

MANUAL DE GESTÃO DE PROCESSOS

Versão 2.0

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E INFRAESTRUTURA
ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC**

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Educação

Abraham Weintraub

Reitor

Marco Antonio Fontoura Hansen

Vice-Reitora

Nádia Fátima dos Santos Bucco

Pró-Reitor

Luís Hamilton Tarragô Pereira Júnior

Pró-Reitor Adjunto

José Waldomiro Jiménez Rojas

Equipe de elaboração e revisão

Daniele Duarte da Cunha
Leandro Silveira Fleck
Pierre Correa Martin
Tiago Gonçalves Salazart

Versão 2.0 - 2019

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

4

2

CONCEITOS	5
GESTÃO DE PROCESSOS NA UNIPAMPA	7
DESENVOLVIMENTO	10
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO	12
REFERÊNCIAS	12

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Valor da UNIPAMPA	9
Figura 2 - Detalhamento das atividades do processo	12
Figura 3 - Atores do processo e atribuições	12
Figura 4 - Escopo do processo	12

Figura 5 - Reflexão para o mapeamento do processo	13
Figura 6 - Avaliação do fluxo	14
Figura 7 - Detalhamento das atividades do processo	15

1. APRESENTAÇÃO

Este manual orienta as ações relacionadas ao mapeamento e a modelagem de processos na UNIPAMPA, com o intuito de servir como um guia para os setores da Universidade e para a equipe do Escritório de Processos - EPROC da Pró-Reitoria de Planejamento e Infraestrutura - PROPLAN.

O manual apresenta conceitos dos termos mais utilizados em gerenciamento de processos e a metodologia de trabalho para a identificação, priorização, o

mapeamento, a modelagem e a manualização e publicação dos processos, bem como toda a documentação necessária para a realização do trabalho.

Ao seguir o manual para a realização dos projetos, os objetivos de simplificação e otimização dos processos deve ser atingido com maior eficiência e eficácia. Ao final do trabalho, será realizada a manualização e publicação dos processos, bem como a definição da periodicidade para revisita aos mesmos.

2. CONCEITOS

Macroprocessos - Correspondem ao conjunto de processos de negócio que, numa visão mais ampla, a organização considera como impactantes no cumprimento de seus objetivos estratégicos. Relacionam-se à missão (objetivo principal, razão de ser e existir) da Instituição, ou a questões sensíveis ao funcionamento e estruturação da organização ou à sua estratégia.

Processos - Compreendem um conjunto ordenado de atividades de trabalho, no tempo e espaço, com início e fim, além de entradas e saídas bem definidas. Têm como objetivo gerar resultados para a organização e podem estar em diferentes níveis de detalhamento, sendo comumente relacionados às áreas gerenciais, finalísticas e de apoio.

Subprocessos - Correspondem a um maior detalhamento de uma parte específica de um processo. Pode-se considerar como a subdivisão de um processo, ou ainda, um processo que contém um objetivo específico incluso dentro de outro. Trata-se do desdobramento do processo em fluxos menores.

Atividade - É a ação executada que tem por finalidade dar suporte aos objetivos da organização. As atividades correspondem a “o quê” é feito e “como” é feito durante o processo. O quê é feito é descrito no nome da atividade e como é feito na descrição da atividade. A descrição do objeto “atividade” deve seguir o padrão de iniciar a frase com o verbo no infinitivo, ex.: “Atender demandas”.

Tarefas - Correspondem ao maior detalhamento das atividades, explicando de forma mais precisa como as atividades devem ser realizadas, ou a forma como costumam ser desenvolvidas. Trata-se da sequência de passos ou etapas desenvolvidas para a realização da atividade. Portanto, as tarefas correspondem ao menor nível documentado no mapeamento de processos (resposta à pergunta: como fazer?).

Hierarquia de Processos - Trata-se da representação dos conceitos apresentados anteriormente, conforme o seu nível hierárquico, de acordo com o seu grau de detalhamento e importância para a organização:

- I. Macroprocessos
- II. Processos
- III. Subprocessos
- IV. Atividades
- V. Tarefas

Atores do Processo - Unidades administrativas e agentes envolvidos diretamente no processo a ser analisado. Responsáveis pela realização de pelo menos uma das atividades listadas no processo mapeado.

Dono do Processo - Setor ou agente responsável pelo processo. Detentor do poder de decisão, tem a incumbência de gerenciá-lo, designar os servidores para a execução das atividades e tarefas, além de validar os fluxos e indicadores propostos. O dono do processo deve ser identificado, no mínimo, pela unidade administrativa gestora do processo.

Stakeholders - Os *stakeholders* são as pessoas, instituições ou organizações que, de alguma forma, são influenciadas ou impactadas pelas ações de uma organização, por exemplo, a sociedade, que se beneficiam das ações de desenvolvimento da educação.

Analistas de Processo - Os analistas de processos são servidores do Escritório de Processos responsáveis por definir e conduzir o trabalho de mapeamento e modelagem dos processos, com o objetivo de identificar possíveis falhas e propor ações que promovam a melhoria contínua dos processos.

Líder de Melhoria - Trata-se de membro da equipe do setor do processo mapeado que possa fazer a interlocução com os atores envolvidos no processo e como agente multiplicador e facilitador do Escritório de Processos.

Business Process management - BPM - O termo *Business Process Management* - BPM define uma disciplina gerencial e um conjunto de tecnologias e métodos que provê suporte ao gerenciamento por processos, entre eles, a notação BPMN, que é uma forma de representação dos processos normatizada internacionalmente, garantindo assim, que todos saibam exatamente o que está sendo representado no mapa de processos.

Mapeamento e Modelagem de Processos - Representação gráfica e objetiva das atividades dos processos por meio de fluxogramas. Realizada por intermédio de entrevistas com as unidades e atores do processo, com o objetivo de construir a sequência lógica de atividades, as quais são detalhadas no nível de suas tarefas. Além disso, o mapeamento inclui, como anexos, os modelos de documentos e formulários utilizados na execução das atividades e tarefas, e atribui indicadores de desempenho para a avaliação do processo.

Gestão de processos - Gestão de Processos é uma metodologia que indica que os processos da organização são gerenciados, o que implica que eles sejam identificados, modelados, executados conforme a modelagem, monitorados na sua execução e submetidos a melhorias. Uma organização que possui processos gerenciados é, portanto, uma empresa que aplica a Gestão de Processos.

Gestão por Processos - É uma orientação conceitual que visualiza as funções de uma organização com base nas sequências de suas atividades, ao contrário da abordagem funcional tradicional, em que as organizações estão separadas por área de atuação, altamente burocratizadas e sem visão sistêmica do trabalho que realizam. A abordagem por processos permite melhor especificação do trabalho

realizado, o desenvolvimento de sistemas, a gestão do conhecimento, o redesenho e a melhoria, por meio da análise do trabalho realizado de modo a identificar oportunidades de aperfeiçoamento.

Manualização de Processos - Documentação dos processos, por meio de manuais padronizados, contendo a descrição dos objetivos da unidade mapeada, e a relação dos seus processos mapeados. Essa relação deve conter o alinhamento dos objetivos de cada processo aos objetivos estratégicos da instituição, e seus respectivos fluxos, detalhados em atividades e tarefas, contendo os documentos e formulários utilizados, além dos indicadores definidos para o seu acompanhamento.

Serviços - São atividades realizadas pela área/setor afim de atender alguma necessidade da comunidade acadêmica ou da sociedade.

3. GESTÃO DE PROCESSOS NA UNIPAMPA

A gestão de processos na UNIPAMPA, tem seu primeiro movimento institucional através da criação do Escritório de Processos (EPROC). Criado pela Portaria nº 28, de 9 de janeiro de 2018, inicialmente estabeleceu-se como órgão de assessoria subordinado à PROPLAN e, atualmente, integra a estrutura desta Pró-Reitoria. Como objetivos do trabalho do EPROC, temos:

Objetivo Geral

Implantar a Gestão de Processos na Unipampa, baseando-se na abordagem do *Business Process Management* (BPM), abrangendo a Universidade, de maneira ampla, através dos temas considerados de maior risco pela Administração Superior.

Objetivos Específicos:

- Capacitar a equipe das unidades administrativas e acadêmicas para atuarem como indutores e multiplicadores desta nova ferramenta de Gestão;
- Definir a linguagem de modelagem de processos adequada à realidade da Unipampa;
- Auxiliar as áreas na identificação dos macroprocessos, processos e subprocessos visando a racionalizar, simplificar, padronizar e otimizar os processos de gestão e operacionais da Universidade;

- Disseminar em toda a Universidade o Modelo de Gestão de Processos a fim de implantar uma cultura de melhoria contínua na instituição.

Os princípios norteadores do EPROC para desenvolvimento do trabalho proposto, são:

1. Simplicidade: os processos devem ser simples e objetivos, buscando maior eficiência, evitando o retrabalho e desperdício;
2. Aperfeiçoamento Contínuo: busca constante da inovação e melhoria contínua, através do acompanhamento e controle dos processos;
3. Foco na Estratégia: a gestão de processos é uma ferramenta a ser utilizada para a implementação da estratégia organizacional;
4. Enfoque Sistêmico: os processos devem ser avaliados em relação ao todo, identificando a interação com outros fluxos e a relação de suas entradas e saídas;
5. Sustentabilidade – através de processos eficientes, espera-se, como consequência, o menor dispêndio possível dos recursos naturais.

Implementação

Um dos primeiros movimentos após a formalização do EPROC, foi a criação da Cadeia de Valor da UNIPAMPA. Segundo definição no BPM CBOK V3.0, a cadeia de valor é uma notação que dá uma visão geral daqueles processos e atividades que adicionam valor ao serviço ou produto entregue ao cliente.



Figura 1 - Cadeia de Valor da UNIPAMPA

Na representação da cadeia de valor da Unipampa, podemos identificar as entradas (*inputs*), que são as demandas apresentadas e identificadas na região de atuação da Universidade. Essas demandas envolvem a formação de pessoas, acesso ao conhecimento, acesso à cultura, orientação técnica, apoio a soluções tecnológicas e ao desenvolvimento das regiões;

A fim de atender as demandas da sociedade, a Unipampa organiza as suas atividades em Macroprocessos Finalísticos e de Apoio e Gerenciamento. Os Macroprocessos Finalísticos são um conjunto de processos que desenvolvem as atividades essenciais da Universidade para cumprir a sua Missão Institucional e entregar valor à Sociedade. Na Unipampa, os Macroprocessos Finalísticos são os seguintes: Graduação (Bacharelados, Licenciaturas e Tecnológicos); Pós-graduação (*Lato e Stricto Sensu*); Pesquisa e Inovação (Básica, Aplicada e Desenvolvimento Tecnológico) e Extensão e Cultura;

Os Macroprocessos de Apoio e Gerenciamento são um conjunto de processos que desenvolvem as atividades de suporte e asseguram que os demais processos atinjam suas metas. Na Unipampa os Macroprocessos Apoio e Gerenciamento são os seguintes: Gestão Orçamentária, Gestão de Suprimentos, Gestão de Infraestrutura, Gestão de Pessoas, Governança, Assistência Estudantil, Gestão de Acervos, Gestão de Tecnologia da Informação, Relações Institucionais e Comunicação.

As saídas ou entregas (*outputs*) da Cadeia de Valor da Unipampa para a sociedade são representadas pela geração de uma educação superior de qualidade, pela produção e troca de conhecimento, pelo acesso à cultura e arte e o desenvolvimento de tecnologia e inovação.

A partir da elaboração da Cadeia de Valor, foi feito um movimento de identificação e priorização daquelas áreas/macropesos que deveriam ser trabalhados em um primeiro momento. Juntamente com os gestores de cada área e o Comitê Estratégico de Governança e Gestão de Riscos. Os macroprocessos definidos como prioritários nesta etapa, serviram como ponto de partida para o de mapeamento e modelagem dos processos, e seguirão sendo abordados dentro da metodologia estabelecida pelo EPROC.

A metodologia de trabalho para que se estabeleça plenamente a gestão de processos na UNIPAMPA, parte de estudos e análise teóricos e pesquisa nos diversos órgãos que já trabalham com o tema. Entre as universidades, a metodologia aqui apresentada baseou-se especialmente na Universidade Federal do Rio Grande do Sul e na Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.

4. DESENVOLVIMENTO

Para o início do trabalho de mapeamento, cada área deverá priorizar os processos que apresentam maiores riscos, conforme avaliação interna e de acordo com relatórios de Auditoria, caso o setor já tenha sido auditado anteriormente.

Nessa etapa, serão formadas equipes compostas por servidores de cada área e do EPROC. O ponto de partida será a elaboração e publicação da Carta de Serviços do setor, que será publicada no sistema GURI e norteará os processos a serem mapeados/modelados posteriormente. O trabalho a ser desenvolvido pretende não só executar a tarefa de identificação e mapeamento dos processos da instituição, mas além disso, agir de forma educativa e transformadora, atuando por meio de capacitação e acompanhamento do desempenho dos mesmos, tendo como consequência a internalização de uma nova cultura baseada na gestão de processos, visando assim, a otimização da análise e adequação dos fluxos ao planejamento estratégico da instituição e às exigências legais existentes.

A seguir, serão detalhadas as etapas, instrumentos e atores que fazem parte do desenvolvimento do trabalho.

Definição dos responsáveis e cadastro do projeto

Esta etapa está relacionada ao gerenciamento do projeto que será desenvolvido pela equipe responsável, registrando as tarefas e o cronograma de trabalho. O cadastro do projeto tem como objetivo o acompanhamento das atividades através do módulo do Escritório de Processos do sistema GURI, elencando os elementos principais para execução do projeto.

Além disso, será informado o alinhamento estratégico do projeto com o Plano de Desenvolvimento Institucional ou planejamento específico das áreas a serem trabalhadas.

Etapa 1) Elaboração da carta de serviços

O início das atividades conta com a elaboração da carta de serviços pelas áreas, visando informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo setor, como acessá-los e obtê-los. Além disso, contempla os padrões e os compromissos de atendimento.

A confecção será realizada pelos setores em conjunto com o EPROC, que será responsável por sua validação e publicação. Essa carta servirá de referência para a definição dos processos realizados pelo setor, orientando o mapeamento e a modelagem de todos os processos elencados e priorizados de acordo com sua relevância.

O preenchimento dessas informações visa a padronização do formato das informações, para a comunidade interna e externa, conforme consta no anexo I.

Etapa 2) Definição e priorização dos processos

Após a elaboração da Carta de serviços, deverá ser feita a definição dos processos do setor, sendo necessária a organização dos mesmos em uma ordem que permita identificar aqueles que deverão ser trabalhados de forma prioritária. Neste primeiro momento, enquanto não há uma política de gestão de riscos instituída, as áreas irão priorizar os processos de acordo com as atividades realizadas no dia-a-dia, relatórios de auditorias, estatísticas de retrabalho e impacto na atividade-fim. (Anexo II)

Etapa 3) Mapeamento do processo

Esta etapa consiste em descrever as atividades que o processo possui, bem como identificar questões que interferem no processo, os atores, a dependência de outros processos, questões legais, regimento e resoluções internas. No mapeamento, a área deve fazer uma análise inicial do processo como é atualmente e documentar essas informações com riquezas de detalhes. (Anexo III)

Etapa 4) Modelagem do processo

Após o mapeamento, chega-se à fase de modelagem, onde o processo é representado, com auxílio de software específico e tomando como padrão a notação BPMN. Inicialmente trabalha-se na modelagem *As is*, que representa o estado atual do processo. Após, faz-se a modelagem *To be*, que representará o processo com as melhorias e otimizações identificadas pelos atores. Os elementos principais da notação estão disponíveis no anexo IV.

Etapa 5) Validação do processo

A validação do processo será realizada pelo Escritório de Processos, em conjunto com a área responsável, contemplando os padrões textuais e de notação do BPM. Essa etapa analisará o processo *To be* modelado pela área, apresentando-o de forma mais clara possível. Caso haja necessidade de alteração, o EPROC, juntamente com a área, farão as retificações necessária. No anexo V consta o checklist com os principais pontos que devem ser observados.

Etapa 6) Manualização e publicação

A manualização do processo consiste em elaborar toda documentação relativa ao mesmo, tais como: fluxo do processo, procedimentos, instruções de trabalho, documentação utilizada e atribuições sobre o trabalho a ser desenvolvido. Essa etapa é realizada pelo EPROC, com apoio e validação da área responsável em documento com padrão previamente estabelecido. (Anexo VI).

Etapa 7) Acompanhamento do processo

O acompanhamento do processo se dará através de análise contínua por parte da área e periodicamente com o apoio do escritório de processos. Nesse acompanhamento serão geradores relatórios periódicos, com os indicadores previamente definidos, disponibilizados às áreas e à alta gestão permitindo a utilização dessas informações para o processo de tomada de decisão.

5. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO

A avaliação de desempenho consiste no acompanhamento periódico realizado após a modelagem e implantação do modelo. Para a mensuração dos resultados, serão utilizados os indicadores definidos no projeto, que após avaliados, fornecerão subsídios para identificação de possíveis falhas e oportunidades de melhorias no processos. Este acompanhamento será realizado pela área aos 3 e 6 meses e anualmente pelo EPROC, tendo como objetivo completar o ciclo proposto para otimização e melhoria contínua.

6. REFERÊNCIAS

Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/escritorio-de-processos/publicacoes/livros/manualdegestaoporprocessos.pdf>>. Acesso em 25 de março de 2019.

Disponível em:
<http://www.cnmp.mp.br/portal/images/visao_360/processos/metodologia_de_gestao_por_processos_do_cnmp/Metodologia_GESTAO_POR_PROCESSOS_agosto2016.pdf>. Acesso em 26 de março de 2019.

Disponível em: <<https://ep.ufersa.edu.br/portfolio/>>. Acesso em 02 de abril de 2019.

Disponível em: <<http://www1.ufmt.br/ufmt/un/secao/11620/epp>>. Acesso em 08 de abril de 2019.

Disponível em: <<https://www.ufcspa.edu.br/ufcspa/institucional/nucleo-qualidade/guia-m3p.pdf>>. Acesso em 08 de abril de 2019.

OLIVEIRA, Saulo Barbará de. Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implantação: foco no sistema de gestão de qualidade com base na ISO 9000:2000. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2006.

ANEXO I - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

Cadastro da Carta de Serviços

Catálogo de Serviços

*Título:	Catálogo de Serviços de TI
*Sigla:	DTIC
*Administrador:	<input type="text"/>
*Grupo de Administradores:	<input type="text"/>
*Ícone:	 Equipamentos
*Descrição:	Guia de Serviços de TI oferecidos pela DTIC
*Ativo	Sim ▾
*Habilitar avaliação	Sim ▾



Categorias de Serviços

+ Adicionar Categoria de Serviço

Ícone	Código	Nome	Editar	Excluir
	11	TELECOMUNICAÇÕES		
	10	SISTEMAS ACADÊMICOS E ADMINISTRATIVOS		
	9	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		
	8	REPOSITÓRIO DIGITAL		
	7	PORTAIS		
	6	GESTÃO DE TI		
	5	E-MAIL E LISTAS		
	4	CONTAS E ACESSO		
	3	ATIVOS DE TI		
	2	ARMAZENAMENTO E SERVIDORES		
	1	AJUDA E SUPORTE		

ANEXO II - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

Cadastro dos Serviços

Editar Serviço

Corpo do Serviço	
*Nome:	Acesso Remoto
*Ícone:	 Conexão <input type="button" value=""/>
*Categoria:	CONTAS E ACESSO
Prazo máximo para a prestação do serviço:	
Contato:	suporte@unipampa.edu.br
*Descrição:	Atendimento e gerenciamento de serviços relacionados as contas e/ou acessos de usuários de modo remoto (VPN e Proxy) a recursos institucionais (acessos de fora para dentro da instituição).
Auxílio Rápido:	Acesse em 'Relatar Problema' o sistema GAUCHA (Gestão Administrativa e Unificada de CHAmados) e solicite um atendimento relacionado ao serviço.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:	
Etapas para acessar o serviço:	
Forma de prestação do serviço:	
Locais e formas de acessar o serviço:	

Configurações do Serviço

*Ativo	Sim <input type="button" value=""/>
Habilitar Avaliação	Sim <input type="button" value=""/>
*Perfil	Catálogo <input type="button" value=""/>
Atenção: Caso o perfil do serviço seja Portfólio ou Ambos, o campo Responsável é obrigatório	
Responsável	DTIC <input type="button" value=""/>
E-mail para Dúvidas:	
Observações:	
Descrição do Público-alvo:	Comunidade acadêmica e setores administrativos.




Serviços Relacionados	Perguntas Frequentes	Documentos	Botões
+ Adicionar Serviços Relacionados			
Código	Catálogo	Serviço	Perfil
Nenhum item encontrado.			

ANEXO II - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

Orientação para o Cadastro da Carta de Serviços

Título (obrigatório)

No título deve ser informado o nome da carta que ficará disponível para a sociedade, por exemplo: Carta de serviços da Pró-Reitoria de Graduação.

Sigla (obrigatório)

Informar a sigla do setor, por exemplo PROGRAD

Administrador (obrigatório)

Clicar na lupa e procurar o nome do servidor que ficará de principal responsável pela carta de serviços.

Grupo de Administradores (obrigatório)

Clicar na lupa e escolher o setor da estrutura organizacional que ficará como administrador da carta

Ícone (obrigatório)

Definir o ícone, entre os disponíveis, que melhor se adeque ao tema da carta.

Descrição (obrigatório)

Descrever o objetivo da carta de serviços que está sendo criada, informando os detalhes para que a sociedade possa ficar familiarizada ao ler.

Ativo (obrigatório)

Definir se a carta estará ativa ou não. Em caso de inativa, não aparecerá para os usuários. O padrão deve ser “Ativo”

Habilitar avaliação (obrigatório)

Ao habilitar a avaliação, a sociedade poderá avaliar os serviços através de uma nota de 1 a 5.

ANEXO II - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

Orientação para cadastro dos serviços

Nome (obrigatório)

Informar o nome do serviço a ser cadastrado.

Ícone (obrigatório)

Escolher, dentre os disponíveis, o ícone correspondente ao serviço.

Categoria (obrigatório)

Categorizar o serviço de acordo com as opções disponíveis.

Prazo máximo para prestação do serviço (recomendado)

Informar o prazo necessário para que o serviço seja prestado à partir da solicitação.

Contato (obrigatório)

Informar o e-mail para que a sociedade possa entrar em contato com o setor responsável pelo serviço.

Descrição (obrigatório)

Descrever o serviço de forma detalhada.

Auxílio rápido (opcional)

Informar rapidamente como acessar o serviço.

Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço (recomendado)

Descrever os requisitos necessários para acessar o serviço, ou seja, qual a documentação e informações que devem ser prestadas para ter acesso.

Etapas para acessar o serviço (recomendado)

Informar quais são as etapas necessárias para ter acesso ao serviço.

Locais e formas de acessar o serviço (recomendado)

Informar onde e como o usuário pode solicitar o serviço.

Ativo (obrigatório)

Definir se o serviço estará ativo ou não. Em caso de inativa, não aparecerá para os usuários. O padrão deve ser “Ativo”

Habilitar avaliação (recomendado)

Ao habilitar a avaliação, a sociedade poderá avaliar o serviço através de uma nota de 1 a 5.

Responsável (obrigatório)

Informar o setor responsável pela prestação do serviço.

ANEXO II - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

E-mail para dúvidas (obrigatório)

Caso não tenha sido informado previamente no campo “Contato”, recomenda-se informar neste campo.

Observações (opcional)

Descrever informações que podem ser relevantes para a sociedade e que ainda não tenham sido relatadas em outros campos.

Descrição do público alvo (recomendado)

Informar quem são os usuários do serviço, ou seja, qual o público alvo.

ANEXO II - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

Nome do setor:

Responsável:

Lista dos processos por ordem de prioridade

Prioridade	Processo
1	Processo mais prioritário
2	
3	
4	Processo menos prioritário

ANEXO III - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

Questionário de detalhamento das atividades do processo

O questionário de detalhamento das atividades do processo visa estabelecer de forma minuciosa as atividades que são realizadas, quem as realiza e sua descrição. Este questionário será preenchido e atualizado pela área responsável pelo processo.

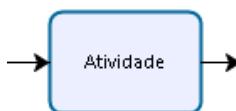
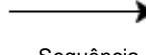
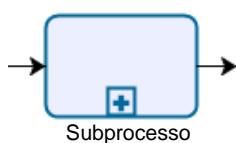
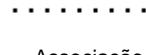
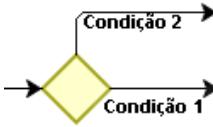
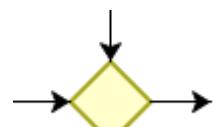
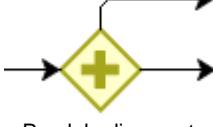
Atividade	Autor	Descrição da atividade

Questionário de reflexão para o mapeamento

O questionário de reflexão para o mapeamento é preenchido pela área responsável com o objetivo de fomentar a discussão entre a área responsável e os atores para identificar particularidades do processo que são importantes no desenvolvimento da modelagem e manualização.

Questionamento	Descrição
Como inicia o processo?	
Qual processo serve de entrada (insumo) para o processo atual?	
Existem atividades normativas ou legislações que impactem no processo?	
Qual o objetivo do processo?	
Quais os produtos gerados?	
Existem prazos ou datas específicas importantes ao longo do processo?	
Existe indicadores identificados que são utilizados para acompanhar o processo?	
Se a resposta anterior foi não, quais são os indicadores que devem ser usados para medir o processo?	

ANEXO IV - Principais elementos BPMN

Swimlanes Representam a estrutura básica do processo.	Atividade Representam um trabalho realizado ao longo do fluxo do processo.	Fluxos Conectam os elementos do processo.	
 Piscina	<p>O diagrama deve ter ao menos uma piscina, local que concentra as atividades do processo.</p>  Atividade ou Tarefa	<p>As tarefas ou atividades são ações realizadas por determinado ato no processo.</p>  Sequência	
 Raia	<p>As raias são as divisões da piscina, servem para representar os atores do processo (pessoa, setor, órgão).</p>  Subprocesso	<p>O subprocesso é um conjunto de várias atividades que são detalhadas em outro fluxo de processo.</p>  Associação	
Desvios Caminhos alternativos ou paralelos do processo.	Eventos Representam a ocorrência dos fatos em um processo.	Auxiliares Elementos de apoio para registro de informações.	
 Exclusivo divergente	<p>Na divergência apenas um caminho será executado após uma decisão. A divergência deve ser precedida de uma condição.</p>  Exclusivo convergente	 Evento de início	<p>O evento de início indica o momento em que o processo inicia. Obrigatoriamente deve ser o primeiro elemento do processo.</p>  Anotação
 Paralelo divergente	<p>O processo segue em todas as saídas, ou seja, as mesmas são executadas em paralelo.</p>  Paralelo convergente	 Evento intermediário	<p>O evento intermediário indica um fato que ocorre ao longo do processo, entre o evento de início e de fim.</p>  Documento
	 Evento de fim	<p>Indica o final do processo, ou seja, após o evento de fim, não haverá mais qualquer elemento no processo.</p>	

ANEXO V - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

Anexo V - Checklist

Ação	X
Carta de serviços completa	
Módulo de Serviços no GURI preenchida	
Mapeamento do processo concluído	
Modelagem do processo de acordo com a notação BPM	
Os atores do processos estão identificados na pool do diagrama	
O processo está identificado no diagrama	
O nome do processo está de acordo com todos os outros registros	
A atividade está descrita com o verbo no infinitivo	
O diagrama apresenta um fluxo claro	
Os gateways apresentam a descrição textual no direcionamento do fluxo	
Está indicado tipo de tarefa em cada atividade	
As propriedades relevantes de cada atividade estão descritas	
Os links para formulários e documentos relevantes estão indicados	

ANEXO VI - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

MANUAL DO PROCESSO

MACROPROCESSO:
PROCESSO:

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Código do projeto no GURI	Informar o código do projeto gerado automaticamente no sistema GURI
Entrada(s)	Elencar todas as entradas do processo
Saída(s)	Informar todas as saídas do processo
Sistemas	Elencar os sistemas que são utilizados para atender o processo ou parte do processo
Indicadores	Indicar todos os indicadores do processo

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

Versão	Data	Autor	Descrição



ANEXO VII - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC

SUMÁRIO

OBJETIVO DO PROCESSO	3
DEFINIÇÕES E SIGLAS	3
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	3
DOCUMENTOS COMPLEMENTARES / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	3
RESPONSABILIDADES	3
ANEXOS	3

ANEXO VII - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS - EPROC**OBJETIVO DO PROCESSO**

Descrever o objetivo principal do processo.

DEFINIÇÕES E SIGLAS

Listar as siglas utilizadas ao longo do processo e informar qual o seu significado por extenso.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Id	Atividade	Autor	Regra de negócio
1	Nome da atividade	Autor responsável pela atividade	Detalhamento da atividade

DOCUMENTOS COMPLEMENTARES / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Informar todas os documentos que fazem parte do processo, bem como leis e resoluções internas.

RESPONSABILIDADES

Papel	Responsabilidade
Dono do processo	Informar o dono do processo. Gestor do setor que será analisado.
E-mail	
Telefone/Ramal	
Líder de Melhoria	Informar o dono do processo, seu e-mail, telefone e ramal
E-mail	
Telefone/Ramal	

ANEXOS