

GESTÃO DE PROCESSOS E SOFTWARE CAMUNDA

Gestão de Processos

- Trata-se de uma abordagem sistemática para mapeamento, análise, redesenho, melhoria e gestão de um processo.
- Representa uma nova forma de visualizar as operações de negócio que vai além das estruturas funcionais tradicionais, em que as organizações estão separadas por área de atuação e sem visão sistêmica do trabalho que realizam.
- Demonstra como os processos são executados, possibilitando uma melhor tomada de decisão.

Gestão de Processos

Finalidade

- Identificar a sequência das atividades realizadas e os recursos (material, pessoal, sistemas, equipamentos, entre outros) utilizados e/ou necessários.
- Verificar problemas e buscar soluções para o seu saneamento.
- Estabelecer um ciclo de melhoria contínua dos processos, visando sua eficiência e eficácia.
- Auxiliar na identificação dos riscos que podem comprometer o cumprimento dos objetivos institucionais.
- Entre outras.

Gestão por Processos

Finalidade

- Metodologia que pressupõe estruturar, organizar, mensurar e gerenciar uma organização a partir dos seus processos de trabalho.
- Por meio do mapeamento de processos, permite alinhar as atividades da organização com sua estratégia, priorizando aquilo que mais agrega valor.

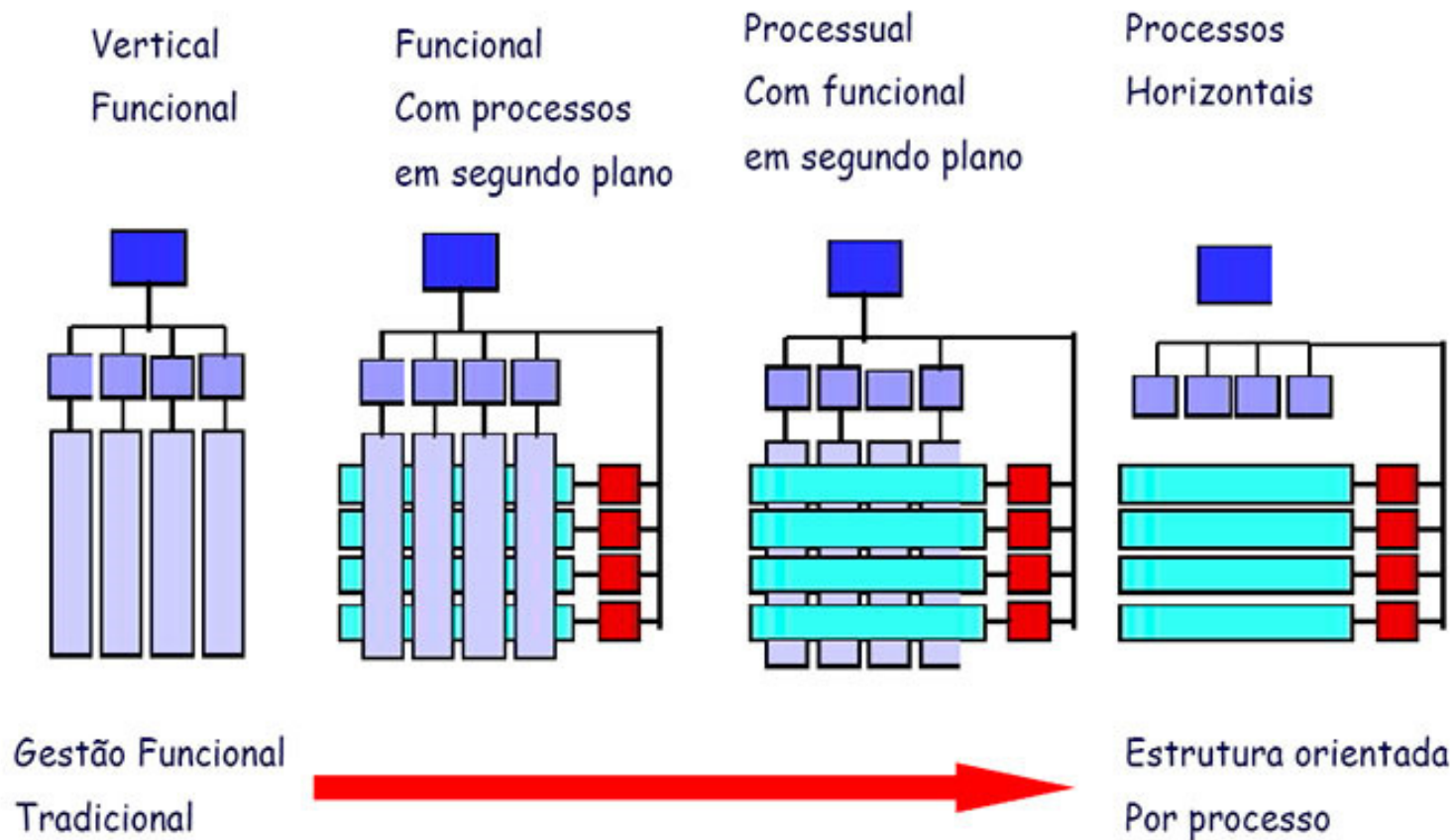
Gestão por Processos

Benefícios

- Possibilita o gerenciamento eficiente de processos e de pessoas.
- Evita perdas de informações e conhecimentos das atividades.
- Padroniza e organiza os processos de modo visual e de fácil entendimento.
- Define responsabilidades e atividades de forma lógica e concisa para otimizar recursos.
- Entre outros.

Gestão por Processos

Estrutura Funcional, Mista e Orientada por Processos



Mapeamento de Processos

- É a identificação da sequência lógica das atividades que compõem um processo e de outros elementos que interagem com o fluxo de trabalho.
- Mapear processos significa identificar, conhecer e documentar a sequência de atividades e os recursos utilizados em cada processo da organização.



Mapeamento de Processos

Benefícios

- Identificar os problemas e promover soluções para o seu saneamento.
- Aumentar sua eficiência e desempenho, estabelecendo um ciclo de melhoria contínua.
- Ampliar o conhecimento e entendimento sobre o processo.
- Permitir a visualização das atividades e responsabilidades atribuídas a cada uma delas.
- Facilitar a análise e melhoria dos processos.
- Promover a automatização dos processos.

Mapeamento de Processos

Benefícios

- Identificar costumes e controles dispensáveis.
- Constatar tarefas de baixo valor agregado.
- Eliminar processos que não geram valor.
- Reduzir o tempo e retrabalhos das rotinas diárias.
- Simplificar os processos.
- Promover o envolvimento das unidades na busca conjunta de soluções.
- Criar uma cultura voltada para busca de melhorias.
- Gerenciar a rotina diária.

Mapeamento de Processos

Benefícios

- Padronizar os fluxos de trabalho.
- Reduzir custos (tempo, materiais, recursos financeiros, mão de obra).
- Mensurar o desempenho do processo.
- Identificar os riscos envolvidos.
- Delimitar funções e papéis.
- Estimar recursos necessários em cada processo.
- Entre outros.

Normas

Porque estamos mapeamento os processos?

Para atender as seguintes normativas:

- IN Conjunta MP/CGU nº 01/2016;
- PDI (Item 15.1.2 - Gestão por Processos);
- IN 01/2019/PROPLAN;
- Política de Gestão de Riscos da UNILA.

Normas

Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016

- Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.
- Estabelece que os órgãos e entidades do Poder Executivo federal devem implementar, manter, monitorar e revisar os controles internos da gestão, tendo por base a identificação, a avaliação e o gerenciamento de riscos que possam impactar a consecução dos objetivos estabelecidos pelo Poder Público.

Normas

Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016

- Controles internos da gestão: conjunto de regras, procedimentos, diretrizes, protocolos, rotinas de sistemas informatizados, conferências e trâmites de documentos e informações, entre outros.
- Gerenciamento de riscos: processo para identificar, avaliar, administrar e controlar potenciais eventos ou situações, para fornecer razoável certeza quanto ao alcance dos objetivos da organização.
- Governança: combinação de processos e estruturas implantadas pela alta administração, para informar, dirigir, administrar e monitorar as atividades da organização, com o intuito de alcançar os seus objetivos.

Normas

Plano de Desenvolvimento Institucional UNILA - PDI

Gestão por Processos

Objetivo Estratégico:

- Elevar o nível de maturidade em gestão por processos, visando a simplificação, transparência e melhoria contínua.

Diretrizes:

- Consolidar metodologia de gestão por processos, contemplando a informatização, com base em modelos instituídos na administração pública;
- Realizar mapeamento, avaliação e melhoria contínua dos processos;
- Capacitar servidores para atuar na gestão por processos.

Normas

Instrução Normativa 01/2019/PROPLAN

- Esta Instrução Normativa tem o objetivo de estabelecer as diretrizes, procedimentos e responsabilidades para a implementação da Gestão de Processos – GP, visando a formalização, o aprimoramento dos processos de trabalho e o fortalecimento da gestão administrativa e acadêmica no âmbito da UNILA.
- <https://processos.unila.edu.br/normas/>

Normas

Política de Gestão de Riscos da UNILA

RESOLUÇÃO Nº 28/2019/CONSUN

A PGR tem como objetivo estabelecer diretrizes e responsabilidades para a implementação do processo de gestão de riscos na UNILA, visando incorporar a visão de riscos como subsídio à tomada de decisão em todos os níveis da Instituição, com vistas a prover razoável segurança no cumprimento da missão e no alcance dos seus objetivos.

<https://portal.unila.edu.br/proplan/planejamento/politica-de-gestao-de-riscos-unila.pdf>

BPM

BPM - Business Process Management



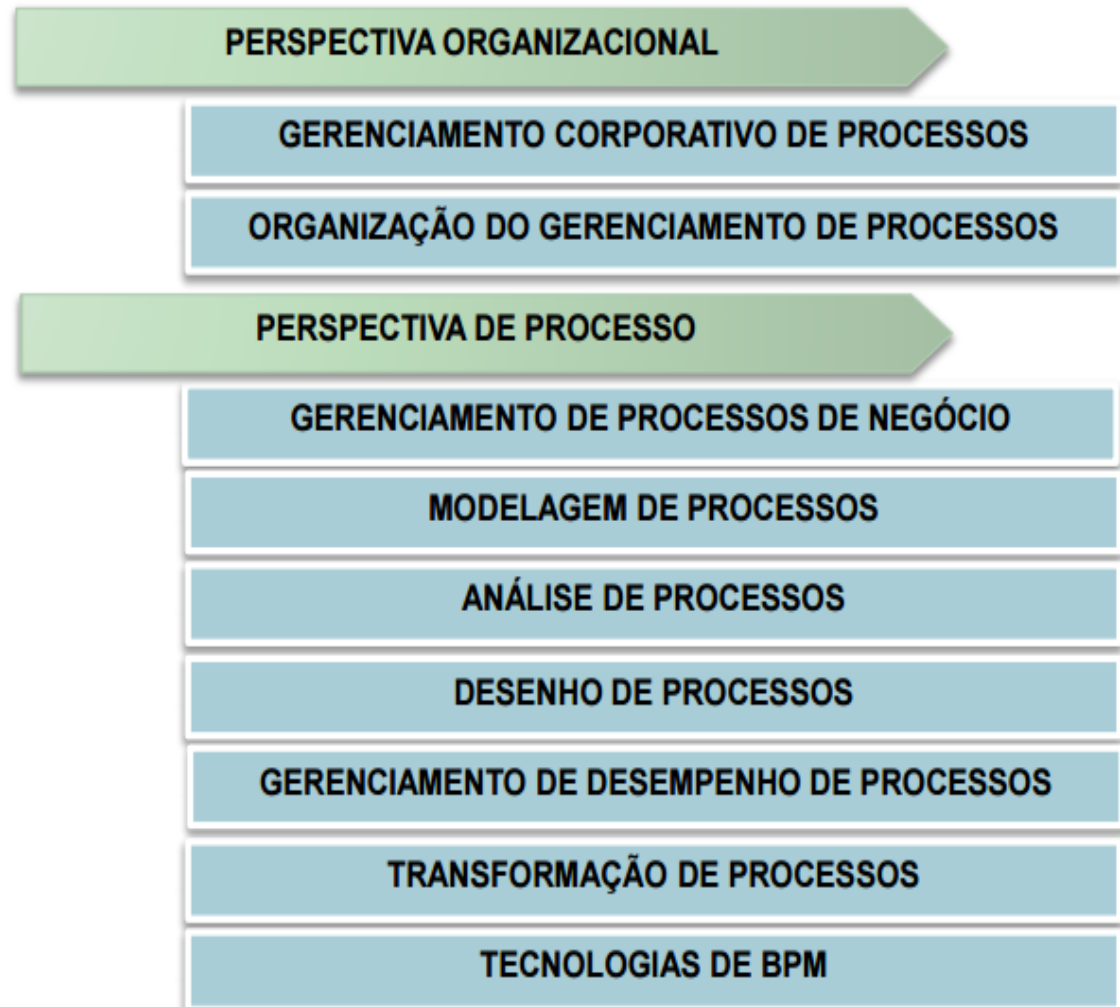
BPM - Business Process Management

- BPM - Gerenciamento de Processos de Negócio.
- BPM CBOK – Guia para o gerenciamento de processos de negócio ([https://www.abpmp.org/page/guide BPM CBOK](https://www.abpmp.org/page/guide_BPM_CBOK)).
- É uma disciplina que busca melhorar os processos de trabalho de ponta a ponta.
- Contempla etapas como a análise do processo, a modelagem, a implementação das melhorias, o monitoramento do processo aprimorado e a otimização contínua.
- O gerenciamento de processos não é uma metodologia, mas sim uma disciplina gerencial que traz as melhores práticas para administrar os processos.

BPM

BPM - Business Process Management

O BPM CBOK é organizado em nove áreas de conhecimento que refletem as capacidades que devem ser consideradas por uma organização na implementação do Gerenciamento de Processos de Negócio, sendo:



BPMN - Business Process Model and Notation

- BPMN - Modelo de Processo de Negócio e Notação.
- Notação gráfica de gerenciamento de processos de trabalho em forma de diagrama.
- A notação permite que você desenhe e conheça todas as tarefas operacionais de um negócio, de forma lógica e sequencial.
- A notação BPMN é formada por símbolos que servem para desenhar o fluxo do processo, ou seja, retratam a forma como o seu processo funciona.

BPMN

BPMN - Business Process Model and Notation

- As notações estão estruturadas em 5 categorias e destas derivam 132 símbolos, sendo: Objetos de Fluxo, Objetos de dados, Objetos de Conexão, Raias e Artefatos.
- As principais vantagens do uso dessa notação são a sua vasta adoção pelo mercado mundial e o estabelecimento de uma linguagem única para o mercado como um todo.
- Guia do BPMN pode ser baixado no seguinte endereço:
<https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/PDF>

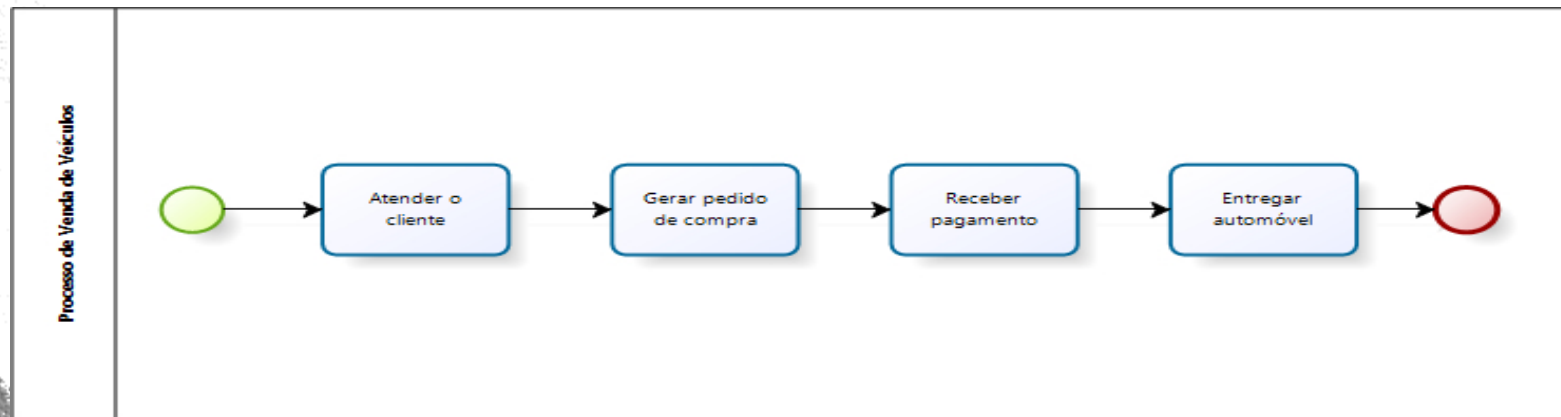
Modelagem BPMN

- É a representação dos processos de trabalho de uma organização, com o objetivo de transformar, documentar ou automatizar os processos.
- Permite mostrar de forma simples como o trabalho é (ou deve ser) feito em uma organização.
- Em modelagem de processos temos três tipos de representações do processo: **Diagrama, Mapa e Modelo.**

Modelagem BPMN

Diagrama de Processo

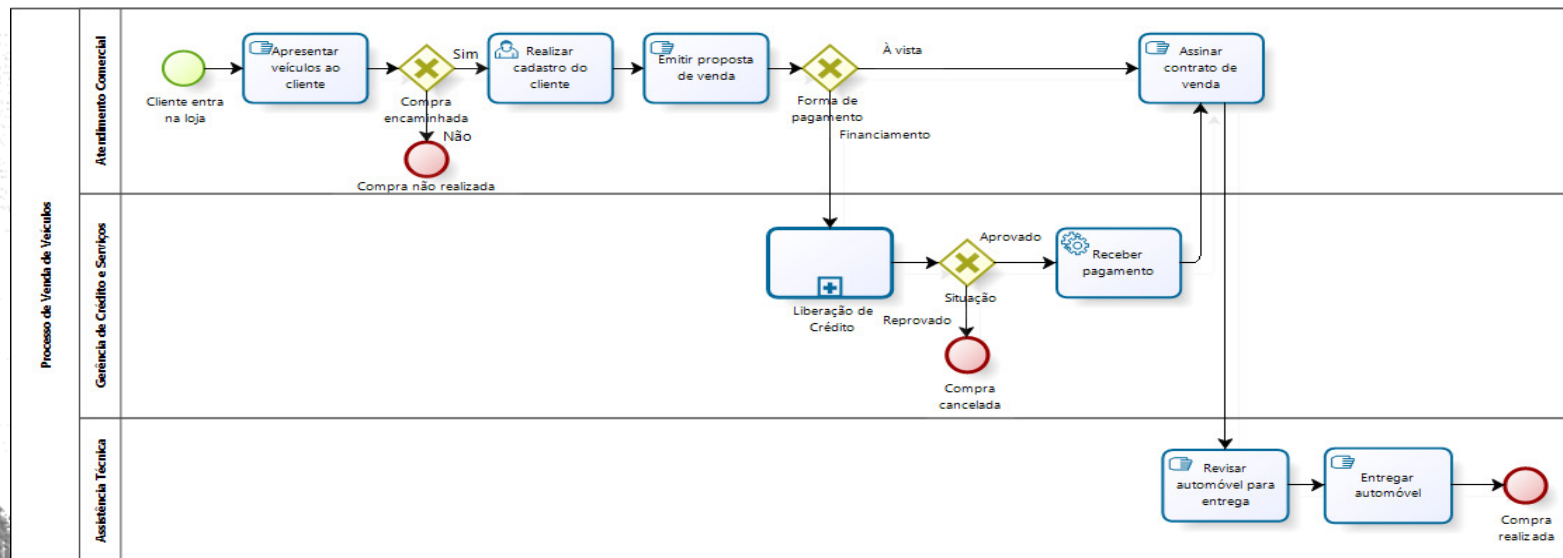
- Traz uma visão mais ampla do processo ao mapear os principais elementos do fluxo e deixar de lado detalhes menores, pouco relevantes para a compreensão geral. Dessa forma, ajuda a identificar e entender rapidamente as principais atividades de um processo.



Modelagem BPMN

Mapa de Processo

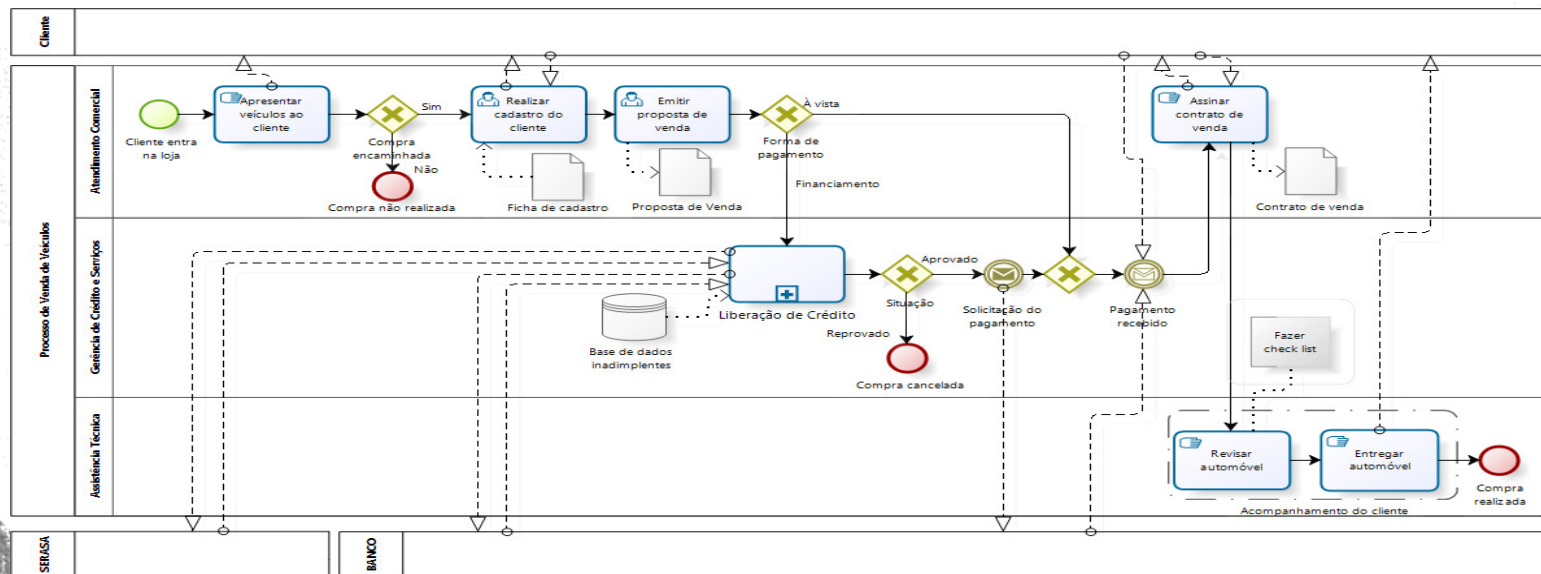
- Fornece uma visão abrangente do processo, podendo variar em seu nível de detalhamento.
- Apresenta mais detalhes sobre o fluxo de trabalho do que o diagrama de processo



Modelagem BPMN

Modelo de Processo

- É a representação mais completa do que acontece no dia a dia da instituição.
- Representa todos os detalhes e exceções que acontecem no processo.
- Seu uso é ideal para a automatização do processo.



Estrutura dos Processos

Estrutura



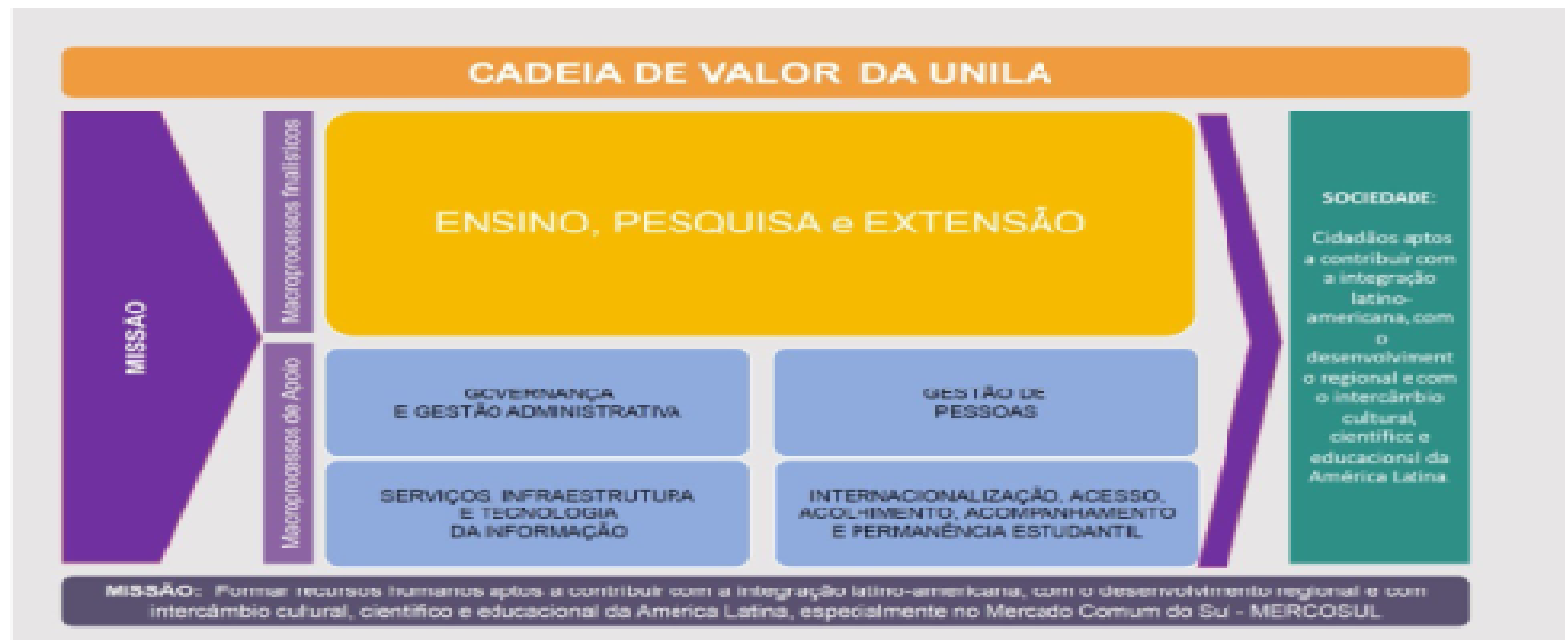
Estrutura dos Processos

Cadeia de Valor

- É um conjunto de atividades realizadas por uma organização com o objetivo de criar valor para o usuário dos serviços e produtos.
- Demonstra os macroprocessos que contribuem para produzir valor ao usuário final.
- Apresenta os processos superiores de uma organização.

Estrutura dos Processos

Cadeia de Valor



<https://processos.unila.edu.br/cadeia-de-valor/>

Estrutura dos Processos

Macroprocessos

- Conjunto de processos executados de forma ordenada, em uma ou mais macrounidades, por meio dos quais a organização cumpre com a sua missão institucional.
- Os macroprocessos da UNILA encontram-se estruturados em dois grupos, sendo: Finalísticos e de Apoio.

Estrutura dos Processos

Macroprocessos Finalísticos

- É o conjunto de processos que representam as atividades finalísticas da organização.
- Esses processos estão diretamente ligados à entrega de valor para o usuário final.
- São aqueles que caracterizam a atuação da organização e recebem apoio de outros processos internos.
- Os processos organizacionais enquadrados nesta categoria estão diretamente relacionados aos objetivos das organizações.

Estrutura dos Processos

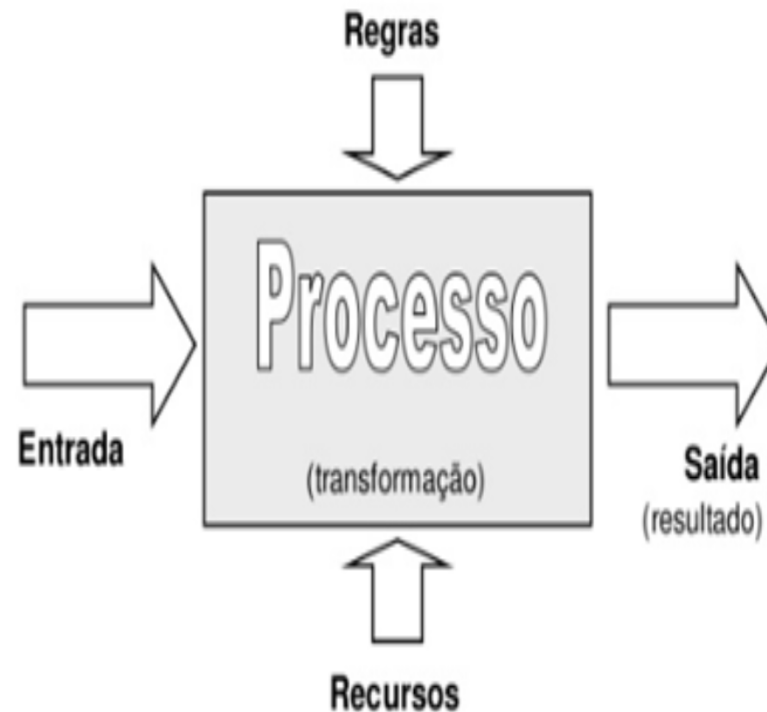
Macroprocessos de Apoio

- É o conjunto de processos que contribuem para os macroprocessos finalísticos ou outros processos de apoio.
- Representam as atividades meio da organização.
- Geralmente, produzem resultados não diretos ao aluno ou a sociedade, mas são essenciais para a gestão efetiva da organização, garantindo o suporte adequado aos processos finalísticos.

Estrutura dos Processos

Processos

- É um conjunto de ações e atividades sequenciadas, que aplicadas às entradas do processo, adicionam valor e geram uma saída que atenderá a um interessado, seja ele interno ou externo.



Estrutura dos Processos

Subprocessos

- Conjunto de atividades que atendem um objetivo específico, em apoio a um ou mais processos.



Estrutura dos Processos

Atividades

- São ações que ocorrem dentro de um processo ou subprocesso, destinadas a produzir um resultado específico.
- Identificam as etapas e descrevem “o que fazer” para a consecução do objetivo esperado.
- Geralmente são desempenhadas por uma unidade organizacional, produzindo um resultado específico.



Estrutura dos Processos

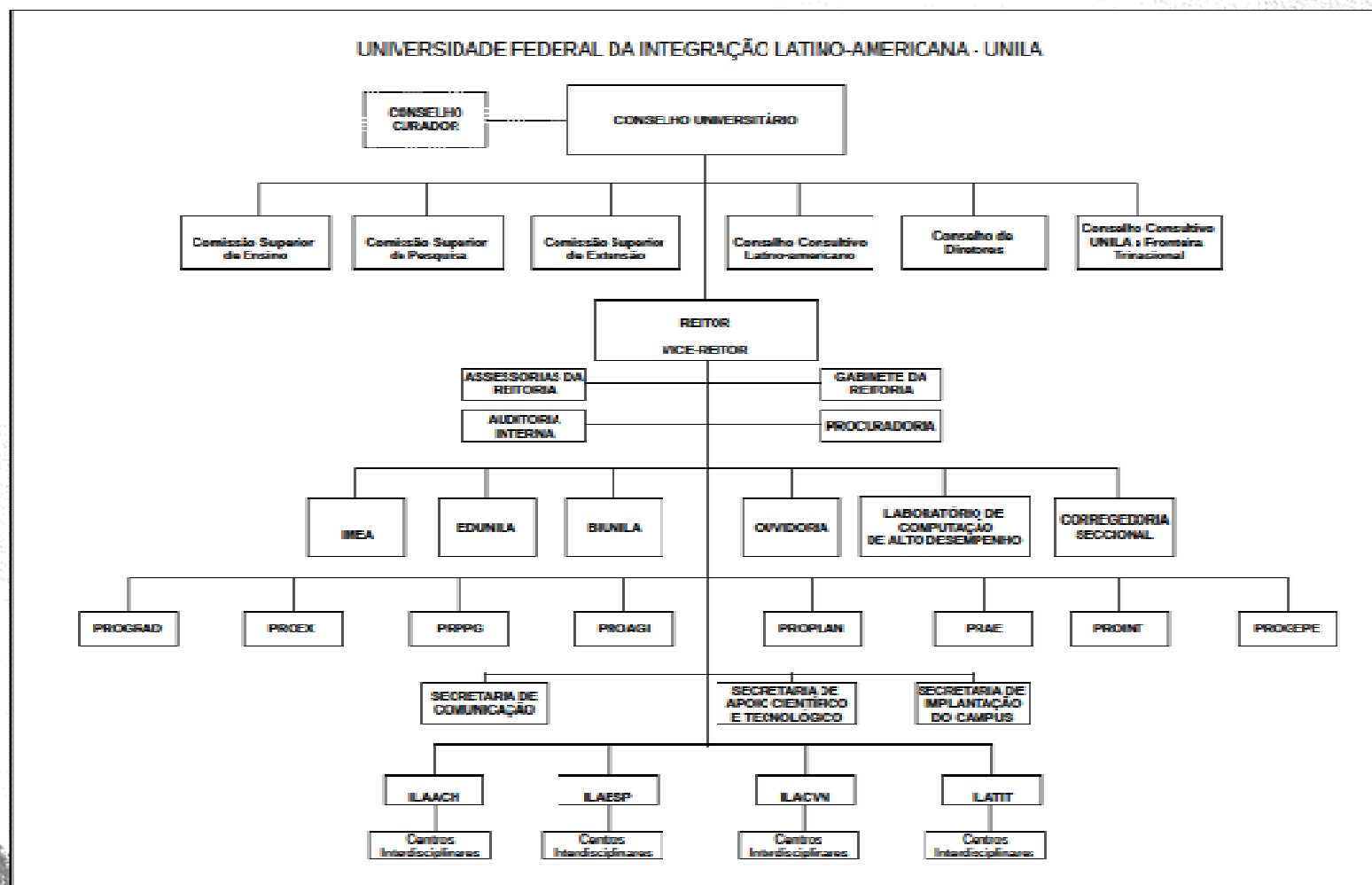
Tarefas

- Nível mais detalhado da atividade, corresponde a “como fazer”.
- A tarefa pode ser representada no mapa ou agrupada com outras tarefas dentro de um elemento de “Atividade”.



Estrutura Funcional da UNILA

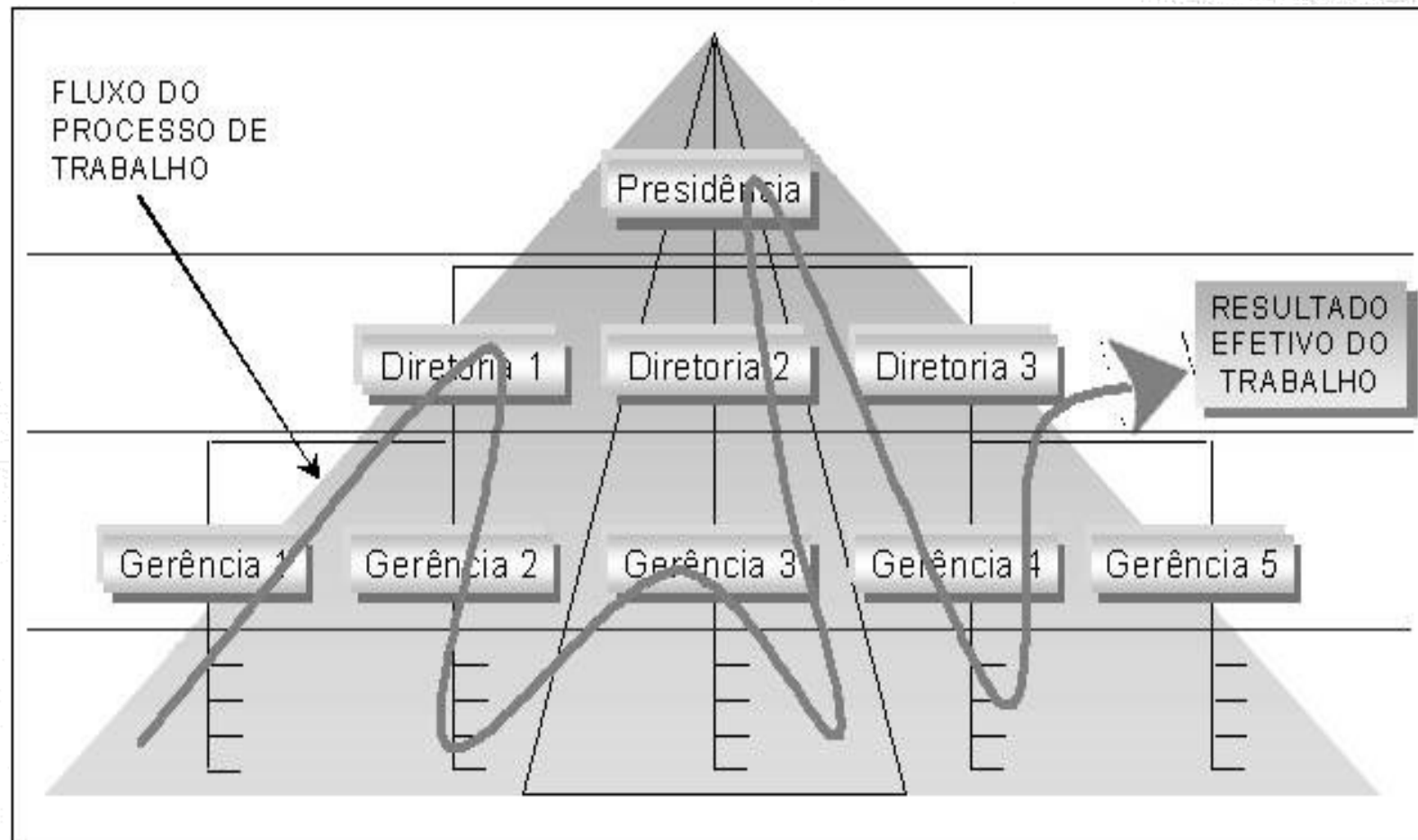
Organograma Institucional



https://portal.unila.edu.br/proplan/planejamento/organograma_unila.pdf

Estrutura Funcional da UNILA

Fluxo de um Processo



Estrutura Funcional da UNILA

Definição para execução da Gestão de Processos

- Macrounidades: Estruturas subordinadas ao Reitor / Vice-Reitor (primeiro nível hierárquico);
- Unidades: Estruturas subordinadas ao Pró-reitor/Secretários.

Atores do Processo

Atores

- Gestor de Processo: Servidor responsável pelo processo de trabalho.
- Gestor de Subprocesso: Gestor máximo de uma macrounidade.
- Escritório de Processos: Unidade responsável pela gestão dos processos.
- Unidades administrativas e acadêmicas: Servidores responsáveis por estas unidades.
- Gabinete da Reitoria: Unidade responsável pelas elaboração das portarias dos gestores de processo.
- Comitê Permanente de Governança, Integridade, Riscos e Controles – CGIRC: Responsável pela indicação dos gestores de processo, avaliação da normas da gestão de processos, na identificação de processos para melhorias e pelo acompanhamento do mapeamento de processos.

Comitê de Governança

Competências:

- Monitorar, avaliar e direcionar, de forma integrada, temas relativos à estratégia, à governança, aos riscos, à integridade e aos controles internos da instituição;
- Promover a implementação e a manutenção de processos, estruturas e mecanismos adequados à incorporação dos princípios e das diretrizes da governança pública (Decreto 9901/2019);
- Incentivar e promover iniciativas que busquem o acompanhamento de resultados institucionais e que promovam a melhoria contínua do desempenho institucional (Decreto 9901/2019);
- Promover e acompanhar a implementação das medidas, dos mecanismos e das práticas organizacionais de governança definidos pelo CIG (Comitê Interministerial de Governança) em seus manuais e em suas resoluções (Decreto 9901/2019);
- Institucionalizar estruturas adequadas de governança, gestão de riscos e controles internos (IN 01/2016);

Comitê de Governança

Competências:

- Aprovar políticas, diretrizes, metodologias e mecanismos para comunicação e institucionalização da gestão de riscos e dos controles internos (IN 01/2016);
- Supervisionar o mapeamento e avaliação dos riscos-chave que podem comprometer a prestação de serviços de interesse público (IN 01/2016);
- Liderar e supervisionar a institucionalização da gestão de riscos e dos controles internos, oferecendo suporte necessário para sua efetiva implementação no órgão (IN 01/2016);
- Aprovar e supervisionar método de priorização de temas e macroprocessos para o gerenciamento de riscos e implementação dos controles internos da gestão (IN 01/2016);

<https://portal.unila.edu.br/proplan/planejamento/regimento-interno-cgirc-site.pdf>

Etapas do Mapeamento de Processos

Etapas

- Mapeamento dos Subprocessos.
- Mapeamento dos Processos.
- Análise e Melhoria do Processo.

Etapas do Mapeamento de Processos

Mapeamento dos Subprocessos

O que fazer?

- Elaborar os mapas e formulários DAS contemplando as atividades realizadas dentro das macrounidades (Gestor de Subprocesso).
- Homologar os subprocessos (Escritório de Processos).
- Publicar no portal de processos (Escritório de Processos).
- Revisar/promover melhorias contínuas (Gestor de Subprocesso).
- Monitorar os subprocessos (Escritório de Processos).

Etapas do Mapeamento de Processos

Mapeamento dos Processos

O que fazer?

- Identificar os processos (Escritório de Processos e macrounidades).
- Priorizar os processos e designar os responsáveis (Comitê de Governança e Gabinete da Reitoria).
- Gestão do processo (Gestor de Processo).
- Apoiar o Gestor de Processos (Gestor de Subprocesso e responsáveis pelas unidades).
- Assessoramento técnico (Escritório de Processos).

Etapas do Mapeamento de Processos

Análise e Melhoria dos Processos

O que fazer?

- Nesta fase os responsáveis (Gestor de Processo e Gestor de Subprocesso) devem buscar o aprimoramento do processo.
- Promover discussões para resolução de problemas (Gestor de Processo).
- Assessoramento técnico (Escritório de Processos).
- Monitoramento dos processos (Escritório de Processos e Comitê de Governança).

Drive Escritório de Processos

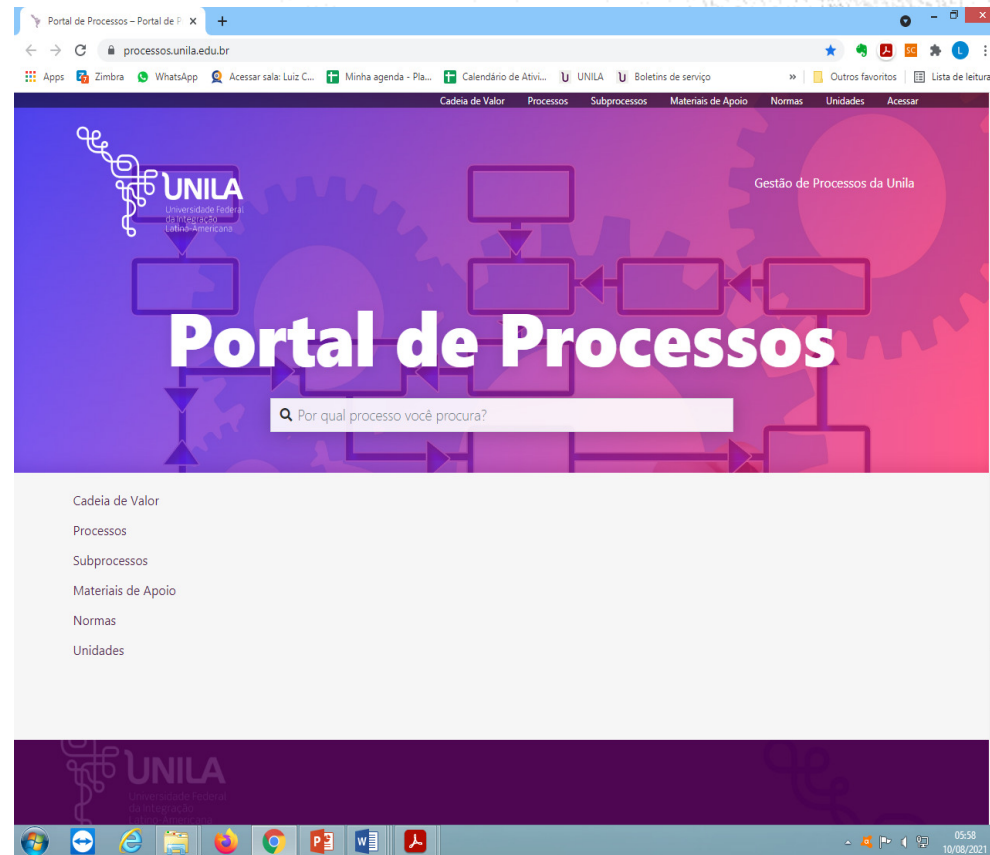
Finalidade

- Repositório de documentos do Escritório de Processos e das macrounidades.
- Planilha para controle e monitoramento dos subprocessos.
- Acesso somente com login institucional.

Portal de Processos

Estrutura do portal

- Cadeia de Valor
- Processos
- Subprocessos
- Material de Apoio
- Normas
- Unidades



<https://processos.unila.edu.br>

Formulário DAS

Detalhamento das Atividades do Subprocesso - DAS

- Documento utilizado para detalhar as tarefas realizadas no subprocesso

<https://processos.unila.edu.br>

 DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO - DAS	
Subprocesso:	
Número:	
Objetivo:	
Macrounidade:	
Atividades	
1.	
<i>Responsáveis:</i>	
<i>Entradas:</i>	
<i>Saídas:</i>	
<i>Tarefas:</i>	
<i>Ferramentas:</i>	
<i>Referências:</i>	
Atores	
Mapa do Subprocesso	
Outras Informações	
Elaborado por:	Data:
	Versão:

Obrigado!

Escritório de Processos / DPE / PROPLAN

Luiz Carlos Krudycz

E-mail: escritorio.processos@unila.edu.br

