

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

ID

Número identificador do processo. Esse número deverá estar associado a um único processo.

UNIDADE

Unidade da Administração Superior (Reitoria) ou Acadêmica da Universidade, conforme disposto na Estrutura Organizacional

<http://www.ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/85-estrutura-organizacional-e-instancias-de-decisao>

NOME

Nome que identifica o processo.

OBJETIVO

Indica a razão de existir do processo. Esse é o campo mais importante para a melhoria de processos organizacionais, pois um objetivo bem definido é o norte para a definição de fluxos e controles adequados, com foco no alcance do resultados pretendidos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS

Todos os processos da unidade estão, direta ou indiretamente, alinhados à estratégia organizacional, ou seja, são responsáveis por operacionalizar a missão e a visão de futuro da UFC.

A missão é a razão de existir da instituição, representada pelo que ela se dispõe a oferecer à sociedade. Dentro da instituição, cada unidade e subunidade possui sua própria missão e, em conjunto, todas as áreas da organização atuam no sentido de oferecer à sociedade os serviços esperados.

A visão representa a prospecção de futuro da organização. Para alcançá-la a instituição deve ter um direcionamento claro e efetivo de objetivos de curto, médio e longo prazo.

Nesse campo, deve-se identificar os objetivos, atribuições ou funções da Unidade regulamentados através de normativos internos (regimento, estatuto, resoluções, etc.) e os objetivos elencados no Plano de Desenvolvimento Institucional relacionados ao processo em análise.

CLIENTE

Os principais interessados nos resultados do processo. Fique atento ao fato de que nem sempre o cliente é quem demanda o início do processo, mas aquele que é beneficiado direta ou indiretamente com a sua execução.

GERENTE

O Gerente do Processo é o responsável pelo monitoramento, controle e eficácia do processo. Ele coordena e gerencia o desempenho do processo no dia-a-dia e lidera as iniciativas de melhoria, devendo reportar-se sempre ao dono do processo.

Normalmente esse papel é desempenhado pelo gestor da subunidade que executa a maior parte ou a parte mais importante do processo. Ex. Diretor de Divisão, Coordenador de Curso, Chefe de Departamento, etc.

Obs: Deve-se indicar o cargo e não o nome da pessoa física.

LEGISLAÇÃO CORRELATA

Normativos internos ou externos que disciplinam a execução do processo ou aspectos relacionados a ele. É importante fazer um levantamento detalhado desses normativos, de modo que a modelagem do processo atenda integralmente os requisitos de conformidade.

Regras de Preenchimento

- Indicar sequencialmente os objetivos,

Exemplo:

NORMATIVO

1. objetivo/função/atribuição

PDI

2. objetivo do PDI/ação estratégica

DOCUMENTOS

Nesse campo devem ser identificados todos os documentos, formulários, dentre outros instrumentos padronizados utilizados no decorrer do processo. As atividades do processo fazem referência a esses instrumentos e em BPMN eles são chamados de artefatos. Identificá-los auxilia no desenho do processo e na melhoria desses instrumentos.

Regras de Preenchimento

- Indicar sequencialmente os instrumentos utilizados no decorrer do processo;

Exemplo:

1. Formulário de Mapeamento de Processos;
2. Relatório de Prestação de Contas;
3. Relatório do Projeto.

GATILHO

É o evento que caracteriza o início do processo. O gatilho pode ser uma solicitação, um determinado incidente, uma data específica, dentre outros.

ATIVIDADES

Compreendem o passo a passo de execução do processo. O ideal é que essas atividades estejam descritas com o maior detalhamento possível, indicando as ações, os responsáveis e as subunidades por onde tramita o processo.

Regras de Preenchimento

- Indicar sequencialmente cada passo a ser executado (atividade);
- Indicar os fluxos de transição do processo, explicitando, acima de cada grupo de atividades o setor responsável por executá-las.
- Mesmo havendo transição de setores, não deve-se perder a sequência de atividades
- Quando as atividades mencionarem os instrumentos elencados no campo DOCUMENTOS, deve-se indicar entre chaves o seu identificador numérico. Ex. “Preencher o Formulário de Mapeamento de Processos [1]”.

Exemplo:

SETOR A

1. Descrição da tarefa 1
2. Descrição da tarefa 2

SETOR B

3. Descrição da tarefa 3
4. Descrição da tarefa 4

OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Utilize esse campo para explicitar outras informações importantes relativas ao processo que não tenham sido contempladas no restante do formulário, incluindo possíveis falhas, ou eventos de riscos que possam impactar na execução do processo.

NÚMERO DA VERSÃO

Número identificador da versão processo. Deve-se incrementar esse número a cada alteração realizada nos fluxos de trabalho.

ALTERAÇÕES DA VERSÃO

Nesse campo deve-se indicar todas as alterações efetuadas na versão em relação à anterior. Dessa forma, mantém-se um histórico de atualizações do processo.

MAPEADOR

É o servidor responsável pelo preenchimento deste formulário e pelo desenho do fluxo do processo em BPMN. Cabe ao mapeador levantar, junto aos servidores e gestores responsáveis pela sua execução, as informações necessárias para realização deste trabalho.

ESPECIALISTA

É o servidor indicado para auxiliar o mapeador no levantamento de informações para preenchimento deste formulário. Ele não necessariamente domina a metodologia de mapeamento de processos, mas conhece o processo em detalhes e é capaz de fornecer ao mapeador as informações necessárias para

modelar os fluxos de atividades e seus artefatos. O engajamento desses colaboradores é vital para o andamento e qualidade do trabalho de diagnóstico e melhoria dos processos organizacionais.

COAUTORES

Demais servidores que atuam na operacionalização do processo no dia-a-dia. Eles também devem ser ouvidos pelo mapeador, pois podem auxiliar na identificação de informações importantes sobre como o processo realmente é executado na prática, incluindo possíveis problemas ou falhas.

DATA

Data de aprovação do mapeamento do processo pelo Dirigente da Unidade.