



Universidade Federal da Integração  
Latino-Americana - UNILA

PROJETO  
ESCRITÓRIO DE  
PROCESSOS 360°  
Nº 01/2025

*Pró-reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças – PROPLAN*  
*Departamento de Planejamento Estratégico – DPE / Escritório de Processos - EP*

---

**PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS - PROPLAN**

Giuliano Silveira Derroso

**Departamento de Planejamento Estratégico - DPE**

Viviana Beatriz Huespe Aquino Vieira

**Escritório de Processos - EP**

Luiz Carlos Krudycz

**Apoio Técnico**

Alencar da Silva

Felipe Rot

**Maio/2025**

## SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO .....	5
2. JUSTIFICATIVA.....	5
3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO (PDI).....	6
4. ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO PROJETO.....	6
5. AÇÕES PLANEJADAS .....	6
6. PLANO DE AÇÃO.....	7
7. REUNIÕES REALIZADAS .....	8
8. ENTREGAS EFETUADAS.....	8
9. DIFICULDADES NA EXECUÇÃO DO PROJETO .....	9
10. FERRAMENTAS DE APOIO .....	9
11. AÇÕES NÃO REALIZADAS.....	10
12. RECOMENDAÇÕES .....	10
13. IMPACTO.....	11
14. RESULTADOS.....	12

## LISTA DE SIGLAS

**PROPLAN** – Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças

**DPE** – Departamento de Planejamento Estratégico

**EP** – Escritório de Processos

**PDI** – Plano de Desenvolvimento Institucional

**UNILA** – Universidade Federal da Integração Latino-Americana

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

<b>Unidade Demandante:</b>	Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA
<b>Unidade Responsável:</b>	Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças - PROPLAN
<b>Unidade Executora:</b>	Escritório de Processos – EP/DPE
<b>Nome do Projeto:</b>	Projeto Escritório de Processos 360°
<b>Número:</b>	01/2025
<b>Objetivo:</b>	Promover a divulgação das diretrizes, metodologias, procedimentos e ferramentas da qualidade, bem como dos fluxos e responsabilidades relacionados à gestão de processos na UNILA, por meio de vídeos e publicações no La Semana Unilera e no Portal de Processos. O projeto visa, ainda, fomentar uma cultura de melhoria contínua e de colaboração entre os diferentes setores da Universidade, contribuindo para a eficiência e eficácia dos processos institucionais.
<b>Período de execução:</b>	06/2024 a 05/2025

## 2. JUSTIFICATIVA

O Escritório de Processos da UNILA (EP) tem como missão apoiar a implementação de uma gestão de processos eficiente e integrada, voltada à formalização, aprimoramento e fortalecimento dos processos de trabalho, tanto administrativos quanto acadêmicos. Por meio da aplicação de métodos e ferramentas modernas de gestão, busca-se otimizar a produtividade, reduzir custos, minimizar erros e elevar a satisfação dos usuários dos serviços e produtos da Universidade.

Com esse propósito, o projeto resultou na produção de vídeos institucionais e materiais de apoio, com os seguintes objetivos:

- i. Apresentar aos servidores e à comunidade acadêmica as diretrizes, procedimentos e responsabilidades relacionadas à gestão de processos;
- ii. Oferecer orientações práticas sobre como identificar, analisar e aprimorar os processos internos, utilizando metodologias como BPMN e BPM;
- iii. Promover uma cultura de melhoria contínua e colaboração entre os setores da Universidade, visando à eficiência e a eficácia organizacional.

## 3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO (PDI)

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é o documento estratégico que orienta as diretrizes e o planejamento da Universidade, elaborado de forma participativa, com a colaboração de docentes, técnicos administrativos e discentes.

O PDI 2025–2029 reafirma a identidade institucional da UNILA e estrutura 15 objetivos, distribuídos em cinco eixos temáticos: Ensino, Pesquisa e Inovação, Extensão, Gestão e Sustentabilidade e Internacionalização.

O projeto Escritório de Processos 360° encontra-se alinhado aos objetivos institucionais, contribuindo diretamente para a melhoria contínua dos processos de trabalho, o fortalecimento da governança, o aumento da eficiência administrativa e a ampliação da transparência institucional, em consonância com as diretrizes do PDI.

## 4. ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO PROJETO

O projeto foi conduzido pelo Escritório de Processos (EP), com apoio do Departamento de Planejamento Estratégico (DPE), ambos vinculados à Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças (PROPLAN).

## 5. AÇÕES PLANEJADAS

Para alcançar o objetivo proposto, foram planejadas ações estratégicas voltadas à disseminação do conhecimento e ao fortalecimento da cultura de gestão de processos na UNILA. As principais ações previstas foram:

- i) **Produção de vídeos educativos:** Elaboração de vídeos curtos, dinâmicos e didáticos, abordando temas essenciais da gestão de processos. Essa ação tem como finalidade facilitar a compreensão dos conceitos, metodologias e ferramentas aplicadas, promovendo maior engajamento e sensibilização da comunidade universitária quanto à importância da gestão por processos.
- ii) **Divulgação em canais institucionais:** Publicação de matérias, vídeos e conteúdos informativos sobre gestão de processos no Portal de Processos e nos veículos oficiais de comunicação da UNILA, como o La Semana Unilera. Essa iniciativa busca ampliar o alcance das informações, promover a transparência e estimular a participação e o compartilhamento de boas práticas entre as diferentes unidades da Universidade.

## 6. PLANO DE AÇÃO

O plano de ação constitui-se em um instrumento essencial para orientar a execução do projeto, descrevendo de forma estruturada as etapas necessárias para transformar as ações planejadas em resultados concretos. Atua como um roteiro prático que define atividades, responsáveis, prazos e produtos esperados, assegurando organização, clareza e acompanhamento das metas estabelecidas.

Com base nesse plano, foram desenvolvidas diversas atividades que nortearam a condução do projeto, destacando-se:

- Realização de pesquisas sobre formatos de divulgação, visando à definição de estruturas, fluxos, controles e padrões adequados para a implementação do Projeto Escritório de Processos 360°.
- Identificação e definição dos formatos dos vídeos, com foco em produções curtas e dinâmicas, que favorecessem a compreensão e o engajamento da comunidade universitária.
- Desenvolvimento de modelos e estratégias de divulgação das notícias e conteúdos produzidos, alinhando a linguagem visual e textual aos canais institucionais.
- Elaboração de planilhas e instrumentos de registro, destinados ao acompanhamento das ações, controle das atividades e consolidação das informações do projeto.
- Criação de um repositório digital reunindo materiais de apoio — como vídeos, publicações, manuais, artigos, leis e outros documentos de referência — de modo a centralizar e facilitar o acesso às informações.
- Inclusão do projeto no Portal de Processos da UNILA, garantindo visibilidade e integração das ações de divulgação.
- Desenvolvimento de identidade visual própria, com a criação de vinheta e logomarca específicas para os vídeos e publicações no La Semana Unilera.
- Mapeamento do subprocesso “Comunicação Institucional do Escritório de Processos”, contemplando fluxos, atividades e responsabilidades envolvidas na produção e divulgação de conteúdos.
- Consulta a manuais, normativas e processos de outros órgãos públicos, para identificação de boas práticas aplicáveis ao contexto institucional da UNILA.
- Elaboração de materiais de divulgação destinados à publicação no La Semana Unilera e no Portal de Processos, ampliando o alcance das informações.
- Disponibilização do mapa do subprocesso de comunicação institucional no Portal de Processos para consulta pública.
- Realização de reuniões, a fim de alinhar estratégias, avaliar o andamento das atividades, contribuir para a construção dos vídeos, mapas e na divulgação.

- Consolidação dos resultados em relatório final, reunindo entregas, dificuldades, impactos e resultados do projeto.

Essas ações, executadas de forma integrada e colaborativa, foram fundamentais para estruturar e consolidar o Projeto Escritório de Processos 360°, fortalecendo a comunicação institucional e a cultura de melhoria contínua na UNILA.

## 7. REUNIÕES REALIZADAS

Ao longo da execução do projeto, foram realizadas aproximadamente 12 reuniões de trabalho entre o Escritório de Processos (EP) e o Departamento de Planejamento Estratégico (DPE).

Essas reuniões tiveram caráter técnico e estratégico, possibilitando o alinhamento entre as equipes, a definição de diretrizes e ferramentas de trabalho, a seleção de softwares de apoio, bem como a identificação de necessidades e o acompanhamento do andamento das ações.

Os encontros também contribuíram para a tomada de decisões conjuntas, o apoio na condução das atividades e o monitoramento do cronograma de execução, assegurando o cumprimento dos objetivos propostos.

## 8. ENTREGAS EFETUADAS

A execução deste projeto representou um marco importante para a divulgação de informações sobre a gestão de processos na UNILA, ao disponibilizar conteúdos e ferramentas que facilitam o entendimento das metodologias aplicadas e incentivam a adoção de práticas de melhoria contínua em toda a Universidade.

Como resultado, foram geradas entregas concretas que consolidam os objetivos estabelecidos, conforme descrito a seguir:

Item	Descrição
<b>Vídeos produzidos</b>	<p>Foram desenvolvidos e disponibilizados 13 vídeos educativos no Portal de Processos da UNILA, voltados à capacitação e sensibilização dos servidores quanto à importância da gestão de processos e do uso das ferramentas da qualidade.</p> <p>Os vídeos contemplam conteúdos introdutórios e conceituais e podem ser acessados pelo link: <a href="https://processos.unila.edu.br/conteudo-multimedia">https://processos.unila.edu.br/conteudo-multimedia</a></p> <p>Video 01 – Você conhece o Escritório de Processos da Unila?</p> <p>Video 02 – O que é mapeamento de processos?</p> <p>Video 03 – Gestão de Riscos</p> <p>Video 04 – Portal de Processos/Capacitação</p> <p>Video 05 – Gestão de Processos Eficiente</p> <p>Video 06 – O que é PDCA?</p>



	Vídeo 07 – Ferramenta Keep Vídeo 08 – Ferramenta Brainstorming Vídeo 09 – Ferramenta Ishikawa Vídeo 10 – Ferramenta 5 porquês Vídeo 11 – Ferramenta Diagrama de Pareto Vídeo 12 – Ferramenta Matriz GUT Vídeo 13 – Análise SWOT
<b>Looker Studio</b>	Para gestão das informações foi desenvolvido um controle para o Escritório de Processos no Looker Studio, ferramenta de visualização de dados que permite a consolidação e o monitoramento de informações. Este controle auxilia na gestão das informações, na tomada de decisão e na comunicação dos resultados alcançados.
<b>La Semana Unilera</b>	Os vídeos foram amplamente divulgados no informativo institucional "La Semana Unilera", ampliando o alcance do projeto e promovendo a disseminação das práticas de gestão de processos a toda a comunidade universitária.
<b>Portal de Processos</b>	Foi estruturada uma seção no Portal de Processos da UNILA para armazenamento e divulgação dos materiais produzidos. O espaço reúne vídeos, textos, manuais e outros documentos, formando um repositório digital de referência sobre gestão de processos e ferramentas da qualidade, de fácil acesso e atualização contínua.
<b>Mapeamento de Subprocesso</b>	Como parte integrante do projeto, foi realizado o mapeamento do subprocesso "Comunicação Institucional do Escritório de Processos", que compreende as etapas de identificação de necessidades, elaboração de materiais, validação e divulgação nos canais institucionais. O mapeamento permite maior clareza sobre os fluxos de trabalho e responsabilidades envolvidas, contribuindo para a padronização e o aprimoramento das práticas de comunicação institucional.

Essas entregas contribuem para a execução da Gestão de Processos na UNILA, fortalecendo o papel do Escritório de Processos como agente de melhoria contínua e inovação institucional.

## 9. DIFICULDADES NA EXECUÇÃO DO PROJETO

Durante a execução do projeto, a equipe do Escritório de Processos (EP) enfrentou alguns desafios relacionados, principalmente, à utilização das ferramentas Looker Studio e Canvas. A curva de aprendizado necessária para a operacionalização dessas ferramentas impactou o cronograma inicial, resultando em ajustes nos prazos de entrega. Entretanto, esse processo de adaptação representou uma oportunidade de desenvolvimento técnico da equipe, ampliando o domínio sobre tecnologias de produção de conteúdo digital.

## 10. FERRAMENTAS DE APOIO

A execução do projeto contou com o uso de ferramentas que auxiliaram no planejamento, organização, monitoramento e divulgação das ações. A seguir, apresenta-se a relação das principais ferramentas utilizadas e suas finalidades:

FERRAMENTA	FINALIDADE
<b>Brainstorming</b>	Coletar ideias e percepções dos participantes de forma colaborativa, estimulando a criatividade e a construção conjunta de soluções.
<b>5W2H</b>	Ferramenta de planejamento que auxilia na estruturação de ações, respondendo às perguntas What (O que), Why (Por que), Where (Onde), When (Quando), Who (Quem), How (Como) e How Much (Quanto custa). Garante clareza, organização e eficácia na execução das atividades.
<b>Portal de Processos da Unila</b>	Ambiente institucional destinado ao armazenamento, publicação e consulta de processos, manuais, vídeos, guias e outros materiais relacionados à gestão de processos.
<b>Looker Studio</b>	Ferramenta de visualização e análise de dados utilizada para consolidar informações em painéis interativos e relatórios gerenciais.
<b>Software Camunda</b>	Programa utilizado pela UNILA para modelagem e mapeamento de processos de trabalho, com base na notação BPMN.
<b>Software Canvas</b>	Programa utilizado para a criação e edição dos vídeos, permitindo o desenvolvimento de materiais audiovisuais atrativos e didáticos.
<b>Google docs e drive</b>	Plataformas colaborativas utilizadas para a elaboração de planilhas, relatórios e armazenamento de documentos, garantindo o trabalho integrado entre os membros da equipe.

## 11. AÇÕES NÃO REALIZADAS

Todas as ações previstas no escopo do Projeto Escritório de Processos 360° foram devidamente executadas, não havendo registro de impedimentos que tenham comprometido a realização das atividades planejadas.

O planejamento adequado, aliado à cooperação entre as unidades envolvidas, garantiu o cumprimento integral das metas estabelecidas e a execução satisfatória de todas as etapas do projeto dentro do prazo previsto.

## 12. RECOMENDAÇÕES

Com o propósito de aprimorar continuamente os processos de trabalho e fortalecer a cultura de gestão de processos na UNILA, recomenda-se a adoção de medidas que promovam maior eficiência e transparência institucional. As recomendações a seguir são especialmente direcionadas às unidades que atuam no mapeamento, análise e melhoria de processos:

- i) **Monitoramento contínuo das necessidades dos usuários:** A identificação de dificuldades ou lacunas durante a execução dos processos é fundamental para o

aperfeiçoamento institucional. Os gestores devem manter canais de escuta e observação com os servidores lotados nas suas áreas, de modo a detectar oportunidades de melhoria. Devem promover ações de mitigação e, se necessário, acionar o Escritório de Processos para prestar apoio. Essa prática contribui para o aprimoramento da prestação de serviços à comunidade universitária.

- ii) **Investimento em capacitação e desenvolvimento de competências:** A sustentabilidade das iniciativas de gestão de processos depende do desenvolvimento contínuo das habilidades técnicas e gerenciais dos servidores. Diante do cenário em constante evolução tecnológica — com o surgimento de novas ferramentas digitais, metodologias ágeis e soluções baseadas em inteligência artificial — é essencial promover capacitações regulares, voltadas à atualização de conhecimentos e à disseminação de boas práticas. Esse investimento contribui para a consolidação de uma cultura organizacional orientada à inovação, à eficiência e ao uso responsável dos recursos públicos.
- iii) **Fortalecimento da comunicação institucional:** A ampliação e a manutenção de canais de comunicação eficazes entre o Escritório de Processos, às unidades administrativas e a comunidade universitária são essenciais para a continuidade das ações de divulgação e sensibilização. Com a identificação e tratamento dos problemas, seus resultados são publicados no Portal de Processos, assegurando visibilidade às iniciativas, resultados e oportunidades de melhoria.

### 13. IMPACTO

A implementação do Projeto Escritório de Processos 360° representa um avanço significativo na divulgação de conteúdos educativos e informativos. O projeto contribuiu diretamente para elevar a maturidade em gestão de processos e consolidar práticas voltadas à transparência e à eficiência administrativa.

As ações desenvolvidas buscaram promover maior acesso às informações sobre metodologias, ferramentas e práticas de gestão de processos, permitindo que servidores e demais membros da comunidade universitária compreendam melhor as etapas envolvidas na melhoria contínua dos fluxos de trabalho.

Além disso, a criação de materiais de apoio e de espaços de divulgação, como o Portal de Processos e o La Semana Unilera, ampliou a visibilidade das iniciativas do Escritório de Processos, fortalecendo sua imagem como unidade de apoio à gestão.

### 14. RESULTADOS

O Projeto executado demonstrou ser uma iniciativa para o fortalecimento da cultura de gestão por processos na UNILA. Ao promover a divulgação de conteúdos educativos, o compartilhamento de ferramentas da qualidade e o acesso facilitado às informações sobre metodologias de trabalho, o projeto consolidou-se como uma ação de apoio direto à melhoria contínua institucional.

Entre os principais resultados alcançados, destacam-se:

Ampliação do acesso à informação: a criação e divulgação de vídeos temáticos, publicações e materiais de apoio proporcionaram à comunidade universitária uma compreensão mais ampla sobre os conceitos e práticas de gestão de processos.

Fortalecimento da transparência institucional: o Portal de Processos passou a reunir, de forma organizada, um volume maior de conteúdos e materiais que evidenciam o andamento das ações do Escritório de Processos, ampliando a visibilidade das iniciativas.

Mapeamento do subprocesso: foi elaborado o subprocesso “Comunicação Institucional do Escritório de Processos”, que permitiu registrar as etapas envolvidas na produção e divulgação de conteúdos relevantes para a gestão de processos.

A parceria entre o Departamento de Planejamento Estratégico (DPE) e o Escritório de Processos (EP) foi essencial para o êxito do projeto, evidenciando a importância da integração entre as unidades. Adicionalmente, foram emitidas recomendações para as macrounidades e o desenvolvimento de um controle no Looker Studio, destinado à gestão e acompanhamento das informações do projeto.

Os resultados alcançados contribuem para o fortalecimento institucional e dos procedimentos que devem ser adotados para uma adequada gestão dos processos. Mais informações sobre o projeto e outras ações do Escritório de Processos podem ser acessadas no Portal de Processos da UNILA, disponível em: <https://processos.unila.edu.br/projetos-e-melhorias/>.