



MANUAL DE PROCESSOS INTERNOS

UFCA

**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI**



MANUAL DE PROCESSOS INTERNOS

UFCA

Ouvidoria



Administração Superior- *Pro Tempore*

Ricardo Luiz Lange Ness
Reitor

Juscelino Pereira Silva
Vice-Reitor

Ítalo Rômulo de Holanda Ferrer
Assessor da Reitoria

Francisco de Assis Nogueira
Chefe de Gabinete

Leandro Targino Alves Fernandes
Secretária dos Órgãos Deliberativos Superiores

Alexandre Pereira de Souza
Secretário de Documentação e Protocolo

Francileuda de Lima Linhares Texeira
Secretária de Acessibilidade

Lia Maria Silveira David
Secretário de Processos Disciplinares e Comissões Permanentes

David Vernon Vieira
Secretário de Cooperação Internacional

Irma Gracielle Carvalho de Oliveira
Secretária do Cerimonial e Apoio a Eventos

Silvério de Paiva Freitas Júnior
Pró-Reitor de Administração

José Robson Maia de Almeida
Pró-Reitor de Cultura

Plácido Francisco de Assis Andrade
Pró-Reitor de Graduação

Fabiana Aparecida Lazzarin
Pró-Reitor de Extensão

Roberto Rodrigues Ramos
Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Juscelino Pereira Silva
Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação

Jeová Torres Silva Júnior
Pró-Reitor de Planejamento e Orçamento

Ledjane Lima Sobrinho
Pró-Reitora de Assuntos Estudantis

Alúcio Martins de Souza Júnior
Procurador

Caroline Vieira Gonçalves
Procuradora Institucional Educacional

Aretuza Sousa Tenório
Ouvidora Geral

Waleska James Sousa Félix
Auditora Interna

João Luis Soares Studart Guimaraes
Diretora de Articulação e Relações Institucionais com a Comunidade

Gabriel Nogueira de Souza
Diretoria de Comunicação

Cleirton André Silva de Freitas
Diretor de Infraestrutura

Cícero Marcelo Bezerra dos Santos
Diretor de Logística e Apoio Operacional

Lucélia Mara de Souza Serra
Diretora do Sistema de Bibliotecas

Herbert Novais Onofre
Diretor de Tecnologia da Informação

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI

MANUAL DE PROCESSOS INTERNOS DA OUVIDORIA

Órgão Responsável pela Elaboração do Relatório de Gestão da UFCA:

Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento - PROPLAN

Pró-Reitor: Prof. Jeová Torres Silva Júnior

E-mail: proplan@ufca.edu.br

Equipe Técnica:

Coordenadoria de Gestão de Projetos e Processos - CGPP

Coordenadora: Profa. Dra. Jeniffer de Nade

Divisão de Gestão de Processos: Tamyres Moura

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Etapas do mapeamento dos processos	13
Figura 2 - Ferramenta utilizada pela CGPP	14
Figura 3 - Modelo Procedimento Operacional Padrão (POP)	16
Figura 4 - Planilha de priorização de processos.....	17
Figura 5 - Mapa Estratégico da UFCA	18
Figura 6 - Organograma UFCA	20
Figura 7 - Cadeia de valor da UFCA.....	22
Figura 8- Macroprocesso (Cadeia de Valor) – PROPLAN	23
Figura 9 - Organograma da Ouvidoria	24
Figura 10- Macroprocesso, processos de negócio e processos de trabalho da Ouvidoria	26

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Notações BPMN.....	15
-------------------------------	----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2.1. Macroprocesso.....	12
2.2 Processo	12
2.3 Subprocessos.....	12
2.4 Atividade	12
2.5 Tarefas.....	13
2.6 Mapeamento de Processos.....	13
2.6.1 Ferramentas para mapeamento de processos	14
2.6.2 Software Bizagi.....	15
2.6.3 Procedimento Operacional Padrão.....	15
3. A UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI – UFCA	17
3.1 Mapa e Objetivos Estratégicos da UFCA	18
3.2 Organograma da UFCA.....	19
3.3 Cadeia de Valor da UFCA.....	20
4.1 Cadeia de Valor.....	23
4.3 Organograma e atribuições.....	23
4.3.1 Missão da Ouvidoria:.....	24
4.4 Macroprocesso, processos de negócios e processos de trabalho	25
4.5 Processos realizados pela Ouvidoria.....	27
REFERÊNCIAS	44

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 garantido 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 **Ouvidoria**, 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.

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 atinjam 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 **Ouvidoria** está inserida. Os objetivos do setor serão apresentados e, por fim, o desenho dos processos serão expostos.

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.

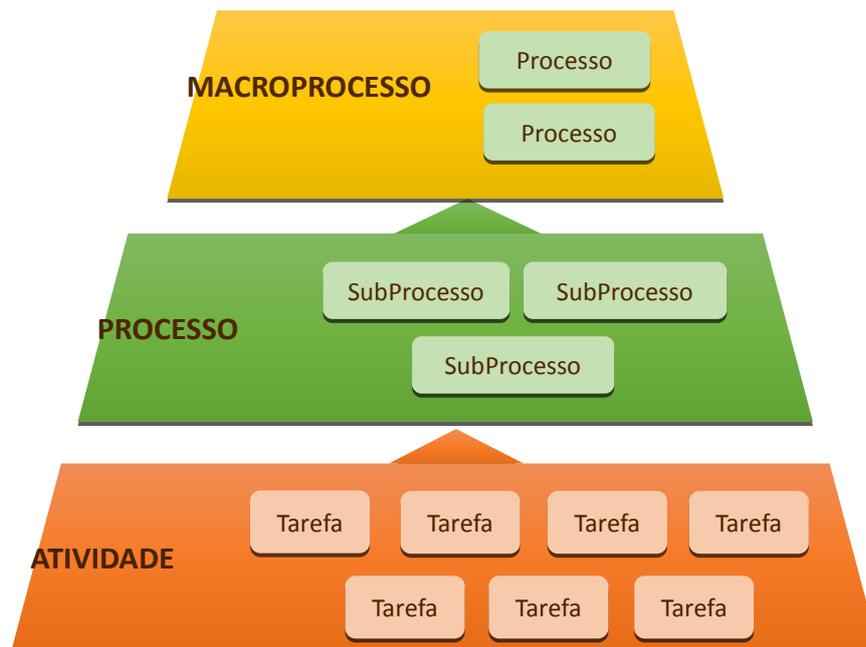


Figura 1 - Etapas do mapeamento dos processos

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 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 (EB-SERH, 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, Figura 4, em que os processos são analisados

quanto a frequência em que são realizados no ano e grau de importância do processo para a instituição.

 CGPP Coord de Projetos e Processos	Processo Operacional Padrão - POP			
			Versão	1.0
		Criado em:	Revisado em:	
Nome do Processo				
Nº do Processo				
Macroprocesso Pertencente				
Responsável				
Setor:				
Etapa 1				
Ativ. 1				
<i>Tarefa</i>				
Ativ. 2				
<i>Tarefa</i>				
Ativ. 3				
<i>Tarefa</i>				
Ativ. 4				
<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 para a instituição média e alta e elabora-se o POP. No POP as atividades e as tarefas dos processos priorizados são detalhados com o objetivo de mitigar os possíveis erros de execução do processo.

Processos	Frequência do processo no ano			Grau de importância para a instituição		
	Baixo (até 5)	Médio (entre 6 e 9)	Alto (mais de 10)	Baixo	Médio	Alto
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Instruções:
 Marque com um X a Frequência com que esse processo é realizado durante o ano
 Marque com um X o grau de importância do processo para a instituição

Figura 4 - Planilha de priorização de processos

Fonte: CGPP (2017)

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.

No Campus de Juazeiro do Norte funcionam nove cursos de graduação (Administração, Biblioteconomia, Engenharia Civil, Engenharia de Materiais, Design de Produto, Filosofia, Administração Pública, Jornalismo), o Mestrado Profissional em Matemática- PROFMAT e Mestrado Profissional em Biblioteconomia. No campus de Barbalha funciona o curso de graduação em Medicina e o Programa de Pós-Graduação Multicêntrico na área de Bioquímica e Biologia Molecular. Por sua vez, no Campus do Crato funcionam o curso de graduação em Agronomia e o Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional Sustentável- PRODER. No Campus de Brejo Santo, funciona a Licenciatura em Ciências Naturais e Matemática, espaço que também sedia o Instituto de Formação de Educadores. No Campus de Icó, oferta-se inicialmente o curso de bacharelado em História, bem como é sede do Instituto de Estudos do Semiárido. 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 setor envolvido para o cumprimento das medidas (PASSOS, 2004).

No Mapa Estratégico da UFCA (Figura 5) 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.



Figura 5 - Mapa Estratégico da UFCA

Fonte: PDI UFCA 2020 (2017).

3.2 Organograma da UFCA

O Estatuto da UFCA¹ 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 instância ao Conselho Universitário, o qual é o órgão máximo de caráter normativo, deliberativo e consultivo (PDI UFCA 2020, 2017).

O Organograma Institucional (Figura 6) 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).

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



Figura 6 - Organograma UFCA

Fonte: PDI UFCA 2020 (2017).

3.3 Cadeia de Valor da UFCA

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 duma cadeia de suprimentos (PORTER, 1986, p. 85)

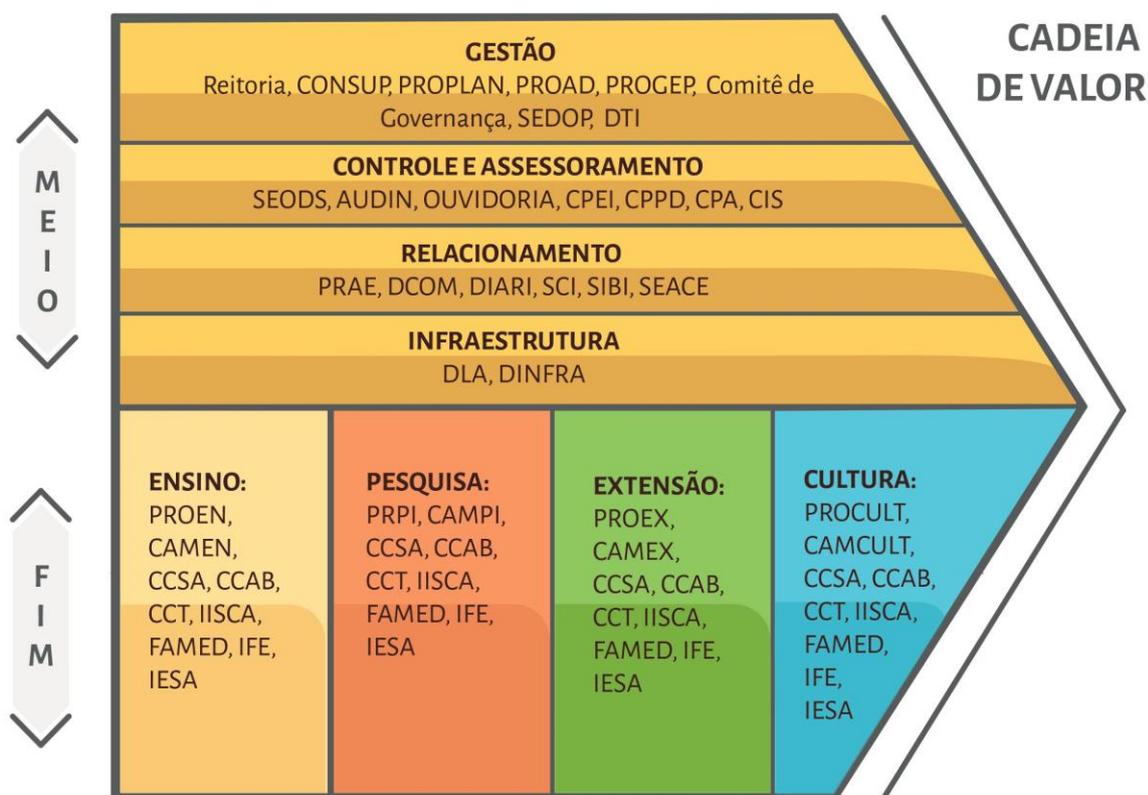
De acordo com Porter (1986, p. 85), o termo “valor significa o montante que os compradores estão dispostos a pagar por aquilo que a empresa lhes oferece”, sendo a rentabilidade uma medida entre o valor percebido contraposto aos custos envolvidos na criação do produto.

A cadeia de valor significa cuidar de todas as etapas do processo produtivo, desde o fornecimento de insumos, passando pela produção, pelo beneficiamento/industrialização, transporte, armazenagem até chegar ao consumidor final do produto (ENAP, 2016).

Para autores como Rocha e Borinelli (2007) cadeia de valor auxilia o processo de gestão estratégica, possibilitando o entendimento e a atuação da instituição sobre a estrutura patrimonial, econômica, financeira e operacional das suas atividades, processos e entidades fundamentais, tendo como escopo o alcance e a preservação da vantagem competitiva. Sendo assim, cada instituição dispõe de uma cadeia de valores própria com uma série de atividades geradoras de bens e serviços peculiares (VESCO et al., 2014).

A cadeia de valor auxilia a identificar os macroprocessos da instituição, divididos em: meio e fim, conforme figura 6, auxiliando a comunicar o que a instituição faz ao público externo ao dar uma visão sistemática da operação e dos processos/produtos entregues pela UFCA.

Os macroprocessos meio da UFCA são divididos em: Gestão, Controle e Assessoramento, Relacionamento e Infraestrutura; os macroprocessos fim divididos em: Ensino, Pesquisa, Extensão e Cultura, sendo que as unidades acadêmicas e administrativas estão distribuídas entre os 8 macroprocessos da instituição. Os macroprocessos meio são considerados processos que apoiam direta ou indiretamente os macroprocessos fim.



LEGENDA:

Gestão Superior:

REITORIA
CONSUP: Conselho Superior
PROPLAN: Pró- Reitoria de Planejamento
PROAD: Pró- Reitoria de Administração
PROGEP: Pró - Reitoria de Gestão de Pessoas
Comitê de Governança Riscos e Controle
SEDOP: Secretaria de Documentação e Protocolo
DTI: Diretoria de Tecnologia da Informação

Controle de Assessoramento:

SEODS: Secretaria dos Órgãos Deliberativos Superiores
AUDIN: Auditoria Interna
Ouvidoria
CPEI: Comitê de Planejamento Estratégico Institucional
CPPD: Comissão Permanente de Pessoal Docente
CPA: Comissão Própria de Avaliação
CIS: Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira dos Cargos Técnicos-Administrativos

Relacionamento:

PRAE: Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
DCOM: Diretoria de Comunicação
DIARI: Diretoria de Articulação e Relações Institucionais com a Comunidade
SCI: Secretaria de Cooperação Internacional
SIBI: Sistema de Bibliotecas
SEACE: Secretaria de Acessibilidade

Infraestrutura:

DTI: Diretoria de Tecnologia da Informação
DLA: Diretoria de Logística e Apoio Operacional
DINFRA: Diretoria de Infraestrutura

Ensino:

PROEN: Pró-Reitoria de Ensino
CAMEN: Câmara de Ensino

Pesquisa:

PRPI: Pró- Reitoria de Pesquisa, Pós- Graduação e Inovação
CAMPI: Câmara de Pesquisa, Pós- Graduação e Inovação

Extensão:

PROEX: Pró- Reitoria de Extensão
CAMEX: Câmara de Extensão

Cultura:

PROCULT: Pró- Reitoria de Cultura
CAMULT: Câmara de Cultura

* **CCSA:** Centro de Ciências Sociais Aplicadas
CCAB: Centro de Ciências Agrárias e da Biodiversidade
CCT: Centro de Ciências e Tecnologia
IISCA: Instituto Interdisciplinar de Sociedade, Cultura e Artes
FAMED: Faculdade de Medicina
IFE: Instituto de Formação de Educadores
IESA: Instituto de Estudos do Semiárido



Figura 7 - Cadeia de valor da UFCA

Fonte: CGPP (2018)

4. OUVIDORIA

A Ouvidoria é a unidade administrativa da Universidade Federal do Cariri, criada em 2013 e instituída com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da universidade. Nesse sentido, sua função é intermediar as relações entre os cidadãos, especialmente os membros da comunidade acadêmica que a demanda e a instituição, promovendo a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

4.1 Cadeia de Valor

Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços prestados pela UFCA, por isso, seus processos estão inseridos no macroprocesso de Controle e Assessoramento, conforme Figura 8.

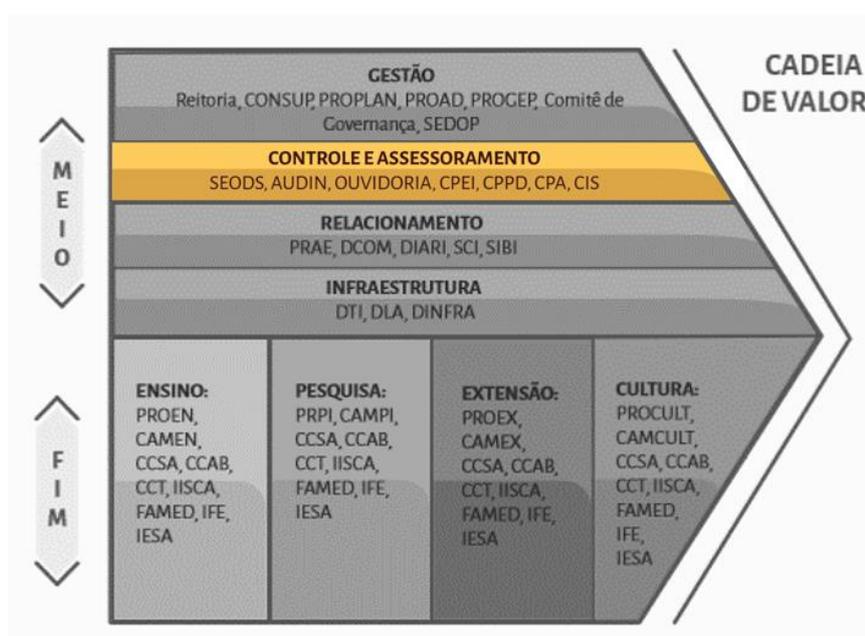


Figura 8- Macroprocesso (Cadeia de Valor) – PROPLAN

Fonte: CGPP (2018)

4.3 Organograma e atribuições

A Ouvidoria apresenta a seguinte estrutura organizacional, composta pela Ouvidora Geral e o Assistente Administrativo.

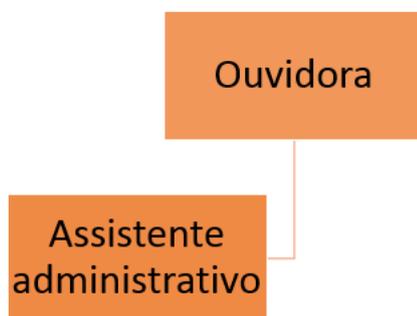


Figura 9 - Organograma da Ouvidoria

Fonte: UFCA (2017)

Os cargos apresentados no organograma da Ouvidoria são ocupados por:

Ouvidoria	
Ouvidora	Aretuza Sousa Tenório
Assistente Administrativo	
Cícero Joaquim Pereira Macedo	

4.3.1 Missão da Ouvidoria:

A Ouvidoria tem como missão promover a participação do usuário na administração pública, inclusive propor adoção de medidas em sua defesa; acompanhar e recomendar aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.

4.4 Macroprocesso, processos de negócios e processos de trabalho

Os processos da Ouvidoria estão inseridos no macroprocesso de Controle e Assessoramento da UFCA, sendo este macroprocesso desdobrado em um processo de negócio, pertencente ao setor analisado. O processo de negócio é desdobrado ainda, em processos de trabalho que buscam mostrar como as tarefas são executadas.

Esses processos são apresentados na Figura 10.

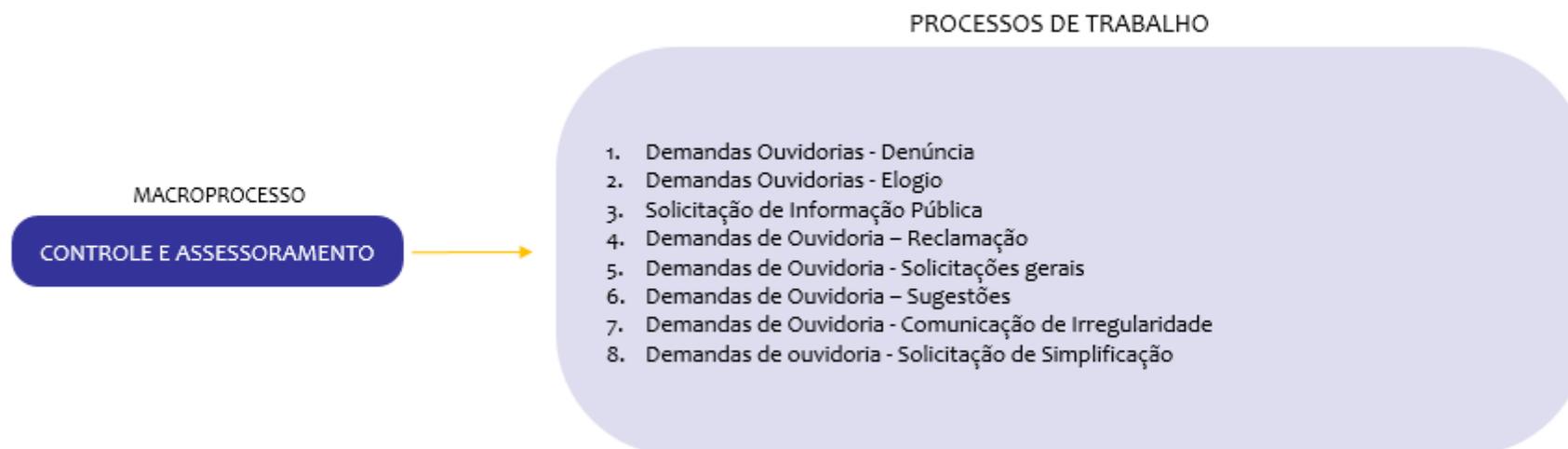


Figura 10- Macroprocesso, processos de negócio e processos de trabalho da Ouvidoria

Fonte: CGPP (2018)

4.5 Processos realizados pela Ouvidoria

A Ouvidoria está ligada diretamente a Reitoria da Universidade Federal do Cariri, tendo como objetivo receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços prestados pela UFCA.

Os processos realizados pela Ouvidoria são norteados pelo seu objetivo geral e atribuições e estão listados abaixo, em seguida, apresenta-se o fluxograma de cada processo de trabalho.

Os processos da Ouvidoria pertencem ao macroprocesso de Controle e Assessoramento, sendo executados os seguintes processos de trabalho:

OUVIDORIA_001: Demandas Ouvidorias - Denúncia

OUVIDORIA_002: Demandas Ouvidorias - Elogio

OUVIDORIA_003: Solicitação de Informação Pública

OUVIDORIA_004: Demandas de Ouvidoria - Reclamação

OUVIDORIA_005: Demandas de Ouvidoria - Solicitações gerais

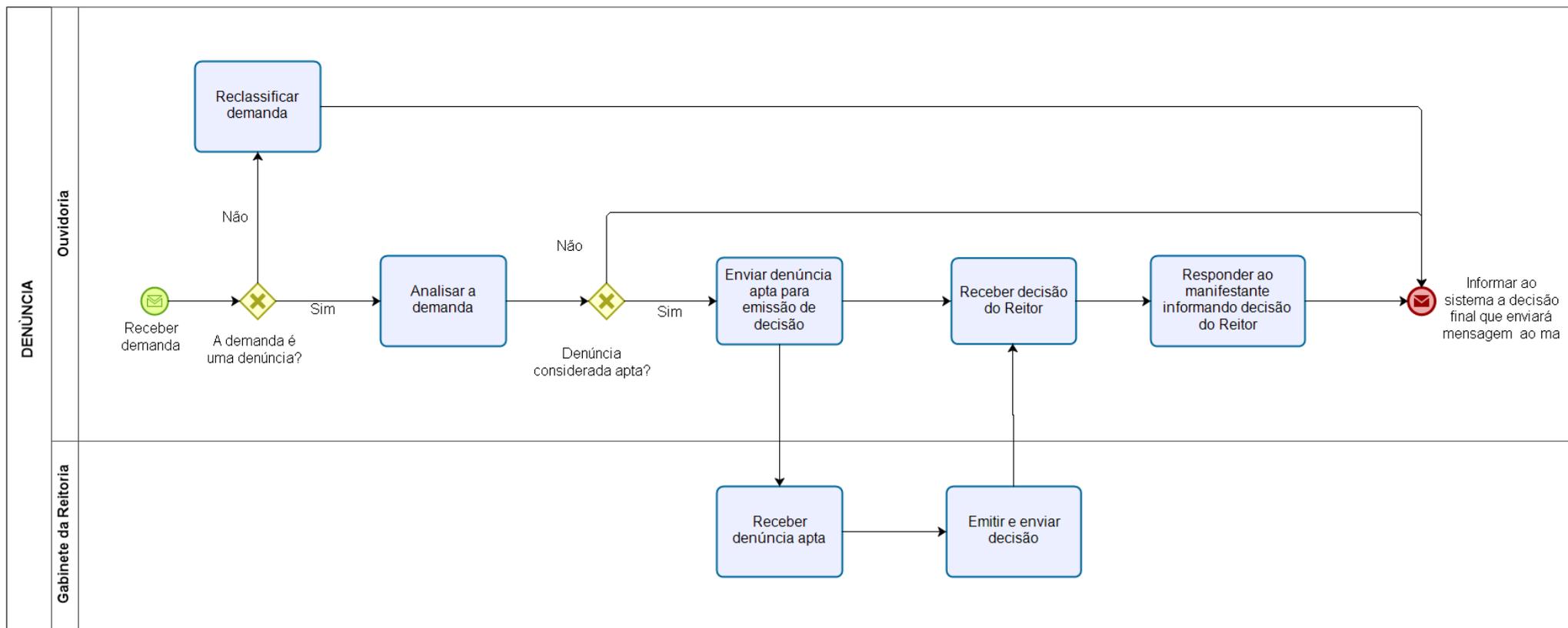
OUVIDORIA_006: Demandas de Ouvidoria - Sugestões

OUVIDORIA_007: Demandas de Ouvidoria - Comunicação de Irregularidade

OUVIDORIA_008: Demandas de ouvidoria - Solicitação de Simplificação

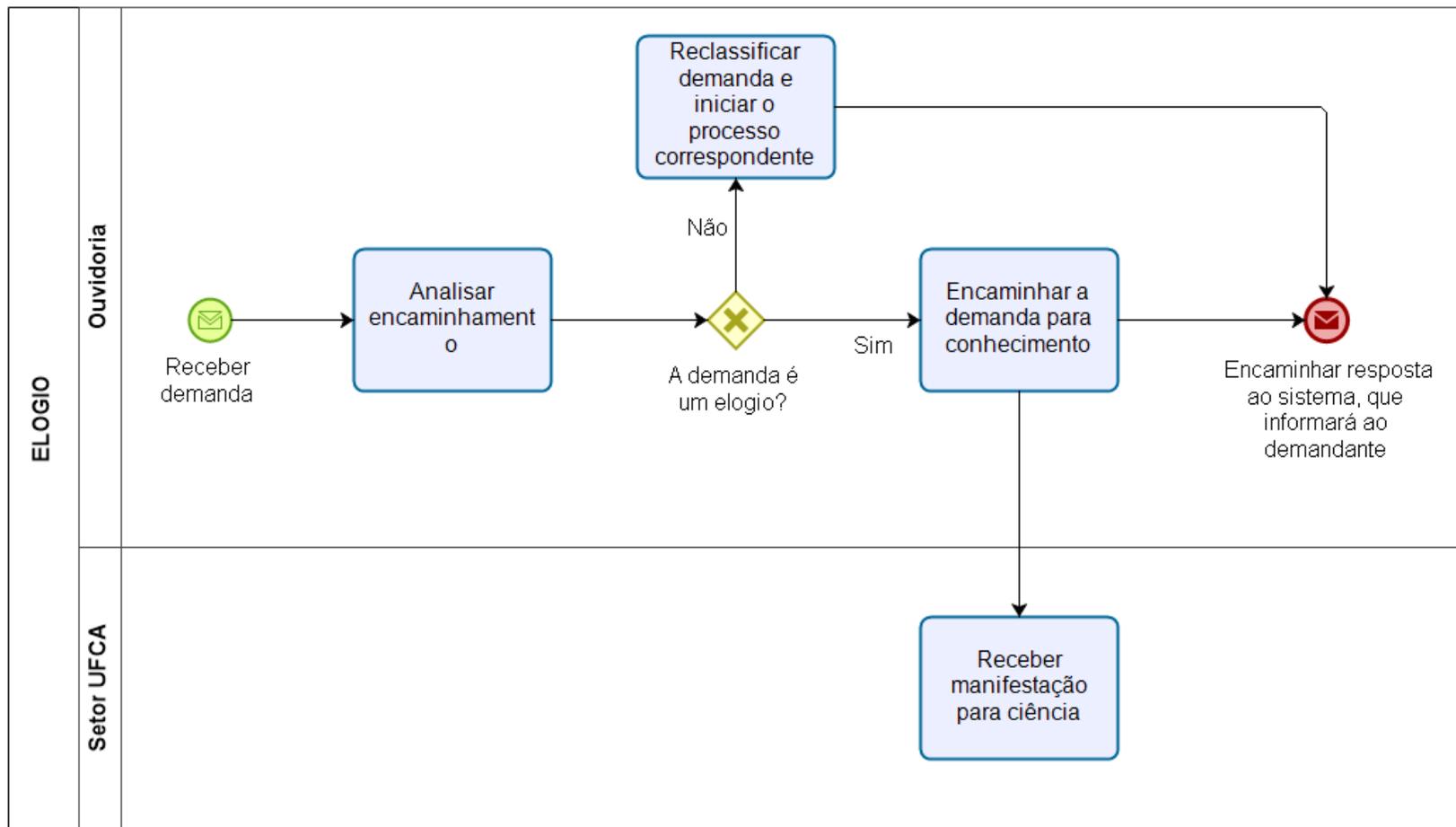
O fluxograma de cada processo listado acima é apresentado, a seguir, na sequência em que foram expostos.

OUVIDORIA_001: Demandas Ouvidorias - Denúncia



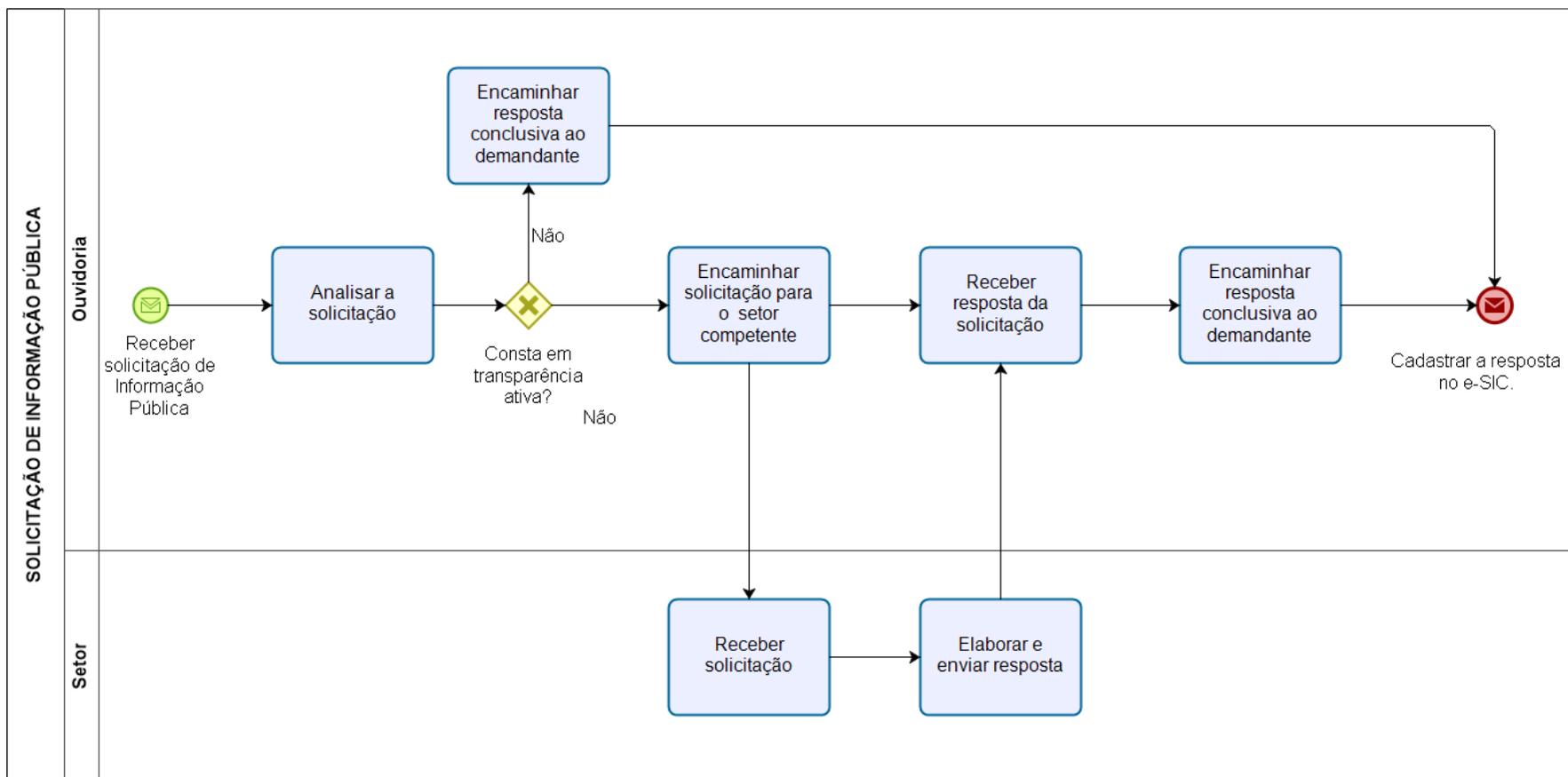
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS		Processo Operacional Padrão - POP	
		Criado em:	Versão
		29/11/2018	2.0
		Revisado em:	
Nome do Processo		Denúncia	
Nº do Processo		1	
Macroprocesso Pertencente		Controle e Assessoramento	
Responsável		Aretuza Tenório	
Setor:		Ouvidoria	
Etapa 1			
Ativ. 01	Receber demanda		
<i>Tarefa</i>	O cidadão pode cadastrar suas manifestações, através dos canais disponibilizados pela ouvidoria, são eles; e-OUV - https://sistema.ouvidorias.gov.br ; e-mail: ouvidoria@ufca.edu.br ; E-ticket: https://www.ufca.edu.br/atendimento/open.php ; presencialmente na sala da ouvidoria no endereço: Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120, 3º andar - sala 02 - Centro, Juazeiro do Norte - CE, 63011-085; e por telefone 3221-9485.		
Ativ. 02	A demanda é uma denúncia?		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 03	Se não, reclassificar demanda e iniciar o processo correspondente		
<i>Tarefa</i>	No sistema em que a manifestação foi registrada deverá ser feito a reclassificação		
Ativ. 04	Se sim, analisar a demanda		
<i>Tarefa</i>	Verificando a existência de indícios mínimos que possa comprovar ou não os fatos. Os elementos principais que devem ser identificados são: Autoria e Materialidade. Essa análise ocorre se utilizando de sistemas interno (Sigaa , Sipac, Sigrh, entre outros), bem como em sistemas externos (Ex: Justiça Eleitoral, CNIS, Caixa Econômica, Comprasnet, Site do MTE, portal da transparência, redes sociais, dentre outros)		
Ativ. 05	Denúncia considerada apta?		
<i>Tarefa</i>	Caso seja identificados os indícios mínimos que sustentem o prosseguimento da denúncia, a mesma será considerada apta. Os indícios mínimos mencionados são: autoria e Materialidade.		
Ativ. 06	Se sim, enviar demanda à Autoridade Máxima/Reitor		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 07	Aguardar resposta do Reitor		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 08	Receber resposta do Reitor		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 09	Responder ao manifestante informando decisão do Reitor		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 10	Informar ao sistema a decisão final que enviará mensagem ao manifestante		
<i>Tarefa</i>			

OUVIDORIA_002: Demandas Ouvidorias - Elogio



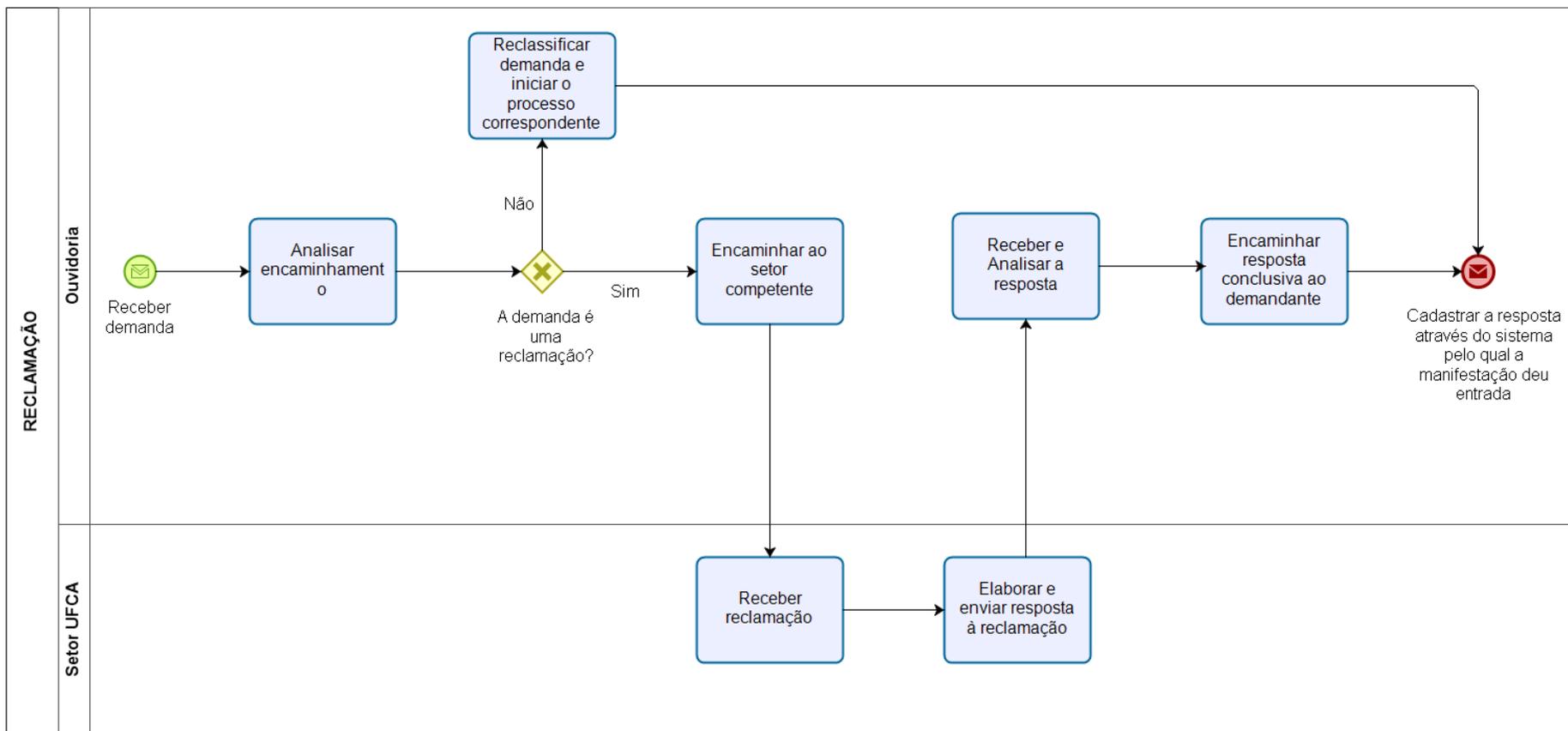
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS		Processo Operacional Padrão - POP	
		Criado em:	29/11/2018
		Revisado em:	
Nome do Processo		Elogio	
Nº do Processo		2	
Macroprocesso Pertencente		Controle e Assessoramento	
Responsável		Aretuza Tenório	
Setor:		Ouvidoria	
Etapa 1			
Ativ. 01	Receber demanda para à Ouvidoria - UFCA		
<i>Tarefa</i>	O cidadão pode cadastrar suas manifestações, através dos canais disponibilizados pela ouvidoria, são eles; e-OUV - https://sistema.ouvidorias.gov.br ; e-mail: ouvidoria@ufca.edu.br ; E-ticket: https://www.ufca.edu.br/atendimento/open.php ; presencialmente na sala da ouvidoria no endereço: Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120, 3º andar - sala 02 - Centro, Juazeiro do Norte - CE, 63011-085; e por telefone 3221-9485.		
Ativ. 02	Analisar seu encaminhamento		
<i>Tarefa</i>	Acessando o email institucional e sigrh a ouvidoria deverá identificar os seguintes itens: Serviço ou servidor elogiado; Chefia imediata responsável pelo serviço ou servidor elogiado		
Ativ. 03	A demanda é um elogio?		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 04	Se não, reclassificar demanda e iniciar o processo correspondente		
<i>Tarefa</i>	No sistema em que a manifestação foi registrada deverá ser feito a reclassificação		
Ativ. 05	Ir para a atividade 7		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 06	Se sim, encaminhar a demanda para conhecimento		
<i>Tarefa</i>	Encaminha-se a manifestação para ciência, através do email, sendo encaminhado para o email pessoal do servidor e da chefia imediata		
Ativ. 07	Receber manifestação para ciência		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 08	Encaminhar resposta ao sistema, que informará ao demandante		
<i>Tarefa</i>	Deve ser informado ao manifestante o procedimento adotado, através do canal pelo qual foi registrado a demanda		

OUVIDORIA_003: Solicitação de Informação Pública



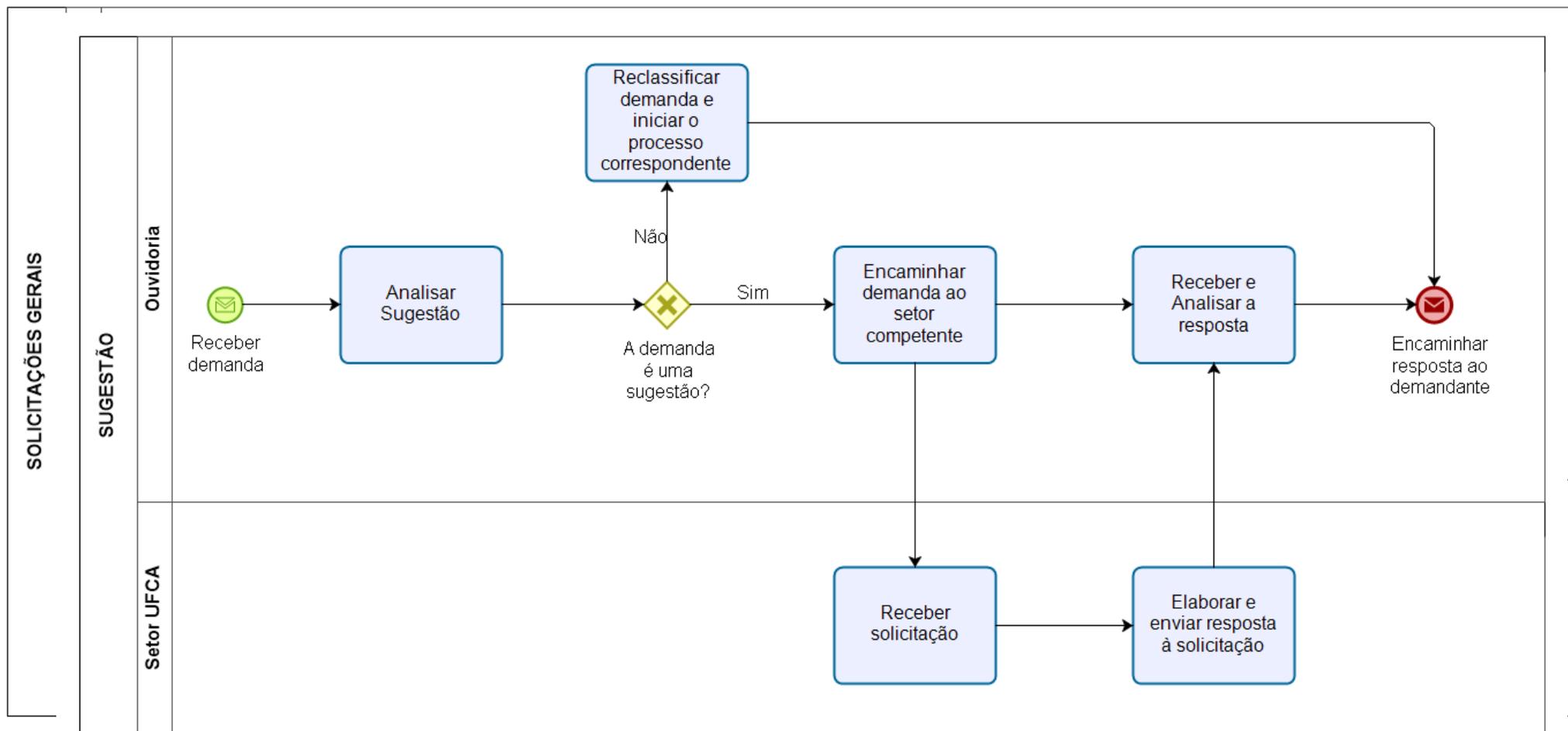
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS		Processo Operacional Padrão - POP	
		Criado em:	29/11/2018
		Versão	2.0
		Revisado em:	
Nome do Processo		Solicitação de Informação Pública	
Nº do Processo		3	
Macroprocesso Pertencente		Controle e Assessoramento	
Responsável		Aretuza Tenório	
Setor:		Ouvidoria	
Etapa 1			
Ativ. 01	Receber solicitação de Informação Pública		
<i>Tarefa</i>	Basta acessar : https://esic.cgu.gov.br se cadastrar e realizar sua solicitação para o órgão escolhido (UFCA). A solicitação também pode ser feita presencialmente ou por carta		
Ativ. 02	Analisar a solicitação		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 03	Consta em transparência ativa?		
<i>Tarefa</i>	É verificado se a informação solicitada já consta no portal da ufca: ufca.edu.br		
Ativ. 04	Se sim, ir para a atividade 10		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 05	Se não, ir para a atividade 6		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 06	Encaminhar solicitação para o setor competente		
<i>Tarefa</i>	A Ouvidoria encaminha a solicitação por email para o setor responsável		
Ativ. 07	Aguardar resposta do setor competente		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 08	Receber resposta da solicitação		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 09	Analisar a resposta		
<i>Tarefa</i>	Analisa se a resposta contempla a solicitação do usuário, se está em linguagem cidadã e se é de fácil compreensão, bem como se atende a legislação vigente		
Ativ. 10	Encaminhar resposta conclusiva ao demandante		
<i>Tarefa</i>	Servidor da Ouvidoria deve cadastrar a resposta no e-SIC.		
Ativ. 11	Cadastrar a resposta no e-SIC.		
<i>Tarefa</i>			

OUVIDORIA_004: Demandas de Ouvidoria - Reclamação



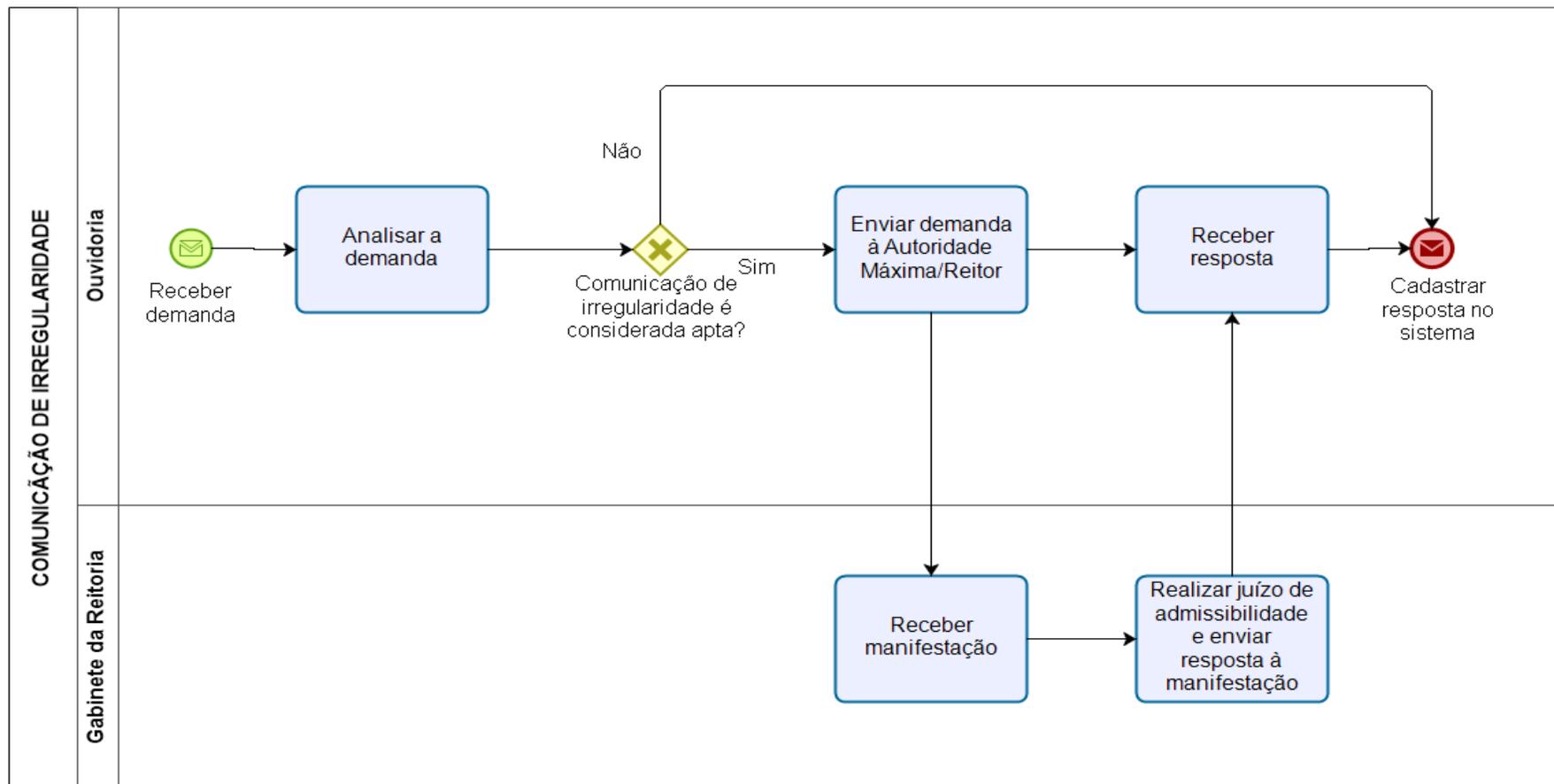
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS		Processo Operacional Padrão - POP	
		Versão	2.0
	Criado em:	29/11/2018	Revisado em:
Nome do Processo	Reclamação		
Nº do Processo	4		
Macroprocesso Pertencente	Controle e Assessoramento		
Responsável	Aretuza Tenório		
Setor:	Ouvidoria		
Etapa 1			
Ativ. 01	Receber demanda		
<i>Tarefa</i>	Através dos canais disponibilizados pela ouvidoria, são eles; e-OUV - https://sistema.ouvidorias.gov.br ; e-mail: ouvidoria@ufca.edu.br ; E-ticket: https://www.ufca.edu.br/atendimento/open.php ; presencialmente na sala da ouvidoria no endereço: Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120, 3º andar - sala 02 - Centro, Juazeiro do Norte - CE, 63011-085 ; e por telefone 3221-9485		
Ativ. 02	Analisar seu encaminhamento		
<i>Tarefa</i>	Deve ser identificado qual serviço/setor ou servidor está sendo reclamado. através do portal da ufca ou email institucional		
Ativ. 03	A demanda é uma reclamação?		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 04	Se não, reclassificar demanda e iniciar o processo correspondente		
<i>Tarefa</i>	No sistema em que a manifestação foi registrada deverá ser feito a reclassificação		
Ativ. 05	Ir para a atividade 9		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 06	Se sim, encaminhar ao setor competente		
<i>Tarefa</i>	A reclamação deverá ser encaminhada ao setor competente por email		
Ativ. 07	Aguardar resposta do setor		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 08	Receber e Analisar a resposta		
<i>Tarefa</i>	A Ouvidoria recebe a resposta do setor competente por email e deve analisar se a resposta responde ao pedido e se encontra em conformidade com a legislação vigente		
Ativ. 09	Encaminhar resposta conclusiva ao demandante		
<i>Tarefa</i>	A ouvidoria deverá encaminhar resposta conclusiva ao demandante, através do sistema pelo qual a manifestação deu entrada, são eles email, e-ticket, e-ouv		
Ativ. 10	Cadastrar a resposta através do sistema pelo qual a manifestação deu entrada		
<i>Tarefa</i>	A ouvidoria deverá encaminhar resposta conclusiva ao demandante, através do sistema pelo qual a manifestação deu entrada, são eles email, e-ticket, e-ouv		

OUVIDORIA_005: Demandas de Ouvidoria - Solicitações gerais- Sugestões



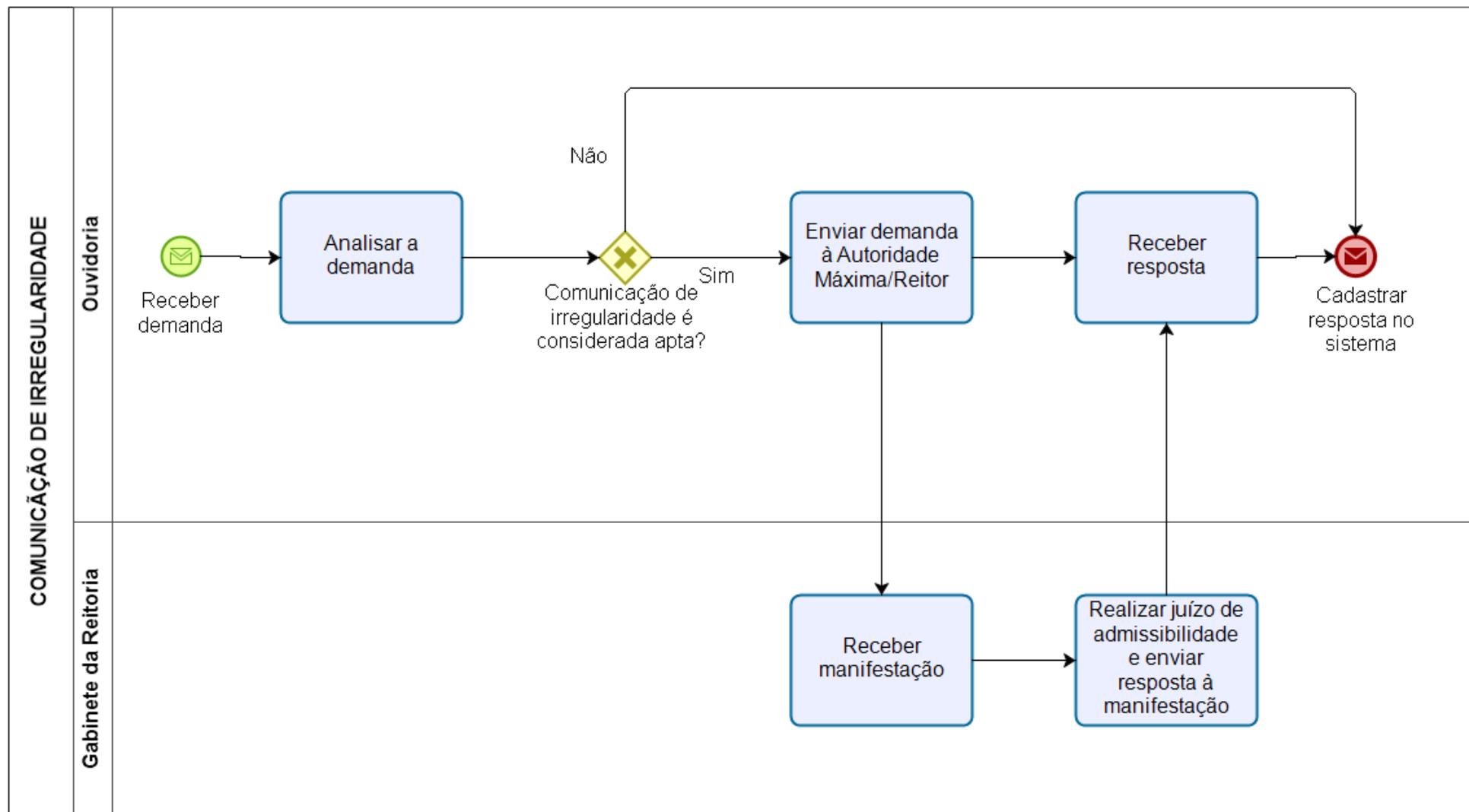
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS		Processo Operacional Padrão - POP	
		Criado em:	29/11/2018
		Versão	2.0
		Revisado em:	
Nome do Processo	Solicitações Gerais		
Nº do Processo	5		
Macroprocesso Pertencente	Controle e Assessoramento		
Responsável	Aretuza Tenório		
Setor:	Ouvidoria		
Etapa 1			
Ativ. 01	Receber a demanda		
<i>Tarefa</i>	Através dos canais disponibilizados pela ouvidoria, são eles; e-OUV - https://sistema.ouvidorias.gov.br ; e-mail: ouvidoria@ufca.edu.br ; E-ticket: https://www.ufca.edu.br/atendimento/open.php ; presencialmente na sala da ouvidoria no endereço: Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120, 3º andar - sala 02 - Centro, Juazeiro do Norte - CE, 63011-085 ; e por telefone 3221-9485		
Ativ. 02	Analisar seu encaminhamento		
<i>Tarefa</i>	Deve ser identificado para qual setor a solicitação deve ser direcionada, através do portal ufca ou email institucional		
Ativ. 03	A demanda é uma solicitação?		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 04	Se não, reclassificar demanda e iniciar o processo correspondente		
<i>Tarefa</i>	No sistema em que a manifestação foi registrada deverá ser feito a reclassificação		
Ativ. 05	Ir para a atividade 9		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 06	Se sim, encaminhar demanda ao setor competente		
<i>Tarefa</i>	A demanda deverá ser encaminhada ao setor competente. O encaminhamento deverá acontecer por email, direcionado ao email institucional do setor		
Ativ. 07	Aguardar resposta do setor competente		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 08			
<i>Tarefa</i>	A Ouvidoria recebe a resposta do setor competente por email e deve analisar se a resposta responde ao pedido e se encontra em conformidade com a legislação vigente		
Ativ. 09	Encaminhar Resposta ao demandante		
<i>Tarefa</i>	Essa resposta deverá ser direcionada ao sistema onde a manifestação foi cadastrada, caso tenha acontecido presencialmente, deverá ser respondida por email		

OUIDORIA_006: Demandas de Ouvidoria



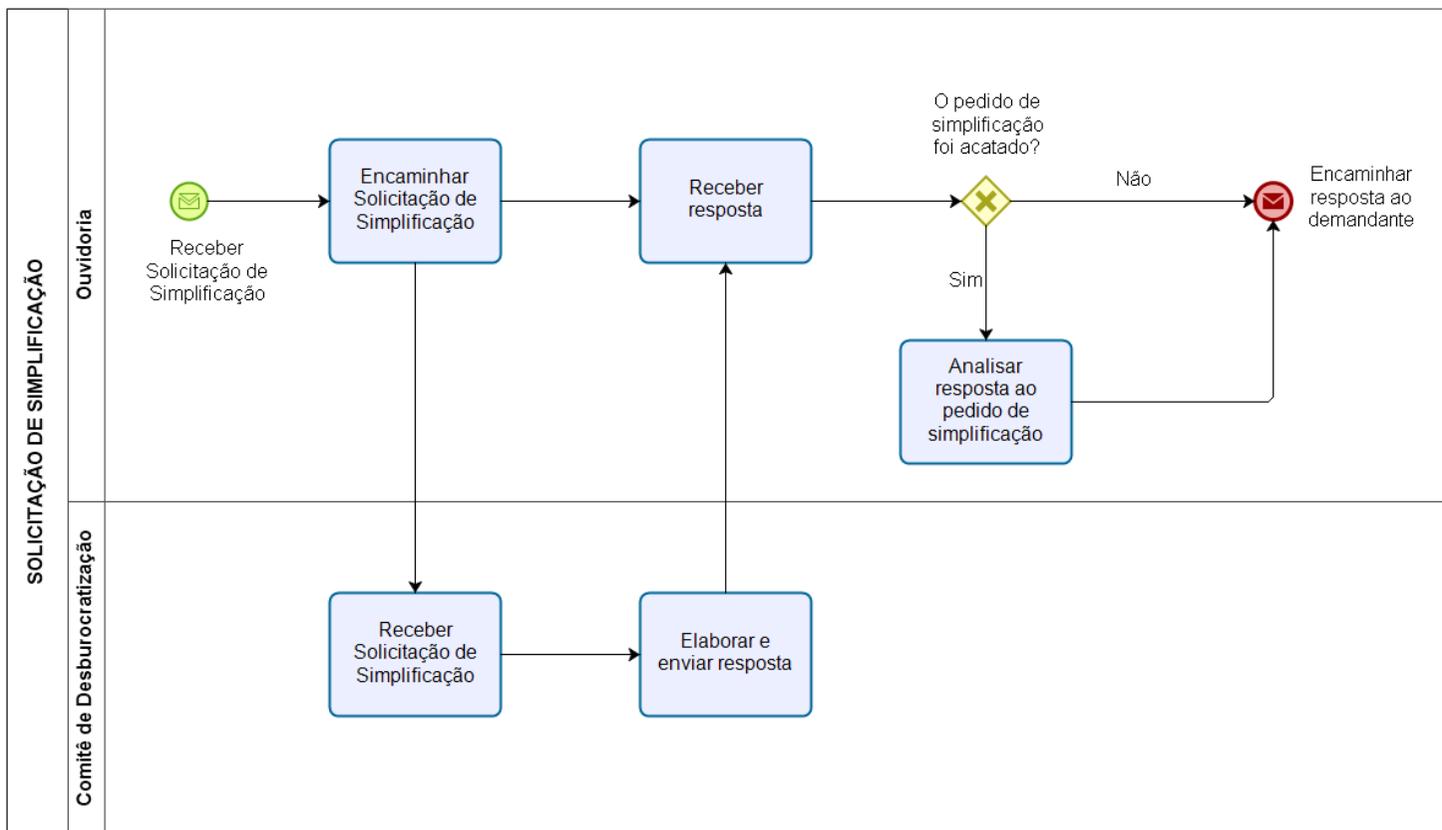
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS		Processo Operacional Padrão - POP	
		Versão	2.0
		Criado em:	29/11/2018
		Revisado em:	
Nome do Processo	Demandas de Ouvidoria - Sugestões		
Nº do Processo	6		
Macroprocesso Pertencente	Controle e Assessoramento		
Responsável	Aretuza Tenório		
Setor:	Ouvidoria		
Etapa 1			
Ativ. 01	Receber a demanda		
<i>Tarefa</i>	Através dos canais disponibilizados pela ouvidoria, são eles; e-OUV - https://sistema.ouvidorias.gov.br ; e-mail: ouvidoria@ufca.edu.br ; E-ticket: https://www.ufca.edu.br/atendimento/open.php ; presencialmente na sala da ouvidoria no endereço: Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120, 3º andar - sala 02 - Centro, Juazeiro do Norte - CE, 63011-085 ; e por telefone 3221-9485		
Ativ. 02	Analisar Sugestão		
<i>Tarefa</i>	Deve ser identificado para qual setor a sugestão deve ser direcionada, através do portal da ufca ou email institucional		
Ativ. 03	A demanda é uma sugestão?		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 04	Se não, reclassificar demanda e iniciar o processo correspondente		
<i>Tarefa</i>	No sistema em que a manifestação foi registrada deverá ser feito a reclassificação		
Ativ. 05	Ir para a atividade 9		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 06	Se sim, encaminhar demanda ao setor competente		
<i>Tarefa</i>	A demanda deverá ser encaminhada ao setor competente. O encaminhamento deverá acontecer por email, direcionado ao email institucional do setor		
Ativ. 07	Aguardar resposta do setor competente		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 08	Receber e analisar a resposta		
<i>Tarefa</i>	A Ouvidoria recebe a resposta do setor competente por email e deve analisar se a resposta responde ao pedido e se encontra em conformidade com a legislação vigente		
Ativ. 09	Encaminhar resposta ao demandante		
<i>Tarefa</i>	Deverá encaminhar o conteúdo ao cidadão. A resposta ao demandante deverá ser encaminhada pelo canal no qual a manifestação foi cadastrada, e em caso de ter sido de forma presencial será respondida por email		

OUVIDORIA_007: Demandas de Ouvidoria - Comunicação de Irregularidade



COORDENADORIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS		Processo Operacional Padrão - POP	
		Criado em:	Versão
		29/11/2018	2.0
		Revisado em:	
Nome do Processo	Comunicação de Irregularidade		
Nº do Processo	7		
Macroprocesso Pertencente	Controle e Assessoramento		
Responsável	Aretuza Tenório		
Setor:	Ouvidoria		
Etapa 1			
Ativ. 01	Receber demanda		
<i>Tarefa</i>	O cidadão pode cadastrar suas manifestações, através dos canais disponibilizados pela ouvidoria, são eles; e-OUV - https://sistema.ouvidorias.gov.br ; e-mail: ouvidoria@ufca.edu.br ; E-ticket: https://www.ufca.edu.br/atendimento/open.php ; presencialmente na sala da ouvidoria no endereço: Rua Interventor Francisco Erivano Cruz, 120, 3º andar - sala 02 - Centro, Juazeiro do Norte - CE, 63011-085; e por telefone 3221-9485.		
Ativ. 02	Analisar a demanda		
<i>Tarefa</i>	Verificando a existência de indícios mínimos que possa comprovar ou não os fatos. Os elementos principais que devem ser identificados são: Autoria e Materialidade. Essa análise ocorre se utilizando de sistemas interno (Sigaa, Sipac, Sigrh, entre outros), bem como em sistemas externos (Ex: Justiça Eleitoral, CNIS, Caixa Econômica, Comprasnet, Site do MTE, portal da transparência, redes sociais, dentre outros)		
Ativ. 03	Comunicação de irregularidade é considerada apta?		
<i>Tarefa</i>	Caso seja identificados os indícios mínimos que sustentem o prosseguimento da denúncia, a mesma será considerada apta. Os indícios mínimos mencionados são: autoria e Materialidade.		
Ativ. 04	Se sim, enviar demanda à Autoridade Máxima/Reitor		
<i>Tarefa</i>	Após a análise preliminar a Ouvidoria deverá encaminhar a manifestação para o reitor, esse encaminhamento é feito via memorando, contendo o teor da manifestação, bem como documentos pertinentes aos fatos relacionados		
Ativ. 05	Aguardar resposta do Reitor		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 06	Ir para ativ_06		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 07	Se não, cadastrar resposta no sistema		
<i>Tarefa</i>	Caso não sejam identificados elementos de autoria e materialidade, a denúncia deverá ser arquivada/encerrada, conforme a lei 13.460. Em caso de arquivamento o demandante deverá ser informado pelo sistema em que registrou a manifestação, contendo a justificativa para o arquivamento da demanda.		

OUVIDORIA_008: Demandas de ouvidoria - Solicitação de Simplificação



COORDENADORIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS		Processo Operacional Padrão - POP	
		Criado em:	29/11/2018
		Versão	2.0
		Revisado em:	
Nome do Processo		Solicitação de Simplificação	
Nº do Processo		8	
Macroprocesso Pertencente		Controle e Assessoramento	
Responsável		Aretuza Tenório	
Setor:		Ouvidoria	
Etapa 1			
Ativ. 01	Receber Solicitação de Simplificação		
<i>Tarefa</i>	Através do sistema e-OUV no endereço https://sistema.ouvidorias.gov.br		
Ativ. 02	Encaminhar Solicitação de Simplificação para o Comitê Desburocratização		
<i>Tarefa</i>	Por email e memorando		
Ativ. 03	Aguardar resposta do Comitê de Desburocratização		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 04	Receber resposta		
<i>Tarefa</i>	Se sim, analisar resposta ao pedido de simplificação		
Ativ. 05	O pedido de simplificação foi acatado?		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 06	Se sim, analisar resposta ao pedido de simplificação		
<i>Tarefa</i>	Deverá ser analisado se a resposta apresentada atende a legislação vigente		
Ativ. 07	Ir para a atividade 7		
<i>Tarefa</i>			
Ativ. 08	Se não, encaminhar resposta ao demandante		
<i>Tarefa</i>	A resposta deverá ser encaminhada pelo e-OUV		

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.

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.

ROCHA, W.; BORINELLI, M.L. Análise Estratégica de Cadeia de Valor: Um Estudo Exploratório do Segmento Indústria-Varejo. Revista Contemporânea de Contabilidade. v.01, n.7, p. 145 -165. Jan/Jul 2007.

VESCO, D. G. D.; TARIFA, M. R.; PACHECO, V.; DALL`ASTA, D. Cadeia de valores na gestão de custos: uma análise estratégica em cooperativas agropecuárias paranaenses. **Revista Ibero-Americana de Estratégia**, v. 13, n. 2, p. 83-98, 2014.