

MANUAL DO PROCESSO

MACROPROCESSO: Processos

PROCESSO: Metodologia de mapeamento de processos

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Código do projeto no GURI	113
Entrada(s)	Motivação em melhorar os processos na instituição na busca de tornar os processos administrativos mais céleres, eficientes, seguros e transparentes para a comunidade acadêmica e para o público externo, bem como para documentar a informação de trabalho de cada unidade.
Saída(s)	Processos otimizados que representam maior segurança, transparência e qualidade de vida no desempenho das atividades do serviço.
Sistemas	GURI
Indicadores	Tempo

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	14/11/2019	Tiago Salazart	Preenchimento do documento
1.1	30/04/2020	Tiago Salazart	Edição e complementos

SUMÁRIO

OBJETIVO DO PROCESSO	3
DEFINIÇÕES E SIGLAS	3
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	3-4-5-6
DOCUMENTOS COMPLEMENTARES / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	6
RESPONSABILIDADES	6
ANEXOS	6

OBJETIVO DO PROCESSO

O processo tem por objetivo tornar evidente os serviços prestados pelas divisões das áreas/unidades da instituição e disponibilizar o seu acesso e descrição no sistema GURI através do catálogo de serviços, bem como mapear, modelar e manualizar os processos administrativos que venham a ser priorizados pela área publicando o seu manual e fluxo que irão garantir a informação para a operacionalização e entendimento dos processos administrativos.

DEFINIÇÕES E SIGLAS

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

GURI: Gestão Unificada de Recursos Institucionais

EPROC: Escritório de Processos

BPMN: Sigla em Inglês que significa Business Process, Model and Notation é uma notação da metodologia de gerenciamento de processos de negócio.

Bizagi: Software de representação gráfica do fluxo do trabalho dentro do processo.

AS IS: Sigla em inglês que define o fluxo do processo em seu estágio sem nenhuma otimização COMO É na atualidade.

TO BE: Sigla em inglês que define o fluxo do processo em seu estágio com alguma otimização COMO FICOU pós análise.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Id	Atividade	Ator	Regra de negócio
Primeira etapa			
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>O preenchimento dessas informações visa a padronização do formato das informações, para a comunidade interna e externa (Anexo I Manual de Gestão de Processos V 2.0).</p>			
1	Apresentar a metodologia.	EPROC	Reunião com a área para a explanação da metodologia de trabalho e a importância do desenvolvimento do mapeamento de processos e levantamento de serviços dentro da instituição.
2	Preencher da carta de serviços	Área	Arrolar os serviços prestados pela área em documento compartilhado com o EPROC. Compreendendo as seguintes informações a serem preenchidas: Categoria, Prazo máximo para a prestação, Contato, Descrição do

			Serviço, Ajuda rápida; Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço; Etapas para acessar o serviço, Locais e formas de acessar o serviço, Responsável, E-mail para dúvidas, Observações, e Descrição do público alvo.
3	Validar carta de serviços	EPROC	Processo contínuo de validação do preenchimento do catálogo de serviços se dá de forma
4	Preencher módulo de serviços no GURI	EPROC	Disponibilização da listagem de serviços no módulo de serviços no sistema GURI.
Segunda etapa			
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 do Manual de Gestão de Processos V 2.0)			
5	Definir os processos	Área	Definição de quais são os processos realizados pela área para atender as demandas do funcionamento da instituição e o alcance do propósito desse funcionamento.
6	Priorizar os processos	Área	Priorização dos processos com vistas aos seus impactos na instituição e a probabilidade de seu acontecimento como evento dentro do escopo de avaliação da área.
Terceira etapa			
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 do Manual de Gestão de Processos V 2.0)			
7	Mapear os Processos	Área	Etapa na qual a área irá preencher o formulário de descrição de atividades com o conteúdo textual que descreve o fluxo do processo. (Retroalimentada pela atividade 15)
8	Capacitar equipe	EPROC	Treinamento para o software Bizagi com vistas ao desenvolvimento de modelagem dos processos.
Quarta etapa			
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 do Manual de Gestão de Processos V 2.0.			
9	Modelar o Processo AS IS	Área	Utilizar os conhecimentos adquiridos com a etapa de capacitação promovida pelo EPROC para o início da modelagem AS IS no software Bizagi.
10	Validar a modelagem AS IS	EPROC	Em reunião, EPROC e área envolvida validam a situação da modelagem do processo no sistema Bizagi quanto a notações e eventuais modificações em execução de tarefas.
Quinta etapa			
A validação do processo será realizada pelo Escritório de Processos, em conjunto com a área responsável, contemplando os padrões textuais e de notação do BPMN. 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 do Manual de Gestão de Processos V 2.0 consta o checklist com os principais pontos que devem ser observados.			
11	Modelar o Processo TO BE	Área	Utilizar os conhecimentos adquiridos com a etapa de capacitação promovida pelo EPROC para o início da modelagem TO BE no software Bizagi.
12	Validar a modelagem TO BE	EPROC	Em reunião, EPROC e área envolvida validam a situação da modelagem do processo no sistema Bizagi quanto a notações e eventuais modificações em execução de tarefas em situação de TO BE.
Sexta etapa			
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 do Manual de Gestão de Processos V 2.0).			
13	Manualizar o Processo	EPROC	Descrição textual do fluxo do processo modelado no Software Bizagi que tem como objetivo servir como orientação no desempenho das funções que executam o processo.
14	Publicar o Processo	EPROC	Tornar o processo público através da sua publicação da sua versão TO BE no repositório de processos e publicação do manual do processo no site do EPROC.
15	Verificar se há mais algum processo a ser mapeado	EPROC	Efetuar a verificação da priorização dos processos no anexo 2 preenchido pela área e verificar se há mais de um processo priorizado. Se ainda houver outros processos priorizados o

			fluxo de trabalho deve retornar até a atividade de mapeamento de processos na etapa 3. Esse loop deve se repetir até o último processo priorizado no anexo 2.
--	--	--	---

DOCUMENTOS COMPLEMENTARES / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

I

RESPONSABILIDADES

Papel	Responsabilidade
Dono do processo	Viviane Kanitz Gentil
E-mail	proplan@unipampa.edu.br
Telefone/Ramal	2721
Líder de Melhoria	Tiago Salazart, Pierre Martin
E-mail	tiagosalazart@unipampa.edu.br , pierremartin@unipampa.edu.br
Telefone/Ramal	2043

ANEXOS