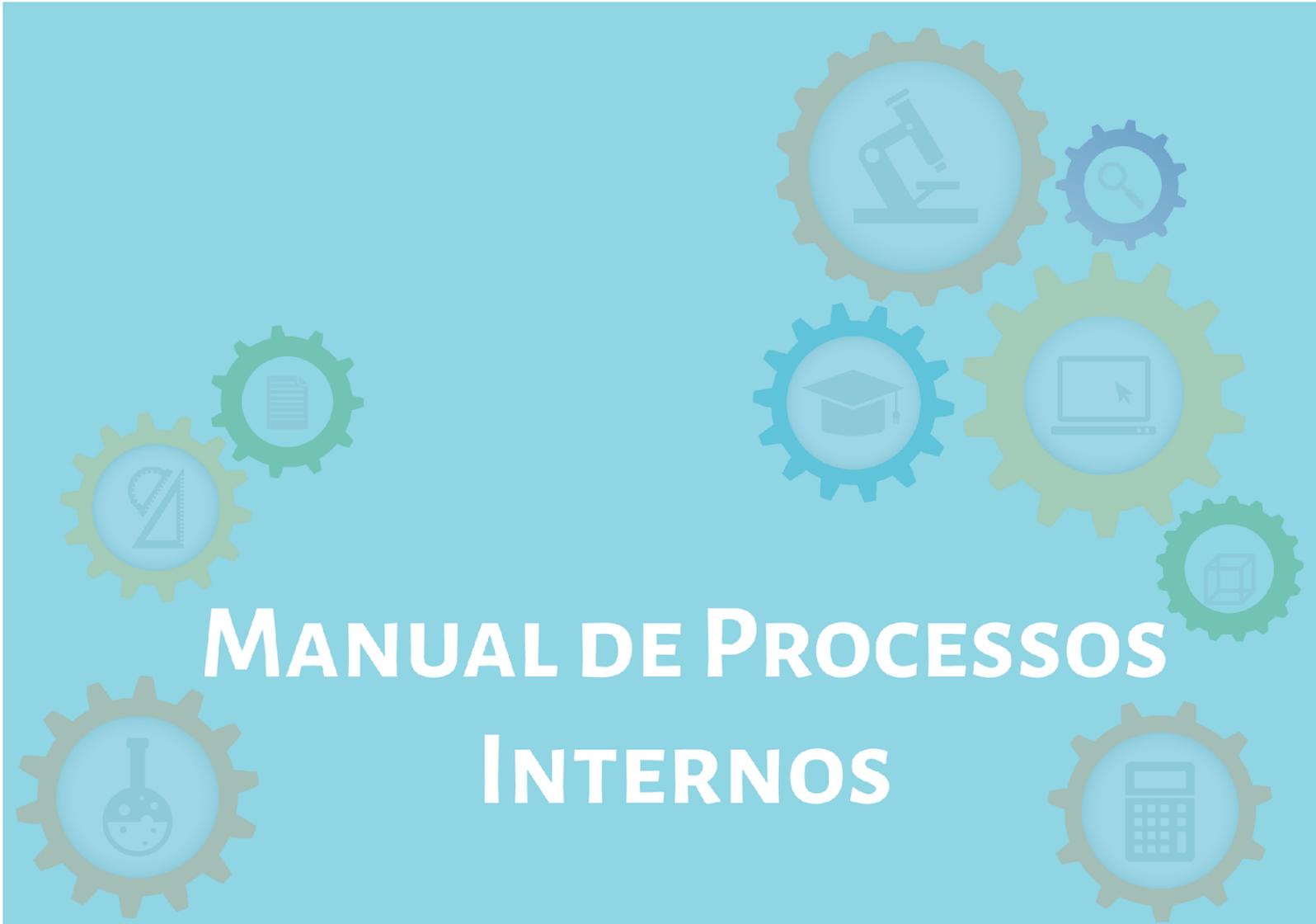




# MANUAL DE PROCESSOS INTERNOS

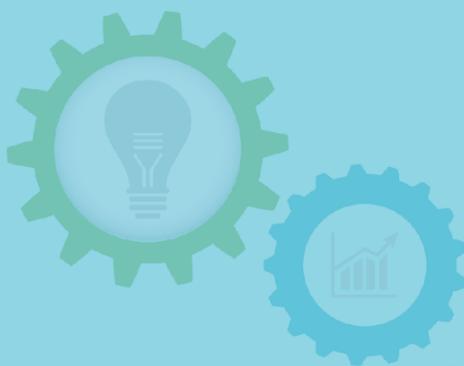
UFCA

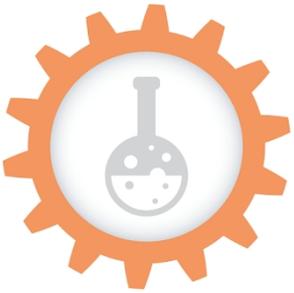
UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CARIRI



# MANUAL DE PROCESSOS INTERNOS

PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS  
PRAE





2021  
Versão 2.0  
Elaborado em: Junho de 2021

Elaborado por:  
Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN)  
Coordenadoria de Gerenciamento de Projetos e Processos (CGPP)  
Coordenador: Artur Costa de Souza  
Bolsistas: Emilly Oliveira e Cícera Wylliana, Cícero José e Wallace dos Santos

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Etapas do mapeamento dos processos	11
Figura 2 - Ferramenta utilizada pela CGPP	12
Figura 3 - Modelo Procedimento Operacional Padrão (POP)	14
Figura 4 - Mapa Estratégico da UFCA	16
Figura 5 - Organograma UFCA	17
Figura 6 - Cadeia de valor da UFCA	19
Figura 7 - Organograma da PRAE	21
Figura 8 - Mapa Estratégico da UFCA - PRAE	23
Figura 9 - Macroprocesso (Cadeia de Valor) - PRAE	24
Figura 10 - Macroprocesso, processos de negócio e processos de trabalho da PRAE	26

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Notações BPMN

13

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2. CONCEITOS.....</b>	<b>10</b>
2.1. Macroprocesso.....	10
2.2 Processo.....	10
2.3 Subprocessos.....	10
2.4 Atividade.....	10
2.5 Tarefas.....	11
2.6 Mapeamento de Processos.....	11
2.6.1 Ferramentas para mapeamento de processos.....	12
2.6.2 Software Bizagi.....	13
2.6.3 Procedimento Operacional Padrão.....	13
<b>3. A UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI – UFCA.....</b>	<b>15</b>
3.1 Mapa e Objetivos Estratégicos da UFCA.....	15
3.2 Organograma da UFCA.....	16
3.3 Cadeia de Valor da UFCA.....	18
<b>4. PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS – PRAE.....</b>	<b>20</b>
4.1 Organograma e atribuições.....	21
4.1.1 Atribuições da PRAE.....	21
4.2 Contribuição da PRAE para o Mapa e Objetivos Estratégicos da UFCA.....	23
4.3 Contribuição da PRAE para a Cadeia de Valor da UFCA.....	24
4.4 Macroprocesso, processos de negócios e subprocesso.....	25
4.5 Processos realizados pelo Núcleo de Gestão.....	29
4.6 Processos realizados pela Coordenadoria de Atenção e Integração Estudantil.....	65
4.7 Processos realizados pela Coordenadoria de Apoio ao Desenvolvimento Discente.....	74
4.8 Processos realizados pela Coordenadoria do Refeitório Universitário.....	97
<b>5. ABREVIATURAS E SIGLAS.....</b>	<b>120</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>121</b>

## APRESENTAÇÃO

O presente manual foi desenvolvido pela Coordenadoria de Gerenciamento de Projetos e Processos - CGPP que, desde a sua criação, visa à orientação e acompanhamento institucional de projetos e processos, capacitando e promovendo a devida segurança e autonomia dos setores para controlarem e monitorarem suas atividades e projetos de acordo com as diretrizes estabelecidas.

A CGPP buscou uma padronização no que se refere ao mapeamento de processos dentro da instituição, visando mitigar erros, como forma de agilizar a gestão pública e garantindo o acesso à informação para a comunidade de forma simples e prática. O processo de mapeamento e os conceitos são baseados no guia para Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM CBoK), da ABPMP (*Association of Business Process Management Professionals*, Capítulo Brasil)

Ademais, esse material explora as definições e orientações necessárias para o gerenciamento de processos na Universidade Federal do Cariri na **Pró-reitora de Assuntos Estudantis - PRAE**, apresentando os métodos necessários para a realização do conjunto de atividades do setor de forma a integrar a equipe da CGPP com os servidores do setor mapeado.

Vale ressaltar que a **PRAE** busca trabalhar de forma integrada, com o planejamento de estratégias alinhadas às ações da Política de Assistência Estudantil requeridas pelo Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), instituído pelo Decreto nº 7.234/2010, que apoia a permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica matriculados em cursos de graduação presencial das IFES.

## 1. INTRODUÇÃO

Quando se trata de processos deve-se atentar que é um conjunto de atividades que estão correlacionadas em forma de cadeia, que gera um fluxograma, ordenadas no espaço e no tempo que visa chegar a um objetivo, ou seja, um produto final. Sabe-se que para uma organização é necessário que se tenha os objetivos e atribuições de forma clara e concisa, definidas como missão institucional. Esses objetivos são alcançados por meio da execução de diversas atividades que compõem um processo. Os processos norteiam a instituição para que atinja os resultados desejados.

A Gestão por Processos ou *Business Process Management* (BPM) é uma abordagem sistemática de gestão que trata de processos de negócios como ativos, que potencializam diretamente o desempenho da organização, primando pela excelência organizacional e agilidade nos negócios. Isso envolve a determinação de recursos necessários, monitoramento de desempenho, manutenção e gestão do ciclo de vida do processo. Fatores críticos de sucesso na gestão por processos estão relacionados a como mudar as atitudes das pessoas e ou perspectivas de processos para avaliar o desempenho dos processos das organizações (ABPM, 2013).

Ao prestar serviços à comunidade, a universidade deve buscar excelência e comprometimento com o que se é desenvolvido. Por essa razão, a equipe da CGPP estabeleceu uma metodologia de mapeamento de processos que será apresentada neste manual. Esse manual de início, abordará os principais conceitos utilizados na gestão por processos. Logo em seguida, apresentará o mapa estratégico da universidade e mostrará onde o setor se encontra. A cadeia de valor da UFCA auxiliará a identificar os macroprocessos da instituição e onde a **PRAE** está inserida. Os objetivos e atribuições do setor serão apresentados e, por fim, os desenhos de cada processo mapeado.

Os processos identificados e apresentados podem ser atualizados continuamente, portanto os fluxogramas poderão ser alterados de acordo com a necessidade do demandante.

## 2. CONCEITOS

### 2.1. Macroprocesso

De acordo com a ABPM (2013) macroprocesso são grandes conjuntos de processos de trabalho, envolvendo mais de uma função organizacional cuja operação tem impacto significativo no modo como a organização funciona.

### 2.2 Processo

Segundo a ABPM (2013), processo é um conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e no espaço de forma encadeada, que ocorrem como resposta a eventos e que possui um objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidos. Essas atividades são geralmente interfuncionais ou interorganizacionais que trabalham juntas para criar um produto ou serviço final. As atividades são apresentadas no contexto da sua relação entre si para proporcionar uma visão da sequência e do fluxo. Isso inclui um conjunto definido de atividades ou comportamentos realizados por humanos, sistemas ou uma combinação dos dois e têm um ou mais resultados que podem levar ao fim do processo ou uma entrega (*handoff*) a outro processo.

Ainda se tem a definição de processo de negócio que pode ser entendido como o trabalho que entrega valor para os clientes ou apoia/gerencia outros processos (ABPM, 2013).

### 2.3 Subprocessos

Subprocesso é a decomposição de um processo de negócio por afinidade, objetivo ou resultado (ABPM, 2013).

### 2.4 Atividade

De acordo com a ABPM (2013) atividade é o conjunto de tarefas necessárias para entregar uma parte específica e definível de um produto ou serviço.

## 2.5 Tarefas

Tarefas são decomposições de atividades e representam um conjunto de passos ou ações executadas para realizar um trabalho. Essas tarefas logicamente relacionadas quando encadeadas completam a atividade. Tarefas geram um resultado definível que corresponde a partes do produto, podem ter suporte automatizado ou não e algumas podem ser totalmente automatizadas (ABPM, 2013).

## 2.6 Mapeamento de Processos

De acordo com a ABPM (2013) o mapeamento implica maior precisão do que uma diagramação e tenderá a agregar maior detalhe acerca não somente do processo, mas também de alguns dos relacionamentos mais importantes com outros elementos, tais como atores, eventos e resultados. Mapas de processo tipicamente fornecem uma visão abrangente dos principais componentes do processo, mas varia de níveis mais altos para mais baixos de detalhamento, Figura 1.

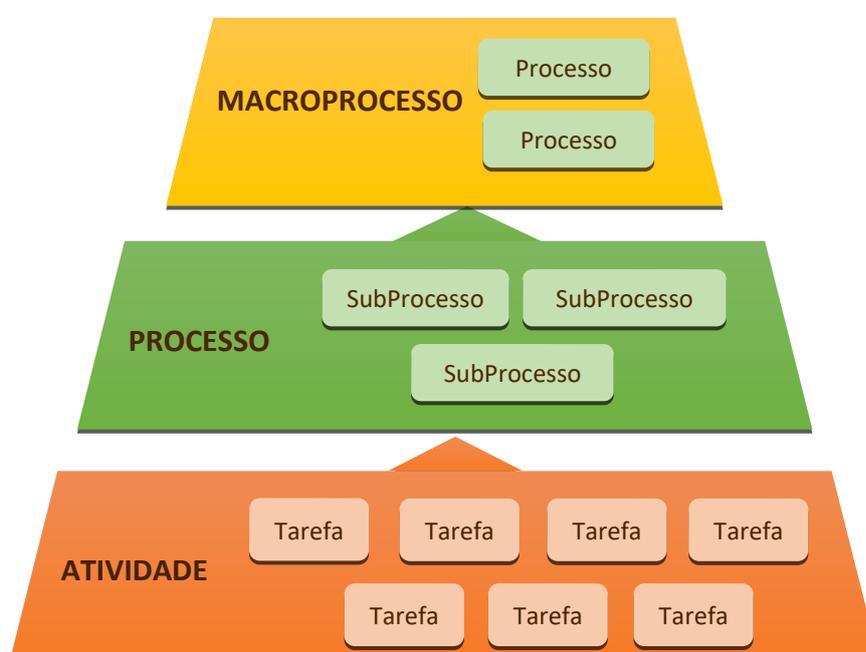


Figura 1 - Etapas do mapeamento dos processos

Fonte: CGPP (2017)

### 2.6.1 Ferramentas para mapeamento de processos

As ferramentas utilizadas para identificação e mapeamento de processos pela CGPP é uma junção do SIPOC (*Supplier, Input, Process, Output and Customer*) e 5W1H (5 *What, When, Who, Why, Where e How*), Figura 2, com o intuito de obter melhor detalhamento dos processos atuais (*as is*) e auxiliar na identificação de melhorias desses processos (*to be*).

FORNECEDOR	ENTRADAS	PROCESSO					SAÍDA	CLIENTE
		O QUE?	COMO?	QUANDO?	QUEM?	ONDE?		

Figura 2 - Ferramenta utilizada pela CGPP

Fonte: CGPP (2017)

O SIPOC – *Supplier, Input, Process, Output and Customer* é uma ferramenta usada para identificar todos os elementos relevantes de um processo e facilitar a sua compreensão. O nome da ferramenta solicita que considere os fornecedores ('s' - *Suppliers*) do seu processo, as entradas ('i' - *Inputs*) ao processo, o processo ('p' - *Process*) que a equipe está trabalhando e/ou melhorando, as saídas ('o' - *Outputs*) do processo, e os clientes ('c' - *Clients*) que recebem as saídas do processo. Em alguns casos, os requisitos dos clientes podem ser anexados ao final do SIPOC para maiores detalhes (ABPM, 2013).

O 5W1H – 5 *What, When, Who, Why, Where and 1 How* (5 O que, Quando, Quem, Por quê, Onde e 1 Como) é uma ferramenta simples e muito útil para detalhar os processos e a execução das atividades executadas, optou-se por excluir o *Why* (Por quê?) para facilitar o preenchimento da planilha.

A junção dessas ferramentas é preenchida no momento da identificação, descrição e mapeamento do processo, após esse detalhamento o processo é desenhado por meio do software Bizagi.

## 2.6.2 Software Bizagi

O Software Bizagi que é uma ferramenta livre, específica para o mapeamento de processos e que utiliza como base a notação BPMN, possibilitando o detalhamento de todas as atividades e/ou tarefas pertencentes aos processos, o Quadro 1 apresenta algumas notações BPMN utilizadas no desenho dos processos da CGPP via Bizagi.

Quadro 1 - Notações BPMN

	Início
	Atividade
	Decisão
	Fim
	Fluxo da atividade

Fonte: Bizagi (2017)

## 2.6.3 Procedimento Operacional Padrão

Os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) são documentos imprescindíveis para o exercício de qualquer tarefa realizada com qualidade, eficiência e eficácia, obedecendo a critérios técnicos e observando normas e legislação das áreas pertinentes. Os POPs servem de veículo para que as informações acerca dos mais diversos processos cheguem com segurança ao executor (EBSERH, 2014). O modelo de POP utilizado pela CGPP é apresentado na Figura 3.

Com os processos identificados e desenhados, a CGPP solicita ao setor demandante que preencha a planilha de priorização dos processos, os quais são analisados quanto à frequência em que são realizados no ano e grau de importância.

	<b>Processo Operacional Padrão - POP</b>			
			Versão	1.0
	Criado em:		Revisado em:	
<b>Nome do Processo</b>				
<b>Nº do Processo</b>				
<b>Macroprocesso Pertencente</b>				
<b>Responsável</b>				
<b>Setor:</b>				
<b>Etapa 1</b>				
<b>Ativ. 1</b>				
<i>Tarefa</i>				
<b>Ativ. 2</b>				
<i>Tarefa</i>				
<b>Ativ. 3</b>				
<i>Tarefa</i>				
<b>Ativ. 4</b>				
<i>Tarefa</i>				

Figura 3 - Modelo Procedimento Operacional Padrão (POP)  
 Fonte: CGPP (2017)

Após a priorização dos processos, faz-se uma análise dos processos que são realizados com alta frequência (mais de 10 vezes/ano) e que possuem grau de importância média e alta para a instituição e dessa forma elabora-se o POP. As atividades e as tarefas dos processos priorizados são detalhados com o objetivo de mitigar os possíveis erros de execução do processo.

### 3. A UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI – UFCA

A Universidade Federal do Cariri (UFCA) foi criada pela Lei 12.826, de 05 de junho de 2013, a partir de um desmembramento da Universidade Federal do Ceará, mantendo entre elas um Termo de Cooperação. Com natureza jurídica de autarquia, a UFCA é vinculada ao Ministério da Educação e está sediada em Juazeiro do Norte-CE. A universidade é composta por cinco campi: Juazeiro do Norte, Crato, Barbalha, Brejo Santo e Icó.

A UFCA atualmente oferta 21 cursos de graduação, sendo 14 bacharelados e 7 licenciaturas. A UFCA baseia suas ações em quatro pilares: Ensino, Pesquisa, Extensão e Cultura e tem como objetivo maior promover a inclusão social e o desenvolvimento regional.

#### 3.1 Mapa e Objetivos Estratégicos da UFCA

O mapa estratégico pode ser definido como um diagrama que descreve a estratégia mediante a identificação das relações de causas e efeitos entre os objetivos incluídos nas quatro perspectivas do *Balanced Scorecard*, explicitando quais medidas consideradas necessárias para consecução de cada objetivo proposto, bem como os indicadores que serão utilizados para a monitorização da execução destas medidas, e ainda quais as iniciativas de cada sector envolvido para o cumprimento das medidas (PASSOS, 2004).

No Mapa Estratégico da UFCA (Figura 4) norteia sua missão, visão, valores e seus objetivos estratégicos sob as perspectivas: Sociedade, Pessoas e Tecnologias, Orçamento e Processos. Os Objetivos Estratégicos da Perspectiva de Processos Internos estão distribuídos em subgrupos (Atuação articulada para a sustentabilidade; Eficiência; Relacionamento Institucional; e Gestão e Inovação) que destacam aspectos comuns entre alguns objetivos de uma mesma perspectiva.



# Mapa Estratégico

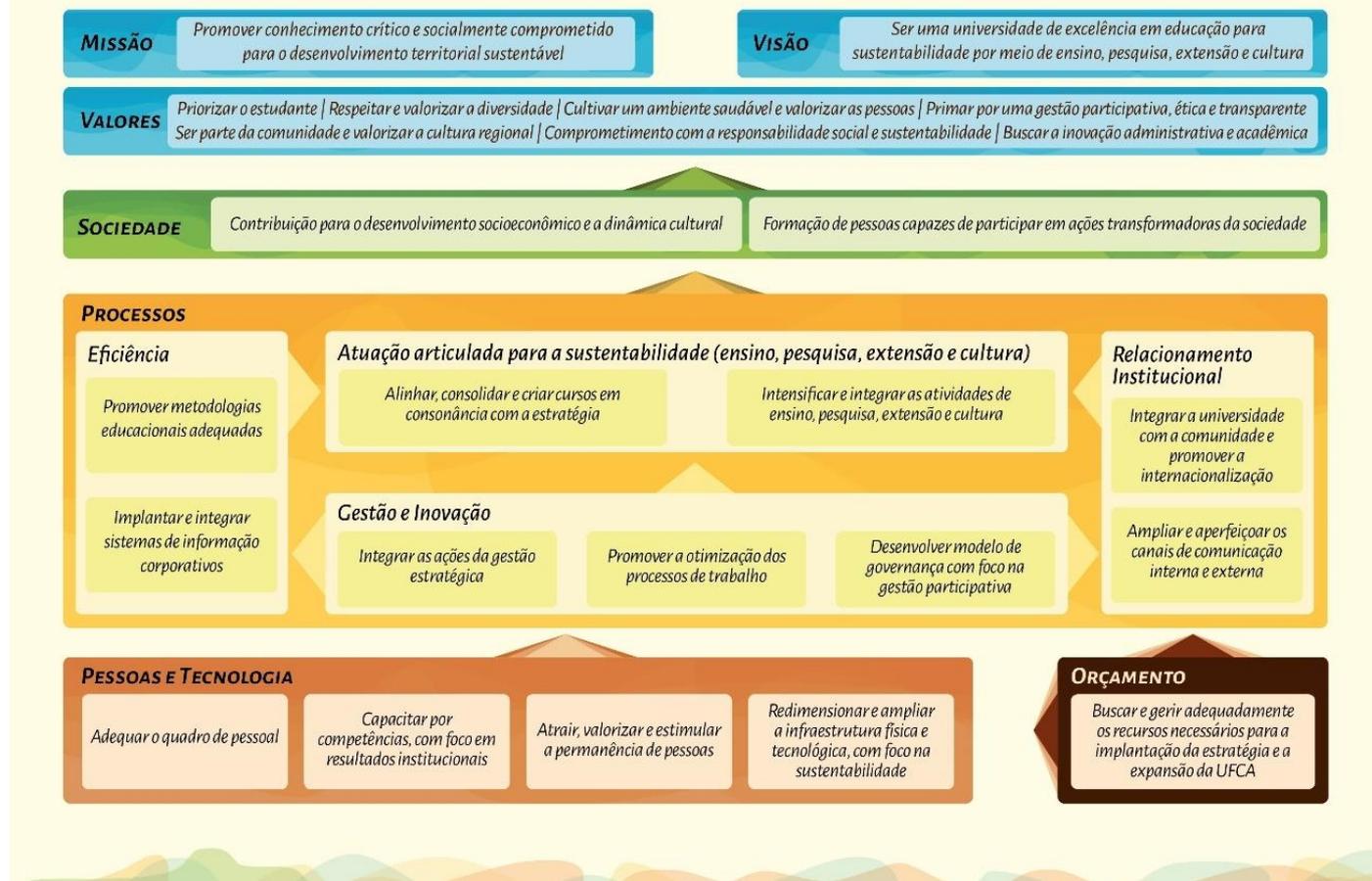


Figura 4 - Mapa Estratégico da UFCA

Fonte: PDI UFCA 2020 (2017).

## 3.2 Organograma da UFCA

O Estatuto da UFCA<sup>1</sup> é a norma institucional que define a macroestrutura organizacional da UFCA. Segundo seu Art. 9, a administração e a coordenação das atividades universitárias são exercidas em dois níveis: I - Administração Superior; II - Administração Acadêmica. A Administração Superior é composta pelo Conselho Universitário, Conselho de Curadores e pela Reitoria. Os órgãos acadêmicos e setores administrativos da Administração Acadêmica são vinculados hierarquicamente à Reitoria, aos seus respectivos Órgãos de Deliberação Coletiva, e em última

1UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. Resolução UFCA/CONSUP N° 34 de 04 de maio de 2017 - Aprova o Estatuto da Universidade Federal do Cariri - UFCA.

instância ao Conselho Universitário, o qual é o órgão máximo de caráter normativo, deliberativo e consultivo (PDI UFCA 2020, 2017).

O Organograma Institucional (Figura 5) é uma representação da macroestrutura organizacional em um formato circular, cujo centro representa a Administração Superior, o hemisfério superior refere-se aos Órgãos de Deliberação Coletiva e o hemisfério inferior refere-se aos Órgãos da Administração Acadêmica de caráter executivo. As dimensões Acadêmica e Administrativa da gestão da Universidade são representadas, respectivamente, pelos órgãos e setores dos quadrantes à esquerda e à direita no Organograma Institucional (PDI UFCA 2020, 2017).

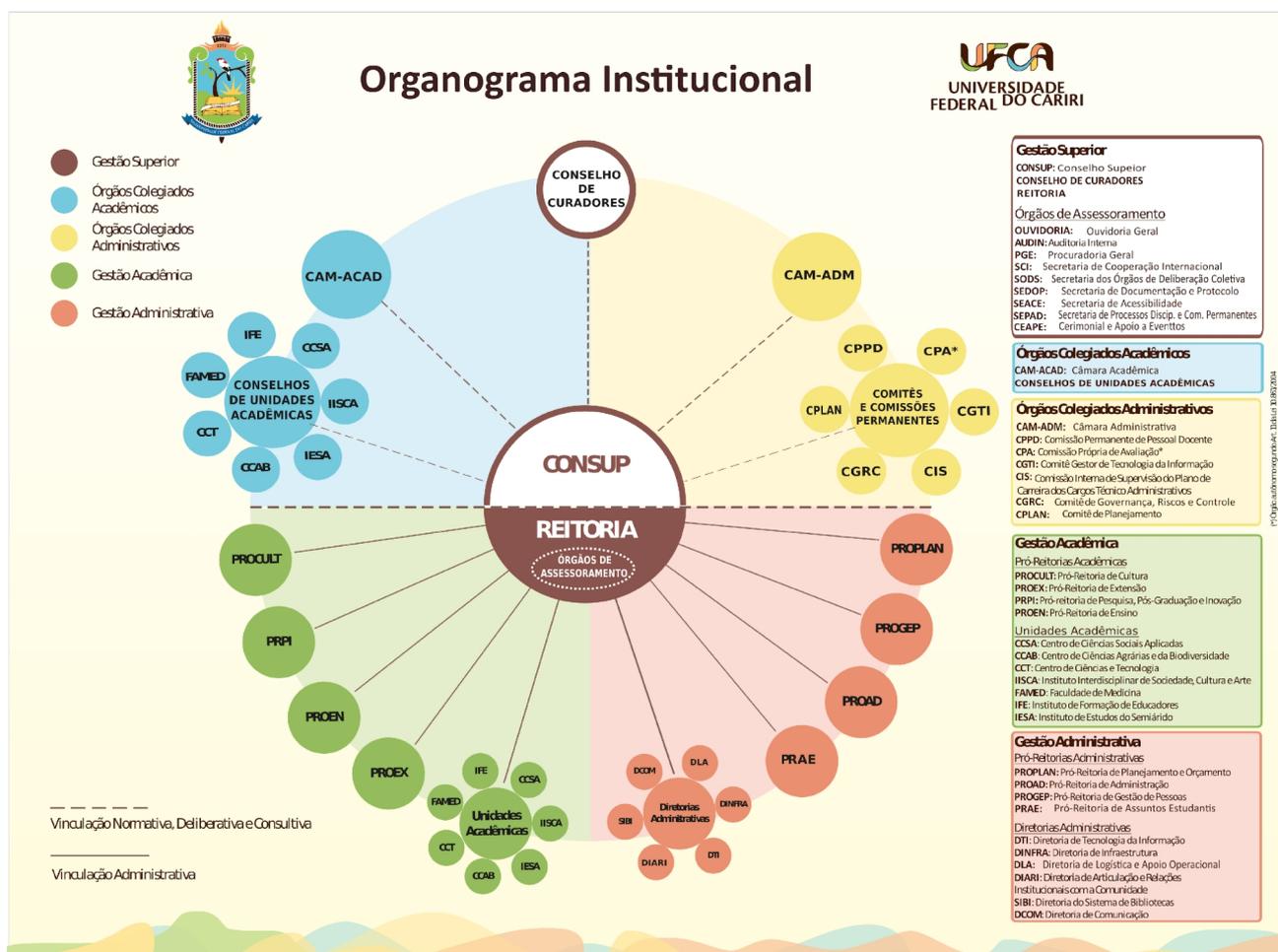


Figura 5 - Organograma UFCA

Fonte: PDI UFCA 2020 (2017).

### 3.3 Cadeia de Valor da UFCA

De acordo com Porter (1986, p. 85) a cadeia de valor é um sistema de atividades interconectadas por elos que afetam o custo ou a eficácia de outras. Os elos exigem a coordenação das atividades, tanto daquelas consideradas meios quanto dos fins, gerando interdependência entre as cadeias de valores dos participantes de uma cadeia de suprimentos. Ainda de acordo com o autor, o termo “valor significa o montante que os compradores estão dispostos a pagar por aquilo que a empresa lhes oferece”, sendo a rentabilidade uma medida entre o valor percebido contraposto aos custos envolvidos na criação do produto.

O Guia Técnico de Gestão Estratégica, lançado pelo Governo Federal em 2020, diz que “a cadeia de valor é uma ferramenta de diagnóstico e gestão que permite representar uma organização como um conjunto de subsistemas (atividades), com entradas (insumos), processos de transformação e saídas (produtos). A forma como as atividades da cadeia de valor são organizadas e executadas determina os custos e afeta os resultados da organização”.

A cadeia de valor representa os principais processos da organização, tornando-se assim, bastante útil para a compreensão do funcionamento das organizações da Administração Pública Federal. Assim, permite identificar sobreposições, lacunas e deficiências nos processos organizacionais, criando oportunidades para integrar, coordenar e melhorar processos e sistemas (BRASIL, 2020).

A cadeia de Valor da UFCA é constituída por:

- 4 (quatro) **Processos Finalísticos** - “Correspondem às atividades primárias da cadeia de valor. Em organizações públicas, essas atividades estão relacionadas à área de atuação, às competências legais e aos mandatos políticos das organizações, que determinam os programas, projetos e processos que geram os resultados sociais desejados e criam valor público para seus clientes, usuários e beneficiários” (BRASIL, 2020).
- 6 (seis) **Processos de Governança** - “Segundo a Organização para Cooperação dos Países em Desenvolvimento (OCDE), a governança pública compreende o desenho, a execução e a avaliação formal e informal das regras, processos e interações entre instituições e atores que compõem o Estado, e entre o Estado e os cidadãos, individualmente ou organizados. Esses processos determinam o exercício da

autoridade pública e da tomada de decisões para antecipar desafios e sustentar melhorias na prosperidade e no bem-estar geral da sociedade” (BRASIL, 2020).

- 5 (cinco) **Macroprocessos de Apoio** - “correspondem às atividades de suporte na cadeia de valor que são comuns aos órgãos e entidades da APF. Na maior parte dos casos, essas atividades são normatizadas, coordenadas e supervisionadas por um ou mais órgãos centrais e apoiadas por diferentes sistemas de informação” (BRASIL, 2020).

A seguir é apresentado o diagrama da Cadeia de Valor da UFCA, aprovada em Fevereiro de 2021 no comitê de Governança.



Figura 6 - Cadeia de valor da UFCA  
Fonte: CGPP (2021)

Além dos macroprocessos, a cadeia de valor também possui os insumos que são representados pelas demandas da sociedade como necessidade de cidadãos formados, fomento da cultura regional, intervenção extensionista e conhecimento. Como também, as principais entregas para a sociedade como formação de pessoas capazes de participar de ações transformadoras da sociedade e contribuição para o desenvolvimento socioeconômico e a dinâmica cultural do Cariri.

#### 4. PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS - PRAE

A Pró-reitora de Assuntos Estudantis – (PRAE), antes Diretoria de Assistência Estudantil (DAE) que foi criada em 2013 e em 2016 a diretoria passou a ser Pró-reitoria, intitulando-se PRAE, resultado da reforma administrativa, com o objetivo de atender os diversos aspectos relativos à política de assistência aos estudantes da UFCA.

A PRAE vem atuando no desenvolvimento de programas que visam garantir a permanência, o bem-estar, a melhoria do desempenho acadêmico e o êxito na conclusão da graduação. Com especial atenção aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica e aos que ingressaram na Universidade por meio de ação afirmativa. Neste sentido, estabelece parcerias com outras unidades para disponibilizar serviços que possam intervir em situações que dificultam a concretização do processo de ensino-aprendizagem.

Entre as principais atividades da Pró-reitora, destacam-se os programas de concessão de bolsas e auxílios e o apoio às atividades organizadas pelos estudantes.

## 4.1 Organograma e atribuições

A PRAE apresenta a seguinte estrutura organizacional, composta pelo Núcleo de Gestão e três coordenadorias, sendo cada uma contemplada por suas divisões, conforme Figura 7.

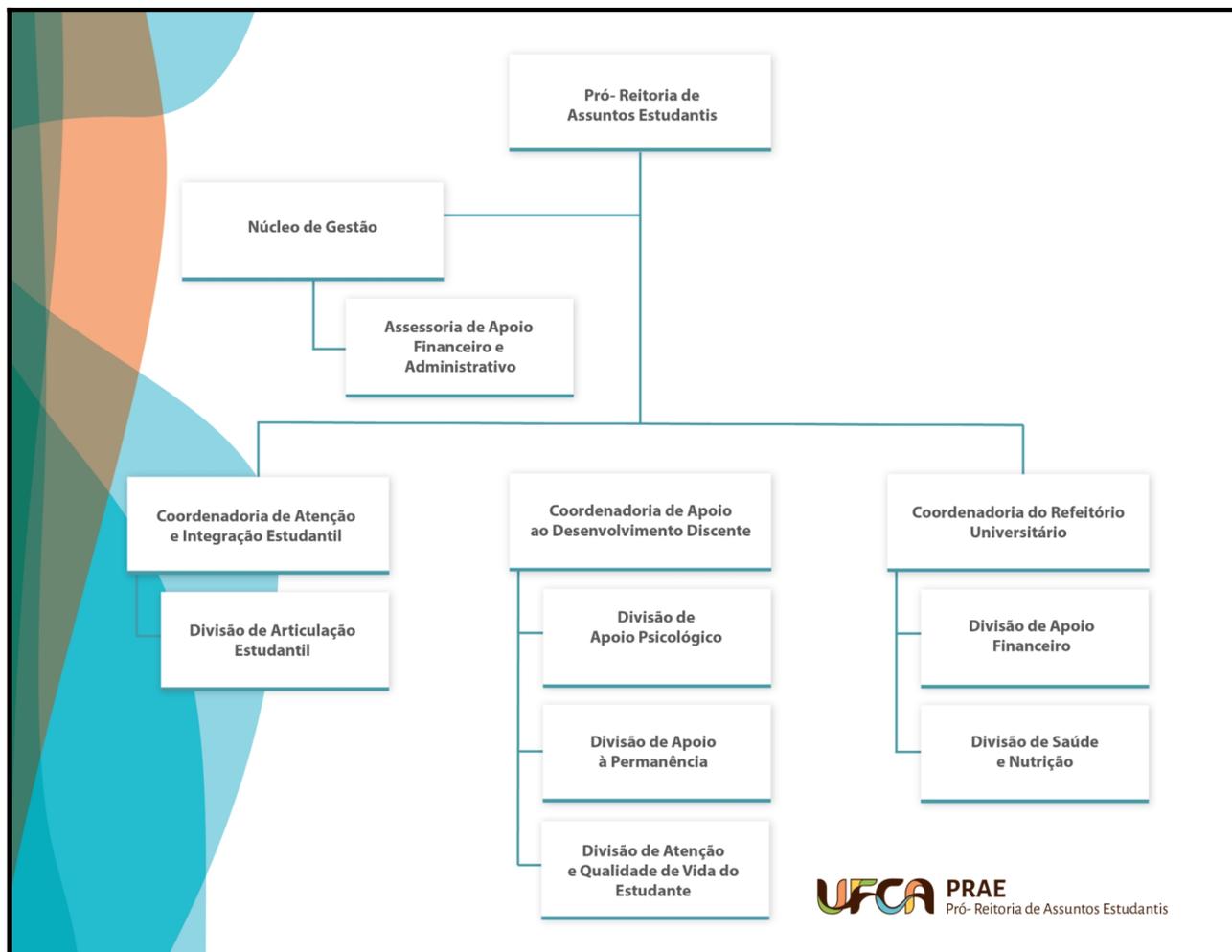


Figura 7 - Organograma da PRAE

Fonte: PRAE (2021)

### 4.1.1 Atribuições da PRAE:

A atualização das funções e atribuições da PRAE ocorreu em 2021, com a construção do novo PDI 2025. Nesse momento, foram definidas as seguintes atribuições da Pró-Reitoria:

- Planejar, avaliar e desenvolver programas que visam ampliar as condições de permanência, o bem-estar, a melhoria do desempenho acadêmico e o êxito na conclusão da graduação;
- Coordenar, integrar, acompanhar e avaliar os processos e resultados das Coordenadorias e NG da Pró-reitoria;

- Planejar e assessorar atividades administrativas, articular a comunicação interna e externa, gerenciar os documentos oficiais e os bens do setor, observando os decretos, portarias, resoluções e demais dispositivos legais;
- Promover condições, ações e serviços destinados ao público discente visando ampliar as condições de permanência e contribuir com o desenvolvimento psicossocial e pedagógico do estudante;
- Apoiar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal, objetivando reduzir as taxas de retenção e evasão a partir do estudo de indicadores de rendimento acadêmico e do desenvolvimento de ações e estratégias voltadas para a permanência e o êxito estudantil;
- Identificar necessidades em saúde na comunidade acadêmica e desenvolver ações que possam ampliar o acesso do estudante aos recursos de assistência; e informações que vão auxiliar na promoção de saúde e prevenção do adoecimento;
- Prestar apoio psicológico ao público discente no âmbito da saúde mental, do desenvolvimento profissional, acadêmico e emocional, com o intuito de contribuir para o melhor aproveitamento educacional dos estudantes;
- Planejar, coordenar, regulamentar os programas e executar ações que visem à permanência dos estudantes na universidade, desenvolvendo programas associados aos requisitos do PNAES e prestar orientação social aos discentes;
- Executar ações que visem à permanência dos estudantes e fortalecer a promoção de mecanismos de permanência e organização estudantil;
- Administrar os refeitórios a fim de disponibilizar alimentação balanceada e equilibrada que atenda às necessidades nutricionais da comunidade universitária, atuando prioritariamente como um dos instrumentos da política de permanência estudantil;
- Prestar suporte administrativo e operacional a Coordenadoria do Refeitório Universitário
- Fiscalização técnica do contrato da empresa terceirizada responsável pela prestação dos serviços de fornecimento de refeições dos RUs.

## 4.2 Contribuição da PRAE para o Mapa e Objetivos Estratégicos da UFCA

A missão da PRAE é: “Cuidar da permanência e desempenho acadêmico dos discentes”, suas contribuições com os objetivos estratégicos da UFCA são destacados na Figura 8 a seguir. A PRAE executa os seus processos com o intuito de contribuir para os objetivos estratégicos da UFCA, se destacando os de: Intensificar e integrar as atividades de ensino, pesquisa, extensão e cultura; atrair, valorizar e estimular a permanência de pessoas; e buscar e gerir adequadamente os recursos necessários para a implantação da estratégia e a expansão da universidade.



Figura 8 - Mapa Estratégico da UFCA - PRAE

Fonte: UFCA (2017)

### 4.3 Contribuição da PRAE para a Cadeia de Valor da UFCA

A PRAE tem por objetivo de atender os diversos aspectos relativos à política de assistência aos estudantes da UFCA, por isso, seus processos estão inseridos nos macroprocessos B2 - Planejar e gerir o orçamento e captar recursos adicionais; B3 - Desenvolver a governança institucional, o controle interno, integridade, a participação e o controle social; B5 - Gestão da sustentabilidade Social, Ambiental e Financeira; C1 - Realizar a execução orçamentária e gestão financeira; C2 - Gerenciar os assuntos estudantis; C3 - Promover a gestão de pessoas, a qualidade de vida e a acessibilidade conforme Figura 9.



Figura 9 - Macroprocesso (Cadeia de Valor) - PRAE

Fonte: CGPP (2021)

#### 4.4 Macroprocesso, processos de negócios e subprocesso

A PRAE contribui para esses seis macroprocessos através dos seus 11 (onze) processos definidos na cadeia de valor do setor em 2021. Os 11 processos são desdobrados ainda, em 36 subprocessos que buscam mostrar como eles são executados. Além disso, cada um deles pode contribuir para um ou mais macroprocessos da Cadeia de Valor da UFCA. Esses processos são apresentados na Figura 10, a seguir:

CÓD.	Macroprocesso	Processo	Subprocesso
B2	Planejar e gerir o orçamento e captar recursos adicionais	Gestão dos Contratos	Entrega de cartões do RU aos usuários
			Venda tickets a visitantes
			Realização de depósito bancários
			Pagamento para Empresa fornecedora de refeições
			Resposta a órgãos de controle
			Avaliação de desempenho da empresa fornecedora de refeições
			Pesquisa de satisfação do usuário
			Concessão refeições para eventos
			Solicitação de aquisição de materiais/contratação de serviços
			Conferência de cartões de acesso ao RU
			Gestão de estoque de material de expediente
			Atendimento comensais
		Planejamento Orçamentário do RU	Solicitação de empenhos
			Elaboração de Estimativa de Receita
B3	Desenvolver a governança institucional, o controle interno, integridade, a participação e o controle social	Apoio à gestão financeira da PRAE	Controlar os saldos do contrato e de empenho
			Elaborar folha de pagamento dos Auxílios Alimentação, Creche, Emergencial, Moradia, Óculos, Transporte e BIA
			Encaminhar proposta orçamentária
			Nota de empenho
			Solicitar anulação empenho
			Verificar pendências no pagamento dos auxílios e bolsa
			Emitir e verificar pagamento de GRU
Cadastrar conta dos beneficiários			

Figura 10 - Macroprocesso, processos e subprocessos da PRAE (1/3)

Fonte: CGPP (2021)

B5	Gestão da sustentabilidade Social, Ambiental e Financeira	Gestão dos Contratos	Entrega de cartões do RU aos usuários
			Venda tickets a visitantes
			Realização de depósito bancários
			Pagamento para Empresa fornecedora de refeições
			Resposta a órgãos de controle
			Avaliação de desempenho da empresa fornecedora de refeições
			Pesquisa de satisfação do usuário
			Concessão refeições para eventos
			Solicitação de aquisição de materiais/contratação de serviços
			Conferência de cartões de acesso ao RU
			Gestão de estoque de material de expediente
			Atendimento comensais
			Solicitação de empenhos
C1	Realizar a execução orçamentária e gestão financeira	Planejamento Orçamentário do RU	Elaboração de Estimativa de Receita
			Controle dos saldos do contrato e de empenho
			Elaborar folha de pagamento dos Auxílios Alimentação, Creche, Emergencial, Moradia, Óculos, Transporte e BIA
			Encaminhar proposta orçamentária
			Nota de empenho
C1	Realizar a execução orçamentária e gestão financeira	Apoio à gestão financeira da PRAE	Solicitar anulação empenho
			Verificar pendências no pagamento dos auxílios e bolsa
			Emitir e verificar pagamento de GRU
			Cadastrar conta dos beneficiários

Figura 10 - Macroprocesso, processos e subprocessos da PRAE (2/3)

Fonte: CGPP (2021)

C2	Gerenciar os assuntos estudantis	Realização de Eventos relacionados à promoção da saúde mental	Encaminhamentos para serviços públicos e privados na área de saúde e assistência social
		Elaboração de Materias textuais e hipertextuais de psicoeducação	Desenvolver pesquisas científicas
		Promoção de mecanismos de permanência estudantil	Elaborar Editais
			Elaborar Resolução e emenda
			Suspensão ou cancelamento de benefícios
			Homologação do Programa Bolsa Permanência do MEC
		Realização de processos seletivos	Elaborar formulário para inscrição dos programas no forms
			Divulgar resultados no portal
			Realizar processo seletivo dos programas da PRAE
		Gestão dos Contratos	Entrega de cartões do RU aos usuários
			Venda tickets a visitantes
			Realização de depósito bancários
			Pagamento para Empresa fornecedora de refeições
			Resposta a órgãos de controle
			Avaliação de desempenho da empresa fornecedora de refeições
			Pesquisa de satisfação do usuário
			Concessão refeições para eventos
Solicitação de aquisição de materiais/contratação de serviços			
Conferência de cartões de acesso ao RU			
Gestão de estoque de material de expediente			
Planejamento Orçamentário do RU	Atendimento comensais		
	Solicitação de empenhos		
	Elaboração de Estimativa de Receita		
Supervisão dos Refeitórios	Controle dos saldos do contrato e de empenho		
	Supervisionar os refeitórios		
Monitoramento dos Subsídios dos Usuários do RU	Análise de cardápio de refeições		
	Monitoramento de subsídios		
C3	Promover a gestão de pessoas, a qualidade de vida e a acessibilidade	Realização de Eventos relacionados à promoção da saúde mental	Encaminhamentos para serviços públicos e privados na área de saúde e assistência social
		Elaboração de Materias textuais e hipertextuais de psicoeducação	Desenvolver pesquisas científicas

Figura 10 - Macroprocesso, processos e subprocessos da PRAE (3/3)

Fonte: CGPP (2021)

## 4.5 Processos realizados pelo Núcleo de Gestão

O Núcleo de Gestão (NG) está ligado diretamente ao Pró-Reitor da PRAE, tendo por objetivo planejar e assessorar atividades administrativas, articular a comunicação interna e externa, gerenciar os documentos oficiais e os bens do setor, observando os decretos, portarias, resoluções e demais dispositivos legais. Operacionalizar financeiramente os auxílios e bolsas e prestar atendimento aos discentes

Os processos do NG que são: Apoio às atividades administrativas; Apoio aos processos seletivos da PRAE; Apoio às demandas discentes; Apoio à gestão do financeiro da PRAE contribuem para os macroprocessos: B3 - Desenvolver a governança institucional, o controle interno, integridade, a participação e o controle social; C1 Realizar a execução orçamentária e gestão financeira; C2 Gerenciar os assuntos estudantis, através da execução dos os seguintes subprocessos:

**PRAE\_NG\_001:** Armazenamento de documentos em formato digital

**PRAE\_NG\_002:** Elaborar relação de beneficiários dos programas da PRAE

**PRAE\_NG\_003:** Responder a auditorias externas e interna

**PRAE\_NG\_004:** Informar número de vagas para convocação do cadastro de reserva

**PRAE\_NG\_005:** Intermédio de eleição da representação estudantil no CONSUP<sup>2</sup>

**PRAE\_NG\_006:** Providenciar alojamento para discentes

**PRAE\_NG\_007:** Solicitação de ônibus para eventos acadêmicos

**PRAE\_NG\_008:** Emitir declaração de participação no Programa bolsa de Iniciação Acadêmica

**PRAE\_NG\_009:** Elaboração de documentos oficiais

**PRAE\_NG\_010:** Solicitação dos bens permanentes

**PRAE\_NG\_011:** Solicitação de material temporário

**PRAE\_NG\_012:** Devolução de material

**PRAE\_NG\_013:** Elaborar inventário anual dos equipamentos da PRAE

**PRAE\_NG\_014:** Divulgar relação de bens da PRAE

**PRAE\_NG\_015:** Elaborar folha de pagamento dos Auxílios Alimentação, Creche, Emergencial, Moradia, Óculos, Transporte e BIA<sup>3</sup>

**PRAE\_NG\_016:** Encaminhar proposta orçamentária

<sup>2</sup>Conselho Superior de Gestão (CONSUP)

<sup>3</sup>Bolsa de Iniciação Acadêmica (BIA)

- PRAE\_NG\_017:** Nota de empenho
- PRAE\_NG\_018:** Solicitação de anulação empenho
- PRAE\_NG\_019:** Verificar pendências no pagamento dos auxílios e bolsa
- PRAE\_NG\_020:** Emitir e verificar pagamento de GRU<sup>4</sup>
- PRAE\_NG\_021:** Cadastrar conta dos beneficiários
- PRAE\_NG\_022:** Providenciar Auxílio Financeiro a Eventos
- PRAE\_NG\_023:** Preparação da agenda do (a) Pró-Reitor(a)
- PRAE\_NG\_024:** Abrir processos no SIPAC<sup>5</sup>
- PRAE\_NG\_025:** Encaminhamento das solicitações de férias
- PRAE\_NG\_026:** Providenciar diárias e/ou passagens
- PRAE\_NG\_027:** Agendar transporte
- PRAE\_NG\_028:** Gerenciar Frequência dos servidores
- PRAE\_NG\_029:** Recebimento de documentação dos processos seletivos
- PRAE\_NG\_030:** Verificar resultado dos processos seletivos da PRAE
- PRAE\_NG\_031:** Solicitação de atendimento à DTI<sup>6</sup>
- PRAE\_NG\_032:** Consolidar informações para elaboração do relatório de gestão
- PRAE\_NG\_033:** Elaboração do relatório de gestão
- PRAE\_NG\_034:** Realizar acompanhamento de beneficiários dos programas da PRAE

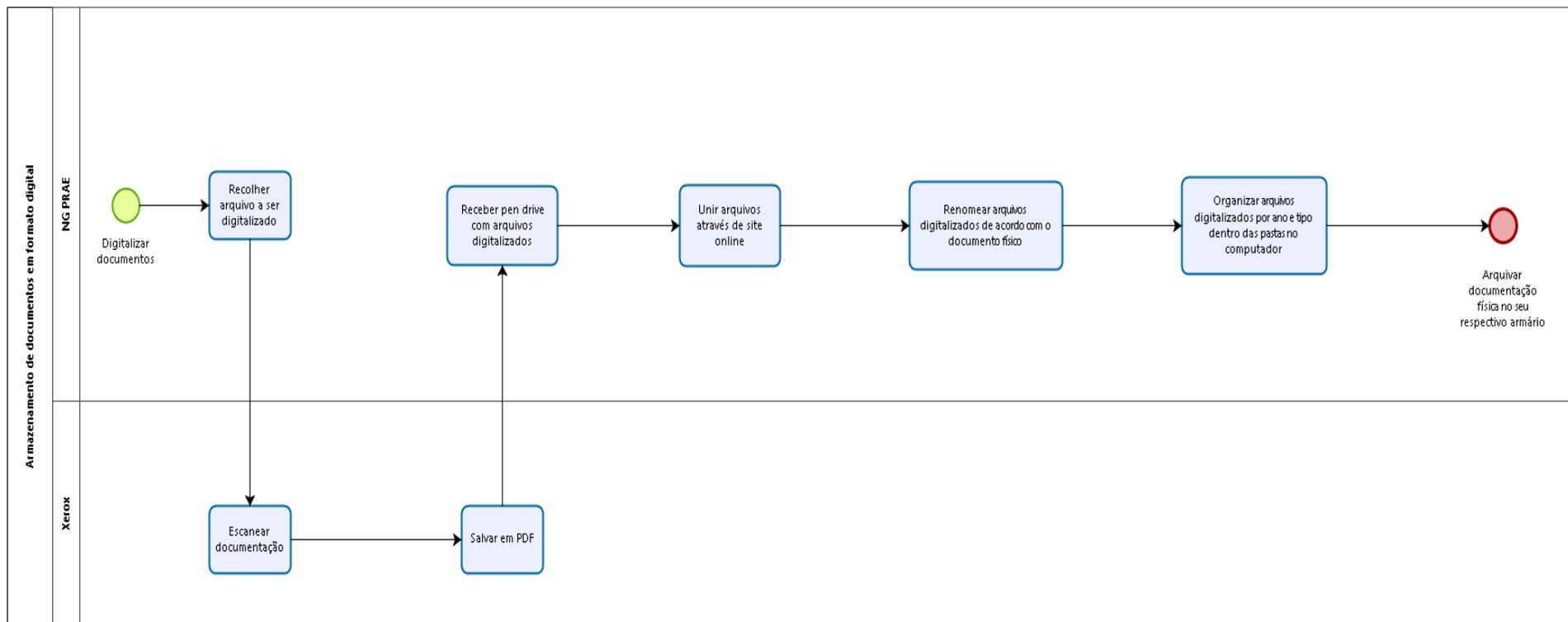
O fluxograma de cada processo listado acima é apresentado, a seguir, na sequência em que foram expostos.

<sup>4</sup>Guia de Recolhimento da União (GRU)

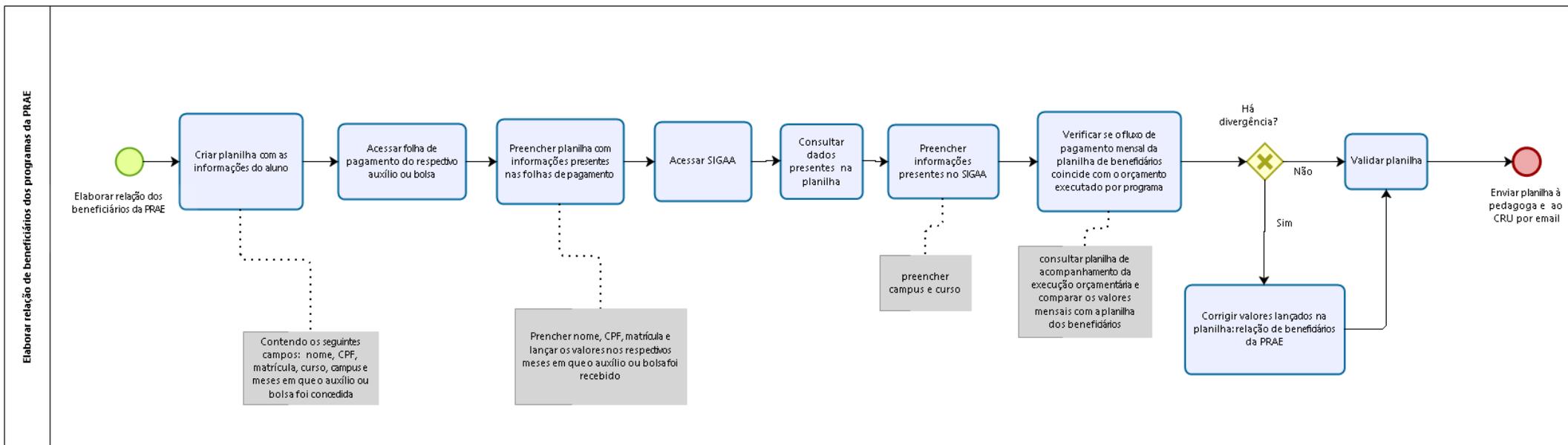
<sup>5</sup>Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC)

<sup>6</sup>Diretoria de Tecnologia de Informação (DTI)

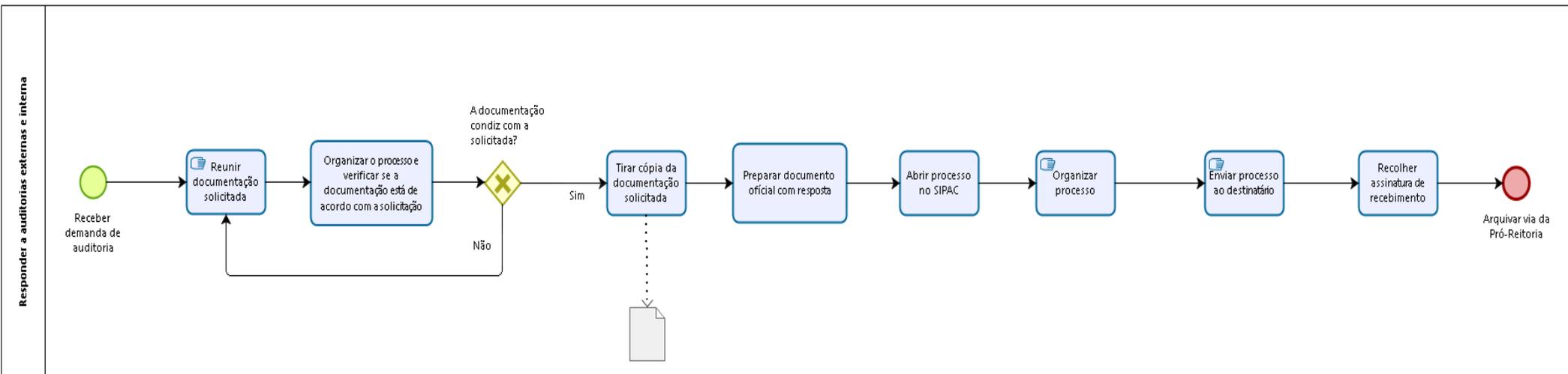
PRAE\_NG\_001: Armazenamento de documentos em formato digital



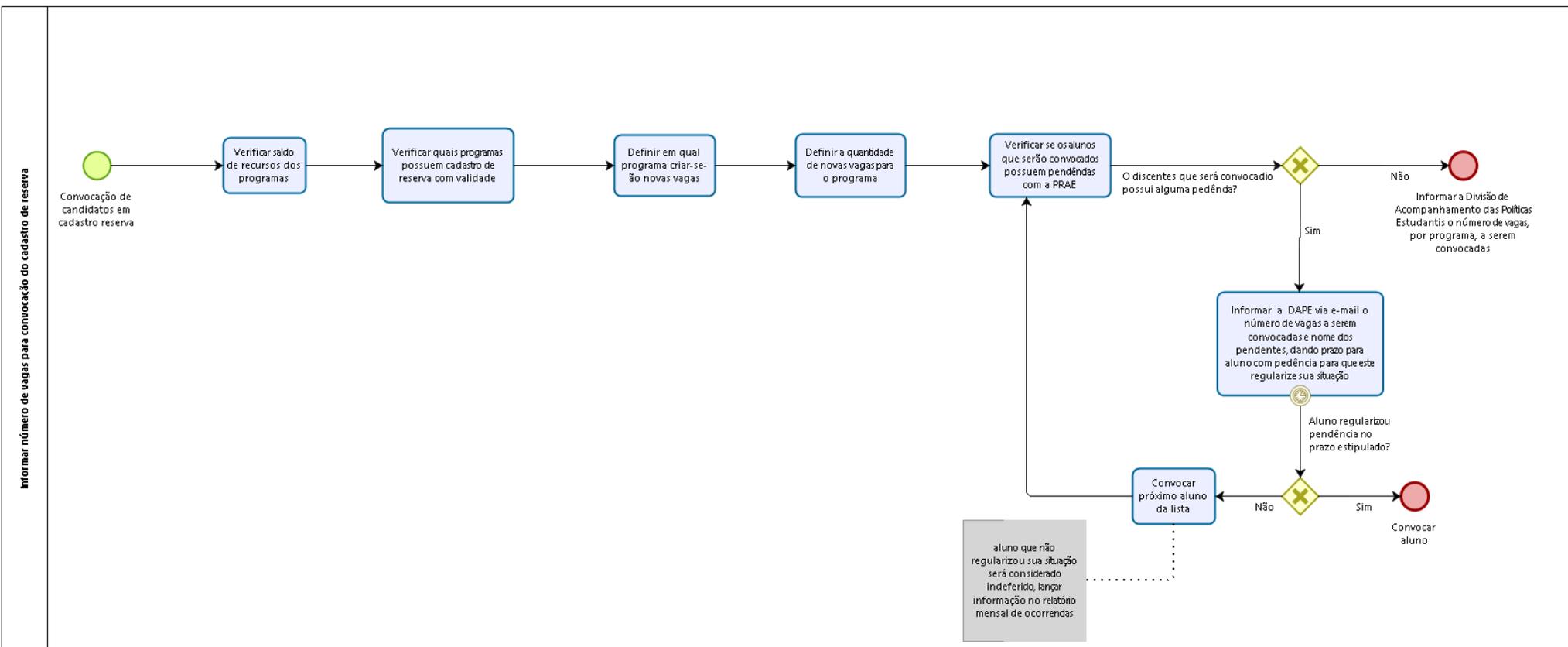
PRAE\_NG\_002: Elaborar relação de beneficiários dos programas da PRAE



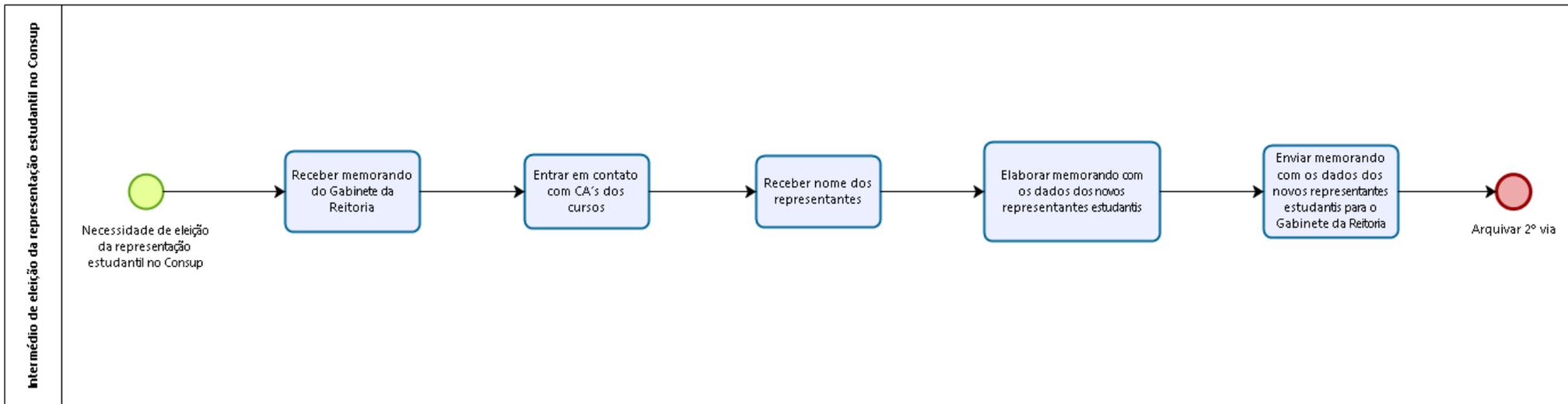
PRAE\_NG\_003: Responder às auditorias externas e internas



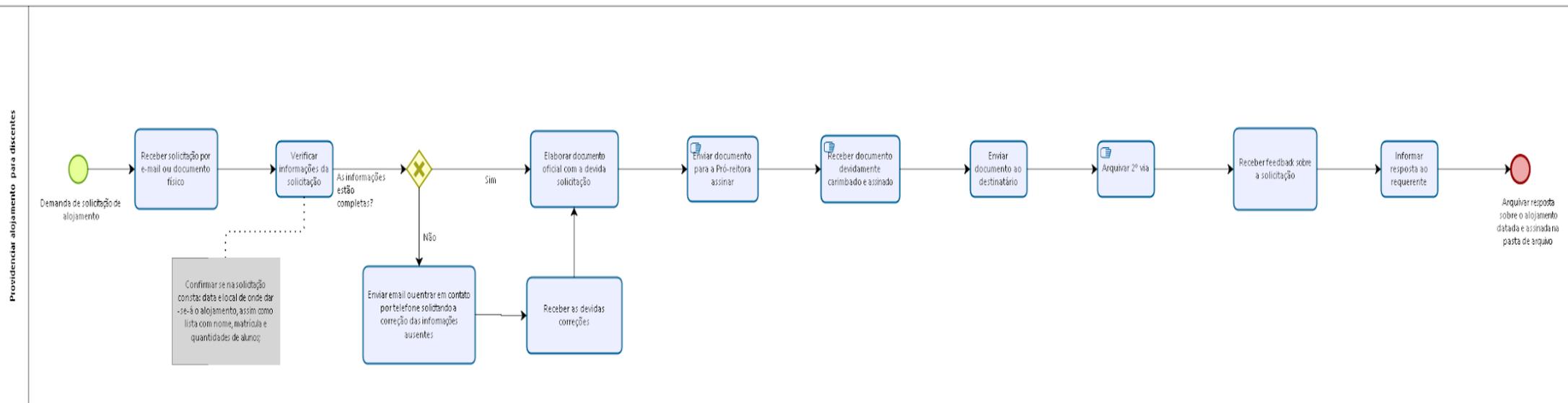
### PRAE\_NG\_004: Informar número de vagas para convocação do cadastro de reserva



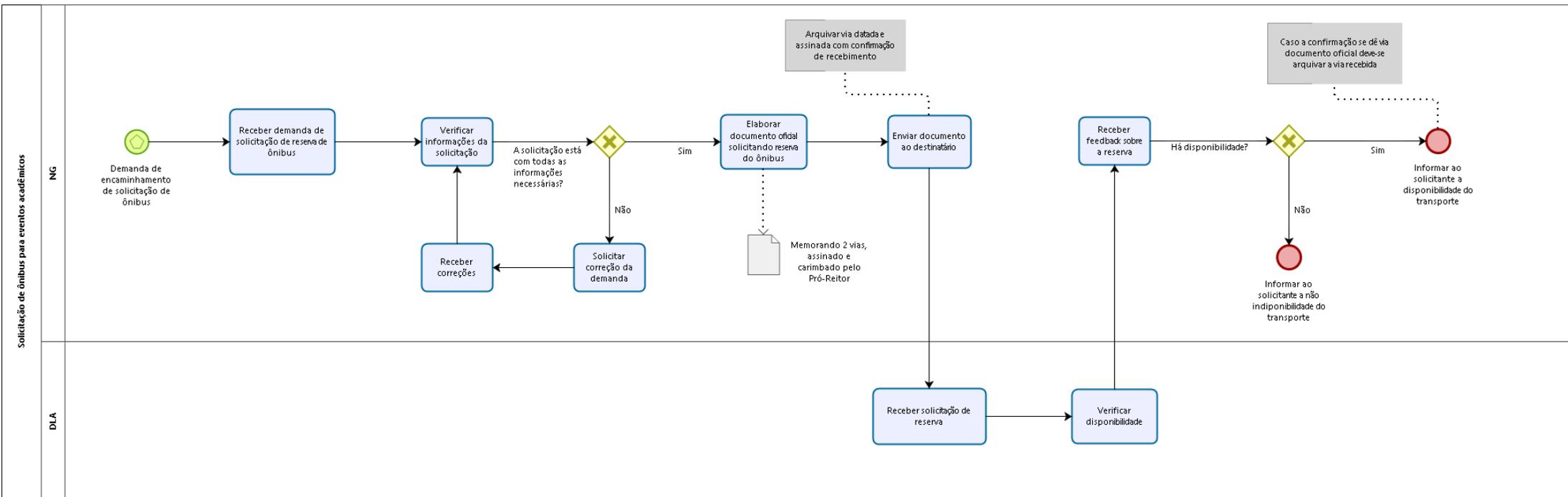
PRAE\_NG\_005: Intermédio de eleição da representação estudantil no CONSUP



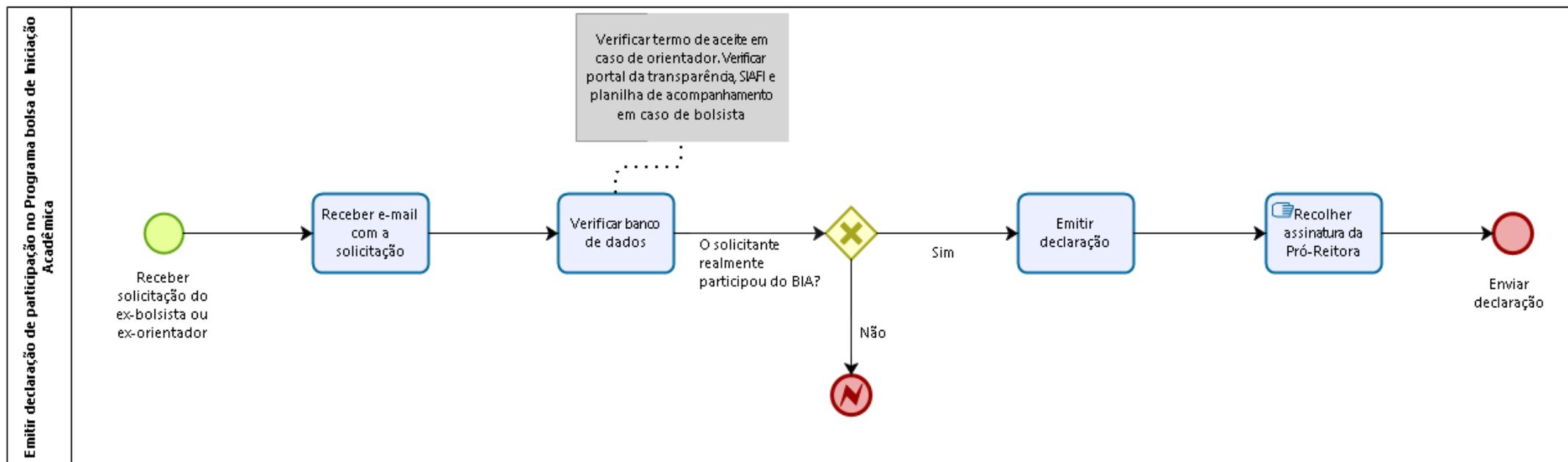
PRAE\_NG\_006: Providenciar alojamento para discentes



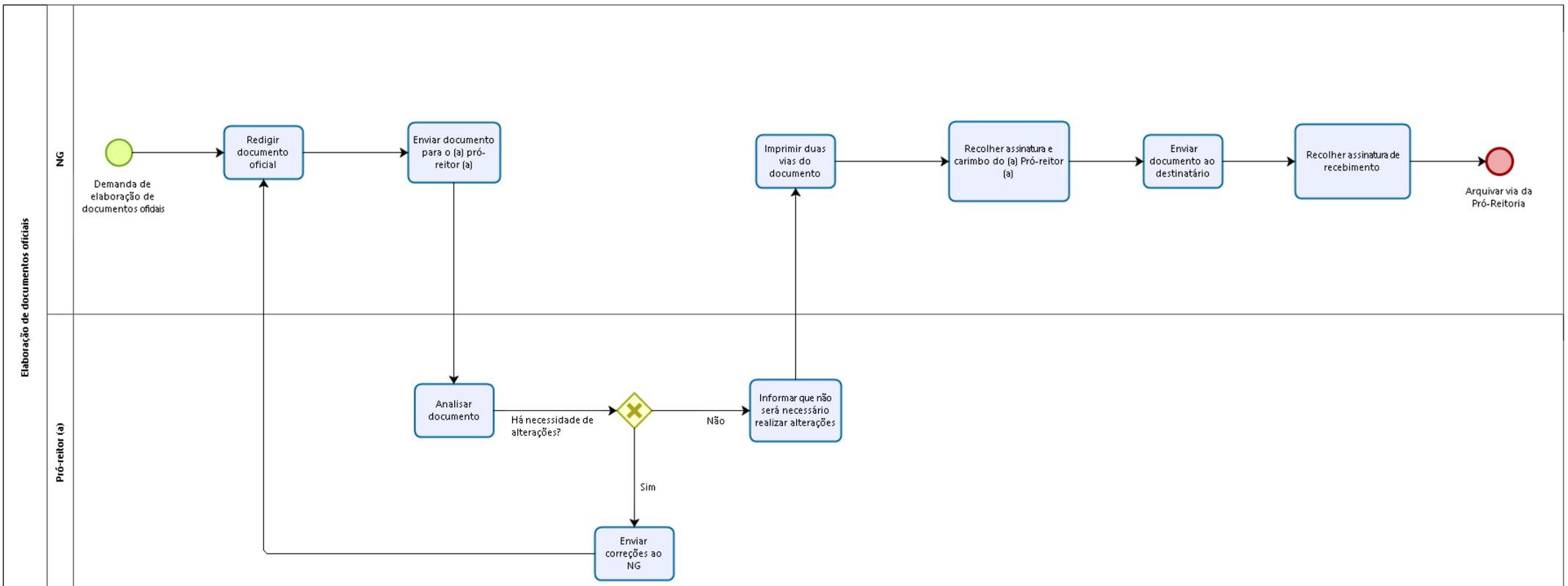
PRAE\_NG\_007: Solicitação de ônibus para eventos acadêmicos



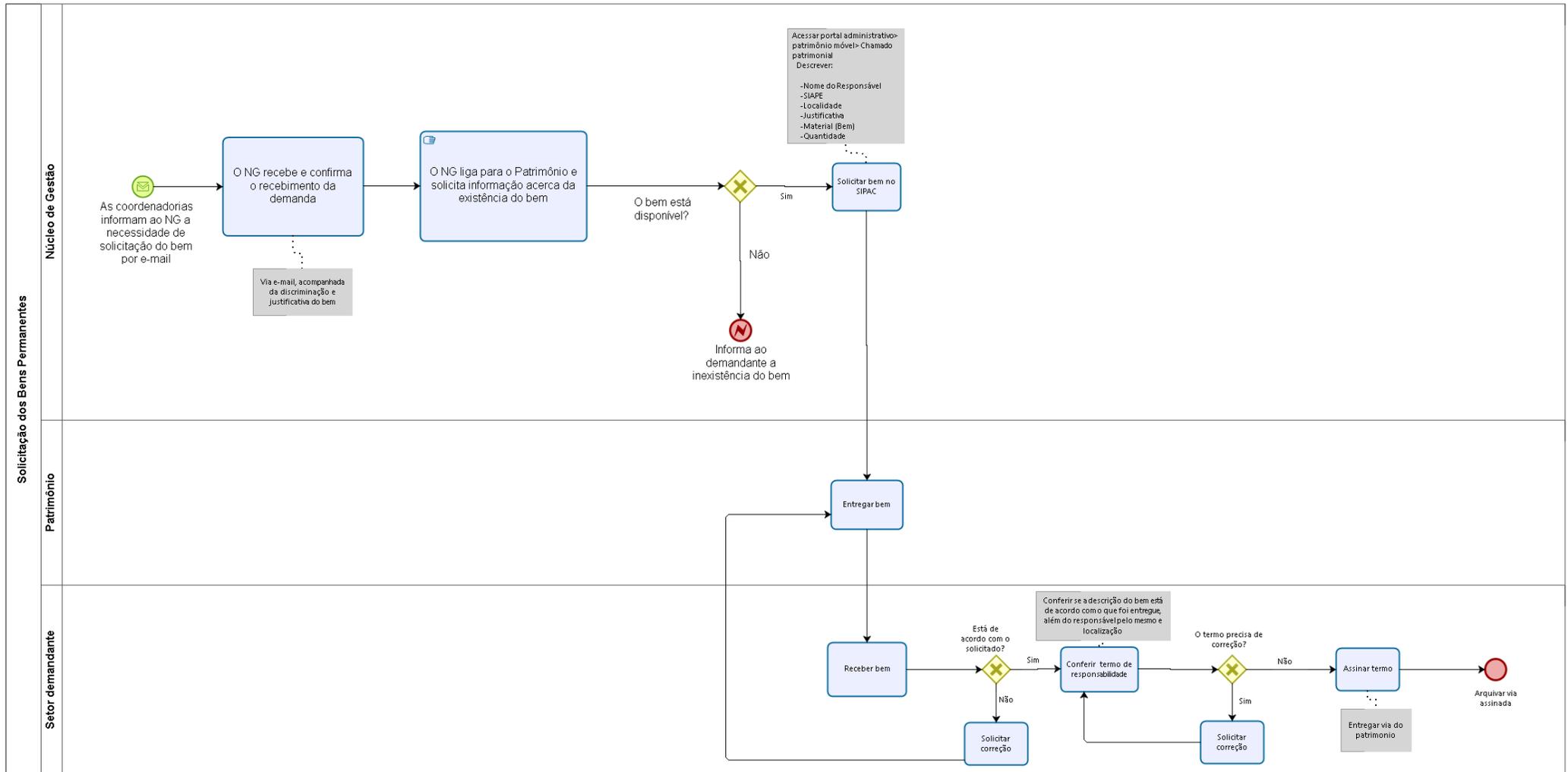
PRAE\_NG\_008: Emitir declaração de participação no Programa bolsa de Iniciação Acadêmica



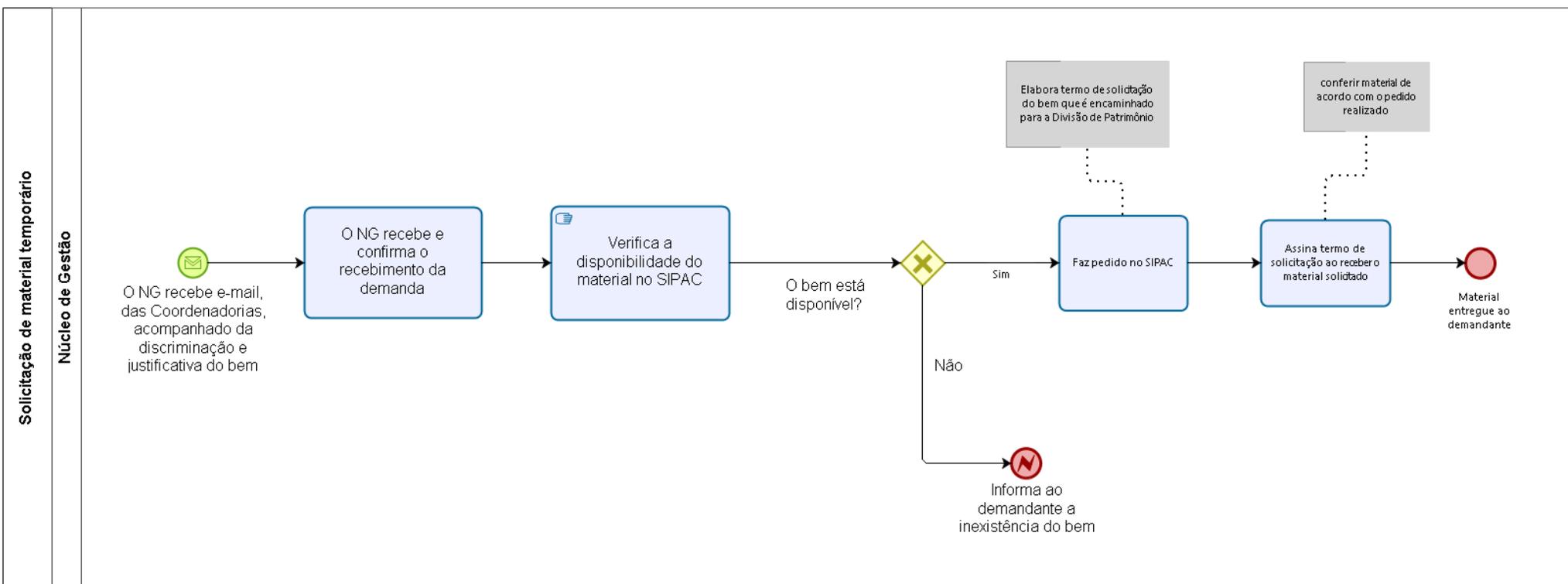
PRAE\_NG\_009: Elaboração de documentos oficiais



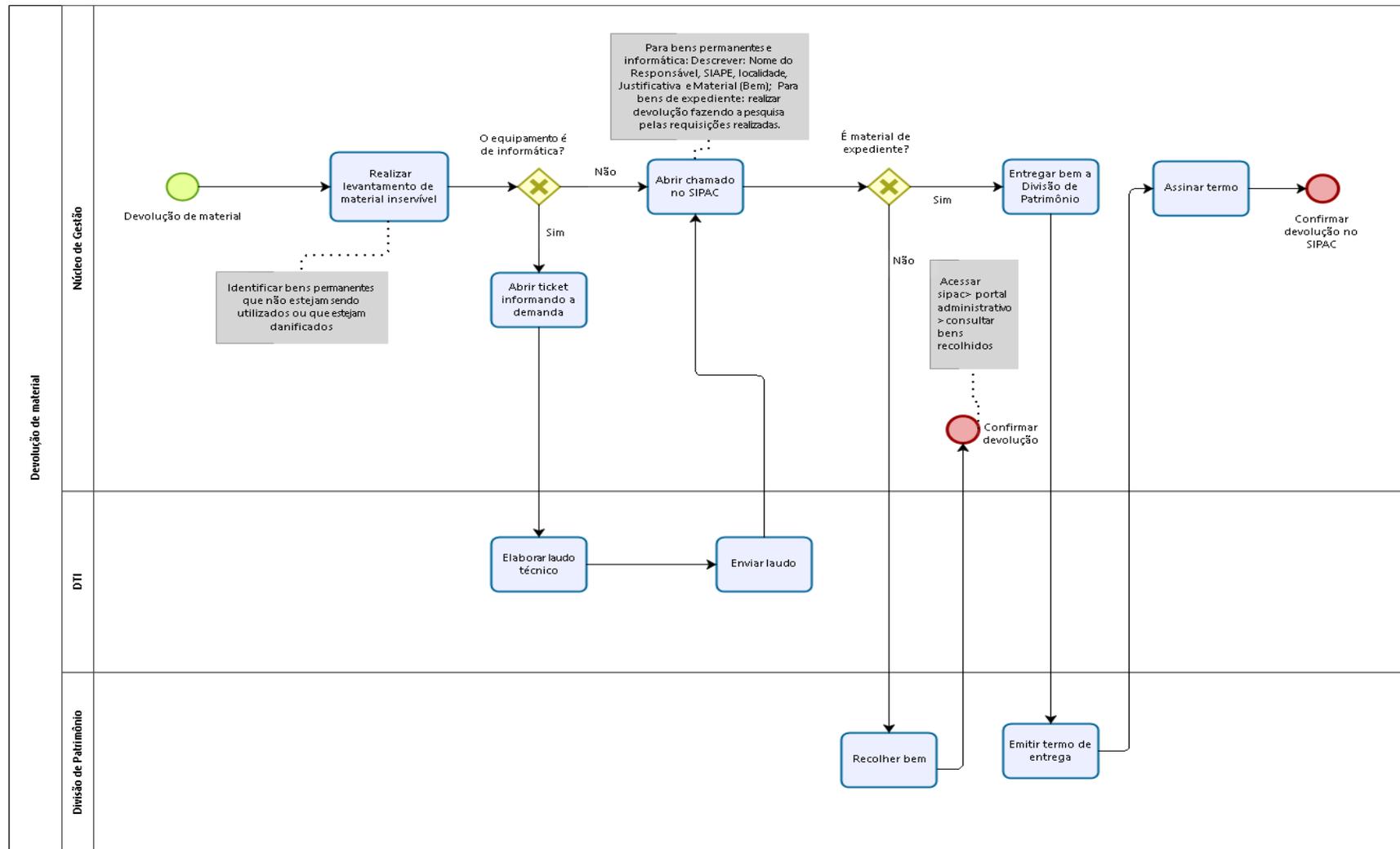
### PRAE\_NG\_010: Solicitação dos bens permanentes



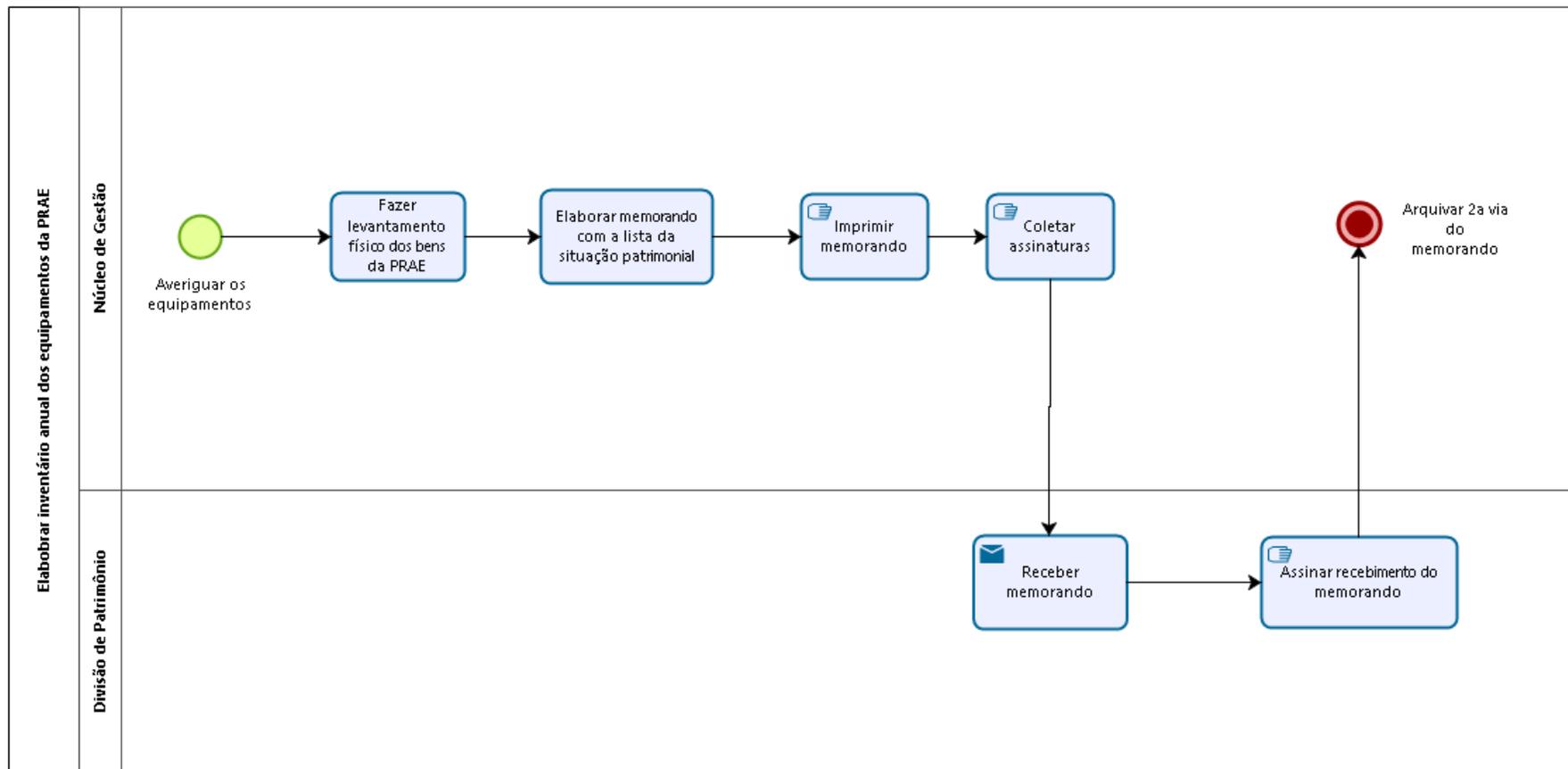
PRAE\_NG\_011: Solicitação de material temporário



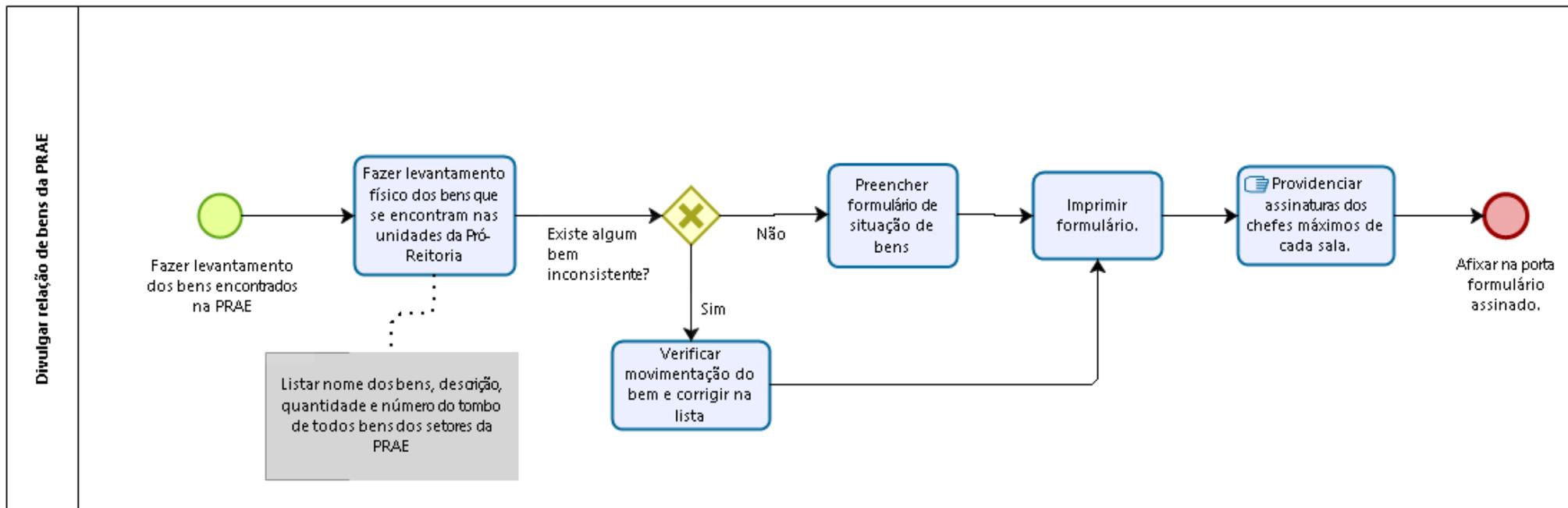
PRAE\_NG\_012: Devolução de material



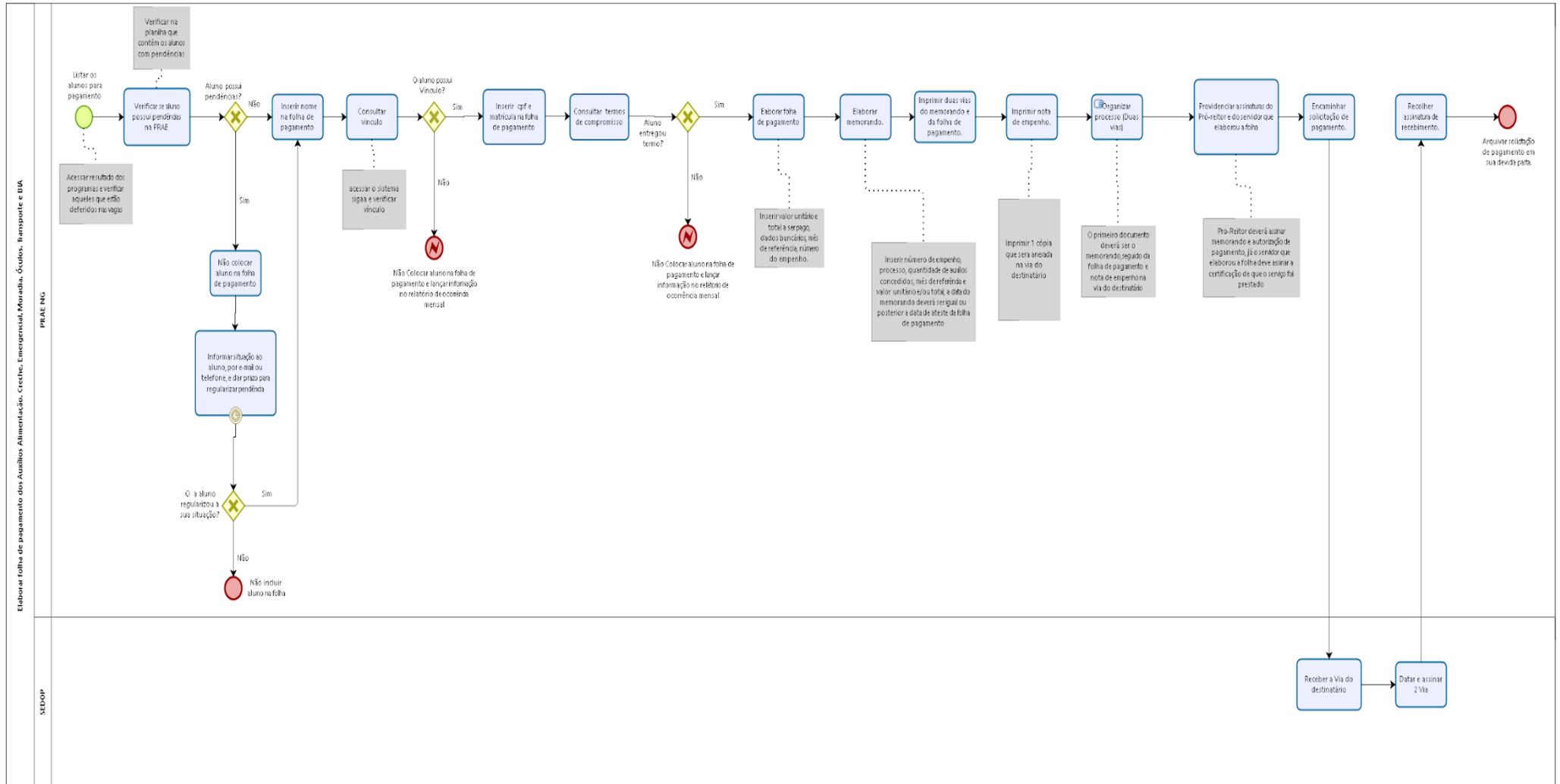
PRAE\_NG\_013: Elaborar inventário anual dos equipamentos da PRAE



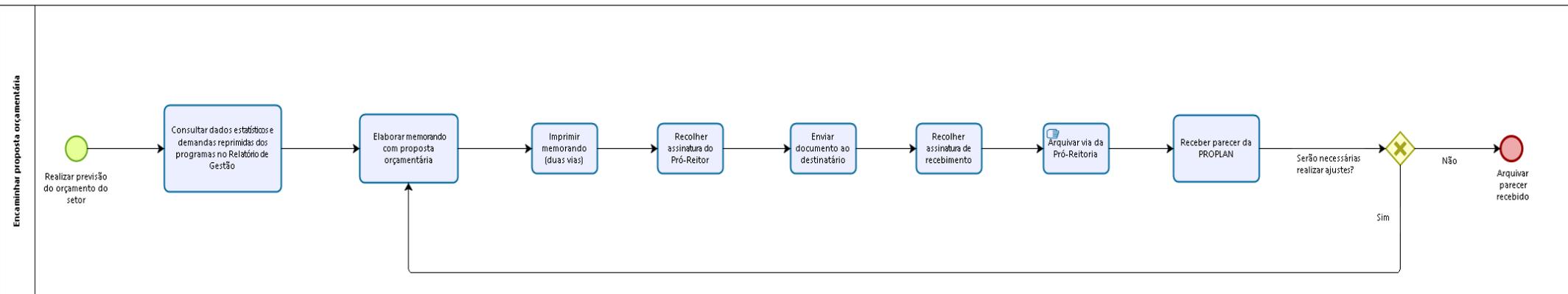
PRAE\_NG\_014: Divulgar relação de bens da PRAE



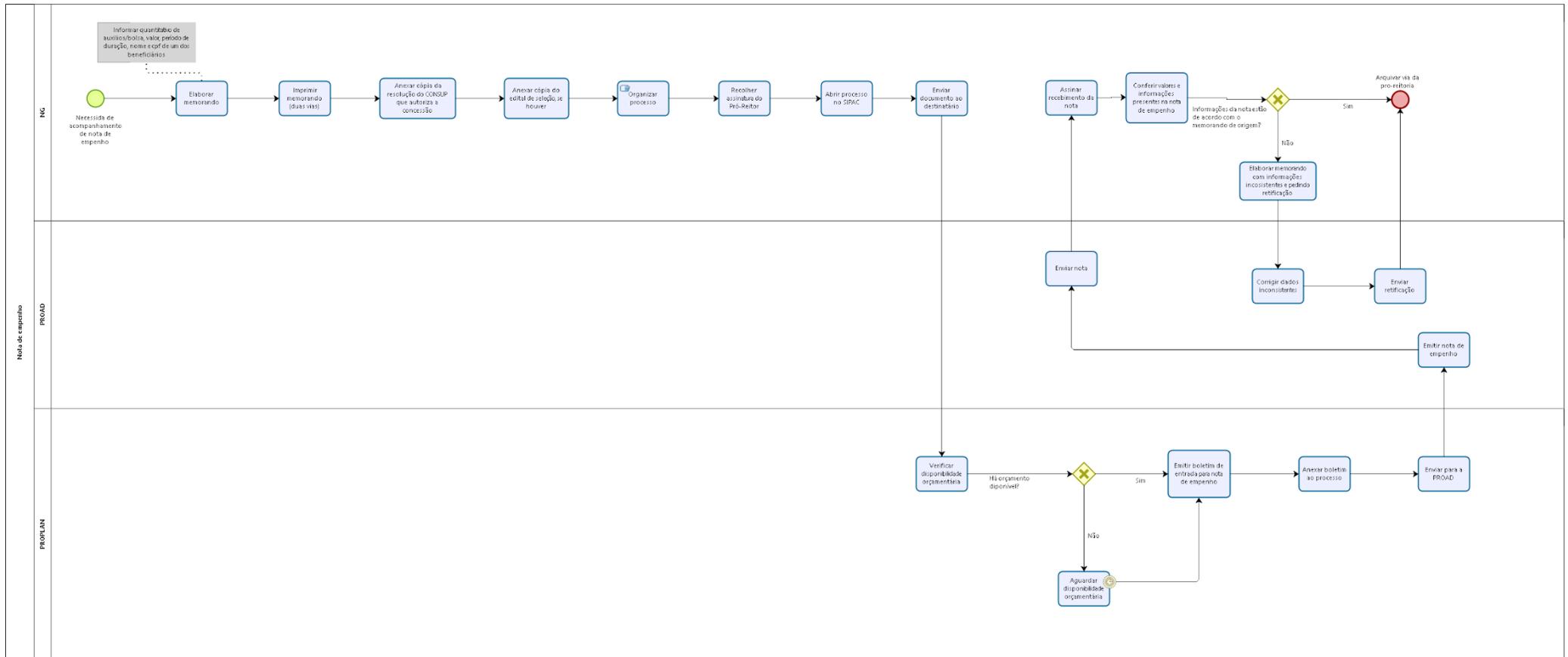
PRAE\_NG\_015: Elaborar folha de pagamento dos Auxílios Alimentação, Creche, Emergencial, Moradia, Óculos, Transporte e BIA



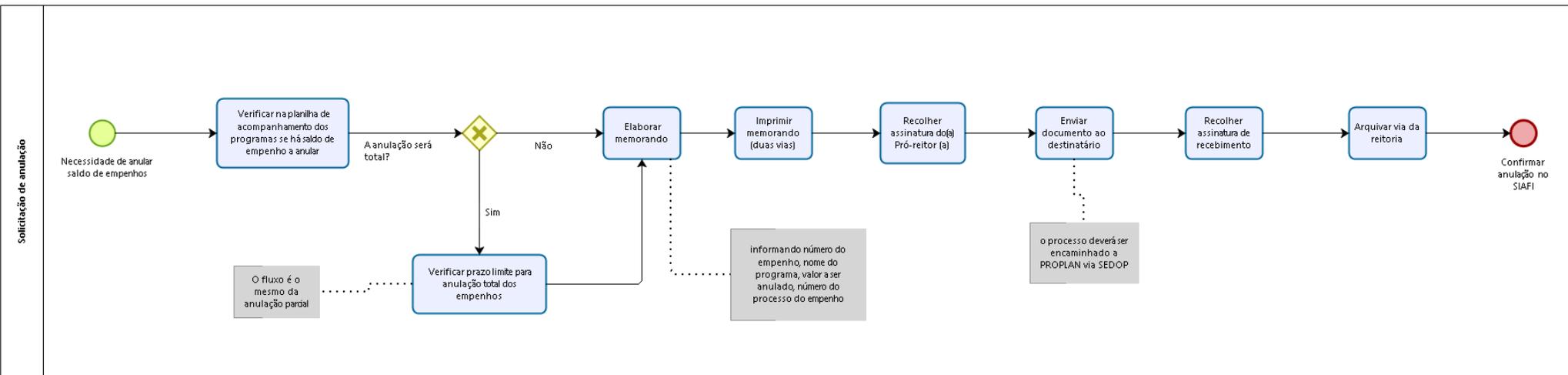
PRAE\_NG\_016: Encaminhar proposta orçamentária



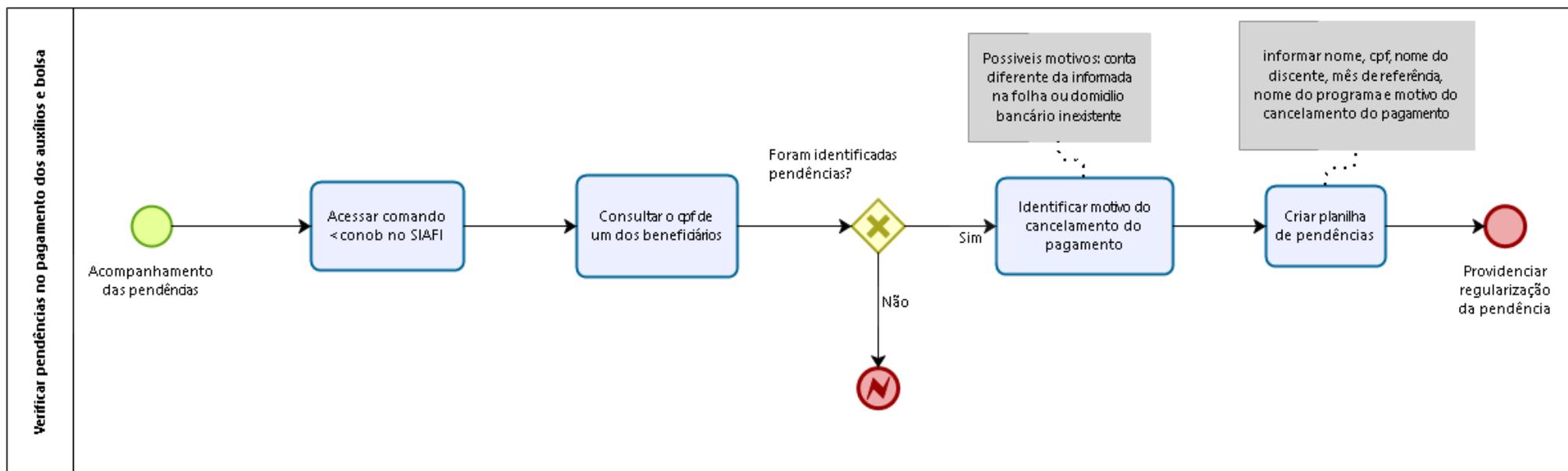
### PRAE\_NG\_017: Nota de empenho



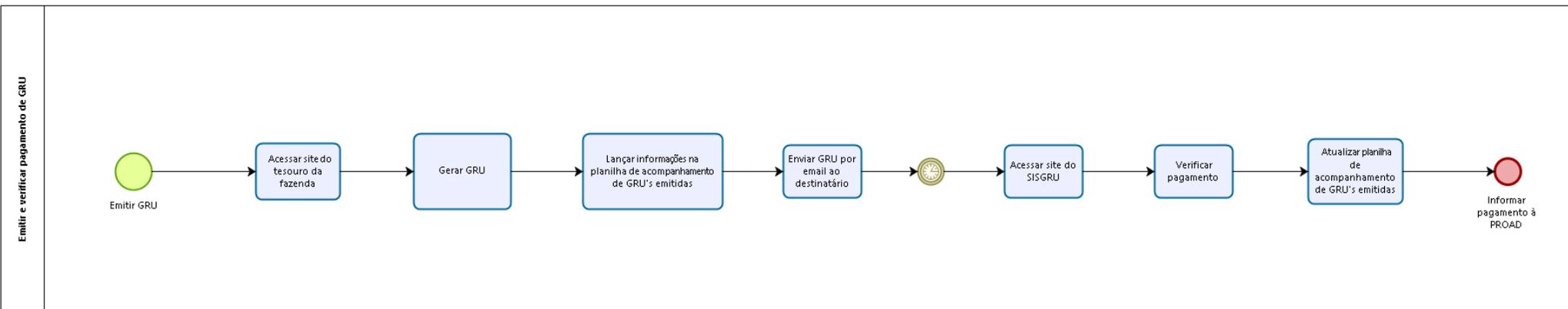
### PRAE\_NG\_018: Solicitação de anulação



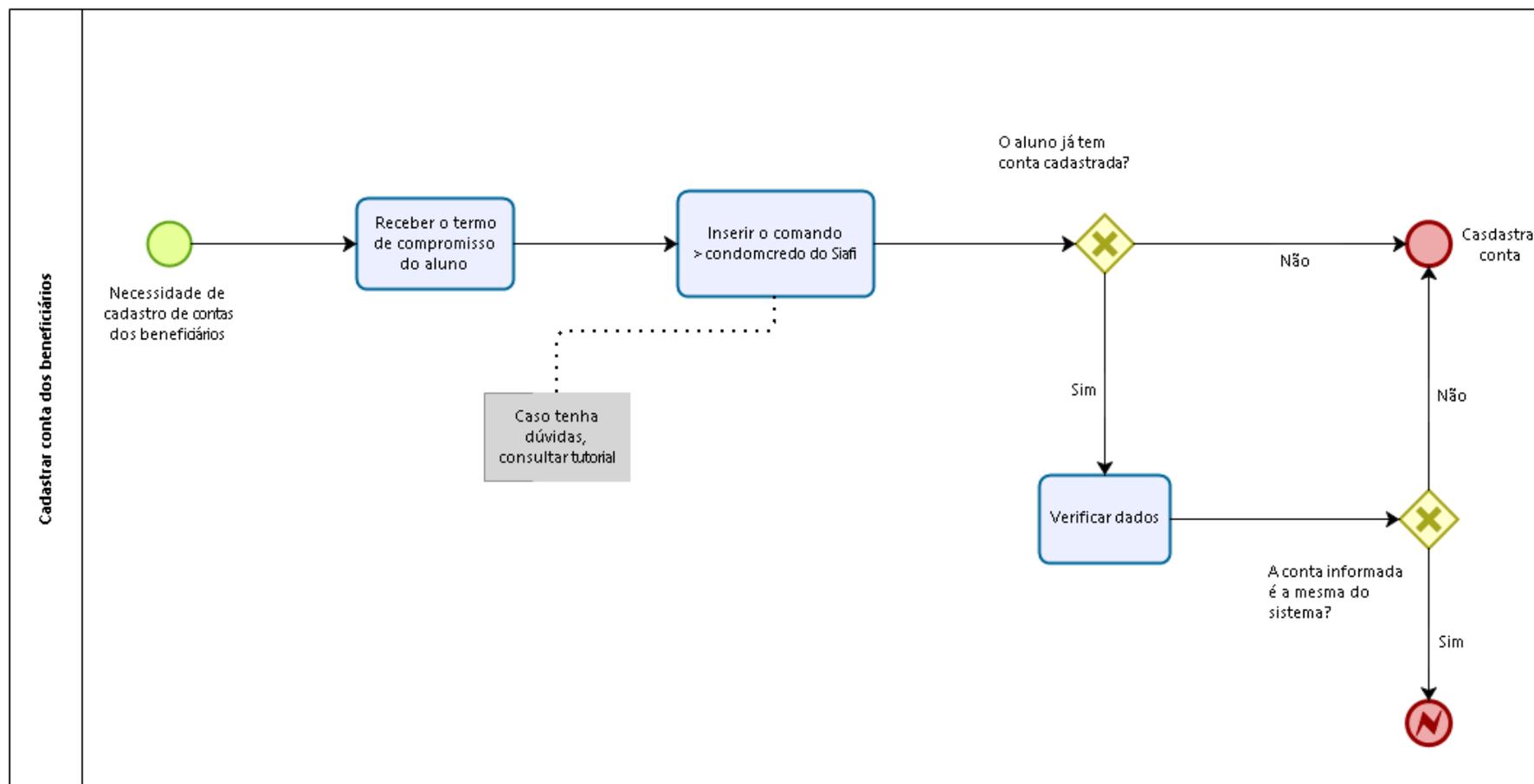
PRAE\_NG\_019: Verificar pendências no pagamento dos auxílios e bolsa



### PRAE\_NG\_020: Emitir e verificar pagamento de GRU

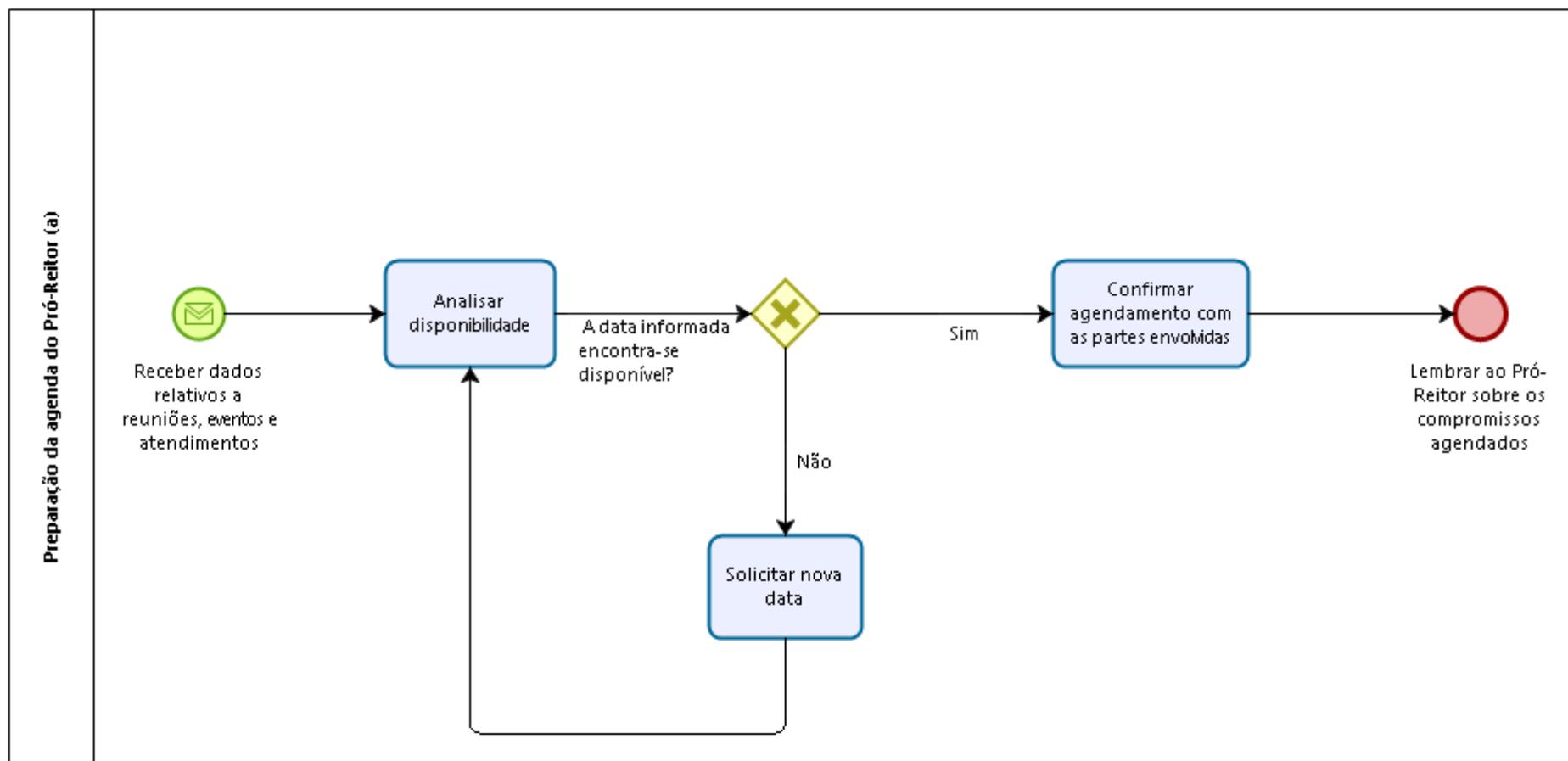


PRAE\_NG\_021: Cadastrar conta dos beneficiários

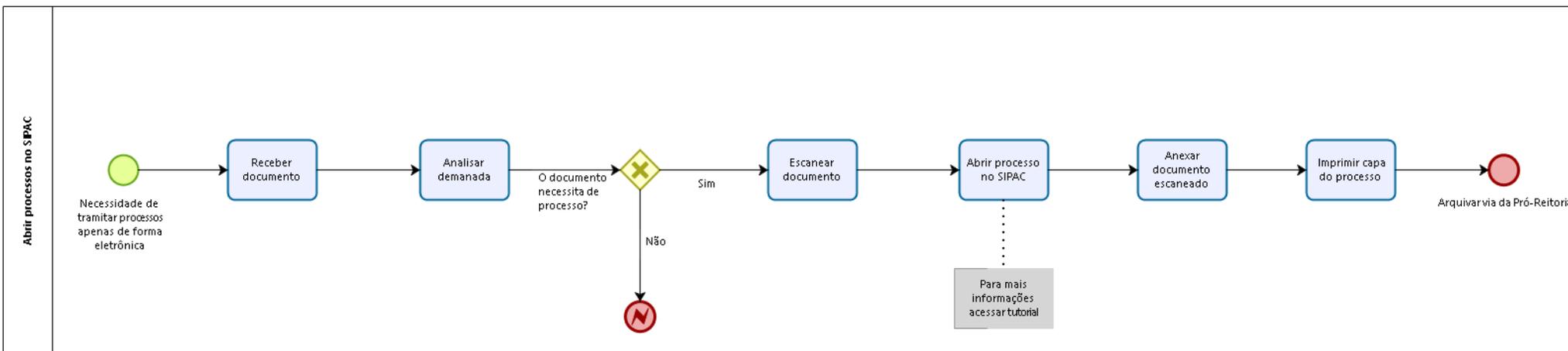




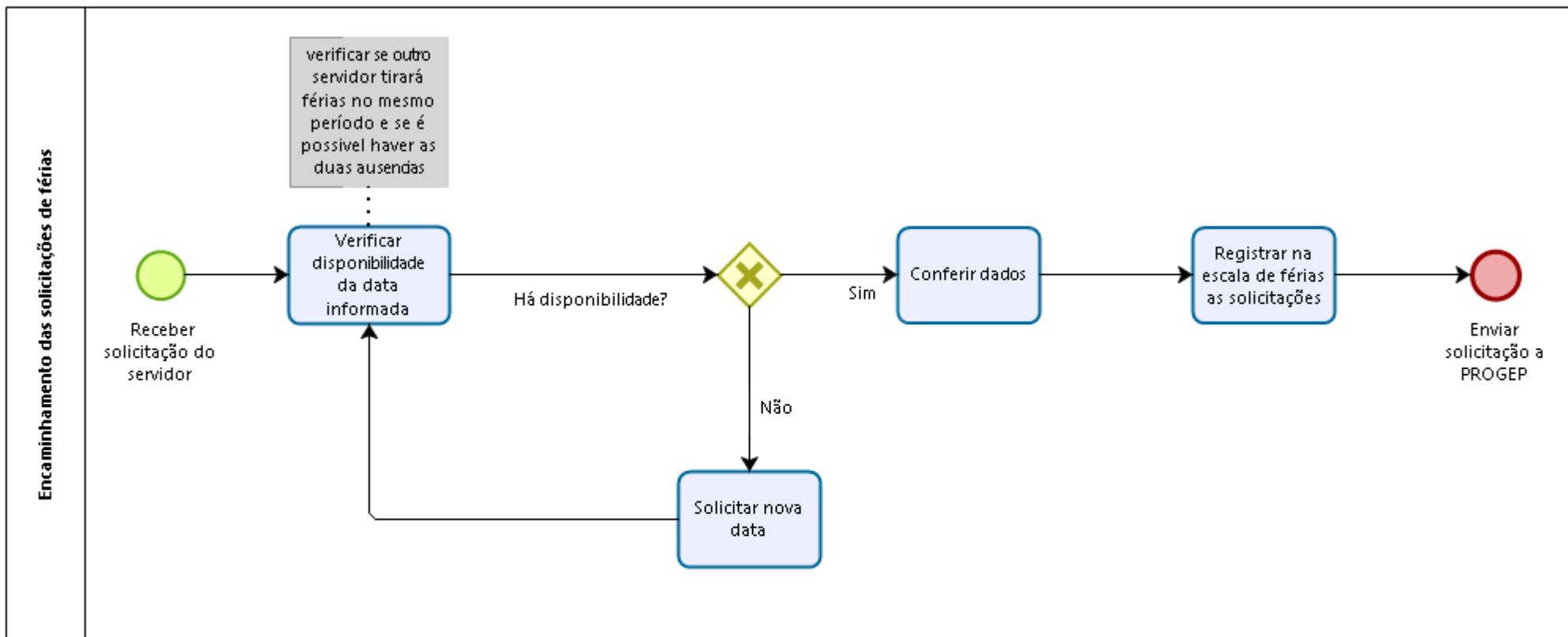
PRAE\_NG\_023: Preparação da agenda do (a) Pró-Reitor(a)



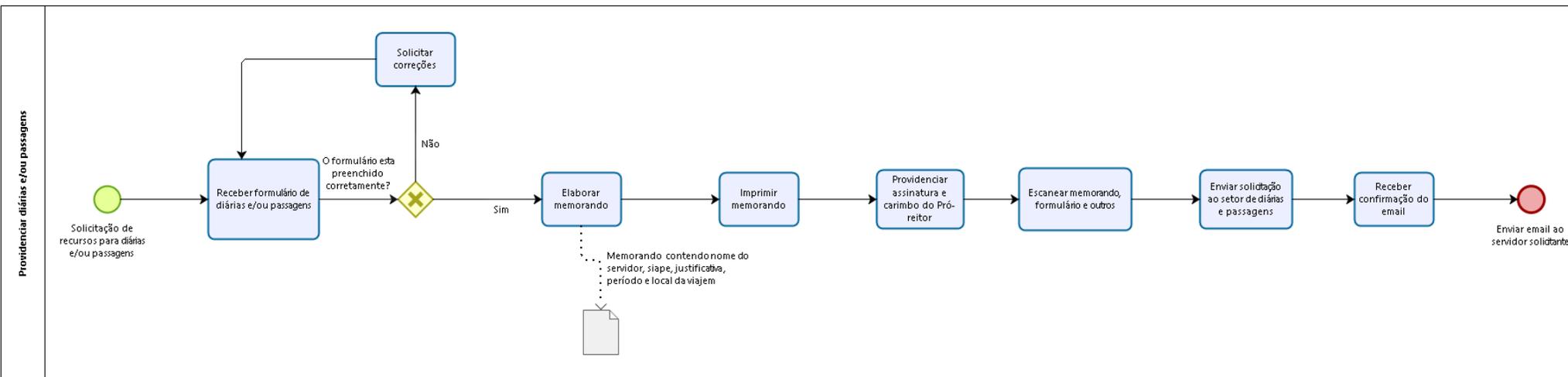
PRAE\_NG\_024: Abrir processos no SIPAC



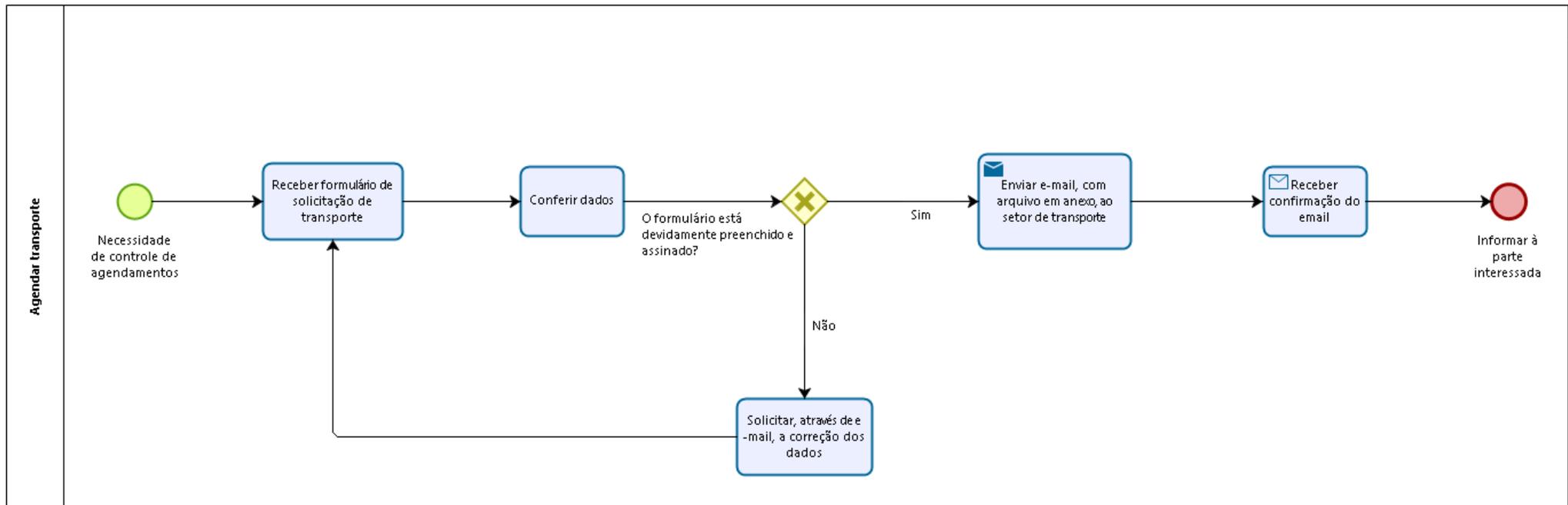
PRAE\_NG\_025: Encaminhamento das solicitações de férias



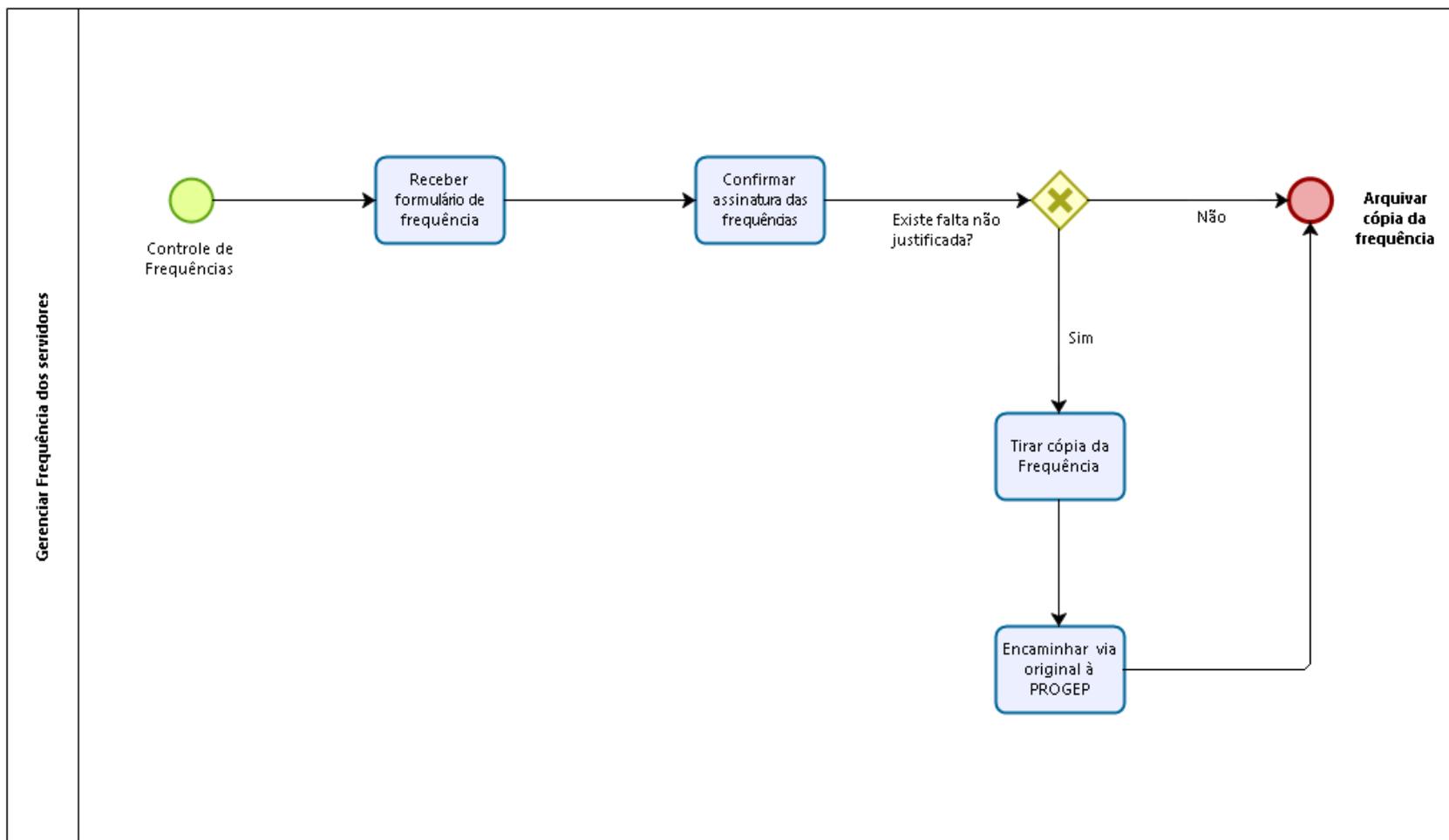
### PRAE\_NG\_026: Providenciar diárias e/ou passagens



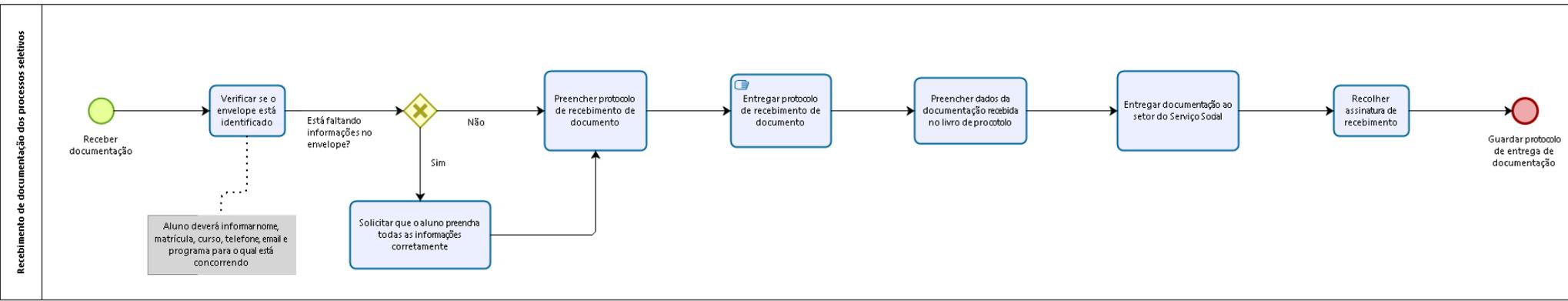
PRAE\_NG\_027: Agendar transporte



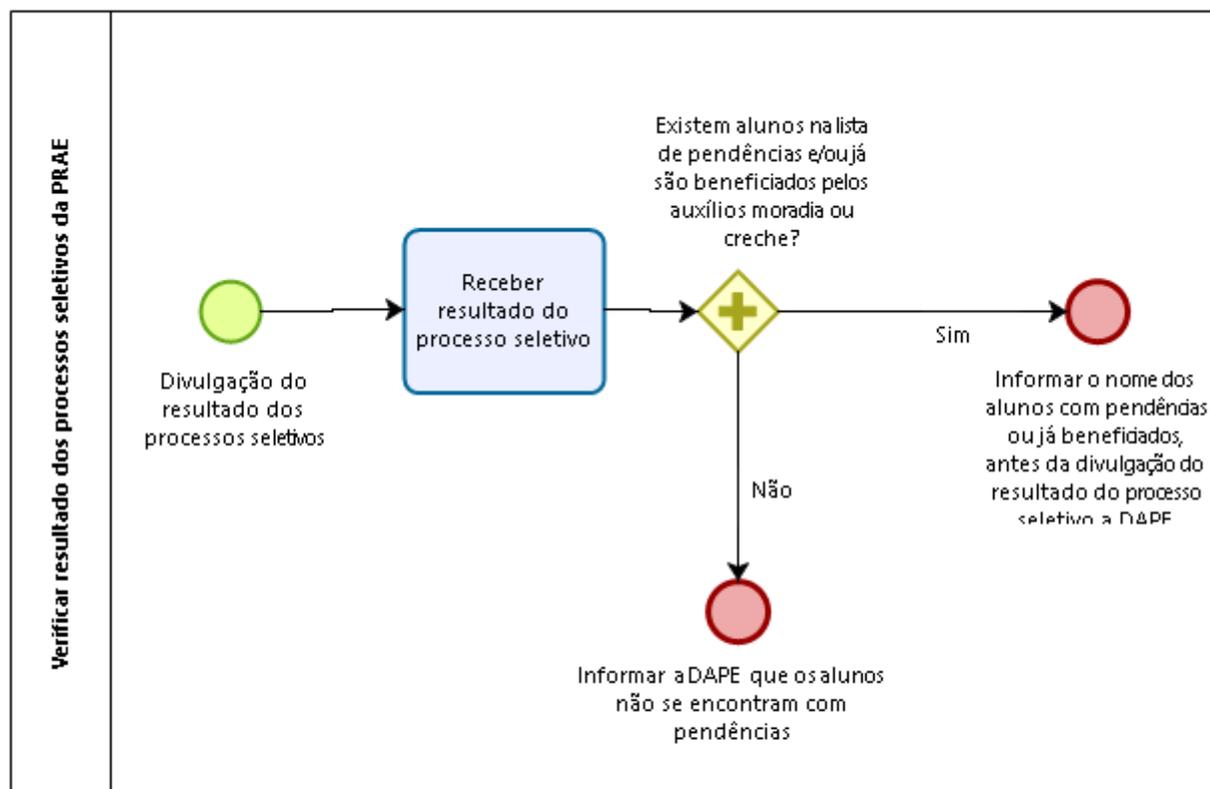
PRAE\_NG\_028: Gerenciar Frequência dos servidores



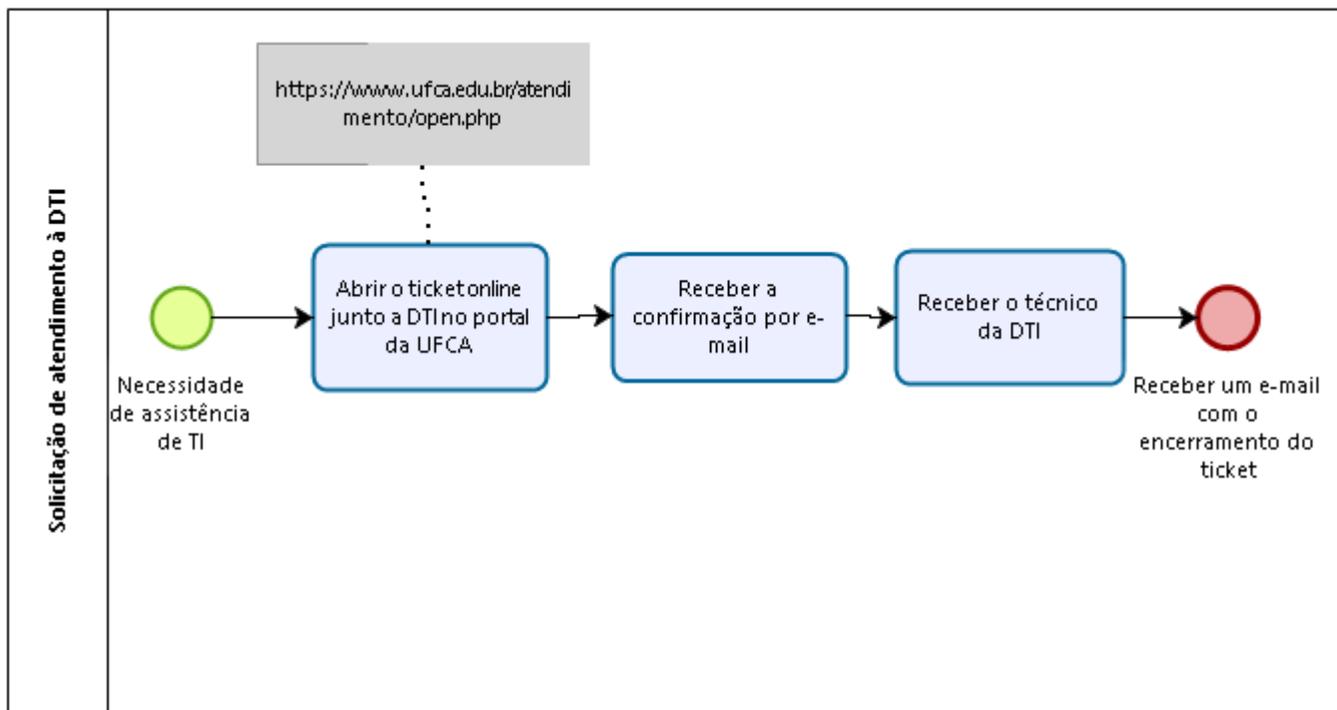
PRAE\_NG\_029: Recebimento de documentação dos processos seletivos



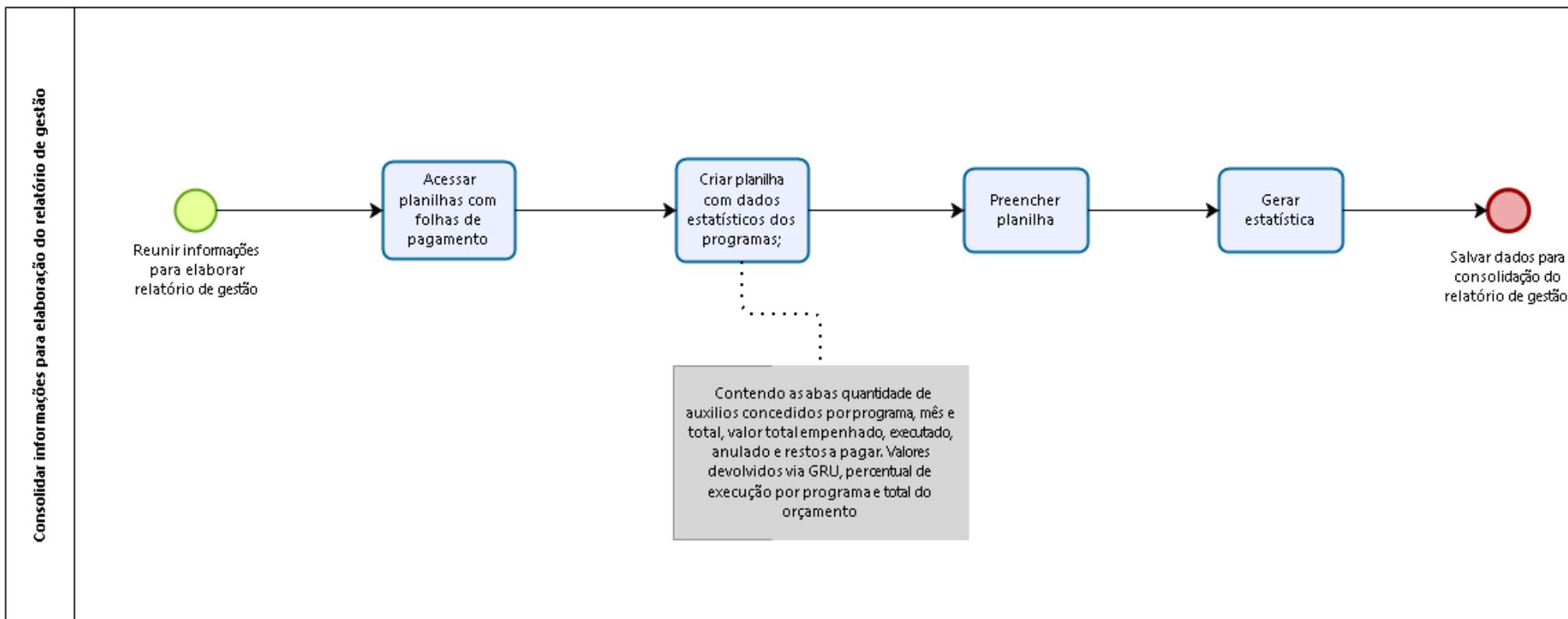
PRAE\_NG\_030: Verificar resultado dos processos seletivos da PRAE



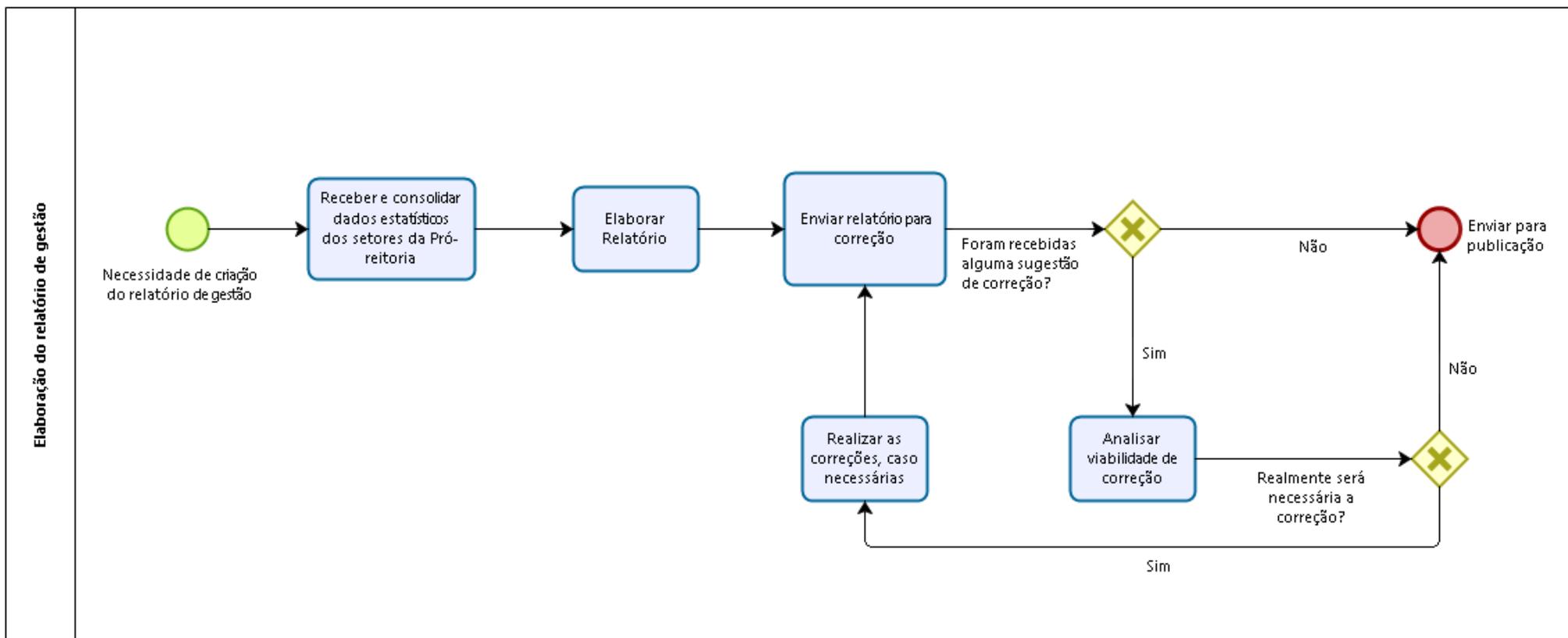
PRAE\_NG\_031: Solicitação de atendimento à DTI



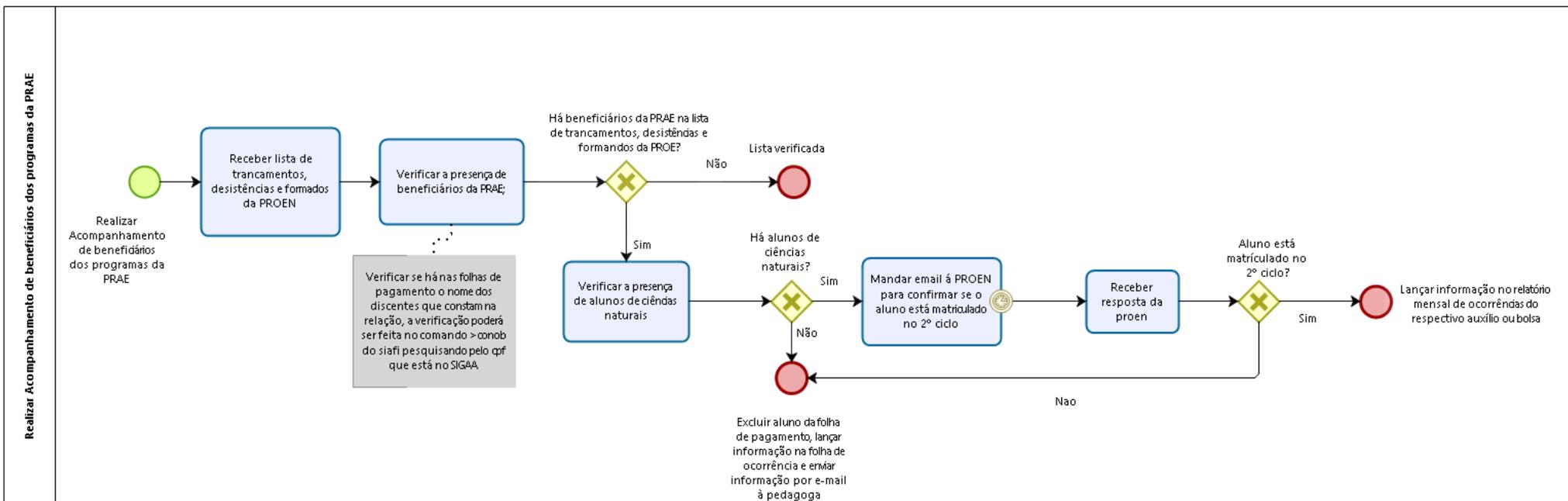
PRAE\_NG\_032: Consolidar informações para elaboração do relatório de gestão



PRAE\_NG\_033: Elaboração do relatório de gestão



PRAE\_NG\_034: Realizar acompanhamento de beneficiários dos programas da PRAE



#### 4.6 Processos realizados pela Coordenadoria de Atenção e Integração Estudantil

A Coordenadoria de Atenção e Integração Estudantil (CAIE) tem por objetivo planejar, coordenar, regulamentar os programas e executar ações que visem à permanência dos estudantes na universidade, desenvolvendo programas associados aos requisitos do PNAES e prestar orientação social aos discentes. Restringir o acesso à documentação pessoal sigilosa dos discentes aos servidores responsáveis pela análise documental do estudante e tornar público os programas, editais e resultados referentes aos processos seletivos da coordenadoria, como também comunicar ao aluno beneficiário sobre a suspensão e cancelamento do benefício, observando o decreto 7.234 PNAES, resolução Nº 16/2014/ CONSUP e seus anexos, portarias e demais dispositivos legais.

Os processos da CAIE que são: Promoção de mecanismos de permanência estudantil e Realização de processos seletivos dos programas, contribuem para o macroprocesso C2 Gerenciar os assuntos estudantis, através da execução dos os seguintes subprocessos:

**PRAE\_CAIE\_001:** Elaboração de Editais

**PRAE\_CAIE\_002:** Elaborar formulário para inscrição dos programas no *forms*

**PRAE\_CAIE\_003:** Elaborar Resolução

**PRAE\_CAIE\_004:** Realizar processo seletivo dos programas da PRAE

**PRAE\_CAIE\_005:** Suspensão ou cancelamento de benefícios

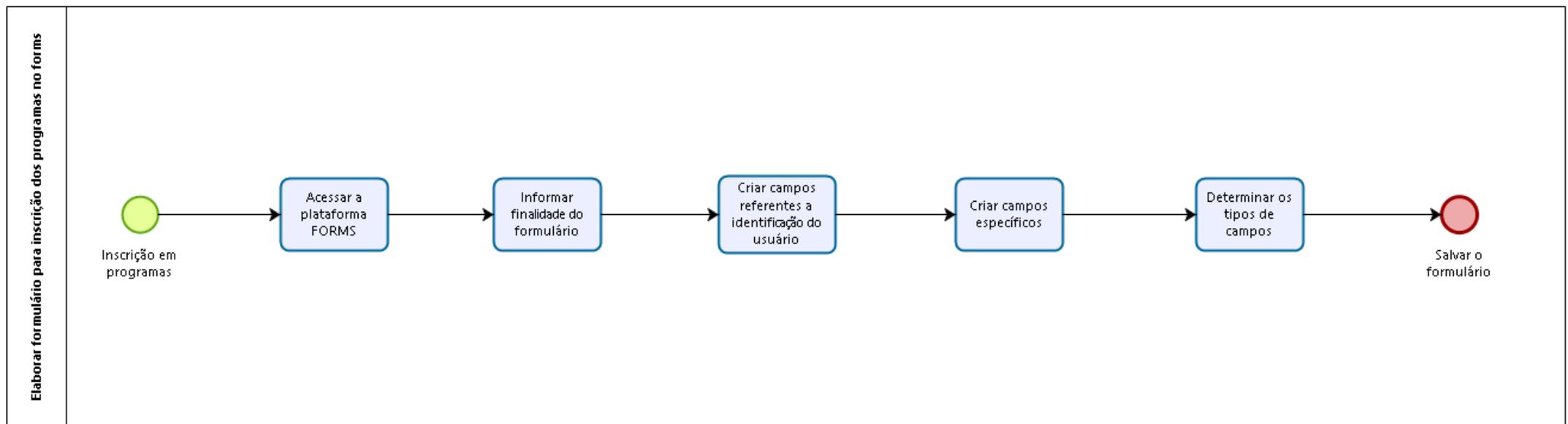
**PRAE\_CAIE\_006:** Homologação do Programa Bolsa Permanência do MEC

**PRAE\_CAIE\_007:** Divulgar resultados no portal

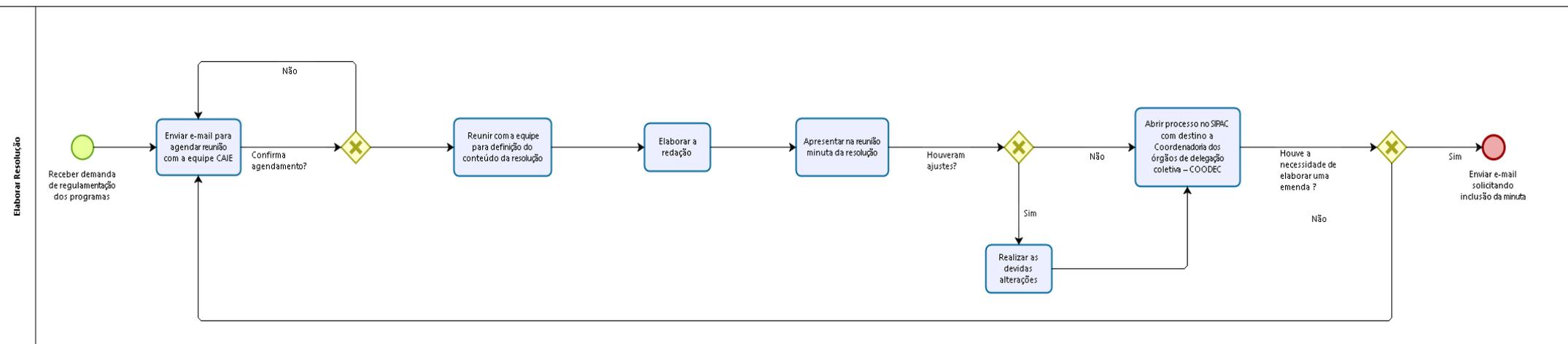
O fluxograma de cada processo listado acima é apresentado, a seguir, na sequência em que foram expostos.



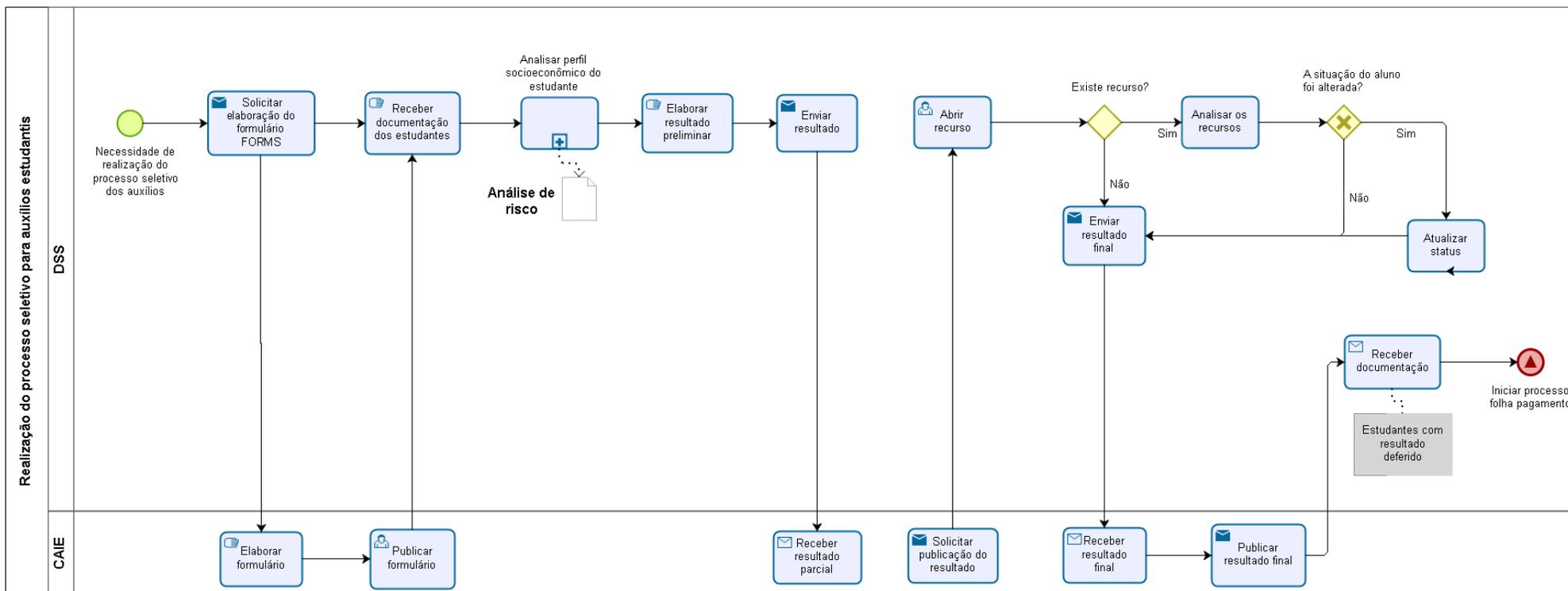
PRAE\_CAIE\_002: Elaborar formulário para inscrição dos programas no forms



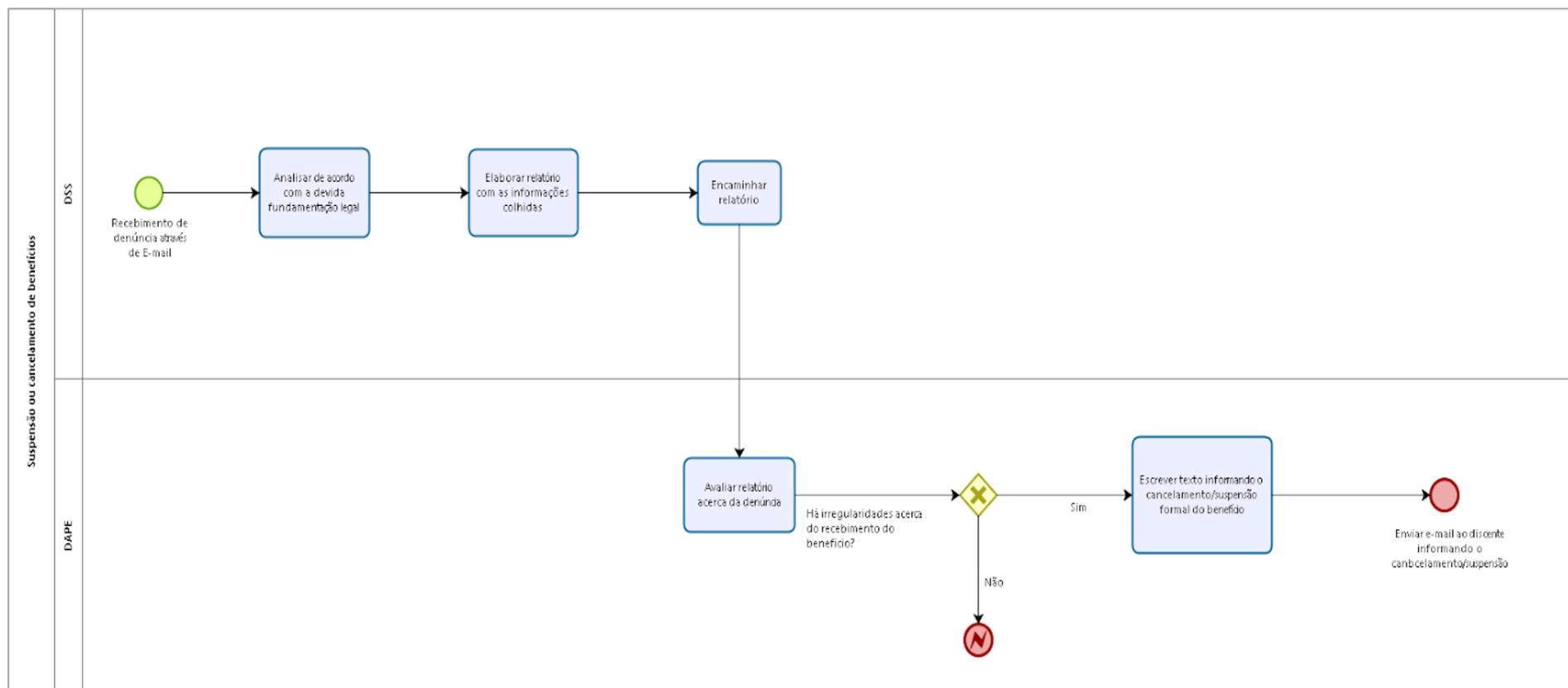
PRAE\_CAIE\_003: Elaborar Resolução



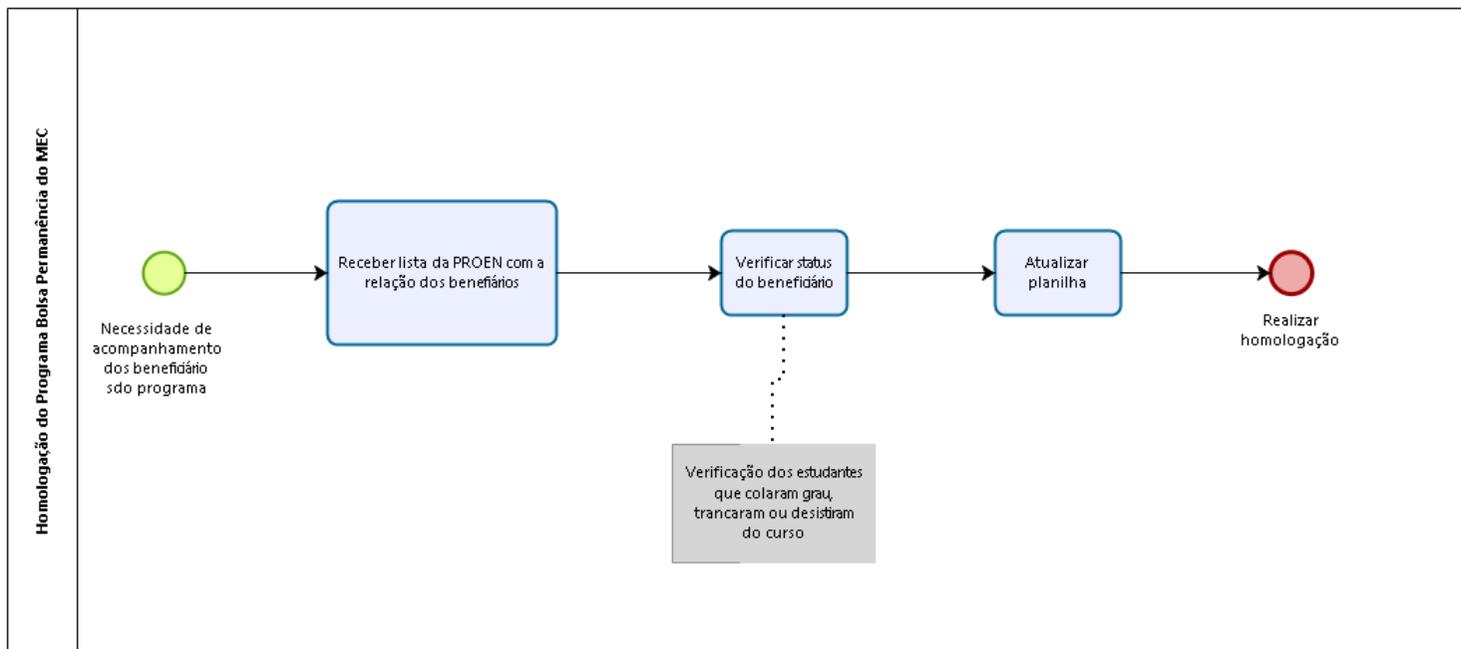
PRAE\_CAIE\_004: Realizar processo seletivo dos programas da PRAE



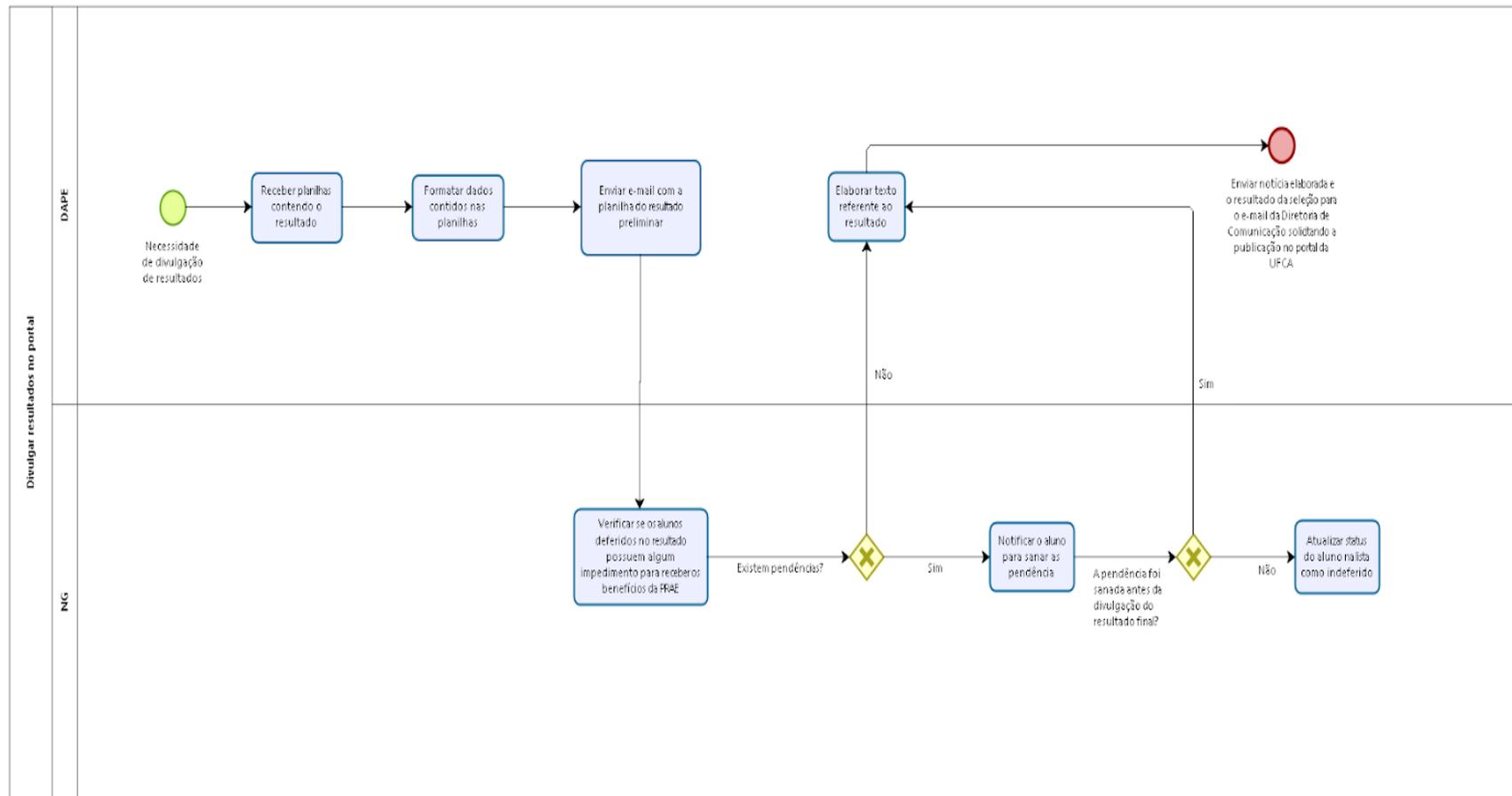
PRAE\_CAIE\_005: Suspensão ou cancelamento de benefícios



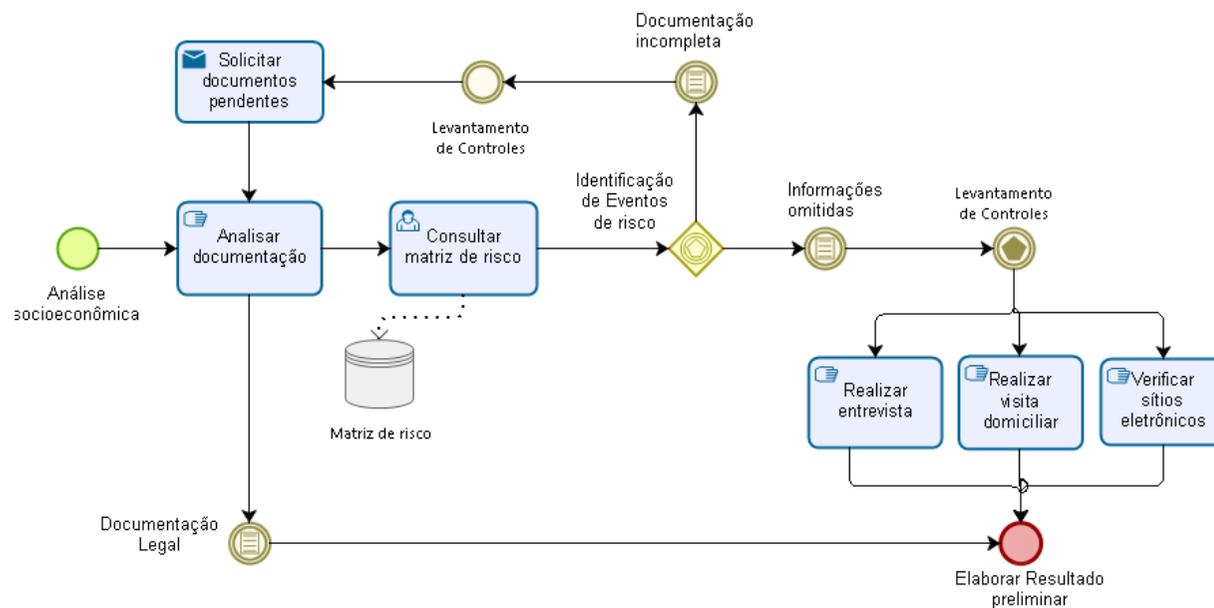
PRAE\_CAIE\_006: Homologação do Programa Bolsa Permanência do MEC



PRAE\_CAIE\_007: Divulgar resultados no portal



PRAE\_CAIE\_007.1: Análise socioeconômica



#### 4.7 Processos realizados pela Coordenadoria de Apoio ao Desenvolvimento Discente

A Coordenadoria de Apoio ao Desenvolvimento Discente (CADD) tem por objetivo planejar, coordenar, e executar ações que visem diminuir as taxas de evasão e retenção e melhorar o desempenho acadêmico dos estudantes. Oferecer atendimento psicopedagógico e moradia universitária. Restringir o acesso das fichas de atendimento psicopedagógicas e planilhas de acompanhamento dos discentes. Comunicar as informações, sob sua responsabilidade, às partes interessadas. Observar os decretos, portarias, resoluções e demais dispositivos legais.

Os processos da CADD que são: Gestão de ações do setor pedagógico; Acompanhamento dos beneficiários do PNAES, Avaliação do PNAES; Realização de eventos e campanhas educativas em saúde; Realização de campanhas de vacinação; Atendimento psiquiátrico; Encaminhamento para atendimento multidisciplinar em saúde; Realização de pesquisas sobre Qualidade de Vida do estudante universitário; Realização de Atendimento psicológico; Realização de Eventos relacionados à promoção da saúde mental e Elaboração de Materiais textuais e hipertextuais de psicoeducação, contribuem para o macroprocesso: C2 Gerenciar os assuntos estudantis e C3 Promover a gestão de pessoas, a qualidade de vida e a acessibilidade, através da execução dos os seguintes subprocessos:

**PRAE\_CADD\_001:** Atendimento Psicológico

**PRAE\_CADD\_002:** Ações para a permanência e desenvolvimento estudantil

**PRAE\_CADD\_003:** Preceptorial de estagiários de graduação em Psicologia

**PRAE\_CADD\_004:** Encaminhamentos para serviços públicos e privados na área de saúde e assistência social

**PRAE\_CADD\_005:** Desenvolver pesquisas científicas

**PRAE\_CADD\_006:** Realização de visitas ou atendimentos fora da UFCA

**PRAE\_CADD\_007:** Solicitação de diária para realização de visita para atendimento

**PRAE\_CADD\_008:** Acompanhamento do rendimento acadêmico

**PRAE\_CADD\_009:** Contabilização das atividades realizadas no setor pedagógico

**PRAE\_CADD\_010:** Analisar a retenção e evasão dos discentes

**PRAE\_CADD\_011:** Planejamento das ações

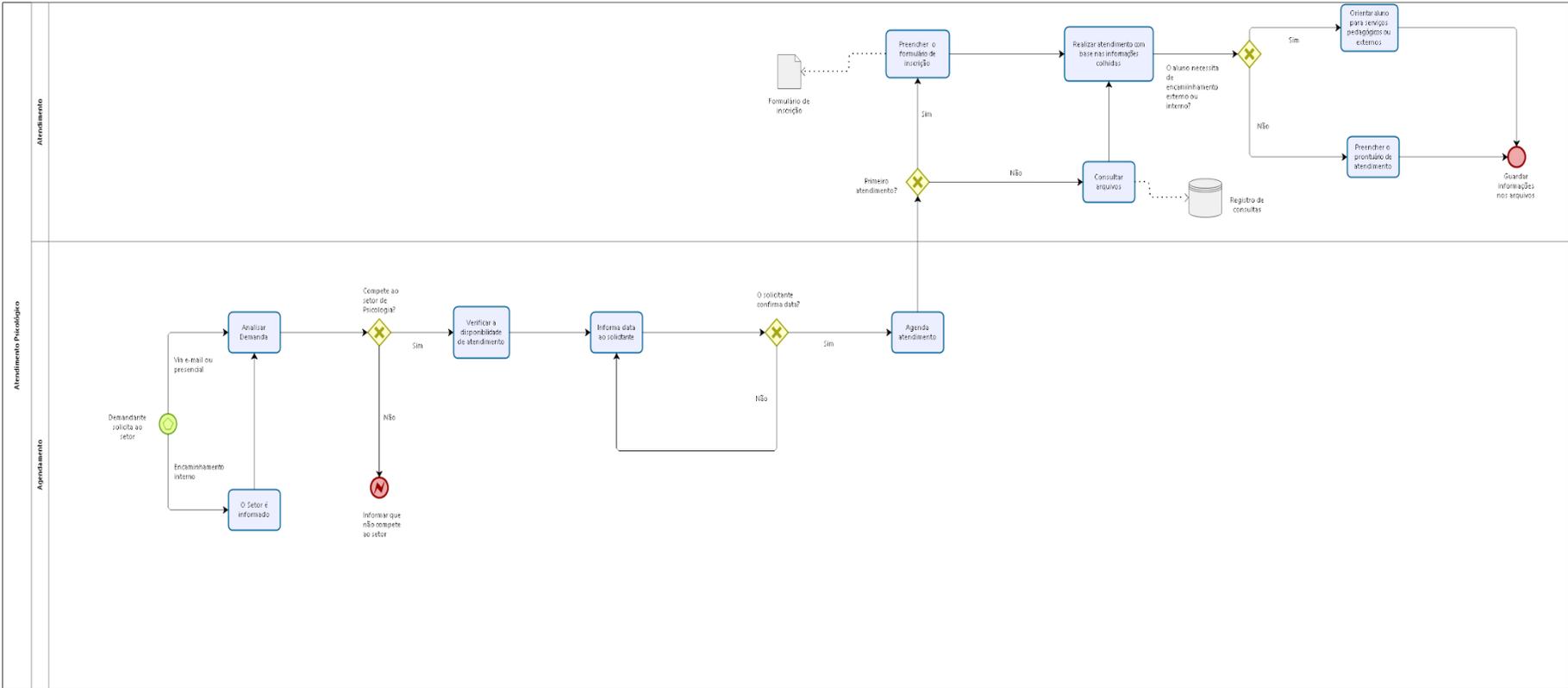
**PRAE\_CADD\_012:** Acompanhamento dos beneficiários PNAES

**PRAE\_CADD\_013:** Avaliação do PNAES

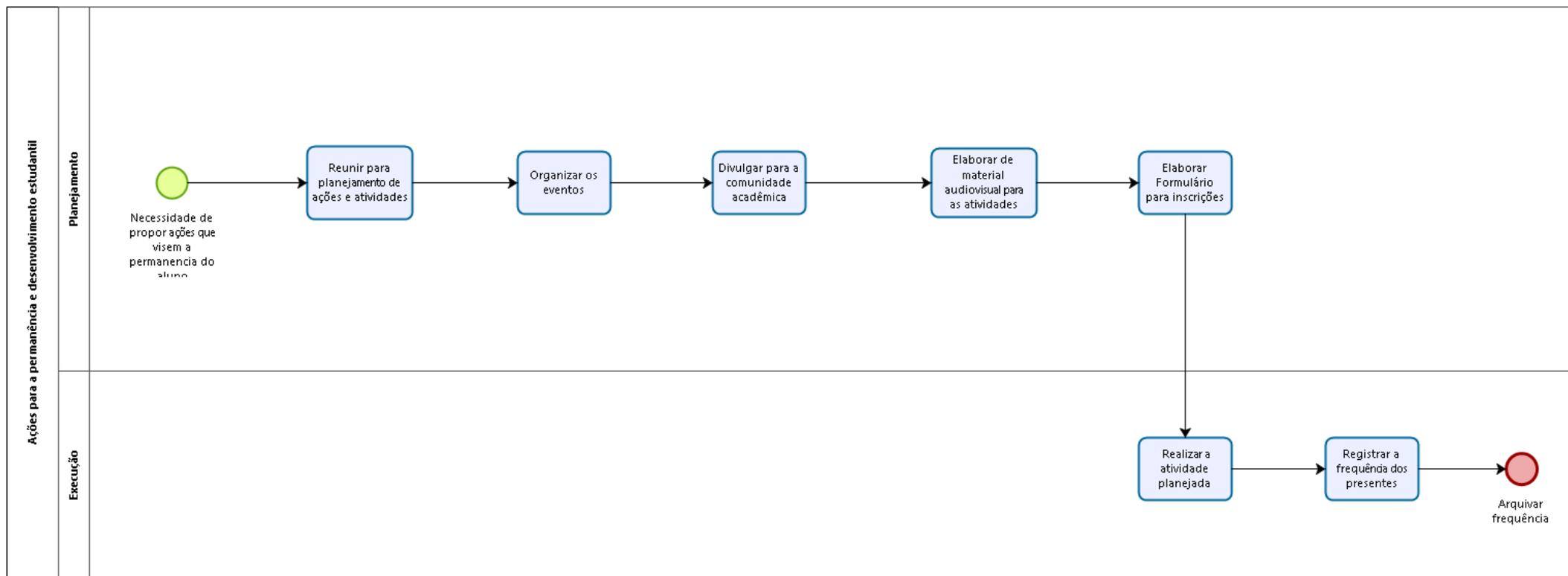
Neste link ([clique aqui](#)) encontra-se os Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

O fluxograma de cada processo listado acima é apresentado, a seguir, na sequência em que foram expostos.

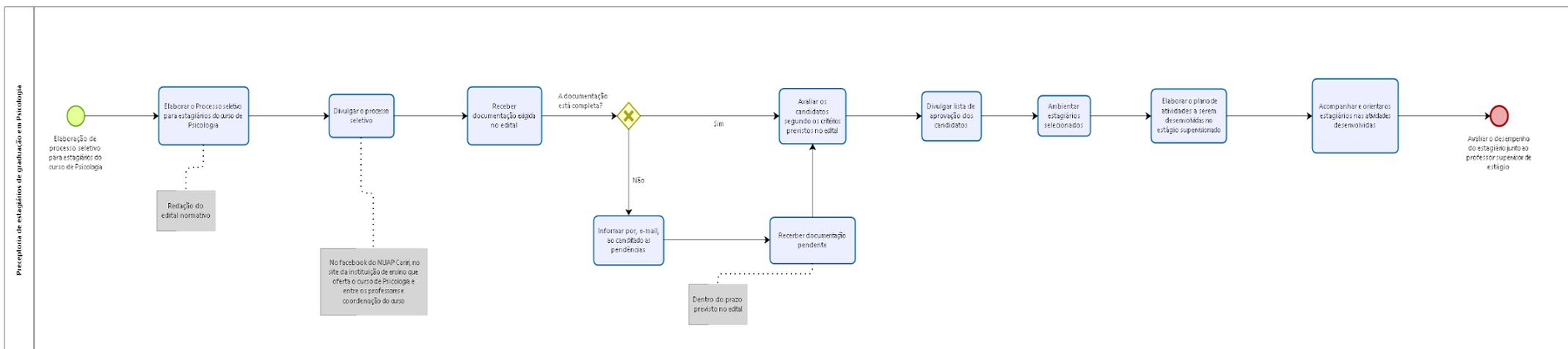
# PRAE\_CADD\_001: Atendimento Psicológico



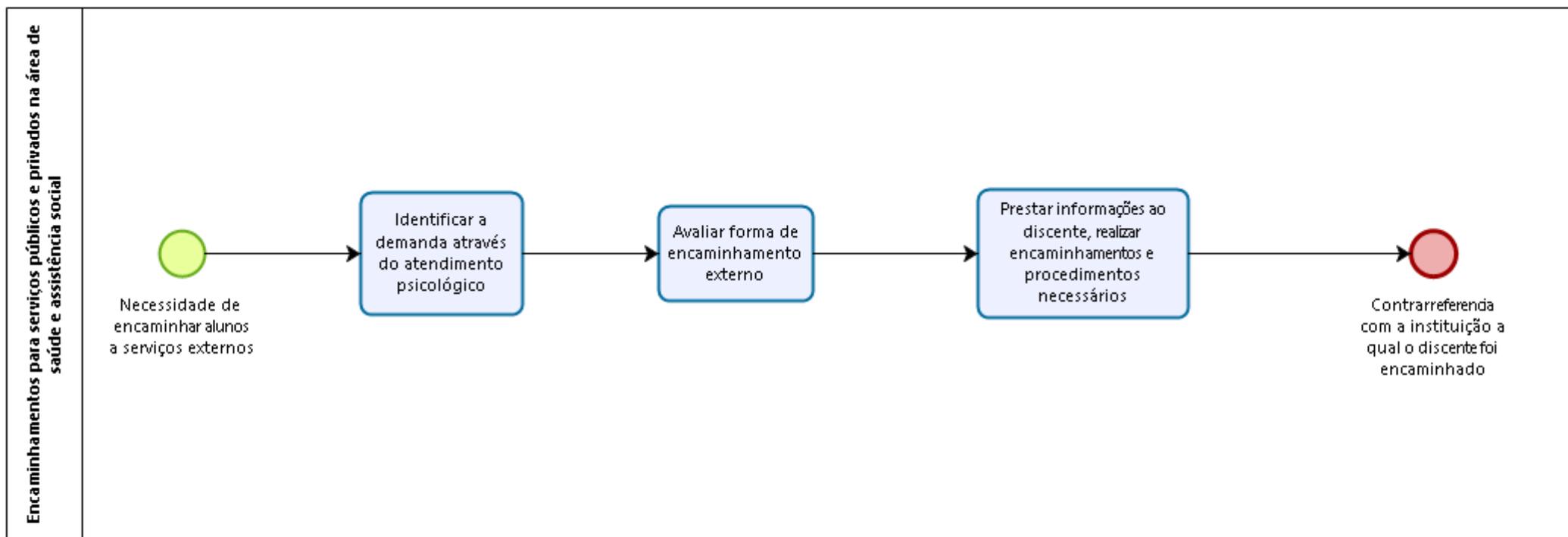
PRAE\_CADD\_002: Ações para a permanência e desenvolvimento estudantil



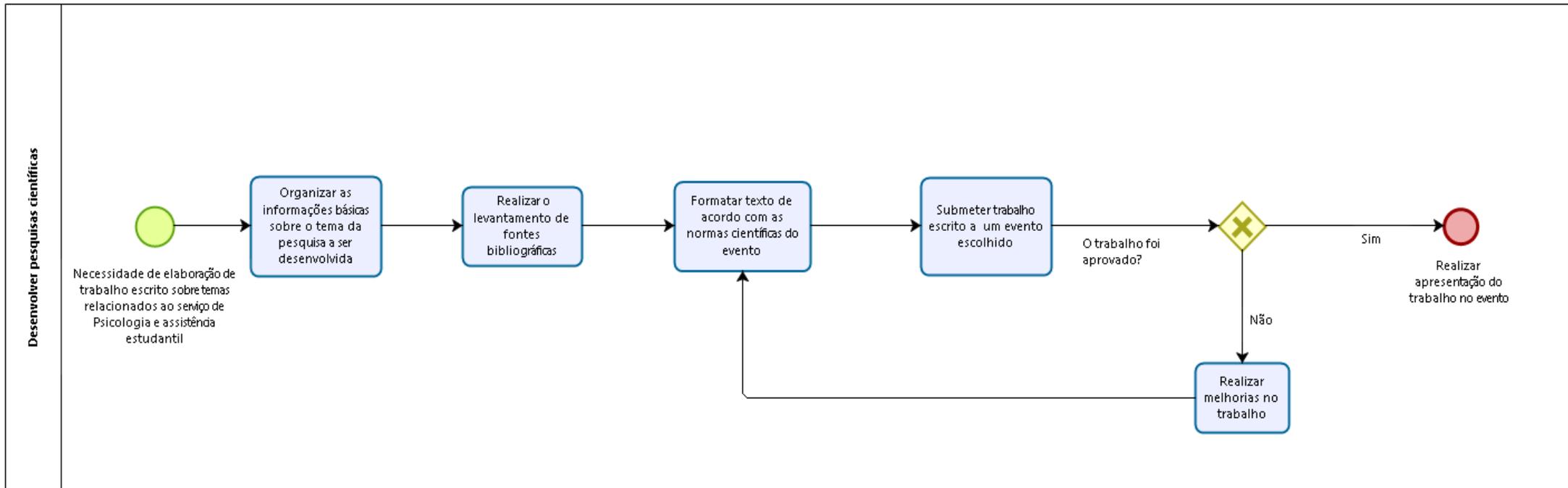
### PRAE\_CADD\_003: Preceptoría de estagiários de graduação em Psicologia



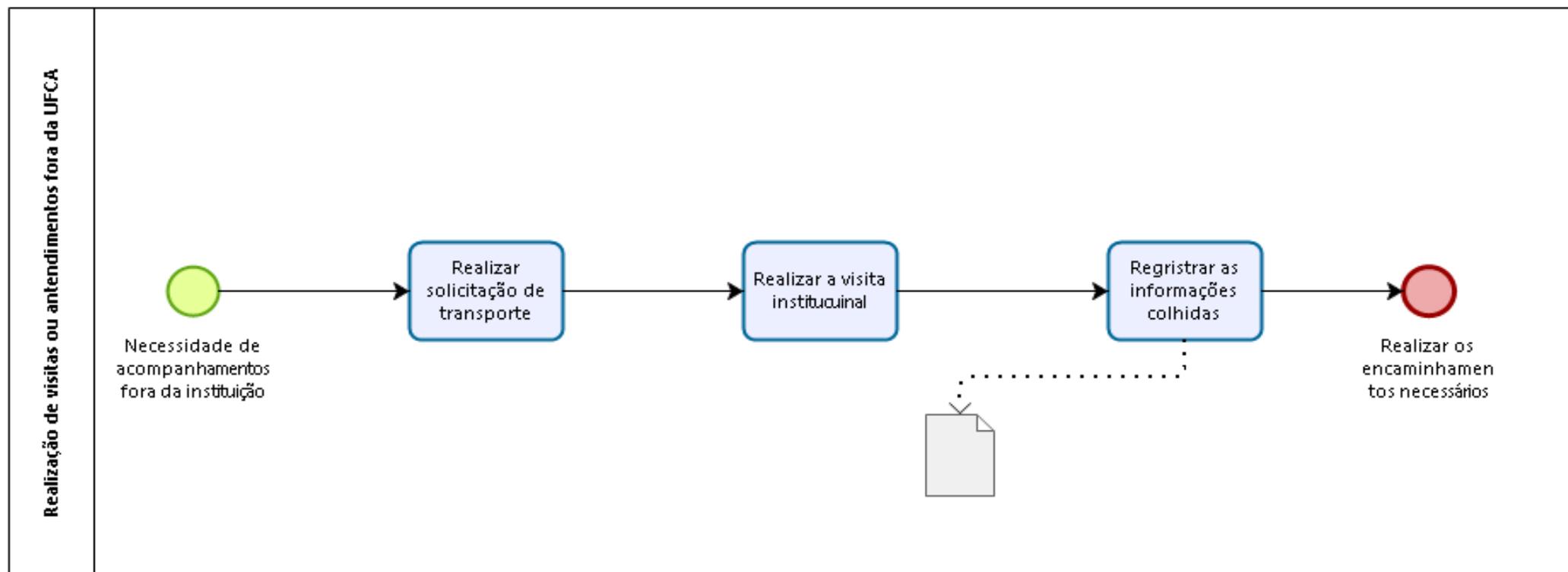
PRAE\_CADD\_004: Encaminhamentos para serviços públicos e privados na área de saúde e assistência social



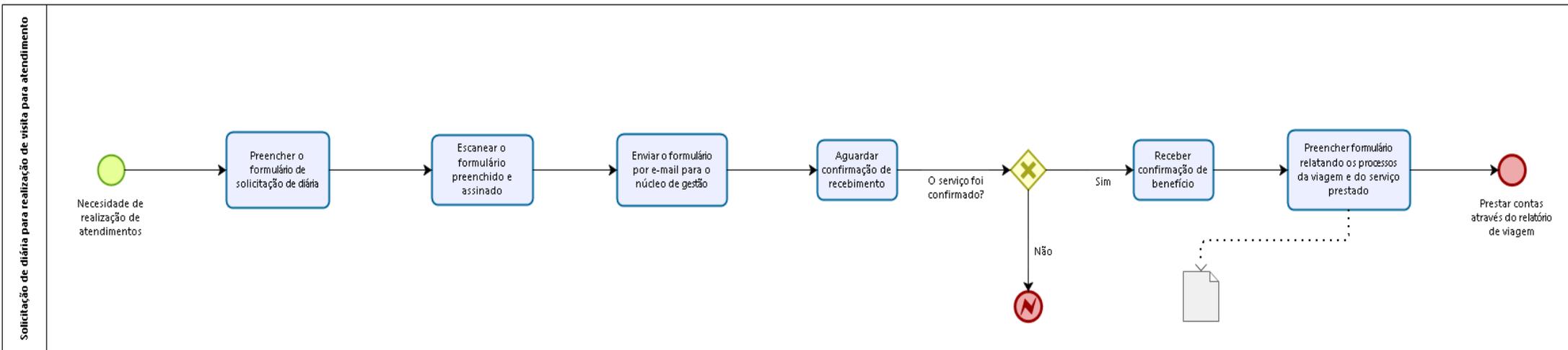
PRAE\_CADD\_005: Desenvolver pesquisas científicas



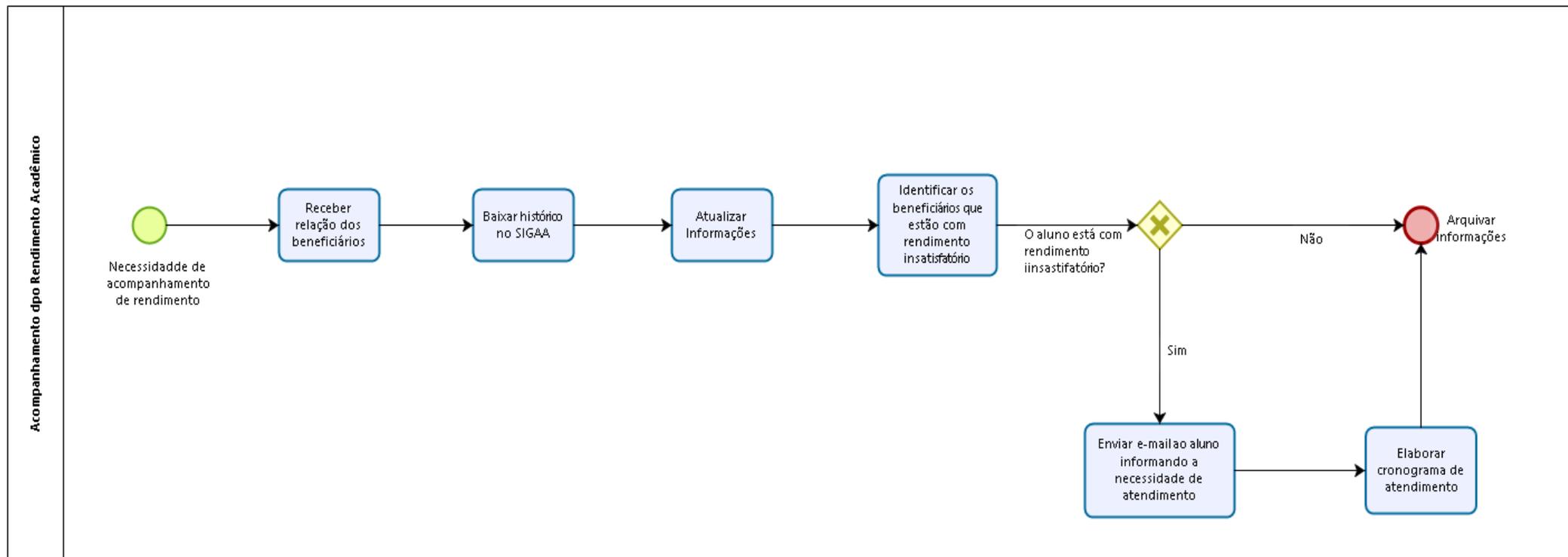
PRAE\_CADD\_006: Realização de visitas ou atendimentos fora da UFCA



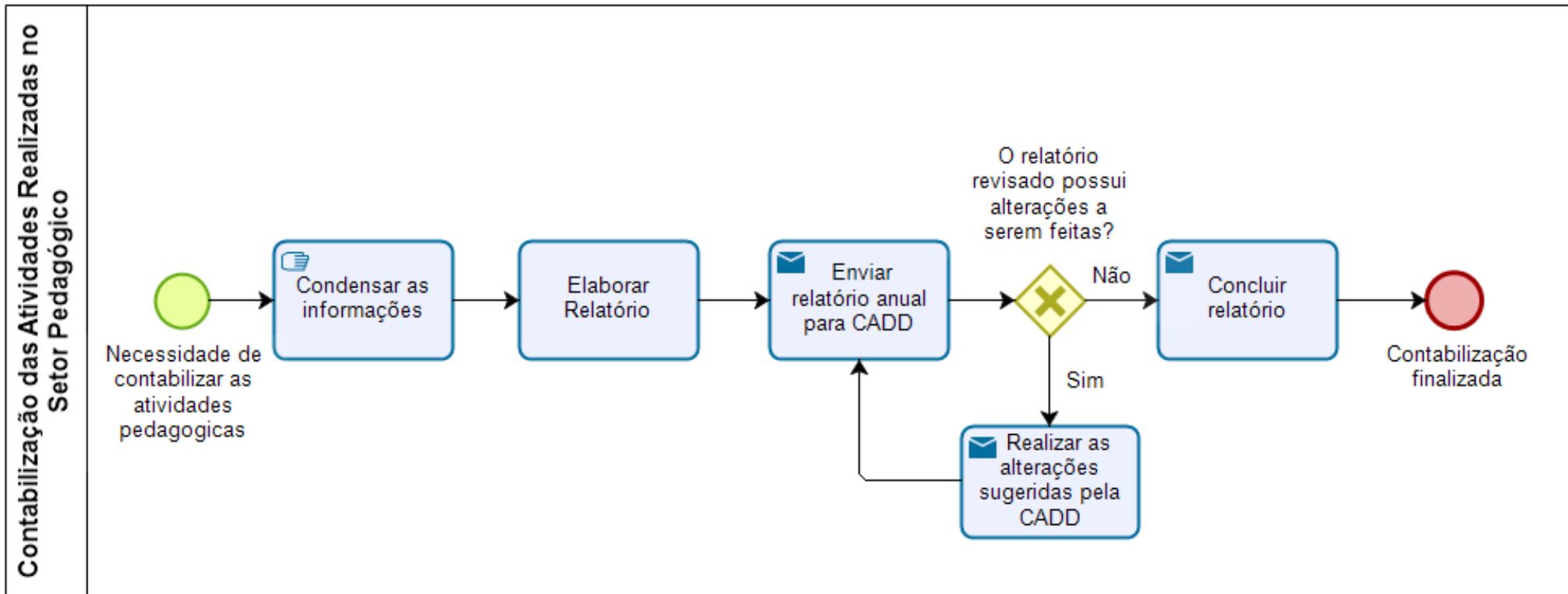
PRAE\_CADD\_007: Solicitação de diária para realização de visita para atendimento



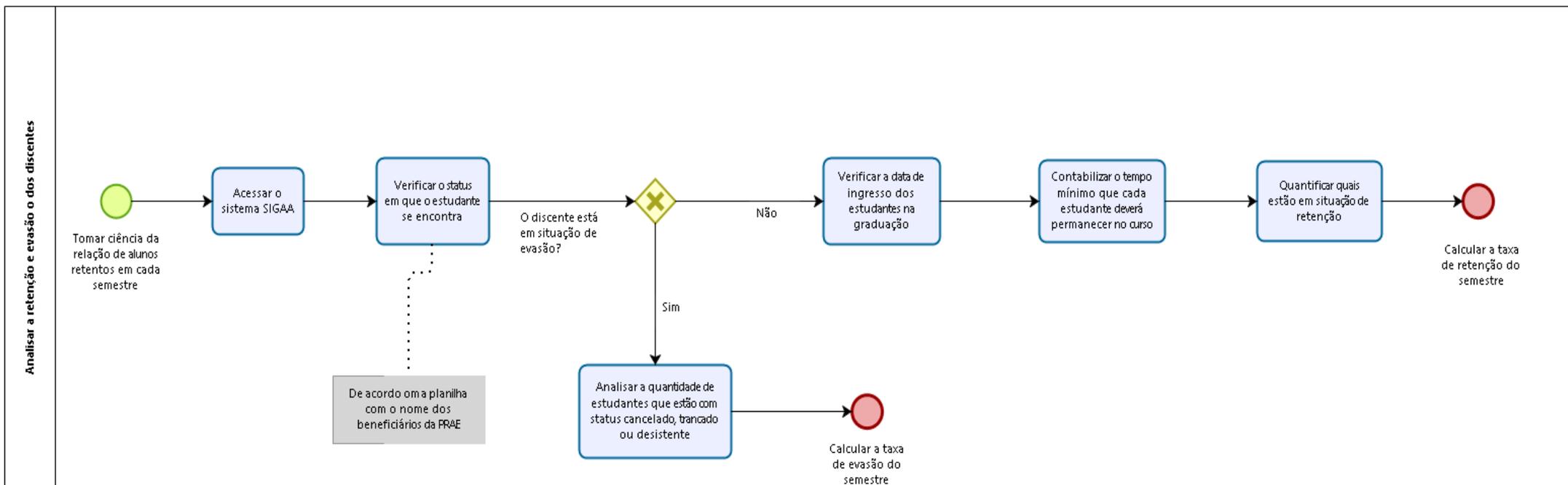
PRAE\_CADD\_008: Acompanhamento do rendimento acadêmico



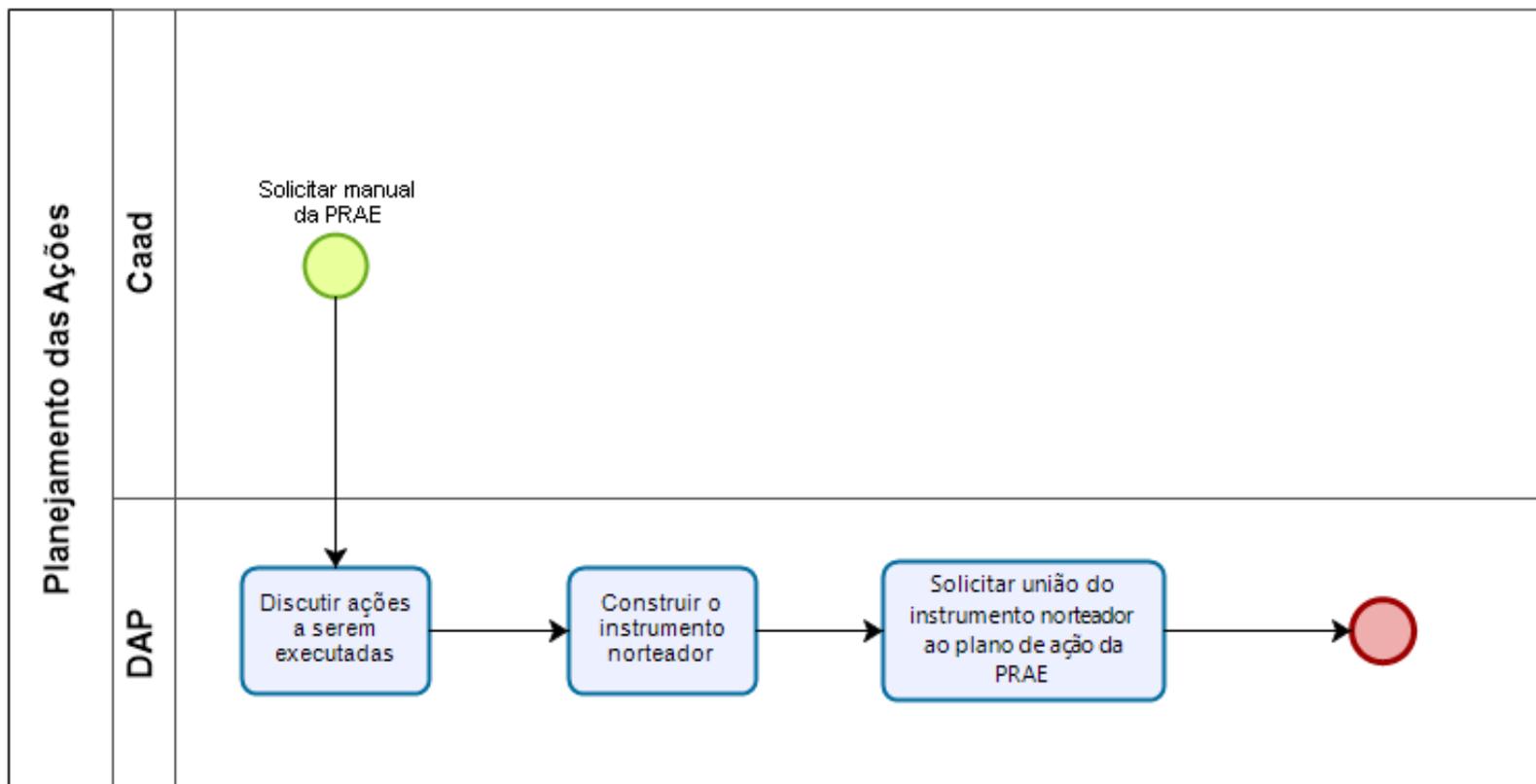
PRAE\_CADD\_009: Contabilizar atividades realizadas no setor pedagógico



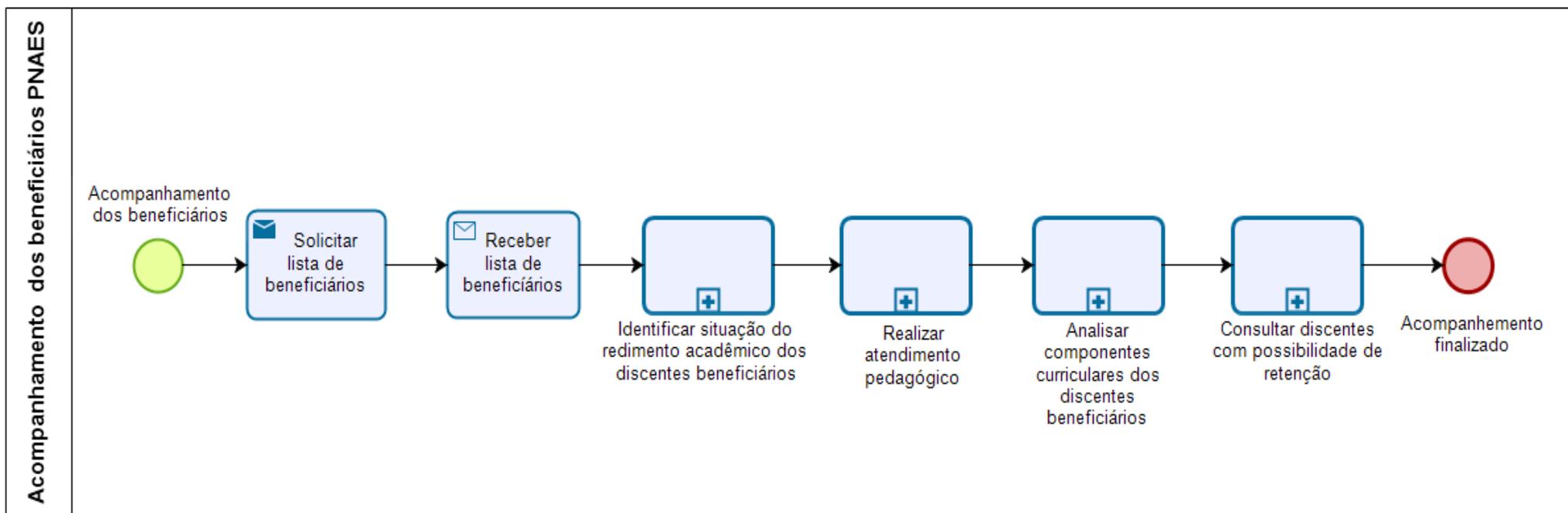
PRAE\_CADD\_010: Analisar a retenção e evasão dos discentes



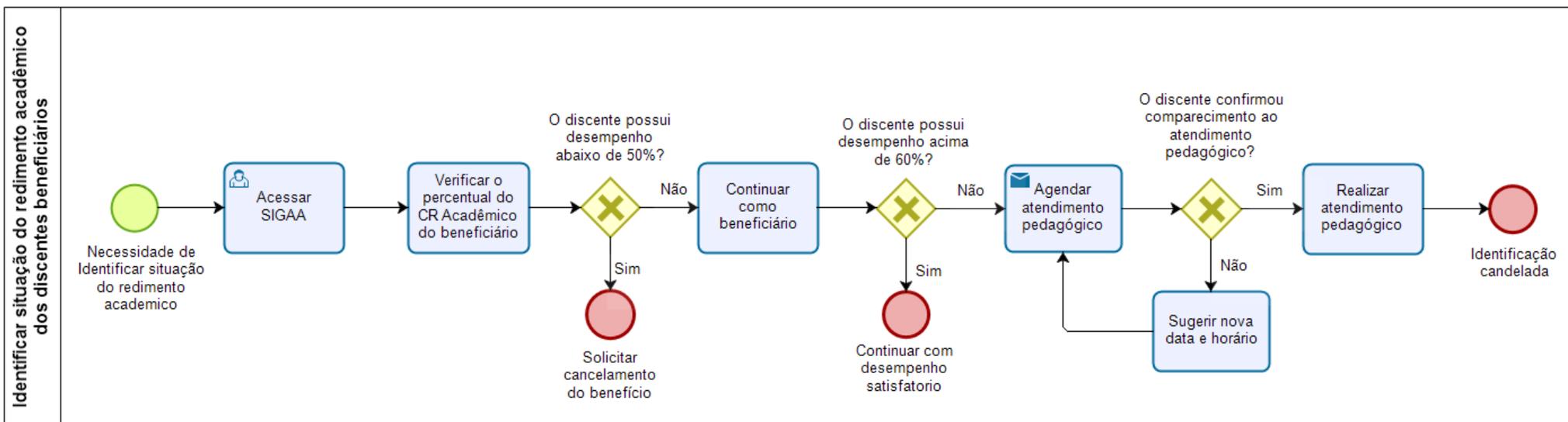
PRAE\_CADD\_011: Planejamento das ações



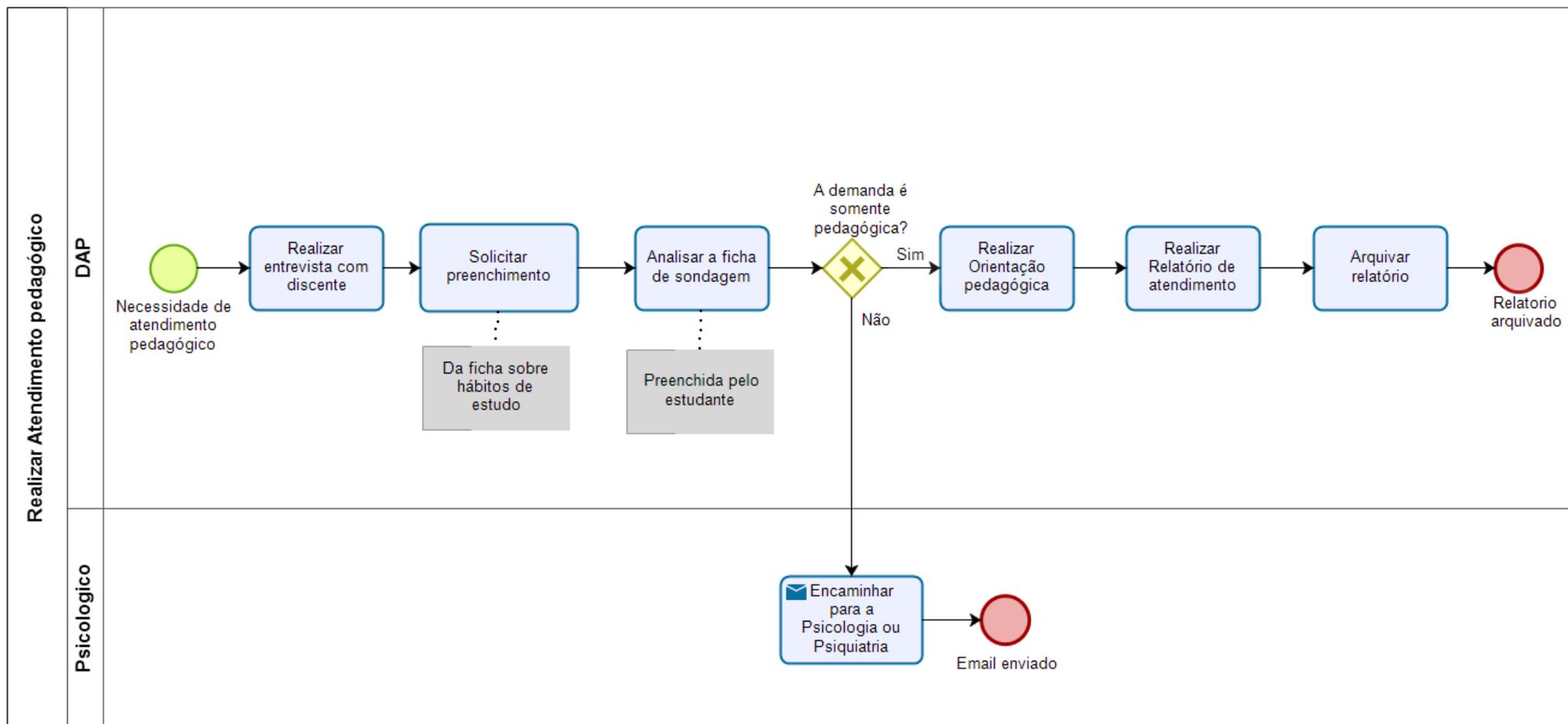
PRAE\_CADD\_012: Acompanhamento dos beneficiários PNAES



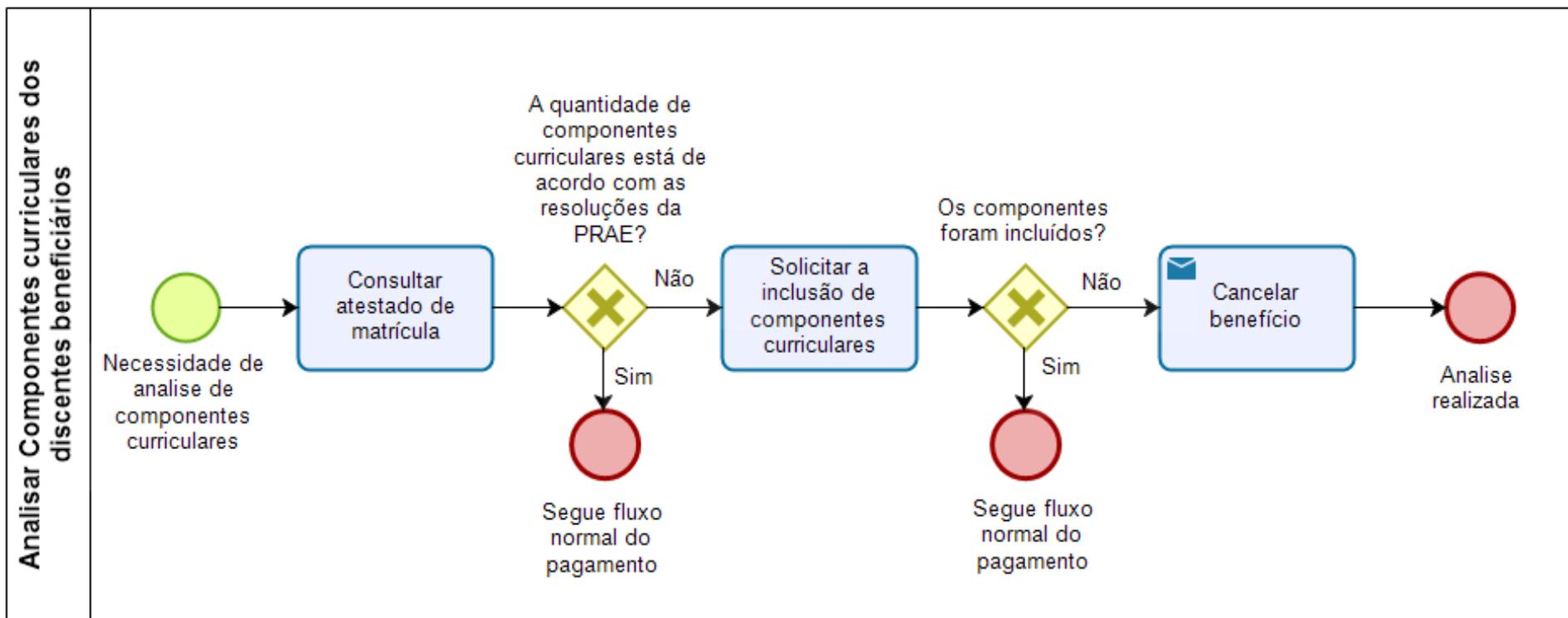
PRAE\_CADD\_012.1: Consulta de discentes com base no rendimento acadêmico



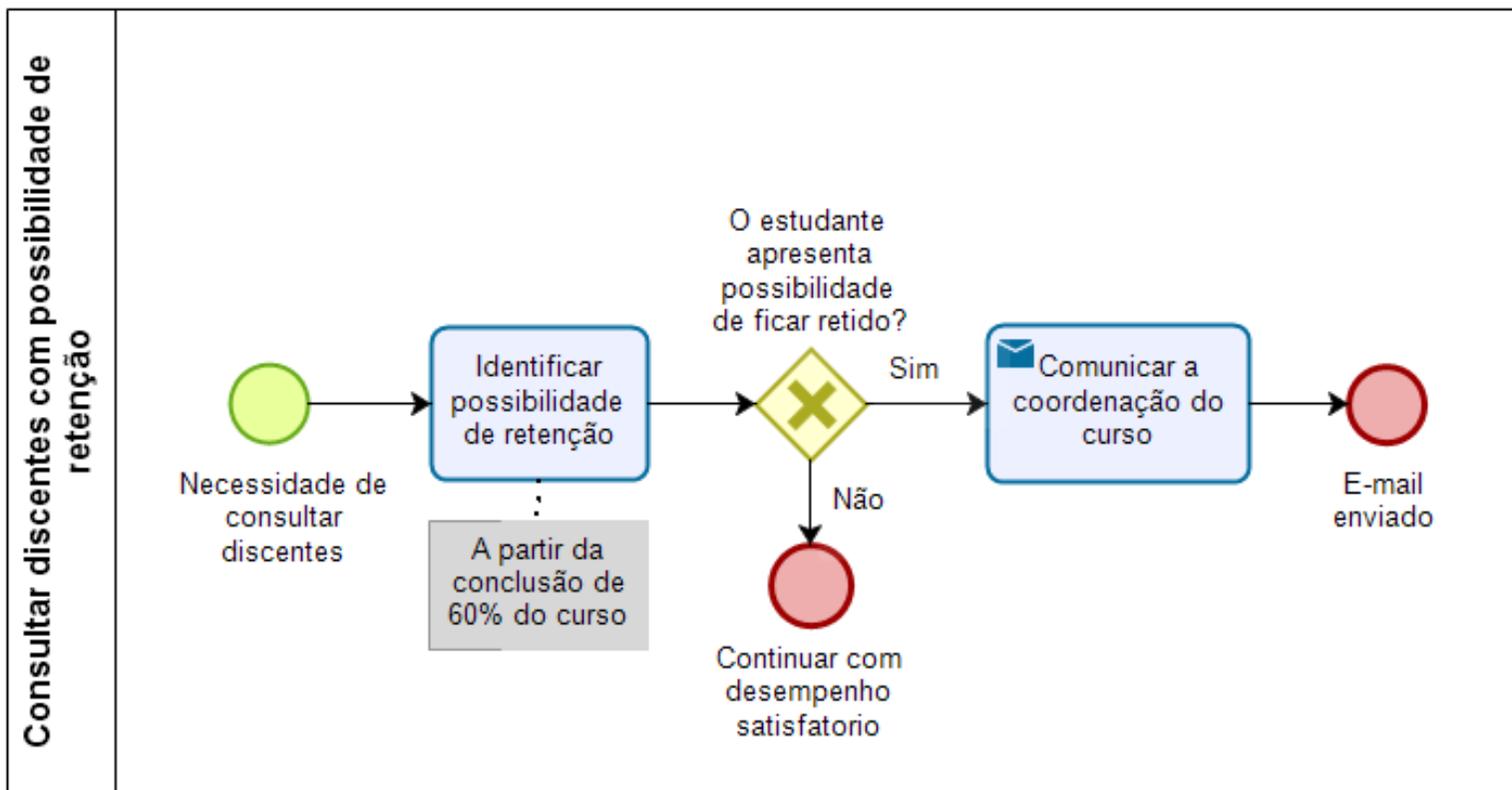
PRAE\_CADD\_012.2: Atendimento pedagógico



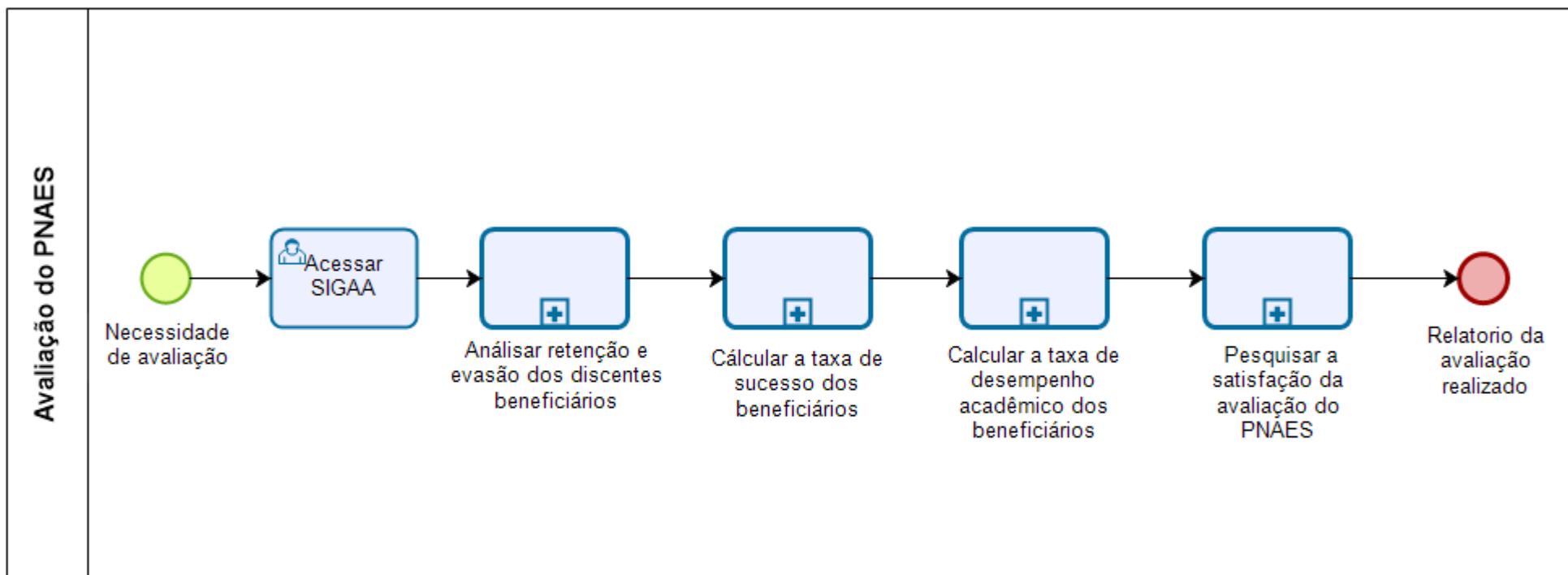
PRAE\_CADD\_012.3: Consulta de atestado de matrícula dos discentes beneficiários



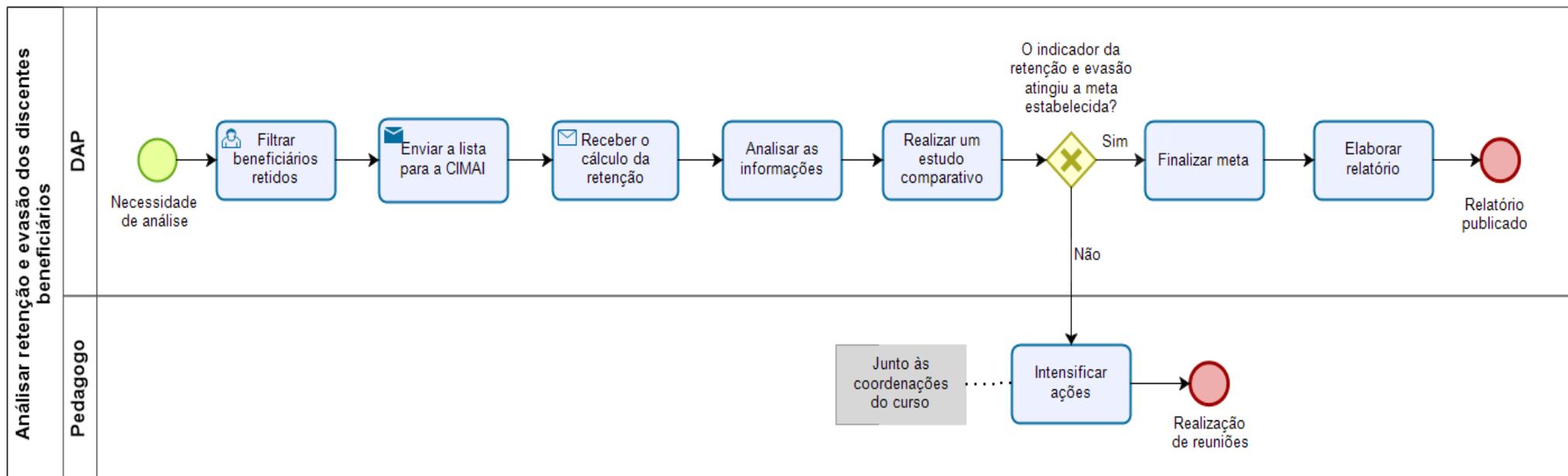
PRAE\_CADD\_012.4: Consulta de discentes com possibilidade de retenção



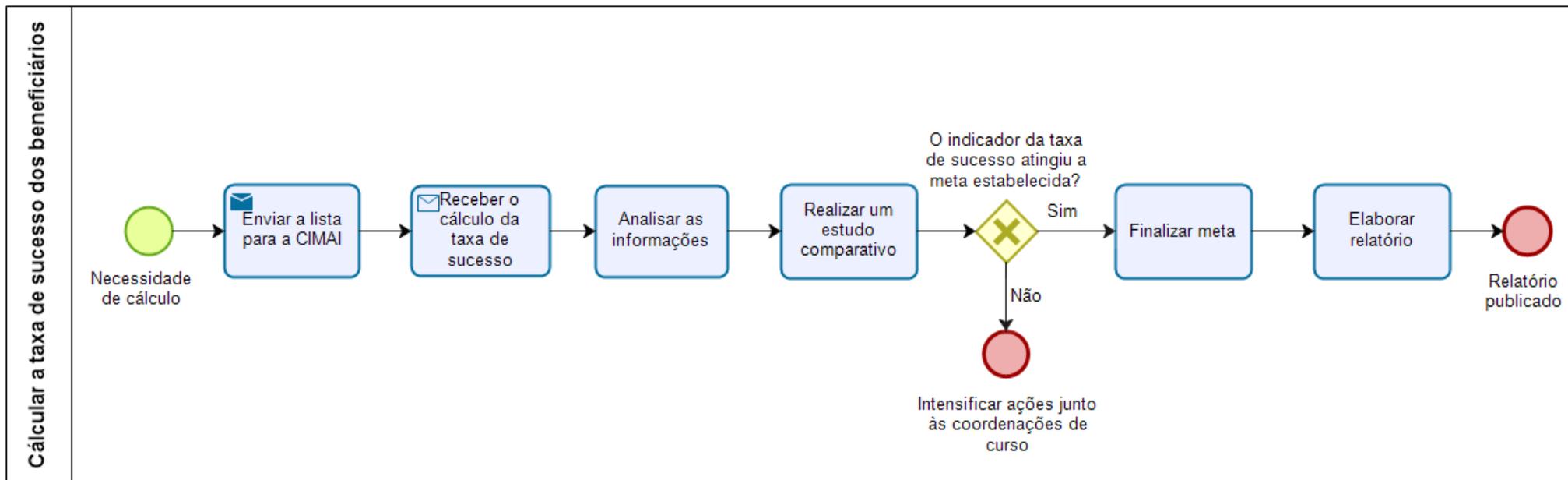
PRAE\_CADD\_013: Avaliação do PNAES



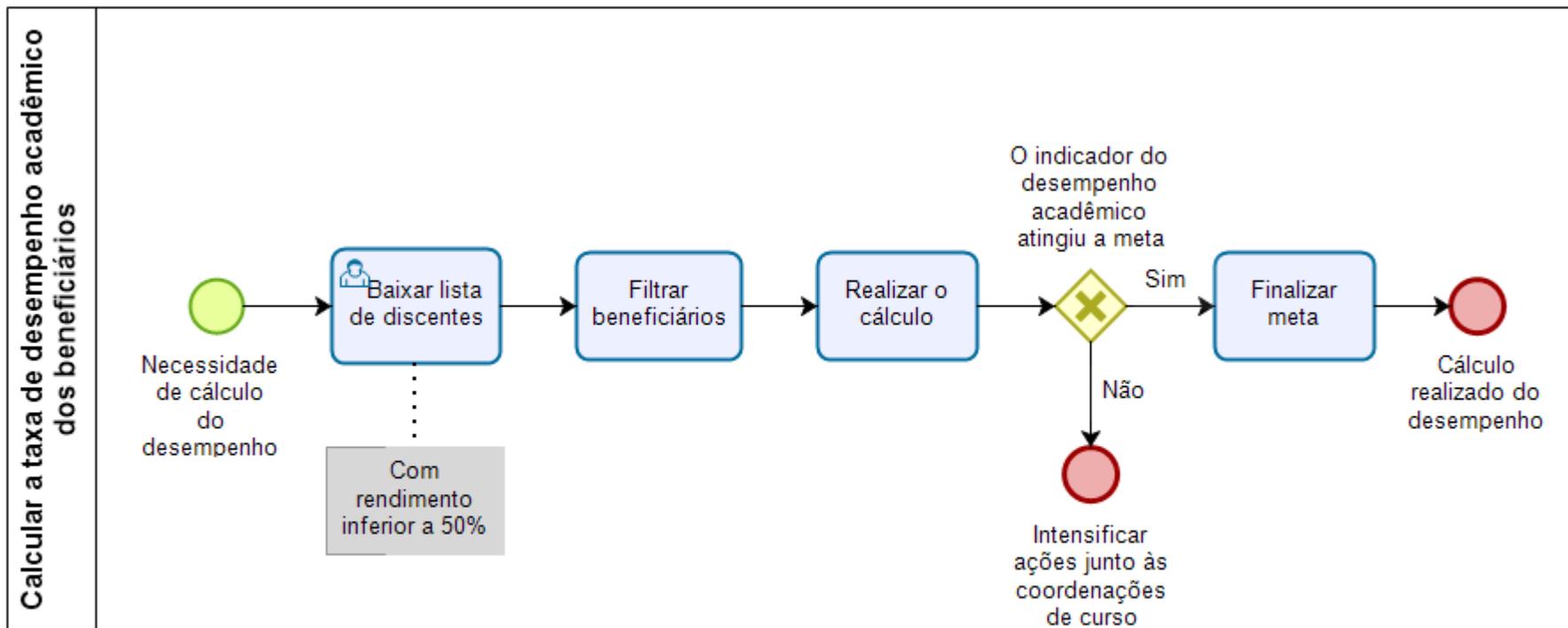
PRAE\_CADD\_013.1: Análise da retenção e evasão dos discentes beneficiários



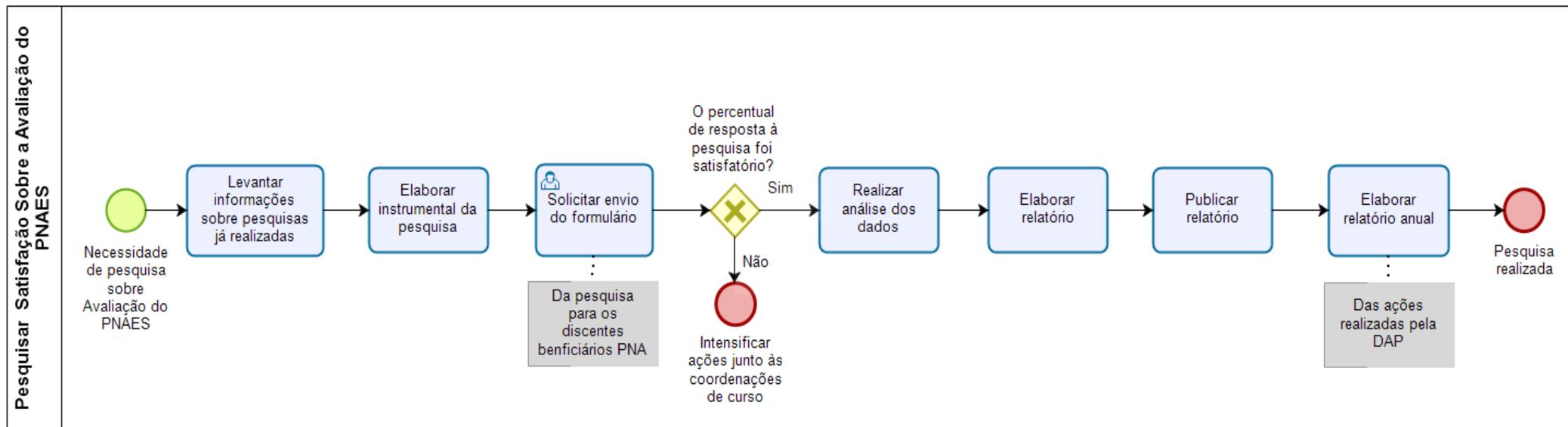
PRAE\_CADD\_013.2: Cálculo da taxa de sucesso dos beneficiários



PRAE\_CADD\_013.3: Calcular a taxa de desempenho acadêmico dos beneficiários



PRAE\_CADD\_013.4: Pesquisa de satisfação



#### 4.8 Processos realizados pela Coordenadoria do Refeitório Universitário

A Coordenadoria do Refeitório Universitário (CRU) tem por objetivo gerenciar e fiscalizar as atividades relativas à prestação do serviço de refeições fornecidas nos refeitórios universitários da Universidade. Elaborar o calendário anual de funcionamento e gerenciar os recursos financeiros vinculados ao Refeitório Universitário. Restringir o acesso das planilhas com as estatísticas do refeitório, tickets das refeições, notas fiscais da prestação de serviço e recursos arrecadados. Comunicar as informações, sob sua responsabilidade, às partes interessadas, observando a Resolução Nº 24/CONSUP (Regimento do RU), Decreto 7.234/2010 (PNAES), portarias e demais dispositivos legais.

Os processos da CRU que são: Gestão dos Contratos; Planejamento Orçamentário do RU; Supervisão dos Refeitórios; Monitoramento dos Subsídios dos Usuários do RU, contribuem para os macroprocessos: C2 Gerenciar os assuntos estudantis; B2 Planejar e gerir o orçamento e captar recursos adicionais; B5 Gestão da sustentabilidade Social, Ambiental e Financeira através da execução dos seguintes subprocessos:

- PRAE\_CRU\_001:** Entrega de cartões do RU aos usuários
- PRAE\_CRU\_002:** Venda tickets a visitantes
- PRAE\_CRU\_003:** Realização de depósito bancários
- PRAE\_CRU\_004:** Pagamento para Empresa fornecedora de refeições
- PRAE\_CRU\_005:** Solicitação de empenhos
- PRAE\_CRU\_006:** Elaboração de Estimativa de Receita.
- PRAE\_CRU\_007:** Resposta a órgãos de controle
- PRAE\_CRU\_008:** Supervisão dos refeitórios
- PRAE\_CRU\_009:** Análise de cardápio de refeições
- PRAE\_CRU\_010:** Avaliação de desempenho da empresa fornecedora de refeições

**PRAE\_CRU\_011:** Pesquisa de satisfação do usuário

**PRAE\_CRU\_012:** Controle dos saldos do contrato e de empenho

**PRAE\_CRU\_013:** Concessão refeições para eventos

**PRAE\_CRU\_014:** Solicitação de aquisição de materiais/contratação de serviços

**PRAE\_CRU\_015:** Conferência de cartões de acesso ao RU

**PRAE\_CRU\_016:** Monitoramento de subsídios

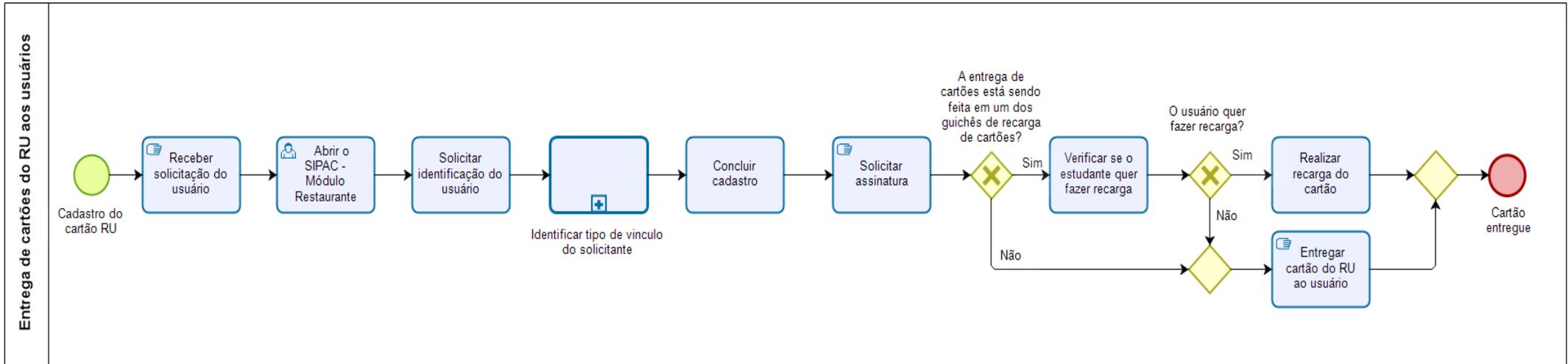
**PRAE\_CRU\_017:** Gestão de estoque de material de expediente

**PRAE\_CRU\_018:** Atendimento comensais

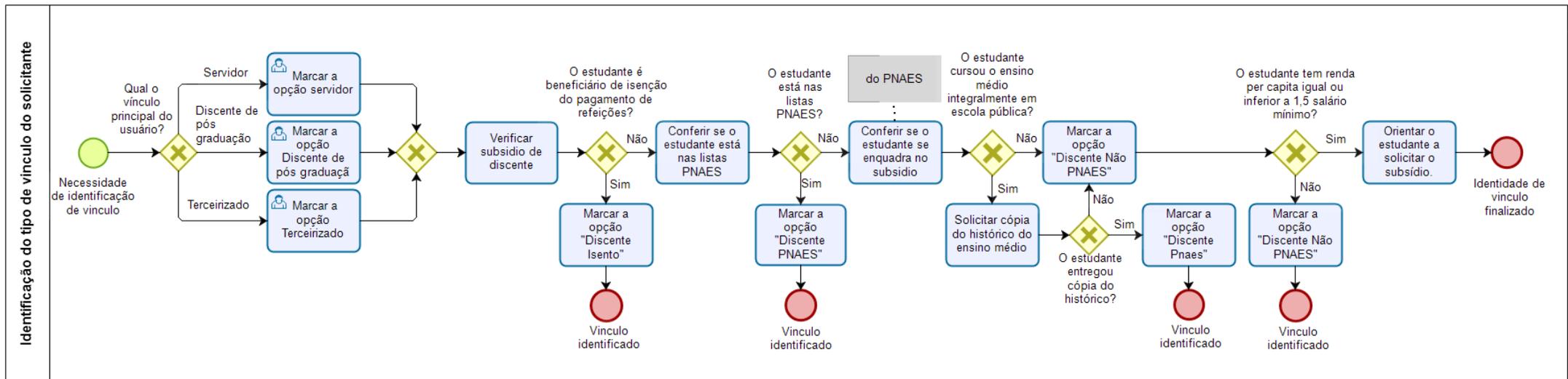
Neste link ([clique aqui](#)) encontra-se os Procedimentos Operacionais Padrão (POP), ressaltando que os processos **PRAE\_CRU\_014** e **PRAE\_CRU\_016** são priorizados em relação a sua contribuição aos objetivos estratégicos da UFCA.

O fluxograma de cada processo listado acima é apresentado, a seguir, na sequência em que foram expostos.

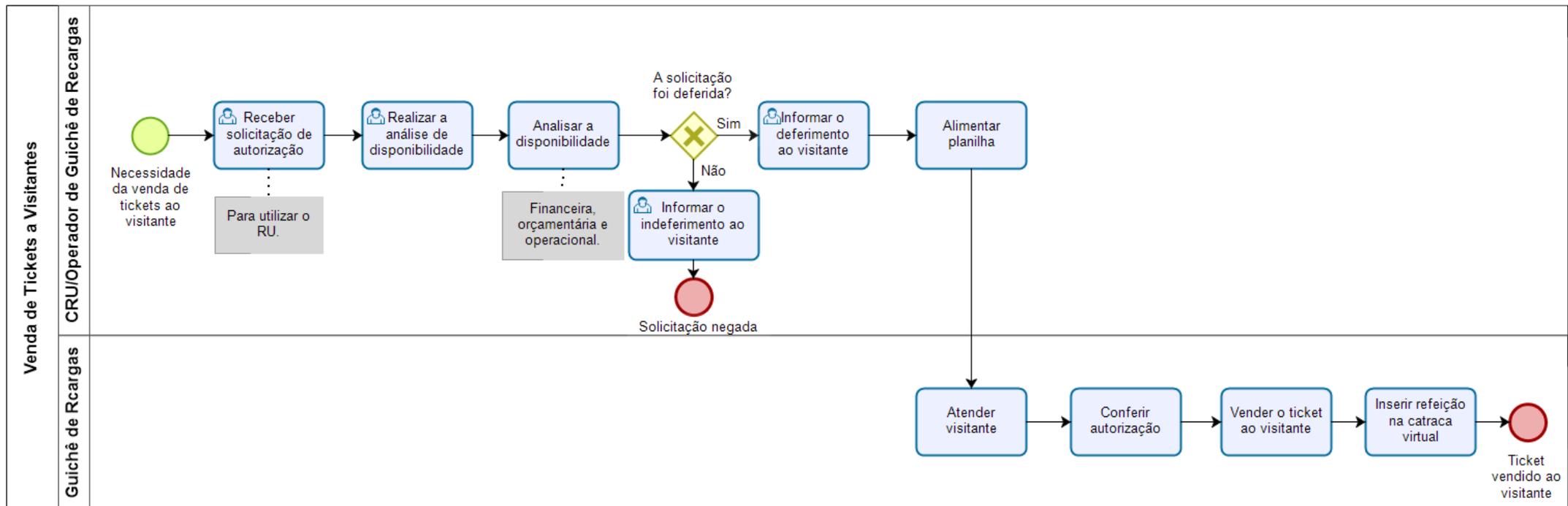
PRAE\_CRU\_001: Entrega de cartões do RU aos usuários



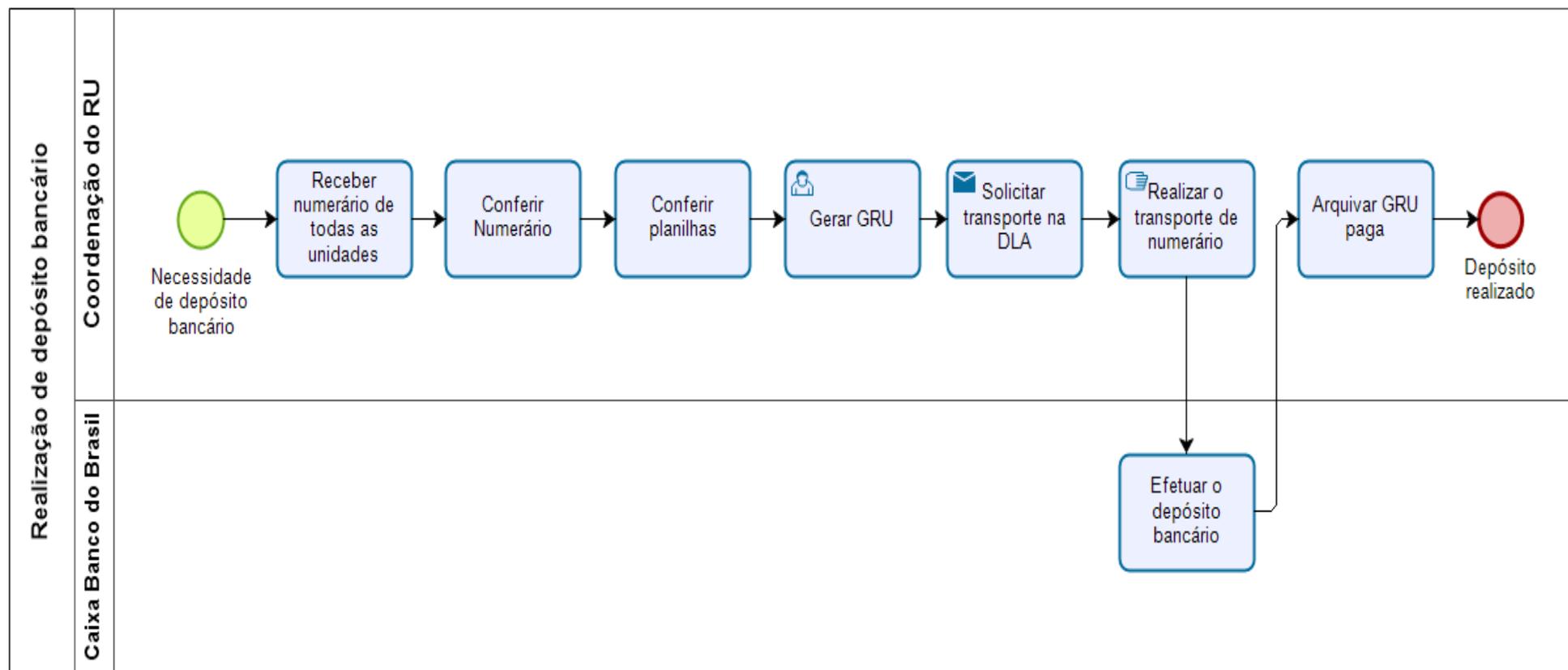
PRAE\_CRU\_001.1: Identificar tipo de vínculo do estudante



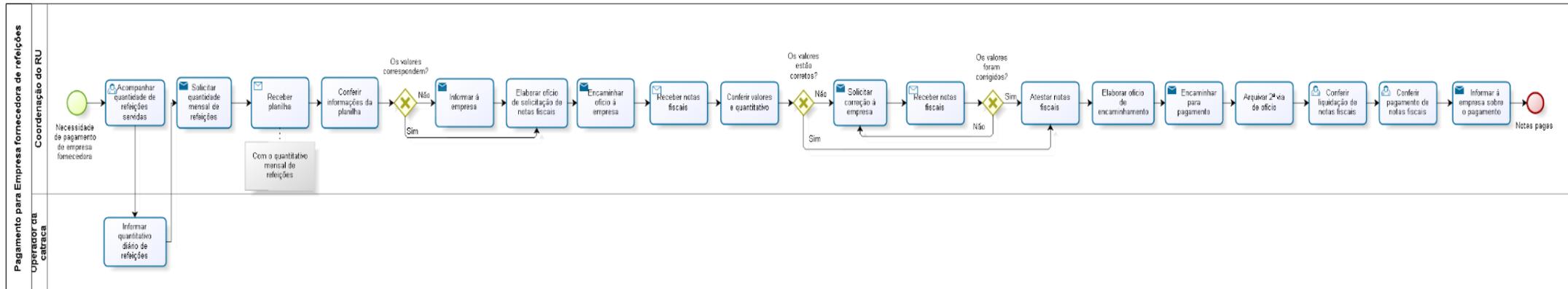
PRAE\_CRU\_002: Venda tickets a visitantes



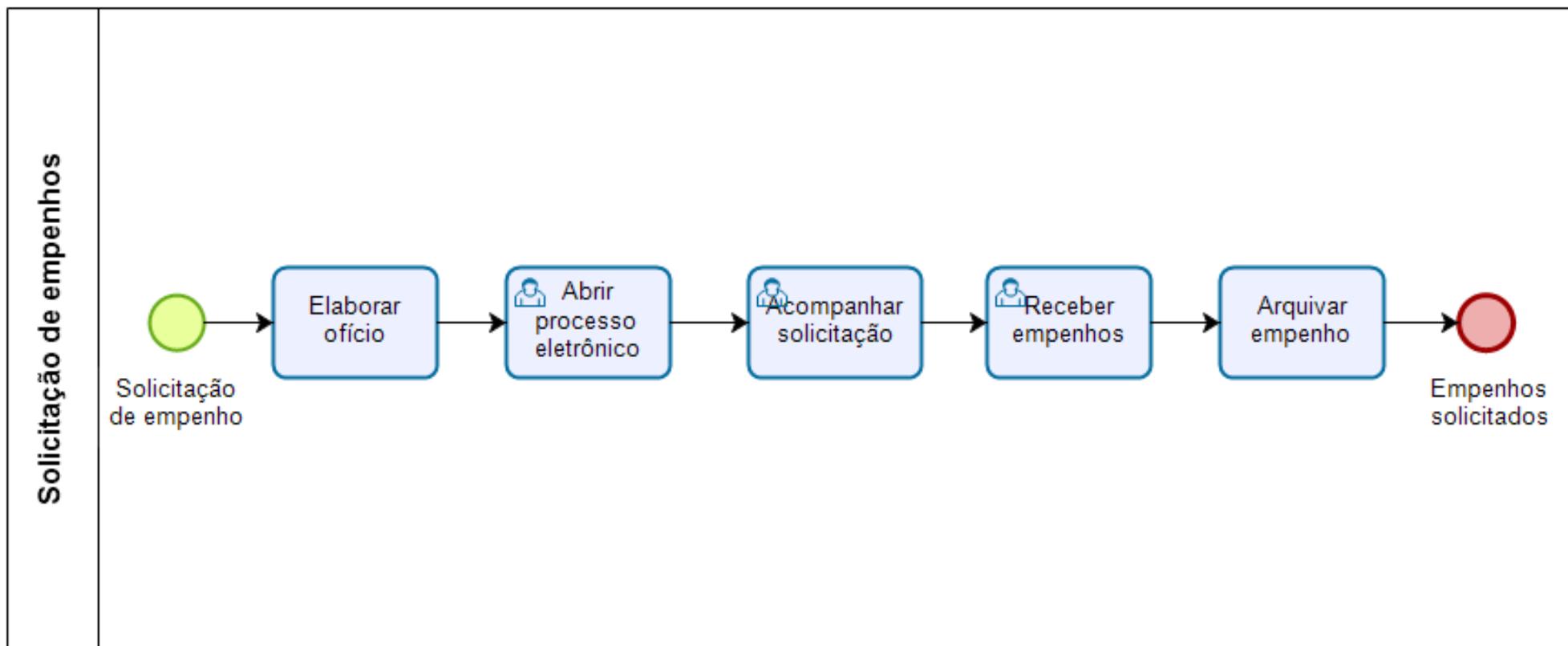
PRAE\_CRU\_003: Realização de depósito bancários



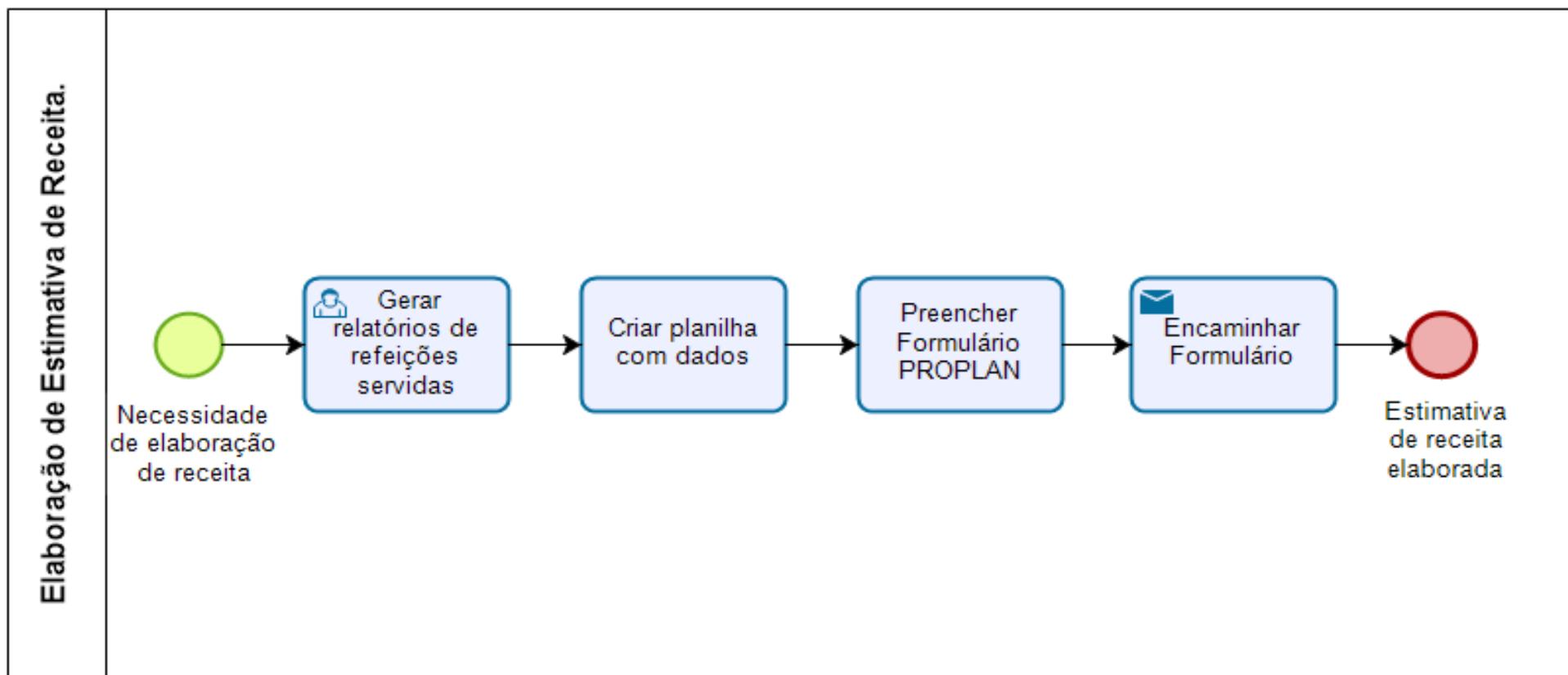
### PRAE\_CRU\_004: Pagamento para Empresa fornecedora de refeições



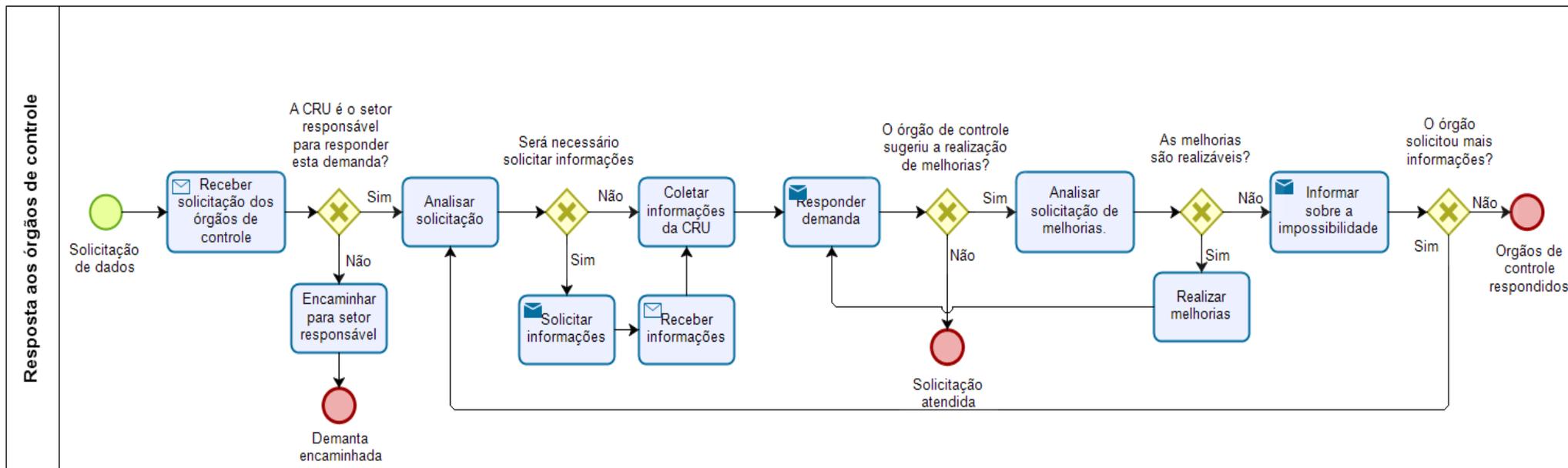
PRAE\_CRU\_005: Solicitação de empenhos



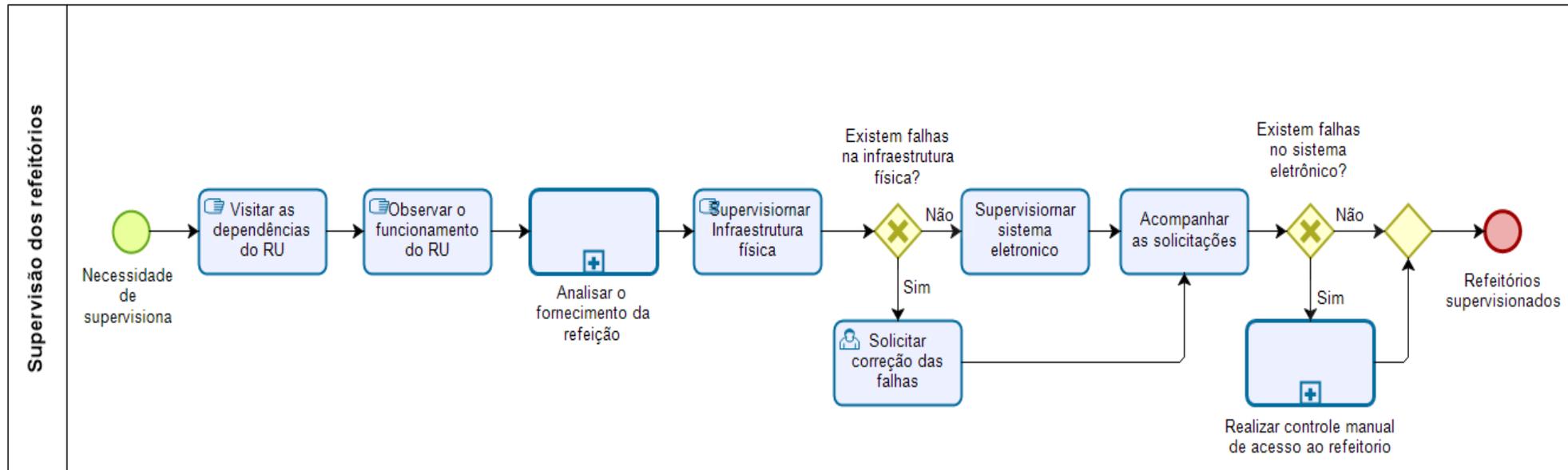
PRAE\_CRU\_006: Elaboração de Estimativa de Receita.



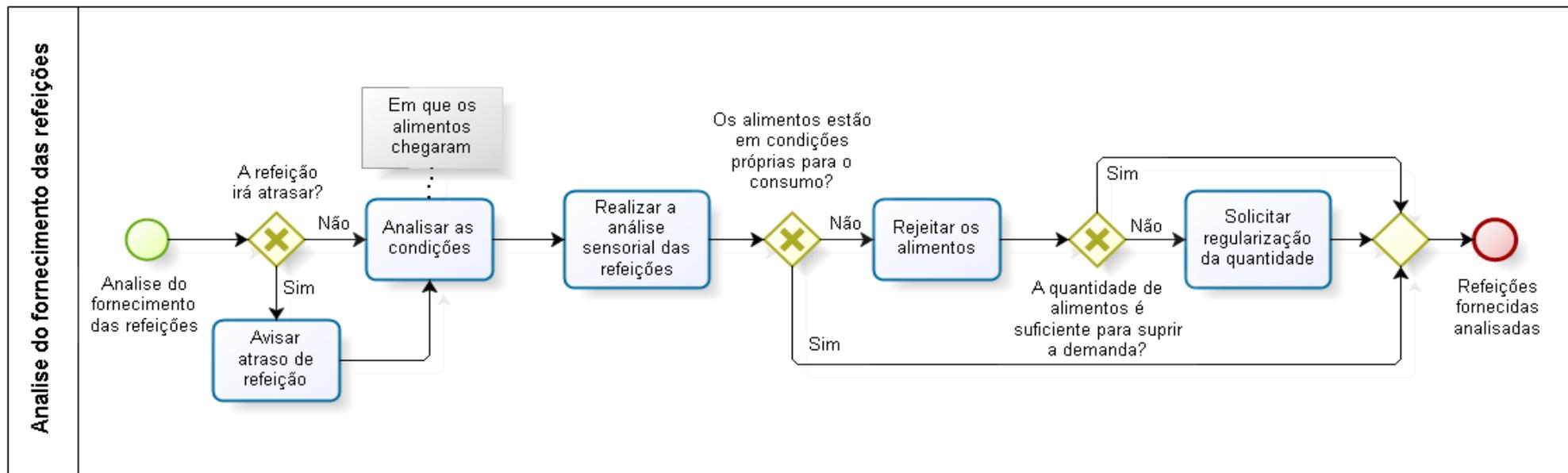
PRAE\_CRU\_007: Resposta a órgãos de controle



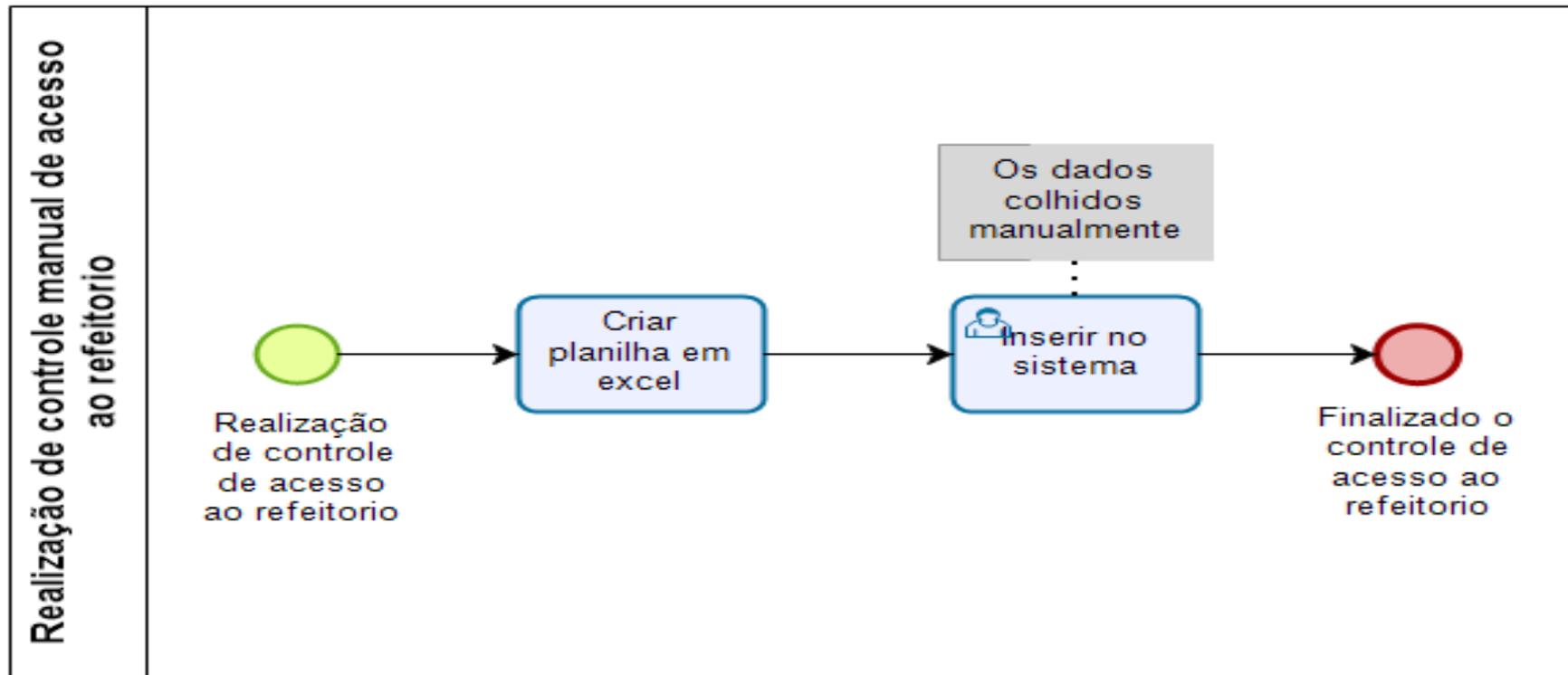
PRAE\_CRU\_008: Supervisão dos refeitórios



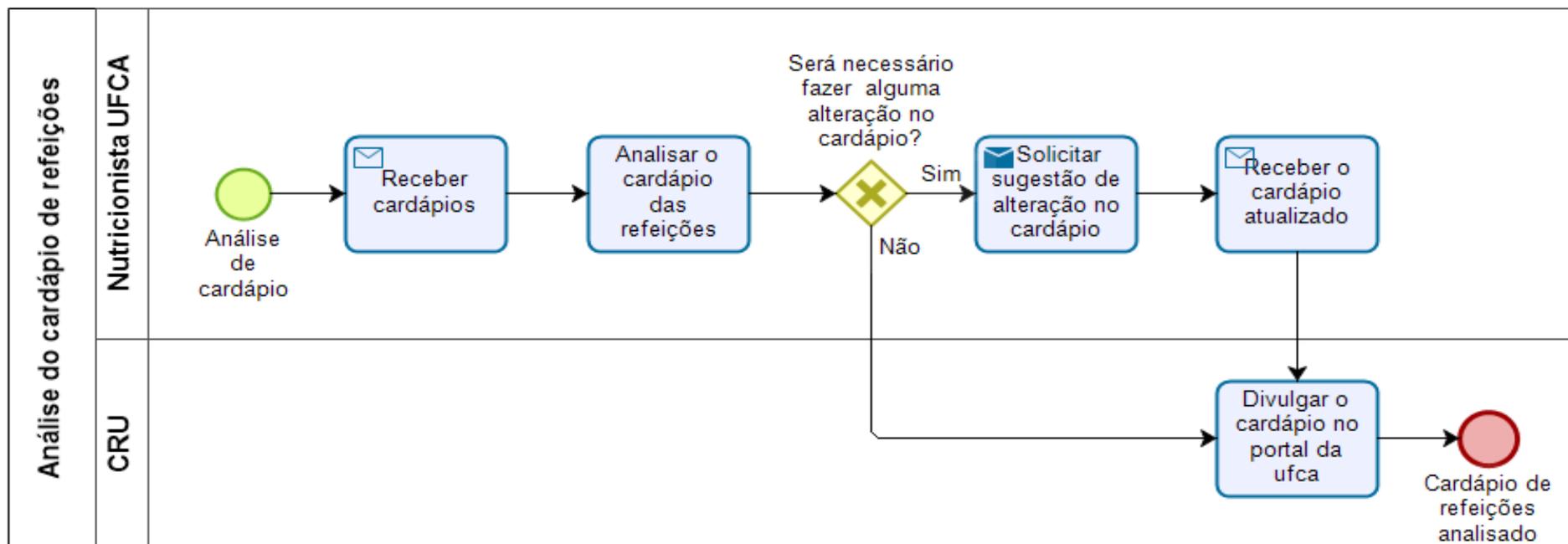
PRAE\_CRU\_008.1: Análise do fornecimento das refeições



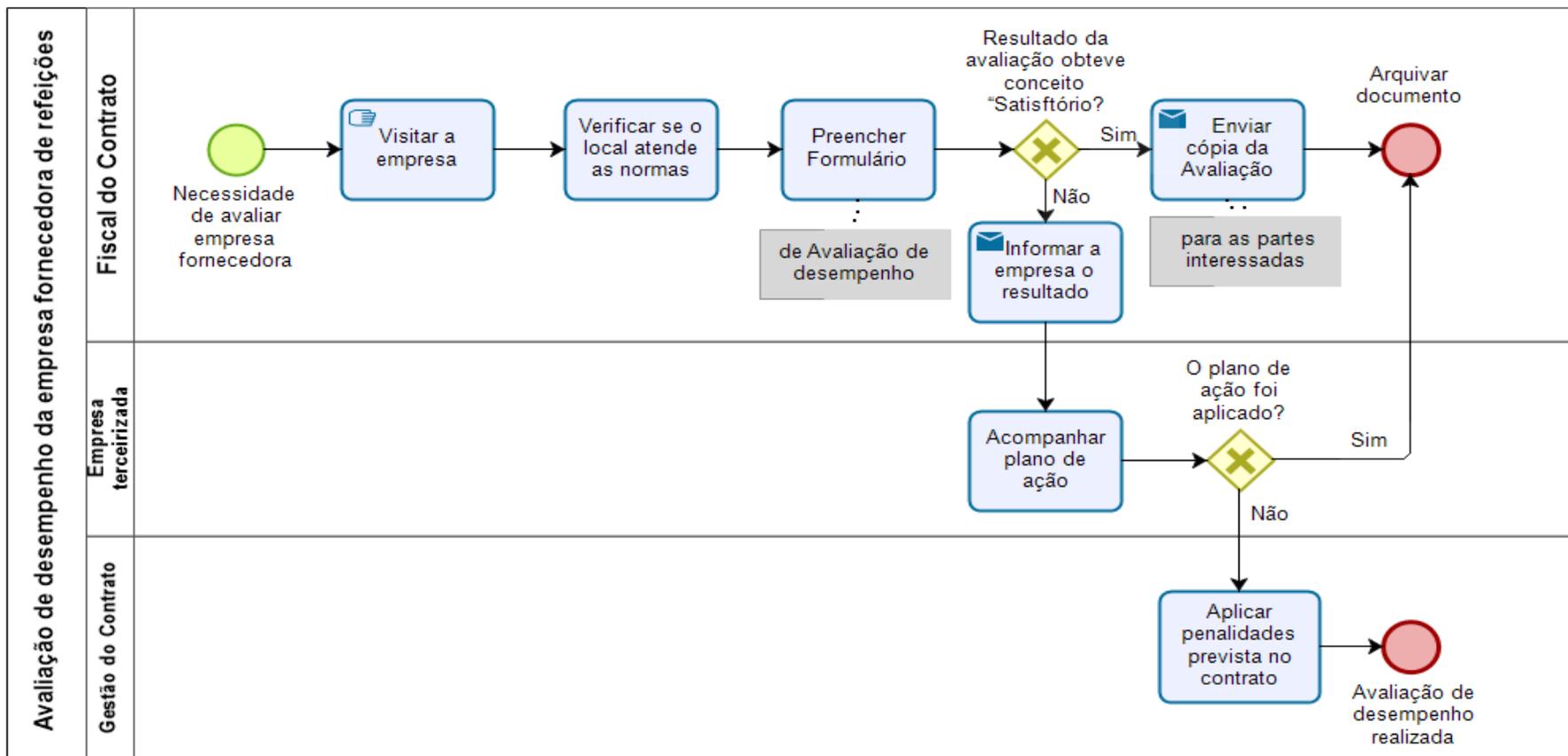
PRAE\_CRU\_008.2: Realização de controle manual de acesso ao refeitório



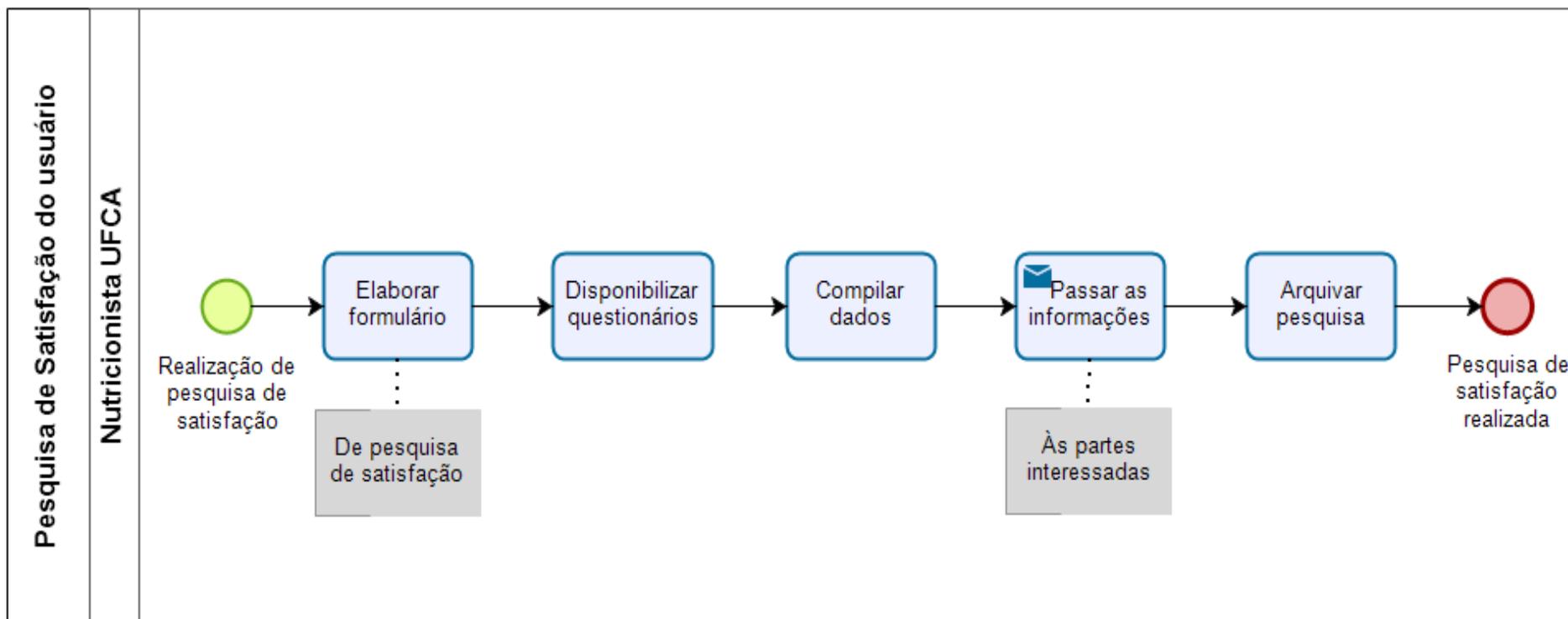
PRAE\_CRU\_009: Análise de cardápio de refeições



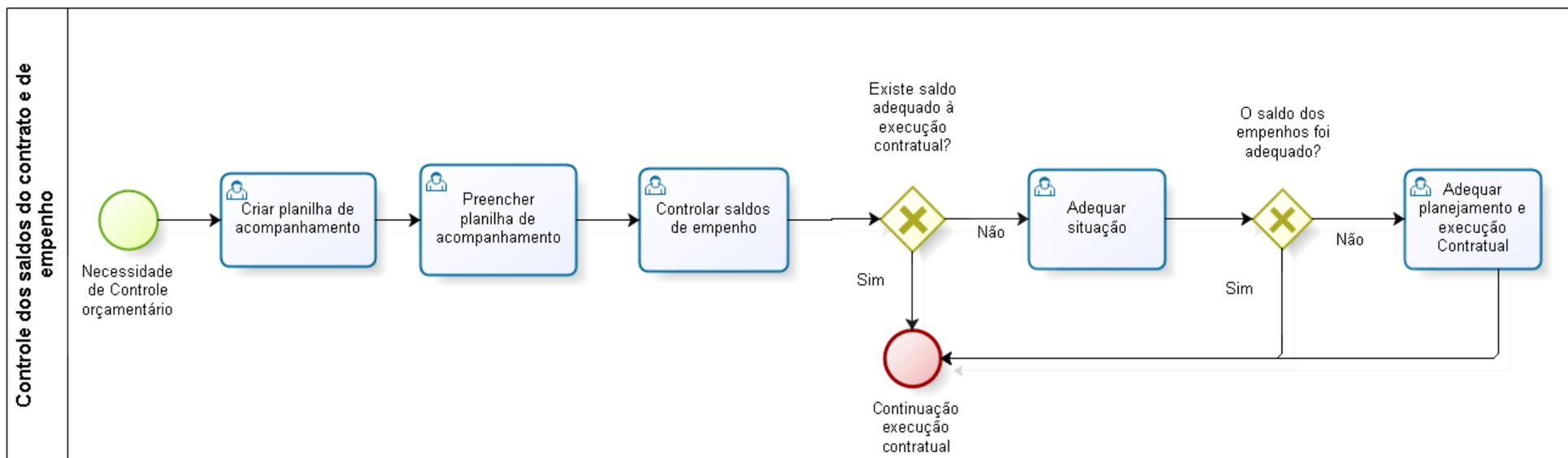
PRAE\_CRU\_010: Avaliação de desempenho da empresa fornecedora de refeições



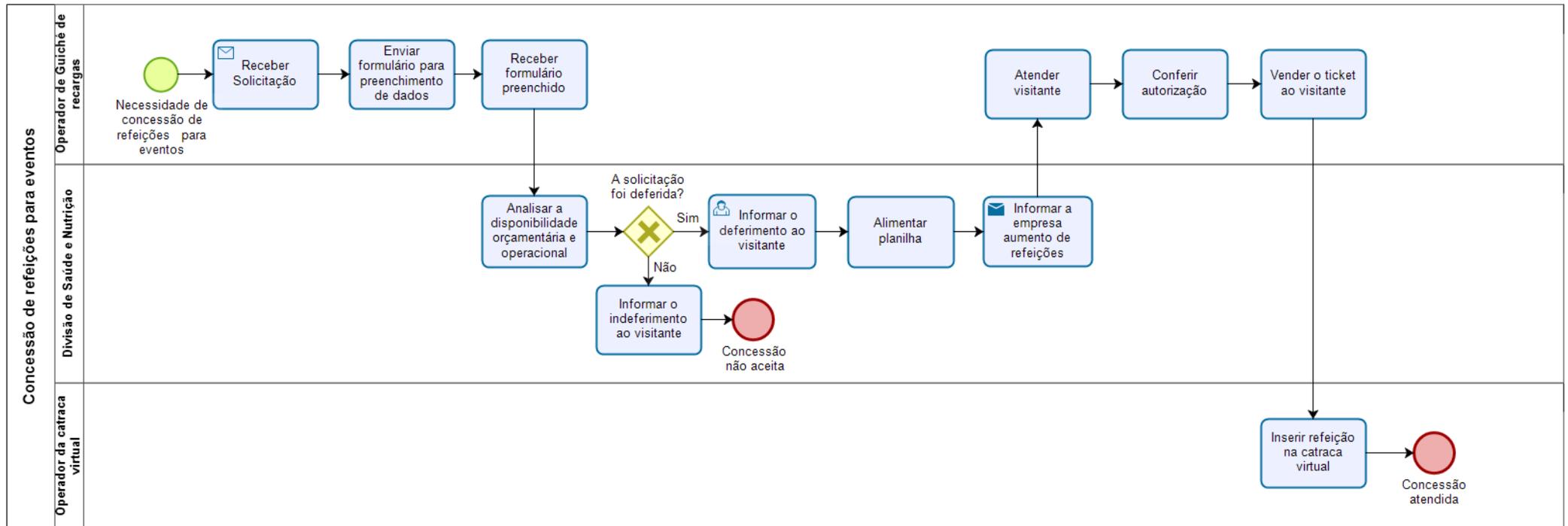
PRAE\_CRU\_011: Pesquisa de satisfação do usuário



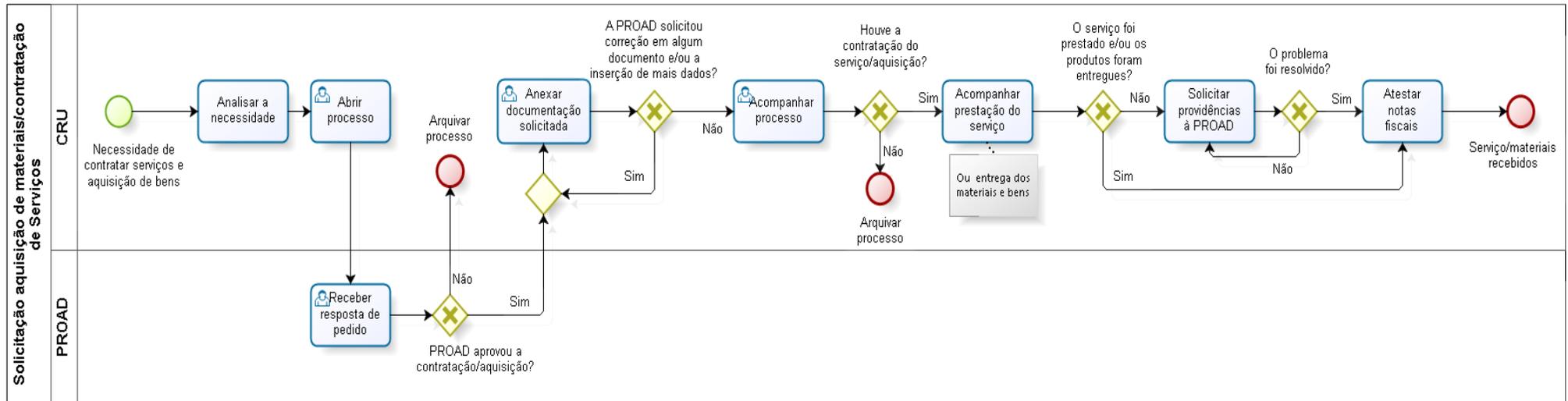
PRAE\_CRU\_012: Controle dos saldos do contrato e de empenho



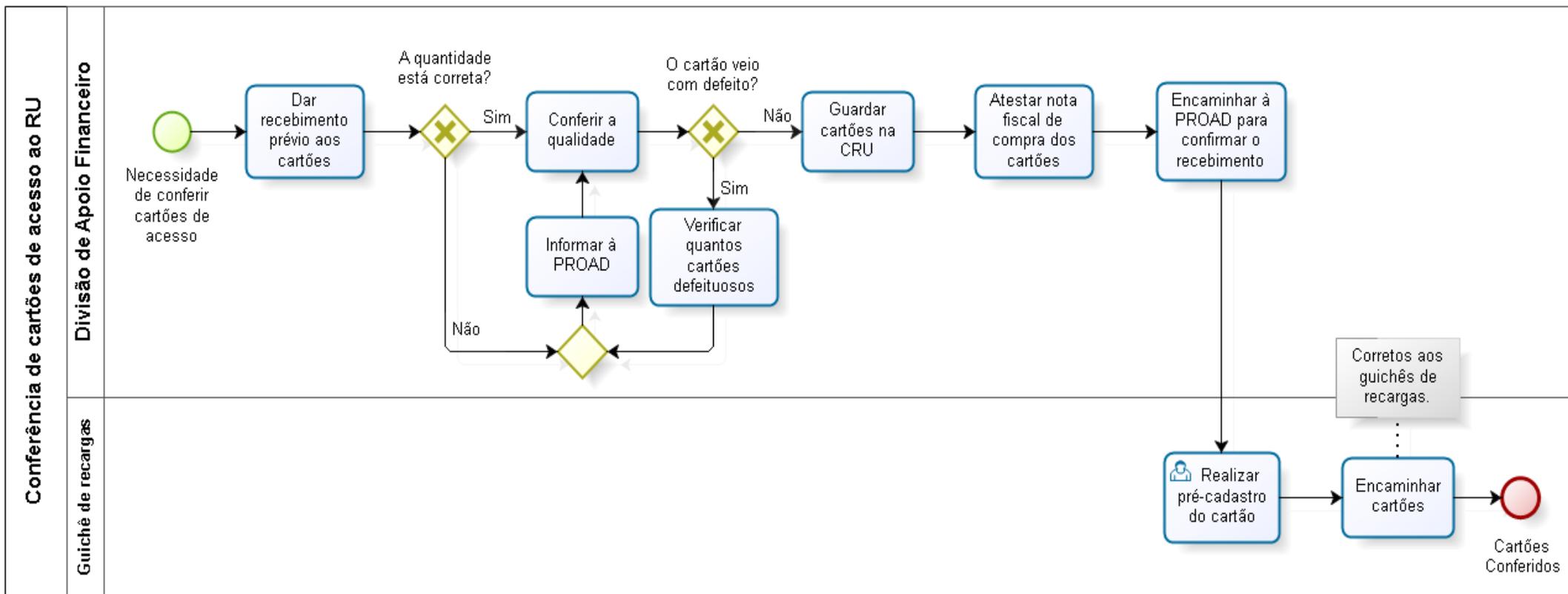
PRAE\_CRU\_013: Concessão refeições para eventos



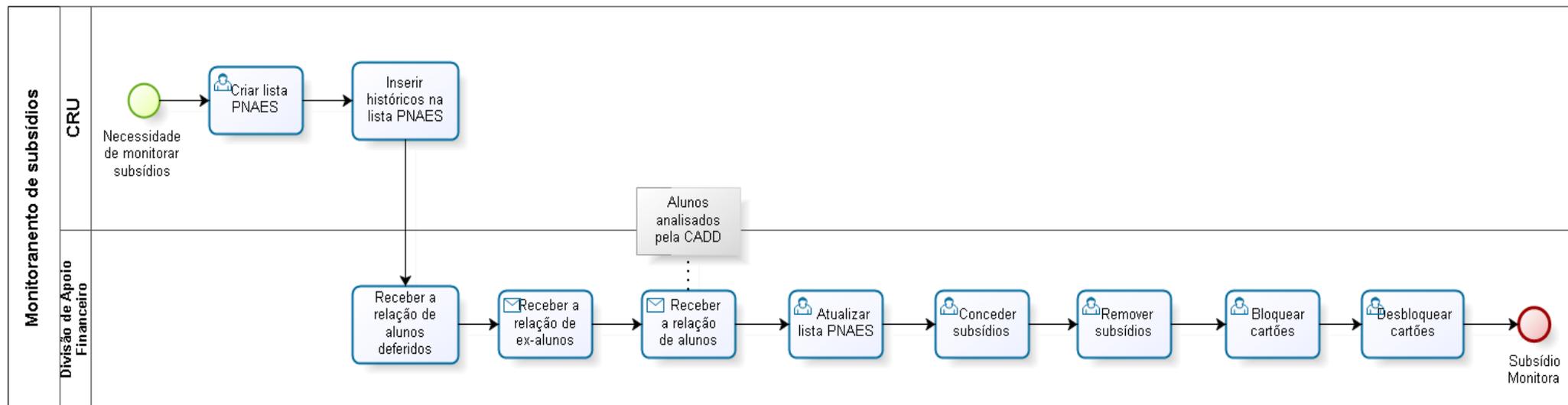
PRAE\_CRU\_014: Solicitação de aquisição de materiais/contratação de serviços



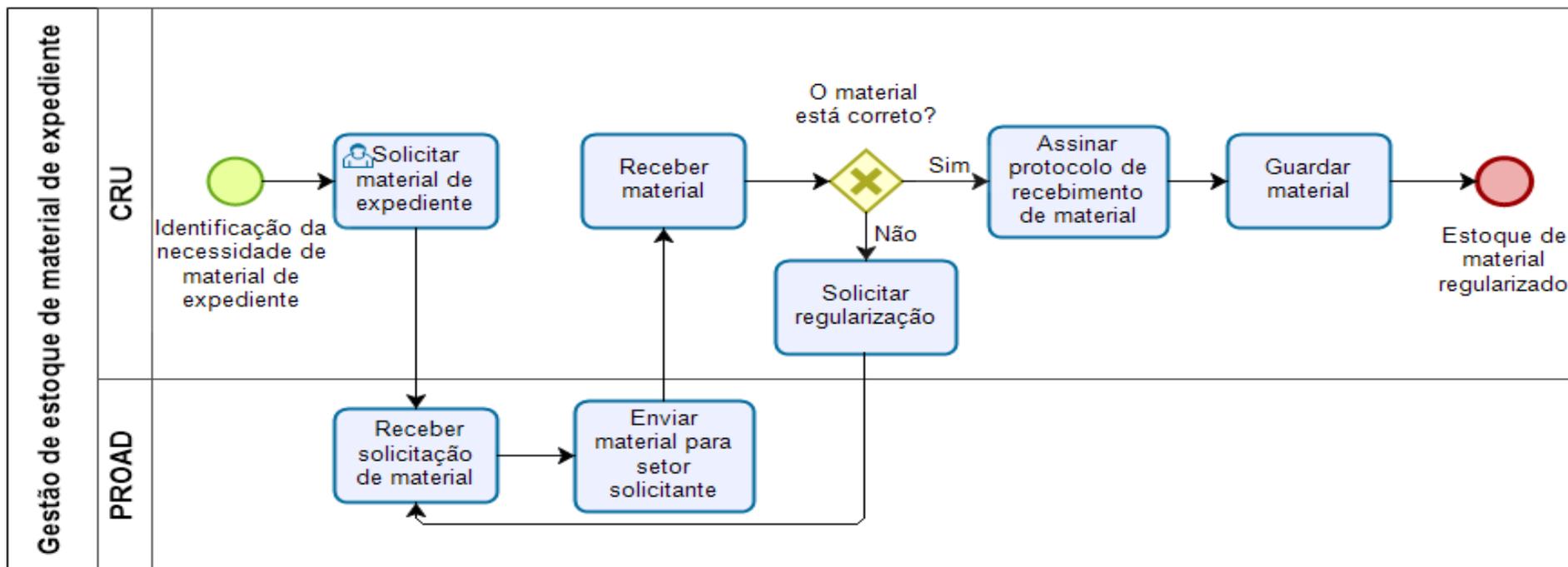
PRAE\_CRU\_015: Conferência de cartões de acesso ao RU



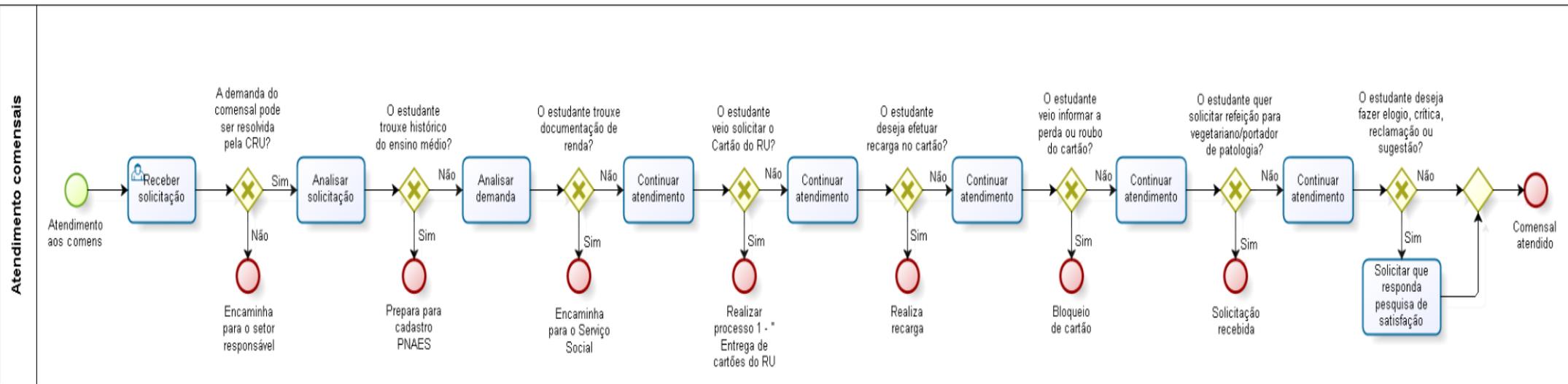
PRAE\_CRU\_016: Monitoramento de subsídios



PRAE\_CRU\_017: Gestão de estoque de material de expediente



### PRAE\_CRU\_018: Atendimento comensais



## **5. ABREVIATURAS E SIGLAS**

**APF** - Administração Pública Federal

**PRAE** – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

**NG** - Núcleo de Gestão

**CRU** – Coordenadoria do Restaurante Universitário

**CAIE** – Coordenadoria de Atenção e Integração Estudantil

**CADD** – Coordenadora de Apoio ao Desenvolvimento Discente

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO (ABPMP). **BPM CBOK: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio** – Corpo Comum de Conhecimento. Versão 3.0, 2013.

BIZAGI, Bizagi Process Modeler—**User Guide**. BizAgi. Business Process Management Software, BPM Software, BPM Suite, BPM. BizAgi. Acesso em: 10 jun 2017.

Brasil. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital. Secretaria de Gestão: **Guia Técnico de Gestão Estratégica**. v1.0; Brasília; ME; SEDGG; SEGES, 2019. Versão 1/2020.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP. Análise e Melhoria de Processos. 2016

MACHADO, O. Escritório De Processos / Superintendência De Planejamento Institucional / Agência Nacional De Aviação CIVIL – ANAC. **Manual de referência de mapeamento de processos**. – 1ª Edição – Versão Original – Brasília: 2014.

PDI UFCA 2020. **Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal do Cariri**. 2017. Disponível em:< <http://www.ufca.edu.br/portal/documentos-online/pdi/6430-pdi-1/file>>. Acesso em: 08 dez 2017.

PORTER, M. E. **Vantagem competitiva**. Tradução Elizabeth Maria de Pinho Braga. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1986

PASSOS, Alina dos (2004). Balanced Scorecards e Mapas Estratégicos: Proposta de implantação no TCU (Monografia de conclusão do curso de graduação em Sistemas de Informação), Palmas, Centro Universitário Luterano de Palmas.