

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

PORTARIA Nº 3.792, DE 08 DE DEZEMBRO DE 2015

Aprova a Revisão 3 da Norma de Organização Nº 29, que estabelece diretrizes e procedimentos para instituir os princípios de Gestão por Processos no âmbito da ANEEL, com o objetivo de promover a melhoria do desempenho da Agência no cumprimento de suas atribuições institucionais.

[Texto Compilado](#)

[Voto](#)

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, em conformidade com deliberação da Diretoria, amparada no inciso IX do art. 7º do Regimento Interno da ANEEL, aprovado pela Portaria MME nº 349, de 28 de novembro de 1997, e de acordo com o que consta no Processo nº 48500.004676/2015-52, resolve:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo, a Revisão 3 da Norma de Organização ANEEL Nº 29, de 18 de setembro de 2007.

Art. 2º Revogar a Portaria nº [2.353](#), de 21 de agosto de 2012, e nº [2.844](#), de 3 de setembro de 2013.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ROMEU DONIZETE RUFINO

Este texto não substitui o publicado no Boletim Administrativo Extraordinário de 29.12.2015, p. 3, v. 18, n. 65.

ANEXO À PORTARIA Nº 3.792, DE 08 DE DEZEMBRO DE 2015

NORMA DE ORGANIZAÇÃO ANEEL Nº 29, DE 18 DE SETEMBRO DE 2007

CAPÍTULO I
OBJETIVO

Art. 1º Esta Norma estabelece diretrizes e procedimentos para instituir os princípios de Gestão por Processos no âmbito da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, com o objetivo de promover a melhoria do desempenho no cumprimento de suas atribuições institucionais e de favorecer o alcance dos seus objetivos estratégicos, gerando valor aos usuários pelos serviços prestados.

Art. 2º A instituição dos princípios de Gestão por Processos na ANEEL contribuirá para:

I - proporcionar um modelo de gestão integrado, a partir de uma visão sistêmica dos processos de trabalho, tendo como referência as diretrizes estratégicas da Agência e com foco na geração de resultados efetivos para os clientes internos e, principalmente, para a sociedade;

II - difundir o conhecimento institucional, por meio da disponibilização de informações sobre os processos;

III - racionalizar a utilização dos recursos materiais, humanos ou financeiros da Agência, no desempenho das suas atribuições;

IV - subsidiar a identificação das competências requeridas para a operacionalização dos processos, promovendo a adequada alocação dos profissionais;

V - orientar eventuais propostas de revisão da estrutura organizacional, visando a melhor operacionalização dos processos; e

VI - criar condições para promover adequações em face de mudanças no ambiente externo.

CAPÍTULO II
CONCEITUAÇÃO

Art. 3º Para os fins desta Norma se considera:

~~I - Processo de trabalho: conjunto ordenado de atividades desenvolvidas pela ANEEL, logicamente relacionadas, para o qual contribuem uma ou mais unidades organizacionais, com o objetivo de transformar insumos em produtos ou serviços, na percepção dos clientes do processo. (Excluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023)~~

~~II - Macroprocesso: conjunto de processos de trabalho por meio dos quais a ANEEL cumpre a sua missão, e cuja operação tem impactos significativos na forma de funcionamento e na produção de resultados pela Instituição. (Excluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023)~~

~~III - Subprocesso: parte do processo de trabalho da ANEEL. (Excluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023)~~

IV - Melhoria e Integração de Processos: conjunto de iniciativas visando à simplificação, à desburocratização, à melhoria de desempenho e à introdução de técnicas de monitoramento nos processos de trabalho, que compreendem:

- a) conhecer, mapear e documentar os processos de trabalho desenvolvidos pela ANEEL;
- b) analisar os processos de trabalho, buscando oportunidades de melhorar a eficiência, eficácia e efetividade no desempenho;
- c) redesenhar os processos de trabalho, de acordo com as melhorias identificadas;
- d) implantar os processos de trabalho redesenhados;
- e) implantar o monitoramento e a avaliação do desempenho dos processos de trabalho, mediante a utilização de indicadores; e
- f) identificar, desenvolver e difundir metodologias e melhores práticas da Gestão por Processos.

V - Gestão por Processos: conceito de gestão que visualiza a organização com base nos processos de trabalho, ao contrário da abordagem funcional tradicional, na qual a organização é dividida em unidades ou áreas de atuação. Como toda mudança cultural, sua implantação necessita da aplicação prévia de iniciativas para a Melhoria e Integração de Processos aos processos de trabalho.

VI - Líder do processo de trabalho: servidor responsável pela gestão das atividades do processo de trabalho, do início ao fim. Deve assumir responsabilidades que extrapolem a fronteira da unidade organizacional na qual esteja lotado.

VII - Multiplicador de Gestão por Processos: responsável por utilizar e difundir as metodologias e melhores práticas da Gestão por Processos na unidade organizacional em que esteja lotado.

~~VIII - Equipe de Melhoria e Integração de Processos: equipe responsável pela Metodologia de Gestão por Processos e pelo apoio e supervisão das iniciativas de Melhoria e Integração de Processos aos processos de trabalho na ANEEL, conduzidas pelas unidades organizacionais.~~

VIII - Equipe de Melhoria e Integração de Processos: equipe responsável pela aplicação da Metodologia de Gestão por Processos e pelo apoio às iniciativas de gestão de processos de trabalho na ANEEL. ([Redação dada pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

IX - Participante do processo de trabalho: servidor ou colaborador que responde por uma ou mais atividades do processo de trabalho.

~~X - Comissão Técnica de Certificação dos Processos Organizacionais da ANEEL: comissão responsável pela certificação dos processos de trabalho segundo normas nacionais e internacionais. Composta por servidores com certificação nas referidas normas, e representantes das UORG que candidatarem processos de trabalho para certificação. (Excluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023)~~

XI - Macroprocesso: conjunto de processos de negócio que guardam relação e similaridade entre si, por meio dos quais a organização cumpre a sua missão, conforme estrutura organizacional definida. ([Incluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

XII - Processos de Negócio: parte de um macroprocesso, que representa o valor gerado para sociedade ou para outro processo de negócio, sendo classificado em três tipos: finalísticos, gerenciais e de suporte. ([Incluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

XIII - Processo de trabalho: desdobramento de um processo de negócio, que agrupa um ou mais subprocessos relacionados a produtos ou serviços institucionais, organizado para fins de acompanhamento dos resultados. ([Incluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

XIV - Subprocesso: conjunto ordenado de atividades logicamente relacionadas e realizadas por uma unidade organizacional com o objetivo de transformar insumos em produtos ou serviços. ([Incluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

CAPÍTULO III DIRETRIZES

Art. 4º A Gestão por Processos na ANEEL é orientada por esta Norma e pelo Manual de Gestão por Processos da ANEEL

CAPÍTULO IV PROCEDIMENTOS

Seção I Priorização

Art. 5º Os processos de trabalho prioritários para aplicação da Gestão por Processos serão, na ordem:

I - os definidos no Planejamento Estratégico Institucional como prioritários para aprimoramento;

II - os indicados pela Diretoria da ANEEL para aprimoramento;

III - aqueles cujas soluções informatizadas foram priorizadas pela Comissão de Gestão da Informação (CGI).

Seção II Metodologia

Art. 6º Serão aplicadas as iniciativas de Melhoria e Integração de Processos, conforme o inciso IV do art. 2º, aos processos de trabalho prioritários para Melhoria e Integração de Processos, conforme o art. 5º.

Art. 7º A metodologia a ser utilizada para a Gestão por Processos será a definida no Manual de Gestão por Processos da ANEEL.

Seção III Execução

Art. 8º As iniciativas de Melhoria e Integração para um ou mais Processos de Trabalho serão aplicadas no âmbito de um Projeto de Melhoria e Integração.

~~Art. 9º A equipe que realizará o projeto será constituída por integrantes da SGI e de todas as unidades organizacionais direta ou indiretamente envolvidas, conforme o respectivo cronograma.~~

Art. 9º A equipe que realizará o projeto será constituída por integrantes do Gabinete do Diretor-Geral e de todas as unidades organizacionais direta ou indiretamente envolvidas na execução dos processos de trabalho, conforme o respectivo cronograma. ([Redação dada pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

Art. 10 Os integrantes da equipe serão alocados ao projeto em tempo parcial, mas deverão priorizar as tarefas a eles designadas de maneira a atender o cronograma.

Art. 11 O escopo do projeto deverá abranger a aplicação de todas as iniciativas da metodologia detalhadas no Manual de Gestão por Processos da ANEEL, a um ou mais processos de trabalho.

Parágrafo único. Eventuais simplificações na metodologia, em face da menor complexidade de um dado processo, poderão ser feitas a critério da equipe de Melhoria e Integração de Processos.

Art. 12 Os produtos gerados pelo projeto deverão ser validados pelos titulares das unidades organizacionais envolvidas e, quando assim exigido, pela Diretoria.

Parágrafo único. Os processos de que trata os incisos I e II do art. 5º deverão ter o seu produto final apresentado à Diretoria, conjuntamente, pelos titulares das respectivas unidades organizacionais e pelo menos um representante da equipe de Melhoria e Integração de Processos.

Art. 13 Após a validação dos resultados, as melhorias e integrações definidas serão implantadas no processo de trabalho.

Art. 14. Caberá aos gestores dos processos o registro periódico dos indicadores estipulados para o monitoramento do processo de trabalho.

CAPÍTULO V RESPONSABILIDADES

Seção I

Da Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI

CAPÍTULO V
RESPONSABILIDADES
([Redação dada pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

Seção I
Do Gabinete do Diretor-Geral – GDG
([Redação dada pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

~~Art. 15. Caberá à Superintendência de Gestão Técnica da Informação – SGI:~~

Art. 15. Caberá ao Gabinete do Diretor-Geral – GDG: ([Redação dada pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

I - Gerir os projetos de Melhoria e Integração de Processos na ANEEL, indicados pelos incisos I e II do Art. 5º.

II - Apoiar as Unidades Organizacionais na execução dos projetos de Melhoria e Integração de Processos na ANEEL, indicados pelo inciso III do Art. 5º.

III - Fornecer, manter e capacitar servidores na utilização de soluções informatizadas de suporte às atividades de Gestão por Processos.

IV - Tornar públicos os produtos e resultados dos projetos de Melhoria e Integração de Processos.

V - Elaborar e atualizar o Manual de Gestão por Processos da ANEEL.

~~VI – Apoiar a Comissão Técnica de Certificação de Processos Organizacionais da ANEEL, nos projetos de certificação de processos de trabalho. ([Excluído pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))~~

Seção II
Das Unidades Organizacionais da ANEEL

Art. 16. Caberá às Unidades Organizacionais da ANEEL participar, em todas as etapas indicadas na metodologia, dos projetos de Melhoria e Integração de Processos, por meio da indicação de seus servidores.

Art. 17. Para participação nos projetos de Melhoria e Integração de Processos, cada titular de unidade organizacional deverá indicar formalmente:

I - um Multiplicador, que terá como atribuições a disseminação e aplicação das práticas de Gestão por Processos no âmbito da unidade organizacional;

II - os Líderes dos processos, no âmbito das suas unidades organizacionais.

§ 1.º Caberá ao Multiplicador produzir e manter o mapeamento dos processos de trabalho no âmbito da sua unidade organizacional, com a participação dos servidores que atuam nesses processos.

§ 2.º Em se tratando dos processos de trabalho indicados no inciso III do art. 5º, a SGI realizará, em conjunto com o Multiplicador e o Líder do processo, a aplicação dos princípios de Melhoria e Integração de Processos previamente ao desenvolvimento da solução informatizada.

Art. 18. Ao titular da unidade organizacional compete, juntamente com os Multiplicadores e os Líderes dos processos, a aprovação dos aprimoramentos nos processos da sua unidade.

Art. 19. Após o projeto de Melhoria e Integração, caberá ao Líder do processo:

I - zelar pela execução de todas as etapas do processo de trabalho aprimorado, cada vez que for utilizado;

II - coletar os valores dos indicadores definidos no projeto de Melhoria e Integração após a execução das etapas nas quais a coleta está definida;

III - comunicar à SGI necessidades de melhoria, e se for o caso, solicitar um novo processo de Melhoria e Integração para implantar novos aprimoramentos no processo de trabalho.

Seção III

~~Da Comissão Técnica de Certificação de Processos Organizacionais da ANEEL~~ ([Excluída pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))

Art. 20. Caberá à Comissão Técnica de Certificação de Processos Organizacionais da ANEEL realizar os projetos de certificação de processos de trabalho, segundo normas nacionais e internacionais, valendo-se dos servidores que a integram.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

~~Art. 21. Os casos omissos nesta Norma serão resolvidos pela Comissão de Gestão da Informação - CGI da ANEEL.~~

Art. 21. Os casos omissos nesta Norma serão resolvidos pelo Gabinete do Diretor-Geral da ANEEL. ([Redação dada pela PRT ANEEL 6.842, de 07.08.2023](#))