	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO-CMP-01		
		Controle Documentos		
Título: Mapeamento (e Modelagem) de Processos	Primeira	Última	Revisão	
Responsável: Coordenadora de Mapeamento de Processos	10/08/23		00	

DESCRIÇÃO
 Descreve as etapas do processo de Mapeamento (e Modelagem) de Processos da FAED

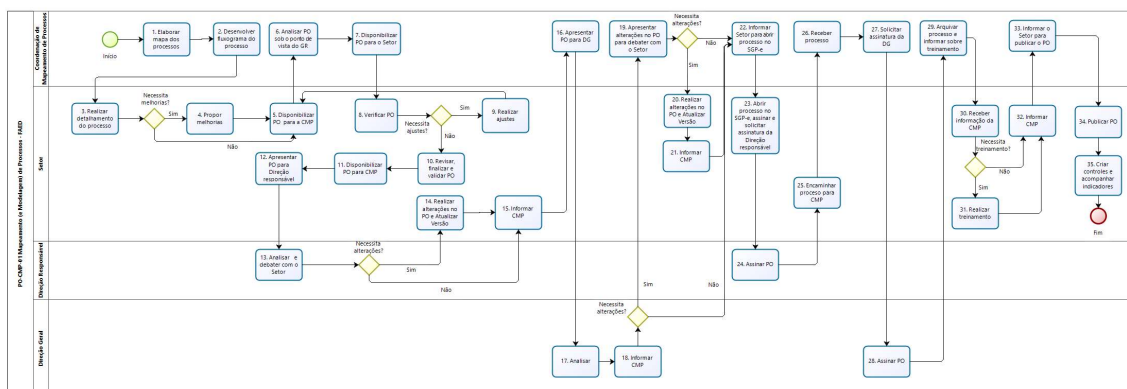
CONTROLE DE REVISÕES	
Data	Descrição

DOCUMENTOS/FERRAMENTAS/RECURSOS	
1. Sistema Bizagi	2. Planilhas de Controle de Resultados/Setor
3. Planilha Geral de Controle de Resultados/Setores	4. Unidade de rede da FAED G:\MP POR SETOR\

DEFINIÇÕES	
TERMO	SIGNIFICADO
CMP	Coordenação de Mapeamento de Processos
DA	Direção de Administração
DG	Direção Geral
FAED	Centro de Ciências Humanas da Educação
GR	Gerenciamento da Rotina
PO	Procedimento Operacional
SGP-e	Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina

ATIVIDADES

Fluxograma:



1.Elaborar Mapa dos Processos:

A CMP, em reuniões com o Setor, identifica seus principais processos, que são aqueles que estão relacionados ao seu desempenho e têm impacto importante nas atividades da FAED. Também são levantados os elementos que compõem o processo: fornecedores, insumos, produtos/serviços, clientes e indicadores para os processos identificados. Estas informações fazem parte do Mapa dos Processos, o qual possibilita maior a compreensão da ideia de processo como uma sequência de atividades para gerar um resultado.

O Mapa dos Processos vai sendo trabalhado e alterado durante o mapeamento de cada um dos processos.

2.Desenvolver Fluxograma do Processo:

A CMP desenvolve o fluxograma do processo, sempre que este tenha características que exijam uma representação gráfica para melhor compreensão das suas etapas. Através do fluxograma o passo-a-passo do processo é representado graficamente, demonstrando as atividades numa ordem sequencial do início ao fim. Para tanto, utiliza-se o sistema Bizagi, contendo símbolos para ilustrar o início e o fim do processo, as atividades que devem ser desenvolvidas, pontos de decisão e a direção a ser seguida após concluído cada passo, além de delimitar as responsabilidades por cada etapa do processo.

Neste ponto, deve-se ter uma visão geral do processo específico. A CMP e Setor discutem e definem sobre a melhor representação gráfica do processo.

3.Realizar Detalhamento do Processo:

Sob a orientação da CMP o Setor descreve detalhadamente como deve ocorrer cada etapa do processo (passo-a-passo) definida no fluxograma, deixando claras todas as informações importantes para a sua execução, o que irá complementá-lo, pois, através do fluxograma não é possível apresentar muitos detalhes.

Para se detalhar, deve-se pensar sob o ponto de vista de uma pessoa que não conhece o processo e necessita das informações para executá-lo. Na descrição é muito comum utilizar-se links, figuras, endereços eletrônicos, modelos, dentre outros, para melhor esclarecer cada etapa do processo e não deixar dúvidas para o leitor.

Neste ponto, deve-se ter uma visão bastante detalhada do processo.

No caso de se verificar etapas que podem ser melhoradas no processo, propõe-se as melhorias. Se não for necessário implementar melhorias, segue-se para o passo 5.

4.Propor Melhorias:

O Setor identifica os problemas que costumam ocorrer durante a execução do processo e, considerando a interferência na boa execução das suas etapas, e, auxiliado pela CMP, sempre que necessário, apresenta soluções que sejam possíveis de serem implementadas na FAED. Nem todos os processos requerem melhorias, há aqueles que já estão atendendo a demanda da melhor maneira possível.

A eficácia da melhoria na execução do processo deve ser bem avaliada para que seja implementada.

O processo deve estar sempre sendo avaliado, tendo em vista a dinâmica que o envolve, e propostas as melhorias contínuas necessárias.

5. Disponibilizar PO para CMP:

O Setor disponibiliza o PO para CMP através de arquivo compartilhado em unidade de rede da FAED G:\MP POR SETOR\

6. Analisar PO sob o Ponto de Vista do Gerenciamento da Rotina (GR):

A CMP irá verificar se o processo foi padronizado. Se, através do documento, é possível compreender o fluxo das atividades do processo, identificar onde o processo começa e onde termina, verificar quais são os fornecedores e clientes e quais áreas da FAED fazem parte do processo. Se, da forma como foi detalhado, é possível orientar as atividades do dia-a-dia do Setor inseridas no processo de trabalho, se a responsabilidade por cada uma das suas etapas está bem definida e se é possível identificar problema (caso ocorra), e propor melhorias (sempre que necessário), além de propagar o conhecimento para quem desejar entender o processo. Em suma, se, através do PO, o gerenciamento foi ordenado e se é possível alcançar as metas do setor da melhor maneira possível. Sempre que necessário a CMP deve propor ajustes no PO para o Setor.

7. Disponibilizar PO para o Setor:

Após analisar o PO, a CMP indica ajustes, se necessário, disponibiliza-o para o Setor através de arquivo compartilhado em unidade de rede da FAED G:\MP POR SETOR\

8. Verificar PO:

O Setor verifica o PO e faz os ajustes necessários. Se não houver ajustes a fazer, ir para o passo 10.

9. Realizar Ajustes:

O setor realiza os ajustes necessários no PO. Retornar ao passo 5.

10. Revisar, Finalizar e Validar PO:

O Setor deverá sempre revisar e finalizar o PO deixando-o concluído para os devidos encaminhamentos e, quando necessário, validar o PO. Validar o PO significa experimentar o processo para garantir que todas as suas etapas ocorram segundo o que foi programado, chegando ao resultado final desejado. A validação deve ocorrer quando se tratar de um novo processo, que não foi testado/executado anteriormente ou quando houver mudanças que alterem a execução do processo e, pode ocorrer, quando se julgar necessário.

11. Disponibilizar PO para CMP:

O Setor disponibiliza o PO através de arquivo compartilhado na unidade de rede da FAED G:\MP POR SETOR\

12. Apresentar PO para Direção Responsável:

O Setor apresenta o PO para análise da Direção responsável.

13. Analisar e Debater com o Setor (Direção responsável):

A Direção responsável analisa o PO, se não verificar alteração a fazer, segue-se para o passo 15. Se houver alteração a fazer, aponta-as para debate com o Setor a fim de realizar as alterações necessárias. Se Direção responsável e Setor entenderem que não há necessidade de alteração do PO, seguir também para o passo 15.

14. Realizar Alterações no PO e Atualizar Versão:

O Setor faz as alterações necessárias no PO e substitui a versão que está na unidade de rede da FAED G:\MP POR SETOR\.

15. Informar CMP:

O Setor informa a CMP que a última versão do PO se encontra compartilhada na unidade de rede da FAED G:\MP POR SETOR\

16. Apresentar PO para Direção Geral:

A CMP apresenta última versão do PO para análise da Direção Geral.

17. Analisar - DG:

A Direção Geral analisa o PO e, se houver alterações a fazer ou não, informa a CMP.

18. Informar CMP:

DG informa as alterações que julgar necessárias à CMP. No caso de não haver alterações a serem feitas a DG informa à CMP e segue-se para o passo 22.

19. Apresentar Alterações no PO para Debater com o Setor:

A CMP apresenta as alterações no PO, sugeridas pela DG, para debater com o Setor. Se Direção Geral, Setor e CMP entenderem que não há necessidade de alteração no PO, segue-se para o passo 22.

20. Realizar Alterações no PO e Atualizar Versão:

O Setor faz as alterações necessárias no PO e substitui a versão que está na unidade de rede da FAED G:\MP POR SETOR\

21. Informar CMP:

O Setor informa a CMP que a última versão do PO se encontra compartilhada na unidade de rede da FAED G:\MP POR SETOR\

22. Informar Setor para Abrir Processo no SGP-e:

A CMP informa o Setor para abrir Processo através do qual fará tramitar o PO.

23. Abrir Processo no SGP-e, Assinar e Solicitar Assinatura da Direção Responsável:

O Setor abre processo no SGP-e, preenchendo os campos:

- Setor de Abertura: UDESC/FAED/sigla do Setor – nome do Setor
- Setor de Origem: UDESC/FAED/sigla do Setor – nome do Setor
- Setor de Competência: UDESC/FAED/sigla do Setor – nome do Setor
- Interessado: 83.891.283/0001-36 - FUNDACAO UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SC UDESC
- Classe: Instrução Normativa sobre Organização e Transferência de Documentos
- Assunto: Organização de Documentos
- Detalhamento do Assunto: Mapeamento de processos do nome do setor da FAED/UDESC
- Município: Florianópolis
- Cadastrado por: Nome do servidor que está cadastrando o processo
- Tipo: Documento digital
- Situação: Em andamento
- Controle de Acesso: Sem restrição

Inclui PO, assina digitalmente (assina primeiro a chefia do setor e, em seguida, os demais servidores envolvidos na execução do PO) e solicita assinatura digital da Direção responsável.

24. Assinar PO - Direção Responsável:

A Direção responsável recebe a solicitação de assinatura no PO e assina o documento digitalmente.

25. Encaminhar Processo para CMP:

O Setor encaminha processo para CMP, através da DA.

26. Receber Processo:

A CMP recebe o processo pelo SGP-e.

27. Solicitar assinatura da DG:

A CMP solicita assinatura da DG: marca o PO e clica em “solicitar assinatura”, procura o nome do(a) Diretor(a) Geral e insere.

28. Assinar PO - DG:

A DG recebe a solicitação de assinatura no PO e assina o documento digitalmente.

29. Arquivar Processo e Informar sobre Treinamento:

A CMP arquiva o processo e informa o Setor que poderá realizar o treinamento se julgar necessário.

30. Receber informação da CMP:

O Setor recebe informação da CMP e decide sobre a realização do treinamento. Se entender que não há necessidade de treinamento, segue-se para o passo 32.

31. Realizar Treinamento:

Após receber informação da CMP, o treinamento será realizado quando se tratar de um novo processo que não foi testado/executado anteriormente, quando houver mudanças que alterem a execução do processo e quando, no Setor, houver novo servidor que está aprendendo as tarefas.

32. Informar CMP:

Realizando ou não o treinamento, o setor deverá informar a CMP.

33. Informar o Setor para Publicar o PO:

A CMP informa o Setor para publicar PO na sua página no site da FAED.

34. Publicar PO:

O Setor publica o PO na sua página no site da FAED, onde estarão todos os seus PO's disponíveis para consultas.

35. Criar Controles e Acompanhar Indicadores:

O Setor, com auxílio da CMP, deve definir indicadores, através dos quais metas devem ser estabelecidas objetivando a melhoria contínua do processo. Assim, bimestralmente, deve-se realizar os controles de resultados dos Setores da FAED que já fizeram o mapeamento de seus processos, por meio de indicadores, e encaminhar em Planilha para a Direção responsável e para a CMP, que consolidará as Planilhas de todos os Setores em uma Planilha Geral e encaminhará para a Direção Geral.

A eficácia dos resultados deve ser sempre avaliada, considerando que as metas foram definidas objetivando a melhoria contínua. Sempre que uma meta não for alcançada faz-se a análise da situação, considerando os erros durante o processo, uma reavaliação do processo padronizado e a possibilidade de haver algum problema na própria meta que pode estar superestimada.

ELABORADO POR: Tanisy de Andrade Cunha Manfro

APROVADO POR: Guilherme de Medeiros – Diretor de Administração
Celso João Carminati – Diretor Geral