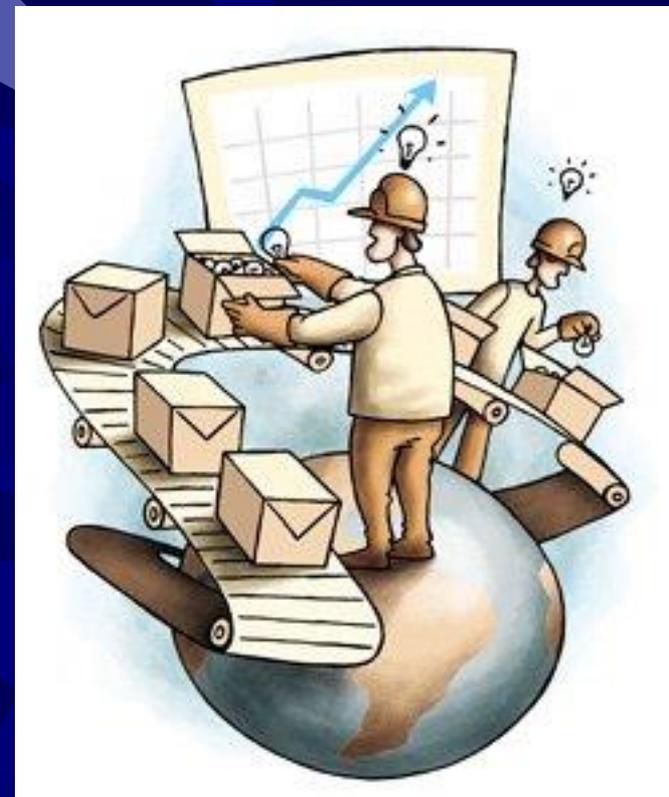
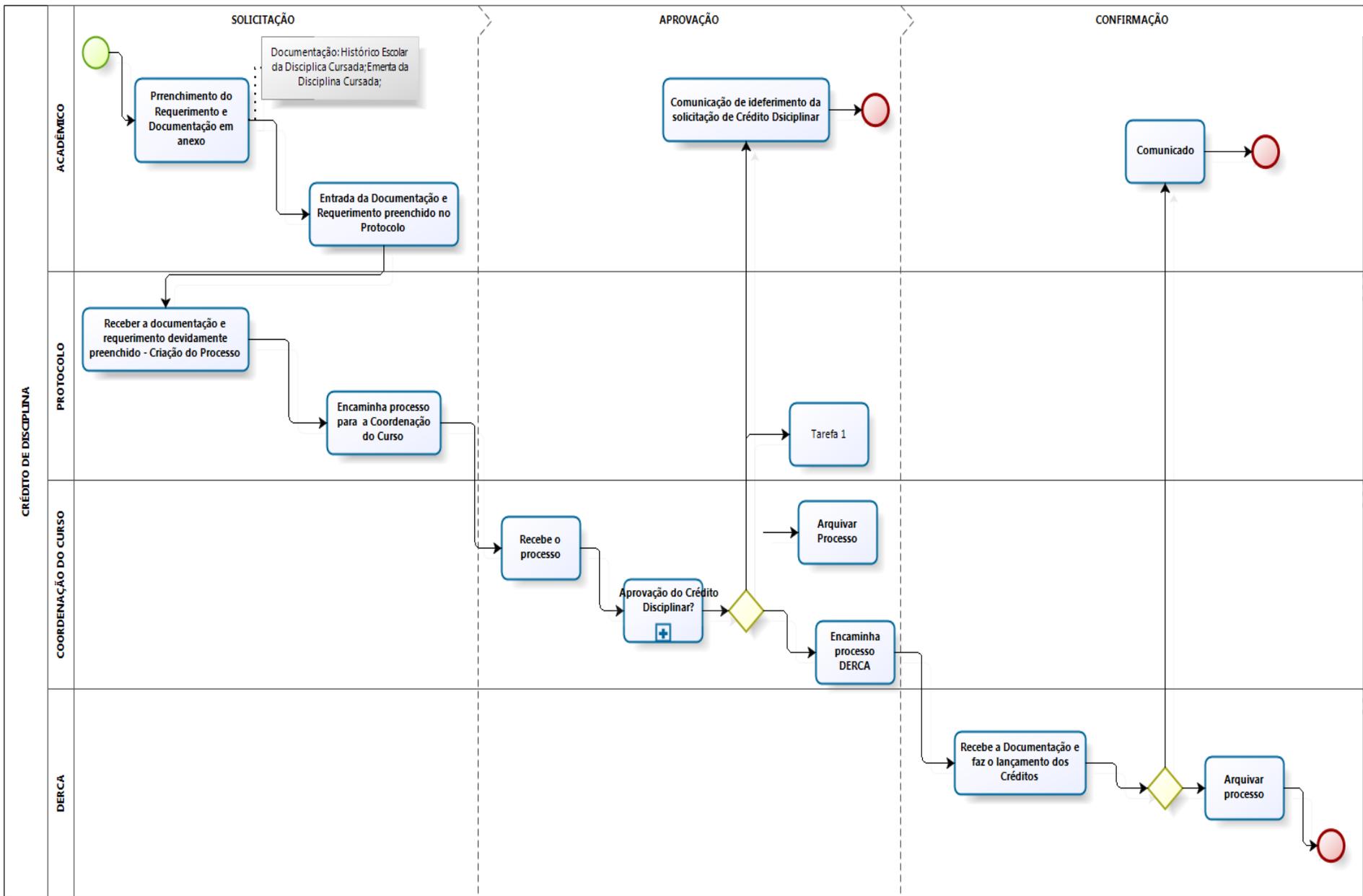


# Projeto POP



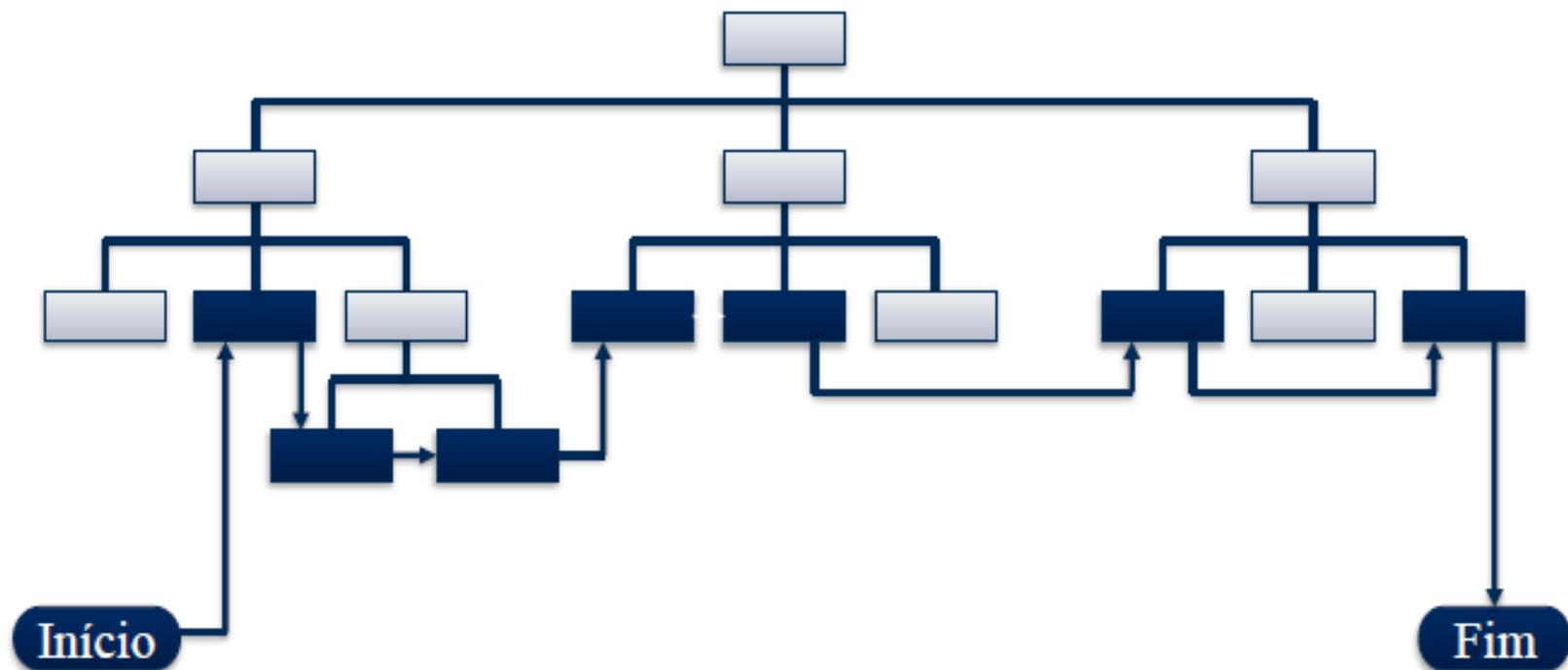
Universidade Federal do Amapá  
Pró-Reitoria de Planejamento



# O que é um POP?

- ✦ Trata-se do Procedimento Operacional Padrão
- ✦ Normalmente utilizado para execução de tarefas operacionais que não apresentam mudanças. Ex: Procedimentos cirúrgicos, procedimentos de higiene, procedimentos de segurança, procedimentos de abordagem policial, manutenção de armamento, etc.
- ✦ Foi adaptado para contemplar procedimentos administrativos .
- ✦ É um trabalho de mudança cultural

# Visão Tradicional vs. Visão por Processo



Atributos	Visão Tradicional	Visão de Processo
1. Foco	Chefe	Cliente
2. Relacionamento primário	Cadeia de comando	Cliente – Fornecedor
3. Orientação	Hierárquica	Processo
4. Quem toma decisão	Gerência	Todos os participantes
5. Estilo	Autoritário	Participativo

# Instituições que já possuem processos modelados

- ★ UFC (2014)
- ★ UFRGS (2014)
- ★ UFRR (2014)
- ★ UNICAMP (2013)
- ★ AGU – DF (2012)
- ★ UnB (2012)
- ★ UFRJ (Apenas área de Saúde – 2012)
- ★ NYC Department of Education (2009)
- ★ Iowa State University
- ★ United States Environmental Protection Agency (2007)

# Resultados esperados

- ✦ Suporte ao Processo Eletrônico
- ✦ Suporte ao Gerenciamento de Riscos
- ✦ Suporte à Flexibilização
- ✦ Facilitar o treinamento e a capacitação dos servidores
- ✦ Economizar tempo, evitando o retrabalho;
- ✦ Diminuição dos conflitos internos;

# Resultados esperados (cont.)

- ✦ Permitir que as novas Unidades Acadêmicas Administrativas possam exercer suas atividades de forma descentralizada (*accountability*);
- ✦ Viabilizar e dar suporte a descentralização orçamentária
- ✦ Identificar falhas processuais e promover melhorias;
- ✦ Facilitar a compreensão do gestor, na execução e controle dos procedimentos inerentes ao seu setor.

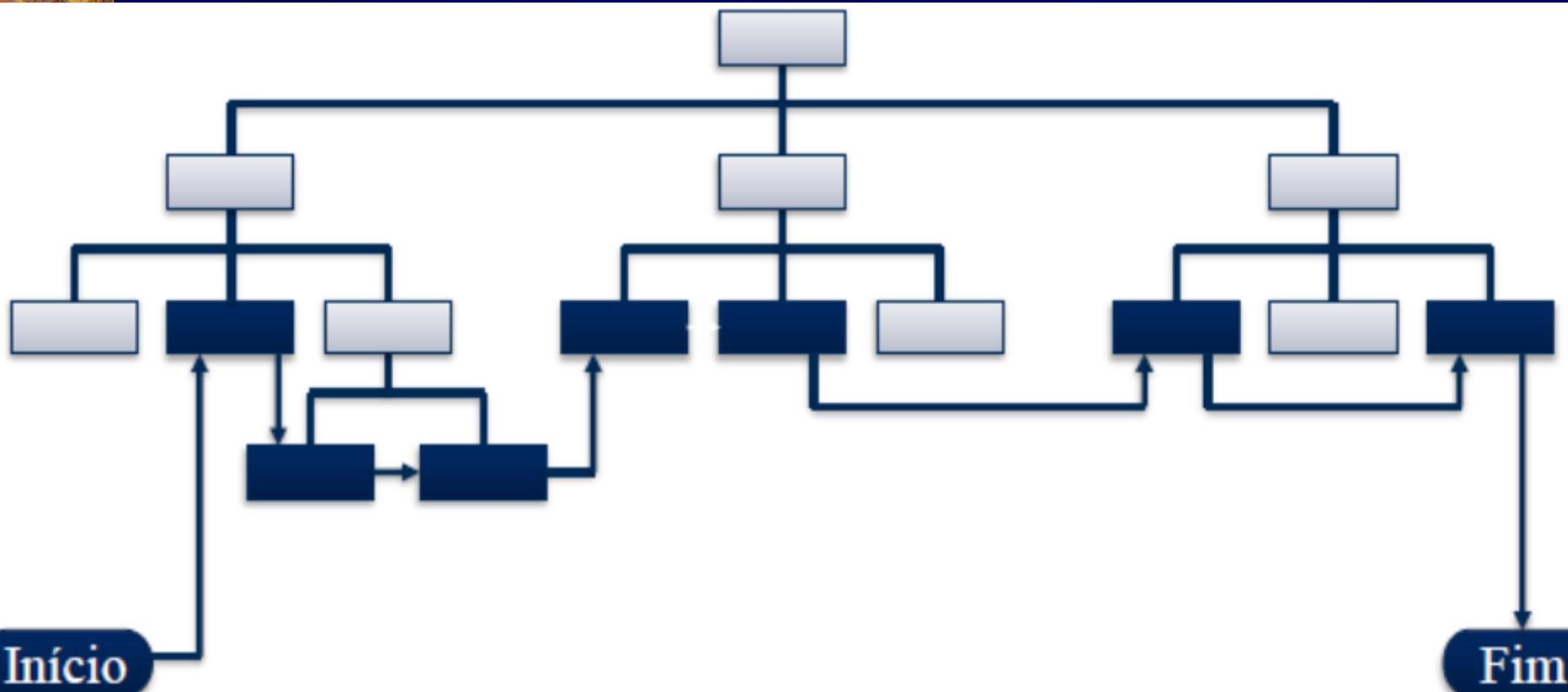
# Do que se trata?

- ✦ **Implantação do POP em todos os setores**
- ✦ **Confecção de Fluxogramas (Bizagi)**
- ✦ **Estruturação dos sítios dos departamentos na página da UNIFAP na internet.**
- ✦ **Construção dos manuais das Pró-Reitorias**

# Diferença entre macroprocesso, processo e atividade.



# Macro processo



# Macro processo

- ✦ Conjunto de processos que envolvem mais de uma Pró-Reitoria
- ✦ No caso das unidades vinculadas à Reitoria, quando envolve, além de si mesma, outro setor.
- ✦ Ex:
  - a) Macro processo de compras
  - b) Crédito de disciplina
  - c) Processo seletivo para professor efetivo

# Processo

- ✦ Conjunto de atividades que acontecem dentro de uma mesma Pró-Reitoria ou unidade vinculada à Reitoria
- ✦ Ex:
  - a) Cotação de preços
  - b) Confecção de parecer para concessão de crédito de disciplina
  - c) Elaboração de edital para concurso público

# Atividade

- ☀ Normalmente executada por apenas uma pessoa.
- ☀ Trata-se da descrição detalhada de tarefas.
- ☀ Ex:
  - a) Redigir mapa de cotação de preços
  - b) Verificar a compatibilidade da carga horária entre as disciplinas
  - c) Publicar a lista de isentos da taxa de inscrição

# CONFECÇÃO DO POP



impossible

# Cabeçalho

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

Nº x.xx.xx.xxx



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ  
PRÓ-REITORIA XXXXXXXX  
DEPARTAMENTO XXXXX  
DIVISÃO XXXXXXXXX

Versão Nº	1.0
Data da Revisão	15/10/2014
Data de Aprovação	15/10/2014
Data de Publicação	15/10/2014
Data da última Revisão	15/10/2014

Proprietário

Chefe da Divisão XXXXX ou Diretor XXXX, etc

Título

Macro Processo de compras ou Processo de Cotação de Preços

# Número do POP (Classificação)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

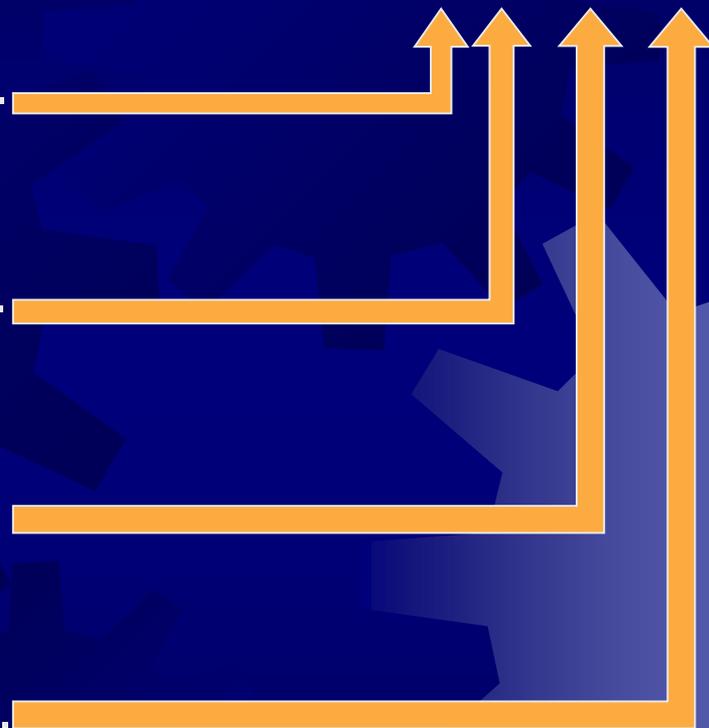
Nº x.xx.xx.xxx

➤ Reitoria ou Pró-Reitoria.....

➤ Departamento ou Unidade da Reitoria..

➤ Número do Macro Processo.....

➤ Número do Processo.....



# Estrutura organizacional da UNIFAP numerada

## 2- Pró-Reitoria de Administração (PROAD):

Wilma Gomes Monteiro

### 2.1 - Gabinete da Pró-Reitoria de Administração e Planejamento (PROAP):

2.1.1 - Secretaria: Idenilda Nascimento Vales

### 2.2 - Departamento de Administração Geral (DEPAG): Alan da Silva Santos

2.2.1- Divisão de Materiais: João Augusto Costa

2.2.1.1- Setor de Compras: Ademir Souza Dias

2.2.1.1- Setor de Almoxarifado: Manoel Faustino

2.2.1.1- Setor de Patrimônio: Lourival H L dos Santos

# Como identificar o proprietário do Macro Processo ou processo?

## ★ GERALMENTE É UM LÍDER QUE:

- ★ Tem perfeito conhecimento do que está sendo requerido e desejado pelos interessados
- ★ Tem o conhecimento adequado do processo para identificar os impactos e as novas direções
- ★ Pode influenciar em mudanças de procedimentos e políticas que afetam o processo

## ★ CRITÉRIOS DE IDENTIFICAÇÃO

- ★ Quem faz a maior parte do trabalho
- ★ Quem é mais afetado
- ★ Quem influencia mais o processo
- ★ Quem é mais cobrado pelos resultados do processo

# Os 12 itens do POP



# 1- Descrição

- ★ Descrever de forma resumida o macro processo ou processo.

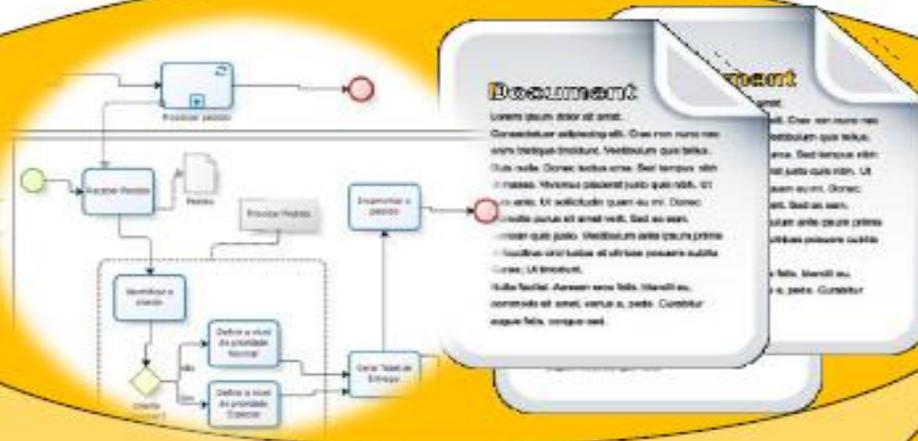


## 2- Objetivos

- ✦ Apontar a finalidade da descrição do processo, o que ele pretende alcançar, melhorar, esclarecer, regular ou instruir.



# Como será realizado ?



Modelagem

Documentação

Publicação

**A Modelagem**

# Projeto POP UNIFAP em 4 etapas

1. Trata-se do mapeamento de processos (BPMN) de todos os setores da UNIFAP.
2. Confecção dos fluxogramas por meio do software Bizagi
3. Reestruturação dos sites dos departamentos, envolvendo a identidade visual
4. Elaboração de um manual por Pró-Reitoria e Unidades vinculadas à Reitoria.

# 3- Público-alvo

- ✦ Identificar a quem se destina o POP.
  - ✦ Ex: Docentes, Discentes, Técnicos Administrativos, Comunidade Acadêmica e/ou Externa; Usuários do SIAFI, COMPRASNET ou outro sistema; Coordenadores de Curso, alunos do PPGDAP, etc.

## 4- Pré-Requisitos

- ☀ Informação ou material necessário antes de executar o processo ou atividade.
  - Ex: formulário, tabela, documento, assinatura, termo de responsabilidade, relatório, etc.

## 5- Responsáveis

- ☀ Identificar as pessoas que detém papel primário no POP, dentro da ordem em que a atividade é executada e descreva na legenda como as suas atribuições se relacionam à este POP, preferencialmente inclua formas de contato como e-mail e telefone.

# Lista de Contatos

Nº	Nome	Telefone	e-mail
1	Fulano (Titular)		
	Ciclano (Substituto)		
2			

## Legenda:

1. Chefe da Divisão de Planejamento de Aquisições: estabelece e divulga o calendário de compras. Reúne as demandas por segmento para criação dos processos de licitação, ou dispensa.
2. Chefe da Divisão de Materiais: realiza o orçamento dos materiais, redige o termo de referência e edital.

# 6- Atividades

- ✦ Prover a descrição das atividades necessárias para executar o processo.
- ✦ Cada atividade deverá ser descrita de maneira didática, com o maior nível de detalhamento possível. Definir o tempo médio, necessário para conclusão da tarefa. Além disso, deverá identificar o responsável pela sua execução bem como seu substituto eventual.
- ✦ A 3ª coluna “Resp” deverá utilizar a numeração descrita no item 5.a do modelo (Responsáveis/Lista de Contatos)

Nº	Atividade/Descrição	Resp.	Tempo
1	Entrega da documentação no protocolo geral		
2			
3			
4			

## Legenda:

1. Entrega da documentação no protocolo geral: entregar o formulário preenchido, juntamente com o histórico escolar e a ementa da disciplina.
2. Chefe da Divisão de Materiais: realiza o orçamento dos materiais, redige o termo de referência e edital.

# 7- Definições (opcional)

- ☀ Caso seja necessário, montar um glossário com os termos utilizados no POP. Neste espaço, coloque informações necessárias ou importantes para a adequada compreensão do POP.

- Ex:

Obs: Apagar o item do POP, caso não exista informação no campo.

## 8- Material de Suporte (caso exista):

- ★ Listar e informar onde obter, materiais que podem auxiliar na execução do procedimento como: sites, links da internet para download de documentos, manuais, apostilas, outros POP's, etc.

Obs: Apagar o item do POP, caso não exista informação no campo.

## 9- Referências

- ✦ Citar as fontes utilizadas para redigir o POP: Livros, Leis, Portarias, Instruções Normativas, Acórdãos do TCU, Manuais, etc;
- ✦ Deverá ser respeitada as regras da ABNT.

# 10- Participantes na elaboração do documento

- ☀ Listar as pessoas que efetivamente contribuíram para a confecção do POP.

Nome	Setor	Função
<b>Fulano de Tal</b>	Reitoria	Secretário da Reitoria

# 11- Revisão, aprovação e publicação

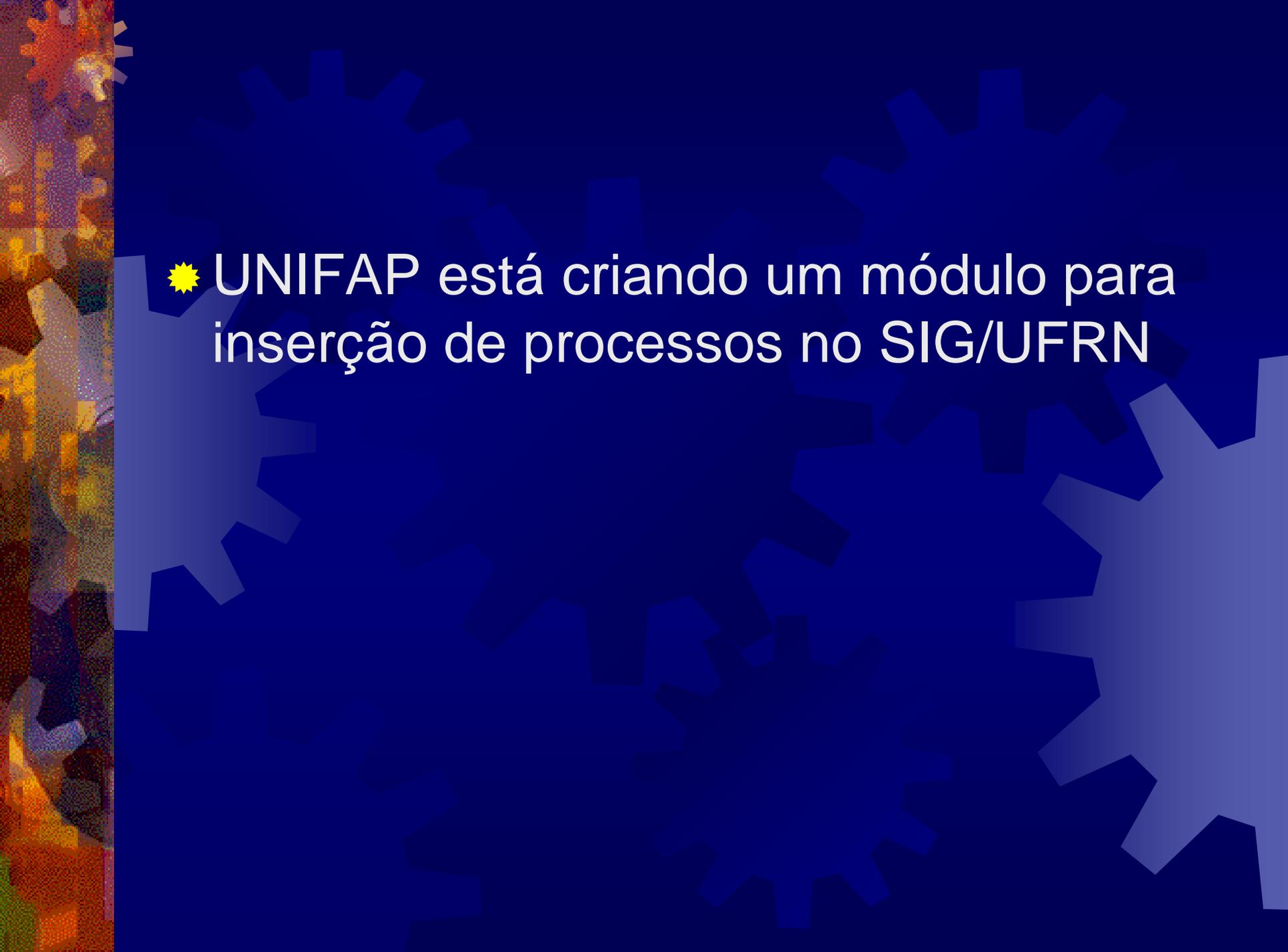
O POP deverá ser revisado pela Direção do Departamento ao qual o proprietário do processo está vinculado, aprovado pela respectiva Pró-Reitoria e finalmente publicado com a chancela da Vice-Reitoria.

Atividade	Data	Nome	Função
Data da Revisão	15/10/2014		Gestor do processo X
Data de Aprovação	15/10/2014		Diretor do Departamento X
Data de publicação	15/10/2014		Pró-Reitor X
Data da última revisão	15/10/2014		Chefe da Divisão X

# 12- Histórico de Revisões

- ☀ Listar na tabela abaixo as alterações realizadas nas revisões, para compor um histórico de como o processo modificou-se ao longo do tempo.
- ☀ As alterações nas casas decimais deverão ser empregadas para pequenas mudanças no POP, as modificações mais substanciais deverão alterar a casa das unidades.

Versão	Data	Descrição das mudanças	Requisitado por:
1.0	15/10/2014		
1.1	15/10/2014		
1.2	15/10/2014		
2.0	15/10/2014		



✱ UNIFAP está criando um módulo para inserção de processos no SIG/UFRN

<b>Descrição</b>	<b>Prazo/Data</b>
Enviar lista de servidores que participarão do curso (POP)	Até dia 09/12/2014
Participar do treinamento sobre POP e Fluxograma	Dia 18/12/2014
Enviar a relação de procedimentos conforme Anexo VI	Até dia 30/12/2014
Concluir e remeter 50% dos POP's e Fluxogramas	Até dia 25/03/2015
Concluir e remeter 100% dos POP's e Fluxogramas	Até dia 23/06/2015
Enviar relação de servidores que participarão do curso sobre o lançamento dos dados no <i>site</i> da UNIFAP	Até dia 24/06/2015
Participar do treinamento sobre o lançamento dos dados no <i>site</i> da UNIFAP	Dia 01/07/2015
Conclusão do lançamento dos POP's e Fluxogramas no <i>site</i>	Até dia 31/07/2015
Definir o grupo de trabalho responsável pela elaboração do Manual da Pró-Reitoria (Sugestão de 5 servidores por Pró-Reitoria)	Até dia 03/08/2015
Remeter o Manual da Pró-Reitoria por meio eletrônico à PROPLAN	Até dia 01/12/2015

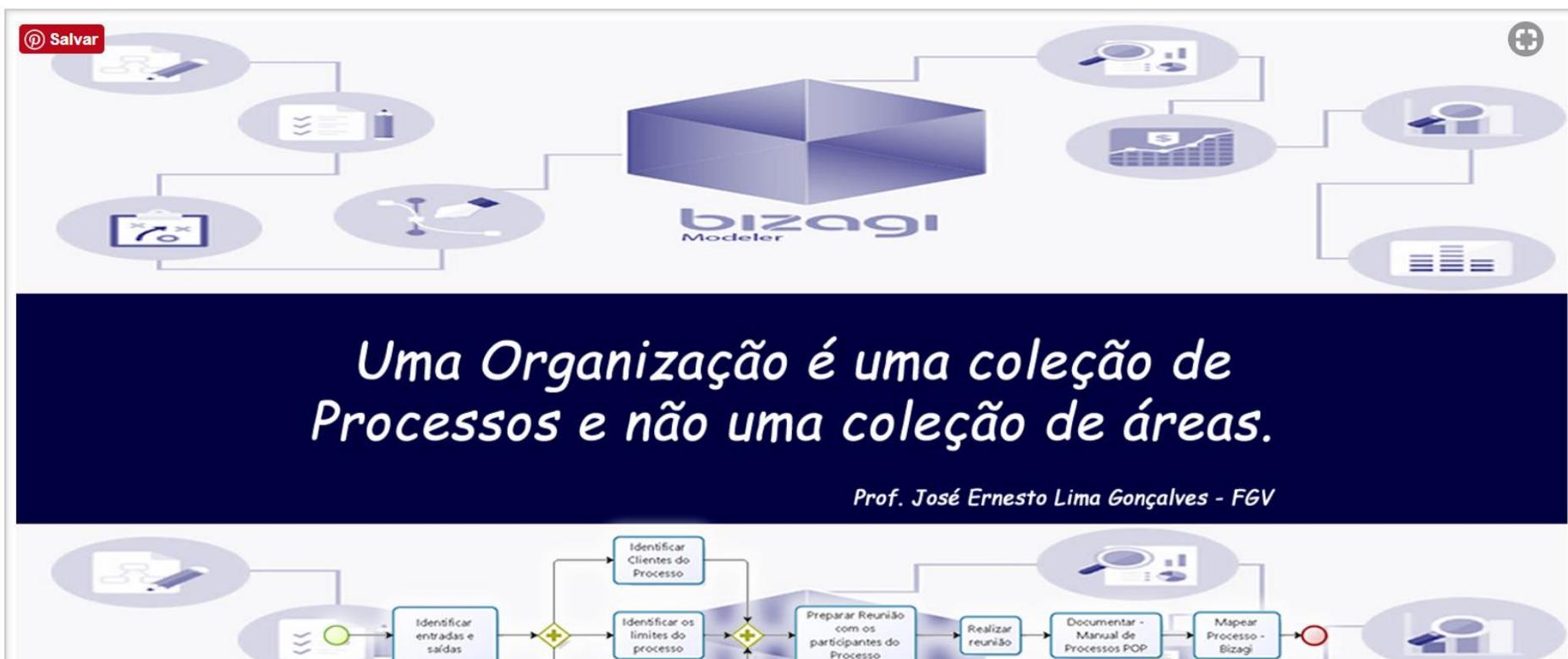
<b>Pró-Reitoria</b>	<b>Nº total de processos</b>	<b>Nº total de processos mapeados</b>
Proeac	45	29
Prograd	99	59
Propespg	28	28
Proad	93	26
Progep	72	27
Procri	36	32
Proplan	19	10
Audint	5	5
Reitoria	35	16
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>232</b>

# Repositório de Processos UNIFAP

<http://www2.unifap.br/processos/>

- ✦ Auditoria Interna
- ✦ Pró-Reitora de Comunicação e Relações Interinstitucionais

## GESTÃO POR PROCESSOS



*Uma Organização é uma coleção de Processos e não uma coleção de áreas.*

*Prof. José Ernesto Lima Gonçalves - FGV*



# Referências

- ★ BIZMANUALZ. [2013?] How to Create an SOP Standard Operating Procedure Template. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=0gaMlxplLas> Acesso em: 10 dez. 2014.
- ★ BOTT, Dawn; WALKER, Lisa. Five steps to creating Standard Operating Procedures. Innovation Applied Research - Townson University. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=9C\\_T5P\\_EUjM](https://www.youtube.com/watch?v=9C_T5P_EUjM) Acesso em: 10 dez. 2014.
- ★ BRASIL; Poder Executivo; Advocacia-Geral da União; Procuradoria Geral Federal. **Manual de gestão e orientação da procuradoria-geral (M.A.G.O.)**. Brasília, 2012.
- ★ \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_; Ministério da Educação; Fundação Universidade Federal de Rondônia; Pró-Reitoria de Planejamento. **Manual de Procedimentos**. Porto Velho, 2014.

Jan vom Brocke  
Michael Rosemann

**MANUAL DE BPM**  
**Gestão de processos  
de negócio**



- ★ BROCKE, Jan vom;  
ROSEMAN, Michael.  
**Manual de BPM:**  
gestão de processos  
de negócio. Porto  
Alegre: Bookman,  
2013.

ROBERTO KANAANE  
ALÉCIO FIEL FILHO  
MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA  
ORGANIZADORES

# GESTÃO PÚBLICA

PLANEJAMENTO, PROCESSOS, SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E PESSOAS



ALÉCIO FIEL FILHO  
CARLOS EDUARDO RODRIGUES  
DORIVAL CALDEIRA DA SILVA  
FÁTIMA REGINA GIANNASI SEVERINO  
MARIA DAS GRAÇAS DOS SANTOS  
MARIA DAS GRAÇAS FERREIRA  
RENATO ALDARVIS  
ROBERTO KANAANE  
ROSANE SEGANTIN KEPPE  
SANDRA APARECIDA FORMIGARI ORTIGOSO  
SILVIA MARIA COSTA  
SOLANGE KANAANE



☀ KANAANE, Roberto;  
FIEL, Alécio;  
FERREIRA, Maria  
(Org). **Gestão  
Pública:**  
planejamento,  
processos, sistemas  
de informação e  
pessoas. São Paulo:  
Atlas, 2010.

Tratado de Práticas Referenciais de Oliveira

# ADMINISTRAÇÃO DE PROCESSOS



Conceitos  
Metodologia  
Práticas

5ª edição

ATLAS

- ★ OLIVEIRA, Djalma. **Administração de Processos: conceitos, metodologias, práticas.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

# Gestão de processos

PENSAR, AGIR E APRENDER

Rafael Paim

Vinicius Cardoso

Heitor Caulliraux

Rafael Clemente



- ✦ PAIM, Rafael *et al.* **Gestão de Processos: pensar, agir e aprender.** Porto Alegre: Bookman, 2009.

Simone Pradella  
João Carlos Furtado  
Liane Mähimann Kipper

# GESTÃO DE PROCESSOS

## DA TEORIA À PRÁTICA

Aplicando a Metodologia  
de Simulação para a  
Otimização do  
Redesenho de Processos

atlas

✦ **PRADELLA, Simone; FURTADO, João; KIPPER, Liane. *Gestão de Processos: da teoria à prática*. São Paulo: Atlas, 2012.**

✦ **Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC**

# Gestão de processos com suporte em tecnologia da informação

ADRIANO STADLER (Org.)

Antonio Siemsen Munhoz

Karen Menger da Silva Guerreiro

Paula Renata Ferreira

EDITORA  
intersaberes 

- ★ STADLER, Ariano (Org); *et al.* **Gestão de Processos com suporte em tecnologia da informação.** Curitiba: Intersaberes, 2013.

# GT PROCESSOS

- ☀️ Coordenação: Allan Jasper (UNIFAP)

- ☀️ Apoio: Raquel (UFPA)

- ☀️ Integrantes:

Caetano (UNILA), Frank (UFESM), Allan (UNIFAP), André (UFPI); Acelino (UFRGS); Eduardo (UFJF); Jeová Júnior (UFCA); Edson Nascimento (UFMA); Álvaro Macedo (UFERSA); Raquel Trindade (UFPA).

# Andamento dos trabalhos

- ✦ Criação de um repositório interativo, uma comunidade de aprendizado compartilhado
- ✦ Buscou-se suporte em ferramentas já existentes, optou-se pelo “Agora-Project”
- ✦ Formalização em projeto de extensão da UFRPE e hospedagem no servidor desta IFES.

Obrigado!

