	Validação do Plano Anual de Capacitação pela ATI – Assessoria de Tecnologia da Informação (Expediente CPA)	-	I	I	I/C	R/A
9	Publicar e comunicar as atualizações do plano aos envolvidos	I	R/A	I	I	I
10	Subprocesso - Captar Capacitações (capacitações contempladas em contratos – empresas contratadas; não contempladas em contratos – encaminhadas à SGP; ofertas disponibilizadas gratuitamente em instituições externas “públicas e privadas” – Esforço de pesquisa pela STI 5.2.1)	I	R/A	-	-	-
11	Gerenciar a execução e o monitoramento do plano	I	R/A	-	I/C	-
12	Elaborar relatório de avaliação anual (feedback)	R/A	I	-	I/C	-
13	Apresentar resultados	I	R/A	I	I	I

1.4.1 Processo de Capacitação de TI

O fluxo abaixo mostra as atividades previstas no Processo de Capacitação de TI, assim como apresenta os principais responsáveis pela execução de cada atividade.



1.5. Detalhamento das Atividades do Processo

Complementarmente, segue a tabela de identificação e descrição de cada atividade:

Atividade 1 – Encaminhamento da Lista de Cursos Remanescentes do Ano Anterior

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Tabela (Microsoft Excel) e E-mail (Microsoft Outlook)		
Entradas	Cursos Remanescentes	Saídas	Encaminhamento

Descrição

Encaminhar lista de cursos/capacitações remanescentes do ano anterior para a verificação de interesse, verificando também necessidades de capacitação que transcendam à lista, tendo em vista o levantamento de possíveis *gaps* de competências junto às diretorias da STI envolvida.

Atividade 2 – Recebimento e Análise da Lista de Cursos Remanescentes do Ano Anterior

Executor	Diretorias		
Ferramenta	Tabela (Microsoft Excel) e E-mail (Microsoft Outlook)		
Entradas	Cursos Remanescentes	Saídas	Análise

Descrição

Analisar se há interesse em algum curso/capacitação que foi elencado e não realizado no ano anterior.

Atividade 3 – Levantamento de Gaps de Competências

Executor	Diretorias		
Ferramenta	Tabela (Microsoft Excel)		
Entradas	Análise das Competências	Saídas	<i>Gaps</i> de Competência

Descrição

Trata de Subprocesso que identifica *gaps* de competências e elenca cursos/capacitações necessários para atender às necessidades, visando prosseguir com a elaboração do Plano Anual de Capacitação.

Atividade 4 – Solicitação de Curso/Capacitação

Executor	Diretorias		
Ferramenta	Tabela (Microsoft Excel) e E-mail (Microsoft Outlook)		
Entradas	Análise	Saídas	Solicitação

Descrição

Solicitar cursos/capacitação com base na lista de cursos remanescentes e nos *gaps* de competências existentes.

Atividade 5 – Elaboração do Plano Anual de Capacitação

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC		
Entradas	Solicitação – Lista de Cursos	Saídas	Plano Anual de Capacitação

Descrição

Trata de Subprocesso que cuida da elaboração do Plano Anual de Capacitação com base na lista de cursos/capacitações apresentados pelas Diretorias da STI e na aderência ao PETJ, PDTI e Resoluções, visando disponibilização e execução.

Atividade 6 – Confecção/Edição do Plano Anual de Capacitação

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC		
Entradas	Elaboração do Plano	Saídas	Formatação do Plano

Descrição

Proceder a redação final do Plano Anual de Capacitação, visando prosseguimento com as devidas validações para possível execução.

Atividade 7 – Procedimento de Validação do Plano Anual de Capacitação

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC e Microsoft Outlook		
Entradas	Encaminhamento	Saídas	Plano Anual de Capacitação

Descrição

Encaminhar o Plano Anual de Capacitação às Diretorias e equipe de Planejamento para validação ou indicação de eventuais ajustes, se o caso.

Atividade 8 – Validação do Plano Anual de Capacitação junto às Diretorias

Executor	Diretorias		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC e Microsoft Outlook		
Entradas	Recebimento do Plano	Saídas	Encaminhamento do Parecer

Descrição

Receber e analisar o Plano Anual de Capacitação, e encaminhar parecer acerca da validação/ajustes do referido Plano à equipe da STI 5.2.1 em relação às necessidades da área.

Atividade 9 – Validação do Plano Anual de Capacitação junto ao Planejamento

Executor	Planejamento		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC e Microsoft Outlook		
Entradas	Recebimento do Plano	Saídas	Encaminhamento do Parecer

Descrição

Receber e analisar o Plano Anual de Capacitação, e encaminhar parecer acerca da validação/ajustes do referido Plano à equipe da STI 5.2.1 em relação à aderência ao Planejamento Estratégico.

Atividade 10 – Procedimento de Análise dos Pareceres Referentes ao Plano Anual de Capacitação

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC e Microsoft Outlook		
Entradas	Recebimento dos pareceres	Saídas	Encaminhamento

Descrição

Receber os pareceres acerca da validação do Plano Anual de Capacitação das áreas (Diretorias e equipe de Planejamento). Em caso de não validação, proceder o encaminhamento à fase de Elaboração do Plano Anual de Capacitação, para aplicação de ajustes necessários. Em caso de validação, prosseguir com encaminhamento ao Comitê de TI para validação.

Atividade 11 – Encaminhamento do Plano Anual de Capacitação ao Comitê de TI

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC, E-mail (Microsoft Outlook), Microsoft SharePoint, Microsoft PowerApps, Microsoft Teams, Microsoft PowerPoint e Microsoft Sway.		
Entradas	Recebimento	Saídas	Plano Anual de Capacitação

Descrição

Encaminhar ao Comitê de TI o Plano Anual de Capacitação já validado pelas Diretorias da STI envolvidas e equipe de planejamento, para apreciação e validação.

Atividade 12 – Validação do Plano Anual de Capacitação pelo Comitê de TI

Executor	Comitê STI		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC, E-mail (Microsoft Outlook), Microsoft SharePoint, Microsoft PowerApps, Microsoft Teams, Microsoft PowerPoint e Microsoft Sway.		
Entradas	Recebimento	Saídas	Deliberação

Descrição

Receber, analisar e validar, em reunião deliberativa, o Plano Anual de Capacitação já validado pelas diretorias envolvidas e equipe de planejamento, visando prosseguimento.

Atividade 13 – Procedimento de Análise Referente à Deliberação – Comitê de TI

Executor	Comitê STI		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC, E-mail (Microsoft Outlook), Microsoft SharePoint e Microsoft PowerApps.		
Entradas	Recebimento	Saídas	Encaminhamento

Descrição

Em caso de não validação, por parte do Comitê de TI, proceder o encaminhamento à fase de Elaboração do Plano Anual de Capacitação, para aplicação de ajustes necessários. Em caso de validação, prosseguir com encaminhamento à STI 5.2.1 para instauração de expediente CPA, visando submeter à deliberação da Assessoria da Presidência – ATI.

Atividade 14 – Necessidade de Ajustes no Plano Anual de Capacitação – Comitê de TI

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC e E-mail (Microsoft Outlook)		
Entradas	Expediente CPA	Saídas	Não se aplica

Descrição

Encaminhar à STI 5.2.1, fase de Elaboração do Plano Anual de Capacitação, para ajustes necessários.

Atividade 15 – Instauração de Expediente CPA

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Sistema CPA (SAJ ADM), Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC e E-mail (Microsoft Outlook)		
Entradas	Expediente CPA	Saídas	Não se aplica

Descrição

Em caso de validação pelo Comitê, enviar à STI 5.2.1 para instaurar expediente no Sistema SAJ ADM (CPA), para documentação do Plano Anual de Capacitação e encaminhamento à apreciação e deliberação da ATI – Assessoria de Tecnologia da Informação, em reunião deliberativa.

Atividade 16 – Encaminhamento do Plano Anual de Capacitação à Assessoria - ATI

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Sistema CPA (SAJ ADM)		
Entradas	Expediente CPA	Saídas	Não se aplica

Descrição

Encaminhar à Assessoria de Tecnologia da Informação – ATI o Plano Anual de Capacitação já validado pelas Diretorias envolvidas da STI, equipe de planejamento e Comitê de TI, para conhecimento das atividades desenvolvidas até o momento e deliberações acerca da validação.

Atividade 17 – Análise do Plano Anual de Capacitação pela Assessoria - ATI

Executor	ATI – Assessoria de Tecnologia da Informação		
Ferramenta	Sistema CPA (SAJ ADM)		
Entradas	Plano Anual de Capacitação	Saídas	Deliberações/Validação

Descrição

Receber, analisar e deliberar acerca da aprovação do Plano Anual de Capacitação já validado pelas áreas (Diretorias, equipe de Planejamento e Comitê de TI). Em caso de não aprovação do Plano como se encontra, por parte da ATI, proceder o encaminhamento à fase de Elaboração do Plano Anual de Capacitação, para ajustes necessários. Em caso de validação, prosseguir com encaminhamento à STI 5.2.1, visando sua publicação e execução.

Atividade 18 – Validação do Plano Anual de Capacitação pela Assessoria - ATI

Executor	ATI – Assessoria de Tecnologia da Informação		
Ferramenta	Sistema CPA (SAJ ADM)		
Entradas	Plano Anual de Capacitação	Saídas	Deliberações/Validação
Descrição			

Em caso de não aprovação do Plano como se encontra, por parte da ATI, proceder o encaminhamento à fase de Elaboração do Plano Anual de Capacitação, para ajustes necessários. Em caso de validação, prosseguir com encaminhamento à STI 5.2.1, visando sua publicação e execução.

Atividade 19 – Encaminhamento para Publicação do Plano Anual de Capacitação

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Sistema CPA (SAJ ADM)		
Entradas	Expediente CPA	Saídas	Encaminhamento
Descrição			

Encaminhar à equipe de planejamento para publicar no Portal da Transparência do site do TJSP o Plano Anual de Capacitação.

Atividade 20 – Publicação do Plano Anual de Capacitação

Executor	Planejamento		
Ferramenta	Sistema CPA (SAJ ADM), Microsoft Adobe Acrobat Reader DC, site TJSP e E-mail (Microsoft Outlook)		
Entradas	Plano Anual de Capacitação	Saídas	Publicação
Descrição			

Publicar o Plano Anual de Capacitação no site do TJSP.

Atividade 21 – Captação das Capacitações

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Excel, Microsoft SharePoint, Microsoft Outlook, Microsoft Sway, Microsoft WhatsApp, Microsoft Teams, Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC e Web		
Entradas	Análise	Saídas	Não se aplica
Descrição			

Subprocesso de captação de capacitações. Capacitações contempladas em contratos ocorrem através de ofertas pelas empresas que prestam serviço ao TJSP. Capacitações externas e ou à distância disponíveis gratuitamente no mercado (privado e público), mediante pesquisa realizada pela equipe da STI 5.2.1. Capacitações não contempladas em contrato são submetidas à análise e gerenciamento da SGP.

Atividade 22 – Execução e Monitoramento do Plano

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Excel, Microsoft SharePoint, Microsoft Outlook, Microsoft Sway, Microsoft WhatsApp, Microsoft Teams, Microsoft Word, Microsoft Adobe Acrobat Reader DC, Microsoft Forms, Web e Microsoft PowerApps		
Entradas	Não se aplica	Saídas	Não se aplica

Descrição

Cuida das etapas de execução e acompanhamento dos cursos desde à matrícula até a entrega do Certificado (agendamentos das datas, ajustes de horário da frequência junto à SGP, outras questões que valham neste sentido desde à matrícula até a entrega do Certificado).

Atividade 23 – Solicitação de Feedback das Capacitações Realizadas

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Forms e Microsoft Outlook		
Entradas	Solicitação	Saídas	Avaliação dos Alunos pelo Forms

Descrição

Feedback referente à capacitação realizada (Qualidade do curso/material, conteúdo programático, capacitação e didática do(a) instrutor(a), carga horária e sugestões).

Atividade 24 – Resultado das Capacitações – Feedback das Diretorias

Executor	Diretorias		
Ferramenta	Microsoft Forms, Microsoft Outlook e Microsoft PowerApps		
Entradas	<ol style="list-style-type: none"> Avaliação dos alunos: Resposta do Forms; Avaliação dos gestores: Desempenho percebido nas entregas. 	Saídas	Resultado da capacitação

Descrição

Feedback referente à capacitação realizada. (Qualidade do curso/material, conteúdo programático, capacitação e didática do(a) instrutor(a), carga horária e sugestões). Se houve a capacitação de fato em relação à expectativa, com riqueza de detalhes em relação à assimilação do aprendizado, visando insumo para ajustes/melhorias assertivos.

Atividade 25 – Apresentação dos Resultados e da Proposta de Ação

Executor	STI 5.2.1		
Ferramenta	Microsoft Power BI, Microsoft SharePoint, Microsoft Sway, Microsoft Teams, Microsoft PowerPoint, Microsoft PowerApps e Microsoft Adobe Acrobat Reader DC		
Entradas	<ol style="list-style-type: none"> Plano; Resultado da capacitação pelas diretorias. 	Saídas	<ol style="list-style-type: none"> Consolidação e apresentação dos Resultados; Proposta de Ação/Melhorias.
Descrição			
Apresentar na reunião do Comitê de TI os resultados do processo, explicitando o programado e o realizado. Apresentar os <i>feedbacks</i> consolidados das Diretorias – com proposta de melhorias no processo.			

1.6 Políticas

Esta seção resume políticas ou definições que são aplicadas a este Processo.

1.6.1 Controle de Versão

As versões do plano de capacitação serão controladas da seguinte maneira:

Versão Proposta: Quando o plano é elaborado com base nos levantamentos efetuados e submetido para validação dos envolvidos.

Necessária aprovação dos Diretores e do Secretário para prosseguimento.

Versão para Homologação: Quando o plano proposto é submetido para homologação do Comitê Gestor de TI, após terem sido efetuados análises e ajustes.

Necessária aprovação do Comitê Gestor de TI para execução.

Versão para execução: Aprovada pelo Comitê Gestor de TI e submetida à SGP, para execução.

1.6.2 Janela de Elaboração do Plano de Capacitação.

A elaboração do plano anual será iniciada no último trimestre de cada ano, sendo concluída ao final do mesmo após a análise da efetividade do plano vigente.

1.7 Atividades

Essa etapa explicita as atividades envolvidas para a realização dos objetivos.

1.7.1 Levantamentos

Realizar a comunicação sobre o início das atividades de levantamento, visando a elaboração do Plano Anual de Capacitação e para tanto disponibilizar os formulários para captação das informações necessárias junto às áreas de TI.

Após a captação de informações preliminares, são realizadas entrevistas junto às áreas, visando validar os dados coletados e ratificar as necessidades identificadas, sendo verificada a relevância das capacitações apontadas quando relacionadas às competências mapeadas através do processo de gestão por competências.

Durante a fase de desenvolvimento do plano de capacitação, as áreas deverão participar ativamente, garantindo que as informações que serão inseridas no plano reflitam a realidade das necessidades por elas indicadas.

A atualização do plano, nesta fase, será realizada sempre que a área dispuser de informação ainda não disponível quando da elaboração do plano, tais como data de realização da capacitação e/ou informação acerca do conteúdo programático, por exemplo. Estas necessidades também poderão ser identificadas através do Processo de Capacitação de TI, na fase de Execução do Plano, desde que não implique em acréscimos no plano aprovado.

Sempre quando houver a necessidade de realizar implementações ou atualizações no plano de capacitação, estas deverão estar subordinadas ao processo de Gestão por Competências visando obter o correto controle e comunicação para todas as partes envolvidas.

O gestor da área irá realizar a solicitação de atualização do plano de capacitação informando as alterações necessárias e a justificativa para sua alteração.

Esta solicitação será registrada pelo gestor do plano de capacitação, sendo analisada a sua viabilidade.

Após a atualização ser realizada, a versão do plano de capacitação armazenada no Portal de Gestão do Conhecimento deverá ser alterada.

Ao término desta atividade, deve ser dado início ao processo de compilação do plano de capacitação.

<i>Saída</i>	<i>Descrição</i>
<i>Dados e informações coletadas</i>	Informação acerca dos <i>gaps</i> de capacitação, cursos necessários e justificativas, necessários (imprescindíveis) à elaboração do plano de capacitação.

1.7.2 Elaboração da Proposta de Plano de Capacitação

O gestor do plano irá compilar os dados recebidos em um plano de capacitação a ser submetido aos gestores das áreas para aprovação.

Tais informações serão organizadas em um modelo de documento disponível em [link], sendo agrupadas por área de atuação (sistemas de informação, suporte infraestrutura, segurança, administrativos etc.). A compilação destas informações deverá se ater aos dados e informações fornecidos pelas áreas de TI, sendo necessária a formalização de qualquer novo conteúdo a ser inserido no plano. As seguintes informações precisam ser cadastradas:

<i>Coluna</i>	<i>Descrição</i>
<i>Título do Treinamento</i>	Nome do curso/treinamento pretendido
<i>Breve Descrição</i>	Detalhamento sobre o que se trata a capacitação
<i>Conteúdo Programático</i>	Descreve em tópicos qual o conteúdo que a capacitação pretendida tem ou deverá ter
<i>Justificativa</i>	Breve descrição acerca da justificativa em realizar o curso/treinamento
<i>Indicativo se contemplado em contrato</i>	Objetiva indicar ao executor se a referida capacitação já está disponível em contratos de TI
<i>Duração em dias e/ou carga horária</i>	Indica a carga horária da capacitação
<i>Previsão de execução</i>	Indica o período desejado para a capacitação pretendida

Após a elaboração da versão de proposta de plano, o artefato é submetido para aprovação das áreas, que deverão validar o documento para posterior homologação pela Assessoria da Presidência.

A validação do documento se dará por e-mail, através da manifestação de cada um dos Diretores de TI.

Com a validação das áreas, o plano segue para análise da equipe de planejamento para, em seguida, ser submetido ao Comitê Gestor de TI.

<i>Saída</i>	<i>Descrição</i>
<i>Plano aprovado (versão para Homologação)</i>	O plano de capacitação proposto para o ano seguinte é concluído e aprovado pelos envolvidos da STI, podendo ser submetido para aprovação do CGesTI.

1.7.3 Aprovação do CGesTI

Em reunião do Comitê Gestor de TI, o Plano de Capacitação é apresentado e submetido à aprovação dos Juízes Assessores da Presidência de Tecnologia da Informação.

Caso não seja aprovado, o plano retorna para o gestor para que sejam realizados os ajustes devidos.

A aprovação é registrada em Ata daquele Comitê.

<i>Saída</i>	<i>Descrição</i>
<i>Plano aprovado (versão para Execução)</i>	O plano de capacitação aprovado para o ano seguinte, podendo ser submetido para a SGP, para análise de viabilidade de Execução.

1.7.4 Execução do Plano

O plano é submetido à SGP 4, para execução. Caso se verifique alguma inconsistência, a SGP 4 retorna ao gestor do plano para análise e ajustes. Para fins de execução, tais ajustes não devem impactar o conteúdo do plano, apenas correções textuais e complementação de informações.

Durante o decorrer do período, são fornecidas informações necessárias para que a SGP homologue as capacitações, capte os treinamentos que eventualmente não possuam patrocínio e proceda com a abertura das inscrições.

Por questões de prazo e fluxo, as informações relativas à execução dos treinamentos solicitados pela área interessada, apresentando a descrição do curso e breve currículo do profissional que irá ministrar tal treinamento, devem ser encaminhadas para a SGP com 02 (duas) semanas de antecedência, no mínimo, para

que haja tempo hábil de execução das atividades internas daquela Secretaria para sua realização.

Eventuais turmas de treinamentos já aprovadas também demandarão aprovação de data por parte da SGP, sendo necessário comunicar a intenção de execução com pelo menos 1 (uma) semana de antecedência.

A equipe gestora do plano de capacitação realizará o monitoramento da execução do plano, visando garantir que todos ou a maioria dos treinamentos previstos sejam executados.

Para tanto, solicita às áreas informes acerca de datas e cursos previstos no referido plano, bem como dos participantes, realizando o repasse de tais informações para a SGP.

Faz parte da atividade de monitoramento, também, comunicar os gestores das áreas quanto a não participação dos funcionários nos treinamentos.

Ao final do período, é de responsabilidade da equipe gestora do Processo de Capacitação de TI elaborar relatório de execução do plano ao final do período, sendo o mesmo submetido para ciência da STI, da SGP e do Comitê Gestor de TI.

Com base nas informações contidas no relatório de execução, será iniciado o plano de capacitação para o ano seguinte. Desta análise se extraem informações acerca de cursos eventualmente não realizados, bem como manifestações quanto ao conteúdo e eficácia dos treinamentos efetuados.

1.8 Melhorias no Processo

Essa etapa explicita os eventos de melhorias no decorrer do processo.

1.8.1 Entradas previstas

<i>Entrada</i>	<i>Descrição</i>
<i>Feedback das partes interessadas</i>	Informação de oportunidade de melhoria ou correção captada durante reuniões ou no dia a dia do processo
<i>Comitê de TI</i>	Solicitação de melhoria ou correção durante as reuniões com o Comitê de TI.
<i>Resultado de auditorias internas ou externas</i>	Oportunidade de Melhoria ou Ação Corretiva identificada e informada após auditoria.
<i>Indicadores com resultados abaixo da meta</i>	Resultados abaixo do esperado devem ser investigados e tratados através de ações corretivas.

Todos os resultados do Processo serão medidos e apresentados através dos indicadores do processo para análise em conjunto no Comitê de TI, incluindo o resultado de auditorias quando aplicável.

Durante o Processo, todas as oportunidades de melhoria e ações corretivas serão registradas e controladas através de solicitações de serviço que tenham o seu fluxo configurado para controlar e reportar o seu progresso à todas as partes interessadas.

As melhorias devem cumprir com as seguintes orientações durante o seu ciclo de vida:

Qual o *Status* das melhorias?

- Inicial: Fase de Preenchimento do Plano de ação com as informações necessárias para a sua aprovação e planejamento;
- Aprovações: Plano de Ação registrado e enviado para aprovação do dono do processo;
- Atividades Propostas: Registro da(s) atividade(s) proposta(s), responsável(eis) e data(s) prevista(s);
- Atividades Realizadas: Registro da(s) atividade(s) realizada(s), responsável(eis) e data(s) da(s) realização(ões);
- Análise de Eficácia: Efetuar análise de eficácia após um período de acompanhamento das ações implementadas;
- Cancelado: O plano de ação foi cancelado devido a sua prioridade, duplicidade e/ou análise de impacto / esforço;
- Encerrado: O plano de ação foi encerrado após realização da análise de eficácia.

Qual o objetivo do plano?

- Preventivo: Eliminar a causa de um potencial impacto para evitar a ocorrência;
- Corretivo: Eliminar a causa da falha e evitar a sua repetição;
- Melhoria: Alcançar o objetivo pré-definido com a melhoria.

Qual a gravidade?

- O problema e o efeito tendem a desaparecer;
- O problema e o efeito tendem a permanecer com a mesma gravidade;
- O problema e o efeito tendem a se agravar.

Qual a origem do plano de ação?

- Análise Crítica / Alta Administração - utilizar esta opção quando o plano de ação for originado a partir das reuniões mensais e anuais com a alta direção relacionadas à análise crítica de resultados e sistema de gestão;
- Atendimento de Requisitos / Normas - utilizar esta opção quando o plano de ação for originado para atendimento a alguma norma, requisito, lei ou regulamento;
- Atividade Não Prevista - utilizar esta opção quando o plano de ação for originado a partir da necessidade da implantação de uma nova atividade no processo e que deverá iniciar a sua execução;
- Atividade Prevista / Não executada - utilizar esta opção quando o plano de ação for originado a partir da detecção da não realização de uma atividade prevista no processo;
- Ausência de Registros - utilizar esta opção quando o plano de ação for originado a partir da detecção de ausência de registros ou ausência da declaração de registros;
- Medição / Mensuração - utilizar esta opção quando o plano de ação for originado a partir da necessidade de uma nova mensuração, novo indicador, novo relatório, ou quando houver falhas detectadas nos cálculos, indicadores ou relatórios;
- Relatório de Auditoria - utilizar esta opção quando o plano de ação for originado a partir da realização de uma auditoria interna ou externa.

1.8.2 Saídas previstas

<i>Saída</i>	<i>Descrição</i>
<i>Oportunidades de Melhoria Abertas, Resolvidas ou Canceladas.</i>	Registro com o plano de ação, causa raiz e partes interessadas e o seu devido status.
<i>Ações Corretivas Abertas, Resolvidas ou Canceladas.</i>	Registro com o plano de ação, causa raiz e partes interessadas e o seu devido status.

1.9 Indicadores de Performance

Os indicadores apresentam uma linha de base para avaliar a maturidade do Processo em atingir os seus objetivos através de informações que apoiam:

- Identificar e/ou justificar a necessidade de uma ação;
- Direcionar a ação adequada;
- Validar o resultado e eficácia de ações realizadas.