

A importância do Escritório de Processos como facilitador do processo de implantação do Sistema Eletrônico de Informações na UFPEL: a criação da Base de Conhecimento

Milton Luis R. Bresque¹, Paulo de Almeida Afonso¹,
Aline Elias Lamas¹, Julio Carlos Balzano de Mattos¹

¹Pró-Reitoria de Gestão da Informação e Comunicação
Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)
Rua Gomes Carneiro, 1 - Centro - CEP 96010-610 Pelotas, RS - Brasil

{milton.bresque, paulo.afonso, aline.lamas, julio.mattos}@ufpel.edu.br

Abstract. *The purpose of this paper was to present the methodology used by the Process Office, as well as the procedures that were adopted aiming the creation of the knowledge base of the Electronic Information System (SEI/UFPEL). The system were implemented by Federal University of Pelotas on October 2017. Since then, every institucional new process or document is being created and processed in a digital format. This way, the Process Office was responsible for the analysis, classification and detailing of the procedures and documents that would be processed in the SEI.*

Resumo. *O presente trabalho tem como objetivo apresentar a metodologia utilizada pelo Escritório de Processos, bem como os procedimentos que foram adotados para a criação da Base de Conhecimento do SEI/UFPEL. A Universidade Federal de Pelotas implantou o Sistema Eletrônico de informações em 31 de Outubro de 2017. A partir dessa data, todos os novos processos e documentos da Instituição passaram a ser criados e tramitar em formato digital. Dessa forma, coube ao Escritório de Processos a tarefa de realizar a análise, classificação e detalhamento dos processos e documentos que passariam a tramitar de forma eletrônica no SEI.*

1. Introdução

A Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) implantou o Sistema Eletrônico de informações (SEI) em 31 de Outubro de 2017. A partir dessa data, todos os novos processos e/ou documentos da Instituição passaram a ser criados e tramitar, exclusivamente, em formato digital.

A implantação do SEI, aliada à gestão por processos, converge para a mudança organizacional, promovendo melhorias nos processos de trabalho e garantindo maior cooperação e integração entre as unidades acadêmicas e administrativas da UFPEL.

A criação da Pró-Reitoria de Gestão da Informação e Comunicação, em janeiro de 2017, consolidou o Escritório de Processos (EP) da UFPEL como principal responsável pela coordenação das demandas por mapeamento de processos da Instituição.

As atividades inerentes ao EP compreendem também o treinamento para a correta execução do fluxo mapeado, divulgação dos processos modelados, acompanha-

mento, execução e análise dos indicadores de desempenho e resultados obtidos a partir da reestruturação ou implantação de novos processos.

Frente a esse contexto, no âmbito de implantação do SEI, o EP teve como principal responsabilidade a compreensão dos processos, com o detalhamento necessário para o estabelecimento de uma linguagem comum, necessária para que sua tramitação ocorresse com eficiência e eficácia. Dessa forma, coube ao EP a tarefa inicial de realizar a análise e classificação dos documentos, de Unidades Administrativas e Acadêmicas da UFPEL, que deveriam ser incluídos no SEI, passando a tramitar de forma eletrônica.

Ante o exposto, o presente trabalho tem como objetivo apresentar a metodologia utilizada pelo Escritório de Processos, bem como os procedimentos que foram adotados para a criação da Base de Conhecimento do SEI/UFPEL, uma funcionalidade que permite descrever as etapas de um processo e anexar documentos relacionados ao Tipo de Processo vinculado àquela base de conhecimento.

2. Métodos

Este trabalho apresenta-se como estudo de caso, de natureza descritiva. Pesquisas descritivas tem como principal característica a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, com o objetivo de descrever atributos de uma população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis [Gil 2008].

Existem vários procedimentos ou técnicas que podem ser adotados para a análise de informações e descrição dos processos de uma Organização. A finalidade principal é promover a compreensão do analista de processos sobre a sequência lógica das atividades, necessárias para a prestação de serviços ou produção de bens [Valle and Oliveira 2011].

Podemos destacar três procedimentos relevantes que envolvem a gestão de um processo [Santos et al. 2007]:

- definição de como deverá ser realizado, isto é, criar e planejar o processo;
- viabilizar ou fazer com que um processo seja realizado, ou seja, acompanhar e gerir o processo durante sua execução, e;
- aprender com o aperfeiçoamento e trajetória do processo.

Compreender o funcionamento dos processos e a diversidade de tipos existentes é importante para a definição de seu gerenciamento e obtenção de melhores resultados [Gonçalves 2000]. Dessa forma, a estratégia inicial adotada pelo EP consistiu em uma análise da estrutura organizacional da Instituição, separando as Unidades por setores distintos e suas correlações.

2.1. Entrevistas

Tendo em vista que as bases de conhecimento no SEI devem ser criadas pela Unidade com competência sobre os procedimentos afetos ao tipo de Processo, a partir do conhecimento detalhado da estrutura tiveram início as visitas técnicas. O objetivo principal foi analisar os documentos utilizados por cada setor.

As diversas visitas e reuniões resultaram em uma base de dados, essencial para o entendimento dos processos, contendo a descrição e modelos de documentos que tramitavam, até então, em formato físico.

Concomitante à pesquisa documental realizou-se o levantamento das rotinas das Unidades e análise do fluxo dos processos nos quais os documentos são utilizados. Para essa atividade foi utilizado um formulário padrão, disponível no SEI, contendo os seguintes questionamentos:

1. Que atividade é?
2. Quem faz?
3. Como se faz? Possui fluxo mapeado?
4. Que informações/condições são necessárias?
5. Quais documentos são necessários?
6. Qual é a base legal?

Inicialmente, todos os procedimentos de coleta de dados foram realizados sem intervenção no fluxo dos processos ou na rotina dos setores. Apenas os casos mais críticos, cujo mapeamento inicial apresentou claramente a necessidade de mudanças, tiveram o fluxo alterado após a conclusão da análise realizada pelo EP.

2.2. Detalhamento do Processo

Para facilitar o entendimento dos usuários, em complemento ao item 3, foram acrescentados descritores indicando os procedimentos necessários para a criação do processo e o fluxo a ser percorrido durante as principais etapas relacionadas à sua tramitação.

O fluxograma permite uma visualização macro do processo, facilitando o entendimento das pessoas e auxiliando na atividade de documentação de um órgão ou seção específica, envolvida em cada fase do processo, por meio da identificação de suas interfaces [Scartezini 2009].

Para a visualização da tramitação necessária à execução do processo, ou seja, seu *workflow*, foi utilizada a ferramenta Bizagi Modeler que adota a notação BPMN¹ (*Business Process Model and Notation*) [biz 2018].

Após a criação e liberação da Base de Conhecimento é apresentado um ícone com a letra "B" ao lado do número de protocolo do processo (Figura 1). Isso ocorre para todos os processos criados com o Tipo de Processo correspondente, incluindo os processos que foram abertos antes da criação da base.

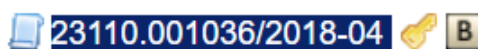


Figura 1. Ícone identificador da Base de Conhecimento

Ao clicar no ícone da base de conhecimento (Figura 1) são apresentadas ao usuário todas as bases de conhecimento associadas àquele processo.

Ao selecionar uma base de conhecimento o usuário pode visualizar o trabalho desenvolvido pelo EP.

¹A notação BPMN permite representar as atividades de um processo, sem desconsiderar os fluxos substanciais relacionados a essas atividades, os *stakeholders*, a sequência lógica na qual são executadas as tarefas e os eventos relacionados a elas [de Miranda 2010].

A figura 2 apresenta o detalhamento de uma Base de Conhecimento para a criação de um processo de Atualização Cadastral:

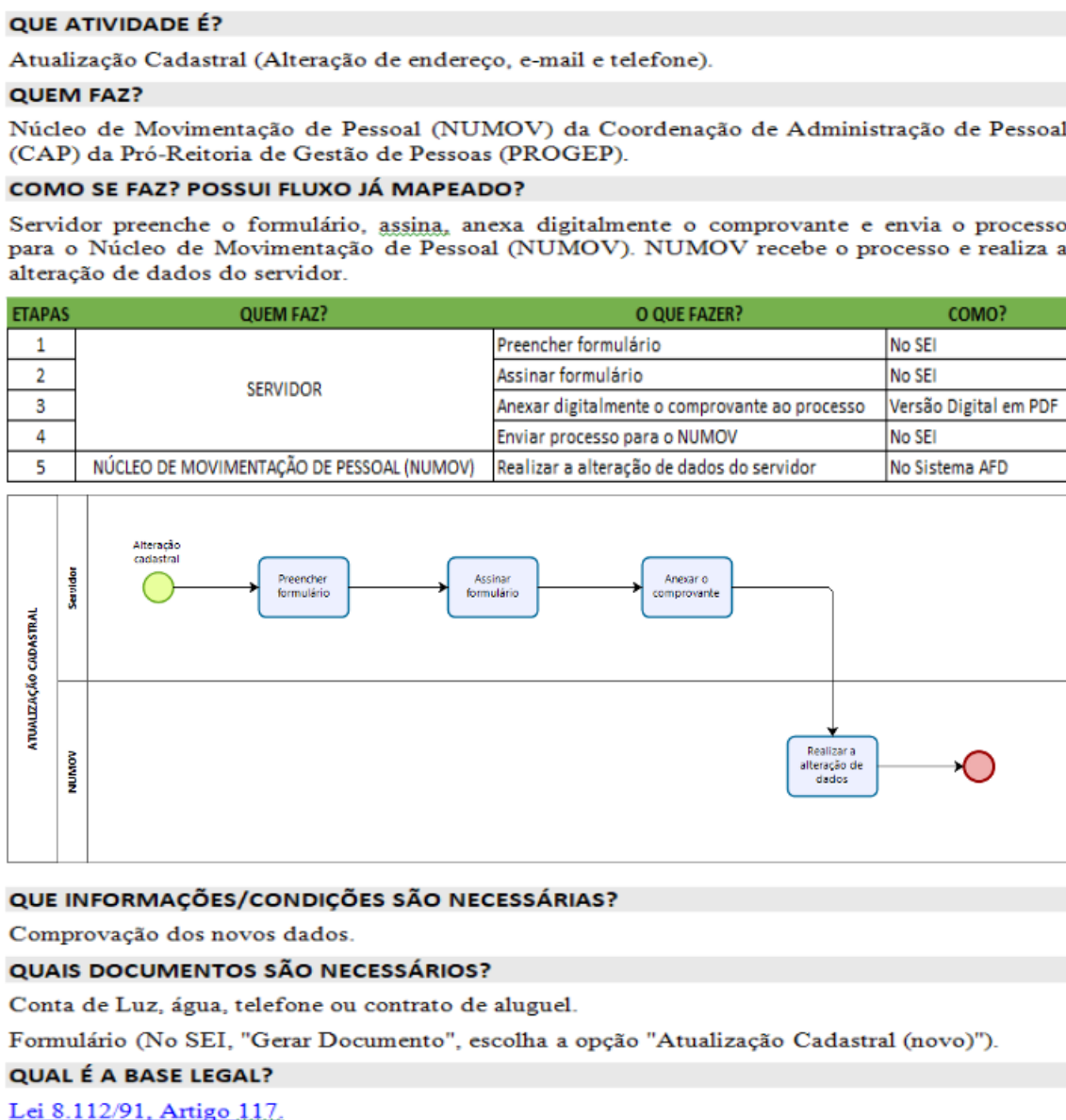


Figura 2. Base de Conhecimento - Atualização Cadastral

3. Resultados

Até a elaboração deste trabalho foram cadastradas no SEI 204 (duzentas e quatro) bases de conhecimento. Dessas, 196 (cento e noventa e seis) já foram liberadas para consulta pelo usuário e 8 (oito) aguardam complementação de informações relacionadas ao fluxo do processo, por parte do setor competente.

Como o SEI ainda é um sistema novo na Instituição, a visualização do processo por meio de um fluxograma e o detalhamento das atividades tem contribuído significativamente para a readequação das rotinas de trabalho e o uso do processo eletrônico na UFPEL.

4. Conclusão

A criação da Base de Conhecimento tem contribuído de forma significativa para a aquisição de conhecimento sobre os processos da UFPEL. Isso certamente facilitará a atividade principal do EP, ou seja, mapear e otimizar os processos, agregando melhorias às atividades desenvolvidas pelas Unidades Administrativas e Acadêmicas da Instituição.

Cabe destacar também que a apresentação da Base de Conhecimento durante as ações de capacitação, tem sido um facilitador para a implantação do SEI na UFPEL, inspirando maior confiança e segurança aos usuários que terão sua rotina de trabalho alteradas pelo processo eletrônico.

Referências

- (2018). Bizagi modeler. Disponível em: <https://www.bizagi.com/pt/produtos/bpm-suite/modeler>. Acesso em: 04 abril 2018.
- de Miranda, S. V. (2010). A gestão da informação e a modelagem de processos. *Revista do Serviço Público*, 61(1):97.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. Editora Atlas SA.
- Gonçalves, J. E. L. (2000). As empresas são grandes coleções de processos. *Revista de administração de empresas*, 40(1):6–9.
- Santos, R. P. C., Santos, D. G. S. d., and Caulliraux, H. M. (2007). A importância das tarefas para gestão de processos.
- Scartezini, L. M. B. (2009). *Análise e melhoria de processos. Goiânia: Apostila*.
- Valle, R. and Oliveira, S. B. d. (2011). Análise e modelagem de processos de negócios: foco na notação bpmn (business process modeling notation). In *Análise e modelagem de processos de negócios: Foco na notação BPMN (Business Process Modeling Notation)*.