



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

# O papel do Escritório de Processos da UFPel

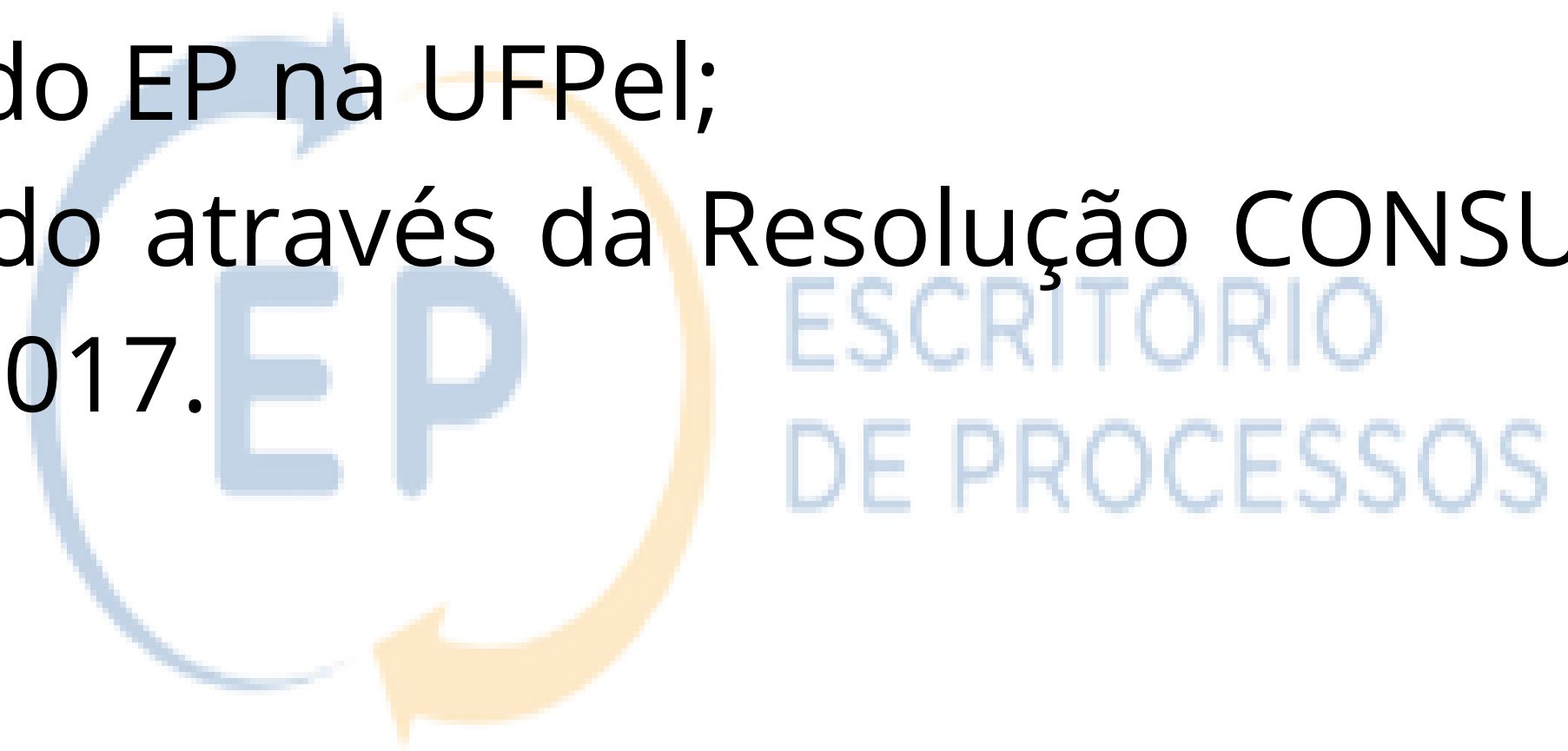
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SGTIC)**



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

# ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

- Implantação do EP na UFPel;
- Regulamentado através da Resolução CONSUN nº 06 de 23 de junho de 2017.

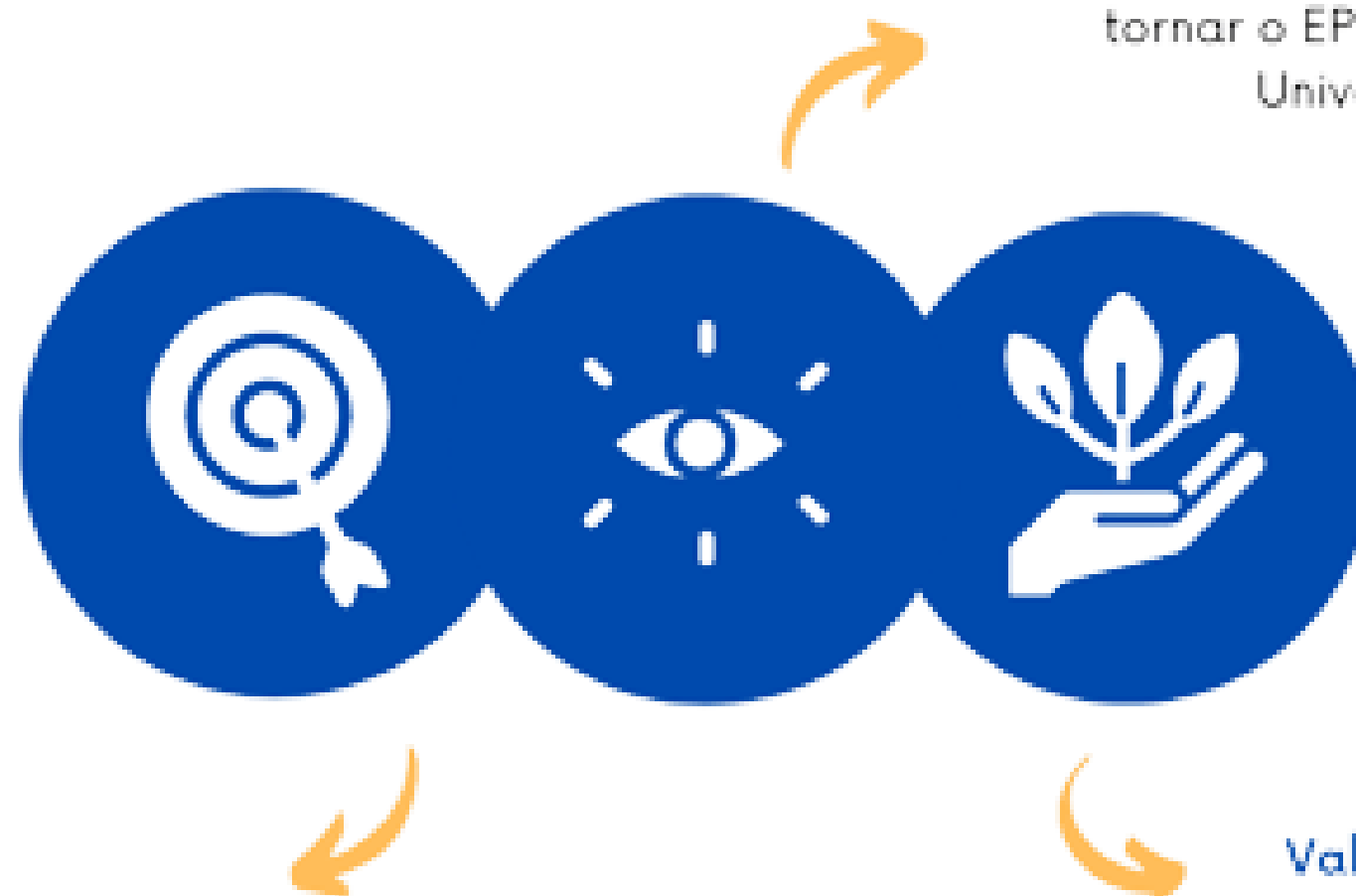


1. Apontar os diferentes tipos de processos e como funcionam;
2. Compreender a melhor maneira de gerenciá-los, obtendo a maximização dos resultados;
3. Traduzir a visão estratégica para área operacional;
4. Guardar e disseminar metodologias;
5. Estimular a inovação e criatividade nas ações;
6. Apoiar projetos de melhorias das unidades;
7. Acompanhar os benefícios entregues a partir da melhoria e gestão dos processos.



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

## MISSÃO, VISÃO E VALORES



### Missão

Implantar a gestão por processos na UFPel, fomentar a inovação e a criatividade, guardar e disseminar metodologias com finalidade de promover a melhoria contínua.

### Visão:

Mapear todos os processos da UFPel e tornar o EP como referência entre as Universidades Federais.

### Valores:

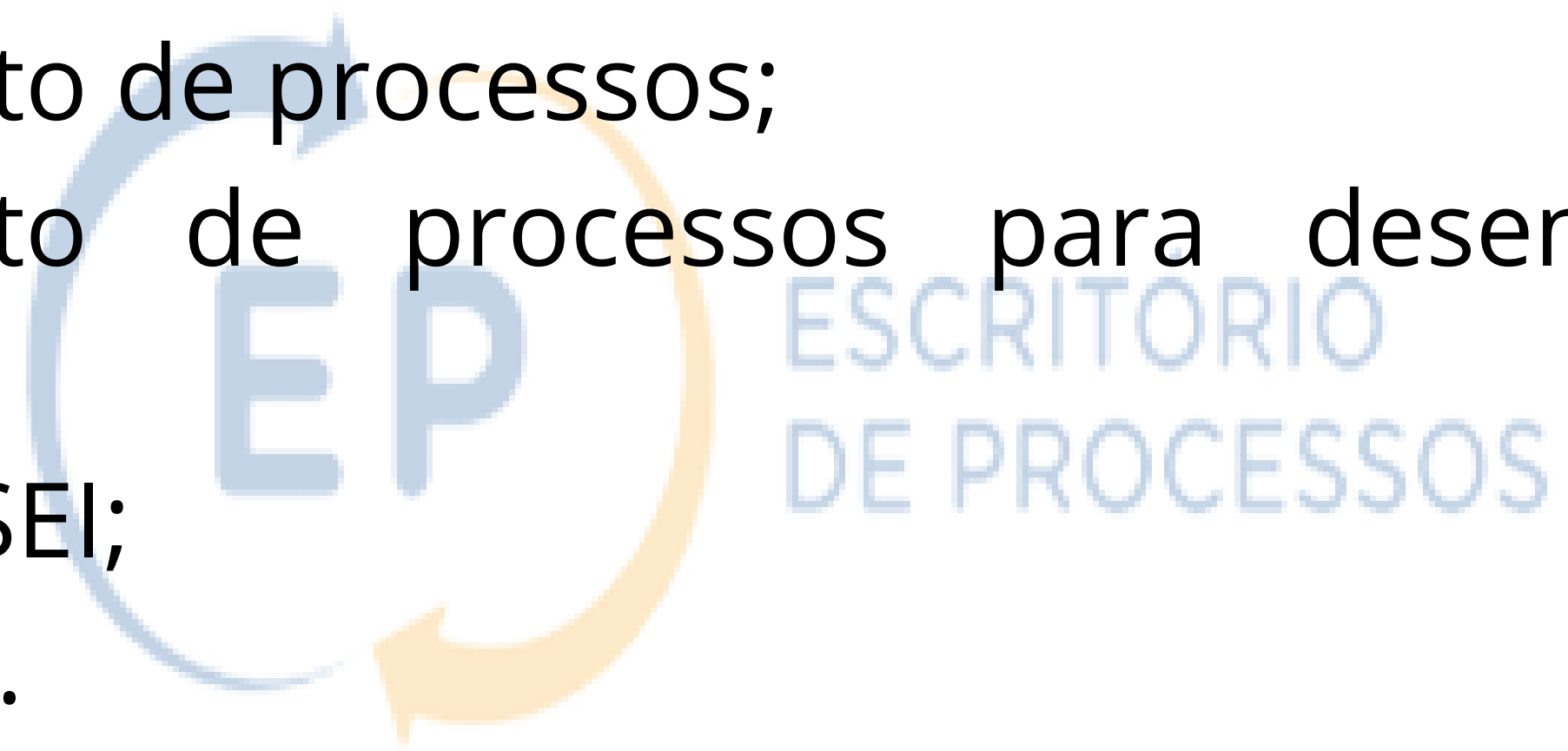
Ética;  
Inovação;  
Qualidade;  
Transparência;  
Comprometimento.

**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SGTIC)**



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

- Mapeamento de processos;
- Mapeamento de processos para desenvolvimento de sistemas;
- Gestão do SEI;
- Consultoria.



# MAPEAMENTO DE PROCESSOS

- Mapeamento de processos é uma ferramenta de gestão e planejamento onde, através de um fluxograma, é possível visualizar todas as etapas do processo, identificando problemas e rupturas nas atividades.

# PRINCIPAIS PROBLEMAS NAS ATIVIDADES

- Gargalos;
- Atrasos;
- Desperdícios;
- Estragos;
- Retrabalhos;
- Inconsistência ou inexistência de procedimentos;
- Custo elevado;
- Sequência incorreta de atividades.





# TIPOS DE RUPTURAS

- Atividades que não agregam valor ou não deveriam existir;
- Atividades que não existem, mas que seriam necessárias;
- Atividades necessárias, que existem, mas apresentam problemas.





## Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento

- BPM é uma disciplina em constante evolução;
- O BPM CBOK V3.0 fornece uma compreensão geral da prática de BPM;
- Apresenta uma visão geral das áreas de conhecimento necessárias para a prática BPM;
- Inclui papéis e estruturas organizacionais, bem como provisões para conduzir uma organização orientada por processos.



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

# METODOLOGIA



**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SGTIC)**



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC);
- Unidades Administrativas e Acadêmicas.

# ANÁLISE DAS DEMANDAS

L	Apontamentos por Órgão de Controle / Alteração na Legislação	Com prazo definido	5
	Apontamentos por Órgão de Controle / Alteração na Legislação	Sem prazo definido	3
	Sem apontamentos/alteração		2

I	Importância/Impacto Institucional	Comunidade Interna/Externa da UFPel	4
		Comunidade Docente e Discente	3
		Comunidade Administrativa	2

A	Nível de acesso ao Setor/Núcleo	Fácil acesso	2
		Difícil acesso	0

Q	Quantidade de processos mapeados na Unidade	0% – 10%	1
		11% – 25%	2
		26% – 50%	3
		Acima de 50%	4

- Prioridade;
- Nível de Importância Institucional.

$$(4.L + 3.I + A) - (2.Q)$$

# LEVANTAMENTO DE ROTINAS

- Reunião com os usuários;
- Entrevista para levantamento das rotinas/atividades, passo a passo;
- Identificar quem realiza, O QUÊ e COMO;
- Foco no processo atual (como é feito hoje);
- Anotar sugestões e problemas apontados.



# LEVANTAMENTO DE ROTINAS

DADOS DE PROCESSO	
Unidade	
Processo	
Entrada (Início do Processo)	
Saída (Fim do Processo)	
Áreas Envolvidos	
Base Legal	

DADOS DO MAPEAMENTO	
Entrevistado(s)	
Preparado por	
Situação Atual ( )	Situação Proposta ( )

LEVANTAMENTO DE ROTINAS		
Nº	Descrição dos Passos	Setor
1		
2		
3		
4		
5		
ASPECTOS IMPORTANTES		OPORTUNIDADE DE MELHORIA



# DIAGRAMAÇÃO AS IS

- Identificar as etapas do processo a ser mapeado;
- Desenhar o processo de trabalho;
- Detalhar o processo, desenhando subprocessos;
- O EP/UFPel utiliza a notação BPMN para a diagramação dos processos, por meio do software Bizagi Process Modeler.







# DIAGRAMAÇÃO AS IS

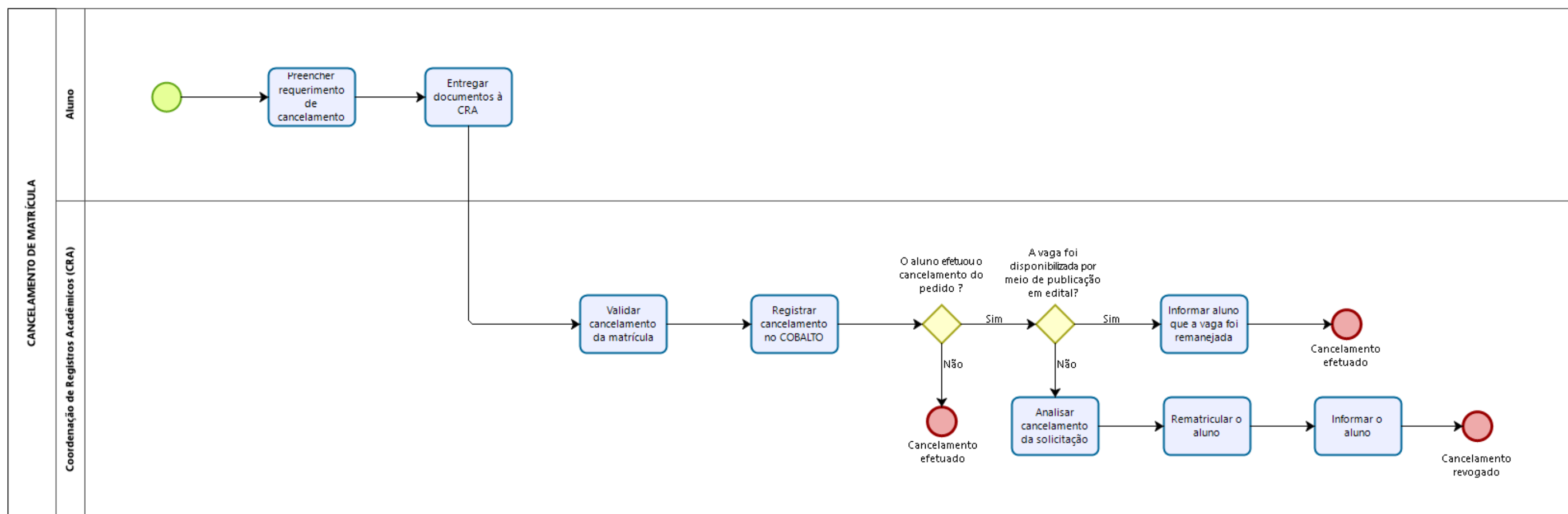


Imagem referente à diagramação AS IS do processo "Cancelamento de Matrícula".

Fonte: Escritório de Processos.



# ANÁLISE E PESQUISA

- Reunião com os técnicos do EP para analisar o processo, reconhecendo oportunidade de melhoria e pontos positivos;
- Buscar conhecimento sobre as atividades da Unidade solicitante;
- Pesquisar legislações vigentes;
- Buscar boas práticas em outras instituições.



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

# OPORTUNIDADE DE MELHORIAS



OPORTUNIDADE DE MELHORIA					
Processo	Atividade	Oportunidade de Melhoria (Problema )	Possíveis Ações de Melhoria	Implicações	Prioridade



# OPORTUNIDADE DE MELHORIAS

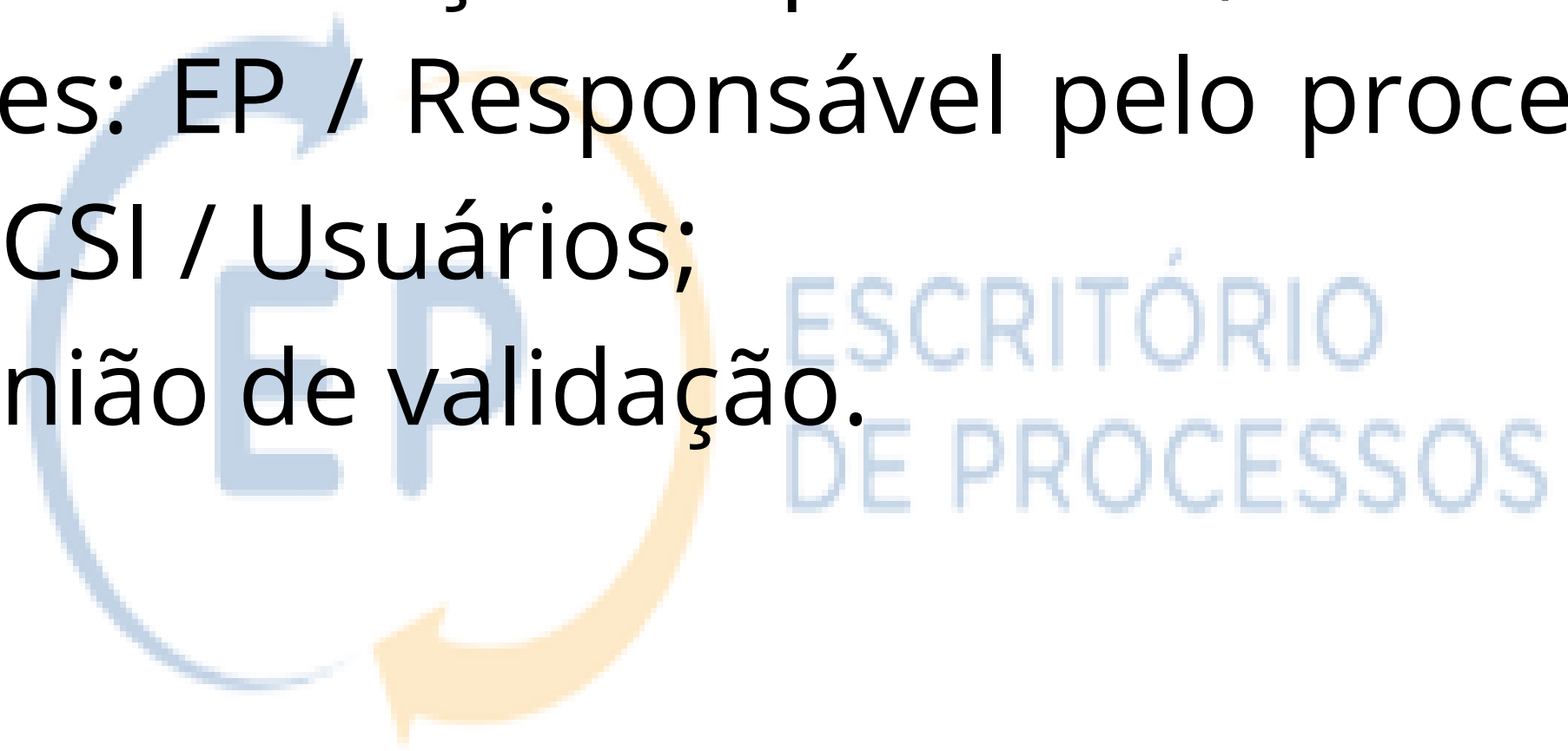
- **Processo:** Identificar o processo;
- **Atividade:** As atividades do processo que necessitam melhorias (pode ser “n” atividades do mesmo processo);
- **Oportunidade de Melhoria (problema):** escrever de forma direta e sucinta;
- **Possíveis ações de melhoria:** escrever de forma direta, sucinta (pode ser “n” ações para a mesma atividade);
- **Implicações:** conjunto de ações necessárias para que a melhoria seja implementada;
- **Prioridade:** alta, média, baixa.

# DIAGRAMAÇÃO TO BE

- Diagramação do processo com as melhorias propostas;
- Tudo deve ser analisado e revisto como oportunidade para reduzir esforço, melhorar a qualidade, eliminar problemas, aumentar produtividade, eliminar desperdícios e defeitos, e inovar;
- É a diagramação que será publicada, portanto deverá estar completa (propriedades, identificação de tarefas, etc..).

# VALIDAÇÃO TO BE

- Reunião para validação do processo;
- Participantes: EP / Responsável pelo processo / Dono do Processo / CSI / Usuários;
- ATA de reunião de validação.







# DIAGRAMAÇÃO TO BE

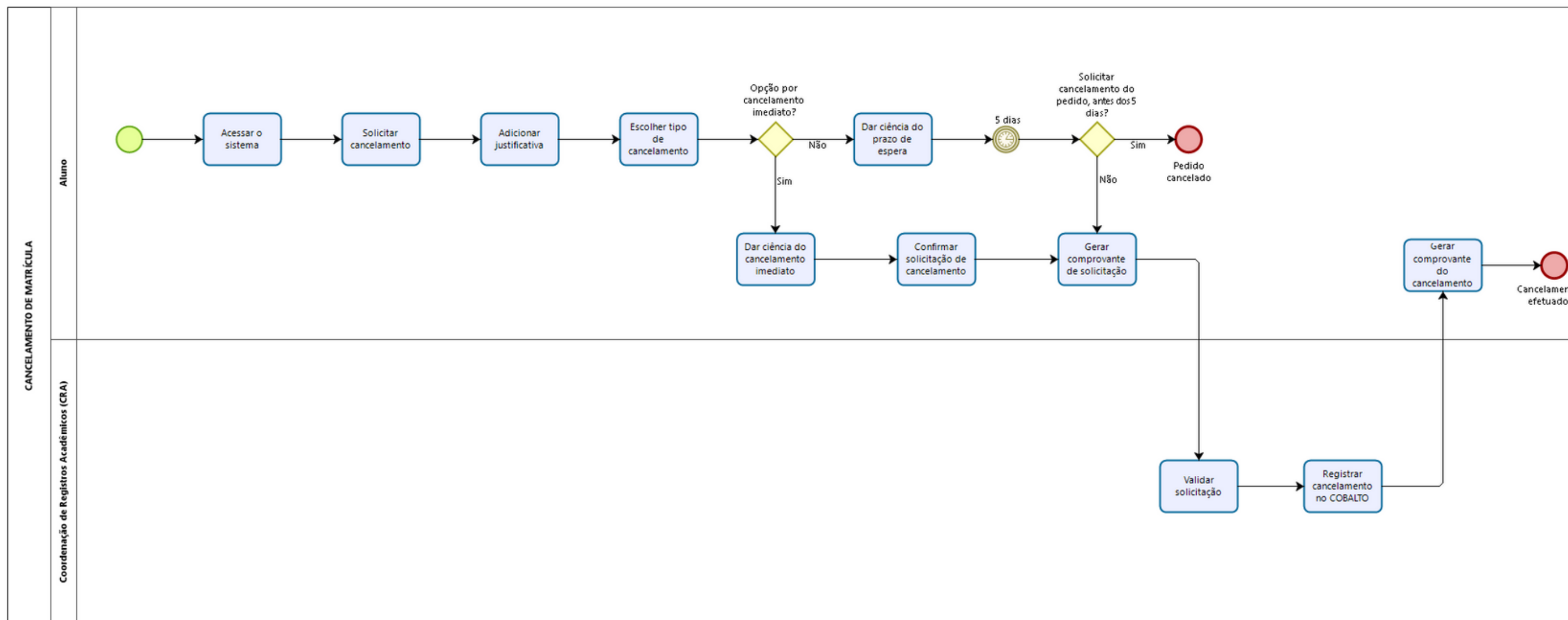


Imagem referente à diagramação TO BE do processo "Cancelamento de Matrícula".

Fonte: Escritório de Processos.

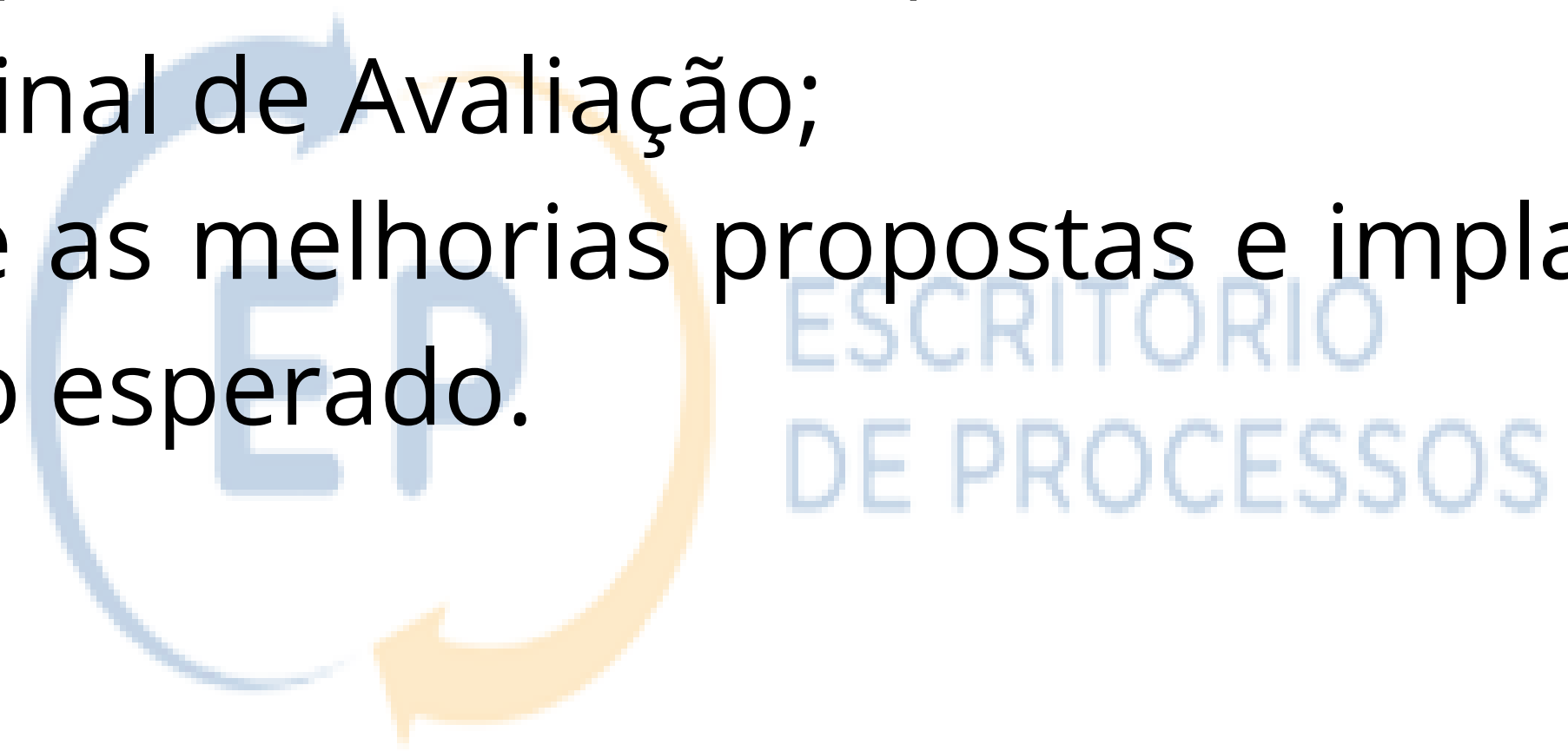




- Publicação do processo na página do Escritório de Processos;
- Link da página do EP: Escritório de Processos.

# ACOMPANHAMENTO

- Em 30 dias, 90 dias e 120 dias;
- Relatório Final de Avaliação;
- Verificar se as melhorias propostas e implantadas deram o resultado esperado.



# MAPEAMENTO DE PROCESSOS PARA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

- Realização de um mapeamento do processo a ser automatizado;
- Elaboração de uma proposta de sistema que contemple as necessidades do usuário;
- A proposta de sistema é elaborada através do software livre FreeMind, contendo todos os perfis e funcionalidades necessárias.



- Melhoria na comunicação entre Área de Negócios e TI;
- Análise e melhoria do processo antes da automação;
- Definição de quais funcionalidades serão necessárias para atender a área de negócios solicitante;
- Detalhamento completo do processo através do FreeMind e Bizagi;
- Discussão e definição do mapeamento do processo entre a Área de Negócios, CSI e EP.

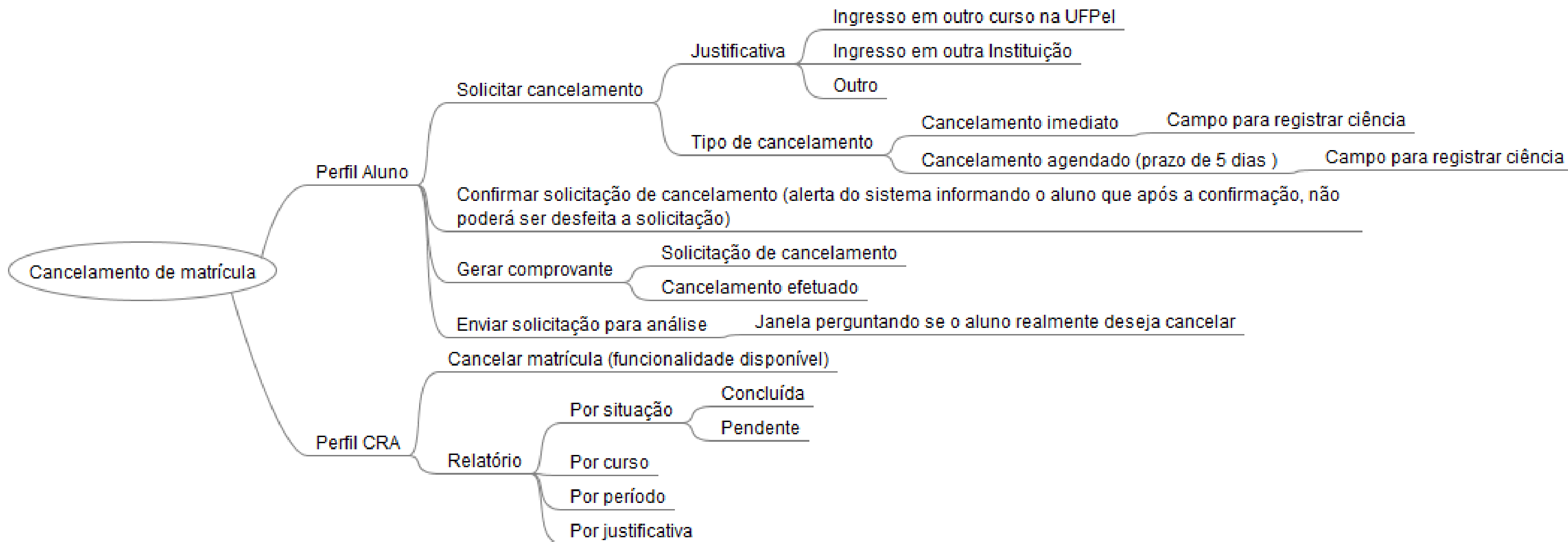
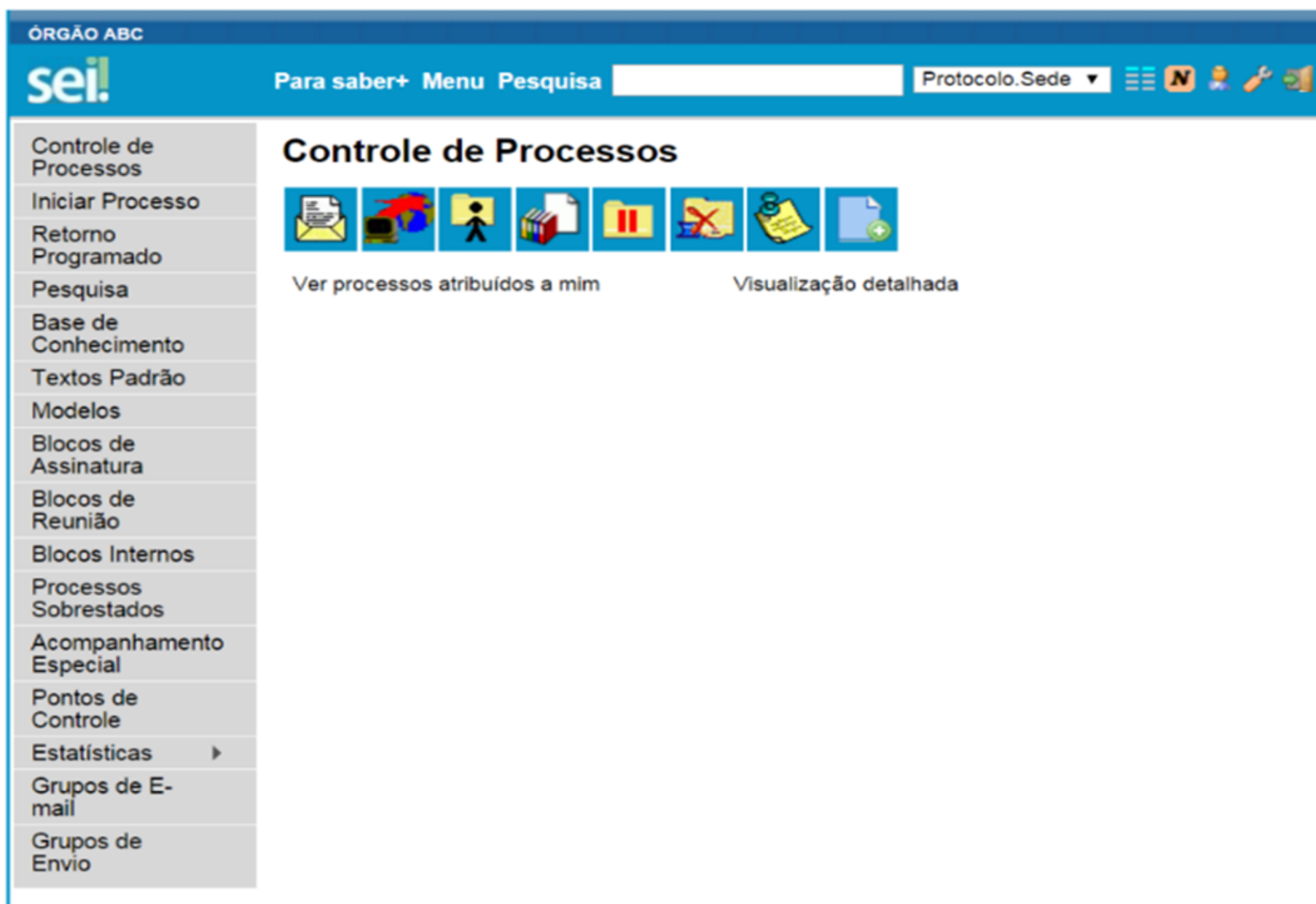


Imagem referente ao FreeMind do processo "Cancelamento de Matrícula".

Fonte: Escritório de Processos.

# GESTÃO DO SEI



- Implantação do SEI na UFPel;
- Elaborar, alterar e excluir Bases de Conhecimento de todos os processos existentes na UFPel;
- Elaborar, alterar e excluir tipos de documentos e processos;
- Orientação e capacitação dos usuários.





UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

BASE DE CONHECIMENTO

APOSENTADORIA

#### QUE ATIVIDADE É?

Solicitação de aposentadoria voluntária, desde que preenchidos os requisitos exigidos por lei.

#### QUEM FAZ?

O Núcleo de Benefícios (NUB) da Coordenação de Administração de Pessoal (CAP) da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP).

#### COMO SE FAZ? POSSUI FLUXO JÁ MAPEADO?

Na **primeira quinzena do mês** em que deseja aposentar o servidor deverá entregar a documentação no Núcleo de Benefícios (NUB), preencher e assinar o Requerimento e a Declaração de Acumulação de Cargos, Empregos e Benefícios, disponibilizados pelo NUB.

O NUB abrirá processo no SEI do tipo: "Pessoal: Aposentadoria". Instruirá e analisará o processo. Enviará o processo para a Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares (CPPAD) para que seja informada a existência de PAD.

A CPPAD verificará se há Processo Administrativo Disciplinar (PAD) em nome do servidor, anexará certidão administrativa e devolverá processo ao NUB.

O NUB irá elaborar minuta de portaria no SIPPAG (Sistema Integrado de Protocolo, Pagamento e Gestão), que encaminhará automaticamente para o Gabinete da Reitoria (GR) para assinatura. O Gabinete da Reitoria assinará a portaria, onde o SIPPAG anexará a mesma no processo SEI correspondente.

O NUB agendará publicação no Diário Oficial da União (DOU). Anexará o comprovante da publicação no DOU ao processo SEI. Incluirá a aposentadoria no SIAPE e o comprovante dessa inclusão no processo. Por fim, enviará o processo ao Núcleo Financeiro para verificar se há necessidade de inclusão de rubrica.

O NUB deverá abrir novo processo no SEI, elaborar relação dos aposentados do mês e enviar a todas as Unidades.

As portarias são publicadas sempre no último dia útil de cada mês.



# BASE DE CONHECIMENTO

A aposentadoria tem vigência a partir da publicação no DOU.

## QUE INFORMAÇÕES/CONDIÇÕES SÃO NECESSÁRIAS?

Ter preenchido os requisitos de idade, tempo de contribuição, tempo de serviço público e tempo no cargo, de acordo com cada fundamento legal.

## QUAIS DOCUMENTOS SÃO NECESSÁRIOS?

Requerimento  
Declaração de Acumulação de Cargos  
ID do Servidor  
Declaração de Imposto de Renda com Recibo de Envio  
Comprovante de Cargos e Benefícios  
Diploma  
Declaração de Cargos e Benefícios  
Declaração de Tempo de Atividade Especial

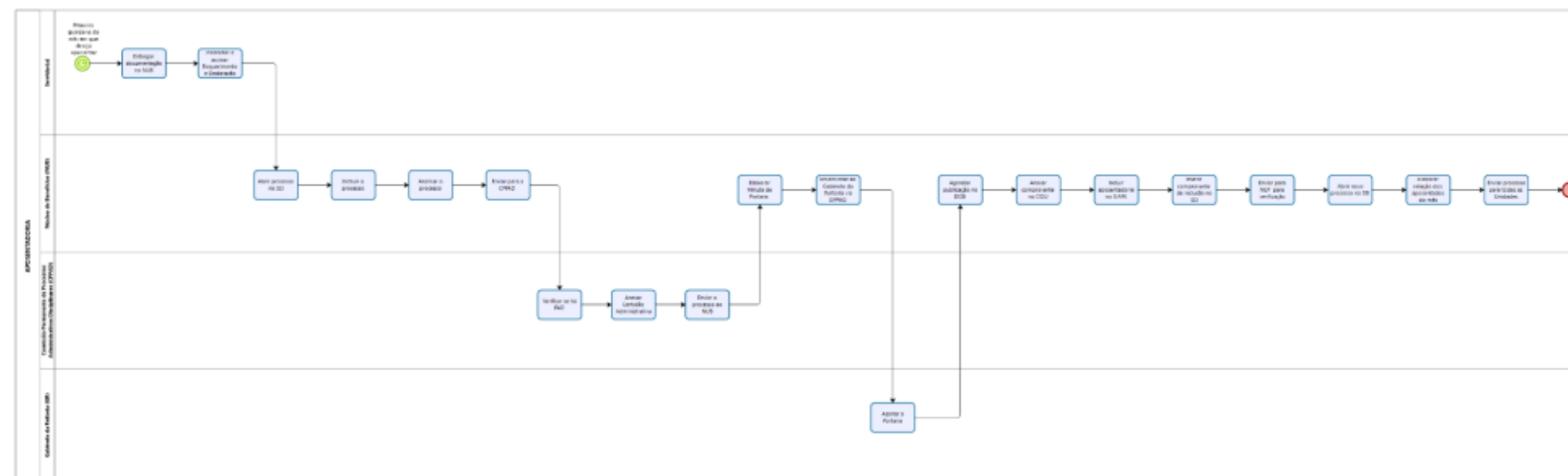
## QUAL É A BASE LEGAL?

Art. 40, §1º, [Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988](#)  
Art. 185, inciso I, alínea “a”, da [Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#)  
Arts. 3º, 4º, 10, 20, 21 e 22, da [Emenda Constitucional nº 103/19 de 12 de novembro de 2019](#)  
[Lei Complementar nº 142, de 08 de maio de 2013](#)



# BASE DE CONHECIMENTO

ETAPAS	QUEM FAZ?	O QUE FAZER?	COMO?
1	SERVIDOR(A)	Entregar documentação (na primeira quinzena do mês em que deseja aposentar)	No NUB
2		Preencher e assinar o Requerimento e a Declaração de Acumulação de Cargos e Benefícios	Disponibilizado pelo NUB
3		Abrir processo do tipo "Pessoal: Aposentadoria"	No SEI
4	NÚCLEO DE BENEFÍCIOS (NUB)	Instruir o processo: com contracheque do mês, abono provisório de aposentadoria, diploma e contagem	No SEI
5		Analisar processo	No SEI
6		Enviar para a CPPAD para verificação de PAD	No SEI
7	COMISSÃO PERMANENTE DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES (CPPAD)	Verificar se há PAD	No SEI
8		Anexar a Certidão Administrativa	No SEI
9		Devolver processo ao NUB	No SEI
10	NÚCLEO DE BENEFÍCIOS (NUB)	Elaborar minuta de Portaria no SIPPAG (Sistema Integrado de Protocolo, Pagamento e Gestão)	No SIPPAG
11		Encaminhar automaticamente para o Gabinete da Reitoria (GR)	No SIPPAG
12	GABINETE DA REITORIA (GR)	Assinar a Portaria (o sistema anexa ao processo SEI)	No SIPPAG
13	NÚCLEO DE BENEFÍCIOS (NUB)	Agendar a publicação no DOU	Na IMPRENSA NACIONAL
14		Anexar o comprovante de publicação no DOU ao processo SEI	No SEI
15		Incluir aposentadoria no SIAPE	No SIAPE
16		Inserir o comprovante de inclusão no SIAPE ao processo	No SEI
17		Enviar o processo para o NUF (Núcleo Financeiro) para verificar se há necessidade de inclusão de rubrica	No SEI
18		Abrir novo processo	No SEI
19		Elaborar relação dos aposentados no mês	No SEI
20		Encaminhar processo a todas as Unidades	No SEI



byzagi

- Auxílio nas abordagens e ferramentas para mapeamento de processos aos interessados em executar os procedimentos de forma autônoma;
- Formação de multiplicadores (cursos presenciais específicos para mapeamento de processos, mínimo de 12 horas);
- Apoio técnico para outras instituições e organizações.

# EP EM NÚMEROS

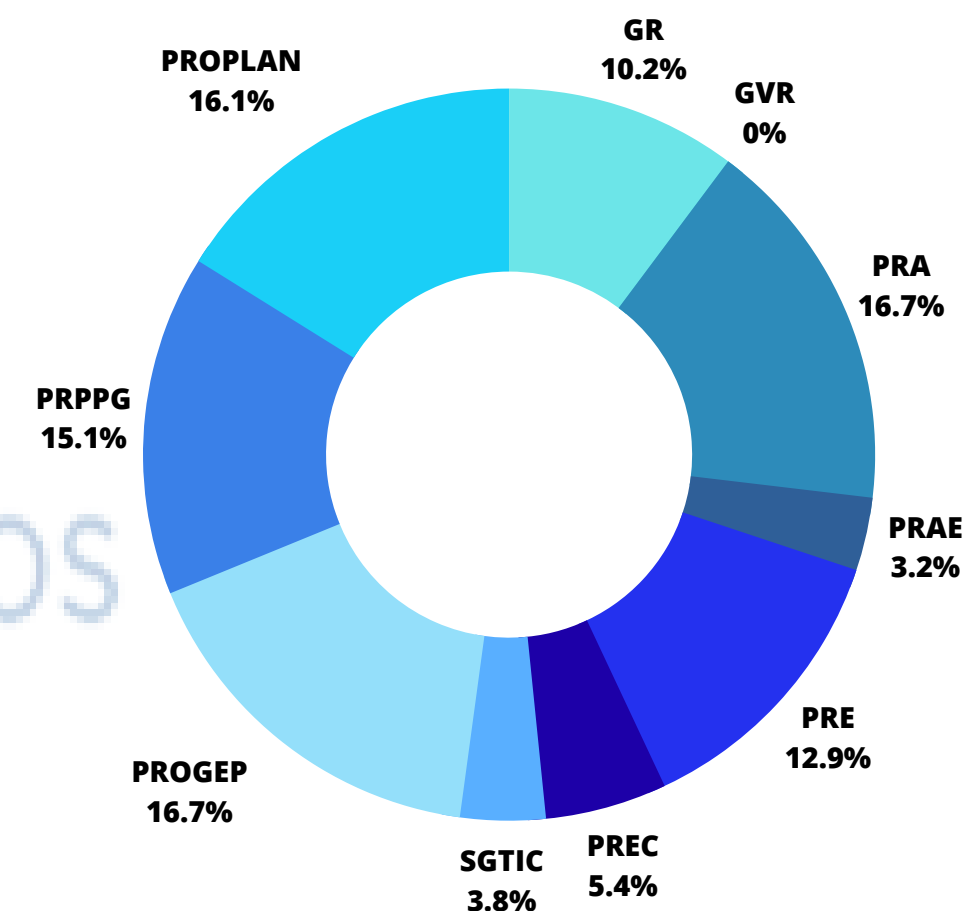
- Apresentação do número de processos mapeados por Unidade Administrativa;
- Apresentação da quantidade de Bases de Conhecimento, documentos e processos inclusos no SEI.



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

Unidades Administrativas	Processos mapeados	% de processos mapeados
GR	19	10%
GVR	0	0%
PRA	31	16%
PRAE	6	3%
PRE	34	17%
PREC	10	5%
SGTIC	7	4%
PROGEP	31	16%
PRPPG	28	14%
PROPLAN	30	15%
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

# INDICADORES



**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SGTIC)**



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

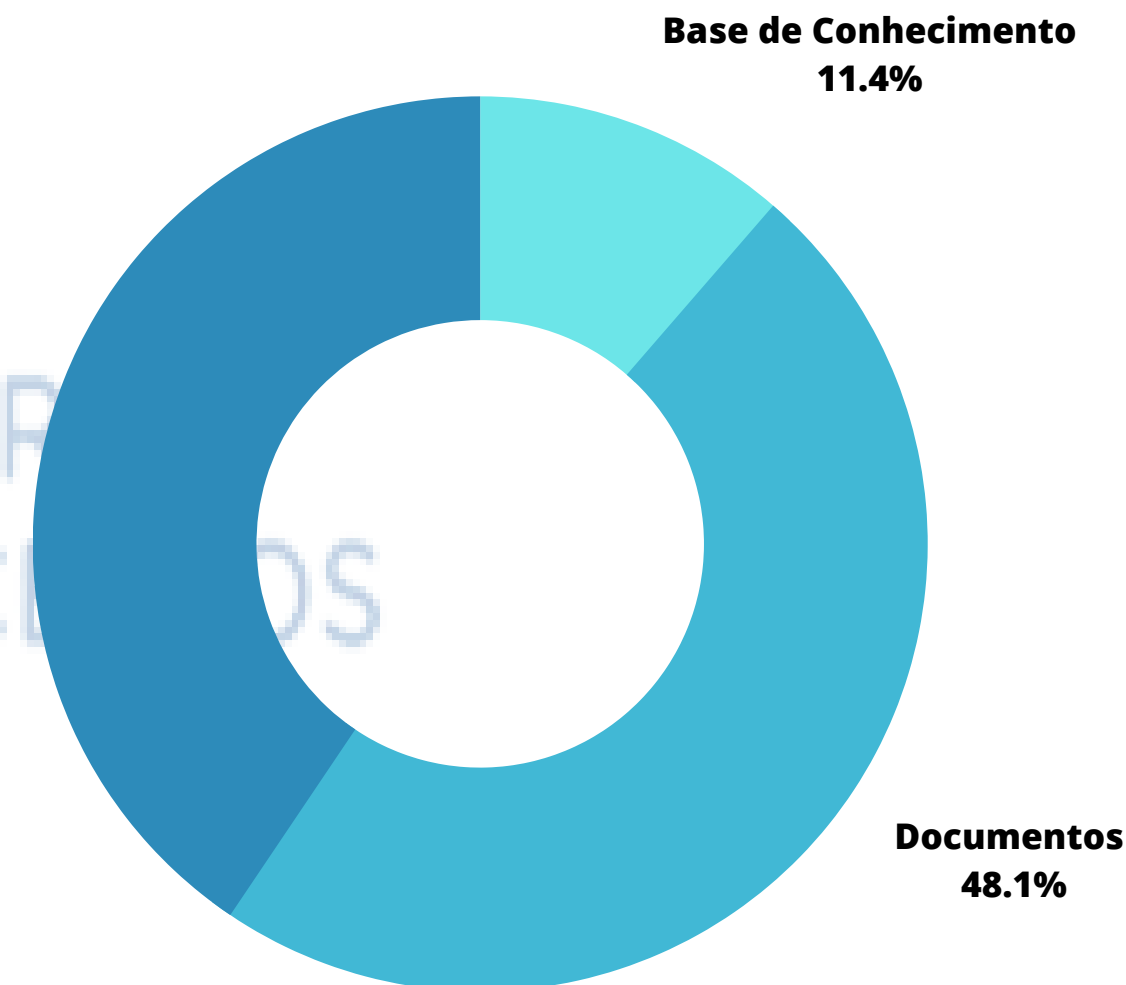


ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

# INDICADORES

	SEI	
<b>Bases de Conhecimento</b>		<b>212</b>
<b>Documentos</b>		<b>897</b>
<b>Processos</b>		<b>757</b>

Processos  
40.6%



**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SGTIC)**



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS



# DESAFIOS

- Implantar a gestão por processos na UFPel;
- Capacitar e formar diversos multiplicadores;
- Fomentar a cultura de gestão por processos.



- E-mail: [escritoriodeprocessos@ufpel.edu.br](mailto:escritoriodeprocessos@ufpel.edu.br) ou [escritoriodeprocessos.ufpel@gmail.com](mailto:escritoriodeprocessos.ufpel@gmail.com)
- Telefone: (53) 3284 4015 - Opção 6
- Página EP: [Escritório de Processos](#)
- Para solicitar serviço: [Atendimento UFPel](#)



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS



Muito obrigado!

ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS

**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SGTIC)**



ESCRITÓRIO  
DE PROCESSOS