

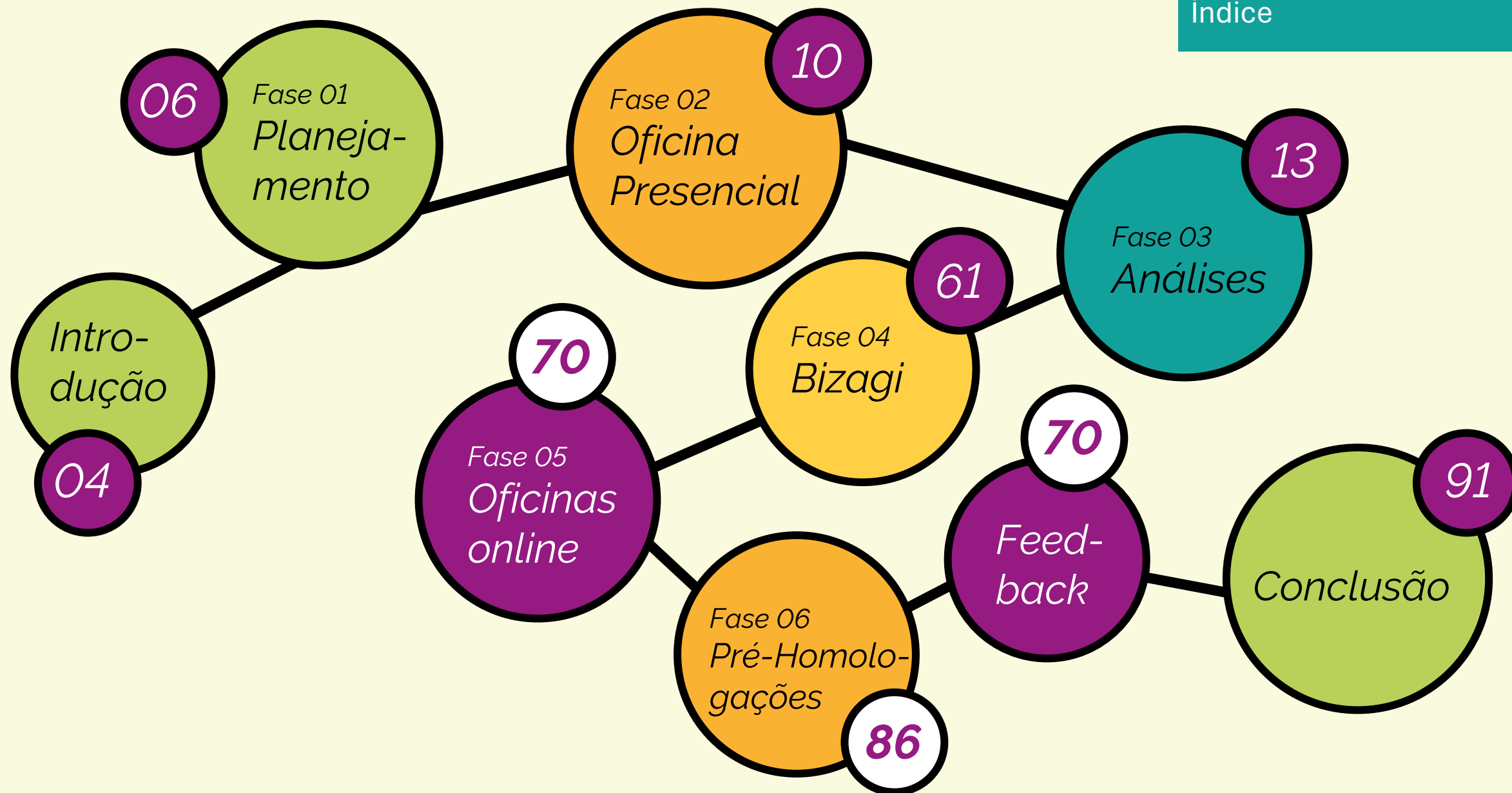


Processo em Foco. Mapear para Conectar.

Relatório do projeto

Este relatório apresenta o percurso e os resultados do projeto de mapeamento de processos realizado no IFSC, em parceria com a Diretoria de Gestão do Conhecimento. A iniciativa envolveu etapas de planejamento, condução de oficina presencial, análise dos registros produzidos, transposição e validação coletiva dos fluxos para a plataforma Bizagi.

O material documenta um esforço institucional colaborativo, voltado à qualificação dos processos de trabalho e ao fortalecimento da gestão orientada à melhoria contínua.



Mapear processos de trabalho é uma prática essencial para instituições públicas que buscam fortalecer sua memória organizacional, ampliar a eficiência e aprimorar a entrega de valor à sociedade. No IFSC, essa iniciativa vem se consolidando como uma estratégia de gestão, conectada à arquitetura institucional de processos e à valorização do conhecimento produzido pelas equipes.

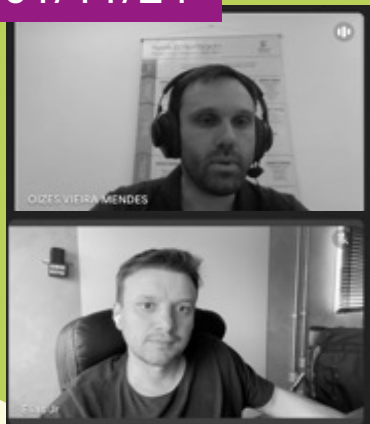
Este projeto teve como foco apoiar diretorias sistêmicas na descrição e qualificação de seus fluxos operacionais, adotando uma abordagem colaborativa, prática e aderente à realidade da instituição. A metodologia adotada combinou rigor técnico e escuta ativa, permitindo que os processos fossem registrados com profundidade, clareza e protagonismo dos servidores envolvidos.

O relatório está organizado em etapas que refletem o percurso metodológico adotado: inicia-se com o **planejamento das ações**, segue para o relato da **oficina presencial** e dos processos mapeados, apresenta a sistematização dos registros e, por fim, descreve a transposição e validação dos fluxos para o **Bizagi** e os encaminhamentos para **validação e homologação**. Essa estrutura permite acompanhar, de forma clara, a construção coletiva dos processos e os critérios técnicos que orientaram cada fase do trabalho.

Fase 01
Planejamento

Este capítulo aborda a fase de planejamento do projeto, na qual foram definidos os objetivos, métodos e recursos necessários para a realização da oficina presencial de mapeamento. As decisões tomadas nesse momento garantiram alinhamento institucional e prepararam as condições para o desenvolvimento das etapas seguintes.

01/11/24



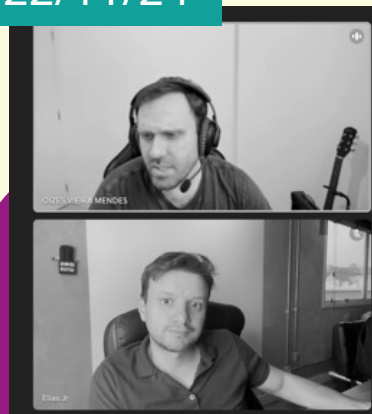
Reunião inicial com DGC

O primeiro encontro oficial do projeto marcou o início do alinhamento entre a equipe da consultoria e a Diretoria de Gestão do Conhecimento (DGC). Foram apresentados os objetivos do contrato, o escopo previsto, os entregáveis e a lógica metodológica proposta para o mapeamento de processos. Discutiu-se ainda a importância de adaptar a abordagem à cultura organizacional do IFSC, valorizando o protagonismo dos servidores e a trajetória institucional já construída na temática.

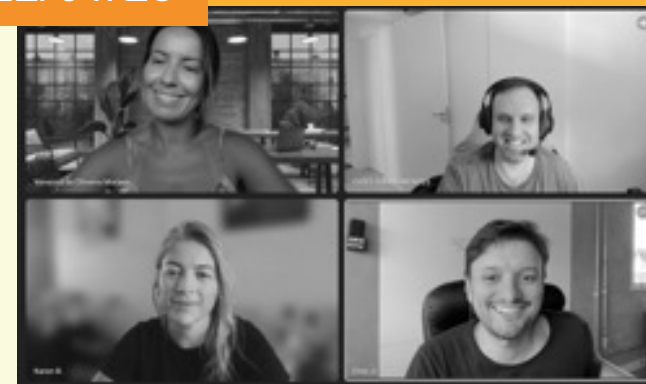
Definições metodológicas

A segunda reunião teve como foco a estruturação da abordagem metodológica da oficina presencial. Foram discutidos os critérios para seleção dos processos de trabalho a serem mapeados, o papel dos “donos dos processos”, a composição dos grupos e os elementos-chave do template que seria utilizado. A equipe do IFSC contribuiu com ajustes importantes no modelo de coleta, garantindo aderência ao padrão já praticado internamente.

22/11/24



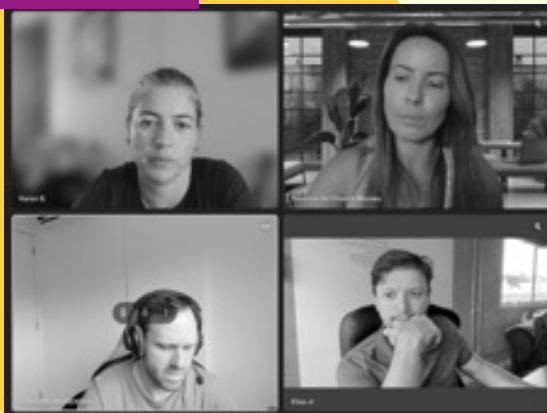
22/01/25



Planejamento da oficina presencial

Este encontro foi dedicado ao planejamento logístico e pedagógico da oficina presencial. Alinharam-se aspectos como formato (presencial com dinâmicas em papel), cronograma, papel dos facilitadores e materiais de apoio. Também foram confirmadas as responsabilidades de cada equipe no dia do evento e os critérios de registro que seriam adotados para subsidiar as fases seguintes do projeto.

28/01/25



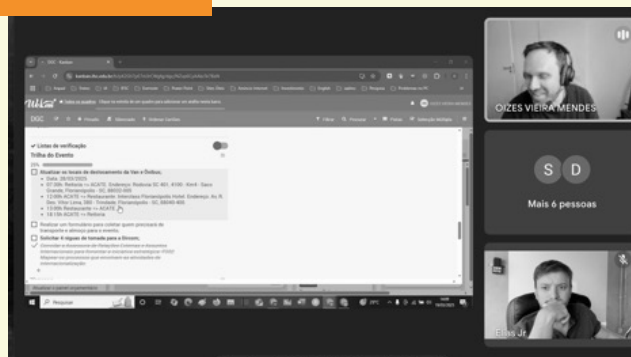
Simulação e refinamento da dinâmica

A consultoria apresentou uma prévia da estrutura da oficina para receber validações finais. Foram simuladas partes da dinâmica prática e feitos ajustes finos no material gráfico e na condução dos grupos. Também se reforçou a importância do vínculo entre os processos mapeados e os normativos internos, com atenção à coleta de insumos como base legal, sistemas utilizados e nível de acesso aos documentos.

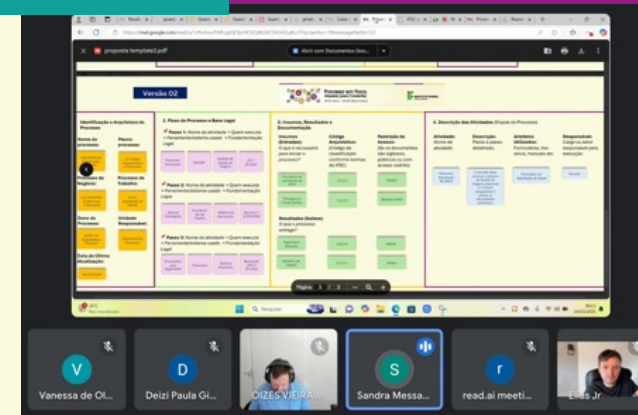
Revisão dos registros da oficina

a realização do evento, esta reunião teve como foco a análise dos dados coletados. A equipe compartilhou o status da digitalização e transcrição dos registros físicos e orais, e discutiu a estruturação final dos processos em formato compatível com a modelagem no Bizagi. Foram identificadas lacunas a serem validadas com os grupos durante os encontros online.

19/03/25



24/03/25



Alinhamento final antes da modelagem

Na véspera da etapa de transposição para o Bizagi, a equipe técnica do IFSC e a consultoria revisaram o conjunto de processos organizados e prontos para modelagem. Foram definidos os critérios finais de organização dos arquivos, padronização de nomes, e o fluxo de envio das versões modeladas. Essa reunião marcou o encerramento formal da etapa de planejamento e preparação.

Fase 02
Realização da oficina
01 - Presencial



A primeira oficina presencial de mapeamento de processos foi realizada no dia 28 de março de 2024, em Florianópolis, reunindo representantes de diversas áreas do IFSC. O encontro marcou a etapa inicial de coleta estruturada de informações do projeto, promovendo o registro colaborativo de processos de trabalho prioritários da instituição com base na arquitetura de processos vigente.

A oficina teve como objetivo principal iniciar o mapeamento de fluxos estratégicos sob responsabilidade de diretorias sistêmicas, utilizando uma ferramenta customizada — impressa em formato A0 — que orientava os participantes na descrição de cada processo. O instrumento foi desenvolvido com base nas normativas e modelos já utilizados pelo IFSC, como o “Manual de Mapeamento de Processos” e os formulários-padrão adotados pela Diretoria de Gestão do Conhecimento. A estrutura do template contemplava campos para identificação do processo (macroprocesso, processo de negócio e processo de trabalho), registro das atividades, responsáveis, ferramentas utilizadas, base legal, insumos, resultados esperados, código arquivístico e eventuais restrições de acesso.

A programação da oficina foi dividida em dois momentos. No período da manhã, a equipe de consultoria realizou uma apresentação introdutória que contextualizou a evolução da gestão por processos no IFSC, explicou a proposta metodológica da oficina e apresentou a ferramenta de coleta. Foram retomadas as Instruções Normativas nº 07/2018, nº 18/2021 e nº 20/2025, que formalizam a estrutura da arquitetura de processos do IFSC e definem a figura do “dono do processo” como responsável pela governança de fluxos institucionais. À tarde, os grupos foram organizados por área e passaram à etapa prática de mapeamento. O trabalho foi acompanhado pela equipe da consultoria e por representantes da DGC, que atuaram como facilitadores e validadores dos conteúdos registrados.



Fase 03
***Organização e Análise
dos Registros***

Após a realização da oficina presencial, todos os registros produzidos pelos grupos — incluindo os quadros preenchidos manualmente e as apresentações orais — foram organizados e analisados pela equipe da consultoria. Cada template físico foi fotografado, catalogado e indexado por diretoria e processo. As falas dos participantes, gravadas ao final das dinâmicas, foram transcritas com apoio de ferramentas automatizadas e revisadas manualmente.

Esses materiais foram combinados em um processo cuidadoso de sistematização, com o objetivo de transformar os dados brutos em conteúdo estruturado e consistente, pronto para modelagem. Durante essa etapa, foram observadas a terminologia institucional, a ordem lógica dos fluxos e a padronização de nomenclaturas, sem comprometer a integridade das contribuições feitas pelos participantes.

Esse trabalho técnico resultou nos fluxos preliminares apresentados na fase anterior. Cada processo foi representado graficamente com base nas informações coletadas, organizadas e analisadas. Esses fluxos foram preparados antes da transposição ao Bizagi e aparecem, nas páginas a seguir, logo após a descrição de cada processo e as imagens registradas durante a oficina.



Grupo
Departamento de Ingresso (DEING)

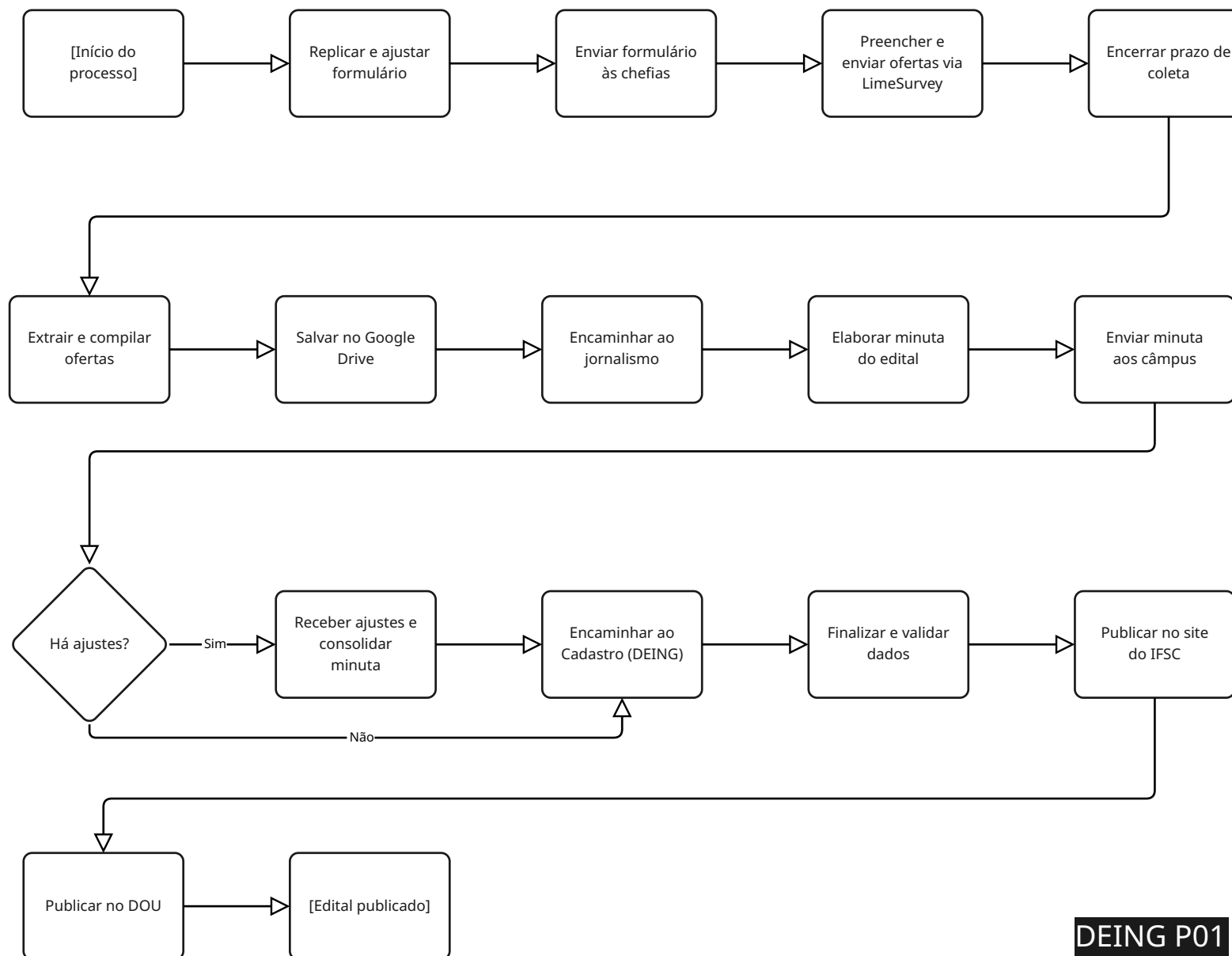


A Diretoria de Ingresso foi representada por três grupos durante a oficina, cada um responsável por mapear processos vinculados ao macroprocesso “Prospecção do aluno ao acesso” e ao processo de negócio “Realizar processo seletivo”. Os relatos a seguir descrevem o fluxo de trabalho de cada processo priorizado, com base nos registros realizados durante a oficina.

DEING 01
Elaborar e publicar edital de ingresso



O grupo mapeou o processo desde a captação das ofertas dos cursos, feita por meio do envio de formulário às chefias de departamento dos câmpus, até a publicação do edital no site do IFSC e no Diário Oficial da União. O fluxo incluiu etapas como organização das ofertas, revisão textual, elaboração da minuta e validação pelas unidades. Foram utilizadas ferramentas como LimeSurvey, Google Drive, LibreOffice e sistemas institucionais. O processo está vinculado à Resolução nº 61/2023 e foi considerado público, sem restrições de acesso.

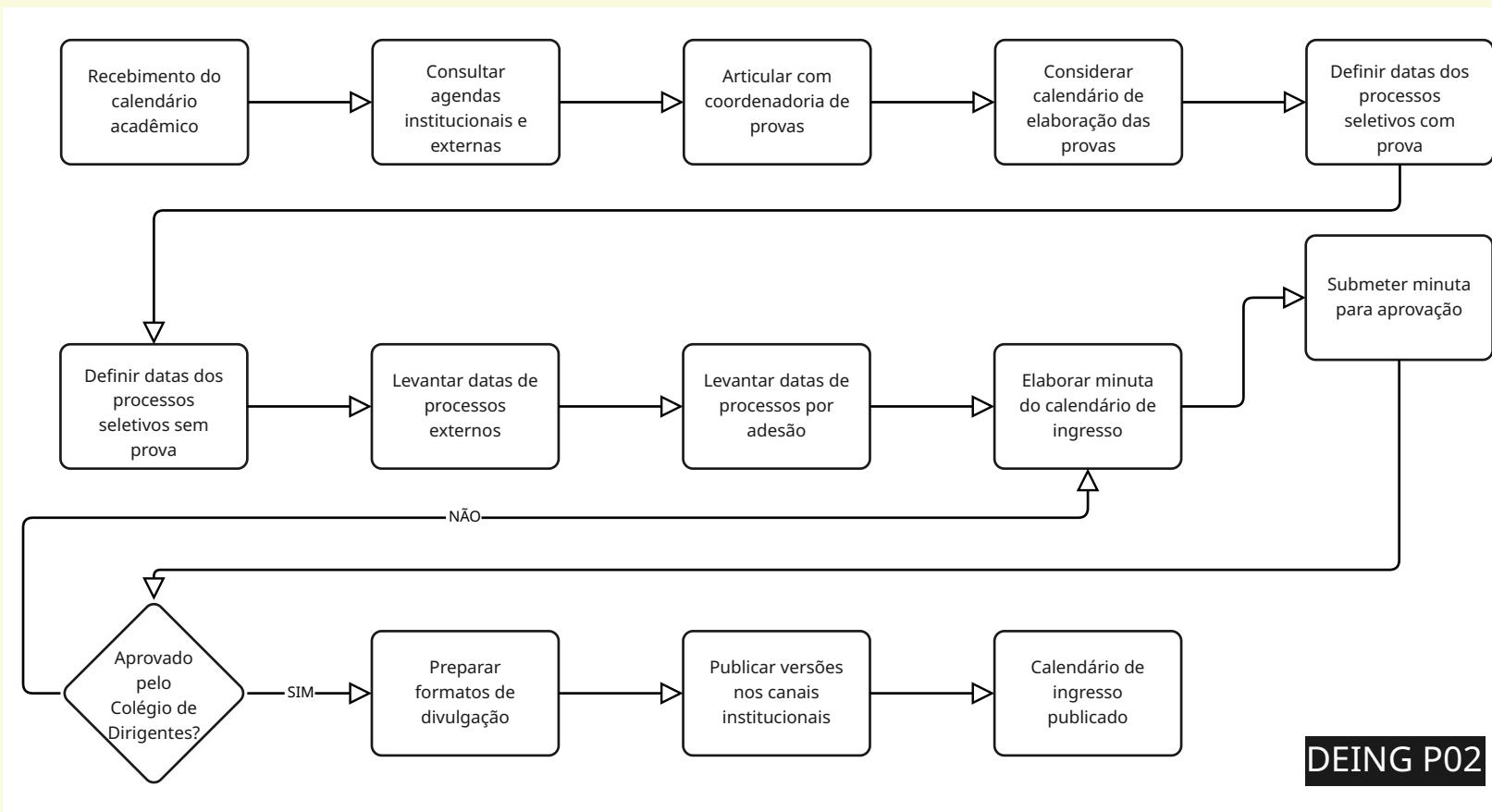


DEING 02

Elaborar calendário de ingresso

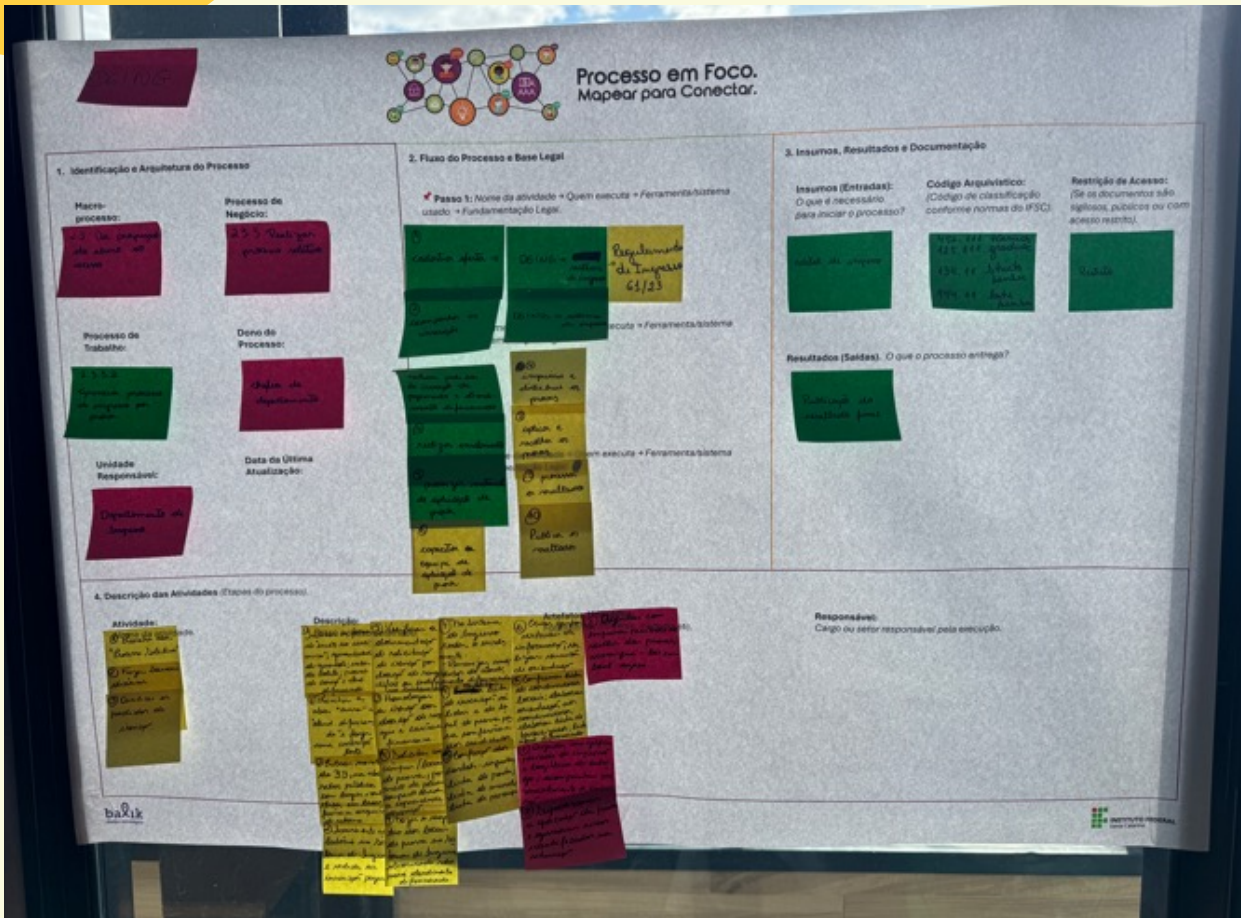


Com base no calendário acadêmico institucional, o grupo descreveu o processo em três grandes etapas: levantamento de agendas institucionais e externas; definição das datas de aplicação das provas (em conjunto com a Coordenadoria de Provas); e elaboração e publicação do calendário final. O fluxo contempla a consulta a instituições parceiras, a aprovação no Colégio de Dirigentes e a divulgação em formatos distintos para públicos internos e externos. A base legal mencionada inclui a Resolução nº 61/2023 e a Instrução Normativa nº 18/2023.

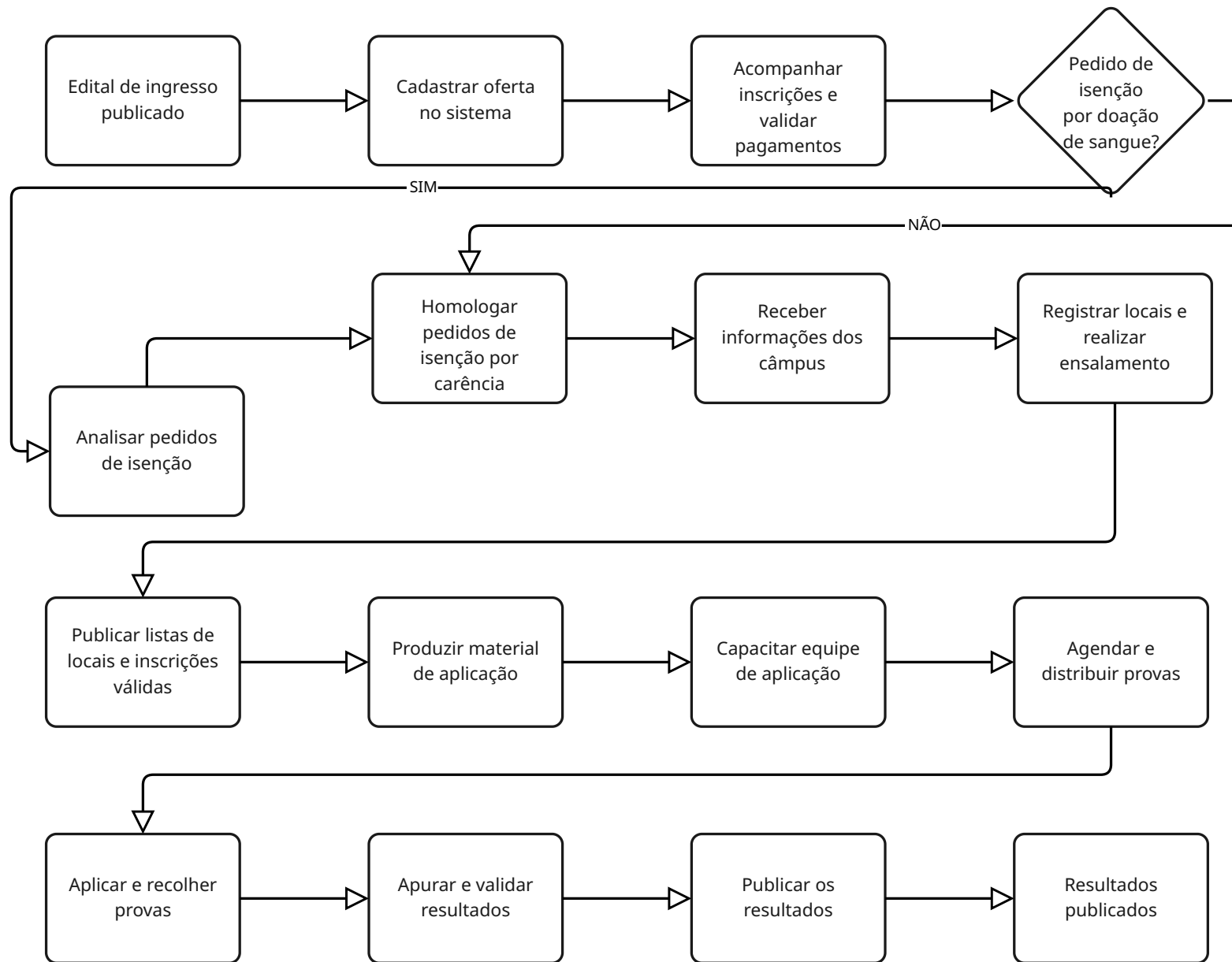


DEING P02

DEING 03
Gerenciar processo de ingresso
por prova



Este grupo apresentou um fluxo detalhado e com múltiplas etapas operacionais, que se inicia com o edital e o calendário de ingresso já publicados. Foram descritas ações como cadastro da oferta no sistema, acompanhamento bancário de inscrições, análise de isenção, ensalamento, produção e aplicação das provas, e apuração dos resultados. O grupo destacou o uso de diversos sistemas (inclusive bancário), planilhas e orientações operacionais. Algumas etapas do processo possuem dados sensíveis e foram classificadas com acesso restrito.



Grupo
Gestão de Pessoas (DPGP)



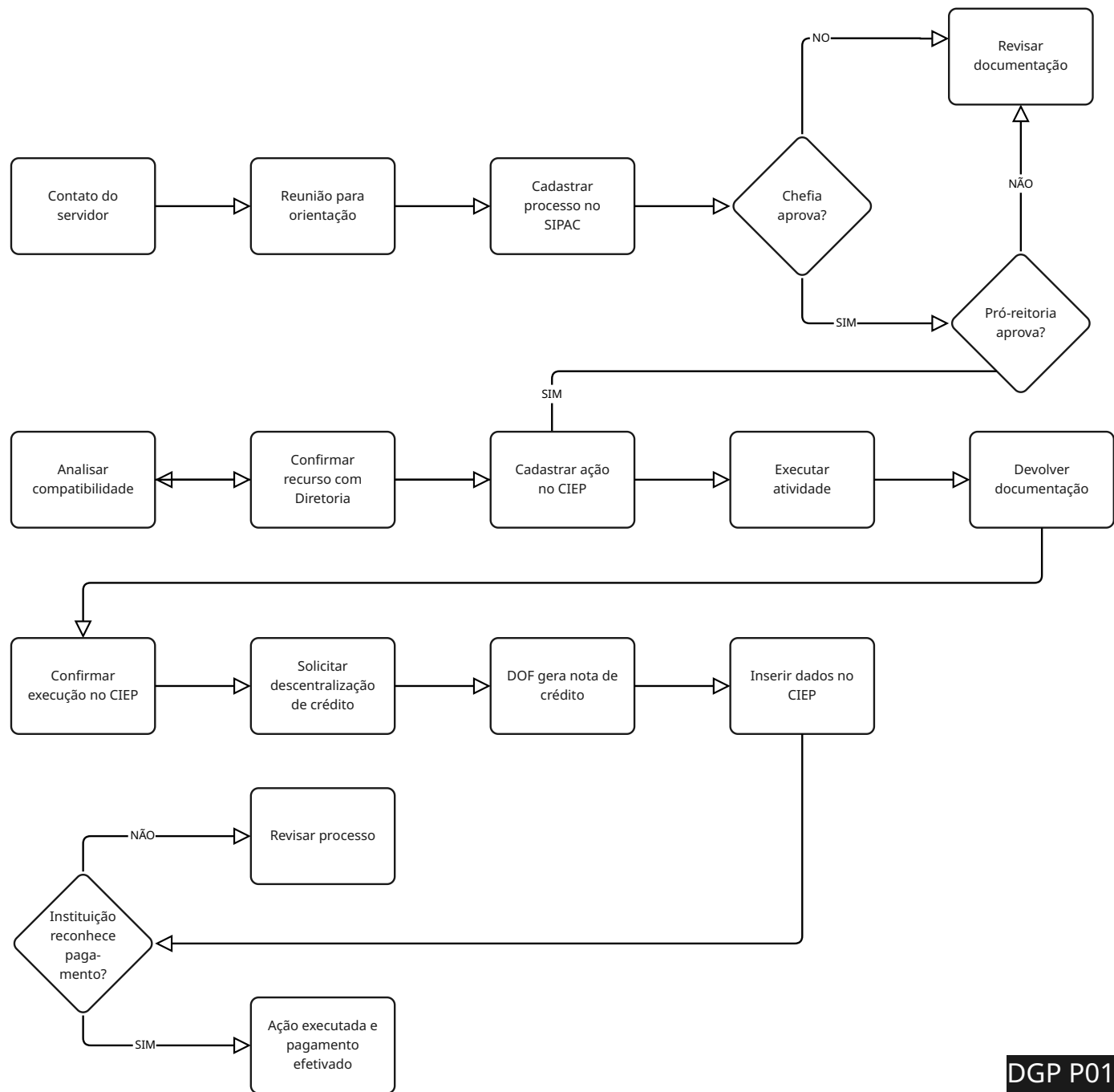
A Diretoria de Gestão de Pessoas foi representada por dois grupos, que mapearam processos relacionados a ações de desenvolvimento e à efetivação de aposentadorias. Os processos estão vinculados ao macroprocesso “Suporte” e ao processo de negócio “Gestão de Pessoas”. Os relatos a seguir descrevem os fluxos construídos coletivamente pelos participantes.

DGP 01

Ação de desenvolvimento com pagamento por JEC



Este processo descreve as etapas para viabilizar capacitações internas com pagamento via Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso (JEC). Inicia-se com a solicitação de capacitação, passa pela abertura do processo no SIPAC, análise da proposta, validação institucional e cadastro da ação no sistema nacional da JEC (CIEP). Após a realização da atividade, a equipe de capacitação válida a execução e encaminha os documentos para pagamento. O processo é ostensivo, segue normativas como a IN nº 12/2023 e o Decreto nº 11.069, e possui código arquivístico 024.129.

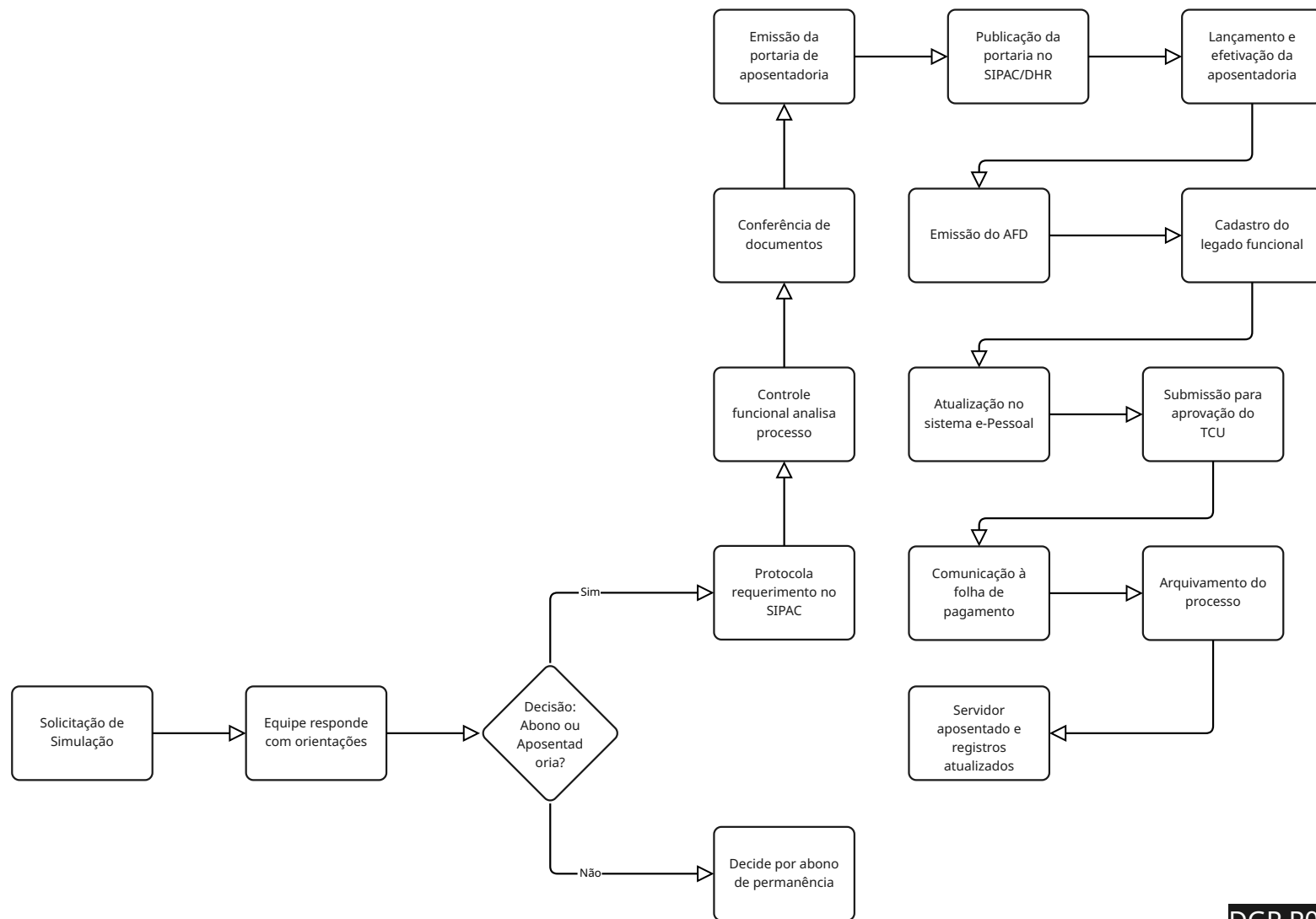


DGP 02

Solicitação de aposentadoria



O processo começa com o pedido de simulação de aposentadoria por parte do servidor, seguido pelo protocolo formal via SIPAC. A equipe da Gerência de Direitos e Benefícios analisa a documentação com base na Portaria nº 10.360/2022, e emite a portaria de aposentadoria, que é registrada no sistema e comunicada ao controle funcional. Em seguida, são realizados procedimentos complementares, como emissão do AFD, atualização do e-Pessoal e submissão ao TCU. O fluxo foi descrito com domínio técnico e atenção às etapas de sigilo e registro institucional.



Grupo
***Diretoria de Pesquisa e Pós-
Graduação (PESQUISA)***



A equipe da Diretoria de Pesquisa foi responsável pelo mapeamento de dois processos vinculados ao macroprocesso “Realização da pesquisa, produção de conhecimento e transferência de tecnologia”. Ambos os fluxos envolvem a formalização de ações relacionadas à pesquisa científica e à articulação institucional com outros setores.

PESQUISA 01

Homologar grupos de pesquisa

PESQUISA

Processo em Foco.
Mapear para Conectar.

1. Identificação e Arquitetura do Processo

Macro-processo: [Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

Processo de Negócio: [Sticker: Processo de homologação de grupo de pesquisa]

Processo de Trabalho: [Sticker: Fluxo de trabalho de homologação de grupo de pesquisa]

Unidade Responsável: [Sticker: Coordenação de Pesquisa]

Data da Última Atualização: [Sticker: 12/01/2020]

2. Fluxo do Processo e Base Legal

Passo 1: Nome da atividade + Quem executa + Ferramenta/sistema usado + Fundamentação Legal.

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: E-mail]

[Sticker: Orientações sobre o processo]

Passo 2: Nome da atividade + Quem executa + Ferramenta/sistema usado + Fundamentação Legal.

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

Passo 3: Nome da atividade + Quem executa + Ferramenta/sistema usado + Fundamentação Legal.

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

3. Insumos, Resultados e Documentação

Insumos (Entradas): O que é necessário para iniciar o processo?

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

Código Arquivístico: (Código de classificação conforme normas do IPSC).

Restrição de Acesso: (Se os documentos são sigilosos, públicos ou com acesso restrito).

Resultados (Saídas): O que o processo entrega?

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

4. Descrição das Atividades (Etapas do processo)

Atividade: Nome da atividade.

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

Descrição: Passo a passo detalhado.

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

Artefatos Utilizados: Formulários, recibos, minuta etc.

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

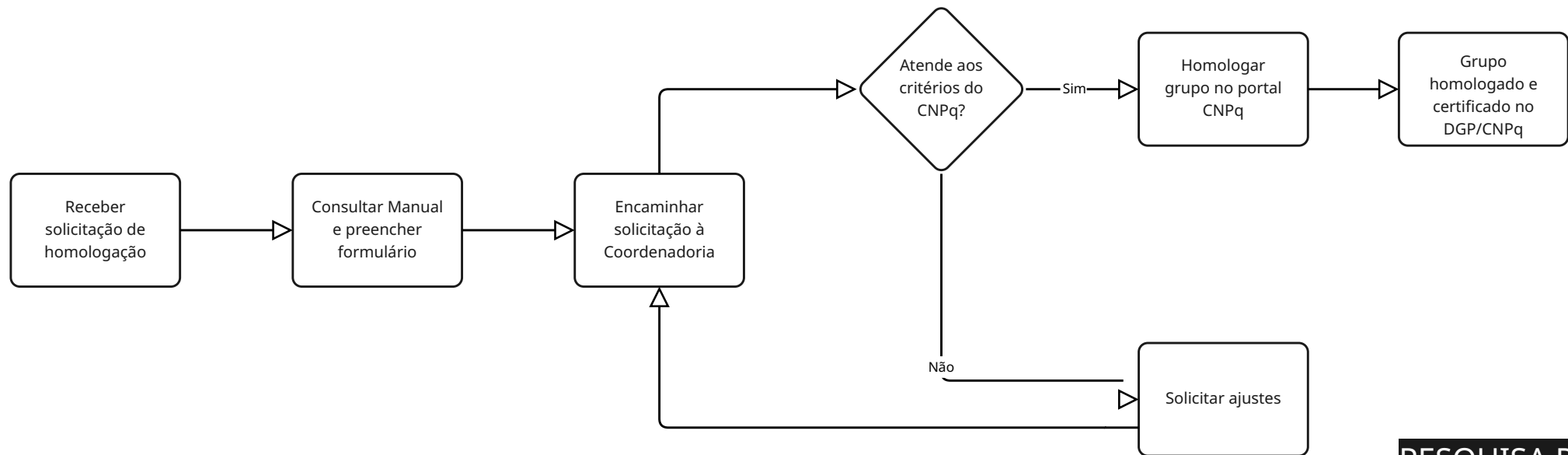
Responsável: Cargo ou setor responsável pela execução.

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

[Sticker: Solicitação de homologação de grupo de pesquisa]

O processo começa com a solicitação do pesquisador, enviada à Coordenação de Pesquisa, que realiza a análise com base nos critérios do CNPq. Após eventuais ajustes, a homologação é feita diretamente no Diretório de Grupos de Pesquisa. O principal instrumento de apoio é o manual interno produzido pela coordenação. O fluxo é inteiramente digital e não possui restrições de acesso.



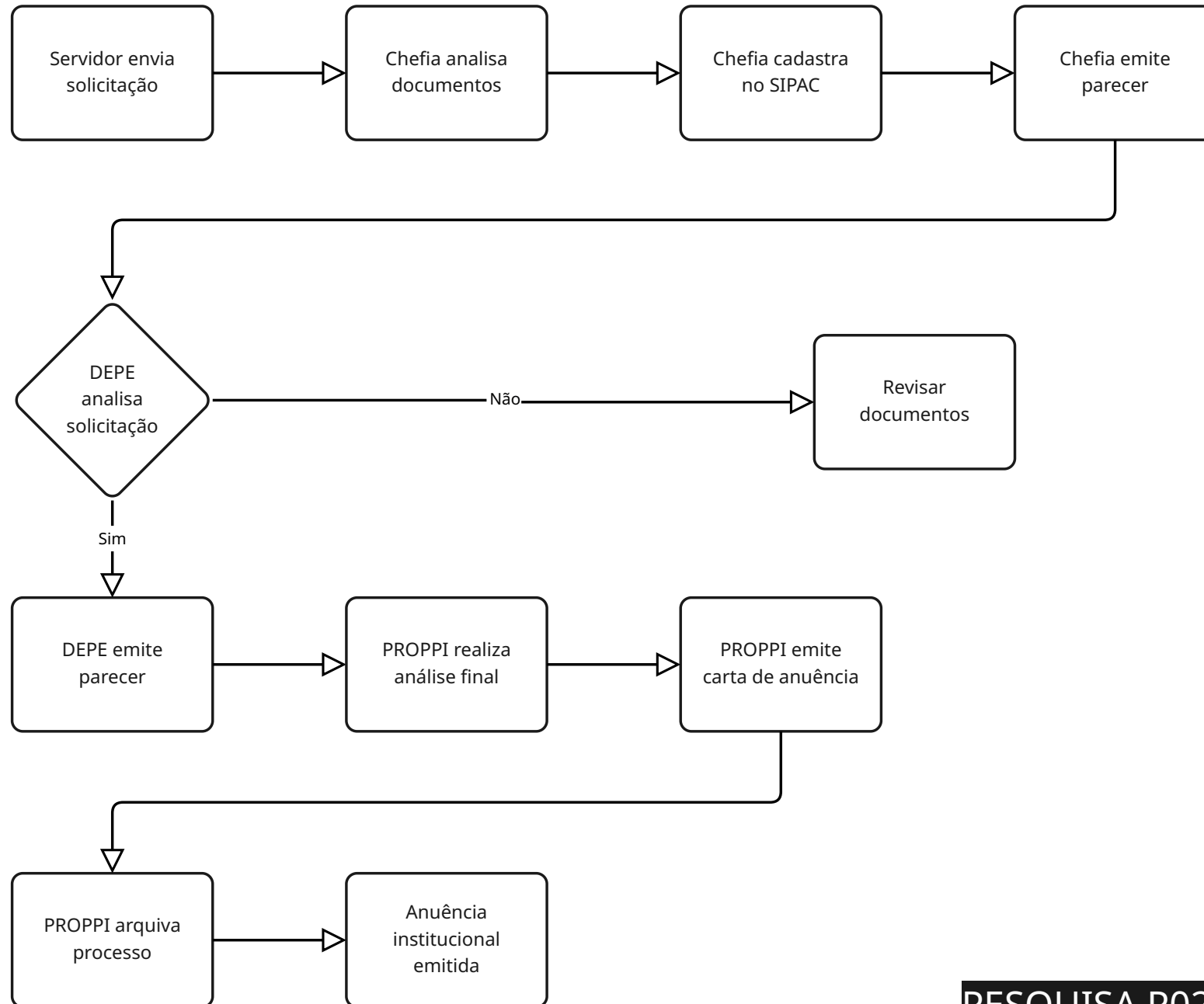
PESQUISA P01

PESQUISA 02

Solicitar autorização para participação em projeto ou edital externo



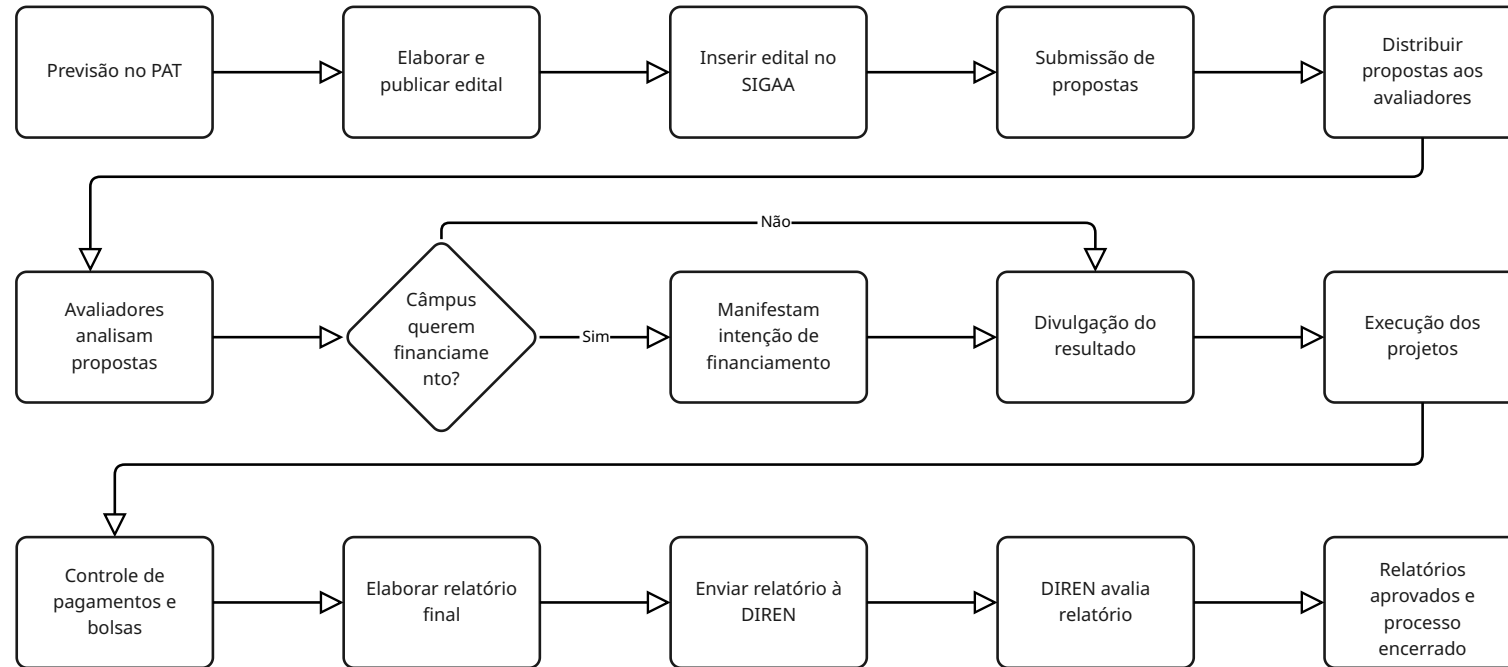
O servidor interessado envia à chefia imediata os documentos obrigatórios, que são analisados e protocolados no SIPAC. A solicitação é então encaminhada ao DEPE e, posteriormente, à PROPPI, que emite a carta de anuência e arquiva o processo. A base legal envolve diversas resoluções internas e leis federais, e o processo exige articulação entre diferentes níveis institucionais. Parte do conteúdo é considerado sensível, sendo o processo classificado como restrito.



Grupo
Diretoria de Ensino (DIREN)



A equipe da DIREN mapeou um processo vinculado ao macroprocesso “Matrícula e Conclusão” e ao processo de negócio “Projetar e entregar atividades e projetos de ensino”. O fluxo descrito contempla desde a previsão orçamentária até a finalização da prestação de contas dos projetos.



DIREN P01

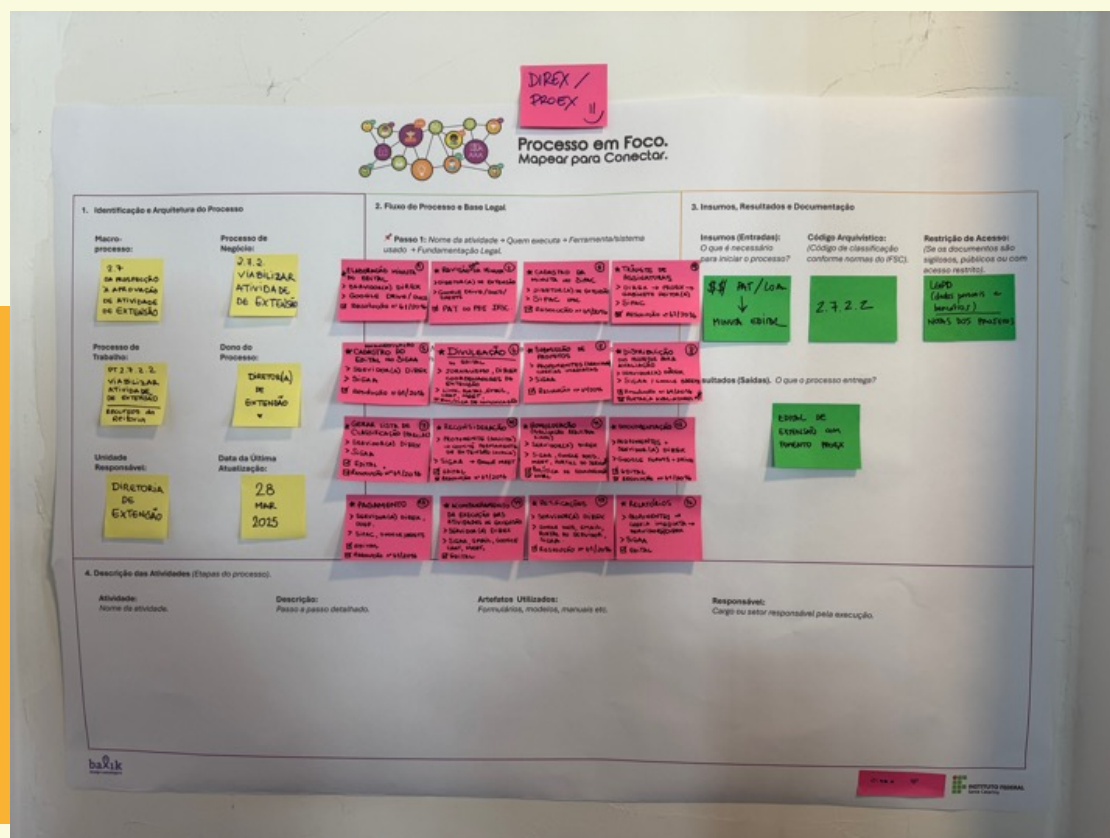
Grupo
Diretoria de Extensão (DIREX)



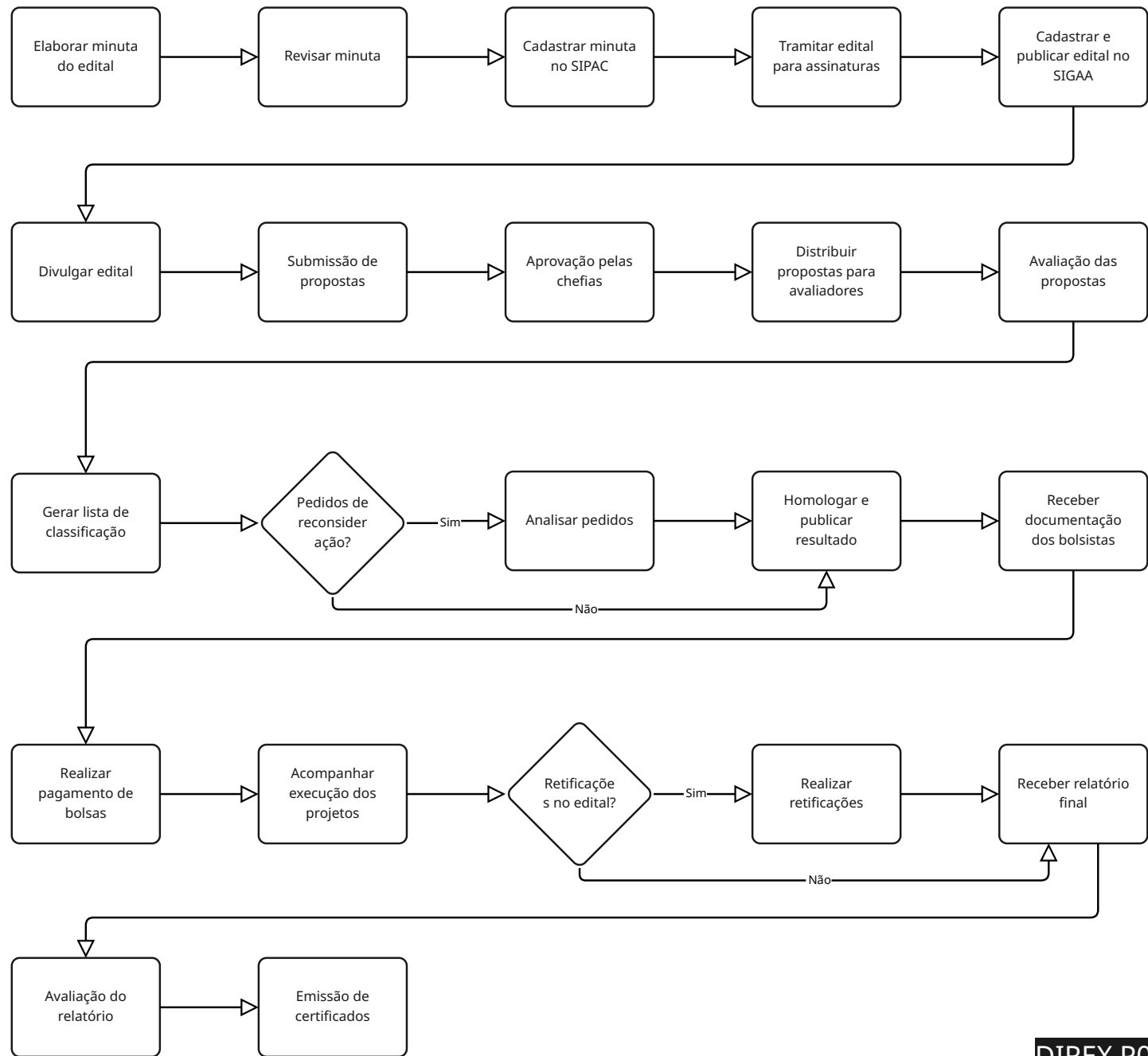
A equipe da Diretoria de Extensão mapeou três variações do processo “Viabilizar atividade de extensão”, todas vinculadas ao macroprocesso “Da prospecção à aprovação da atividade de extensão”. Os fluxos descrevem diferentes configurações de editais de extensão — com ou sem fomento, realizados pela Reitoria ou pelos câmpus — e evidenciam a complexidade e capilaridade das ações de extensão no IFSC.

DIREX 01

Viabilizar atividade de extensão com recursos da Reitoria



Este processo contempla todas as etapas de editais promovidos pela Reitoria, desde a elaboração da minuta até a emissão de certificados. Inclui tramitações no SIPAC, designação de avaliadores, análise de recursos, homologação, acompanhamento da execução e prestação de contas. Os bolsistas enviam documentos via formulários online, e o pagamento é viabilizado com apoio do Departamento de Orçamento e Finanças. A DIREX realiza suporte contínuo e atua como articuladora entre as áreas. O grupo destacou o alto volume e a responsabilidade institucional envolvida.

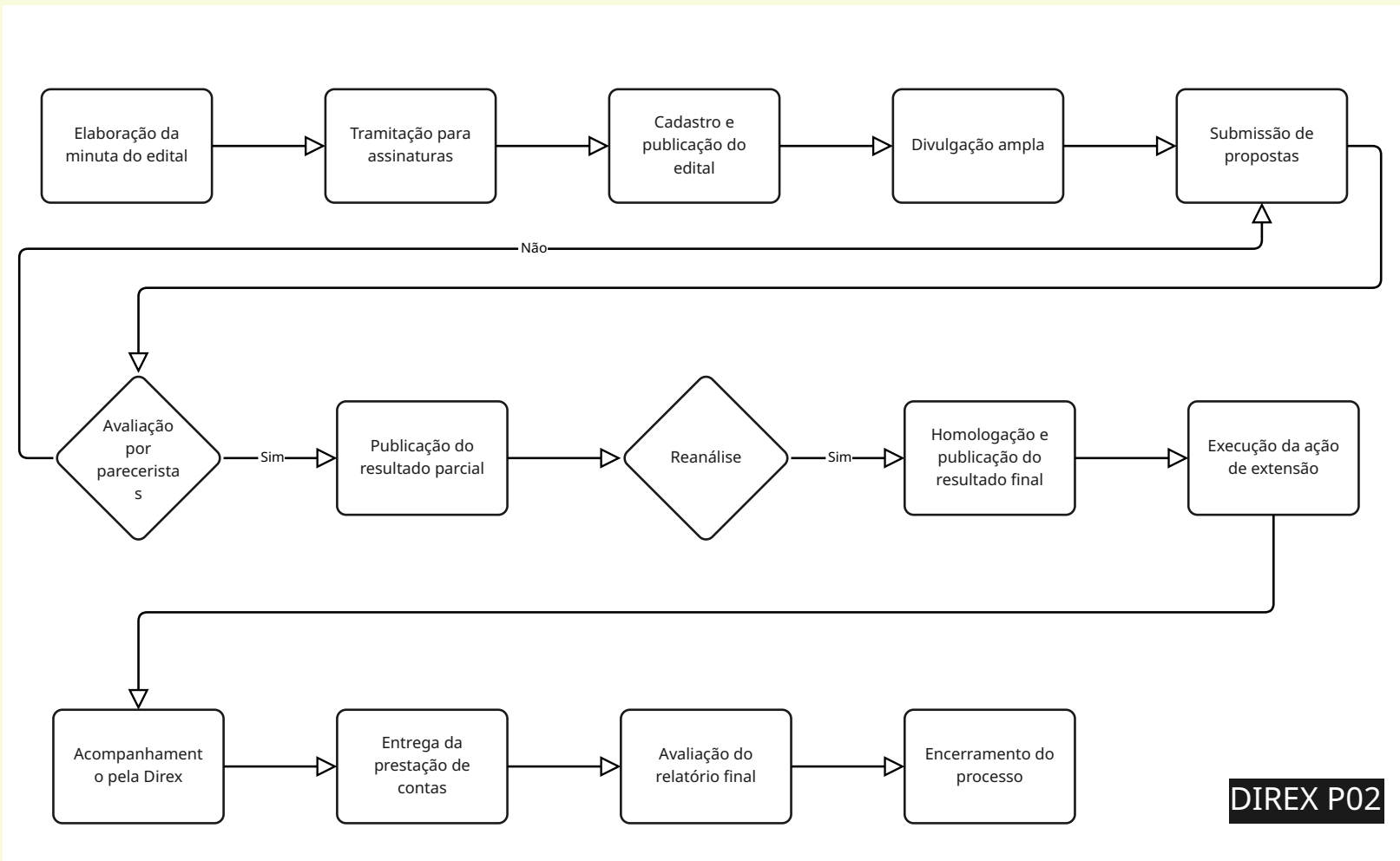


DIREX 02

Viabilizar atividade de extensão
com fomento e execução



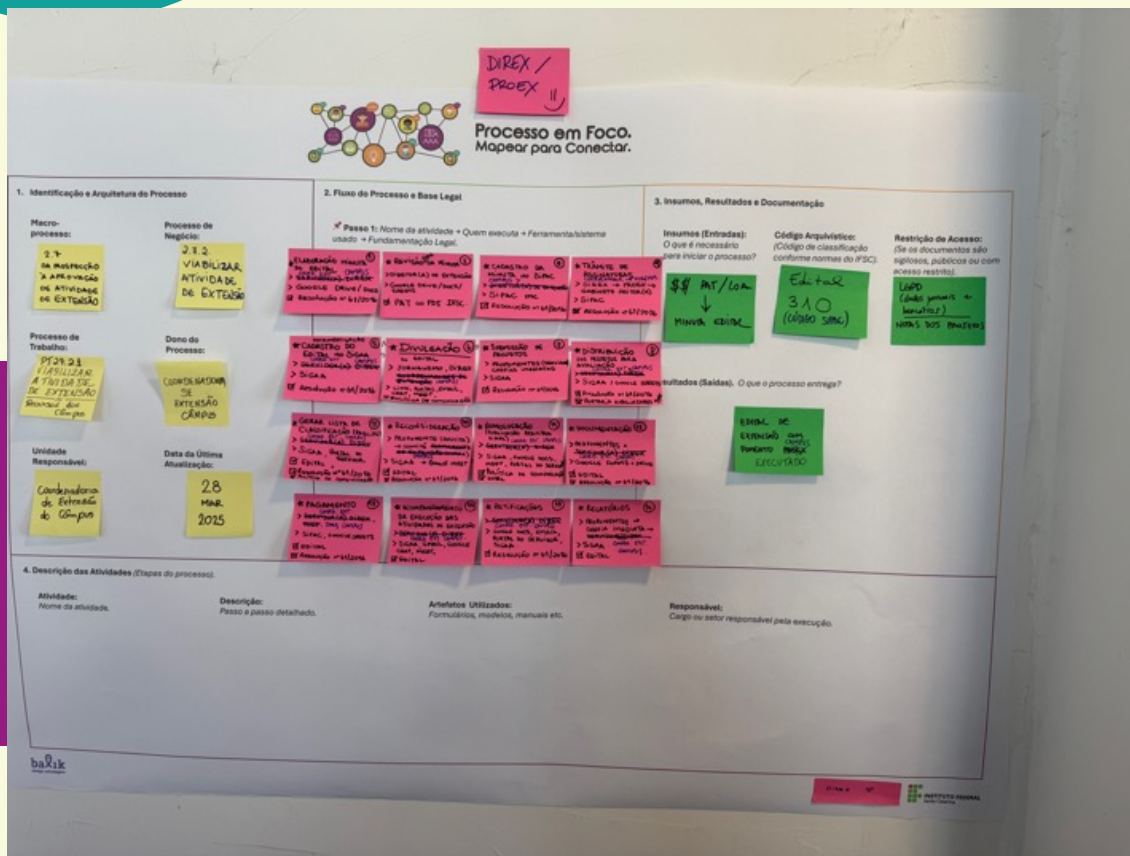
Trata-se de uma variação do processo anterior, com foco em editais que preveem não só a seleção de propostas, mas também o fomento à execução das ações. Após a homologação, são incluídas etapas de execução, acompanhamento, prestação de contas parcial e final, avaliação do relatório final e encerramento formal da ação. O produto final não é apenas o edital, mas a entrega concreta das ações de extensão financiadas, com avaliação institucional.



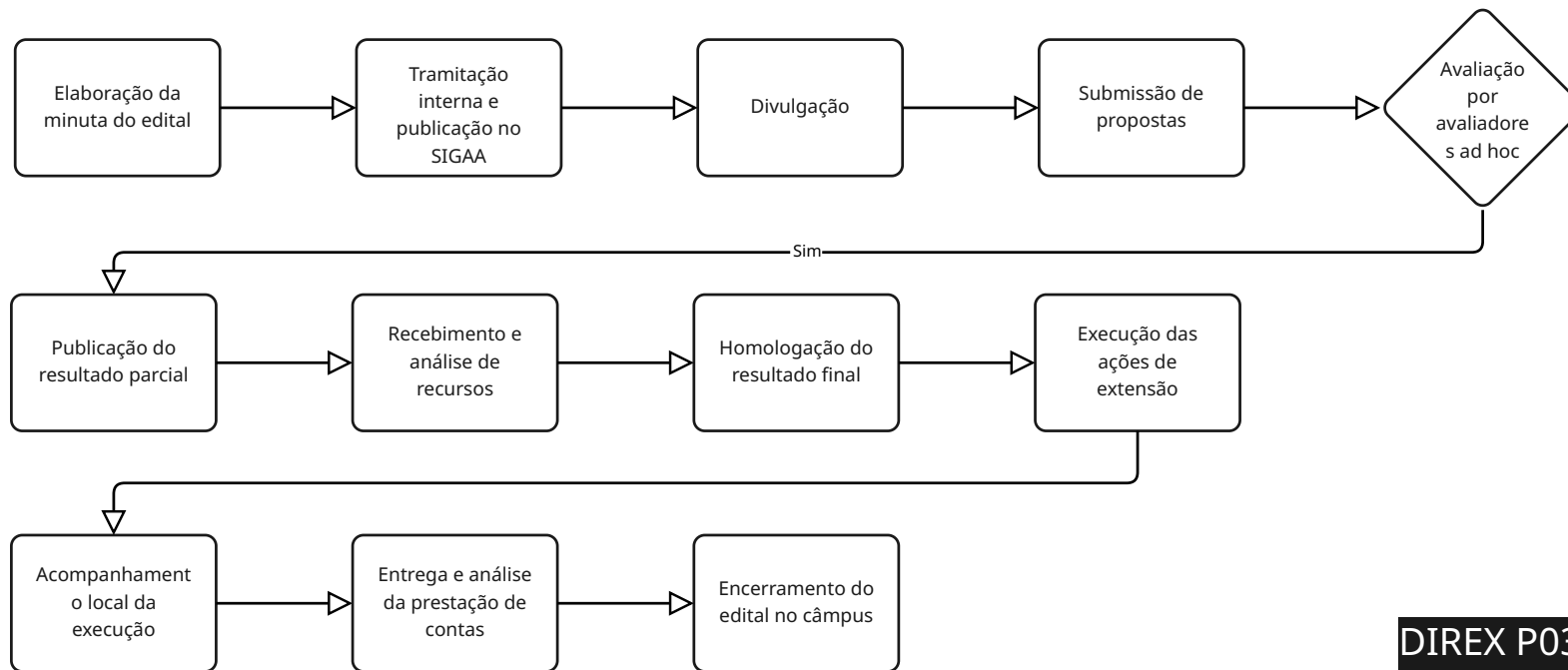
DIREX P02

DIREX 03

Viabilizar atividade de extensão no campus



Neste processo, a responsabilidade pela condução do edital é da Coordenação de Extensão do campus. O fluxo segue lógica semelhante ao da Reitoria, mas com decisões descentralizadas: desde a elaboração e divulgação até a execução dos projetos com fomento local e homologação final. O grupo destacou que a base normativa é comum aos dois níveis (PAT, Resolução nº 61/2016), mas a operacionalização é inteiramente local, evidenciando a autonomia dos campus na gestão das ações de extensão.



DIREX P03

Grupo
Polo de Inovação



O Polo de Inovação participou da oficina com dois grupos, responsáveis por mapear processos vinculados ao macroprocesso “Da prospecção à aprovação de projetos de PDI ou prestação de serviços tecnológicos”. Os fluxos detalham etapas desde a captação de demandas junto a empresas até a formalização jurídica dos projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação (PDI) conduzidos pelo IFSC.

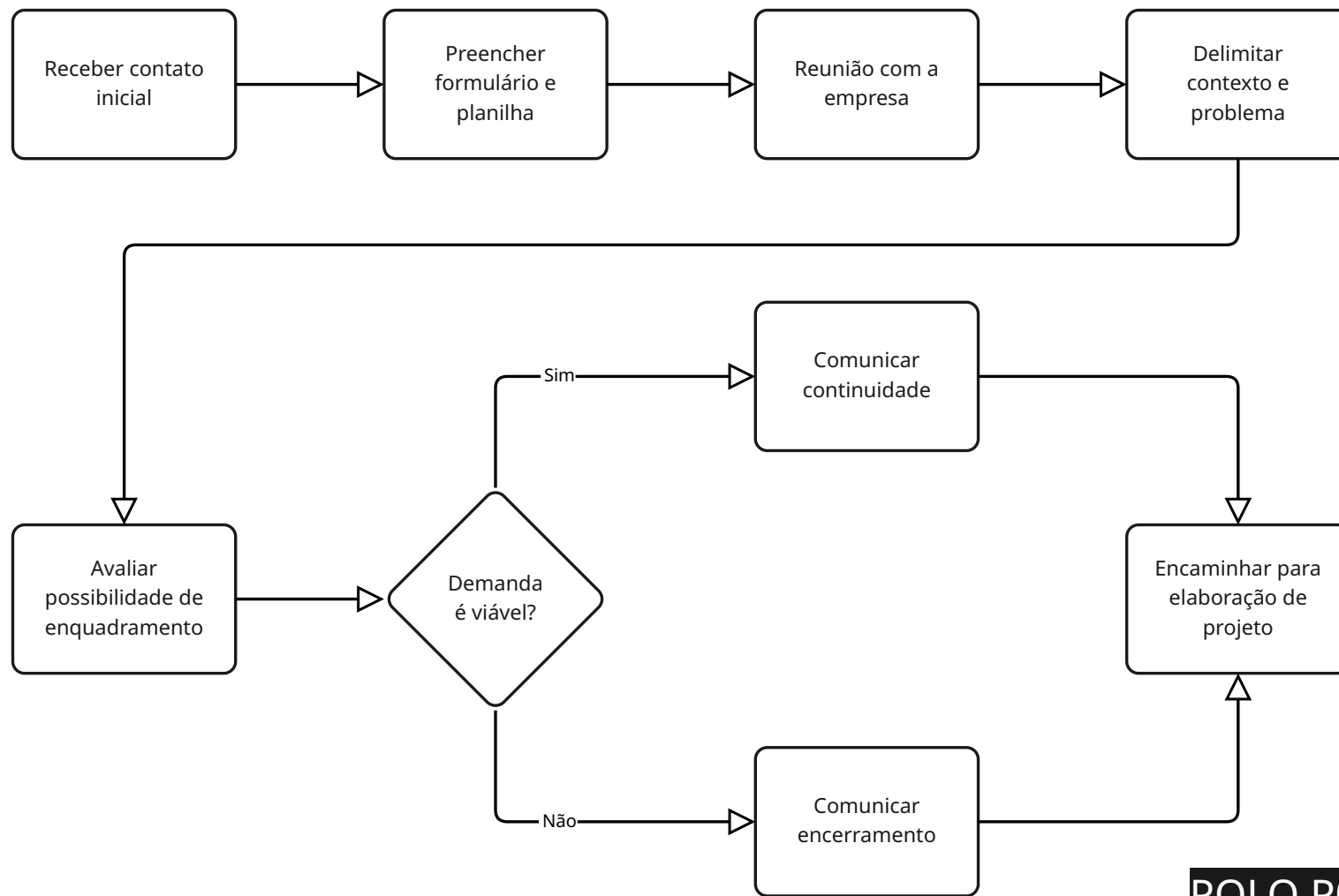
POLO 01

Prospectar projeto de PDI

The form is divided into four main sections:

- 1. Identificação e Arquitetura do Processo**
 - Macro-processo:** 1.5 De acordo com o PDI, a avaliação de requisitos é realizada.
 - Processo de Negócio:** [Sticky note]
 - Processo de Trabalho:** 2.4.21 Registra-se o PDI.
 - Unidade Responsável:** [Sticky note]
 - Dono do Processo:** [Sticky note]
 - Data da Última Atualização:** [Sticky note]
- 2. Fluxo do Processo e Base Legal**
 - Passo 1:** Nome do processo = [Sticky note]
 - Passo 2:** [Sticky note]
 - Passo 3:** [Sticky note]
 - Passo 4:** [Sticky note]
 - Passo 5:** [Sticky note]
 - Passo 6:** [Sticky note]
 - Passo 7:** [Sticky note]
 - Passo 8:** [Sticky note]
 - Passo 9:** [Sticky note]
 - Passo 10:** [Sticky note]
 - Passo 11:** [Sticky note]
 - Passo 12:** [Sticky note]
 - Passo 13:** [Sticky note]
 - Passo 14:** [Sticky note]
 - Passo 15:** [Sticky note]
 - Passo 16:** [Sticky note]
 - Passo 17:** [Sticky note]
 - Passo 18:** [Sticky note]
 - Passo 19:** [Sticky note]
 - Passo 20:** [Sticky note]
 - Passo 21:** [Sticky note]
 - Passo 22:** [Sticky note]
 - Passo 23:** [Sticky note]
 - Passo 24:** [Sticky note]
 - Passo 25:** [Sticky note]
 - Passo 26:** [Sticky note]
 - Passo 27:** [Sticky note]
 - Passo 28:** [Sticky note]
 - Passo 29:** [Sticky note]
 - Passo 30:** [Sticky note]
 - Passo 31:** [Sticky note]
 - Passo 32:** [Sticky note]
 - Passo 33:** [Sticky note]
 - Passo 34:** [Sticky note]
 - Passo 35:** [Sticky note]
 - Passo 36:** [Sticky note]
 - Passo 37:** [Sticky note]
 - Passo 38:** [Sticky note]
 - Passo 39:** [Sticky note]
 - Passo 40:** [Sticky note]
 - Passo 41:** [Sticky note]
 - Passo 42:** [Sticky note]
 - Passo 43:** [Sticky note]
 - Passo 44:** [Sticky note]
 - Passo 45:** [Sticky note]
 - Passo 46:** [Sticky note]
 - Passo 47:** [Sticky note]
 - Passo 48:** [Sticky note]
 - Passo 49:** [Sticky note]
 - Passo 50:** [Sticky note]
 - Passo 51:** [Sticky note]
 - Passo 52:** [Sticky note]
 - Passo 53:** [Sticky note]
 - Passo 54:** [Sticky note]
 - Passo 55:** [Sticky note]
 - Passo 56:** [Sticky note]
 - Passo 57:** [Sticky note]
 - Passo 58:** [Sticky note]
 - Passo 59:** [Sticky note]
 - Passo 60:** [Sticky note]
 - Passo 61:** [Sticky note]
 - Passo 62:** [Sticky note]
 - Passo 63:** [Sticky note]
 - Passo 64:** [Sticky note]
 - Passo 65:** [Sticky note]
 - Passo 66:** [Sticky note]
 - Passo 67:** [Sticky note]
 - Passo 68:** [Sticky note]
 - Passo 69:** [Sticky note]
 - Passo 70:** [Sticky note]
 - Passo 71:** [Sticky note]
 - Passo 72:** [Sticky note]
 - Passo 73:** [Sticky note]
 - Passo 74:** [Sticky note]
 - Passo 75:** [Sticky note]
 - Passo 76:** [Sticky note]
 - Passo 77:** [Sticky note]
 - Passo 78:** [Sticky note]
 - Passo 79:** [Sticky note]
 - Passo 80:** [Sticky note]
 - Passo 81:** [Sticky note]
 - Passo 82:** [Sticky note]
 - Passo 83:** [Sticky note]
 - Passo 84:** [Sticky note]
 - Passo 85:** [Sticky note]
 - Passo 86:** [Sticky note]
 - Passo 87:** [Sticky note]
 - Passo 88:** [Sticky note]
 - Passo 89:** [Sticky note]
 - Passo 90:** [Sticky note]
 - Passo 91:** [Sticky note]
 - Passo 92:** [Sticky note]
 - Passo 93:** [Sticky note]
 - Passo 94:** [Sticky note]
 - Passo 95:** [Sticky note]
 - Passo 96:** [Sticky note]
 - Passo 97:** [Sticky note]
 - Passo 98:** [Sticky note]
 - Passo 99:** [Sticky note]
 - Passo 100:** [Sticky note]
- 3. Insumos, Resultados e Documentação**
 - Insumos (Entradas):** O que é necessário para iniciar o processo?
 - Código Arquivístico:** (Código de classificação conforme normas do IPTSC).
 - Restrição de Acesso:** (Se os documentos são restritos, públicos ou com acesso limitado).
 - Resultados (Saídas):** O que o processo entrega?
- 4. Descrição das Atividades (Etapas do processo)**
 - Atividade:** Nome da atividade.
 - Descrição:** Passo a passo detalhado.
 - Artefatos Utilizados:** Formulários, modelos, manuais etc.
 - Responsável:** Cargo ou setor responsável pela execução.

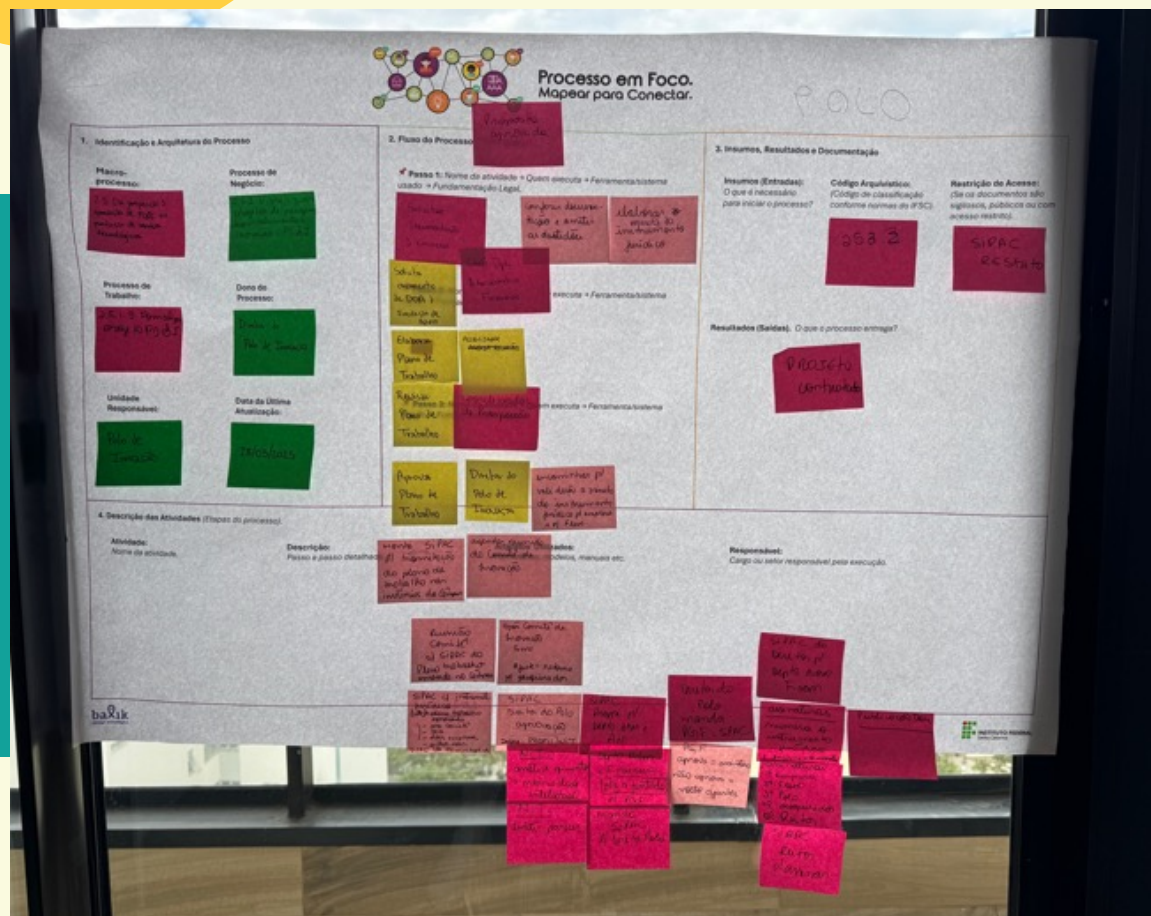
O processo tem início com o contato da empresa, pesquisador ou equipe do Polo, realizado por diferentes canais. É preenchido um formulário de prospecção e registrada a oportunidade em planilha de controle. Em reunião de prospecção, são apresentados o modelo institucional e as possibilidades de atuação. O coordenador de prospecção analisa a viabilidade técnica, define se a demanda pode gerar um projeto de PDI e designa um pesquisador responsável. Caso a prospecção não avance, é encerrada formalmente com comunicação à empresa. O grupo destacou a importância da rastreabilidade e da comunicação clara como elementos-chave para o sucesso do fluxo.



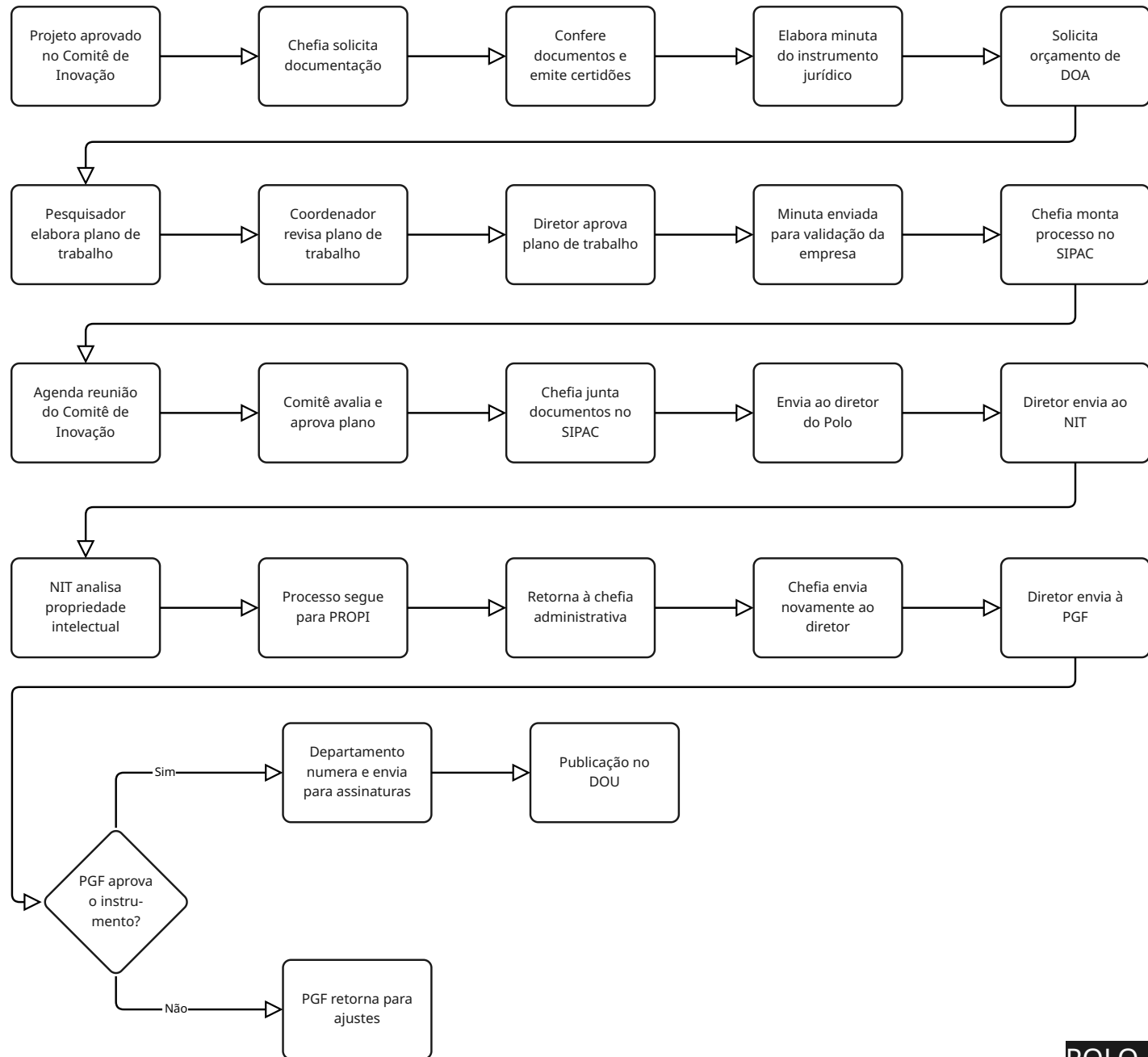
POLO P01

POLO 02

Formalizar projeto de PDI



Este processo descreve as etapas necessárias para a formalização de projetos aprovados, incluindo a construção jurídica e administrativa dos instrumentos. Inicia-se com a conferência documental da empresa contratante, elaboração da minuta jurídica e solicitação de orçamento à fundação de apoio. Em paralelo, o pesquisador elabora o plano de trabalho, que é aprovado internamente e submetido ao Comitê de Inovação. Após a tramitação no SIPAC, o processo passa por análise do NIT (quanto à propriedade intelectual), da PROPI e da PGF. Sendo aprovado, o instrumento é numerado, assinado e publicado no DOU. O fluxo envolve múltiplas instâncias e garante segurança institucional e legal ao projeto.



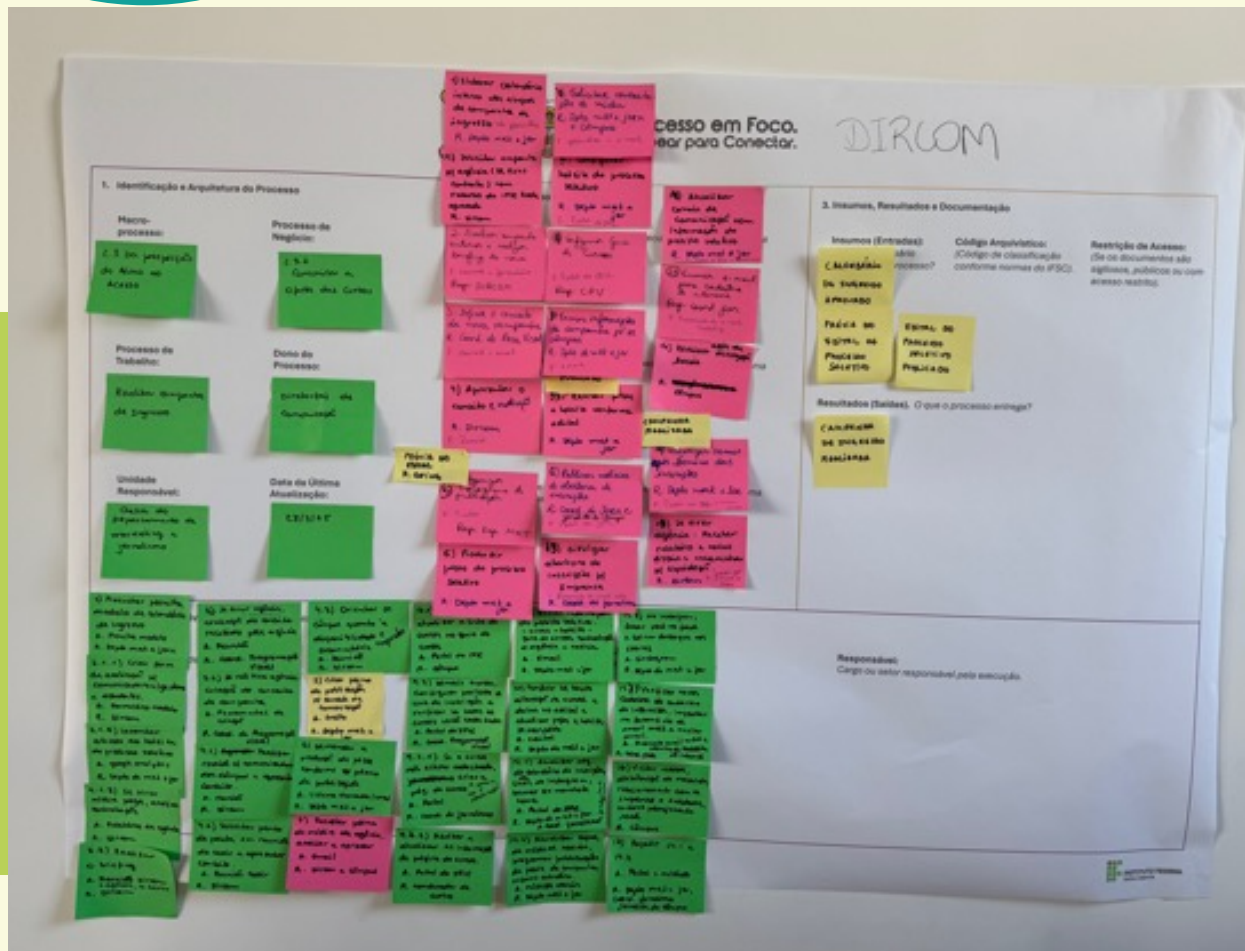
Grupo
Diretoria de Comunicação (DIRCOM)



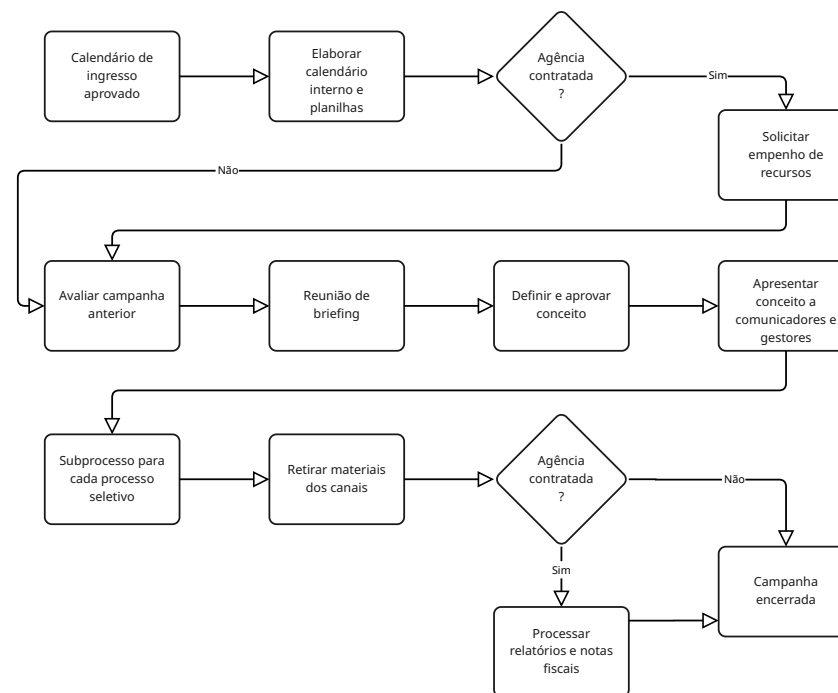
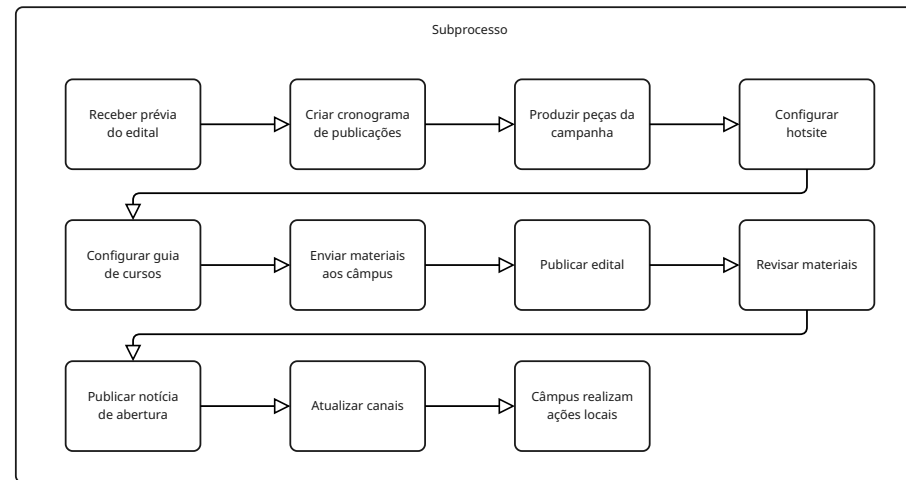
A DIRCOM participou da oficina com três grupos, responsáveis por mapear processos relacionados à comunicação institucional e ao apoio à divulgação da oferta de cursos. Os processos estão vinculados aos macroprocessos “Da prospecção ao acesso” e “Gestão da Comunicação Institucional”, e refletem atividades recorrentes da área, envolvendo tanto ações internas quanto articulações com os câmpus.

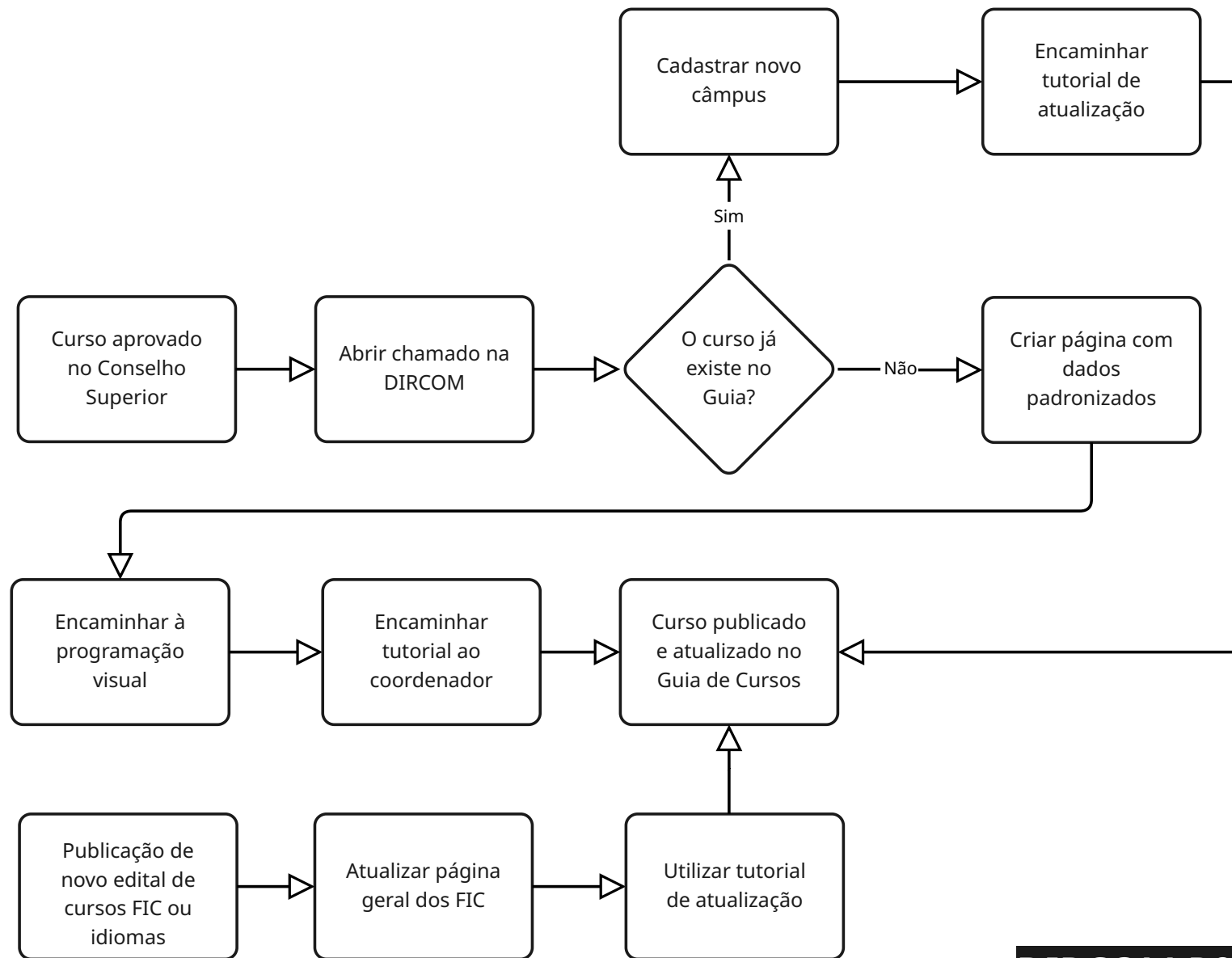
DIRCOM 01

Realizar campanha de ingresso



O processo inicia-se com a definição do calendário interno de ações da campanha, seguido pela avaliação da campanha anterior. A partir dessas análises, é elaborado o briefing e desenvolvido o conceito da nova campanha. Para cada processo seletivo, são produzidas peças (vídeos, artes, spots), estruturado o hot site, enviados materiais aos câmpus e coordenadas as publicações nas mídias institucionais. Ao final, as informações da campanha são retiradas do ar e a agência (se contratada) entrega os relatórios para encerramento e pagamento. O processo envolve diversos canais e fluxos simultâneos com as unidades.





DIRCOM 03

Desenvolver campanhas institucionais de comunicação

Processo em Foco. Mapear para Conectar. DIRCOM

1. Identificação e Arquitetura do Processo

Macro-processo: 1.1. Gestão da Comunicação Institucional

Processo de Trabalho: 1.1.1. Gerenciar Comunicação Institucional

Unidade Responsável: Secretaria de Apoio Legal

Data da Última Atualização: 22/11/17

2. Fluxo do Processo e Base Legal

Atividade 1: 1.1.1.1. Identificar a demanda. Quem executa: Função Legal.

Atividade 2: 1.1.1.2. Avaliar a possibilidade de realização da demanda. Quem executa: Função Legal.

Atividade 3: 1.1.1.3. Planejar a campanha. Quem executa: Função Legal.

Atividade 4: 1.1.1.4. Executar a campanha. Quem executa: Função Legal.

Atividade 5: 1.1.1.5. Avaliar os resultados da campanha. Quem executa: Função Legal.

3. Insumos, Resultados e Documentação

Insumos (Entradas): O que é necessário para iniciar o processo? Solicitação ou envio de e-mail.

Código Arquivístico: (Código de classificação conforme normas do AISC).

Restrição de Acesso: (Se os documentos são sigilosos, público ou acesso restrito).

Resultados (Saídas): O que o processo entrega? Campanha Realizada.

4. Descrição das Atividades (Etapas do processo)

Atividade: 1.1.1.1. Identificar a demanda. Descrição: Passo a passo detalhado. 1.1.1.1.1. Receber a demanda. 1.1.1.1.2. Avaliar a possibilidade de realização da demanda. 1.1.1.1.3. Planejar a campanha. 1.1.1.1.4. Executar a campanha. 1.1.1.1.5. Avaliar os resultados da campanha.

Atividade: 1.1.1.2. Avaliar a possibilidade de realização da demanda. Descrição: Passo a passo detalhado. 1.1.1.2.1. Receber a demanda. 1.1.1.2.2. Avaliar a possibilidade de realização da demanda. 1.1.1.2.3. Planejar a campanha. 1.1.1.2.4. Executar a campanha. 1.1.1.2.5. Avaliar os resultados da campanha.

Atividade: 1.1.1.3. Planejar a campanha. Descrição: Passo a passo detalhado. 1.1.1.3.1. Receber a demanda. 1.1.1.3.2. Avaliar a possibilidade de realização da demanda. 1.1.1.3.3. Planejar a campanha. 1.1.1.3.4. Executar a campanha. 1.1.1.3.5. Avaliar os resultados da campanha.

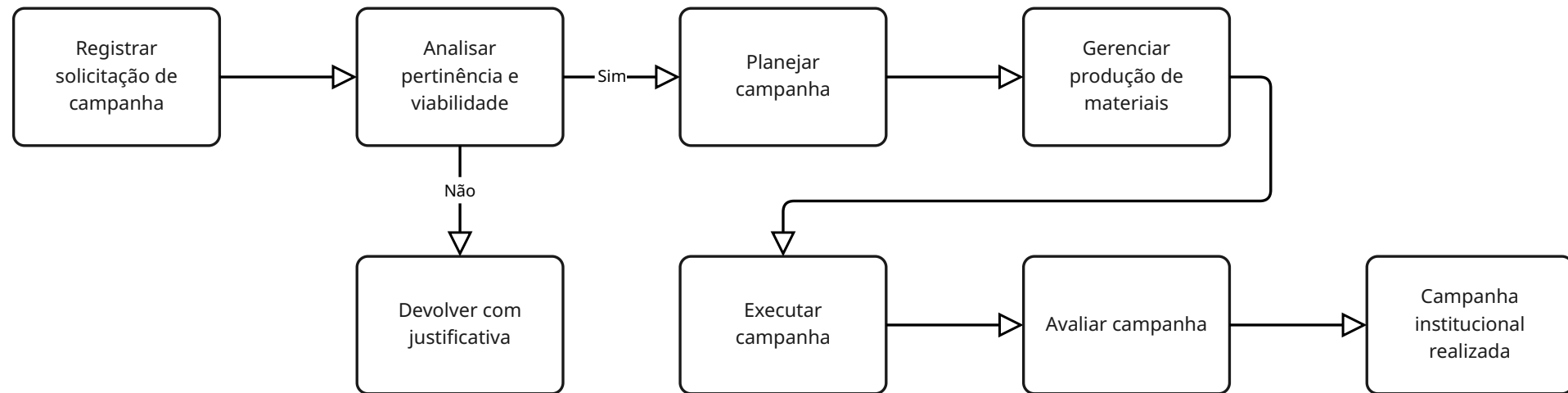
Atividade: 1.1.1.4. Executar a campanha. Descrição: Passo a passo detalhado. 1.1.1.4.1. Receber a demanda. 1.1.1.4.2. Avaliar a possibilidade de realização da demanda. 1.1.1.4.3. Planejar a campanha. 1.1.1.4.4. Executar a campanha. 1.1.1.4.5. Avaliar os resultados da campanha.

Atividade: 1.1.1.5. Avaliar os resultados da campanha. Descrição: Passo a passo detalhado. 1.1.1.5.1. Receber a demanda. 1.1.1.5.2. Avaliar a possibilidade de realização da demanda. 1.1.1.5.3. Planejar a campanha. 1.1.1.5.4. Executar a campanha. 1.1.1.5.5. Avaliar os resultados da campanha.

Artefatos Utilizados: Formulários, modelos, manuais etc.

Responsável: Cargo ou setor responsável pela execução.

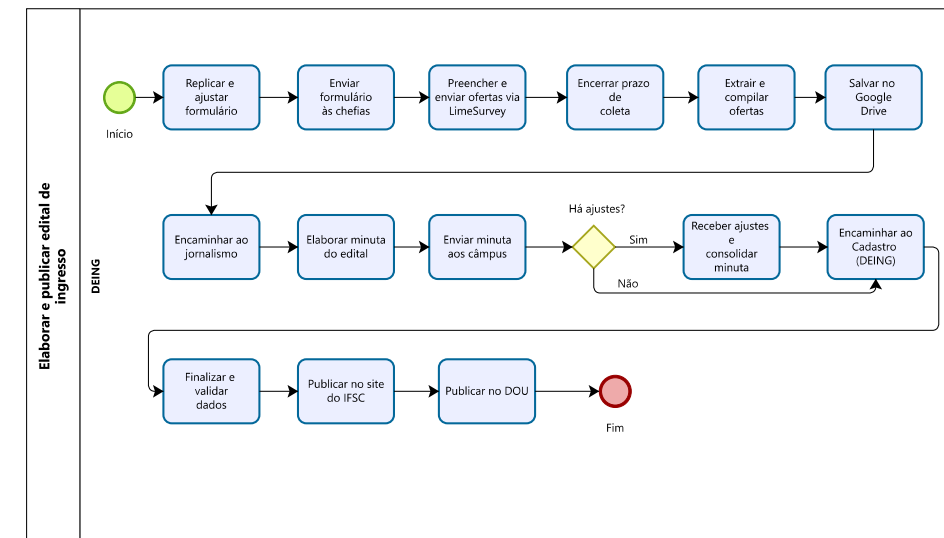
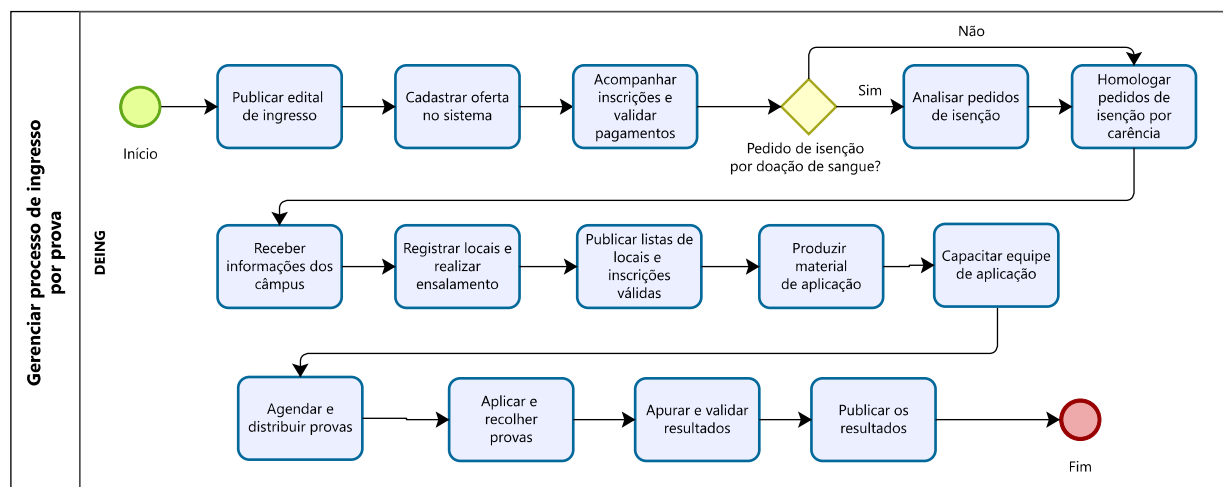
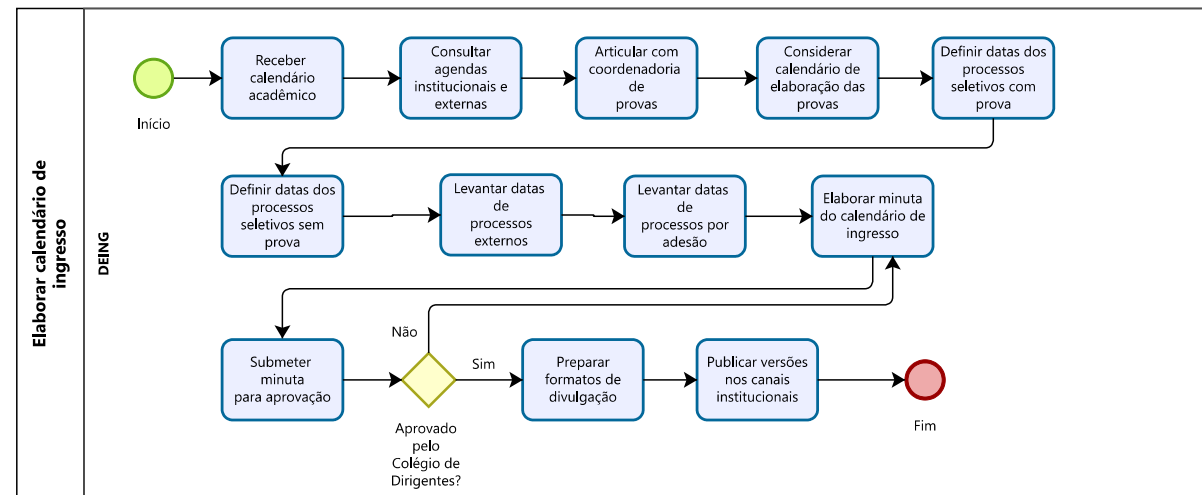
O processo inicia-se com a solicitação de campanha via sistema de chamados. A DIRCOM avalia a viabilidade e pertinência da demanda. Se aprovada, é feito o planejamento com definição de cronograma, materiais e insumos necessários. As áreas técnicas envolvidas contribuem com informações, e a equipe de comunicação realiza ou acompanha a produção dos materiais. A execução da campanha pode ser feita pela DIRCOM ou pela unidade solicitante. Ao final, é realizada uma avaliação conjunta da ação. O produto final é a campanha institucional planejada, executada e avaliada.



DIRCOM P03

Fase 04
Transposição
para o Bizagi

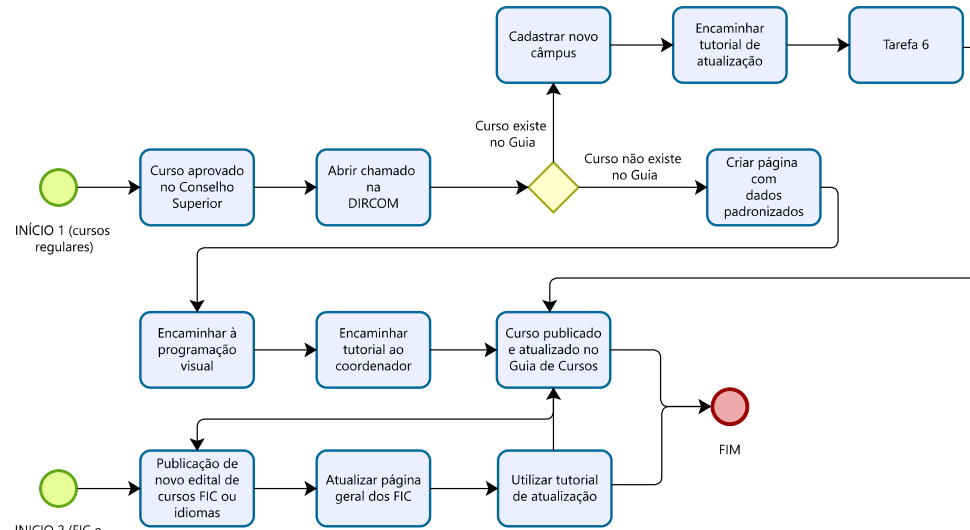
Nesta fase, os fluxos mapeados foram transpostos para a ferramenta **Bizagi**, consolidando visualmente os processos priorizados. O objetivo foi estruturar os registros para facilitar a leitura e o entendimento por parte das equipes envolvidas. Esta etapa marca a formalização dos fluxogramas para validação com os grupos nas **oficinas online** (etapa seguinte).



DIRCOM

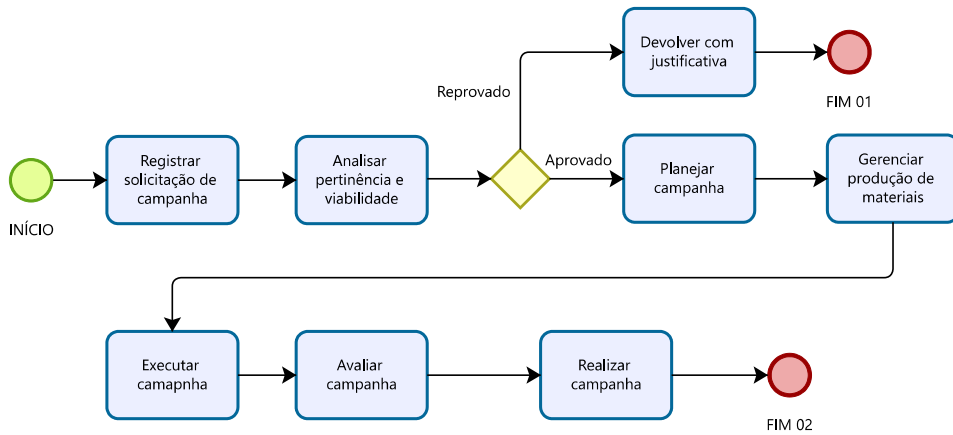
Atualizar o Guia de Cursos no portal do IFSC

DIRCOM



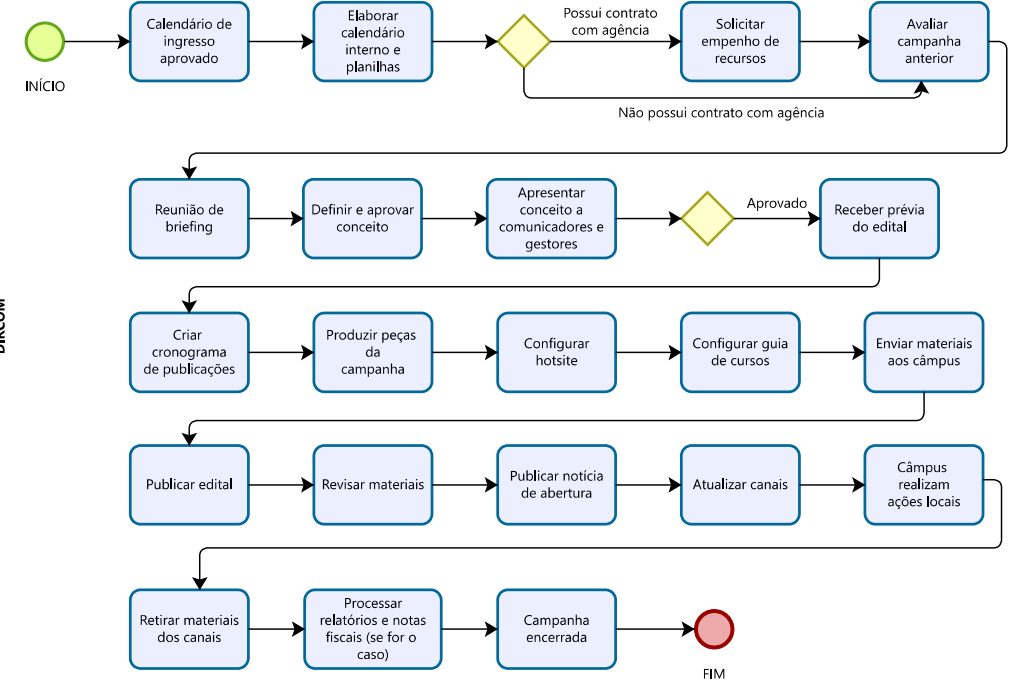
Desenvolver campanhas institucionais de comunicação

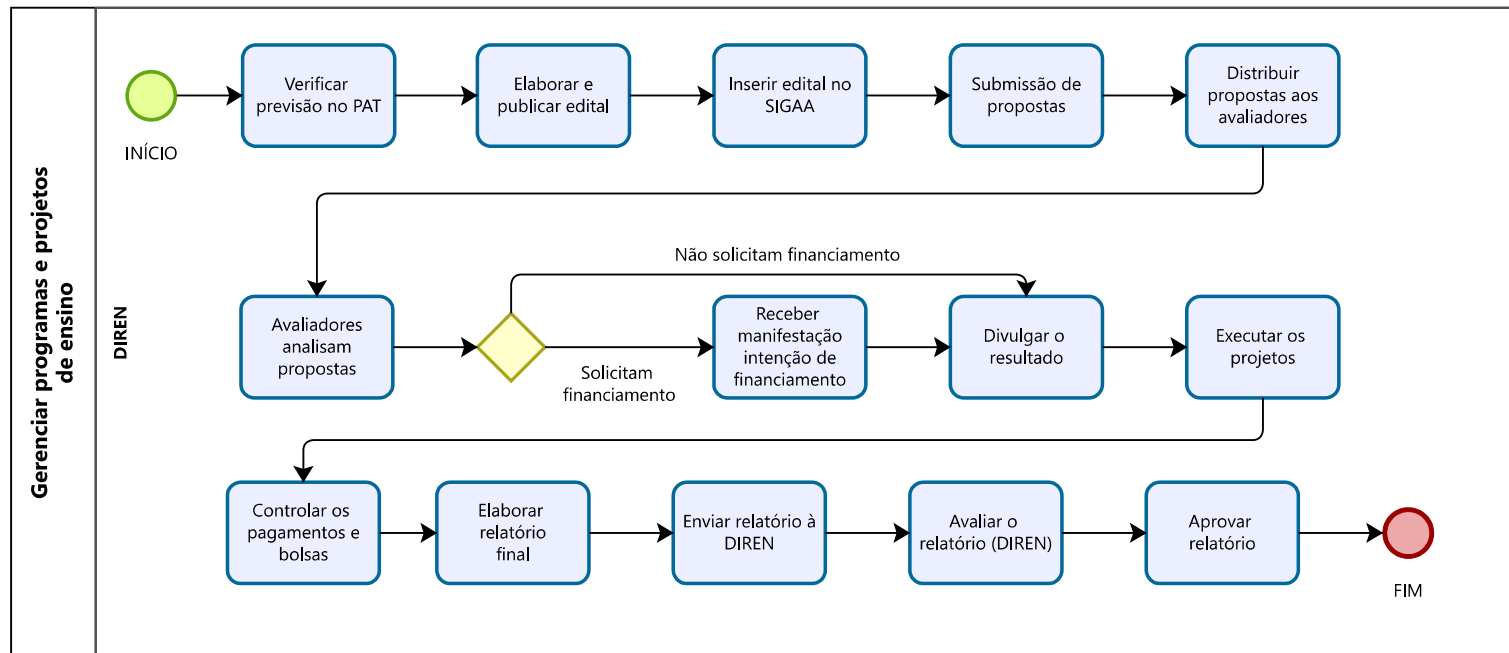
DIRCOM

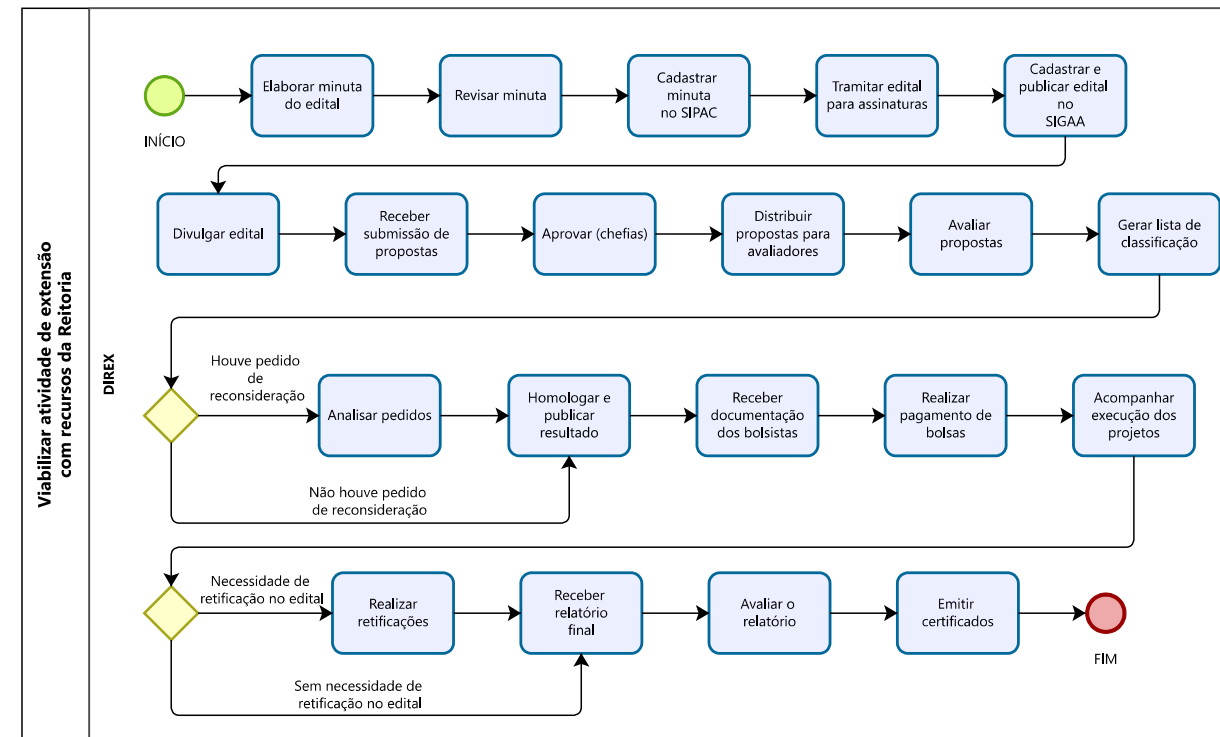
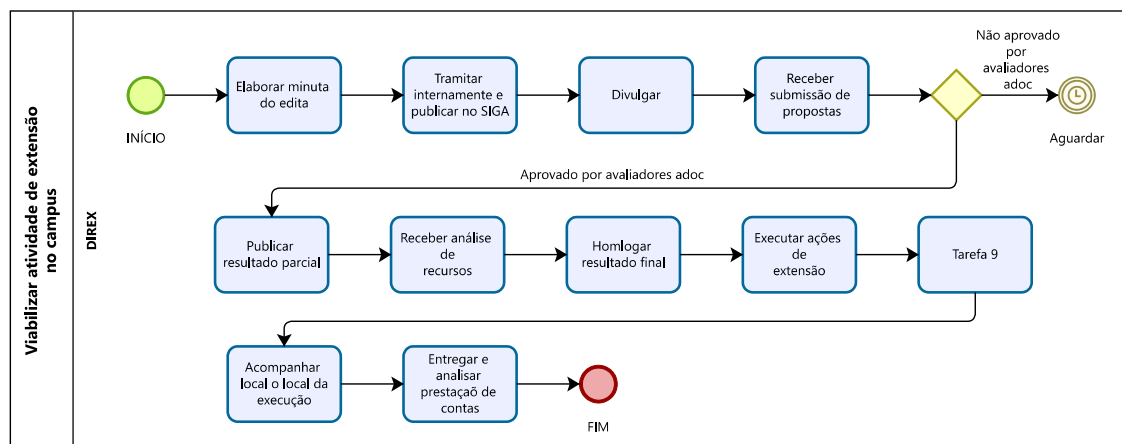
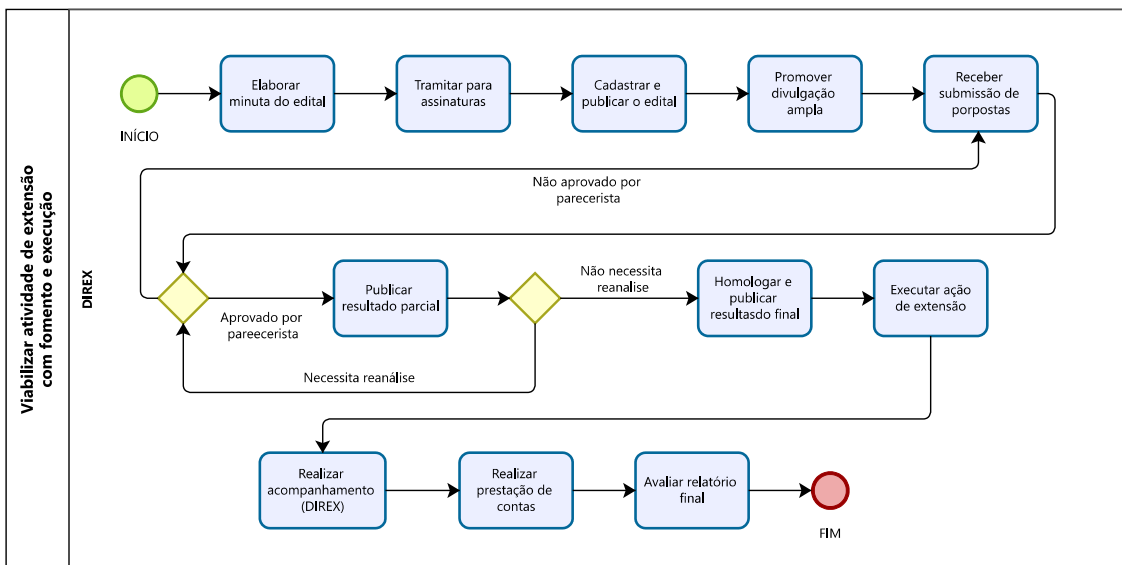


Realizar campanha de ingresso

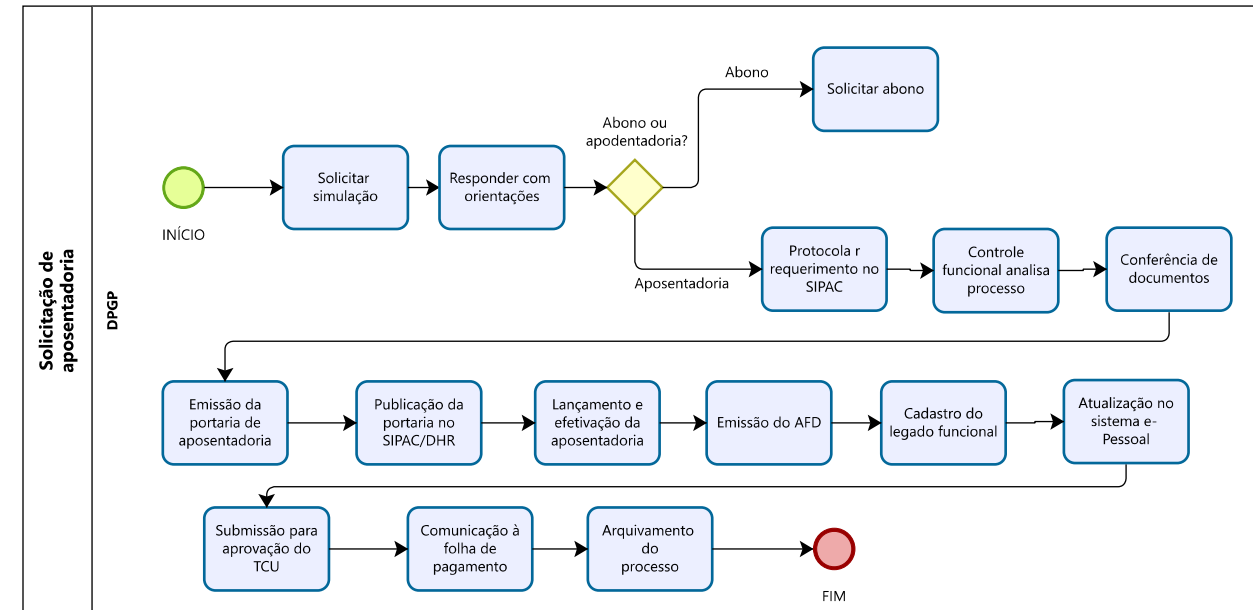
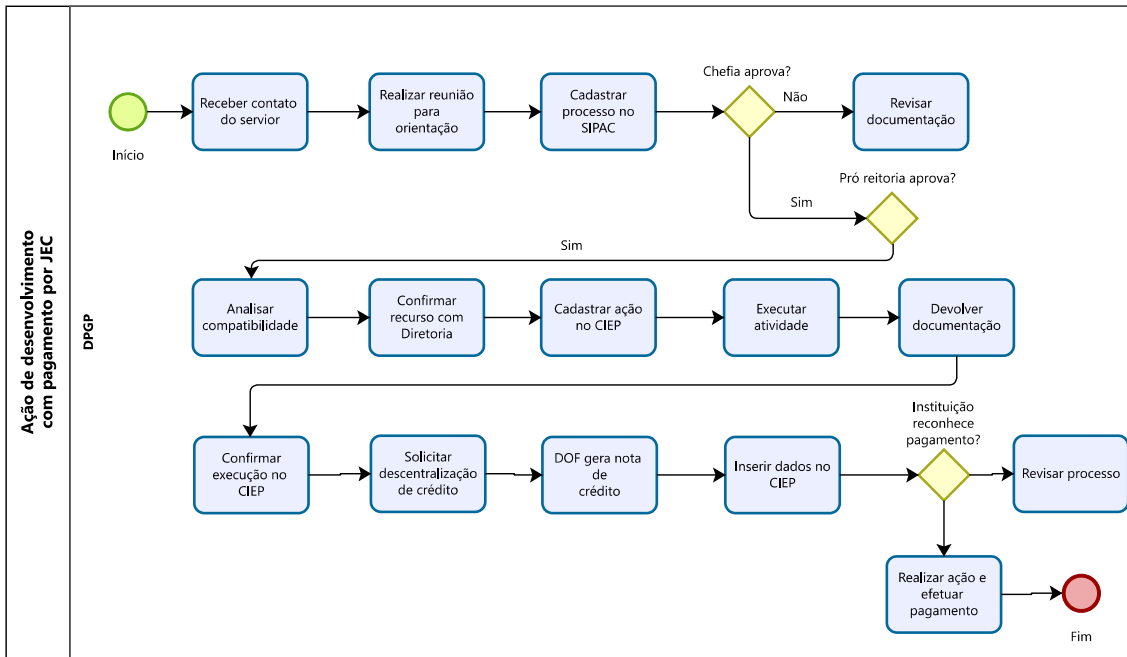
DIRCOM



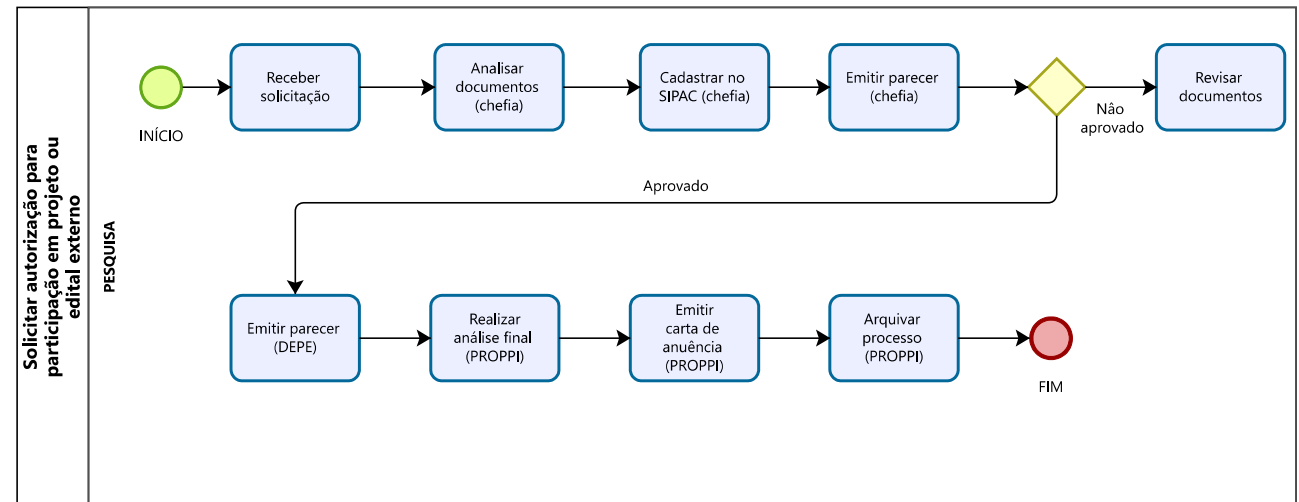
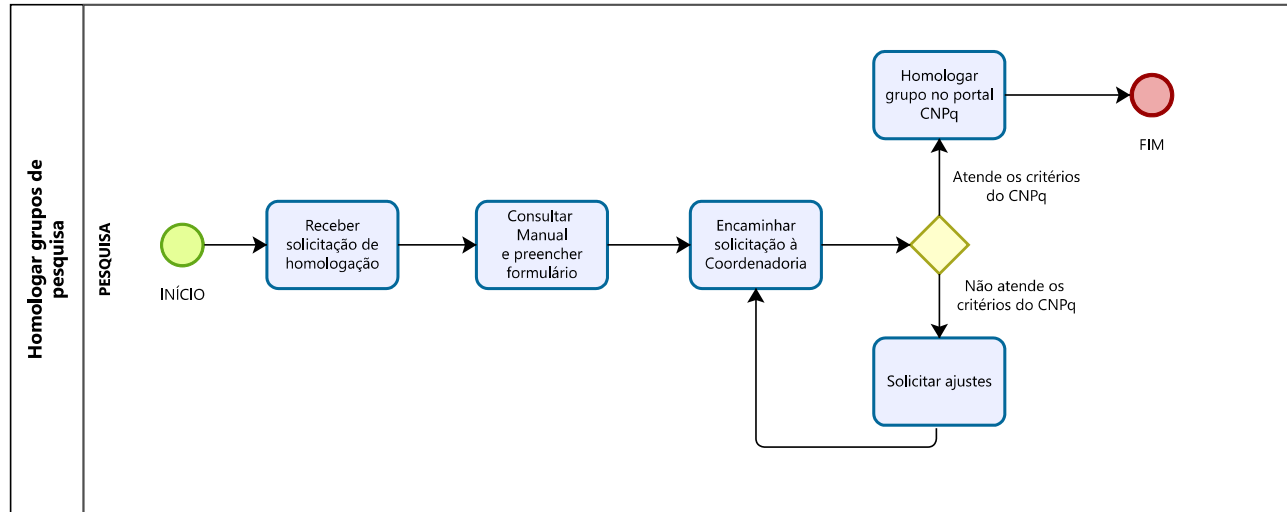




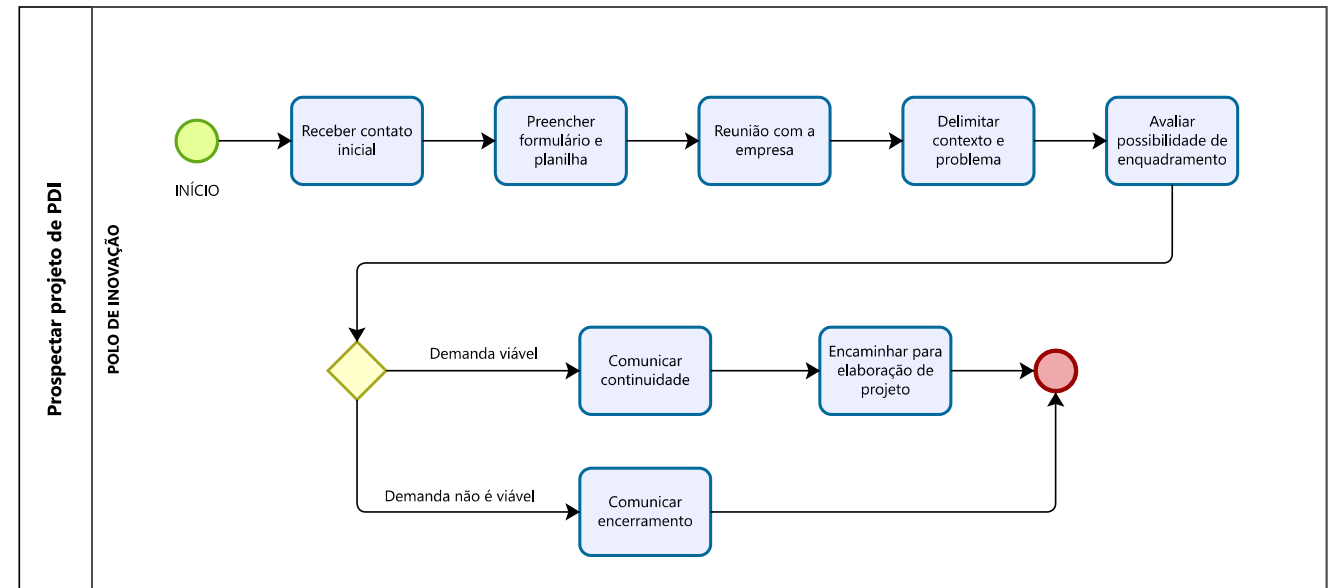
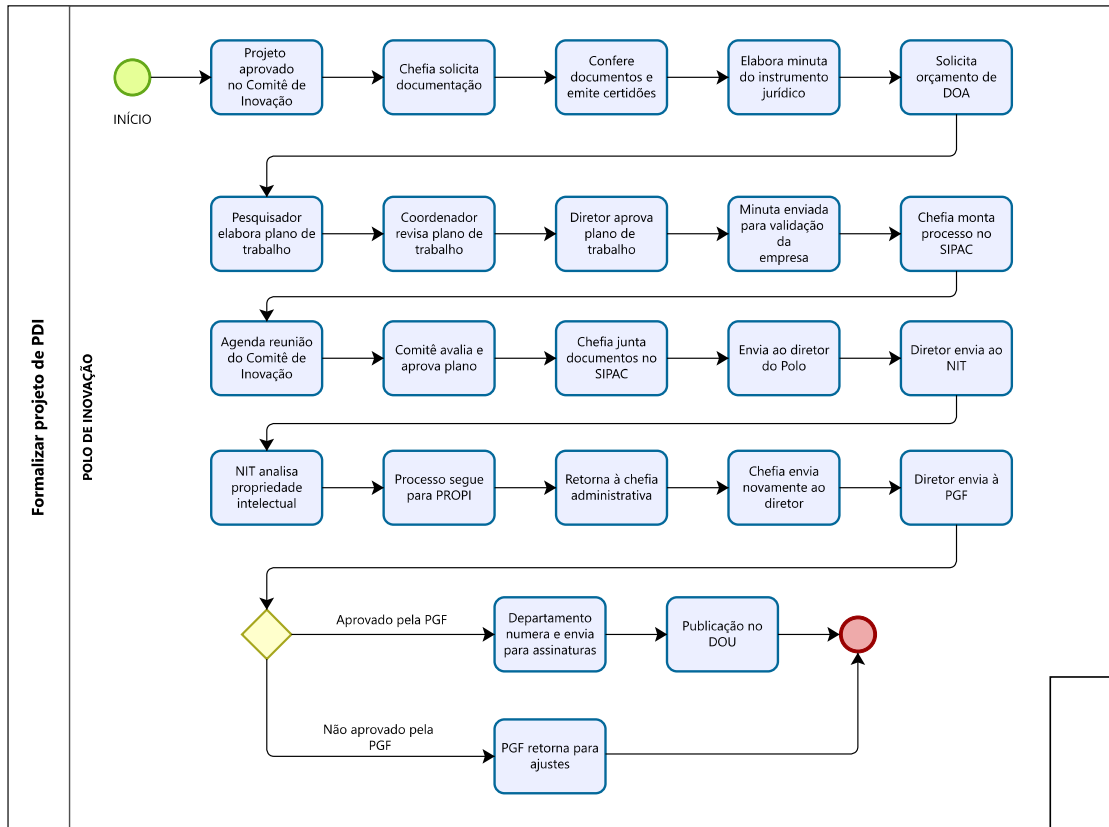
DPGP



PESQUISA



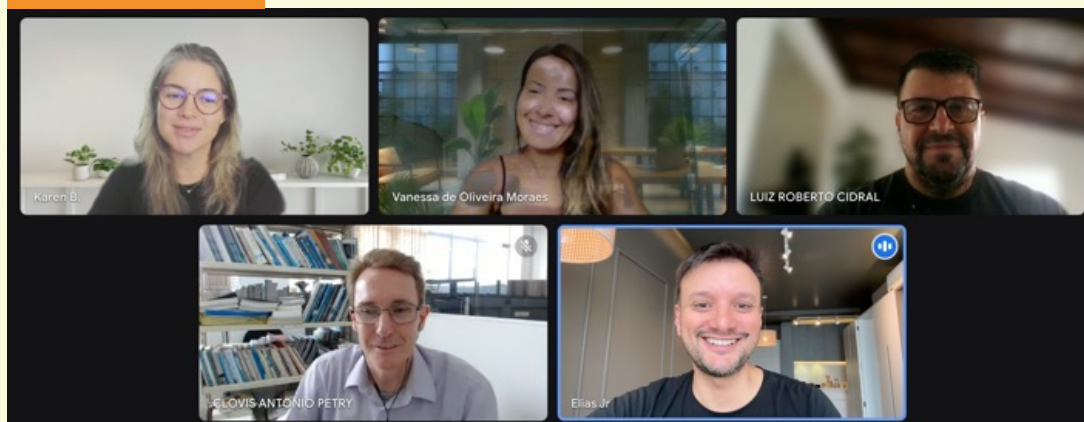
POLO



Fase 05
Oficinas Online

As oficinas on-line marcaram a etapa de validação dos fluxos de processos transpostos para o Bizagi. Realizadas individualmente com cada grupo participante da oficina presencial, essas reuniões tiveram como objetivo revisar tecnicamente os diagramas, ajustar nomenclaturas, sequências e responsabilidades, além de incorporar contribuições adicionais dos servidores. Essa fase garantiu o refinamento coletivo dos registros, reforçando a fidelidade dos fluxos à prática institucional.

Pesquisa



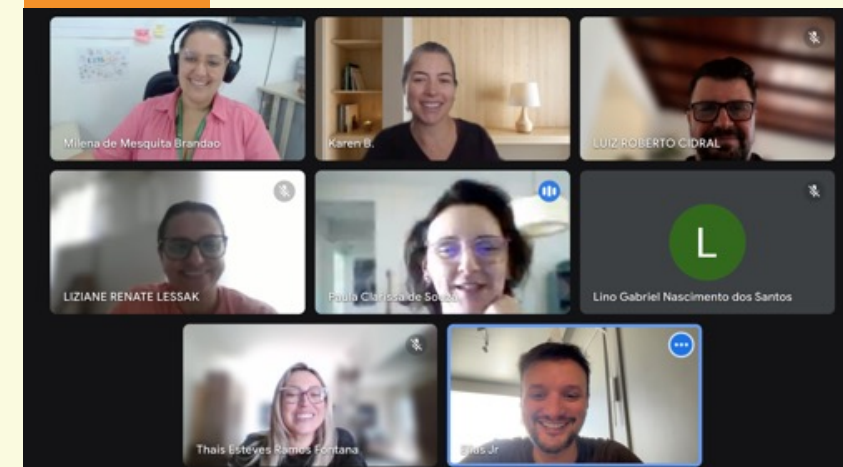
Polo



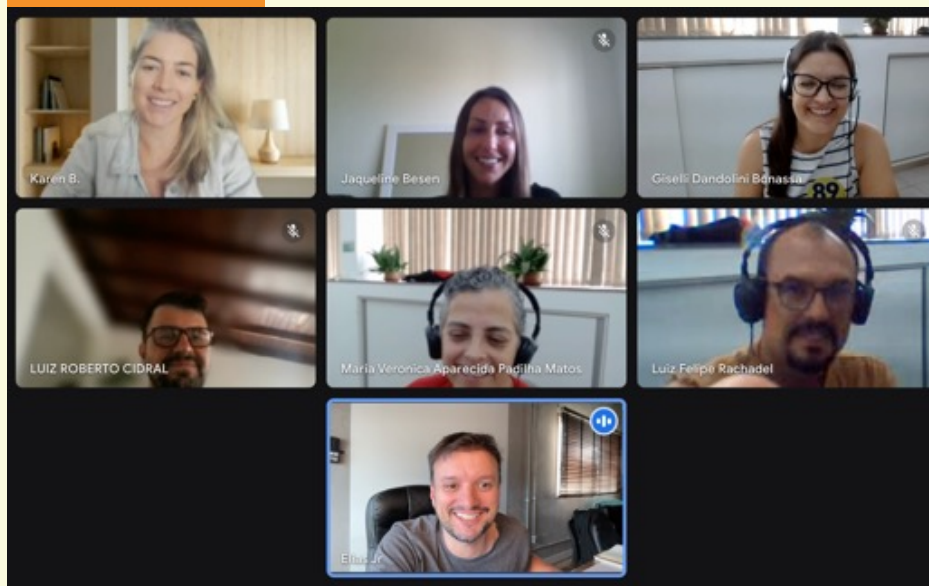
DGP



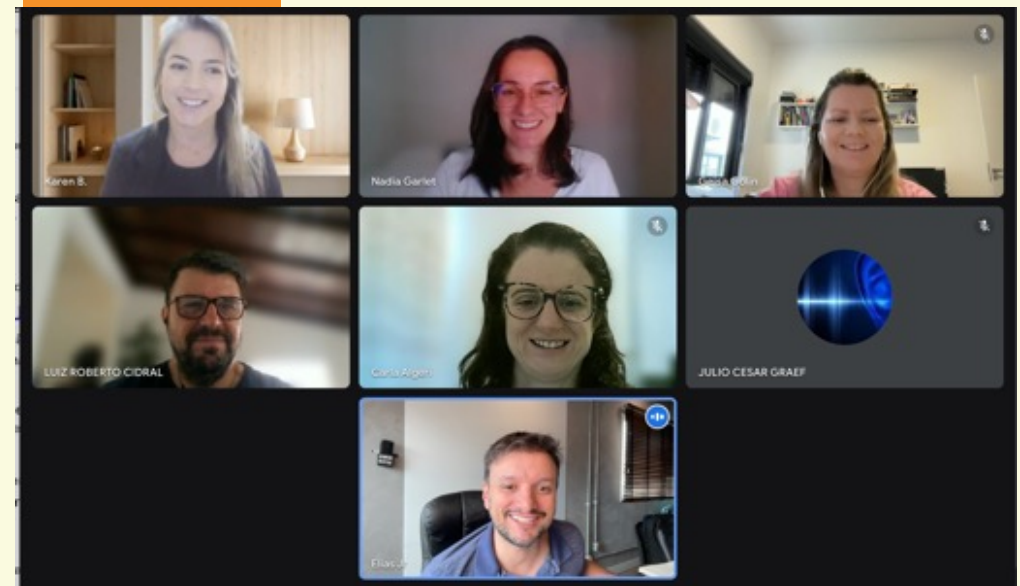
DIREX



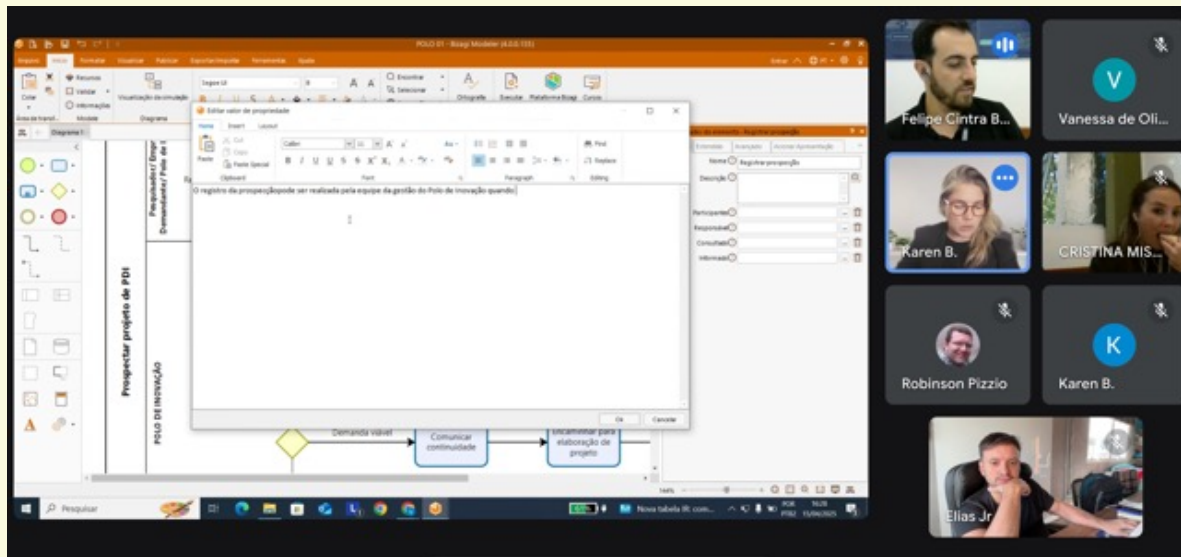
DEING



DIRCOM



Polo



- Delimitação do contexto e do problema, conduzida de forma colaborativa entre pesquisador e empresa; Avaliação da viabilidade e enquadramento do projeto dentro dos critérios de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI), realizada pelo Polo de Inovação
- Comunicação da continuidade ou do encerramento do processo junto à empresa e ao pesquisador, com atualização na planilha de acompanhamento de prospecções;
- Encaminhamento para a próxima etapa, a elaboração da proposta técnica, caso o projeto seja considerado viável.

A oficina evidenciou o nível de maturidade da equipe do Polo na gestão dos processos de prospecção e articulação institucional.

Houve grande atenção aos detalhes operacionais e à necessidade de manter a rastreabilidade das ações por meio de registros atualizados na planilha de acompanhamento.

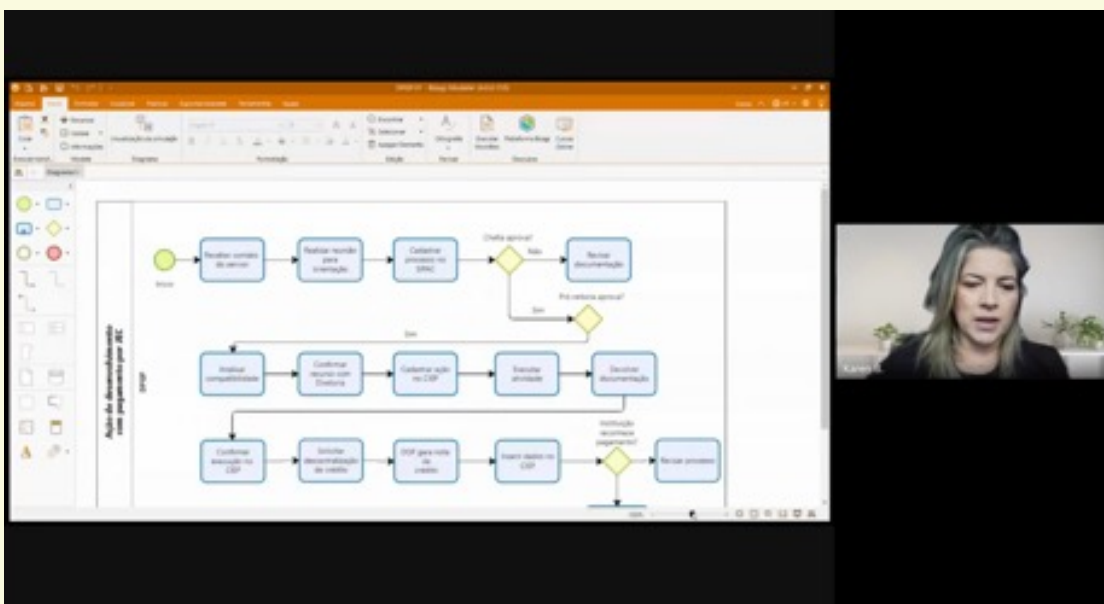
A validação reforçou ainda a importância de estabelecer uma ligação clara entre o início e o fim do processo, garantindo coerência metodológica e clareza no mapeamento de suas entregas.

DGP

A oficina de validação com a Diretoria de Gestão de Pessoas ocorreu em formato remoto, com participação de representantes da equipe de capacitação da DGP, da consultoria e da DGC.

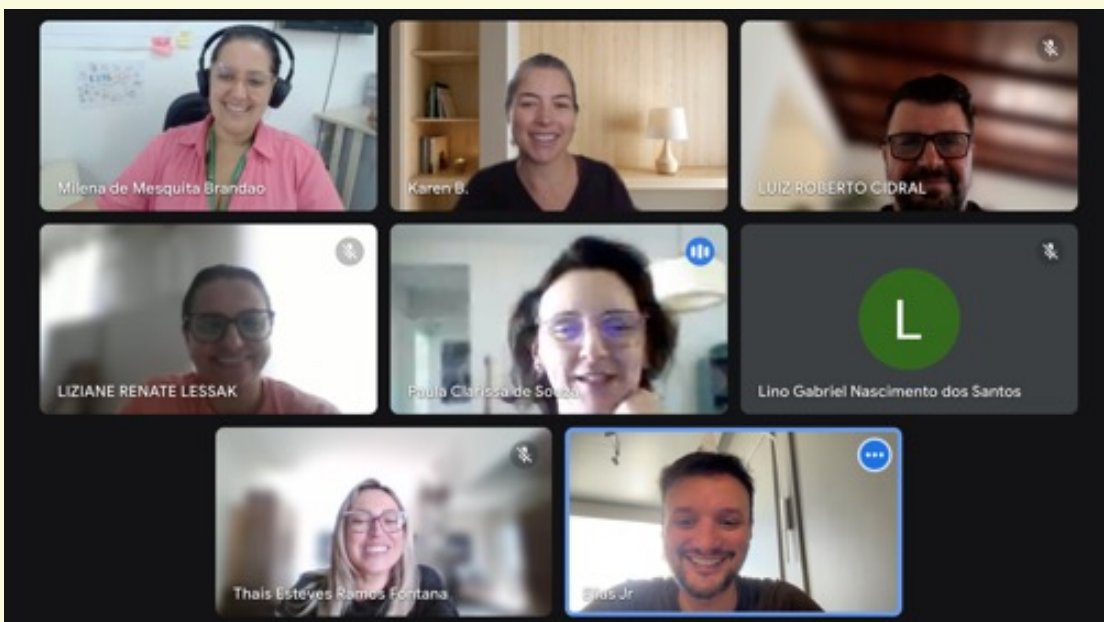
O foco foi a validação do processo “Ação de desenvolvimento com pagamento por JEC” já modelado no Bizagi com base nos registros da oficina presencial. Durante o encontro, foram destacados e ajustados pontos importantes do fluxo, como:

- A distinção entre setor demandante e setor de capacitação, com definição das responsabilidades de cada um ao longo do processo;
- O detalhamento do papel das aprovações pelas chefias e pelas pró-reitorias, considerando os critérios orçamentários internos;
- A atualização de etapas relacionadas à nova plataforma do SIGEPE-JEC, exigida a partir de 2024 para controle de gratificações;
- A explicitação do fluxo paralelo envolvendo o sistema SIGRH, onde são emitidos os certificados;
- A inserção de atores institucionais relevantes, como o Departamento de Orçamento e Execução Financeira (DOEF), responsável pela emissão de nota de crédito e previsão financeira.



Ao final da oficina, a equipe concordou com os ajustes realizados em tempo real e validou a versão final do processo. O fluxo foi considerado representativo da prática institucional atual e será utilizado como referência para capacitações futuras que envolvam o uso da Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso (JEC).

DIREX



A oficina online com a equipe da Diretoria de Extensão teve como objetivo validar o fluxo do processo “Viabilizar atividade de extensão com recursos da Reitoria”, previamente modelado na ferramenta Bizagi a partir dos registros da oficina presencial.

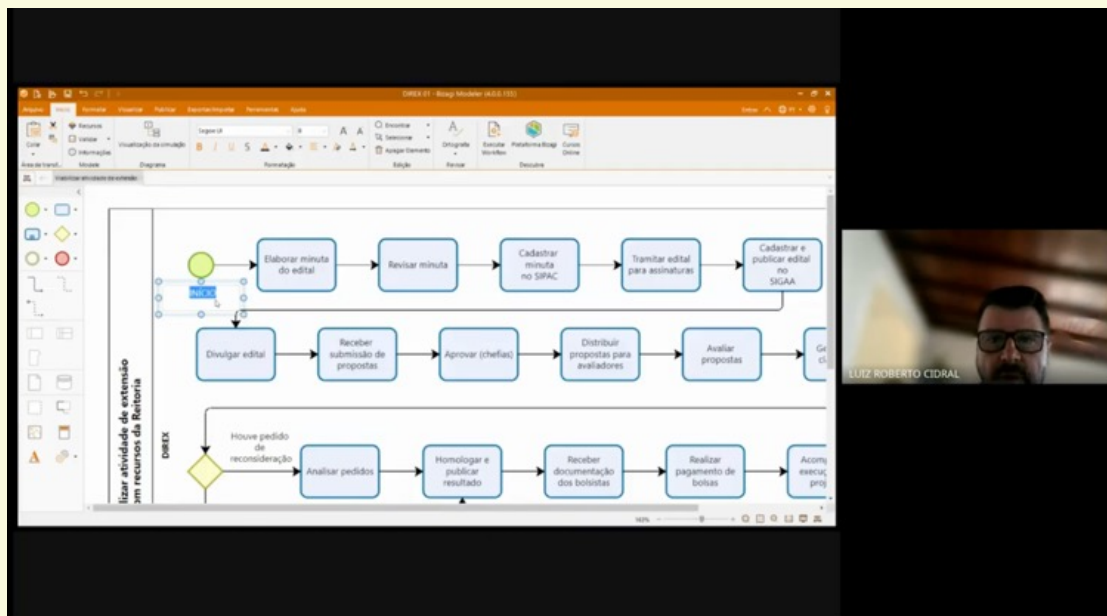
Durante o encontro, foi realizado um detalhamento técnico, considerando as etapas operacionais envolvidas, as áreas responsáveis em cada momento do fluxo e a lógica de funcionamento do processo dentro da realidade institucional da DIREX.

A oficina contou com a participação ativa da equipe técnica, que já havia previamente consolidado um tutorial interno com descrição detalhada de cada etapa, interfaces com sistemas (como SIGAA, SIPAC e Drive), modelos de documentos e registros de boas práticas operacionais.

Foram validados e incorporados os seguintes pontos ao modelo:

- O gatilho do processo foi definido como a necessidade de execução do cronograma anual de editais, previamente planejado pela equipe da DIREX com base no PAT e na previsão orçamentária;
- Foram mapeadas as diferentes raiais institucionais envolvidas, como PROEX e Gabinete da Reitoria, responsáveis pela tramitação e assinatura dos editais;

DIREX



- A equipe reforçou a existência de um cronograma padrão disponível no Drive da DIREX, utilizado como referência para definição dos editais do ano seguinte;
- Identificou-se a existência de um tutorial completo, construído colaborativamente, que orienta cada etapa operacional (inclusive com modelos de texto, prints de telas e instruções detalhadas);
- Discutiu-se a divisão entre tarefas efetivamente realizadas pela DIREX e etapas de submissão de propostas, que poderão, futuramente, compor um processo separado no Bizagi;
- Optou-se por manter no modelo apenas as etapas operacionais da equipe, com menção às ações do proponente como parte do contexto do edital, e não como fluxo paralelo completo.

A equipe demonstrou maturidade no controle e execução do processo, além de iniciativa na construção de instrumentos de apoio institucional que fortalecem a continuidade das ações. Ao final da oficina, o fluxo foi validado coletivamente como representativo da prática atual e será mantido como modelo de referência para os demais editais conduzidos pela reitoria.

DIREX

Fluxo 02

A oficina online com a equipe da Diretoria de Extensão teve como objetivo validar o fluxo do processo “Gerenciar edital com reclassificação e ajustes orçamentários”, previamente modelado na ferramenta Bizagi com base nas demandas específicas identificadas após a validação do primeiro edital de fomento.

O encontro abordou as particularidades operacionais desse tipo de edital, marcado por etapas adicionais, como reavaliação das classificações, cálculo de contrapartidas e ajustes na distribuição de vagas.

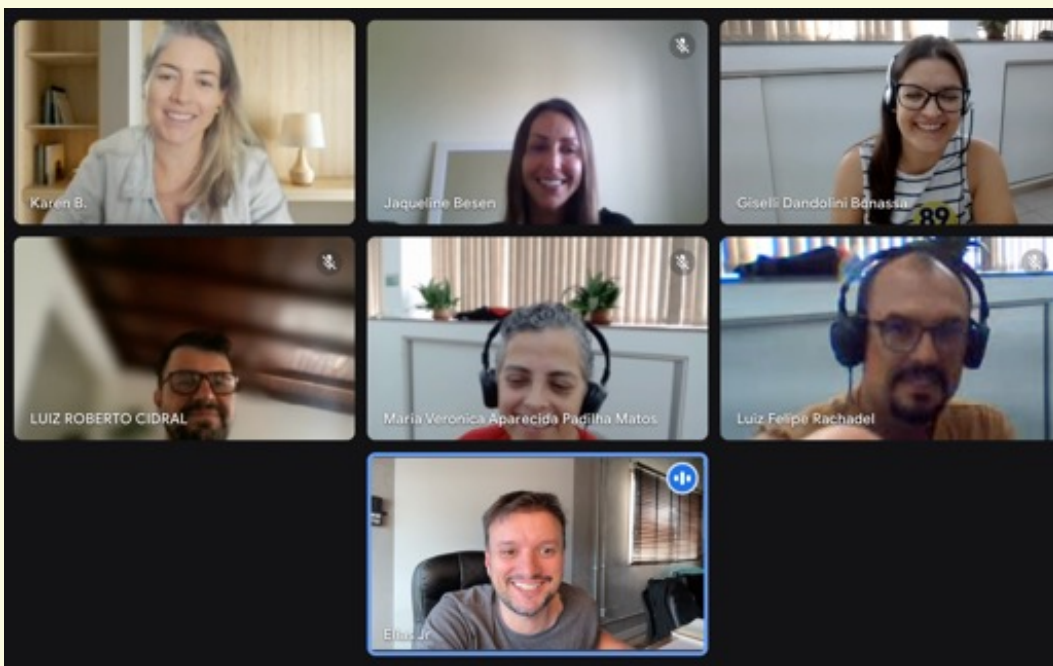
A equipe destacou a complexidade trazida pelas situações de evasão, turmas formadas e exclusões, além da necessidade de comunicação ágil entre os campus e a reitoria para garantir a correta alocação de recursos.

- Foram validados e incorporados ao modelo os seguintes pontos: Após a homologação do primeiro documento de fomento, inicia-se o processo de reclassificação, considerando apenas os candidatos excluídos e priorizando a ocupação das vagas remanescentes;

- O cálculo orçamentário deve ser preciso, considerando contrapartidas (como 40 horas exigidas do campus) e revisões de empenho, garantindo conformidade financeira;
- São definidos mecanismos para otimizar a comunicação e facilitar a tramitação, incluindo criação de grupos de trabalho, envio prévio de PDFs revisados e atualização constante dos documentos compartilhados;
- O processo prevê a revisão final do edital, com atenção especial aos ajustes gerados pela reclassificação e à necessidade de alinhar as informações antes da publicação oficial.

A oficina reforçou o comprometimento da equipe em aprimorar continuamente os fluxos operacionais, garantindo agilidade e precisão nos processos relacionados aos editais de extensão. Ao final do encontro, a versão ajustada do fluxo foi validada, e o grupo definiu encaminhamentos claros para a finalização do processo e homologação institucional.

DEING



A oficina online com a servidora Giselli Dandolini Bonassa teve como objetivo validar o fluxo do processo “Designar comissão responsável por responder aos órgãos de controle”, previamente modelado na ferramenta Bizagi com base nos registros da oficina presencial.

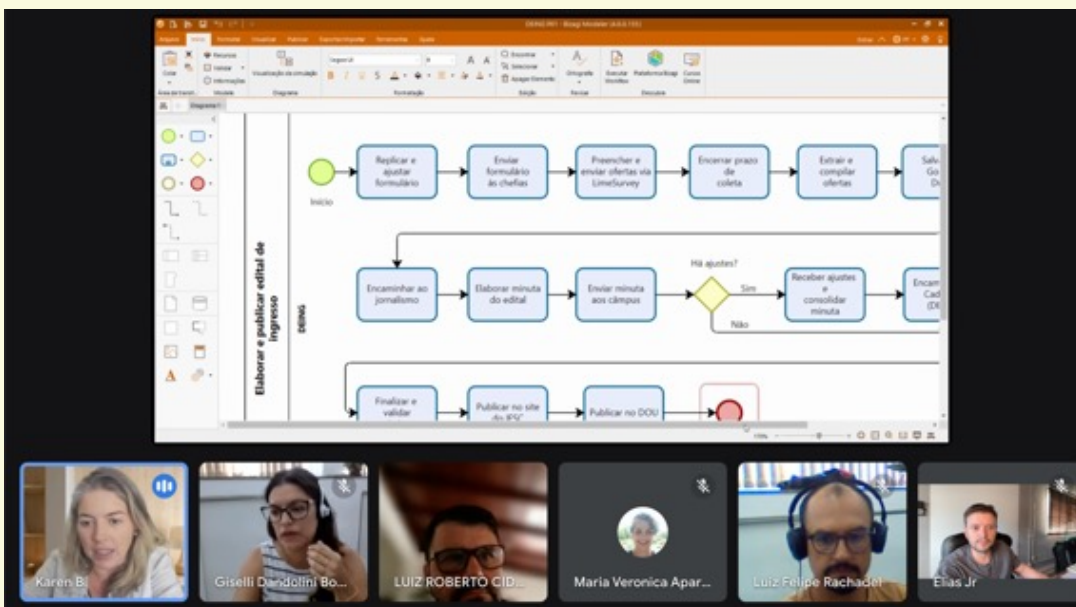
Durante o encontro, foram revisadas as etapas que compõem o processo, buscando garantir maior alinhamento com a prática institucional vigente no Gabinete da Reitoria.

O fluxo em validação contempla os procedimentos necessários para a formação de uma comissão a partir de uma demanda de órgão de controle (como CGU ou TCU), abarcando desde o recebimento da solicitação até o encerramento formal da atuação da comissão instituída.

Foram validados e incorporados os seguintes pontos ao modelo:

- O processo se inicia com o recebimento de uma demanda de resposta aos órgãos de controle, usualmente recebida por e-mail institucional ou por meio do sistema Fala.BR;
- A primeira análise cabe ao Gabinete da Reitoria, que verifica a natureza da solicitação e define a necessidade de designação de uma comissão para atendimento à demanda;

DEING

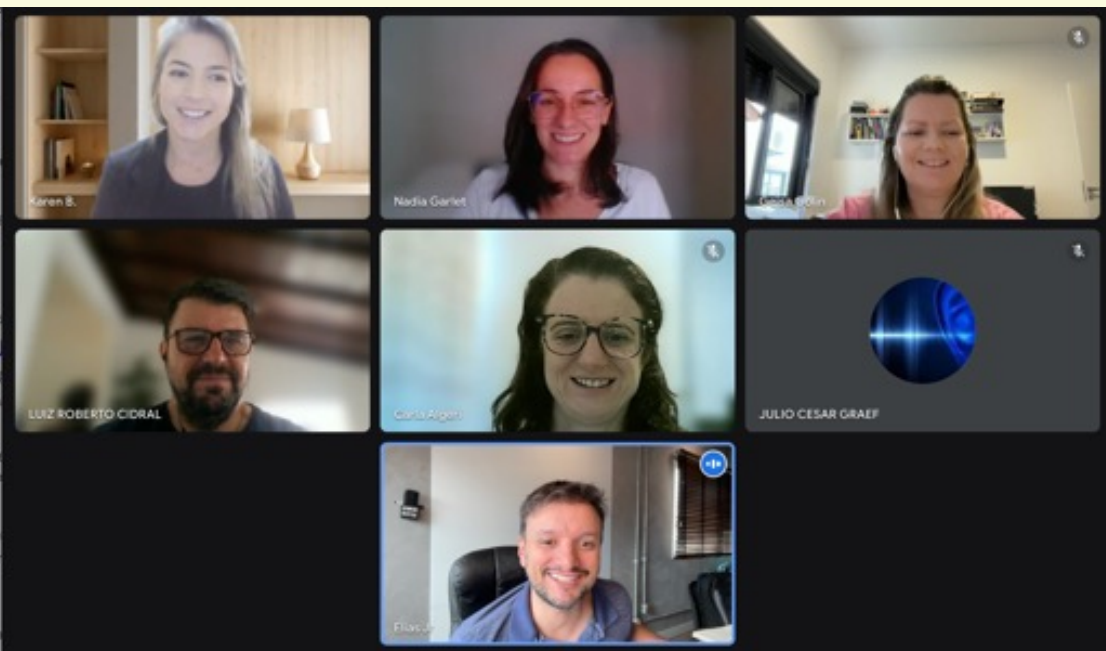


- Foi reforçado que o processo de designação ocorre por meio de Portaria emitida pelo Gabinete, e que, em alguns casos, pode haver definição de uma equipe responsável sem publicação de Portaria, conforme o tipo e a complexidade da demanda;
- Após a designação, os integrantes da comissão têm acesso à demanda e à documentação relacionada, sendo também estabelecido um prazo para retorno;
- A comissão elabora as respostas ou documentos necessários, que são consolidados e validados internamente, antes de serem formalmente encaminhados ao órgão de controle por meio da plataforma Fala.BR ou outros canais institucionais;
- Uma vez enviada a resposta, o Gabinete finaliza o processo com o encerramento da comissão, o arquivamento dos registros no sistema apropriado (como SIPAC ou Drive) e, quando aplicável, a publicação de portaria de encerramento.

A oficina possibilitou o ajuste de nomenclaturas e a definição mais precisa de algumas transições no fluxo, garantindo maior fidelidade ao funcionamento cotidiano da unidade.

A validação foi concluída com o reconhecimento de que o modelo representa com precisão as práticas atualmente adotadas e poderá servir como base para institucionalização do processo junto à reitoria.

DIRCOM



A oficina online com a equipe da Diretoria de Comunicação teve como foco a validação do fluxo do processo “Realizar campanha de ingresso”, previamente modelado na ferramenta Bizagi com base nas informações registradas durante a oficina presencial.

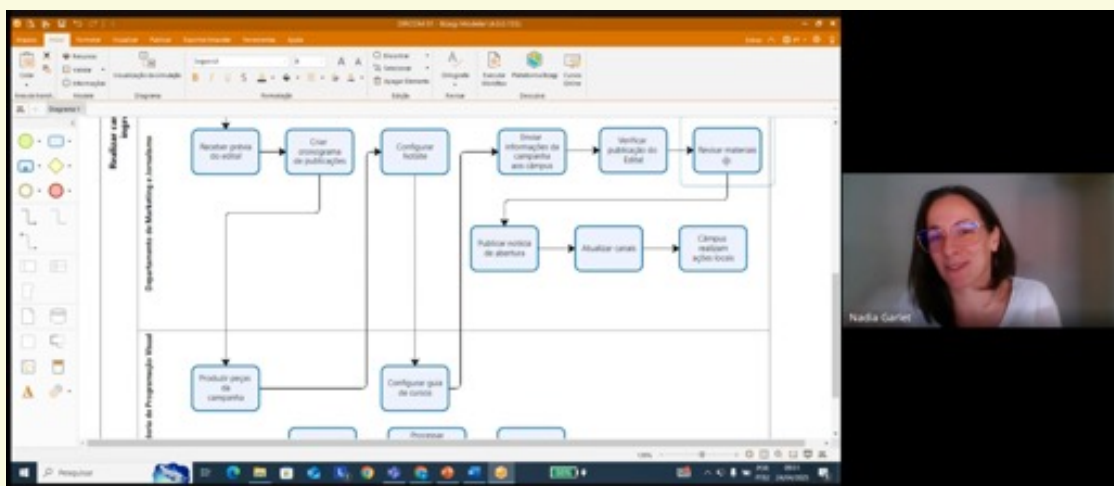
O encontro contou com ampla participação da equipe da DIRCOM, responsável por coordenar as ações institucionais de comunicação relacionadas aos editais de ingresso.

O processo validado contempla tanto o planejamento anual da campanha quanto a execução recorrente das ações de divulgação específicas para cada edital.

Durante a oficina, foram destacados e consolidados os seguintes elementos no modelo:

- O gatilho inicial do processo foi definido como a aprovação do calendário anual de ingresso pelo CODIR, seguida do envio desse calendário pelo DEING à DIRCOM;
- Foi detalhado o fluxo de elaboração do cronograma da campanha, envolvendo reuniões de briefing, produção de peças e definição dos canais de divulgação;
- Mapeou-se a existência de dois caminhos possíveis: um em que há contratação de agência de publicidade e outro em que a execução é feita internamente pela equipe da DIRCOM, o que foi representado por um gateway decisório no diagrama;

DIRCOM



- Especificou-se a forma de solicitação de recursos: quando o financiamento parte da reitoria, a DIRCOM solicita empenho diretamente ao DOF; quando os recursos vêm dos câmpus, cada unidade é responsável por sua própria solicitação;
- Foi incluída no fluxo a etapa de avaliação da campanha anterior como ponto de partida para as novas ações, representada por um evento de ciclo anual;
- Foram organizadas as responsabilidades por raia (DIRCOM, CPV, Jornalismo, Marketing e Câmpus), com divisão clara de atribuições nas etapas de produção, revisão, publicação e divulgação;
- Também foram registradas ações locais promovidas pelos câmpus, como visitas a escolas, contato com imprensa regional e distribuição de materiais físicos, que reforçam o alcance territorial da campanha institucional.

A equipe demonstrou domínio sobre o processo, oferecendo contribuições valiosas que permitiram refinar a modelagem.

Ao final da oficina, o fluxo foi validado como representativo das práticas atuais da DIRCOM e será utilizado como base para a formalização institucional do processo de campanhas de ingresso no IFSC.

DIRCOM

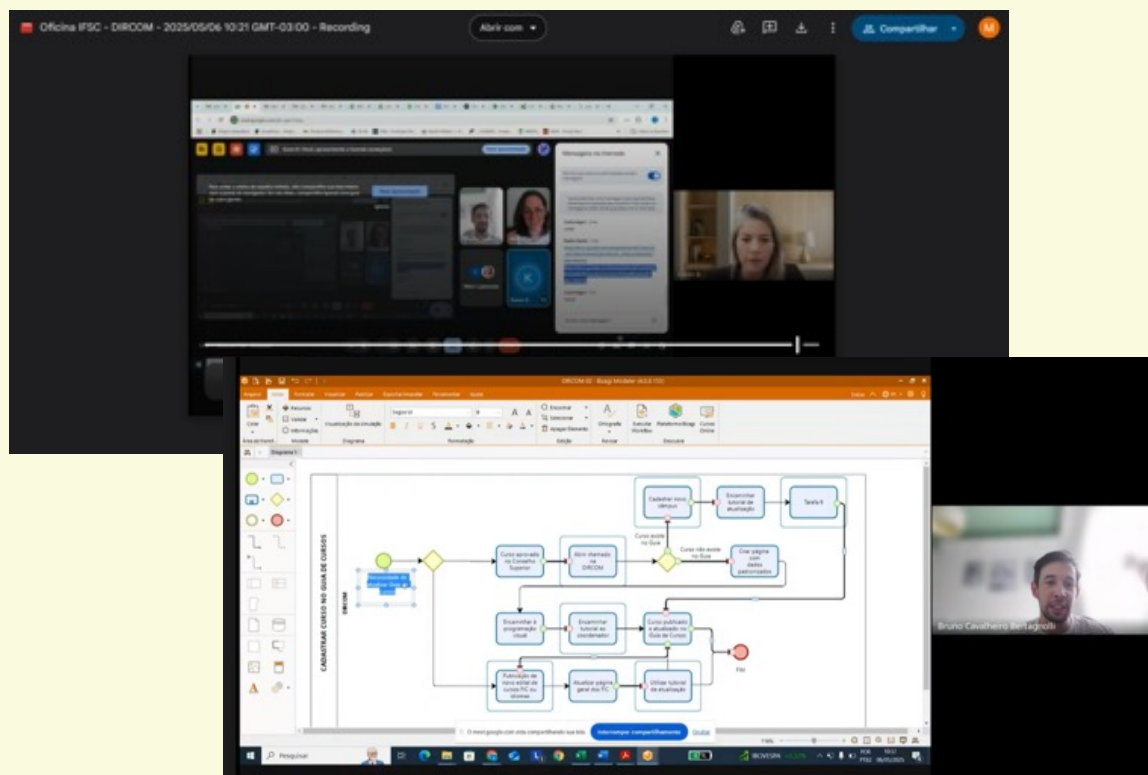
Fluxo 02

A oficina online com a equipe da Diretoria de Comunicação teve como objetivo validar o fluxo do processo “Cadastrar curso no Guia de Cursos”, previamente modelado no Bizagi com base nos registros da oficina presencial.

Durante o encontro, foram refinados os detalhes operacionais, revisados os nomes das etapas e discutidas as especificidades entre os fluxos de cadastro para cursos regulares (técnico, graduação, pós-graduação) e cursos FIC (qualificação profissional e idiomas).

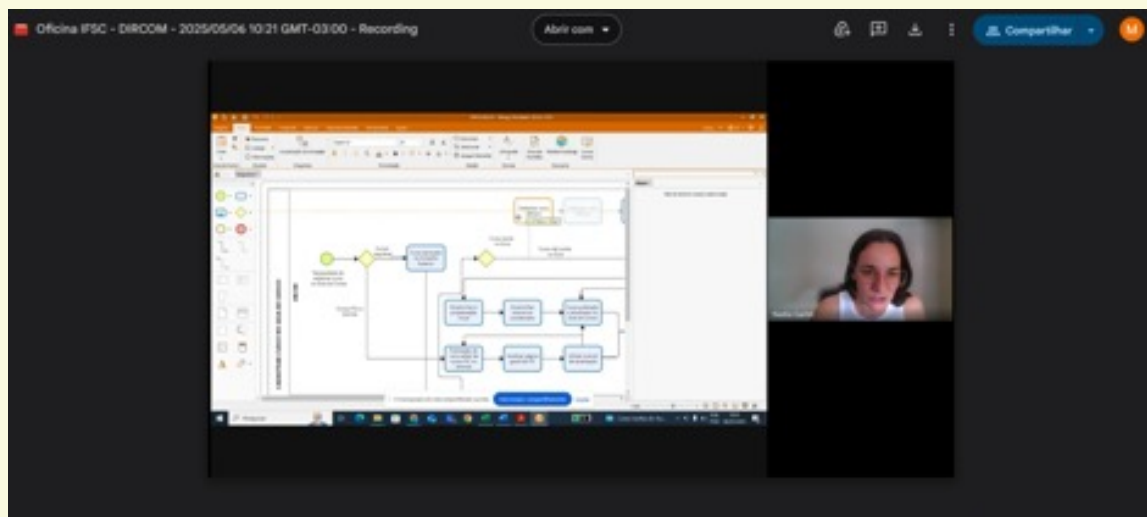
A equipe buscou maior clareza no nome do processo, optando por “Cadastrar curso no Guia de Cursos” em vez de “Atualizar Guia de Cursos”, para refletir melhor as múltiplas naturezas das ações envolvidas (cadastro de novos cursos, atualização de informações, abertura de ofertas).

- Foram validados e incorporados ao modelo os seguintes pontos:
O processo tem início único, com detalhamento dos gatilhos logo após: para cursos regulares, o disparo ocorre após aprovação no Conselho Superior; para cursos FIC, o disparo ocorre após publicação do edital de ingresso;
- O coordenador do curso abre um chamado no sistema institucional, solicitando a inclusão ou atualização das informações no Guia de Cursos do portal



DIRCOM

Fluxo 02



- Após a atualização, é encaminhado ao coordenador um tutorial atualizado com orientações para manutenção das informações, sendo discutidas formas mais eficazes de envio (via e-mail ou sistema de chamados);
- Foram discutidos ajustes no fluxograma, eliminando etapas redundantes e consolidando detalhes diretamente nas descrições das atividades, para simplificar a visualização e manter foco no caminho “feliz” do processo (execução bem-sucedida).

A oficina demonstrou o cuidado da equipe em alinhar fluxos internos com os normativos institucionais, reforçando a importância da clareza nos pontos de controle e comunicação entre as áreas. Ao final, o fluxo foi validado como aderente às práticas atuais da DIRCOM e representará um guia institucional para os procedimentos relacionados ao cadastro e manutenção de cursos no portal do IFSC.

PESQUISA

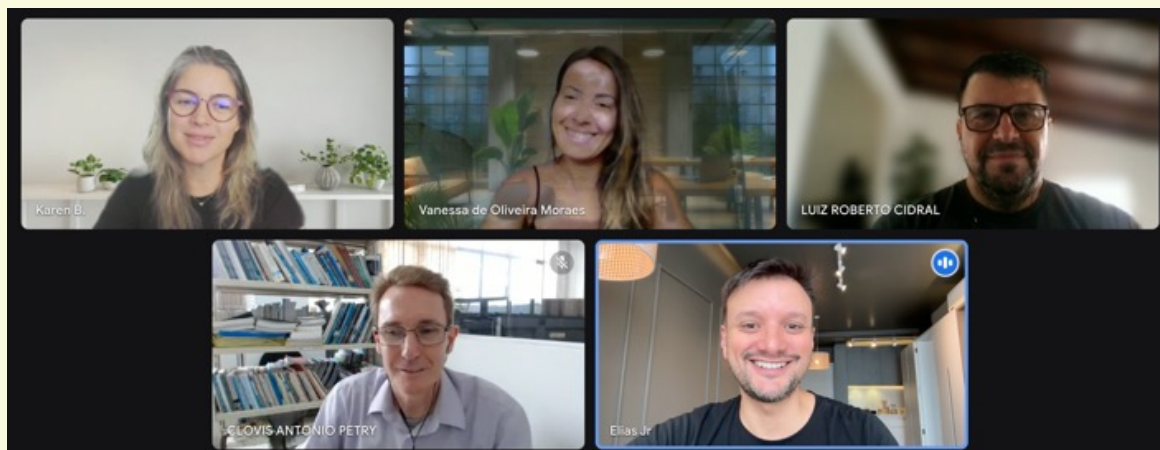
A oficina online com a equipe da Coordenadoria de Pesquisa teve como objetivo validar o fluxo do processo “Homologar grupo de pesquisa”, previamente modelado na ferramenta Bizagi a partir dos registros da oficina presencial.

Durante o encontro, foram discutidos em detalhes os caminhos possíveis para homologação, considerando diferentes motivações de início do processo (criação de grupo novo ou atualização de grupo existente).

A partir disso, foi realizado um refinamento coletivo da estrutura do fluxo, com especial atenção à clareza das etapas, à definição das raiais institucionais e à documentação dos insumos utilizados.

Foram validados e incorporados ao modelo os seguintes pontos:

- O processo é iniciado por um requerente (servidor do IFSC), que manifesta a necessidade de homologação por meio de solicitação enviada por e-mail à Coordenadoria de Pesquisa;
- Essa solicitação pode vir acompanhada de um formulário específico (em caso de grupo novo), sendo recomendado consultar previamente o manual institucional de criação e atualização de grupos de pesquisa, disponível no Portal do Servidor;

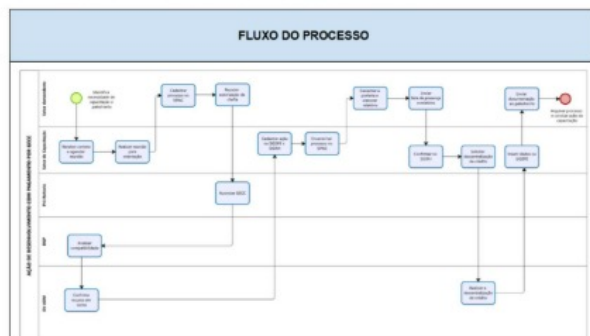


Fase 06
Pré-homologações

3.1.8.5 REALIZAR AÇÃO DE DESENVOLVIMENTO INTERNA (COM PAGAMENTO DE GECC)

Objetivo: Este processo tem como objetivo viabilizar o pagamento da Gratificação Especial por Colaboração e Capacitação (GECC) aos servidores públicos federais responsáveis pela condução de ações de desenvolvimento no IFSC.

Como solicitar: Segue abaixo o fluxo do processo, com as atividades de todos os envolvidos. E na sequência o passo-a-passo com os manuais e modelos para a execução de cada atividade.



PASSO-A-PASSO, MANUAIS E MODELOS

Início do processo: Identificada necessidade de capacitação e palestrante

Quem: Setor de Capacitação
Atividade 1: Receber contato e agendar reunião
O Setor de Capacitação recebe o contato inicial do setor demandante acerca da necessidade de capacitação e palestrante.

Quem: Setor de Capacitação
Atividade 2: Realizar reunião para orientação

A fase de pré-homologação corresponde ao momento em que a consultoria Balik finaliza os ajustes técnicos, documentais e gráficos dos processos modelados e os encaminha formalmente ao IFSC para validação final e homologação institucional.

Trata-se de uma etapa preparatória estratégica, na qual são entregues fluxos revisados, padronizados e acompanhados de seus respectivos mapas, manuais e descrições detalhadas como o modelo padrão do “Mapa do Processo” adotado pelo IFSC.

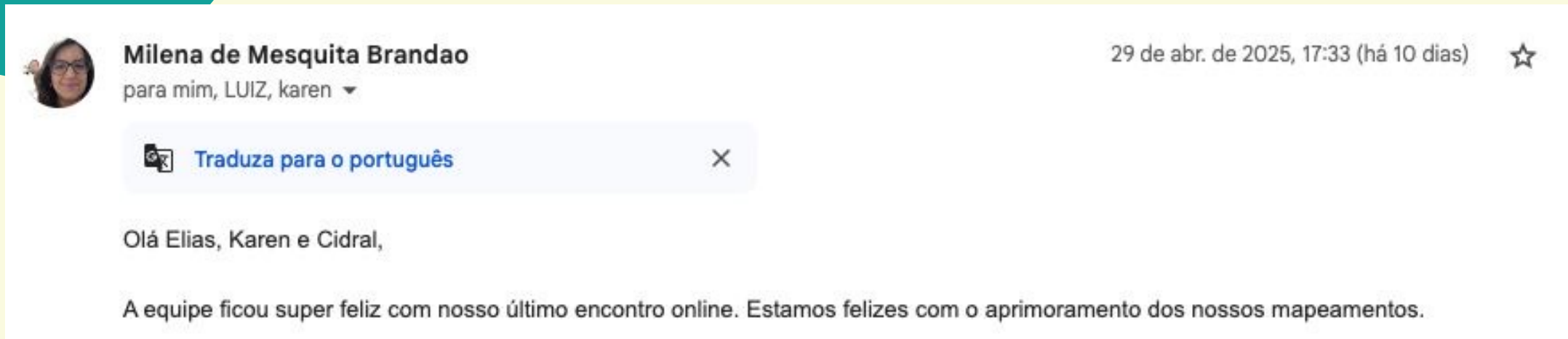
Essa atividade assegura que os processos estejam devidamente alinhados aos padrões e nomenclaturas institucionais antes de serem homologados, garantindo consistência, rastreabilidade e plena aderência às diretrizes da arquitetura de processos da instituição.



[Link dos arquivos para homologação](#)

Feedbacks

Feedbacks



A seção de feedbacks reúne as percepções e avaliações coletadas junto aos participantes das oficinas realizadas ao longo do projeto de mapeamento de processos do IFSC.

Por meio de formulário online estruturado, os participantes puderam expressar seu grau de satisfação em relação a aspectos como clareza metodológica, qualidade dos materiais de apoio, adequação ao contexto institucional e conforto para participação.

14 respostas

[Ver no app](#) [Planilhas](#)

Resumo

Pergunta

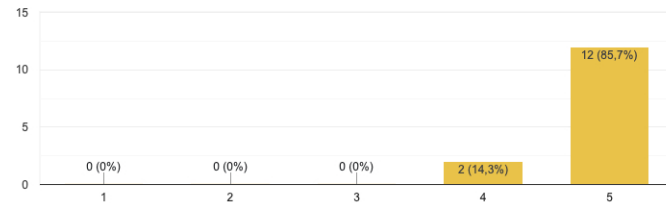
Individual

Avaliação da oficina

Como você avalia, de forma geral, a oficina presencial?

[Copiar gráfico](#)

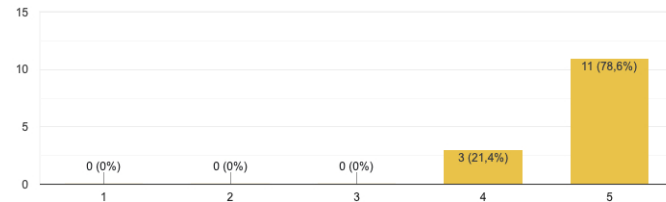
14 respostas



A proposta metodológica foi clara e adequada ao contexto do IFSC?

[Copiar gráfico](#)

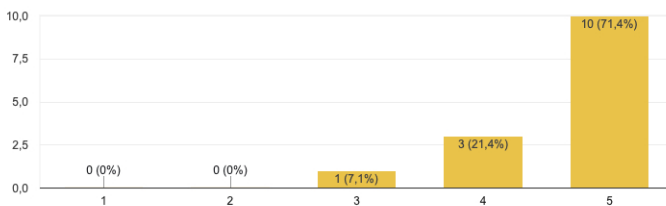
14 respostas



O material de apoio (templates impressos, instruções, roteiro etc.) foi útil e bem estruturado?

[Copiar gráfico](#)

14 respostas



Esses retornos oferecem uma visão valiosa sobre a experiência vivida pelas equipes, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria para futuras iniciativas de mapeamento.

Além de registrar os índices quantitativos obtidos (como notas médias e distribuições de respostas), esta área do relatório destaca também os comentários qualitativos e percepções gerais compartilhadas, que reforçam o impacto positivo da abordagem adotada e evidenciam o engajamento institucional construído ao longo do projeto.

Veja os resultados [aqui](#).

Conclusão

Conclusão

O projeto de mapeamento de processos desenvolvido no IFSC consolidou-se como uma iniciativa estratégica para fortalecer a governança institucional, qualificar a gestão do conhecimento e promover a melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição. Por meio de uma abordagem colaborativa, prática e tecnicamente fundamentada, foi possível mapear processos críticos de diversas áreas sistêmicas, respeitando as especificidades de cada equipe e valorizando a experiência dos servidores envolvidos.

A condução das oficinas presenciais e online permitiu não apenas o registro detalhado dos fluxos operacionais, mas também a escuta ativa dos responsáveis diretos por sua execução. Essa escuta foi essencial para capturar nuances que dificilmente estariam em normativas ou sistemas formais, assegurando que os modelos produzidos representem a realidade institucional com fidelidade e clareza.

A transposição para a ferramenta Bizagi agregou uma camada de visualização e organização fundamental para a próxima etapa do projeto: a consolidação da arquitetura de processos do IFSC. Os fluxos validados poderão ser utilizados como base para treinamentos, elaboração de normativos, integração entre sistemas, além de apoiar processos de auditoria, planejamento e inovação institucional.

Além dos resultados objetivos — como os fluxos padronizados e homologados — o projeto promoveu um processo formativo junto às equipes, estimulando o pensamento crítico sobre as práticas de trabalho e fortalecendo a cultura de processos na instituição. A experiência demonstrou que o mapeamento, quando conduzido com escuta e alinhamento técnico, pode ser um instrumento potente de valorização institucional, contribuindo para que o IFSC avance de forma sustentável, transparente e alinhada à sua missão pública.