

Oficina Desenvolvimento da Gestão por processos

Coordenadoria de Processos e Riscos
Diretoria de Gestão do Conhecimento

Conteúdo

- **Abertura;**
- Embasamento conceitual sobre gestão por processos;
- Dinâmica Lego Serious Play;
- Cadeia de Valor do IFSC;
- Atividade prática com Diagrama de Escopo;
- Próximos Passos;
- Encerramento.



Abertura

Retirar slide após a definição de quem conduzirá os dois momentos.
Se a pessoa que for conduzir quiser inserir slides, podemos já colocar junto.

- Diálogo de abertura conduzido por **Gariba?**, com duração de até 15 minutos.
- Breve resumo do que o IFSC executou e onde deseja chegar. Fazer correlação com Mapa Estratégico. **Vanessa ou Sabrina.**
- Passagem da condução para o Facilitador.

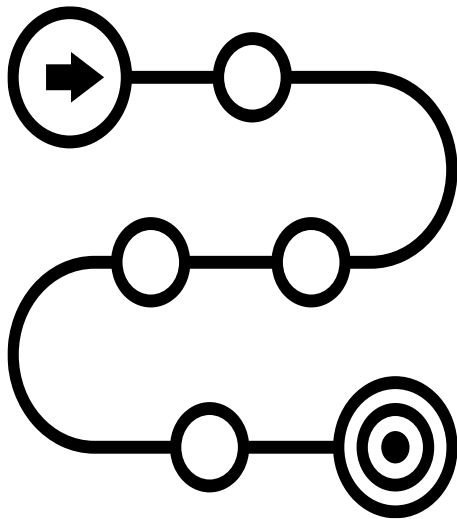


Conteúdo

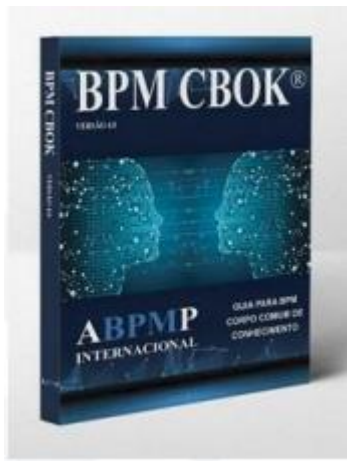
- Abertura;
- **Embasamento conceitual sobre gestão por processos;**
- Dinâmica Lego Serious Play;
- Cadeia de Valor do IFSC;
- Atividade prática com Diagrama de Escopo;
- Próximos Passos;
- Encerramento.

O que é Gestão de Processos de Negócio (BPM)*?

“É uma disciplina gerencial que integra a estratégia e os objetivos de uma organização com as expectativas e necessidades de suas partes interessadas, por meio de processos de ponta a ponta”.



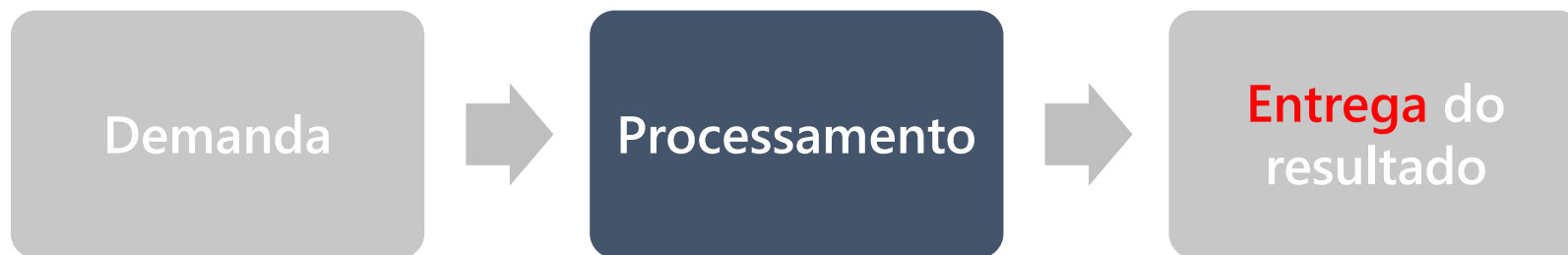
Fonte: Adaptado de ABPMP BPM CBOK Versão 4.0
Do inglês: Business Process Management



O que é processo?

“Processo é um conjunto de atividades sequenciadas que entregam valor ao cliente.”

Fonte: ABPMP BPM CBOK Versão 4.0



3 características de processos de negócio:

Entregam **valor** ao cliente*

São interfuncionais

De caráter **ponta-a-ponta**

O que é processo de negócio?

Gerir orçamento

Planejar as
Estratégias

Repor materiais nos
Laboratórios

Medir o
Desempenho
Organizacional

Portanto, numa organização **quase**
tudo é processo!

Relacionar-se com
Sociedade

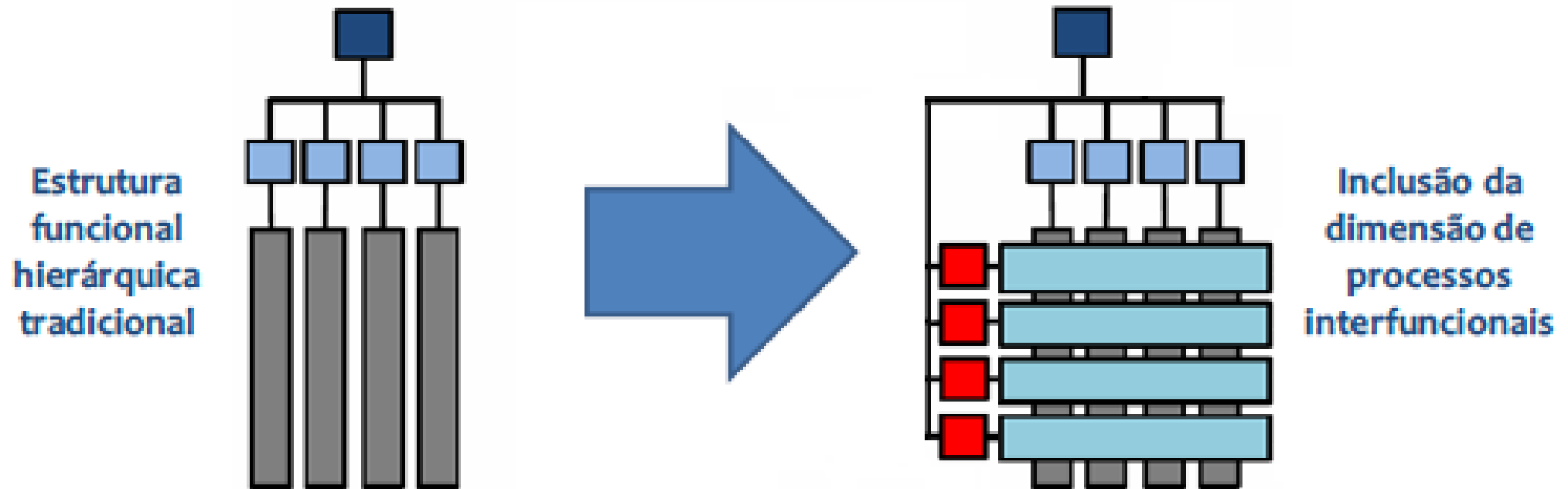
Desenvolver novos
cursos

Matricular alunos

Realizar PD&I

Gestão tradicional x Gestão por processos

Organização orientada por processos é uma organização estruturada, organizada, mensurada e gerenciada em torno de seus processos de negócio.



A essência do processo ponta a ponta



Cliente

Do
**acionamento
de um evento**
de uma parte
interessada
externa em
uma ponta

Uma série de
**decisões e
atividades
interfuncionais**
cruzam a
organização na
horizontal

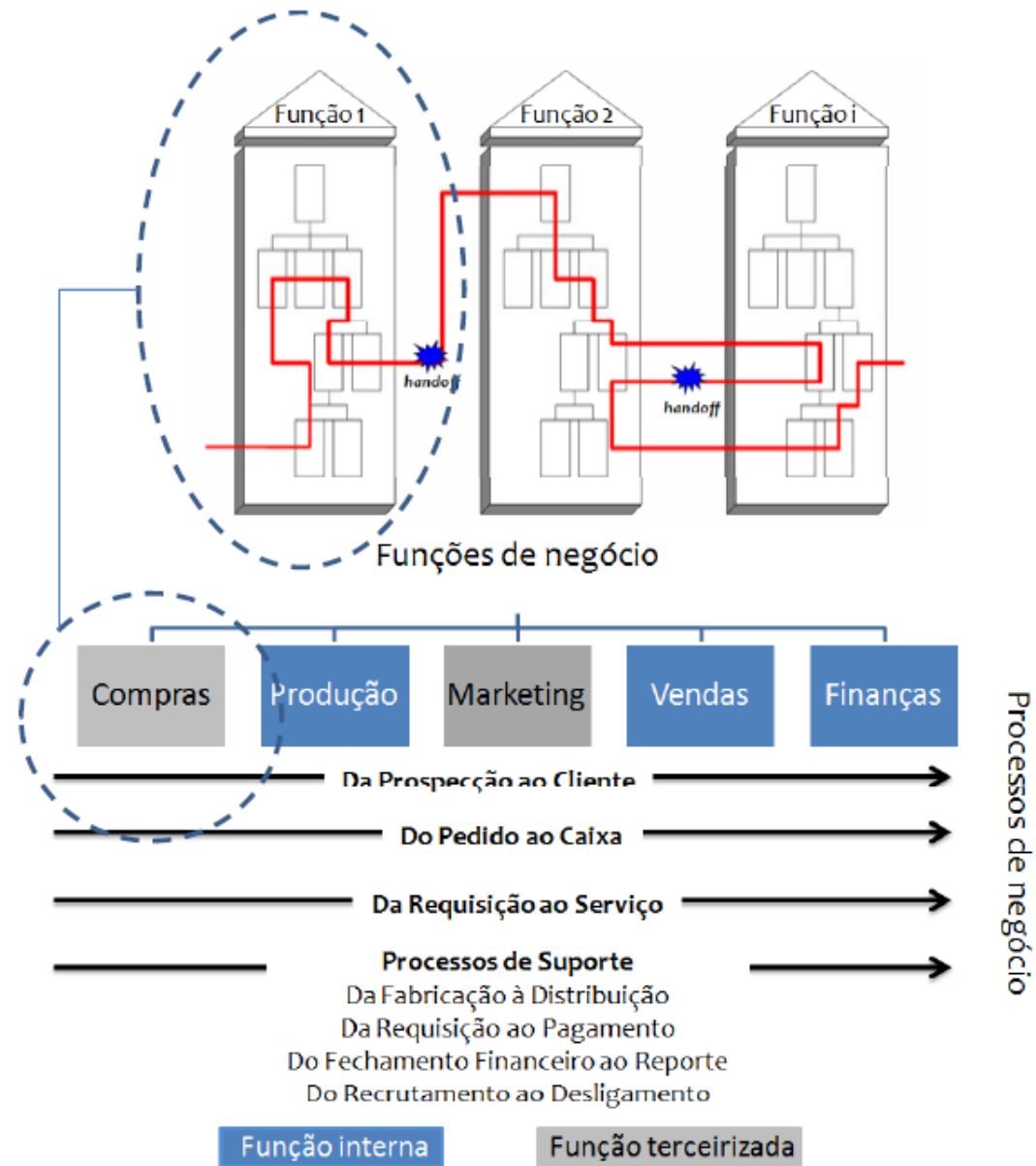
Para no final
**entregar
resultados**
para partes
interessadas
externas na
outra ponta



Cliente



Regulação e
acreditação

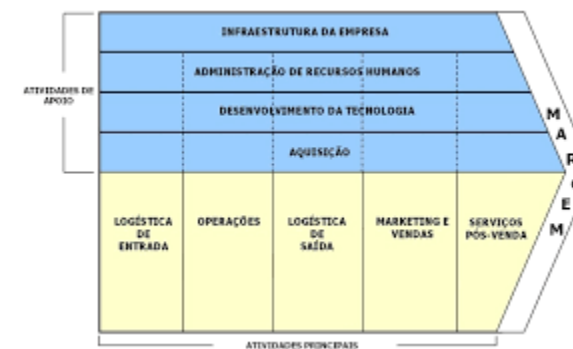


Cadeia de valor

Cadeias de valor são processos de negócio em grande escala que são iniciados por uma solicitação do cliente e resultam na entrega de um processo ou serviço ao cliente.

Identifica os processos e atividades que “agregam valor” ao produto ou serviço.

Fornece uma visão estratégica dos processos de negócio ao longo da organização.



Modelo de Porter, 1985

Tipos de processos

- Processos **Finalísticos** (também denominados primários ou principais);
- Processos de **Suporte** (ou apoio aos processos finalísticos);
- Processos **Gerenciais** (ou de Gestão ou de Gerenciamento).



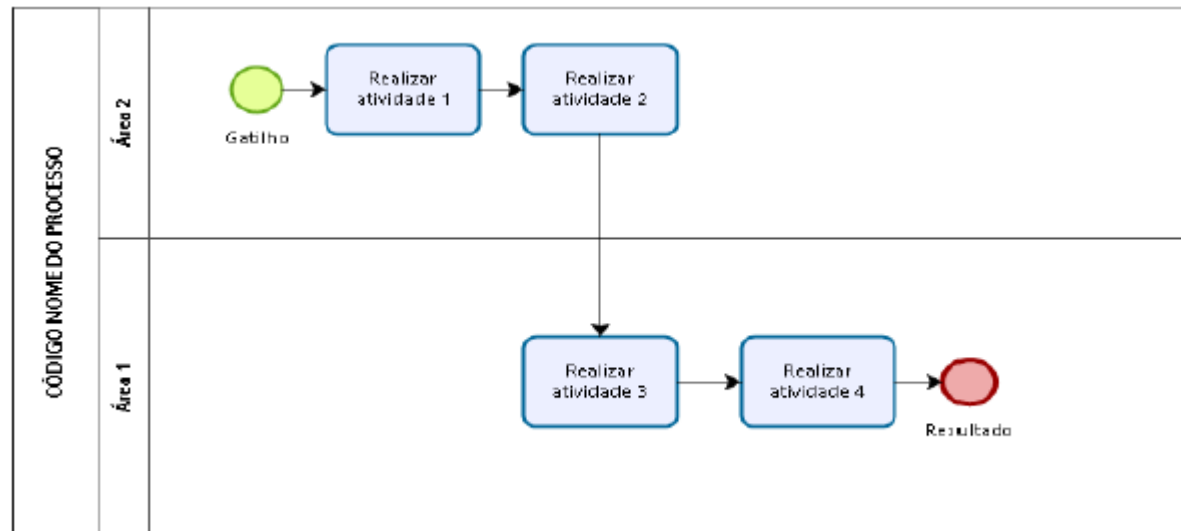
Exercício – Classificar os Processos

Para cada um dos processos listados abaixo, defina a melhor classificação (finalístico, suporte ou de gerencial):

- Desenvolver e aprovar novos cursos;
- Atender alunos e responsáveis;
- Gerir pessoas;
- Manter equipamentos e infraestrutura (Manutenção);
- Controlar processos;
- Gerir Estratégia.

Processo de trabalho

O processo de trabalho possui detalhes suficientes para a análise, treinamento e integração de trabalhadores, padronização de fluxo e o rastreamento de problemas do processo. É o nível mais detalhado de diagramação, em que são mapeadas as atividades, seu fluxo, atores, handoffs, produtos, divisões e uniões de fluxos.



Fonte: Manual de Mapeamento de processos do IFSC

Como alinhar estratégia e processos?

Para alcançar a visão de futuro ou cumprir a missão, a organização deve **implementar a sua estratégia**, seja:

- executando processos ou
- implementando os projetos de intervenção (projetos estratégicos ou planos de ação).

Implementar Estratégia = Projetos + Processos

EXEMPLO

Objetivo Estratégico “Qualificar a comunicação com os públicos estratégicos”;

Relacionado ao processo “Gestão da comunicação Institucional”;

Processo este que se **inicia** com ...
E **finaliza** com...

O que é crítico que a organização tenha em termos de processos?
É necessário o desenvolvimento de algum Projeto?

Conteúdo

- Abertura;
- Embasamento conceitual sobre gestão por processos;
- **Dinâmica Lego Serious Play;**
- Cadeia de Valor do IFSC;
- Atividade prática com Diagrama de Escopo;
- Próximos Passos;
- Encerramento.

Dinâmica LSP – Desafio + processamento

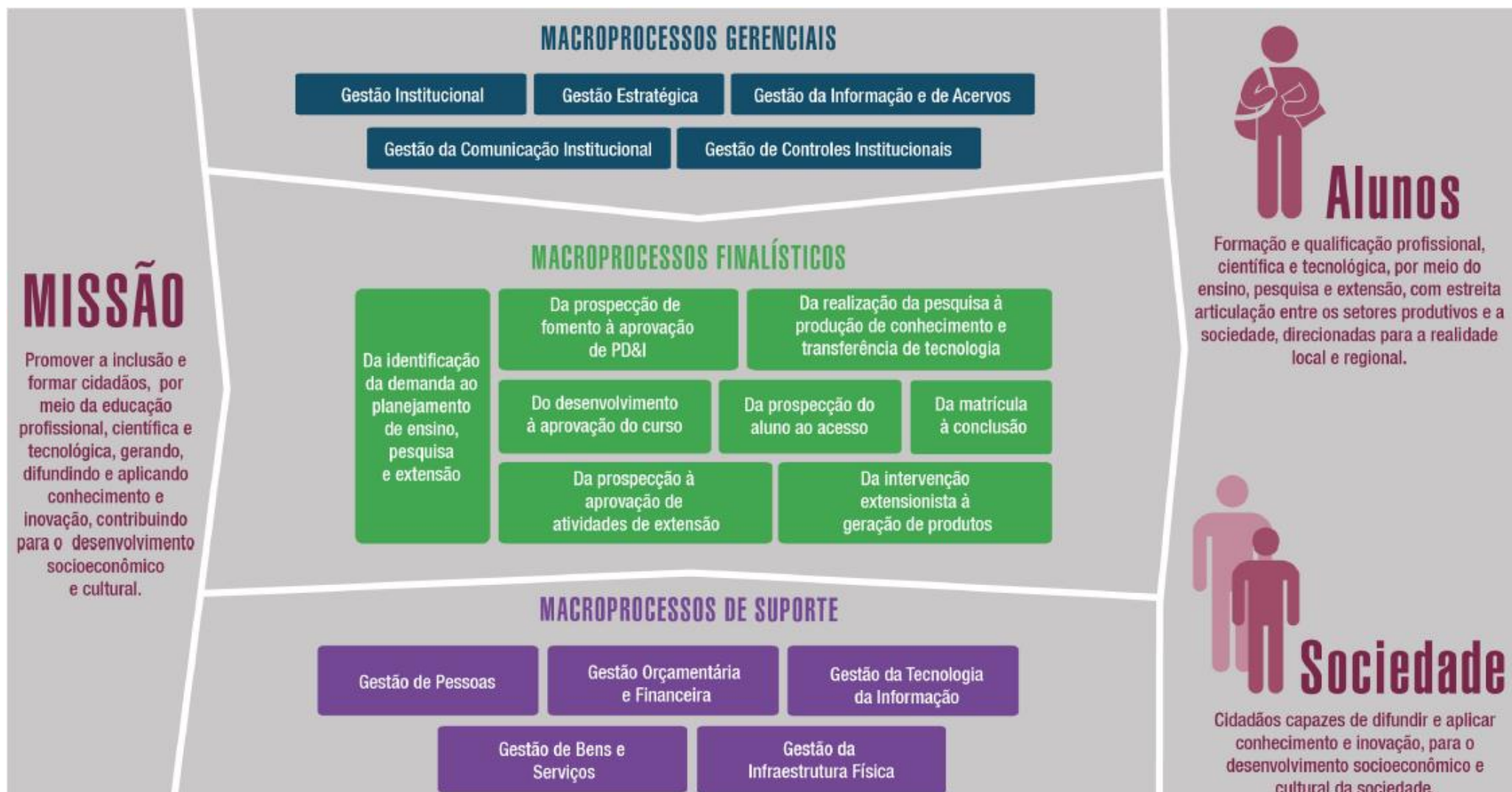
Como os processos podem contribuir com a simplificação da gestão do IFSC?



Conteúdo

- Abertura;
- Embasamento conceitual sobre gestão por processos;
- Dinâmica Lego Serious Play;
- **Cadeia de Valor do IFSC;**
- Atividade prática com Diagrama de Escopo;
- Próximos Passos;
- Encerramento.

Cadeia de Valor IFSC



ARQUITETURA DE PROCESSOS DO IFSC

Cód.	MACROPROCESSOS	Cód.	PROCESSOS DE NEGÓCIO	DONO DO PROCESSO E GESTOR DE RISCOS
1. GERENCIAIS	1.1 Gestão Institucional	1.1.1	Gerenciar os órgãos colegiados, comitês, comissões e grupos de trabalho	Chefe de Gabinete
		1.1.2	Gerenciar os processos de escolha de gestores	Chefe de Gabinete
		1.1.3	Modelar a arquitetura organizacional	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
		1.1.4	Gerenciar atos administrativos	Chefe de Gabinete
	1.2 Gestão Estratégica	1.2.1	Gerenciar o planejamento institucional	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
		1.2.2	Gerenciar os projetos estratégicos	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
		1.2.3	Gerenciar os processos	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
		1.2.4	Gerenciar o desempenho organizacional	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
		1.2.5	Gerenciar os riscos	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
		1.2.6	Gerenciar a elaboração do relatório de gestão	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
	1.3 Gestão da informação e de acervos	1.3.1	Gerenciar os documentos arquivísticos	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
		1.3.2	Gerenciar o acervo bibliográfico	Diretor(a) de Ensino
		1.3.3	Gerenciar o acervo museológico	Diretor(a) de Extensão
		1.3.4	Gerenciar a segurança da informação e comunicação	Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação
		1.3.5	Gerenciar o acesso às informações	Ouvidor(a)
	1.4 Gestão da comunicação institucional	1.4.1	Gerenciar a imagem institucional	Diretor(a) de Comunicação
		1.4.2	Gerenciar as relações institucionais	Diretor(a) Executivo(a)
		1.4.3	Desenvolver comunicação institucional	Diretor(a) de Comunicação
		1.4.4	Desenvolver atividades de cerimonial institucional	Diretor(a) de Comunicação
	1.5 Gestão de controles institucionais	1.5.1	Gerenciar auditorias internas	Auditor(a) Chefe
		1.5.2	Gerenciar as atividades correicionais e éticas	Assessor(a) de Correição e Transparência
		1.5.3	Gerenciar as atividades de ouvidoria	Ouvidor(a)
		1.5.4	Gerenciar a avaliação de controles internos	Diretor(a) Executivo(a)

1.4	Gestão da comunicação institucional	1.4.1	Gerenciar a imagem institucional	Diretor(a) de Comunicação
		1.4.2	Gerenciar as relações institucionais	Diretor(a) Executivo(a)
		1.4.3	Desenvolver comunicação institucional	Diretor(a) de Comunicação
		1.4.4	Desenvolver atividades de cerimonial institucional	Diretor(a) de Comunicação

2. FINALÍSTICOS

	2.1	Da identificação da demanda ao planejamento de ensino, pesquisa e extensão	2.1.1	Acompanhar egressos	Diretor(a) de Comunicação
			2.1.2	Avaliar atividades de ensino, pesquisa e extensão	Diretor(a) de Ensino Diretor(a) de Pesquisa e Pós-graduação Diretor(a) de Extensão
			2.1.3	Analisar arranjos produtivos, sociais e culturais locais	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
			2.1.4	Analisar demandas sociais	Diretor(a) de Gestão do Conhecimento
			2.1.5	Estabelecer metas para ensino, pesquisa e extensão	Diretor(a) de Ensino Diretor(a) de Pesquisa e Pós-graduação Diretor(a) de Extensão
			2.1.6	Definir a oferta de cursos e vagas (POCV)	Diretor(a) de Ensino
	2.2	Do desenvolvimento à aprovação do curso	2.2.1	Desenvolver projetos de curso	Diretor(a) de Ensino
			2.2.2	Aprovar projetos de curso	Diretor(a) de Ensino
			2.2.3	Autorizar a oferta de curso	Diretor(a) de Ensino
			2.2.4	Viabilizar o reconhecimento dos cursos	Diretor(a) de Ensino
	2.3	Da prospecção do aluno ao acesso	2.3.1	Identificar públicos estratégicos dos cursos	Diretor(a) de Comunicação
			2.3.2	Comunicar a oferta dos cursos	Diretor(a) de Comunicação
			2.3.3	Realizar processo seletivo	Chefe do Departamento de Ingresso
	2.4	Da matrícula à conclusão	2.4.1	Realizar matrículas dos alunos	Diretor(a) de Estatísticas e Informações Acadêmicas
			2.4.2	Acolher alunos ingressantes	Diretor(a) de Assuntos Estudantis
			2.4.3	Acompanhar o percurso acadêmico dos alunos	Diretor(a) de Ensino
			2.4.4	Projetar e entregar serviços de suporte ao aluno	Diretor(a) de Assuntos Estudantis
			2.4.5	Realizar formação conforme PPC dos cursos	Diretor(a) de Ensino
			2.4.6	Projetar e entregar serviços de administração escolar	Diretor(a) de Estatísticas e Informações Acadêmicas
			2.4.7	Projetar e entregar atividades e projetos de ensino extracurriculares	Diretor(a) de Ensino
			2.4.8	Certificar alunos	Diretor(a) de Estatísticas e Informações Acadêmicas
	2.5	Da prospecção de fomento à aprovação de PD&I	2.5.1	Viabilizar projetos de pesquisa e inovação;	Chefe do Departamento de Inovação e Assuntos Internacionais
	2.6	Da realização da pesquisa à produção de conhecimento e transferência de	2.6.1	Executar projetos de pesquisa	Diretor(a) de Pesquisa e Pós-graduação
			2.6.2	Gerenciar a propriedade intelectual	Chefe do Departamento de Inovação e Assuntos Internacionais
			2.6.3	Transferir conhecimento e tecnologia	Chefe do Departamento de Inovação e Assuntos Internacionais

2.2	Do desenvolvimento à aprovação do curso	2.2.1	Desenvolver projetos de curso
		2.2.2	Aprovar projetos de curso
		2.2.3	Autorizar a oferta de curso
		2.2.4	Viabilizar o reconhecimento dos cursos

3. SUPORTE

3.1	Gestão de Pessoas	3.1.1	Planejar a gestão de pessoas	Diretor(a) de Gestão de Pessoas
		3.1.2	Selecionar pessoas	Chefe do Departamento de Seleção de Pessoas
		3.1.3	Gerenciar a rotina funcional	Chefe do Departamento de Administração de Pessoal
		3.1.4	Gerenciar a movimentação funcional	Chefe do Departamento de Seleção de Pessoas
		3.1.5	Gerenciar os direitos e benefícios	Chefe do Departamento de Administração de Pessoal
		3.1.6	Gerenciar a folha de pagamento	Chefe do Departamento de Administração de Pessoal
		3.1.7	Gerenciar a saúde e segurança ocupacional	Diretor(a) de Gestão de Pessoas
		3.1.8	Desenvolver pessoas	Diretor(a) de Gestão de Pessoas
		3.1.9	Gerenciar os fatores psicossociais relacionados ao trabalho	Diretor(a) de Gestão de Pessoas
		3.1.10	Gerenciar as informações de pessoal	Chefe do Departamento de Administração de Pessoal
3.2	Gestão Orçamentária e Financeira	3.2.1	Gerenciar o orçamento	Diretor(a) de Administração
		3.2.2	Gerenciar os recursos financeiros	Chefe do Departamento de Orçamento e Finanças
		3.2.3	Gerenciar contabilidade	Chefe do Departamento de Orçamento e Finanças
3.3	Gestão da Tecnologia da Informação	3.3.1	Gerenciar as demandas de TI	Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação
		3.3.2	Desenvolver soluções de TI	Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação
		3.3.3	Implantar soluções de TI	Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação
		3.3.4	Realizar a manutenção e suporte de soluções de TI	Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação
		3.3.5	Gerenciar a governança de TI	Diretor(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação
3.4	Gestão de Bens e Serviços	3.4.1	Adquirir bens e contratação de serviços	Chefe do Departamento de Compras
		3.4.2	Gerenciar patrimônio	Chefe do Departamento de Contratos
		3.4.3	Gerenciar bens de consumo	Chefe do Departamento de Compras
		3.4.4	Gerenciar contratos	Chefe do Departamento de Contratos
3.5	Gestão da Infraestrutura Física	3.5.1	Gerenciar obras de engenharia	Chefe do Departamento de Obras e de Engenharia
		3.5.2	Gerenciar manutenção, limpeza e segurança predial	Chefe do Departamento de Obras e de Engenharia

Conteúdo

- Abertura;
- Embasamento conceitual sobre gestão por processos;
- Dinâmica Lego Serious Play;
- Cadeia de Valor do IFSC;
- **Atividade prática com Diagrama de Escopo;**
- Próximos Passos;
- Encerramento.

Processos que serão trabalhados

- Xxx Vanessa, já tens o nome do processos?

DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

 NOME DO PROCESSO	Qual nome abstrato de maneira simples e objetiva a finalidade do que o processo entrega?	 DONO DO PROCESSO (cargo)	Quem é o responsável pelo desempenho do processo?
 OBJETIVO	 PÚBLICO ESTRATÉGICO	 INDICADORES	 REGULADORES/NORMAS
Para que o processo existe? Qual proposta de valor deve ser entregue? Quais necessidades de cada público estratégico a organização está atendendo?	Quais são os segmentos atendidos diretamente pelo processo? Internos e Externos.	Quais indicadores que existem hoje e são mensurados? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?	Quais legislações regulam o processo? Quais normas e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?
 EVENTO INICIAL (DE)	Qual o estímulo que dispara a execução do processo?	 RESULTADO (ATÉ)	Qual é o resultado esperado do processo?
 INTERFACES DE ENTRADA	Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução? Quais públicos estratégicos ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo?		
 ENTRADAS	Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas a serem atendidas e/ou insumos entram no início ou durante a execução do processo?		
 ETAPAS	Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?		
SAÍDAS	Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo?		
 INTERFACES DE SAÍDA	Quais processos recebem as saídas do processo em análise? Quais clientes ou atores externos recebem as saídas do processo?		
 PARTICIPANTES DIRETOS		 SISTEMAS E EQUIPAMENTOS	
Quais áreas internas da organização executam atividades no processo? Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos executam atividades no processo?		Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?	

29



INSTITUTO FEDERAL
 Santa Catarina

DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

 NOME DO PROCESSO	Qual nome abreviado de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega?	 DONO DO PROCESSO (cargo)	Quem é o responsável pelo desempenho do processo?
 OBJETIVO Para que o processo existe? Qual proposta de valor deve ser entregues? Quais necessidades de cada público estratégico a organização está atendendo?	 PÚBLICO ESTRATÉGICO Quais são os segmentos atendidos diretamente pelo processo? Internos e Externos.	 INDICADORES Quais indicadores que existem hoje e são necessários? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?	 REGULADORES/NORMAS Quais legislações regulam o processo? Quais normativas e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?
 EVENTO INICIAL (DE)	Qual o estímulo que dispara a execução do processo?	 RESULTADO (ATÉ)	Qual é o resultado esperado do processo?

 **INTERFACES DE ENTRADA**

 **ENTRADAS**

 **ETAPAS**

 **SAÍDAS**

 **INTERFACES DE SAÍDA**

Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução?
 Quais políticas estratégicas ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo?

Quais informações, relativos, documentos, status, demandas a serem atendidas e/ou recursos entram no fôlego ou durante a execução do processo?

Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?

Quais informações, relativos, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo?

Quais processos recebem as saídas do processo em análise?
 Quais clientes ou atores externos recebem as saídas do processo?

 PARTICIPANTES DIRETOS Quais áreas internas da organização exercitam atividades no processo? Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos exercitam atividades no processo?	 SISTEMAS E EQUIPAMENTOS Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?
--	---

Urgência: ● ● ●

*Ajustado: 06/2020

Diagrama de Escopo do Processo

- NOME DO PROCESSO:

Qual nome sintetiza de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega?

1.2.6 Gerenciar a elaboração do relatório de Gestão

- OBJETIVO:

Para que o processo existe?

Qual proposta de valor deve ser entregue para os clientes?

Quais necessidades de cada segmento de cliente a organização está atendendo?

Garantir que o Relatório de Gestão seja entregue para o público-alvo, dentro do prazo, isento de erros e refletindo as principais realizações e desafios da gestão do IFSC.

- PÚBLICO ESTRATÉGICO:

Quais são os segmentos atendidos diretamente pelo processo? Internos e Externos

Direção do IFSC; Órgãos de Controle

 NOME DO PROCESSO	Qual nome sintetiza de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega?
 OBJETIVO	 PÚBLICO ESTRATÉGICO
Para que o processo existe? Qual proposta de valor deve ser entregue? Quais necessidades de cada público estratégico a organização está atendendo?	Quais são os segmentos atendidos diretamente pelo processo? Internos e Externos.

Diagrama de Escopo do Processo

INSTITUTO FEDERAL Santa Catarina				DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO			
 NOME DO PROCESSO		Qual nome abreviado de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega?		 DONO DO PROCESSO (cargo)		Quem é o responsável pelo desempenho do processo?	
 OBJETIVO Para que o processo exista? Qual proposta de valor deve ser entregue? Quais necessidades de cada público estratégico a organização está atendendo?		 PÚBLICO ESTRATÉGICO Quais são os segmentos atendidos diretamente pelo processo? Internos e Externos.		 INDICADORES Quais indicadores que existem hoje e são mensurados? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?		 REGULADORES/NORMAS Quais legislações regulam o processo? Quais normas e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?	
 EVENTO INICIAL (DE)		Qual o estímulo que dispara a execução do processo?		 RESULTADO (ATÉ)		Qual é o resultado esperado do processo?	
 INTERFACES DE ENTRADA		Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução? Quais públicos estratégicos ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo?					
 ENTRADAS		Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas e serem atendidas e/ou insumos entram no bloco ou durante a execução do processo?					
 ETAPAS		Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?					
 SAÍDAS		Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo?					
 INTERFACES DE SAÍDA		Quais processos recebem as saídas do processo em análise? Quais clientes ou atores externos recebem as saídas do processo?					
 PARTICIPANTES DIRETOS Quais áreas internas da organização executam atividades no processo? Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos executam atividades no processo?				 SISTEMAS E EQUIPAMENTOS Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?			

Urgência: ● ● ● * Adaptado de ISO 9001:2015

Diagrama de Escopo do Processo

- DONO DO PROCESSO (Cargo):

Quem é o responsável pelo desempenho do processo?

Diretor(a) de Gestão do Conhecimento

- INDICADORES:

Quais indicadores que existem hoje e são mensurados?

Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados?

Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?

Cumprimento do prazo de envio; Total de horas dedicadas; Número de ajustes pós-envio; Aprovação

- REGULADORES/NORMAS:

- Quais legislações regulam o processo?

- Quais normativos e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer?

- Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?

Guia para Elaboração do Relatório de Gestão Integrado – TCU; 202x.

 DONO DO PROCESSO (cargo)	Quem é o responsável pelo desempenho do processo?
 INDICADORES	 REGULADORES/NORMAS
Quais indicadores que existem hoje e são mensurados? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?	Quais legislações regulam o processo? Quais normativos e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?

Diagrama de Escopo do Processo

 INSTITUTO FEDERAL Santa Catarina			
DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO			
 NOME DO PROCESSO	Qual nome abstrato de maneira simples e objetiva a finalidade do que o processo entrega?	 DONO DO PROCESSO (cargo)	Quem é o responsável pelo desempenho do processo?
 OBJETIVO Para que o processo existe? Qual proposta de valor deve ser entregue? Quais necessidades de cada público estratégico a organização está atendendo?	 PÚBLICO ESTRATÉGICO Quais são os segmentos estratégicos atendidos pelo processo? Internos e Externos.	 INDICADORES Quais indicadores que existem hoje e são monitorados? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo monitorados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?	 REGULADORES/NORMAS Quais legislações regulam o processo? Quais normativas e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?
 EVENTO INICIAL (DE)	Qual o estímulo que dispara a execução do processo?	 RESULTADO (ATÉ)	Qual é o resultado esperado do processo?
 INTERFACES DE ENTRADA Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entrada para a sua execução? Quais políticas estratégicas ou normas internas interferem na entrada para a execução do processo?			
 ENTRADAS Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas e serem atendidas e/ou recursos entram no bloco ou durante a execução do processo?			
 ETAPAS Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?			
 SAÍDAS Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo?			
 INTERFACES DE SAÍDA Quais processos recebem as saídas do processo em análise? Quais clientes ou atores externos recebem as saídas do processo?			
 PARTICIPANTES DIRETOS Quais áreas internas da organização executam atividades no processo? Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos executam atividades no processo?		 SISTEMAS E EQUIPAMENTOS Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?	

Urgência: ● ● ●

* Adaptado de ISO 9001:2015

Diagrama de Escopo do Processo

 EVENTO INICIAL (DE)	Qual o estímulo que dispara a execução do processo?	 RESULTADO (ATÉ)	Qual é o resultado esperado do processo?
---	--	--	---

- **EVENTO INICIAL (DE):**

Qual o estímulo que dispara a execução do processo??

Recebimento das diretrizes para a elaboração do Relatório de Gestão.

- **RESULTADO (ATÉ):**

Qual é o resultado esperado do processo?

Envio do Relatório de Gestão para o Órgão de Controle ou

Aprovação do Relatório de Gestão pelos Órgãos de Controle?

Diagrama de Escopo do Processo

INSTITUTO FEDERAL Santa Catarina				DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO			
 NOME DO PROCESSO		Qual nome abstrato de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega?		 DONO DO PROCESSO (cargo)		Quem é o responsável pelo desempenho do processo?	
 OBJETIVO Para que o processo existe? Qual proposta de valor deve ser entregue? Quais necessidades de cada público estratégico a organização está atendendo?		 PÚBLICO ESTRATÉGICO Quais são os segmentos atendidos diretamente pelo processo? Internos e Externos.		 INDICADORES Quais indicadores que existem hoje e são mensurados? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?		 REGULADORES/NORMAS Quais legislações regulam o processo? Quais normativas e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?	
 EVENTO INICIAL (DE)		Qual o estímulo que dispara a execução do processo?		 RESULTADO (ATÉ)		Qual é o resultado esperado do processo?	
 INTERFACES DE ENTRADA		Quais processos antecedem o processo e fornecem a entrada para a sua execução? Quais públicos estratégicos ou atores externos oferecem insumos para a execução do processo?					
 ENTRADAS		Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas e serem atendidas e/ou insumos entram no início ou durante a execução do processo?					
 ETAPAS		Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?					
 SAÍDAS		Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas, resultados e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo?					
 INTERFACES DE SAÍDA		Quais processos recebem as saídas do processo em análise? Quais clientes ou atores externos recebem as saídas do processo?					
 PARTICIPANTES DIRETOS Quais áreas internas da organização executam atividades no processo? Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos executam atividades no processo?				 SISTEMAS E EQUIPAMENTOS Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?			

Urgência:    * Adaptado de ISO 9001:2015

Diagrama de Escopo do Processo



- **INTERFACES DE ENTRADA:**

Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução?

Quais públicos estratégicos ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo?

- **ENTRADAS:**

Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas a serem atendidas e/ou insumos entram no início ou durante a execução do processo?

- **ETAPAS:**

Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?

Recebimento das informações, análise da consistência, redação do relatório, validação, envio, ...

Diagrama de Escopo do Processo

INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

NOME DO PROCESSO	Qual nome sintético de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega?	DONO DO PROCESSO (cargo)	Quem é o responsável pelo desempenho do processo?
OBJETIVO	PÚBLICO ESTRATÉGICO	INDICADORES	REGULADORES/NORMAS
Para que o processo existe? Qual proposta de valor deve ser entregue? Quais necessidades de cada público estratégico a organização está atendendo?	Quais são os segmentos atendidos diretamente pelo processo? Internos e Externos.	Quais indicadores que existem hoje e são mensurados? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?	Quais legislações regulam o processo? Quais normativas e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?
EVENTO INICIAL (DE)	Qual o estímulo que dispara a execução do processo?	RESULTADO (ATÉ)	Qual é o resultado esperado do processo?

INTERFACES DE ENTRADA	Quais processos antecederem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução? Quais políticas estratégicas ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo?
ENTRADAS	Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas a serem atendidas e/ou insumos entram no fôlego ou durante a execução do processo?
ETAPAS	Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?
SAÍDAS	Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo?
INTERFACES DE SAÍDA	Quais processos recebem as saídas do processo em análise? Quais clientes ou atores externos recebem as saídas do processo?

PARTICIPANTES DIRETOS	SISTEMAS E EQUIPAMENTOS
Quais áreas internas da organização executam atividades no processo? Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos executam atividades no processo?	Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?

Urgência: ● ● ●

*Atualizado em 03/2020

Diagrama de Escopo do Processo

- SAÍDAS:

Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos são gerados ao longo do processo durante a execução do processo?

Além do próprio Relatório, quais são as outras saídas? Comprovantes, ...

- INTERFACES DE SAÍDA:

Quais processos recebem as saídas do processo em análise?

Quais clientes ou atores externos recebem as saídas do processo?

Além dos órgãos de controle, quem mais receberá o Relatório diretamente do IFSC?



Diagrama de Escopo do Processo

INSTITUTO FEDERAL
 Santa Catarina

DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

NOME DO PROCESSO	Qual nome abreviado de maneira simples e objetiva a respeito do que o processo entrega?	DONO DO PROCESSO (cargo)	Quem é o responsável pelo desempenho do processo?
OBJETIVO	PÚBLICO ESTRATÉGICO	INDICADORES	REGULADORES/NORMAS
Para que o processo exista? Qual proposta de valor deve ser entregue? Quais necessidades de cada público estratégico a organização está atendendo?	Quais são os segmentos atendidos diretamente pelo processo? Internos e Externos.	Quais indicadores que existem hoje e são mensurados? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar o processo?	Quais legislações regulam o processo? Quais normativos e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?
EVENTO INICIAL (DE)	Qual o estímulo que dispara a execução do processo?	RESULTADO (ATÉ)	Qual é o resultado esperado do processo?

INTERFACES DE ENTRADA

ENTRADAS

ETAPAS

SAÍDAS

INTERFACES DE SAÍDA

Quais processos anteriores o processo em análise ofereceu entradas para a sua execução?
 Quais políticas estratégicas ou ações externas ofereceram entradas para a execução do processo?

Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas a serem atendidas foram fornecidos externamente ao início ou durante a execução do processo?

Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?

Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos foram ao fim ou durante a execução do processo?

Quais processos recebem as saídas do processo em análise?
 Quais clientes ou outros externos recebem as saídas do processo?

PARTICIPANTES DIRETOS	SISTEMAS E EQUIPAMENTOS
Quais áreas internas da organização exercitam atividades no processo? Quais funções, departamentos e perfis externos exercitam atividades no processo?	Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?

Diagrama de Escopo do Processo

 PARTICIPANTES DIRETOS	 SISTEMAS E EQUIPAMENTOS
Quais áreas internas da organização executam atividades no processo? Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos executam atividades no processo?	Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?

- PARTICIPANTES DIRETOS:

Quais áreas internas da organização executam atividades no processo?

Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos executam atividades no processo?

- SISTEMAS E EQUIPAMENTOS:

Quais sistemas de informação ou planilhas de controle suportam a execução e gestão do processo?

Arquivo padrão para preenchimento do Relatório. Precisa de alguma ferramenta específica para abrir?
Ex. MS Word original.

Conteúdo

- Abertura;
- Embasamento conceitual sobre gestão por processos;
- Dinâmica 1 Lego Serious Play;
- Cadeia de Valor do IFSC;
- Atividade prática com Diagrama de Escopo;
- **Próximos Passos;**
- **Encerramento.**



Sucesso na melhoria dos processos!