



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**MANUAL**  
**DE**  
**GESTÃO DE PROCESSOS**

JUAZEIRO DO NORTE – CE  
2017

# Sumário

<b>Sumário</b>	<b>2</b>
<b>Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>Definições</b>	<b>3</b>
<b>Papéis</b>	<b>4</b>
<b>Artefatos</b>	<b>4</b>
<b>O Processo de Gestão dos Processos</b>	<b>6</b>
Definição	7
Identificar Novo Processo	7
Mapear Processo Identificado	8
Execução	9
Executar Processo	9
Acompanhar Execução dos Processos	10
Melhoria e Monitoramento	10
Melhorar Processo	11
Acompanhar Evolução dos Processos	11
<b>Revisão</b>	<b>12</b>
<b>Referências</b>	<b>12</b>

# 1. Apresentação

Este documento visa instituir o Manual de Gestão dos Processos (MGP) na Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da Universidade Federal do Cariri (UFCA). O manual terá como benefício a organização, documentação dos processos e agregar valor ao trabalho realizado, buscando sempre o alinhamento aos objetivos estratégicos e, conseqüentemente, a excelência nos serviços prestados à comunidade.

Este manual define procedimento de formalização e gestão de processos internos da Diretoria. A DTI busca, através da gestão por processos, resultados diretos e melhores índices de transparência e eficiência, visto que são princípios constitucionais e por sua natureza devem ser estritamente cumpridos nos órgãos públicos.

Com este manual, busca-se fornecer um auxílio metodológico para identificação, mapeamento e monitoramento dos processos.

Este manual é destinado aos colaboradores da DTI e sua utilização deve ser seguida na execução de quaisquer processos no âmbito da unidade.

## 2. Definições

Esta seção esclarece os conceitos fundamentais abordados neste manual. Cada termo apresentado abaixo deve ser indispensavelmente compreendido.

<b>Termo</b>	<b>Conceito</b>
<b>Gestão por processos</b>	É uma orientação conceitual que visualiza as funções de uma organização com base nas seqüências de suas atividades, ao contrário da abordagem funcional tradicional, em que as organizações estão separadas por área de atuação, altamente burocratizadas e sem visão sistêmica do trabalho que realizam.
<b>Macroprocesso</b>	Conjunto de processos pelos quais a instituição cumpre a sua missão. Corresponde às funções da organização que devem estar alinhadas aos objetivos de suas unidades organizacionais. É o maior nível de processo dentro de uma organização.
<b>Processo</b>	É um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entradas) em serviços/produtos (saídas).
<b>Subprocesso</b>	É um conjunto de atividades correlacionadas que executa uma parte específica de um processo. São os processos em um nível maior de detalhamento.

<b>Atividade</b>	Operação ou conjunto de operações de média complexidade que ocorre(m) dentro de um processo ou subprocesso, geralmente desempenhado/a(s) por uma unidade organizacional determinada e que produz um resultado específico.
<b>Papel</b>	Função desempenhada na gestão de processos, a qual é assumida por pessoas ou grupo de pessoas. É importante ressaltar, que em um processo, uma pessoa pode desempenhar mais de um papel. Os papéis não são pessoas; pelo contrário, eles descrevem como as pessoas se comportam no negócio e quais são as responsabilidades que elas têm.
<b>Artefato</b>	É o insumo ou produto de trabalho resultante das atividades realizadas no processo.
<b>Processo Identificado</b>	É o processo identificado no setor sem documentação de como deve ser executado.
<b>Processo Mapeado</b>	É o processo identificado e possui a documentação necessária para a sua execução.
<b>Processo Melhorado</b>	É o processo que teve a sua documentação melhorada, visando a obtenção de melhores resultados nos objetivos.

### 3. Papéis

Papel	Descrição	Responsabilidade
<b>Dono do Processo</b>	Gestor designado pelo setor responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsável na gestão setorial dos Processos;</li> <li>- Disponibilizar informações para indicadores de gestão;</li> <li>- Validar identificação e mapeamento dos Processos.</li> </ul>
<b>Responsável pelo Processo</b>	Colaborador que executará o processo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e mapear processos;</li> <li>- Garantir a execução dos processos;</li> <li>- Garantir a melhoria contínua dos processos.</li> </ul>

### 4. Artefatos

Visando simplificar o mapeamento e execução dos processos, a ferramenta escolhida para documentar os processos foi o LibreOffice Calc, de forma que os principais artefatos estejam presentes em um único arquivo, em formato de planilha, acessível a qualquer servidor (com acesso ao servidor de arquivos), e de fácil intercâmbio.

Os principais artefatos são melhores descritos no quadro abaixo:

Artefato	Descrição	Localização
<b>Lista de Processos</b>	É a lista de processos, com suas principais informações e estado. Cada Dono do Processo gerencia a sua lista de processos. Dentre as informações a serem inseridas na lista, tem-se o ID, Descrição, Classificação, Responsável, Frequência e Link (Para o detalhamento do processo). O Status e Última Modificação são preenchidos automaticamente pelo detalhamento do processo.	A lista de processo é uma Aba que consta na <b>Planilha de Processos</b> . A Planilha de Processos de cada Setor fica disponível no

		servidor de arquivos em <b>DTI/10_Processos/</b>
<b>Detalhamento do Processo</b>	<p>É a descrição das atividades a serem realizadas na execução do processo. A descrição de cada atividade é descrita a partir de uma adaptação do modelo 5W2H, sendo descrito o ID da atividade, o "O que?" o "Como?" o "Quando?", o "Quem" e o "Onde?". Além das informações acima, o detalhamento ainda inclui a Descrição do Processo, Data de Criação, Última Modificação, Status do Processo e Descrição da Modificação.</p> <p>A aba de detalhamento do processo é criada na Planilha de Processos logo após a identificação do processo, seguindo template disponível na planilha.</p>	<p>O detalhamento de processo é uma Aba que consta na <b>Planilha de Processos</b>, e é sempre criada ao identificar um novo processo.</p> <p>A Planilha de Processos de cada Setor fica disponível no servidor de arquivos em <b>DTI/10_Processos/</b></p>
<b>Quadro de Acompanhamento dos Processos</b>	<p>O quadro de acompanhamento é um resumo da lista de processos, incluindo os principais, com informações de ID, Nome de Processo, Responsável, frequência, e última execução. O principal objetivo desse artefato é monitorar a execução.</p>	<p>Fisicamente visível no setor do dono do processo.</p>
<b>Painel Mensal dos Processos</b>	<p>Painel dos processos para compor o painel de monitoramento de TI - PMTI.</p>	<p>A Planilha do PMTI está disponível no servidor de arquivos em <b>DTI/12_Paineis_Indicadores_TI/</b></p>

## 5. O Processo de Gestão dos Processos

A gestão de processos da DTI foi elaborada visando melhorar as atividades desenvolvidas e acompanhamento da execução dos fluxos de trabalho do setor.

A gestão de processo da DTI é organizado em três grupos de processos: Definição, Execução, e Melhoria e Monitoramento, conforme mostrado na figura abaixo:

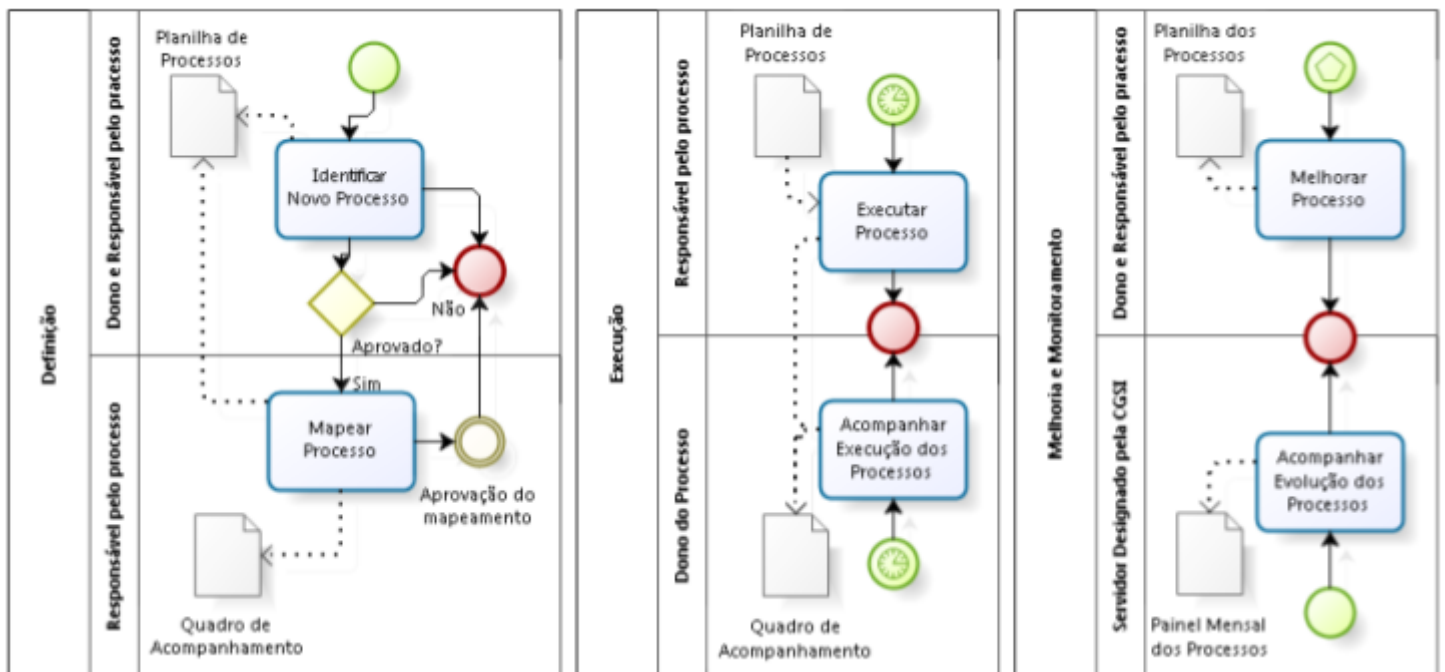


Figura 1: Processo de Gestão de Processos da DTI

O grupo de processos de **Definição** agrupam processos relacionados a documentação dos processos. Essa etapa é importante para que as informações necessárias para o executor do processo estejam disponíveis, gerando o alcance dos objetivos.

O grupo de processos de **Execução** agrupam processos destinados a guiar como o processo será executado e acompanhado. Essa etapa é importante para garantir que o processo seja executado e que essa execução seja acompanhada pela área que os compete.

O grupo de processos de **Melhoria e Monitoramento**, como o próprio nome remete, compreende processos relacionados à melhoria dos processos e acompanhamento da evolução. Esse grupo visa garantir que o processo não se torne estático e acompanhar as mudanças sofridas durante o seu ciclo de vida.

Nas seções seguintes cada grupo de processos é apresentado a partir do detalhamento de seus processos.

## 5.1. Definição

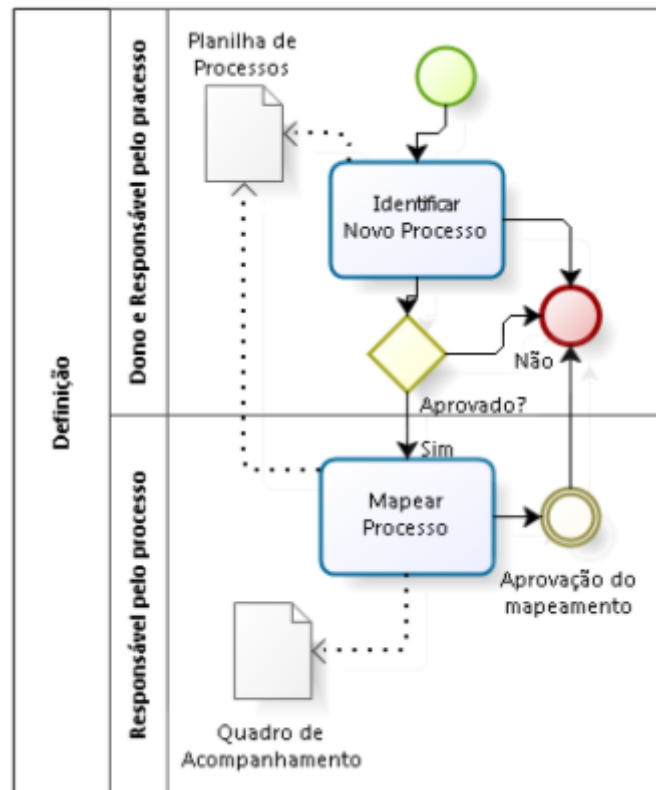


Figura 2: Processos de Definição

### 5.1.1. Identificar Novo Processo

Objetivo	Identificar e registrar o processo
Responsáveis	Responsável pelo Processo, Dono do Processo
Entradas	Lista de Processos [Planilha de Processo]
Saídas	Lista de Processos [Planilha de Processos] atualizada.
Descrição da atividades	

1. Identificar processo: Definir o nome do Processo;
2. Validação do processo: Submeter ao Dono do Processo para validação e copiar o e-mail [cgsi.dti@ufca.edu.br](mailto:cgsi.dti@ufca.edu.br) para fins de arquivo da formalização.
3. Atualizar a Planilha: Após a aprovação do processo, este deverá ser registrado na Lista de Processos;
4. Formalização: O Servidor designado pela CGSI deverá arquivar a formalização do processo na pasta Formalização dos Processos no e-mail [cgsi.dti@ufca.edu.br](mailto:cgsi.dti@ufca.edu.br).

### 5.1.2. Mapear Processo Identificado

Objetivo	Identificar e registrar atividades do processo
Responsáveis	Responsável pelo Processo
Entradas	Lista de Processos [Planilha de processo], Detalhamento do Processo [ <i>Planilha de Processos</i> ]
Saídas	Planilha de Processos e Quadro de Acompanhamento dos Processos Atualizados.
Descrição da atividades	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar informações do processo na Lista de Processos: definir o ID, considerando o último processo identificado, descrição do processo, classificação, responsável, frequência de execução (diário, semanal, mensal ou anual) e configurar o link para a nova aba criada.</li> <li>2. Registrar informações de atividades: definir o ID, descrever cada atividade do processo, considerando o quê (ação da atividade), o como (como será executada a atividade), o quando (quando será executada a atividade), o quem (quem executará o processo) e o onde (local de acordo com o contexto da atividade).</li> <li>3. Validação do Processo: submeter ao Dono do Processo para validação e copiar o e-mail <a href="mailto:cgsi.dti@ufca.edu.br">cgsi.dti@ufca.edu.br</a> para fins de arquivo da formalização.</li> <li>4. Atualizar Quadro de Acompanhamento dos Processos: Registrar no Quadro de Acompanhamento dos Processos considerando as seguintes informações: ID, Descrição do Processo, Responsável, Frequência e Última execução.</li> </ol>	



## 5.2. Execução

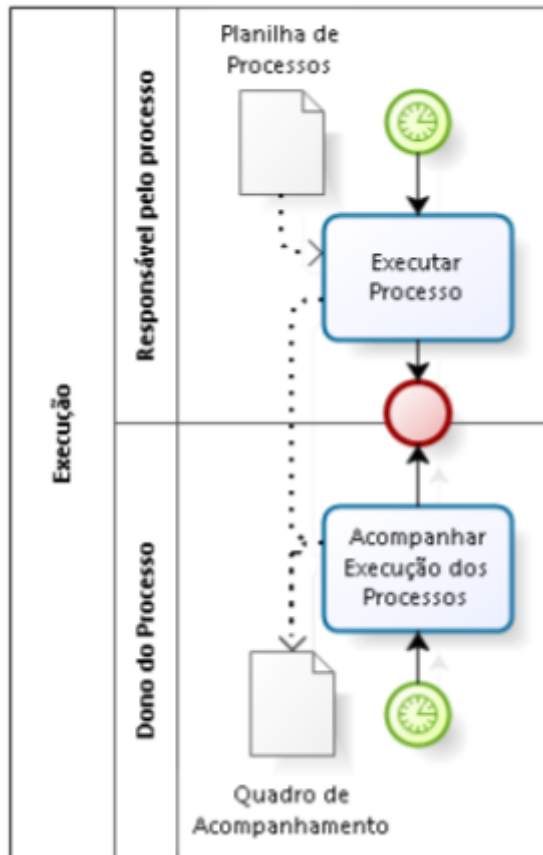


Figura 3: Processos de Execução

### 5.2.1. Executar Processo

Objetivo	Executar o processo
Responsável	Responsável pelo Processo
Entradas	Lista de Processos [Planilha de processo], Detalhamento do Processo [Planilha de processo] e Quadro de Acompanhamento dos Processos.
Saídas	Planilha de Processos e Quadro de Acompanhamento dos Processos Atualizados.
Descrição da atividades	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar Processo a ser executado: Identificar processo na planilha de processos ou no Quadro de Acompanhamento dos Processos;</li> <li>2. Execução do Processo: Seguir passos do processo no Detalhamento do Processo [Planilha de processo];</li> <li>3. Atualizar Quadro de Acompanhamento dos Processos: Registrar no Quadro de Acompanhamento dos Processos a última execução do processo.</li> </ol>	

### 5.2.2. Acompanhar Execução dos Processos

Objetivo	Garantir que todos os processo do setor estão sendo executados
Responsável	Dono do Processo
Entradas	Quadro de acompanhamento dos processos
Saídas	
Descrição da atividades	
1. Observar se os processos estão sendo executado no prazo estabelecido.	

### 5.3. Melhoria e Monitoramento

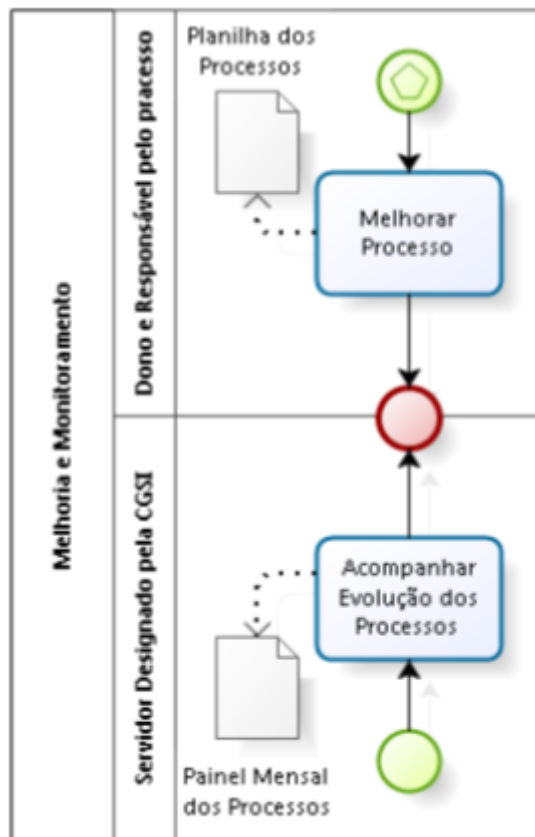


Figura 4: Processos de Melhoria e Monitoramento

### 5.3.1. Melhorar Processo

Objetivo	Ajustar processo de forma a melhorar sua execução ou o seus resultados
Responsável	Responsável pelo Processo, Dono do Processo
Entradas	Planilha de Processos
Saídas	Planilha de processo atualizada e Quadro de Acompanhamento dos Processos Atualizados.
Descrição da atividades	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar pontos de melhoria no processo;</li> <li>2. Submeter ao Dono do Processo para validação e copiar o e-mail <a href="mailto:cgsi.dti@ufca.edu.br">cgsi.dti@ufca.edu.br</a> para fins de arquivo da formalização.</li> <li>3. Atualizar a Planilha de Processos com as melhorias aprovadas;</li> <li>4. Atualizar o Quadro de Acompanhamento considerando as seguintes informações: ID, Descrição do Processo, Responsável, Frequência e Última execução.</li> </ol>	

### 5.3.2. Acompanhar Evolução dos Processos

Objetivo	Garantir informações para os painéis de monitoramento da TI - PMTI
Responsável	Servidor designado pela CCSI
Entradas	Lista de Processos [Planilha de processo]
Saídas	Relatório de Indicadores dos Processos
Descrição da atividades	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coletar informações sobre os processos (identificados, mapeados, melhorados e removidos e transferidos) nas planilhas de cada coordenadoria e registros no e-mail da <a href="mailto:cgsi.dti@ufca.edu.br">cgsi.dti@ufca.edu.br</a></li> <li>2. Enviar mensalmente à Diretoria de TI o Painel dos Processos ordenados por Identificado, Mapeado, Melhorado, Removido e Transferido.</li> </ol>	

# Revisão

O presente manual tem revisão prevista a cada ano, a contar da data de sua publicação, refletindo as mudanças necessárias.

# Referências

ANAC. **Manual de procedimentos MPR/SAF-010-R00**. Disponível em :

[http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2016/35/anexo-ii-mpr\\_saf\\_010\\_r00.pdf](http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2016/35/anexo-ii-mpr_saf_010_r00.pdf)

ANAC. **Apresentação do BPM Day. Brasília, 2015**. Disponível em:

[https://pt.slideshare.net/BPM\\_Global\\_Trends/anac-bpm-day2015](https://pt.slideshare.net/BPM_Global_Trends/anac-bpm-day2015)

Ministério Público Federal. **Manual de Gestão por Processos**. Secretaria de Jurídica e de Documentação. Disponível em:

<http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/escritorio-de-processos/publicacoes/livros/manualdegestaoporprocessos.pdf>

IPHAN. **Manual Interativo de Gestão por Processos Organizacionais**. Disponível em:

[http://portal.iphan.gov.br/uploads/ckfinder/arquivos/Manual\\_processos.pdf](http://portal.iphan.gov.br/uploads/ckfinder/arquivos/Manual_processos.pdf)

Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento de Goiânia. **Manual de Gestão por Processos**.

Disponível em:

<http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2011-11/manual-de-gestao-por-processos---revisao-gauss2.pdf>

ANEEL. **Manual de Gestão de Processos Organizacionais da Aneel**. Disponível em:

[https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwig\\_35o5rUAhWEipAKHQ1WDbYQFgg3MAM&url=http%3A%2F%2Fwww.aneel.gov.br%2Farquivos%2Fword%2FManual\\_de\\_Gest%25C3%25A3o\\_de\\_Processos\\_RM\\_capa.doc&usg=AFQjCNFezWno3pnfsQJEqceEDwWoc\\_8Npg](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwig_35o5rUAhWEipAKHQ1WDbYQFgg3MAM&url=http%3A%2F%2Fwww.aneel.gov.br%2Farquivos%2Fword%2FManual_de_Gest%25C3%25A3o_de_Processos_RM_capa.doc&usg=AFQjCNFezWno3pnfsQJEqceEDwWoc_8Npg)

Conselho Nacional do Ministério Público. **Metodologia de Gestão de Processos**. Disponível em:

[http://www.planejamento.mppr.mp.br/arquivos/File/gerenc\\_processos/metodologia\\_cnmp.pdf](http://www.planejamento.mppr.mp.br/arquivos/File/gerenc_processos/metodologia_cnmp.pdf)