



UNIFAP
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ

PROJETO POP UNIFAP

GESTOR DO PROJETO: ALLAN JASPER ROCHA MENDES (PROPLAN)

COLABORADORES: RAIMUNDO GOMES BARBOSA (PROPLAN)
EDER BART SOUSA DA CRUZ (PROPLAN)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ

PROJETO EXECUTIVO "POP UNIFAP" (MODELO 5W2H)

28/10/2014

A) VISÃO GERAL

1. O QUE? (WHAT)

2.1. Trata-se da implementação, em todos os setores da UNIFAP, de Procedimentos Operacionais Padrão (POP), que envolva a confecção dos fluxogramas e estruturação dos sítios na internet de todos os setores da UNIFAP. Depois de consolidados os procedimentos, criar os manuais de cada Pró-Reitoria para que a comunidade acadêmica, bem como a sociedade em geral conheça, com clareza, os processos internos da UNIFAP.

2. POR QUE? (WHY)

Demandas da comunidade acadêmica contempladas:

3.1. "Rever a estrutura administrativa";

3.2. "Cada unidade administrativa (Campi/Pró-Reitorias/Departamentos) deverá elaborar o seu plano de ação, objetivando nortear as atividades administrativas e acadêmicas".

3.3. "Manual de Normas e Procedimentos – serão procedimentos administrativos de forma a simplificar, bem como eliminar etapas burocráticas desnecessárias que travam o andamento das atividades administrativas".

3.4. "Descentralização das ações administrativas e pedagógicas: Proporcionar as Pró-Reitorias e Departamentos uma maior autonomia e dinamismo as ações administrativas acadêmicas"

3.5. "Transformação dos Departamentos em Unidades Acadêmicas Administrativas"

Resultados Finais Esperados

3.6. Facilitar o treinamento e a capacitação dos servidores recém-empossados. Em virtude da alta rotatividade de servidores (*turnover*), principalmente técnicos-administrativos, é necessário que os procedimentos a serem executados estejam definidos, de fácil acesso e didaticamente redigidos;

3.7. Economizar tempo, evitando o retrabalho;

3.8. Diminuição dos conflitos internos;

3.9. Permitir que as novas Unidades Acadêmicas Administrativas possam exercer suas atividades de forma descentralizada (*accountability*);

3.10. Viabilizar e dar suporte a descentralização orçamentária

3.11. Identificar falhas processuais e promover melhorias;

3.12. Facilitar a compreensão do gestor, na execução e controle dos procedimentos inerentes ao seu setor.

3. ONDE? (WHERE)

4.1. Os POP's deverão ser implementados em todos os setores e *campis* da UNIFAP.

4. QUEM? (WHO)

- 5.1. Cada Pró-Reitor será responsável pelo andamento do projeto em seu setor, devendo delegar atividades no intuito de cumprir os prazos estabelecidos.
- 5.2. O Pró-Reitor de Planejamento será responsável pelo treinamento na área de administração dos servidores envolvidos na confecção dos POP's e fluxogramas;
- 5.3. O Auditor Interno, juntamente com o Pró-Reitor de Planejamento serão os responsáveis pela fiscalização, controle e correção dos desvios identificados ao longo da execução do projeto.
- 5.4. Os integrantes do escritório de processos, que funcionará na PROPLAN, serão os responsáveis por dirimir as dúvidas e auxiliar os setores envolvidos no desempenho das atividades inerentes ao projeto.

5. QUANDO? (WHEN)

- 6.1. CRONOGRAMA: constante no Anexo I do documento.

6. COMO? (HOW)

- 7.1. Serão criados grupos de trabalho em cada Departamento, para gerir o andamento das atividades, principalmente no que concerne à organização e execução das tarefas.
- 7.2. Deverá ser escolhido ao menos um servidor por Divisão/Seção para participar dos treinamentos estabelecidos conforme o organograma constante do Anexo I do presente projeto.
- 7.3. Deverá ser designado um servidor de cada Pró-Reitoria para compor o escritório de processos, este servidor fará treinamento específico para a confecção dos fluxogramas por meio do Software Bizagi, bem como a publicação dos mesmos no *site* da UNIFAP.
- 7.4. As atividades de controle do cumprimento do cronograma serão desempenhadas pela AUDINT em conjunto com a PROPLAN.

7. QUANTO VAI CUSTAR? (HOW MUCH)

- 8.1. Aquisição do Software BIZAGI, usuário perpétuo, licença para até 50 usuários. Software para confecção dos fluxogramas e publicação no site da UNIFAP, valor total R\$ 1.149,93.

B) ANEXOS

- b.1) ANEXO I: cronograma e descrição detalhada das atividades
- b.2) ANEXO II: manual do POP
- b.3) ANEXO III: modelo de POP
- b.5) ANEXO IV: estrutura organizacional da UNIFAP
- b.6) ANEXO V: modelo de Tabela para Identificação dos Macroprocessos e Processos

C) ACEITE DOS RESPONSÁVEIS

Declaramos tomar conhecimento dos objetivos e prazos estabelecidos neste projeto e nos comprometemos à cumpri-los:

Nome	Cargo	Data	Assinatura
Allan Jasper Rocha Mendes	Titular PROPLAN	__/__/__	
Dorivaldo Carvalho dos Santos	Titular PROGEP	__/__/__	
Wilma Gomes Silva Monteiro	Titular PROAD	__/__/__	
Paulo Gustavo P. Corrêa	Titular PROCRI	__/__/__	
Rafael Pontes Lima	Titular PROEAC	__/__/__	
Helena Cristina G. Q. Simões	Titular PROPESPG	__/__/__	
Marcos Paulo Torres Pereira	Titular PROGRAD	__/__/__	
Jefferson da Silva Martins	Titular NIT	__/__/__	
Eliana do Socorro de B. Paixão	Titular AUDINT	__/__/__	

D) APROVAÇÃO FINAL E AUTORIZAÇÃO PARA PROSSEGUIMENTO

Aprovamos o projeto como descrito acima e autorizamos a equipe a prosseguir:

Nome	Cargo	Data
Eliane Superti	Reitora	__/__/__
Adelma das Neves Nunes Barros	Vice-Reitora	__/__/__

Aprovado por

Aprovado por

UNIFAP - 1990

ANEXO I – CRONOGRAMA E DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES

A) CRONOGRAMA

N.	Descrição	Prazo/Data
1	Enviar lista de servidores que participarão do curso (POP)	Até dia 09/12/2014
2	Participar do treinamento sobre POP e Fluxograma	Dia 18/12/2014
3	Enviar a relação de procedimentos conforme Anexo VI	Até dia 30/12/2014
4	Concluir e remeter 50% dos POP's e Fluxogramas	Até dia 25/03/2015
5	Concluir e remeter 100% dos POP's e Fluxogramas	Até dia 23/06/2015
6	Enviar relação de servidores que participarão do curso sobre o lançamento dos dados no <i>site</i> da UNIFAP	Até dia 24/06/2015
7	Participar do treinamento sobre o lançamento dos dados no <i>site</i> da UNIFAP	Dia 01/07/2015
8	Conclusão do lançamento dos POP's e Fluxogramas no <i>site</i>	Até Dia 31/07/2015
9	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
10	Remeter o Manual da Pró-Reitoria por meio eletrônico à PROPLAN	Até dia 01/12/2015

B) DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES:

- 1- Definir os servidores que participarão do curso sobre Procedimento Operacional Padrão (POP) e Fluxograma, que será ministrado pelo titular da PROPLAN, no auditório do Bloco de Letras no dia X às X horas. A relação de servidores deverá ser entregue na PROPLAN e paralelamente à AUDINT por meio de Memorando, bem como em meio eletrônico para proplan@unifap.br e audint@unifap.br. A data limite para envio da relação é o dia X.
- 2- Participar do curso sobre o POP e Fluxograma, que será realizado no auditório do Bloco de Letras no dia X às X horas.
- 3- Identificar cada um dos processos, de acordo com a estrutura organizacional da UNIFAP e gerar um relatório para entrega na PROPLAN e paralelamente à AUDINT, por meio de Memorando, tudo conforme modelo constante do Anexo X. O relatório deverá ser entregue até o dia X.
- 4- Concluir 50% dos trabalhos relativos ao POP e respectivos fluxogramas até o dia X e entrega-los à PROPLAN e AUDINT por meio de Memorando, bem como em meio eletrônico para proplan@unifap.br e audint@unifap.br. Prazo: X
- 5- Concluir 100% dos trabalhos relativos ao POP e respectivos fluxogramas até o dia X e entrega-los à PROPLAN e AUDINT por meio de Memorando, bem como em meio eletrônico para proplan@unifap.br e audint@unifap.br. Prazo: X
- 6- Definir os servidores que participarão do curso sobre o lançamento das informações no site da UNIFAP, que será ministrado por servidor do NTI, no laboratório do NTI no dia X às X horas. A relação de servidores deverá ser entregue na PROPLAN e paralelamente à AUDINT por meio de Memorando, bem como em meio eletrônico para proplan@unifap.br e audint@unifap.br. Prazo: X
- 7- Participar do curso sobre o lançamento das informações no site da UNIFAP no laboratório do NTI no dia X às X horas. Os servidores deverão levar material para anotação, bem como possuir cadastro habilitado para acesso ao SIGU.
- 8- Concluir o lançamento dos POP's e Fluxogramas no site da UNBIFAP até o dia X.
- 9- Enviar a relação de servidores responsáveis pela elaboração do Manual da Pró-Reitoria (5 servidores) à PROPLAN e paralelamente à AUDINT por meio de Memorando, bem como em meio eletrônico para proplan@unifap.br e audint@unifap.br. Prazo: X
- 10- Com base nas informações consolidadas nos POP's, iniciar os trabalhos de redação do manual da Pró-Reitoria. O Manual deverá ser concluído, até o dia X e encaminhado, somente em meio eletrônico à PROPLAN e AUDINT na mesma data.

ANEXO II – MANUAL DE REDAÇÃO DO POP

1. APRESENTAÇÃO:

O “Projeto POP” representa uma iniciativa da Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLANO em conjunto com a Pró-Reitoria de Administração (PROAD) e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) para trazer maior fluidez à atividade finalística da instituição, melhorando substancialmente a velocidade, qualidade e confiabilidade dos trâmites realizados tanto pela atividade meio, normalmente nominada “administração”, quanto pela área fim representadas pelas Pró-Reitorias de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPESPG), Extensão e Ações Comunitárias, e finalmente Graduação (PROGRAD). Além dos órgãos colegiados, diretamente ligados à Reitoria.

É importante ressaltar a visceral necessidade do envolvimento de toda a comunidade acadêmica no desenvolvimento deste novo modelo de gestão, pois a implantação de uma Tecnologia da Informação (TI), por si só, não é capaz de promover as mudanças necessárias ao aprimoramento das atividades de planejamento, organização, direção e controle de uma Instituição. Segundo Pradella, Furtado e Kipper (2012):

[...] a adoção de uma Tecnologia da Informação adequada não promove a disseminação do conhecimento sem um projeto de mudança na cultura da organização. Essa é uma das razões para que, no modelo de gestão de processos, sejam consideradas tanto a participação das pessoas como a cultura organizacional.

2. CONCEITO:

Considerado como o instrumento mais simples do rol das informações técnicas e gerenciais da área da qualidade, o Procedimento Operacional Padrão (POP), também conhecido como IT - Instruções de Trabalho ou NOP - Norma Operacional Padrão, têm uma importância fundamental dentro de qualquer processo, cujo objetivo básico é garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada. Enfim o POP nada mais é que um documento organizacional que traduz o planejamento do trabalho a ser executado. É uma descrição detalhada de todas as medidas necessárias para a realização de uma tarefa.

3. OBJETIVOS:

- a. **Objetivo Geral:** trazer maior fluidez à atividade finalística da instituição, melhorando substancialmente a velocidade, qualidade e confiabilidade dos trâmites realizados pela atividade meio, normalmente nominada “administração”. O objetivo final é mudar a cultura organizacional da UNIFAP, abandonando a tradicional gestão funcional ao passar para um novo modelo de gestão orientada por processos. Conforme descrevem Pradella, Furtado e Kipper (2012, p. 6):

[...] a análise da organização deixa um pouco de lado o ponto de vista funcional, que é baseado no organograma como modelo primordial do negócio para uma visão horizontalizada, do ponto de vista dos processos, que enfoca o próprio trabalho a fim de gerenciá-lo. Essa visão identifica os principais elementos do trabalho que os funcionários precisam executar para que a instituição funcione e possa cumprir com sua missão.

b. Objetivos Específicos:

- b.1. Permitir a implantação eficaz, do novo sistema de informação adquirido junto a Universidade Federal do Rio Grande do Norte, buscando o envolvimento de toda a comunidade acadêmica.
- b.2. Facilitar o treinamento e a capacitação dos servidores recém-empossados. Em virtude a alta rotatividade de servidores (*turnover*), principalmente técnicos-administrativos, é necessário que os procedimentos a serem executados estejam definidos, de fácil acesso e didaticamente redigidos;
- b.3. Economizar tempo, evitando o retrabalho;
- b.4. Diminuição dos conflitos internos;
- b.5. Permitir que as novas Unidades Acadêmicas Administrativas possam exercer suas atividades de forma descentralizada (*accountability*);
- b.6. Viabilizar e dar suporte a descentralização orçamentária
- b.7. Aumentar a compreensão teórico e prática sobre os processos, ampliando as possibilidades de reflexão, diálogo e ação voltada ao desenvolvimento e aprimoramento dos mesmos (PAIM, 2009);
- b.8. Facilitar a compreensão do gestor na administração e controle dos procedimentos inerentes ao seu setor.

4. COMO ELABORAR O POP? (5 PASSOS)

4.1. Identificação dos procedimentos

O responsável por cada Subunidade (Pró-Reitoria, Departamento, Divisão, Coordenação, etc.) deverá listar os procedimentos executados por sua Subunidade. Cada procedimento listado, tornar-se-á um POP. Neste ponto deverá constar apenas um título para o procedimento e uma breve descrição que permita a qualquer pessoa compreender a função do POP.

4.2. Definição do responsável e respectivo substituto eventual para cada procedimento (proprietário do procedimento)

Identificar quem é o atual responsável pelo processo e, caso não houver, definir um substituto eventual. Não pode haver na UNIFAP, interrupção na execução de nenhum procedimento, principalmente em virtude da ausência do Servidor responsável pelo processo ao seu local de trabalho, em função de causas previsíveis, como: férias, afastamentos, licenciamentos, etc. O substituto eventual deverá estar apto a desempenhar o procedimento sob responsabilidade do titular.

Como identificar o responsável pelo procedimento se ele é executado por diversas pessoas de diversos setores?

GERALMENTE É UM LÍDER QUE:

- Tem perfeito conhecimento do que está sendo requerido e desejado pelos Clientes
- 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

4.3. Descrição detalhada de cada atividade do processo

- Não copiar procedimentos de livros ou de outras organizações, pois cada processo possui suas particularidades, devendo esses procedimentos ser adequados ao tipo de processo.
- O executor do processo deve ser parte integrante da elaboração dos procedimentos, pois ele é o conhecedor do processo e sabe de suas características e deficiências.
- O colaborador deve ser treinado para executar a tarefa.
- A aplicabilidade dos procedimentos deve ser monitorada constantemente, para assegurar se estão sendo seguidos de forma correta.
- A linguagem utilizada no POP deve ser simples e objetiva para o entendimento de todos, bem como a sua aplicação.
- O que deve conter em um POP? É importante que o Procedimento tenha informações suficientes para que os colaboradores possam utilizá-lo como um guia, assim como, em caso de dúvida saibam onde buscar mais informações ou a quem recorrer.

4.4. Confecção do Fluxograma

4.5. Publicação do POP e Fluxograma no sítio do Departamento na página da UNIFAP na internet.

5. REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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