

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CAMPUS ALBERTO CARVALHO
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

JOSÉ CARLOS BORGES SANTOS

**MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIO NOS
DEPARTAMENTOS DE GRADUAÇÃO DO CAMPUS PROF.
ALBERTO CARVALHO.**

**ITABAIANA
2015**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CAMPUS ALBERTO CARVALHO
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

JOSÉ CARLOS BORGES SANTOS

**MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIO NOS
DEPARTAMENTOS DE GRADUAÇÃO DO CAMPUS PROF.
ALBERTO CARVALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido ao Departamento de Sistemas
de Informação da Universidade Federal de
Sergipe, como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Sistemas de Informação.

Orientador: Msc. ANDRÉ VINICIUS RODRIGUES PASSOS NASCIMENTO

**ITABAIANA
2015**

SANTOS, José Carlos Borges.

Modelagem De Processos De Negócio Nos Departamentos De Graduação Do Campus Prof. Alberto Carvalho/ José Carlos Borges Santos – Itabaiana, UFS: 2015. 30f.

Trabalho de Conclusão de Curso em Bacharel em Sistemas de Informação – Universidade Federal de Sergipe, Curso de Sistemas de Informação, 2015.

1. Processo de Negócio
2. 2. Modelagem de Processo de Negócio
3. 3. Melhoria de Processo de Negócio
4. 4. Business Process Modeling Notation (BPMN)

I. Modelagem De Processos De Negócio Nos Departamentos De Graduação Do Campus Prof. Alberto Carvalho

JOSÉ CARLOS BORGES SANTOS

**MODELAGEM E DE PROCESSOS DE NEGÓCIO NOS
DEPARTAMENTOS DE GRADUAÇÃO DO CAMPUS PROF.
ALBERTO CARVALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao corpo docente do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade Federal de Sergipe (DSIITA/UFS) como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação.

Itabaiana, 25 de fevereiro de 2015.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. André Vinicius Rodrigues Passos Nascimento, Mestre
Orientador
DSIITA/UFS

Prof. Methanias Colaço Rodrigues Júnior, Doutor
DSIITA/UFS

Prof. José Aélío de Oliveira Júnior, Mestre
DSIITA/UFS

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho à minha maior educadora, minha mãe avó Maria. Mãe, seus esforços e dedicação trouxeram-me a esta grande vitória. Te amo por todo seu amor.

Aos outros amores de minha vida: meu pai avô José Amilton; minha mãe Ivanete; meu pai José Arnaldo; e meus irmãos Carlos Henrique e Diego Borges; e minha noiva Jaquelina. Vocês estiveram sempre presentes e dispostos a me ajudar nessa trajetória. Sem o amor, e paciência e o suporte de vocês não chegaria tão longe. Amo Todos Vocês!

AGRADECIMENTOS

Primeira mente agradece a Deus por toda força que mim deu nas horas difíceis, pois sem a sua força não teria conseguido alcançar meus objetivos. Muito Obrigado Senhor.

Agradeço ao meu orientador, prof. Msc. André Vinícius Rodrigues Passos Nascimento. Suas orientações conduziram-me ao melhor caminho, sempre buscando tirar o melhor de mim. Seus ensinamentos acadêmicos e de vida serão lembrados por mim com muito afeto e carinho por toda a minha vida. Obrigado pela sua amizade.

A todos os professores que compõem o Departamento de Sistemas de Informação, assim como ao amigo Adilton que sempre esteve disposto a me ajudar em muitos momentos da graduação.

Aos colegas de curso que estiveram sempre do meu lado nas horas difíceis: Wenderson Campos Pereira, Weverton dos Santos, Damião Cunha, Elias Santos, Fagner Nascimento. Muito obrigado pela amizade e companheirismo.

Agradeço também, a meus tios e primos pela força nesta caminhada de muita luta. Obrigado pelo amor que vocês mim dão.

RESUMO

No contexto dos Departamentos de Graduação de uma Universidade Federal existem muitos processos que são executados diariamente com o objetivo de suportar as atividades acadêmicas. Embora muitos desses processos sejam suportados por resoluções, essas não são suficientes para descrever, de forma detalhada, como as atividades devem ser executadas, em que ordem, quais as interações com outros órgãos ou departamentos e quais os produtos gerados por esses processos. A falta de uma documentação detalhada dos processos gera dúvidas para técnicos administrativos, docentes e discentes quando necessitam interagir com um determinado processo pela primeira vez. Também é comum certa falta de padronização na execução dos processos uma vez que não existe um roteiro padrão a ser seguido. Este trabalho tem como objetivo modelar e documentar processos de negócio no contexto dos Departamentos de Graduação do Campus Professor Alberto Carvalho, visando sensibilizar a comunidade acadêmica da necessidade e importância da modelagem de processos.

ABSTRACT

In the context of the Academic Departments at a Federal University there are many processes that run daily in order to support the academic activities. While many of these processes are supported by resolutions, these are not enough to describe, in detail, how the activities are to be performed, which are the interactions with other agencies or departments and what products generated by these processes. The lack of a detailed documentation of processes generates questions for administrative staff, teachers and students when they need to interact with a particular process for the first time. It is also common certain lack of standardization in the execution of processes since there is no standard script to follow. This study aims to model and document business processes in the context of the Academic Departments at UFS/ITA, to sensitize the academic community of the need and importance of process modeling.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Modelagem de processo de negócio referente à "Empréstimo de um livro".....	8
Figura 02: O relacionamento entre dos Facilitadores, Processo de negócio, a Missão, Estratégia, Objetivo e Metas.	11
Figura 03: Exemplo de Processo de Negócio Modelado no BPMN.....	13
Figura 04: Exemplo da utilização de Pools	15
Figura 05: Exemplo da utilização de lanes.	16
Figura 06: Demonstra um exemplo de objetos de Dados em uma modelagem BPMN.	19
Figura 07: Demonstra um exemplo de Grupo em uma modelagem BPMN.	20
Figura 08: demonstra um exemplo de Anotação em uma modelagem BPMN.....	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: <i>Swimlanes</i> . (BPMN, 2013)	14
Tabela 02: <i>Objetos do Fluxo (Flow Objects)</i>	16
Tabela 03: <i>Objetos de Conexão (Connecting Objects)</i> (BPMN 2013).....	18
Tabela 04: <i>Artefatos (Artifacts)</i> (BPMN, 2013).	18

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Objetivos.....	2
1.1.1. Objetivo geral	2
1.1.2. Objetivos específicos.....	2
1.2. Relevância do trabalho.....	2
1.3. Metodologia	3
1.4. Estrutura do trabalho.....	3
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	4
2.1 Gestão por Processos	4
2.2 Processos de Negócio	6
2.3 Modelagem de Processos de Negócio	7
2.3.1 Classificação dos processos de Negócio	8
2.4 Melhoria de Processos de Negócio	9
2.5 Business Process Modeling Notation (BPMN)	12
2.5.1 Business Process Diagram (BPD).....	12
2.6 Diretrizes de Modelagem.....	21
3. Modelagem da Situação Atual (AS-IS).....	22
3.1 Definição dos Processos	22
3.2 Escolha dos Departamentos	23
3.3 Documentação das Entrevistas	23
3.4 Documentação dos Processos	23
4. Conclusões e Trabalhos Futuros	24
REFERÊNCIAS	25
APÊNDICE I.....	26
APÊNDICE II.....	28

1. INTRODUÇÃO

A melhoria do desempenho organizacional através da identificação, conhecimento e melhoria dos processos de negócio tornou-se uma prática padrão nas diversas organizações de todo o mundo (SHARP; MCDERMOTT, 2009). A figura principal dessa prática, também conhecida como gestão por processos, é o processo de negócio.

Processo de negócio pode ser definido como uma coleção de atividades relacionadas, executadas por um ou mais participantes, que têm por objetivo produzir um produto ou serviço para um cliente e agregar valor para a organização (CRUZ, 2006) (SHARP; MCDERMOTT, 2009) (HAVEY, 2005) (JACKA; KELLER, 2009). O conhecimento dos processos de negócio permite que uma organização identifique cenários que prejudicam o desempenho operacional. Dentre esses cenários, podemos destacar: a) desvios nos trabalhos executados; b) inconsistências e ambiguidades que estejam onerando a produção de produtos e serviços; c) tarefas manuais que podem ser automatizadas; d) tarefas sendo executadas de forma serial que não possuem dependência.

O conhecimento efetivo dos processos de negócio só pode ser alcançado através da identificação, representação e disseminação desses processos. Esse conjunto de atividades faz parte da disciplina conhecida como Modelagem de Processos (SHARP; MCDERMOTT, 2009) (HAVEY, 2005). O objetivo da Modelagem de Processos é entender uma organização através da representação de seus processos. Esse entendimento pode ser utilizado para: a) entender melhor a organização; b) conscientizar a organização sobre sua importância; c) possibilitar a melhoria de processos; d) identificar atividades candidatas à automação. Desse modo, pode-se perceber que a Modelagem de Processos é uma atividade que pode reduzir custos, reduzir o tempo de execução das tarefas e aumentar a qualidade dos produtos e serviços produzidos por uma organização.

Podemos afirmar que todas as organizações possuem processos. No entanto, nem todas as organizações conhecem efetivamente seus processos. Na maioria das organizações, o processo existe, mas não está documentado, padronizado e disseminado. Essa falta de conhecimento faz com que um mesmo processo seja realizado de maneiras distintas dentro de uma mesma organização e até mesmo dentro de um mesmo departamento, gerando conflitos, atrasos, e má qualidade na produção de um produto ou serviço.

Este trabalho tem como objetivo modelar e documentar processos de negócio no contexto dos Departamentos de Graduação do Campus Professor Alberto Carvalho, visando

sensibilizar a comunidade acadêmica da necessidade e importância da modelagem de processos.

Este trabalho representa uma extensão de um trabalho final da disciplina de Tópicos Especiais de Sistemas de Informação que teve como objetivo modelar os processos do Departamento de Sistemas de Informação do Campus Professor Alberto Carvalho.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo geral

Modelar e Documentar Processos de Negócio no contexto dos Departamentos de Graduação do Campus Professor Alberto Carvalho.

1.1.2. Objetivos específicos

- Modelar e Documentar pelo menos dois Processos de Negócio no contexto dos Departamentos de Graduação do Campus Prof. Alberto Carvalho. (Situação AS-IS). De no mínimo dois Departamentos.
- Validar os Processos de Negócio.
- Analisar as diferenças encontradas durante a Modelagem de Processos.

1.2. Relevância do trabalho

No contexto dos Departamentos de Graduação de uma Universidade Federal existem muitos processos que são executados diariamente com o objetivo de suportar as atividades acadêmicas. Embora muitos desses processos sejam suportados por resoluções, essas não são suficientes para descrever, de forma detalhada, como as atividades devem ser executadas, em que ordem, quais as interações com outros órgãos ou departamentos e quais os produtos gerados por esses processos. Diante de dúvidas, sempre é necessário recorrer a pessoas que já tenham tido contato com o processo ou os departamentos diretamente afetados pelo mesmo. A falta de uma documentação detalhada dos processos gera dúvidas para técnicos administrativos, docentes e discentes quando necessitam interagir com um determinado processo pela primeira vez. Também é comum certa falta de padronização na execução dos processos uma vez que não existe um roteiro padrão a ser seguido. Nesse cenário, a documentação detalhada de processos dos Departamentos contribuirá para a disseminação do conhecimento sobre os processos existentes, reduzindo as variações de execução e, conseqüentemente, melhorando a qualidade dos serviços executados.

1.3. Metodologia

Inicialmente, serão identificadas referências para serem utilizadas como base para a escrita do referencial teórico. Será realizada a revisão da literatura e pesquisa bibliográfica sobre Gestão por Processos, Modelagem de Processos de Negócio, e a linguagem para modelagem de processos BPMN (*Business Process Modeling Notation*).

Após a revisão da literatura, serão revisados os processos já modelados do Departamento de Sistemas de Informação. Dentre os processos modelados, será escolhido um conjunto de processos que serão modelados no contexto de outros Departamentos do Campus Professor Alberto Carvalho. Durante a revisão dos processos já modelados, será definido um padrão de documentação a ser utilizado no processo de modelagem.

Após a modelagem dos processos escolhidos, serão realizadas reuniões de validação a fim de validar os processos modelados, analisar as diferenças e identificar oportunidades de melhoria e padronização.

1.4. Estrutura do trabalho

O restante do trabalho está estruturado como segue. No capítulo 2 são apresentados os principais conceitos sobre o tema do trabalho: Gestão por Processo, Processo de Negócio, Modelagem de Processos, Melhoria de Processos de Negócio e a linguagem BPMN. No capítulo 3 são descritas as principais atividades realizadas durante o processo de modelagem, abrangendo a definição dos processos, a escolha dos Departamentos, a definição do padrão de documentação das entrevistas e o padrão de documentação dos processos. Finalmente, no capítulo 4 são apresentadas as conclusões do trabalho.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Gestão por Processos

Até meados da década de 80 a grande maioria das organizações, em função da estrutura organizacional funcional, tinha como foco principal a especialização de atividades. A busca pela melhoria dos processos na organização concentrava-se na eficiência em tarefas departamentais através da racionalização e automação.

Mudanças na economia, globalização, instabilidades políticas e econômicas, e a crescente competitividade das empresas fizeram surgir o interesse em melhorar os processos de negócios dentro das organizações.

Na busca por essa melhoria, passou-se a observar que a visão funcional das organizações trazia os seguintes problemas: a) Falta de visão de todo o processo; b) Atividades e métodos aperfeiçoavam funções ao invés do processo; c) Falta de comunicação; d) Interfaces entre funções causavam esperas, erros, altos custos e frustrações.

Em função desses problemas, em meados da década de 1980, começaram a surgir trabalhos falando sobre “*cross-functional work*”. (trabalhos que ultrapassam as divisões funcionais). Começa a surgir a ideia do foco em processos de negócio e não em tarefas funcionais e individuais. Essas ideias puderam ser observadas na indústria automobilística (uso de engenharia concorrente e times de montagem), nas organizações financeiras (empréstimos), nos trabalhos de William Edward Deming sobre Qualidade e nos trabalhos de Michael Porter sobre Cadeia de Valor (SHARP; MCDERMOTT, 2009).

Apesar das ideias e trabalhos anteriores terem como foco a gestão por processos, somente a partir de 1990 com o artigo de Michael Hammer sobre Reengenharia de Processos de Negócio: “*Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate*” (HAMMER, 1990) é que a ideia da gestão por processos começou a ser largamente adotada pelas empresas. A ideia por trás da Reengenharia de Processos de Negócio é fazer com que as empresas repensem os processos de negócio - de forma radical - para alcançar melhoria nos serviços para clientes, reduzir custos e tornarem-se mais competitivas.

Qual era a tese de Michael Hammer? Em 1990, muitas empresas norte-americanas estavam despreparadas para enfrentar o novo mundo de negócios, apesar de toda a reestruturação e downsizing dos últimos anos. Pesados investimentos em tecnologia

falharam em melhorar o desempenho dos negócios. Era necessário um redesenho radical dos processos.

Segundo Michael Hammer (1990), as empresas ainda estavam operando com estruturas que não eram mais adequadas para o ambiente competitivo da época. As empresas utilizaram a tecnologia para automatizar as maneiras antigas de se fazer negócio.

Também em 1990, um outro trabalho ajudou na disseminação da ideia de Reengenharia de Processos de Negócio. “*The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign*” (DEVENPORT; SHORT, 1990). O artigo explora em detalhes a relação entre Tecnologia da Informação e Reengenharia de Processos de Negócio, e tem como proposta uma abordagem em cinco passos para redefinir processos em conjunto com Tecnologia da Informação.

Em meados da década de 1990, surgiram críticas a respeito da Reengenharia de Processos. O fracasso de alguns projetos contribuiu para uma má reputação do conceito. No entanto, grande parte dos problemas da aplicação da Reengenharia de Processos de Negócio foi em função do abuso e do uso incorreto dos conceitos e princípios propostos. Na época, toda e qualquer aplicação de Tecnologia da Informação e atividades relacionadas com Redução de Custos era dita Reengenharia de Processos.

Apesar das críticas, a partir da década de 1990, a gestão por processos tornou-se uma prática comum e ganhou ampla aceitação na gestão das organizações.

Durante o período entre 1996 e 2000, o foco das organizações passou a ser principalmente: a) Internet (e-bussiness, e-commerce, etc.); b) O Bug do Milênio (Y2K) ; c) a Implantação de ERPs (*Enterprise Resource Planning*).

No entanto, a partir de 2000 alguns acontecimentos fizeram ressurgir a necessidade de analisar e melhorar os processos de negócio. Dentre os principais acontecimentos, podemos citar: a) o fracasso das dot com; b) os gastos com Tecnologia da Informação e, principalmente com a implantação de ERPs; c) a contração econômica em função da crise de 2008.

2.2 Processos de Negócio

A visão ou gestão por processos, impulsionada pela Reengenharia de Processos, tem como figura principal o termo processo de negócio.

Um processo de negócio é uma coleção de atividades relacionadas, executadas por um ou mais participantes, que têm por objetivo produzir um produto ou serviço para um cliente e agregar valor para a organização.

São muitas as definições encontradas na literatura para processos de negócio.

Mike Havey (2005) define processo de negócio com um passo-a-passo de regras específicas para alcançar a resolução de algum problema de negócio.

Alec Sharp (2009) define processo de negocio negócio como uma coleção de atividades inter-relacionadas, iniciado como resposta a um determinado evento, que procura alcançar um resultado discreto e específico para um cliente e outros interessados no processo.

As definições anteriores enfatizam algumas características básicas de um processo de negócio: a) Pode ser quebrado em atividades mais simples; b) Essas atividades precisam ser executadas por alguém ou alguma coisa; c) O objetivo principal de um processo de negócio é produzir valor para um negócio, diretamente ou indiretamente.

Como exemplos de processos de negócio, podemos citar: a) Efetuar abertura de uma conta-corrente para um cliente em uma instituição financeira; b) Processar o Pedido de um cliente em loja de e-commerce; c) Efetuar a matrícula de um aluno em alguma instituição de ensino. Todos esses exemplos podem ser quebrados em atividades que são executadas por um ou mais participantes, e possuem como objetivo produzir um produto ou serviço. O processo “Efetuar abertura de conta”, por exemplo, tem como produto final uma conta aberta para determinado cliente. O processo “Processar pedido” tem como produto final um pedido de um cliente aceito, identificado e faturado.

Toda e qualquer organização tem seu negócio executado diariamente por seus processos de negócio. No entanto, nem sempre esses processos estão explícitos ou são conhecidos pela organização. O conhecimento dos processos de negócio é importante para uma organização, pois é através deles que se pode planejar e intensificar se as tarefas estão corretas, determinar prioridades e analisar procedimentos a fim de evitar perda de tempo, repetição de tarefas, desmotivação e queda de produtividade.

2.3 Modelagem de Processos de Negócio

Segundo Jacka e Keller (2005) Modelagem de processo negócio é uma documentação do processo de forma gráfica de maneira que qualquer pessoa possa olhar e compreender os processos da organização, e consiga as informações necessárias para desenvolver as suas atividades.

Modelagem de processo é o fluxo de trabalho que demonstra o plano de trabalho que é iniciado por um evento. Ele mostra a sequencia de etapas e decisões realizadas pelo um processo de negócio que ocorrem entre o evento inicial e o resultado final. Logo, através da modelagem de processo, pode-se descobrir problemas no desenho do fluxo de trabalho e pode-se avaliar o processo como um todo (SHARP; MCDERMOTT, 2009).

Desta forma as pessoas das escalas mais baixas das empresas podem entender melhor os objetivos e metas das organizações, logo conseguirão obter melhores resultados em seus serviços, e assim deixando os clientes mais satisfeitos.

Quando uma empresa pensa em adotar a Modelagem de Processos, ela pensa em formalizar seu entendimento dos processos atuais, e assim identificar ao longo do caminho possíveis melhorias, e algumas remoções de passos ou automação de passos manuais, ou reengenharia de uma parte ou de todo o fluxo do processo.

Modelagem de processos ajuda as empresas a analisar seus objetivos, verificando se os objetivos dos processos se relacionam com o objetivo geral da empresa.

Segundo Jacka e Keller (2005) modelagem de processo é orientada ao cliente, pois para ter um bom entendimento do processo deve saber o que está sendo entregue a ele. E se este produto esta sendo útil.

Os termos mais importantes na modelagem de processo de negócio são (HAVEY, 2005):

- **Definição do processo:** que é o algoritmo básico ou comportamento do processo.
- **Instância do processo:** que é uma ocorrência de um processo específico para uma entrada.
- **Atividade ou tarefa:** é a etapa de um processo, que envia solicitação de um resultado para outra tarefa no processo.

- **Atividade automatizada ou tarefa automatizada:** é a etapa de um processo que é realizado diretamente pelo mecanismo de execução.
- **Atividade manual ou tarefa manual:** é o passo de um processo que é realizada por um praticante humano.

A figura 01 demonstra uma *modelagem de processo de negócio* referente ao empréstimo de um livro, onde podemos visualizar todo o fluxo do processo.

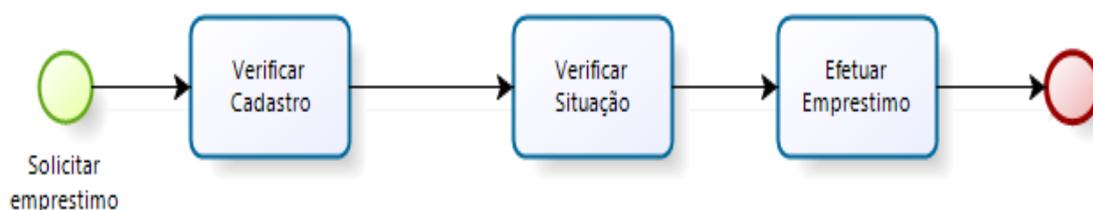


Figura 01: Modelagem de processo de negócio referente à "Empréstimo de um livro".

Na modelagem de processo muitas vezes são usados símbolos para demonstrar o fluxo das tarefas nos processo de negocio. E estes símbolos são caixas linhas e texto.

2.3.1 Classificação dos processos de Negócio

Os processos de negócios, dentro de uma organização, podem ser classificados de acordo as atividades executadas ou de acordo com o principal interessado no processo. No primeiro caso, a classificação busca identificar os processos que podem ser documentados. No segundo, a classificação busca identificar os processos que são prioritários para uma organização.

De acordo com as atividades executadas, os processos podem ser divididos em: a) Processos executivos ou estratégicos; b) Processos de criação e colaborativos; c) Processos transacionais.

Os processos executivos são aqueles cujas atividades são realizadas pela alta gerência e não possuem uma sequência de passos definida. A intuição ou experiência de cada gerente é que determinam os passos a serem seguidos. Além disso, situações e cenários diferentes exigem processos bem diversos. Desse modo é praticamente impossível tentar mapear ou modelar processos dessa natureza.

Os processos de criação e colaborativos são aqueles utilizados no desenvolvimento de produtos e serviços, e em campanhas de marketing. Embora algumas poucas atividades

desses processos possam se repetir ao longo do desenvolvimento de diferentes produtos, a grande maioria das atividades são únicas para cada produto ou serviço.

Por outro lado, os processos transacionais, representantes dos processos cujas atividades se repetem com frequência, são fortes candidatos a serem modelados, pois apresentam pequenas variações ao longo do fluxo de trabalho. Esses processos representam as atividades de negócio diárias das organizações.

Também podemos classificar os processos pelo principal interessado no resultado do processo. Nessa divisão, temos os processos primários e os processos de suporte. Os processos primários são processos que traduzem a existência do negócio. Servem, principalmente, a clientes externos. Por serem os processos responsáveis pela produção de produtos e serviços, geralmente, são processos mais fáceis de serem medidos e terem sua melhoria comprovada. Os processos de suporte servem para atender aos clientes internos de uma organização. Dentro de uma organização os processos de suporte ainda podem ser divididos em suporte técnico, processos que lidam com infra-estrutura, e suporte social, processos que lidam com pessoas. (JACKA; KELLER, 2005)

2.4 Melhoria de Processos de Negócio

É uma abordagem sistemática para ajudar uma organização a organizar seus processos a fim de encontrar melhores resultados em seus processos. A melhoria de processos procura diminuir as variações e as perdas na execução dos processos de negócio, de maneira que os recursos sejam utilizados da melhor forma para alcançar o resultado desejado.

Melhoria de processo de negócio é compreender e analisar o processo atual da organização, e verificar o que está ocorrendo de errado e os impactos que esses erros estão causando na organização. É importante verificar se estas melhorias causarão alguma vantagem para organização e os impactos que ela causará, já que o mais importante para uma organização são os resultados e a satisfação de seu cliente.

Os principais objetivos que queremos alcançar em uma melhoria de processo é aumentar a qualidade dos serviços ou produto de uma organização, aumentar o nível de satisfação do cliente com a organização, reduzir o custo e tempo para alcançar um objetivo, melhorar o desempenho do negócio e aumentar a produtividade da organização.

As metodologias para melhoria de processos de negócio compartilham as seguintes fases:

- **Estabelecer o contexto, o escopo e os objetivos do processo:** é identificar o conjunto de processos relacionados, identificar as fronteiras, as atividades e alguns aspectos da implementação do processo atual. E fazer avaliações e identificar objetivos da melhoria.
- **Entender o processo atual (as-is):** é modelar o processo atual com seu fluxo de trabalho, e fazer observações iniciais de fatores que causam impacto no desempenho do processo atual.
- **Projetar o processo futuro (to-be):** avaliar o processo final, fazer a identificação de melhorias em potencial, selecionar as melhorias a serem implementadas, definir as características mais importantes do processo futuro e verificar as necessidades necessárias para a implementação do processo futuro, e modelar o processo.

Em um projeto de melhoria de processos, a modelagem de processos e os sistemas de informações, embora peças importantes, são apenas alguns dos vários elementos que suportam os processos de negócio e, conseqüentemente, os objetivos de uma organização.

Todos os elementos que suportam os processos de negócio, que chamaremos a partir desse ponto de facilitadores, precisam estar envolvidos em um projeto de melhoria. Dentre os principais facilitadores, podemos destacar:

- **Modelam de processo:** são os passos entre o evento inicial e o resultado final. Os modelos ajudam a descobrir problemas no fluxo do trabalho e também tornam visíveis os outros facilitadores do processo.
- **Sistemas de informações:** são facilitadores que ajudam a automatizar ou suportam os processos de negócio.
- **Motivação e metas de negócio:** são os mecanismos implícitos e explícitos de recompensa dentro de uma organização.
- **Recursos humanos:** são os conhecimentos, as habilidades e a experiência da equipe de trabalho, como são selecionados, treinados e alocados. Logo, um processo de negócio exige pessoas certas, com habilidades necessárias no trabalho adequado.

- **Políticas e regras:** são os guiam dos processos dentro de uma organização. Representam as leis que regulam o processo.
- **Facilidades:** é o projeto do lugar de trabalho, logo é a infraestrutura física como equipamentos, móveis, iluminação, qualidade do ar, e o conforto do lugar. Estes são facilitadores de eficiência e produtividade.

Os facilitadores precisar suporta uns aos outros. Embora modelagem de processo de negócio e sistemas de informação sejam os mais discutidos atualmente, os outros facilitadores, em muitos cenários, podem ser mais cruciais para a melhoria dos processos..

Os facilitadores suportam também a missão, a estratégia, as metas e os objetivos da uma organização.

A figura 02 demonstra as relação entre os facilitadores, o processo de negócio, a missão, estratégia, objetivos e metas de uma organização.

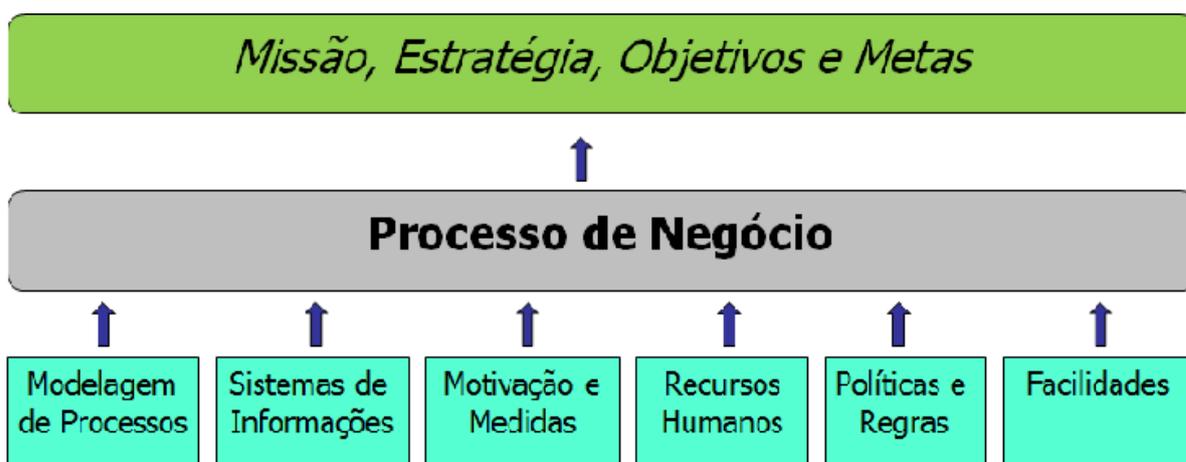


Figura 02: O relacionamento entre dos Facilitadores, Processo de negócio, a Missão, Estratégia, Objetivo e Metas.

A missão representa a essência das operações de uma empresa, pois ela declara o porquê da existência da empresa em função dos seus produtos ou serviços e clientes que ela serve. É a maneira como a comunidade, os clientes, empregadores e investidores a enxergam.

A estratégia representa como a empresa diferencia seus produtos e serviços, e representa o refinamento de sua missão. Demonstra o motivo pelo qual os clientes escolhem seus produtos e serviços.

Objetivos demonstram a posição que uma empresa almeja chegar a um determinado tempo e espaço. Já metas são a segmentação do objetivo.

O processo de negócio tem suas próprias metas e objetivos. Esses objetivos têm que estar alinhados ao da empresa, pois se eles não estiverem bem alinhados com a estratégia da empresa a melhoria do processo tende a melhorar uma área funcional dentro da organização e não o processo como um todo.

2.5 Business Process Modeling Notation (BPMN)

É uma notação padrão para modelagem de Processos de negócio. O seu principal objetivo é fornecer uma notação facilmente compreendida por todos os que fazem parte do negócio. Esta a notação serve para analistas, desenvolvedores e para os homens de negócio que vão gerenciar o processo. A BPMN cria uma padronização na modelagem do processo de negócio e prove um mecanismo simples para comunicação de informação entre os usuários (implementadores do processo, clientes e fornecedores) (SILVER, 2009) (CAMPOS, 2013).

A BPMN foi desenvolvida inicialmente pelo BPMI (*Business Process Management Initiative*) e, atualmente, é mantida como uma especificação OMG (*Object Management Group*).

O BPMI desenvolveu o padrão da BPMN em 2001 através de uma formação de um grupo de trabalho. O mesmo foi composto de 58 membros que representaram 35 organizações. Em Novembro de 2002 a BPMN 0.9 foi apresentada. No ano seguinte, em Novembro de 2003, foi apresentada a BPMN 1.0. No ano de 2004 a BPMN apresentou sua versão 1.0.

Em julho de 2005 a BPMN foi assumida pelo OMG (órgão responsável pela continuação e desenvolvimento do padrão). E nos dias de hoje a BPMN encontra-se na versão 2.0.

2.5.1 Business Process Diagram (BPD)

A especificação BPMN define e utiliza um diagrama principal, o Diagrama de Processo de Negócio. Este diagrama é baseado na técnica de Fluxograma utilizado para representar de forma gráfica a sequência de todas as atividades que ocorrem durante um processo (SILVER, 2009).

A figura 03 representar um processo de negócio modelado pelo BPMN.

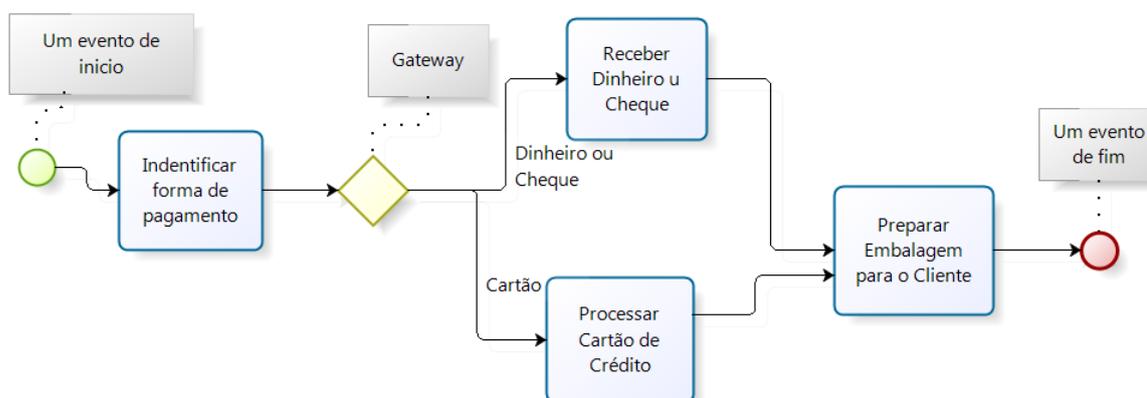


Figura 03: Exemplo de Processo de Negócio Modelado no BPMN

O papel da BPMN é criar um mecanismo simples e compreensível para a criação de Modelagem de Processo de Negócio, que seja capaz de lidar com a complexidade do Processo de Negócio. Com o objetivo de resolver os requisitos conflitantes, as notações gráficas foram organizadas em categorias específicas de uma maneira que um leitor de um digrama BPMN possa facilmente compreender os tipos básicos de elementos e entender o diagrama (BPMN, 2013a).

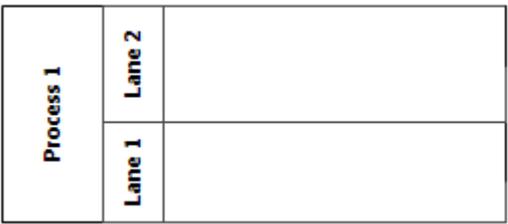
Segundo Bruce Silver (2009), existem dois grupos de elementos na especificação BPMN, o conjunto principal (*Core Element Set*) e o conjunto estendido (*Extended Set*). O conjunto principal define os elementos básicos da notação BPMN e permite uma notação simples para modelagem dos processos. A maioria dos processos de negócio pode ser modelada com esses elementos. O conjunto estendido é uma lista completa de elementos da notação BPMN, que suportam situações de modelagem mais avançadas. Os elementos gráficos da notação são suportados por atributos não gráficos que podem prover informações adicionais necessárias para outros propósitos na modelagem de processos de negócio.

Segundo (SILVER, 2009) as categorias de elementos básicos da BPMN são:

- Swimlanes
- Objetos do Fluxo (*Flow Objects*)
- Objetos de Conexão (*Connecting Objects*)
- Artefatos (*Artifacts*)

Swimlanes (raias) (Tabela 01): funcionam como um mecanismo de organização das atividades em categorias visuais separadas;

Tabela 01: *Swimlanes*. (BPMN, 2013)

Objetivo	Descrição	Figura
Pool	O <i>pool</i> representa um participante em um processo. Ele pode ser usado para representar uma unidade funcional. Exemplo: Vendas. Ele atua como um container gráfico para dividir um conjunto de atividades de outros <i>pools</i> , geralmente no contexto de situações de B2B.	
Lanes	<i>Lane</i> é uma subdivisão dentro de um <i>pool</i> . Usado para organizar e categorizar as atividades.	

Pools são utilizados quando o diagrama envolve duas ou mais entidade de negócio ou participantes que estão separados fisicamente no diagrama. Logo, ele especifica o que faz cada um no negócio.

A figura 04 mostra um exemplo de diagrama Pools.

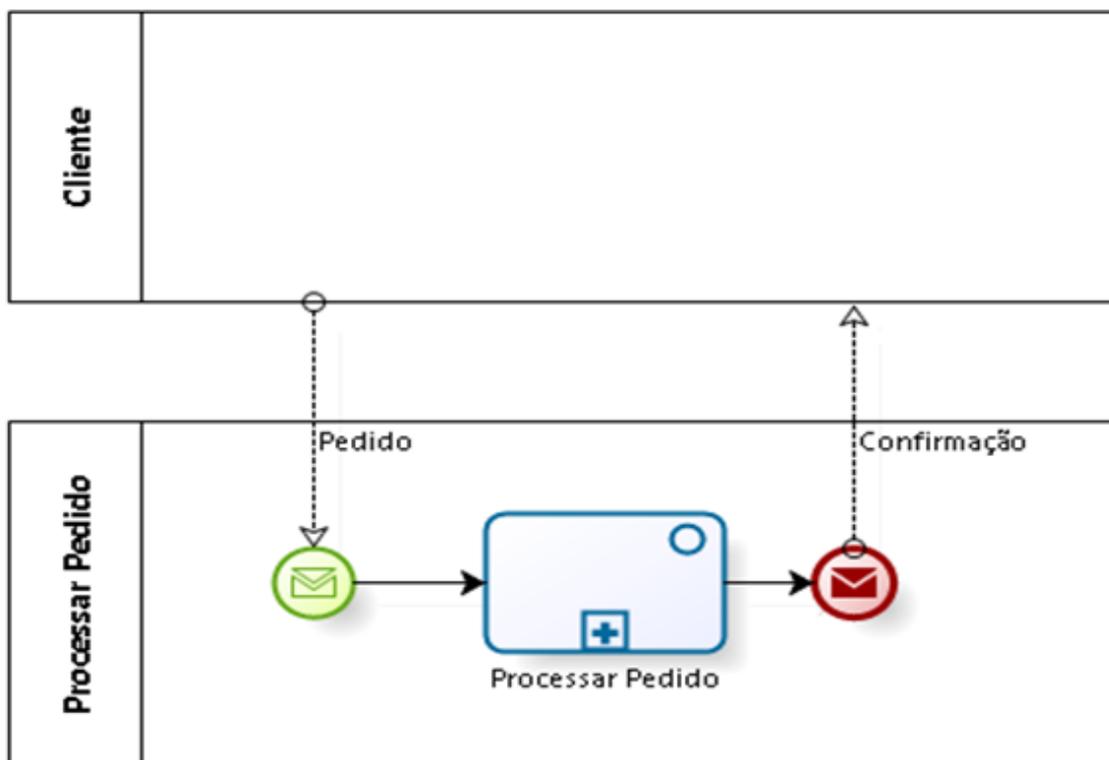


Figura 04: *Exemplo da utilização de Pools*

Lanes são utilizados para separar as atividades associadas para uma função ou papel específico. Um pool representa uma organização e uma lane representa um ou mais departamento dentro de uma organização.

A figura 05 demonstra a utilização de lanes.

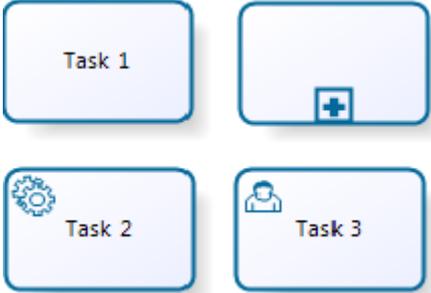
Processar Pedido	Distribuição	
	Vendas	

Figura 05: Exemplo da utilização de lanes.

Objetos do Fluxo (Flow Objects) (Tabela 02): representam os principais elementos que definem o comportamento de um Processo de Negócio;

Tabela 02: Objetos do Fluxo (Flow Objects)

Objetivo	Descrição	Figura
Eventos	É algo que acontece durante um processo do negócio. Estes eventos afetam o fluxo do processo e tem geralmente uma causa (<i>trigger</i>) ou um impacto (<i>result</i>). Há três tipos de eventos, baseados sobre quando afetam o fluxo: início (<i>start</i>), intermediário (<i>intermediate</i>) e fim (<i>end</i>).	
Eventos de Início	Os eventos podem apresentar marcadores internos para diferenciar gatilhos ou resultados. <i>Mensagem</i> marca o início da mensagem através da chegada da mensagem de um participante, <i>Timer</i> marca o início do processo com data e hora específica, <i>Condicional</i> é utilizado quando o processo é iniciado a partir de uma condição. <i>Sinal</i> indica o início do processo através de um disparo de um sinal externo.	

Eventos de Fim	Significa o fim de um caminho em um processo ou subprocesso. Ao contrário dos eventos de início, é muito comum ter mais de um evento de fim. Em um processo ou subprocesso contendo caminhos paralelos, cada caminho deve alcançar um evento de fim. <i>Mensagem</i> deve ser usada quando o processo é iniciado com o envio de uma mensagem. <i>Sinal</i> é usado quando um resultado final tem que ser capturado por um início. <i>Erro</i> é quando o processo ou subprocesso termina imediatamente. <i>Terminação</i> comporta-se como o fim de erro. A diferença é que ele não propaga um sinal de resultado para nível acima. <i>Cancelamento</i> é usado quando um subprocesso de transação falha.	
Evento de Intermediários	Representa um sinal de que algo ocorreu durante um processo ou subprocesso, isto é, após um evento e início e antes de um evento de fim. <i>Timer</i> escuta ou espera por um sinal do processo. <i>Mensagem</i> envia ou recebe uma mensagem, um sinal entre o processo e uma entidade externa. <i>Erro</i> representa um sinal de exceção gerado dentro de um processo.	
Atividade ^{1, 2}	É um termo genérico para um trabalho executado. Os tipos de atividades são: tarefa ¹ e subprocesso ² . O subprocesso é distinguido por uma pequena cruz no centro inferior da figura. Tarefa de Usuário, realizada por uma pessoa (atividade humana) é a tarefa task 3. Tarefa de Serviço, realizada por automação é a tarefa task 2	
Gateways	É usado para controlar a divergência e a convergência da sequência de um fluxo. Assim, determinará decisões tradicionais, como unir ou dividir trajetos. <i>Exclusivo</i> permite expressar decisões em que uma sequência de saída deve ser seguida. Ele é	

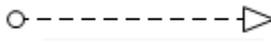
	representado com X no centro. <i>Paralelo</i> provê m mecanismo para sincronizar fluxos paralelos ou criar fluxos paralelos. É representado com um + no centro.	
Escalation	É um evento intermediário de fronteira, por padrão, é sem interrupção. Não constitui a indicação de erro apenas de processamento adicional. Pode ser lançado a partir de um evento de fim ou intermediário.	

Nota 1 – Tarefa: a tarefa é a menor unidade de um processo, geralmente atômica.

Nota 2 – Subprocesso: um subprocesso, dentro de um BPD, é como uma atividade composta por uma série de outras atividades, formando um novo fluxo.

Objetos de Conexão (Connecting Objects) (Tabela 03): são utilizados para conectar os objetos de fluxo entre si ou outras informações.

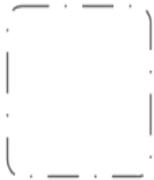
Tabela 03: Objetos de Conexão (Connecting Objects) (BPMN 2013)

Objetivo	Descrição	Figura
Fluxo de Sequência	É usado para mostrar a ordem (sequência) com que as atividades serão executadas em um processo.	
Fluxo de Mensagem	É usado para mostrar o fluxo das mensagens entre dois participantes.	
Associação	É usada para associar dados, texto e outros artefatos com os objetos de fluxo. As associações são usadas para mostrar as entradas e as saídas das atividades.	

Artefatos (Artifacts) (Tabela 04): são usados para fornecer informações adicionais, ilustrando as entradas e as saídas das atividades no processo.

Tabela 04: Artefatos (Artifacts) (BPMN, 2013).

Objetivo	Descrição	Figura
Objetos de Dados	Objeto de Dados é considerado como Artefato e não como Fluxo de Objeto. Ele não afeta o fluxo de mensagem e nem o fluxo de sequência de um processo, mas fornece informação sobre o que o processo faz. É utilizado para representar documentos como: fatura, nota fiscal, ordem de serviço, requisição, e-mail e etc.	

Grupo	Um grupo é representado por um retângulo. É utilizado para agrupamento de atividades e tarefas.	
Anotações	As anotações fornecem informações adicionais e comentários para o leitor de um diagrama BPMN.	

A figura 06 demonstra a utilização dos objetos de dados em BPMN.

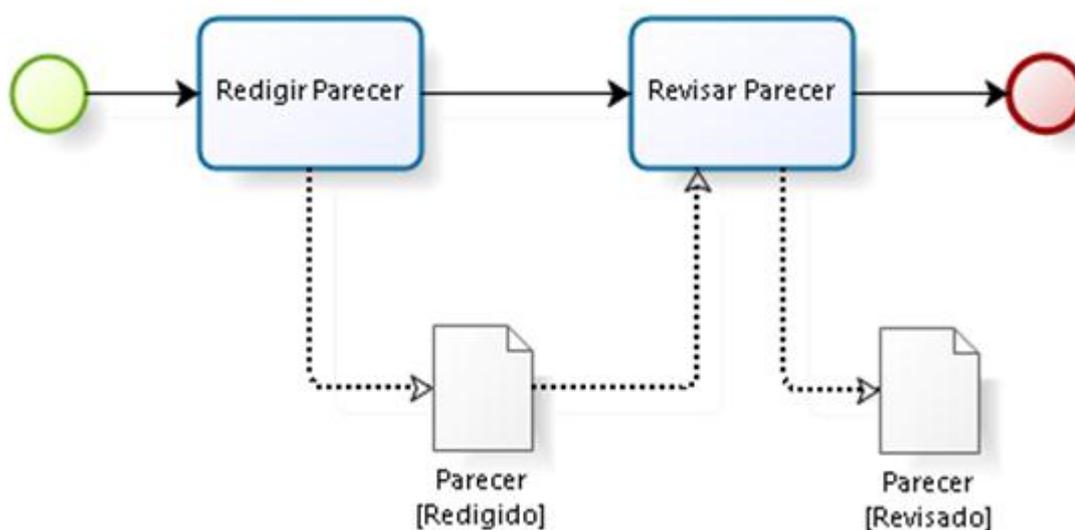


Figura 06: *Demonstra um exemplo de objetos de Dados em uma modelagem BPMN.*

A figura 07 mostra um exemplo de uma implementação de um processo de negócio usado grupo em BPMN.

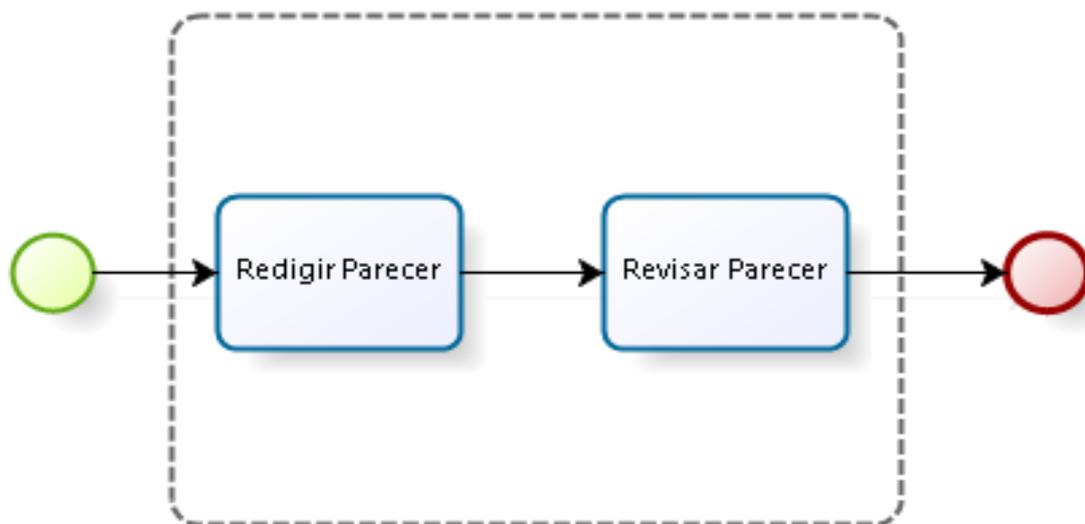


Figura 07: *Demonstra um exemplo de Grupo em uma modelagem BPMN.*

A figura 08 é um exemplo de uma modelagem usando anotação em BPMN.

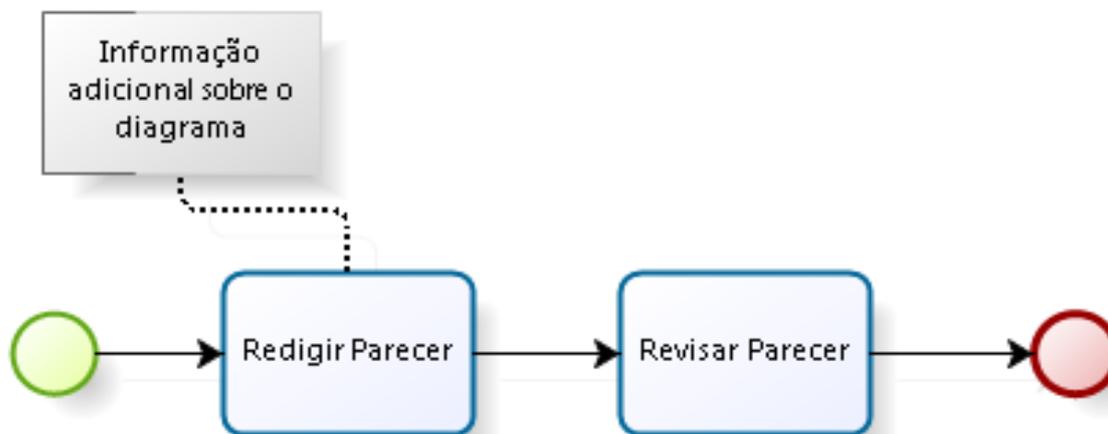


Figura 08: *demonstra um exemplo de Anotação em uma modelagem BPMN.*

2.6 Diretrizes de Modelagem

São as boas práticas ou regras básicas que deveriam ser seguidas para se alcançar sucesso na modelagem de processo de negócio utilizando BPMN (SILVER, 2009).

- **Boas Práticas**

- Faça com que o diagrama represente de forma clara a lógica do processo de negócio sendo modelado.
- Crie modelos hierárquicos.
- Utilize Black-box Pools para representar participantes externos ou entidades de negócio.
- Modele participantes internos de um processo como Lanes em um único Pool. Rotule as Lanes com papéis ou unidades organizacionais.
- Rotule White-box Pools com o nome do processo
- Apresente fluxos de mensagens entre o processo e participantes externos nos diagramas de alto nível.
- Rotule atividades começando com Verbos: Processar Pedido, Verificar Pendência, etc.
- Quando possível, rotule gateways exclusivos com uma pergunta sim/não, e as saídas (fluxos de sequência) com sim e não.

- Rotule eventos de início que são disparados com Mensagens com o padrão: Recebe Ordem de Pedido, Recebe Documentação.
- **Regras Básicas**
 - Utilize um evento de início em um Processo ou SubProcesso. Utilize um evento de término para representar o término de cada caminho de um processo ou subprocesso.
 - Todas as atividades, gateways e eventos devem ser conectados através de uma corrente contínua de fluxos de sequência desde o evento de início até o evento de término.
 - Fluxo de sequências não deve ultrapassar a fronteira de um Pool.
 - Fluxo de sequências não devem ultrapassar a fronteira de um SubProcesso.
 - Fluxo de mensagens não podem conectar pontos no mesmo Pool.
 - Fluxo de mensagens não pode ser conectado a gateways.

3. Modelagem da Situação Atual (AS-IS)

Neste capítulo são descritas as principais atividades realizadas durante o processo de modelagem, abrangendo a definição dos processos, a escolha dos Departamentos, a definição do padrão de documentação das entrevistas, o padrão de documentação dos processos, e a documentação da situação atual. A documentação da situação atual, por constituir um documento completo, será apresentada nos apêndices e não será incluída como seção desse capítulo.

3.1 Definição dos Processos

Após a revisão dos processos modelados para o Departamento de Sistemas de Informação, foram selecionados os seguintes processos para serem abordados pelo trabalho: “Solicitar Equivalência de Disciplina”, “Requisitar Veículo” e “Contratar Professor Substituto”. A seleção dos processos procurou identificar processos que ocorrem com maior frequência, que possuem interações com outras áreas, e que apresentam determinado grau de complexidade. Os critérios utilizados buscaram incluir processos que apresentam características que podem ser encontradas nos demais processos executados no contexto dos Departamentos.

3.2 Escolha dos Departamentos

Além do Departamento de Sistemas de Informação, foram selecionados os Departamentos de Administração e Ciências Contábeis para a execução da modelagem de processos. A escolha dos Departamentos foi seguida de um primeiro contato com os coordenadores e, posteriormente, com os técnicos administrativos dos respectivos departamentos para agendamento das entrevistas.

3.3 Documentação das Entrevistas

A condução e documentação das entrevistas seguiu um documento pré-definido contendo os principais tópicos a serem abordados e documentados. O padrão utilizado pode ser visto no APÊNDICE I. As entrevistas foram gravadas com a devida permissão dos técnicos administrativos com o objetivo de melhor documentar e revisar os pontos mais importantes.

3.4 Documentação dos Processos

Após as entrevistas e documentação das mesmas, foram preparados documentos de processos para cada Departamento. Inicialmente foi definido um padrão de documentação para documentar os processos. Esse padrão, após as validações, poderá ser revisto e melhor adaptado às necessidades dos Departamentos.

O padrão de documentação definido procurou criar um documento que possa contextualizar os processos sendo descritos. Desse modo foram incluídas as seguintes seções: a) Introdução; b) Estrutura Organizacional; c) Descrição dos Papéis; d) Descrição dos Grupos; e) Descrição dos Sistemas; f) Descrição dos Processos e suas Atividades; g) Glossário; h) Notação BPMN.

O APÊNDICE II apresenta a documentação dos processos do Departamento de Administração utilizando o padrão de documentação descrito.

4. Conclusões e Trabalhos Futuros

O conhecimento efetivo dos processos de negócio de uma organização só pode ser alcançado através da identificação, representação e disseminação desses processos. No contexto da Universidade Federal de Sergipe, os processos que ocorrem nos Departamentos, apesar de serem direcionados através de resoluções, carecem de uma modelagem detalhada que possa auxiliar técnicos administrativos, professores e alunos com relação às atividades de cada processo.

Nesse trabalho, foram modelados processos dos Departamentos de Administração, Contabilidade e Sistemas de Informação com o objetivo de sensibilizar a comunidade acadêmica para a necessidade e importância da modelagem de processos.

Validações iniciais das modelagens dos processos do Departamento de Administração e do Departamento de Sistemas de Informação mostraram a necessidade de novas entrevistas e revisões a fim de representar com fidelidade os processos inicialmente modelados.

Como trabalhos futuros temos a validação formal dos processos modelados e a criação de um projeto que possa abranger novos processos e os demais Departamentos da Universidade Federal de Sergipe.

REFERÊNCIAS

BPMI. Business Process Management Initiative. <http://www.bpmi.org>, Consultado na Internet em: 13/09/2013a.

BPMN. Business Process Modeling Notation. <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/>, Consultado na Internet em: 12/09/2013.

CAMPOS, André L. N.. **Modelagem de Processos Com BPMN**. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

CRUZ, Tadeu. **O teatro organizacional: Construindo e Implantando Processo de Negócio**. Rio de Janeiro: E-papers, 2006.

DEVENPORT, Thomas H.; SHORT, James E. **The New Industrial Engineering: Information Technology And Business Process Redesign**. Massachusetts: Sloan Management Review, 1990.

HAMMER, Michael. **Reengineering Work: Business Process Mapping Improving Customer Satisfaction** Don't Automate, Obliterate. Massachusetts: Harvard Business Review, 1990.

HAVEY, Mike. **Essential Business Process Modeling**. Sebastopol: O'reilly Media, 2005.

JACKA, J. Mike; KELLER, Paulette J.: **Improving Customer Satisfacyion**. 2. ed. New Jersey: John Wiley & Sons, 2009.

SALABOY" SALATIN, Mauricio. **JBPMN Developer Guide: A Java developer's guide to the JBoss Business Process Management framework**. Birmingham: Packt Publishing, 2009.

SHARP, Alec; MCDERMOTT, Patrick. **Workflow Modeling: Tools for Process Improvement and Applications Development**. 2. ed. Norwood, Ma: Artech House Inc., 2009.

SILVER, Bruce. **BPMN METHOD & Style**. 2. ed. Aptos, CA: Cody-cassidy, 2009.

APÊNDICE I

Anotações Modelagem de Processos

1. Dados da Entrevista

Analista (s) de Processos: <Analistas Responsáveis pelo Mapeamento>

Data e Hora: <Data e Hora da Entrevista>

Local: <Local da Entrevista>

Área ou Departamento: <Área ou Departamento de lotação dos Entrevistados>

Entrevistados: <Dados Detalhados dos Entrevistados: Nome, Cargo e Função>

2. Objetivo da Entrevista

<Descrever o Objetivo da Entrevista. Exemplo: O Objetivo da entrevista é levantar informações sobre o processo XXXX.>

3. Nome do Processo

<Nome do Processo sendo Modelado. O processo possui outros nomes em outros Departamentos ?>

4. Participantes

<Quais os papéis que participam do processo ? Nomes e contatos são importantes caso seja necessário entrevistar outras pessoas. Os papéis aqui representam os Cargos ou Funções>

5. Eventos de Início

<Quais as várias formas desse processo começar ? >

6. Áreas de Interface

<Quais as áreas ou Departamentos que fazem interface com o processo ? Antes do início, durante e ao final do processo>

7. Sistemas Utilizados

<Detalhar os Sistemas Utilizados. Nome do Sistema, Módulo, etc. Quais as credenciais necessárias ? Como obter as credenciais ? >

8. Documentos Utilizados

< Detalhar documentos utilizados durante o processo. Aqui incluímos os objetos de dados necessários: Documentos, Planilhas, Formulários, Informações em Bancos de Dados, etc.>

9. Documentos Produzidos

< Detalhar documentos produzidos durante o processo. Aqui incluímos os objetos de dados produzidos pelo processo: Documentos, Planilhas, Formulários, Informações em Bancos de Dados, etc.>

10. Atividades

< Descrição detalhada das atividades do processo: Descrição, Responsáveis, Como se dá o início da atividade, o que ela faz, como termina, as exceções, etc.>

11. Eventos de Fim

< O que representa o Fim do Processo ? O que foi produzido ou o que não foi produzido ? >

APÊNDICE II**Documentação de Processos**



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CAMPUS PROF. ALBERTO CARVALHO
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Documentação de Processos

Versão 1.0
Fevereiro / 2015

Sumário

1.	Introdução.....	4
2.	Estrutura Organizacional.....	4
2.1	Subsistema de Administração Geral (SAG).....	4
2.2	Subsistema de Administração Acadêmica (SAA).....	7
2.3	Subsistema do Campus Prof. Alberto Carvalho (Itabaiana).....	8
	Departamento de Administração.....	9
3.	Descrição dos Papéis.....	10
4.	Descrição dos Grupos.....	10
5.	Descrição dos Sistemas.....	11
6.	Processos.....	12
6.1	Conceder Equivalência de Disciplina.....	12
6.1.1	Analisar Requerimento.....	13
6.1.2	Encaminhar requerimento para o DACI.....	13
6.1.3	Receber Requerimento.....	13
6.1.4	Anexar ementa de disciplina ao processo.....	13
6.1.5	Identificar o departamento que oferta a disciplina.....	14
6.1.6	Encaminhar anexo do processo a Comissão.....	14
6.1.7	Encaminhar anexo do processo para departamento que oferta disciplina.....	14
6.1.8	Receber Processo de Equivalência.....	14
6.1.9	Apresentar Processo em reunião do colegiado.....	15
6.1.10	Assinar processo de Equivalência pelo Presidente do colegiado.....	15
6.1.11	Encaminhar processo ao DAA.....	15
6.1.12	Receber Processo de Equivalência.....	15
6.1.13	Atualizar histórico do aluno.....	16
6.1.14	Encaminhar processo para SEAP.....	16
6.1.15	Receber anexo do processo e ementa.....	16
6.1.16	Analisar se existe equivalência entre as disciplinas.....	16
6.1.17	Dar parecer DEFERIDA ou NÃO DEFERIDA.....	17
6.1.18	Encaminhar para o DACI.....	17
6.2	Requisitar Veículo.....	18
6.2.2	Requisitar veículo no sistema SIPAC.....	19
6.2.3	Preencher o formulário de solicitação.....	19
6.2.4	Verificar se a solicitação está dentro do prazo.....	19
6.2.5	Verificar Disponibilidade de veículo.....	20
6.2.6	Informar ao DACI que o veículo foi indeferido.....	20
6.2.7	Informar a DACI que existem veículos disponíveis.....	20
6.3	Contratar professor substituto.....	21
6.3.1	Receber comunicado de afastamento temporário de um professor efetivo.....	23
6.3.2	Definir banca examinadora.....	23
6.3.3	Preencher modelo de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.....	23
6.3.4	Enviar documento de solicitação de abertura de edital para a Gerência de Recursos Humanos.....	24
6.3.5	Receber resposta da GRH sobre a solicitação de abertura de edital.....	24
6.3.6	Avaliar se é possível melhorar a fundamentação dos documentos de solicitação.....	24
6.3.7	Melhorar a fundamentação dos documentos.....	25
6.3.8	Receber lista final de inscritos para processo seletivo.....	25
6.3.9	Fazer cronograma de provas.....	25

6.3. 10	Enviar o cronograma de provas para o GRH.....	25
6.3.11	Escolher o Tema da prova didática	26
6.3.12	Realizar prova didática	26
6.3.13	Fazer avaliação das provas da prova didática.....	26
6.3.14	Realizar prova de títulos	26
6.3.15	Fazer quadro de notas	27
6.3.16	Fazer relatório conclusivo	27
6.3.17	Enviar resultado da avaliação à GRH.....	27
6.3.18	Verificar se houve aprovados	27
7.	Glossário.....	28
8.	APÊNDICE A	29

1. Introdução

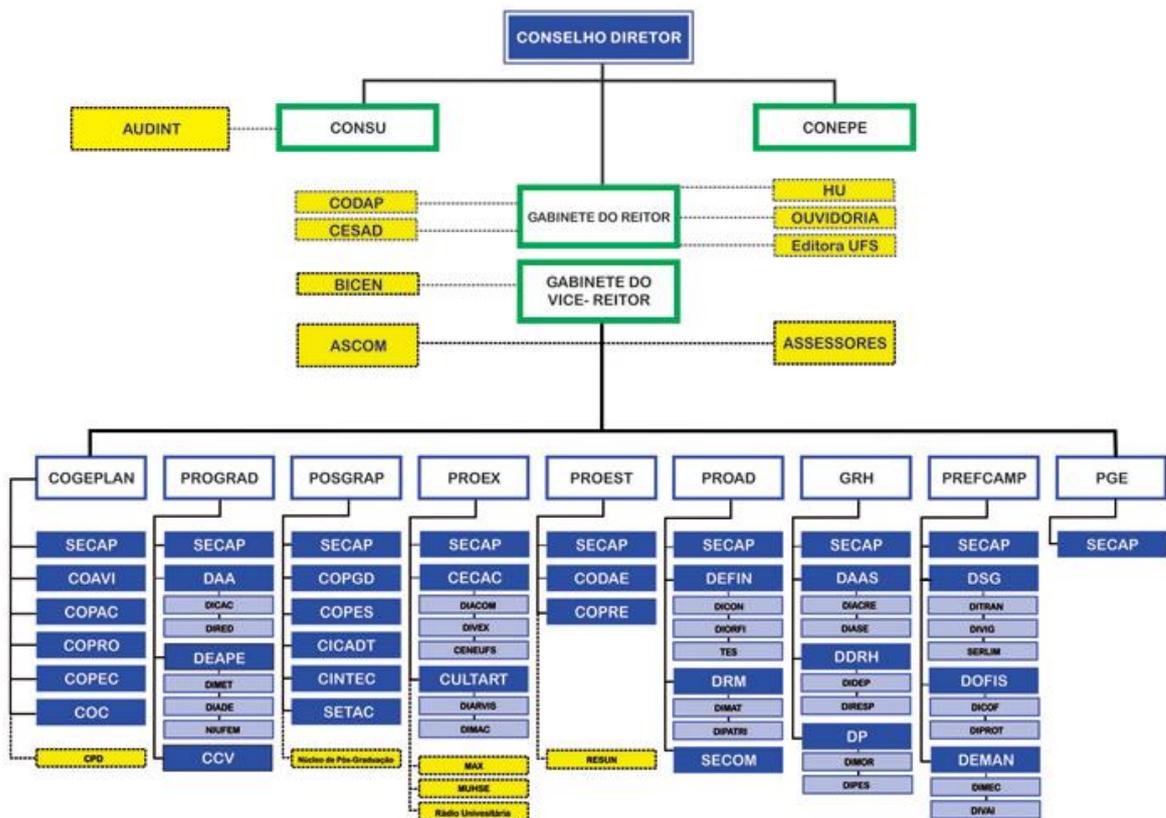
O objetivo deste documento é descrever um conjunto de processos que são executados no contexto do Departamento de Administração do Campus Prof. Alberto Carvalho na Universidade Federal de Sergipe.

2. Estrutura Organizacional

A Universidade Federal de Sergipe está constituída por dois subsistemas interdependentes: o Subsistema de Administração Geral (SAG) e o Subsistema de Administração Acadêmica (SAA).

O Departamento de Administração, como unidade organizacional, encontra-se no Subsistema de Administração Acadêmica.

2.1. Subsistema de Administração Geral (SAG)

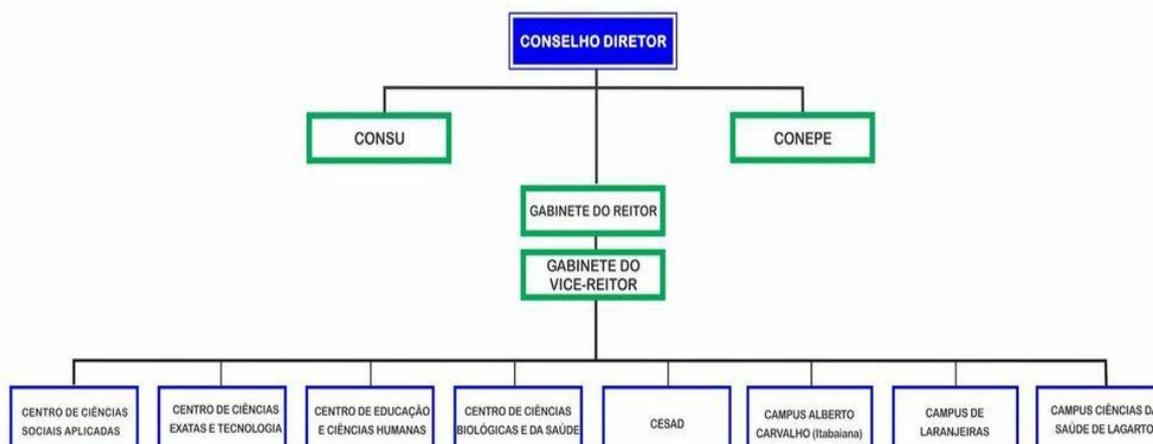


Organograma Administrativo

Órgão	Descrição
COGEPLAN (Coordenação Geral de Planejamento)	Órgão de direção e assessoramento da Universidade Federal de Sergipe, no âmbito das respectivas áreas de atuação.
CONEPE (Conselho do Ensino, da Pesquisa e da Extensão)	Órgão normativo, deliberativo e consultivo superior da Universidade em matéria de ensino, pesquisa e extensão.
CONSU (Conselho Universitário)	Órgão máximo de natureza normativa, consultiva e deliberativa da Universidade em matéria administrativa e de política universitária.
GABINETE DO REITOR	Órgão responsável pela prestação de serviços de secretaria e apoio administrativo ao Reitor.
GABINETE DO VICE-REITOR	Órgão responsável pela prestação de serviços de secretaria e apoio administrativo ao Vice-Reitor.
GRH (Gerência de Recursos Humanos)	Órgão de direção e assessoramento da Universidade Federal de Sergipe, no âmbito das respectivas áreas de atuação.
PGE (Procuradoria Geral)	Órgão responsável pelos assuntos de natureza jurídica da Universidade Federal de Sergipe.
POSGRAP (Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa)	Órgão encarregado de planejamento, coordenação, supervisão, integração e divulgação das atividades de pesquisa e didático científicas relacionadas com o ensino da Pós-Graduação <i>lato-sensu</i> e <i>stricto-sensu</i> e exerce suas funções com apoio de subunidades organicamente articuladas.
PREFCAMP (Prefeitura da Cidade Universitária)	Órgão responsável pela administração do Campus Universitário, exercendo suas funções com apoio de subunidades organicamente articuladas.
PROAD (Pró-Reitoria de Administração)	Órgão encarregado do planejamento, coordenação, supervisão e execução das atividades de administração, recursos financeiros e materiais da Universidade Federal Sergipe, exercendo suas funções com apoio em subunidades organicamente articuladas.
PROEST (Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis)	Órgão encarregado do planejamento, coordenação e supervisão de assistência e de integração dos discentes às atividades universitárias, bem como a complementação do desenvolvimento físico, cultural e recreativo dos integrantes do

	Corpo Discente da Universidade Federal Sergipe, exercendo suas funções com apoio em subunidades organicamente articuladas
PROEX (Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários)	Órgão encarregado do planejamento, coordenação e supervisão da atividade de extensão da UFS, utilizando como base os Departamentos ou atuando através dos órgãos suplementares e exercerá suas funções com apoio de subunidades organicamente articuladas.
PROGRAD (Pró-Reitoria de Graduação)	Órgão encarregado do planejamento, coordenação e supervisão das atividades didático-pedagógica e científicas relacionadas com o ensino da graduação e exerce suas funções com apoio de subunidades organicamente articuladas,

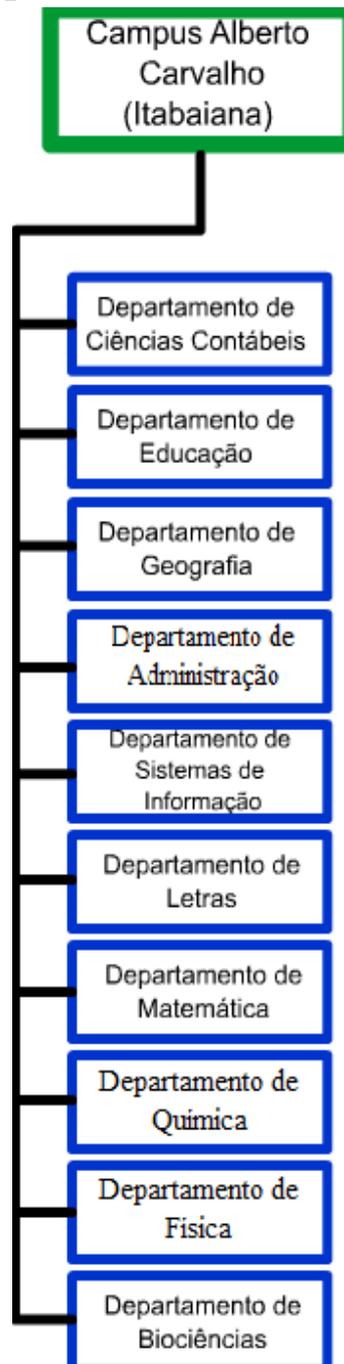
2.2. Subsistema de Administração Acadêmica (SAA)



Organograma acadêmico

Órgão	Descrição
Campus Alberto Carvalho (Itabaiana)	O Campus Universitário Prof. Alberto Carvalho engloba 10 departamentos e é regimentalmente classificado como Centro, dentro da estrutura da UFS.
Campus Ciências da Saúde de Lagarto	O Campus de Lagarto engloba 9 núcleos. Nesse campus foram implantados cursos de graduação na área de saúde.
Campus de Laranjeiras	O Campus de Laranjeiras engloba os núcleos de Arqueologia, Arquitetura e Urbanismo, Dança, Museologia e Teatro, pelo fato de terem afinidades artísticas, culturais e histórica com a tradição do município.
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	O Centro de Ciências Biológicas e da Saúde - CCBS - é formado por 14 departamentos e 9 núcleos .
Centro de Ciências Exatas e Tecnologia	O Centro de Ciências Exatas e Tecnologia - CCET – é formado por 9 departamentos e 5 núcleos.
Centro de Ciências Sociais Aplicadas	O Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA – é formado por 5 departamentos e 4 núcleos.
Centro de Educação e Ciências Humanas	O Centro de Educação e Ciências Humanas - CECH - é formado por 10 departamentos e 3 núcleos.
CESAD	O Centro de Educação Superior a Distância - CESAD - oferece ao aluno de EAD maior facilidade de acesso às tecnologias da informação e da comunicação em laboratórios mais próximos de sua moradia, garantindo, assim, mais interação com os tutores, professores, equipes de EAD e colegas de curso.

2.3. Subsistema do Campus Prof. Alberto Carvalho (Itabaiana)



Órgão	Descrição
Departamento de Administração	O Departamento de Administração está situado no Bloco D, térreo, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Administração do campus de Itabaiana.
Departamento de Biociências	O Departamento de Biociências está situado no Bloco D, térreo, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Licenciatura em Ciências Biológicas do campus de Itabaiana.
Departamento de Ciências Contábeis	O Departamento de Ciências Contábeis está situado no Prédio da Didática I - andar superior, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Ciências Contábeis do campus de Itabaiana.
Departamento de Física	O Departamento de Física está situado no Bloco D, térreo, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Licenciatura em Física do campus de Itabaiana.
Departamento de Geografia	O Departamento de Geografia está situado no Bloco D, térreo, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Licenciatura em Geografia do campus de Itabaiana.
Departamento de Letras	O Departamento de Letras está situado no Bloco D, andar superior, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Licenciatura em Letras do campus de Itabaiana.
Departamento de Matemática	O Departamento de Matemática está situado no Bloco D, andar superior, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Licenciatura em Matemática do campus de Itabaiana.
Departamento de Educação	O Departamento de Educação está situado no Bloco D, térreo, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Licenciatura em Pedagogia do campus de Itabaiana.
Departamento de Química	O Departamento de Química está situado no Bloco D, andar superior, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Licenciatura em Química do campus de Itabaiana.
Departamento de Sistema de Informação	O Departamento de Sistemas de Informação está situado no Bloco D, andar superior, do campus Prof. Alberto Carvalho, da Universidade Federal de Sergipe. É responsável pelo curso de Bacharelado em Sistema de Informação do campus de Itabaiana.

3. Descrição dos Papéis

Papel	Descrição
DACI (Departamento de Administração)	O DACI é o Departamento de Administração da Universidade Federal de Sergipe, do campus de Itabaiana.
Professor	Professor do DACI, da Universidade Federal de Sergipe.
CICADT	A coordenação de Assuntos Internacionais e de Capacitação Docente e Técnico (CICADT) é o órgão responsável pela coordenação e acompanhamento da capacitação docente e técnica e pela articulação de convênios internacionais na Universidade Federal de Sergipe.
DITRAN (Divisão de transporte)	O DITRAN é a divisão de transportes da Universidade Federal de Sergipe.
PROEST (Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis)	A PROEST é a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da Universidade Federal de Sergipe.
Reitor	Reitor da Universidade Federal de Sergipe
GRH (Gerencia de Recursos Humanos)	GRH é a gerência de recursos humanos da Universidade Federal de Sergipe.
SEAP (Secretaria Acadêmico-Pedagógica)	A Secretaria Acadêmico-Pedagógica é o órgão responsável pela operacionalização dos serviços acadêmicos e pedagógicos do Campus e é constituída das seguintes unidades funcionais: Subsecretaria Acadêmica e Subsecretaria Pedagógica.

4. Descrição dos Grupos

Papel	Descrição
Banca Examinadora	A banca examinadora é composta por professores do departamento de Administração, e é geralmente utilizada em processos seletivos para contratação de novos professores.
Supervisor Acadêmico Interno	O supervisor acadêmico interno é um membro do conselho departamental do DACI, eleito para analisar a solicitação de afastamento para pós-graduação Stricto Sensu, enviada por algum professor efetivo do departamento.

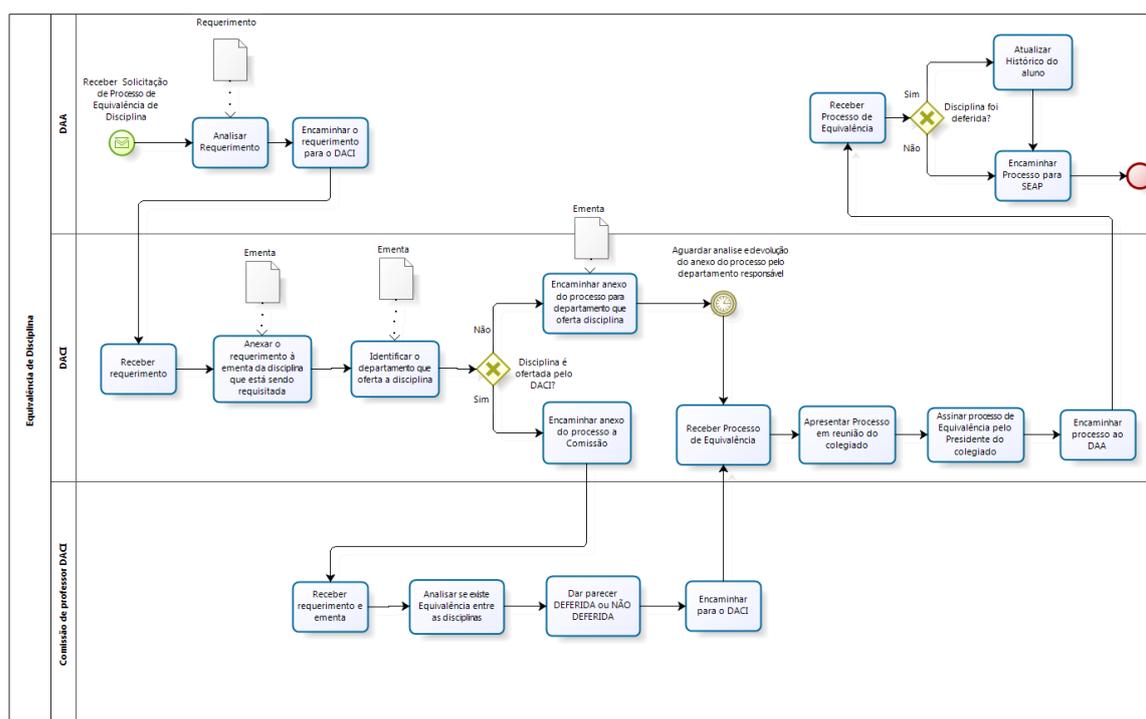
5. Descrição dos Sistemas

Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC)	
Nome do Sistema:	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC)
Nome do Módulo:	SIPAC → Portal Administrativo → Requisições → Reserva de Veículo → Cadastrar Requisição
Descrição:	O SIPAC oferece operações fundamentais para a gestão das unidades responsáveis pelas finanças, patrimônio e contratos da UFS, sendo, portanto, atuante nas atividades meio dessa instituição. O sistema SIPAC integra totalmente a área administrativa desde a requisição (material, prestação de serviço, suprimento de fundos, diárias, passagens, hospedagem, material informacional, manutenção de infraestrutura) até o controle do orçamento distribuído internamente. No SIPAC, cada unidade administrativa possui seu orçamento e a autorização de qualquer despesa, por unidade, deverá ocorrer, previamente, neste sistema, antes mesmo de ser executada no SIAFI. Além das requisições e do controle orçamentário, o SIPAC controla e gerencia: compras, licitações, boletins de serviços, liquidação de despesa, manutenção das atas de registros de preços, patrimônio, contratos, convênios, obras, manutenção do campus, faturas, bolsas e pagamento de bolsas, abastecimento e gastos com veículos, memorandos eletrônicos, tramitação de processos dentre outras funcionalidades.
Área Responsável:	Nomes: DITRAN Telefone: 2105-6953 e-mail: ditran@ufs.br
Ajuda:	Manual para auxiliar solicitações de Transporte ao DITRAN utilizando os veículos da UFS : https://www.sipac.ufs.br/public/jsp/portal.jsf

6. Processos

6.1. Conceder Equivalência de Disciplina

O objetivo desse processo é conceder equivalência de disciplina. O processo inicia quando o aluno solicita ao DAA abertura de processo de equivalência de disciplina. O DAA identifica o departamento do curso em que o aluno está vinculado e encaminha o requerimento para o mesmo. Já em mãos do departamento, o requerimento é vinculado a uma tabela de equivalência e encaminhado para o Comissão de professores do DACI. A comissão analisa a ementa das duas disciplinas possivelmente equivalentes e dá sua consideração final, (como deferida ou não deferida). O processo é apresentado em reunião do conselho do departamento, avaliado, assinado pelo chefe do colegiado e encaminhado para o DAA. O DAA atualizará o histórico do aluno com a disciplina somente se a disciplina for deferida, e encaminhará o processo a SEAP para que o aluno possa tomar ciência do resultado do Processo de Equivalência.



6.1.1 Analisar Requerimento

DAA ou a SEAP recebe e analisa a requisição de equivalência de disciplina solicitada pelo aluno. É utilizado o sistema SIPAC para fazer o acompanhamento do processo.

- a) Responsáveis pela Atividade: DAA-Departamento de Administração Acadêmica.
- b) Documentos Utilizados: Requerimento preenchido pelo aluno informando as equivalências solicitadas.
- c) Sistemas Utilizados: - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC).

6.1.2 Encaminhar requerimento para o DACI

DAA ou a SEAP identifica o curso que o aluno está matriculado e faz o encaminhamento para o Departamento responsável. É utilizado o sistema SIPAC para auxiliar essa atividade.

- a) Responsáveis pela Atividade: DAA-Departamento de Administração Acadêmica.
- b) Documentos Utilizados: Requerimento.
- c) Sistemas Utilizados: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC).

6.1.3 Receber Requerimento

DACI recebe requerimento do DAA.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI – Departamento de Administração.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum documento.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.4 Anexar ementa de disciplina ao processo

DACI anexa ementa da disciplina ao processo de solicitação de equivalência caso a Disciplina seja de responsabilidade do departamento. Caso contrário, o processo é enviado para o departamento que é responsável pela oferta da disciplina.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI.
- b) Documentos Utilizados: Ementa da disciplina que foi solicitada a equivalência.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.5 Identificar o departamento que oferta a disciplina

DACI deve identificar qual o departamento oferta a disciplina solicitada pelo aluno.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI.
- b) Documentos Utilizados: Ementa da disciplina solicitada a equivalência.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.6 Encaminhar anexo do processo a Comissão

Caso a disciplina solicitada seja ofertada pelo DACI, o chefe do departamento deverá encaminhar o processo à comissão.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI.
- b) Documentos Utilizados: Ementa da disciplina solicitada a equivalência.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.7 Encaminhar anexo do processo para departamento que oferta disciplina

Caso a disciplina solicitada não seja ofertada pelo DACI, o chefe do departamento deverá encaminhar processo ao departamento responsável.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI.
- b) Documentos Utilizados: Ementa da disciplina solicitada a equivalência.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.8 Receber Processo de Equivalência

Após encaminhar ao departamento responsável pela disciplina e o mesmo realizar a equivalência, o DACI recebe o processo de volta para dar continuidade ao mesmo.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum documento.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.9 Apresentar Processo em reunião do colegiado

Após ter sido feita a equivalência da disciplina o processo deve ser apresentado em reunião do colegiado.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum documento.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.10 Assinar processo de Equivalência pelo Presidente do colegiado

Em reunião do colegiado o processo de equivalência é apresentado e assinado pelo presidente do colegiado.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI e Presidente do Colegiado.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum documento.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.11 Encaminhar processo ao DAA

Após apresentação e assinatura do processo na reunião de colegiado, o processo é encaminhado ao DAA.

- a) Responsáveis pela atividade: DACI e Presidente do Colegiado.
- b) Documentos Utilizados: Ementa com a disciplina feita a equivalência.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.12 Receber Processo de Equivalência

Após ser feita a equivalência da disciplina, o departamento envia o processo e o DAA recebe o mesmo.

- a) Responsáveis pela atividade: DAA.
- b) Documentos Utilizados: Ementa com a disciplina feita a equivalência e devidamente assinada pelo departamento responsável.
- c) Sistemas utilizados: Não utilizar nenhum sistema.

6.1.13 Atualizar histórico do aluno

Recebido do departamento o processo, o DAA atualiza o histórico do aluno de acordo com o resultado do processo de deferimento ou não deferimento da disciplina.

- a) Responsáveis pela atividade: DAA.
- b) Documentos Utilizados: Histórico do aluno.
- c) Sistemas utilizados: SIGAA.

6.1.14 Encaminhar processo para SEAP

Encaminhar o processo com o resultado da solicitação de equivalência da disciplina para a SEAP – Secretaria Acadêmico Pedagógica do Campus Itabaiana

- a) Responsáveis pela atividade: DAA.
- b) Documentos Utilizados: Processo de equivalência.
- c) Sistemas utilizados: SIGAA.

6.1.15 Receber anexo do processo e ementa

Comissão de professores do departamento de DACI recebe a solicitação de equivalência da disciplina que leciona.

- a) Responsáveis pela atividade: Comissão professores do DACI.
- b) Documentos Utilizados: Processo de equivalência.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.16 Analisar se existe equivalência entre as disciplinas

Comissão de professores do departamento de DACI analisa se existe equivalência da disciplina solicitada com a ementa da disciplina do curso.

- a) Responsáveis pela atividade: Professor do DACI.
- b) Documentos Utilizados: Ementa da disciplina.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.1.17 Dar parecer DEFERIDA ou NÃO DEFERIDA

A Comissão de Professores DACI compara e analisa a ementa das disciplinas para dar o parecer de deferimento da solicitação.

- a) Responsáveis pela atividade: Professor do DACI.
- b) Documentos Utilizados: Ementa das disciplinas.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

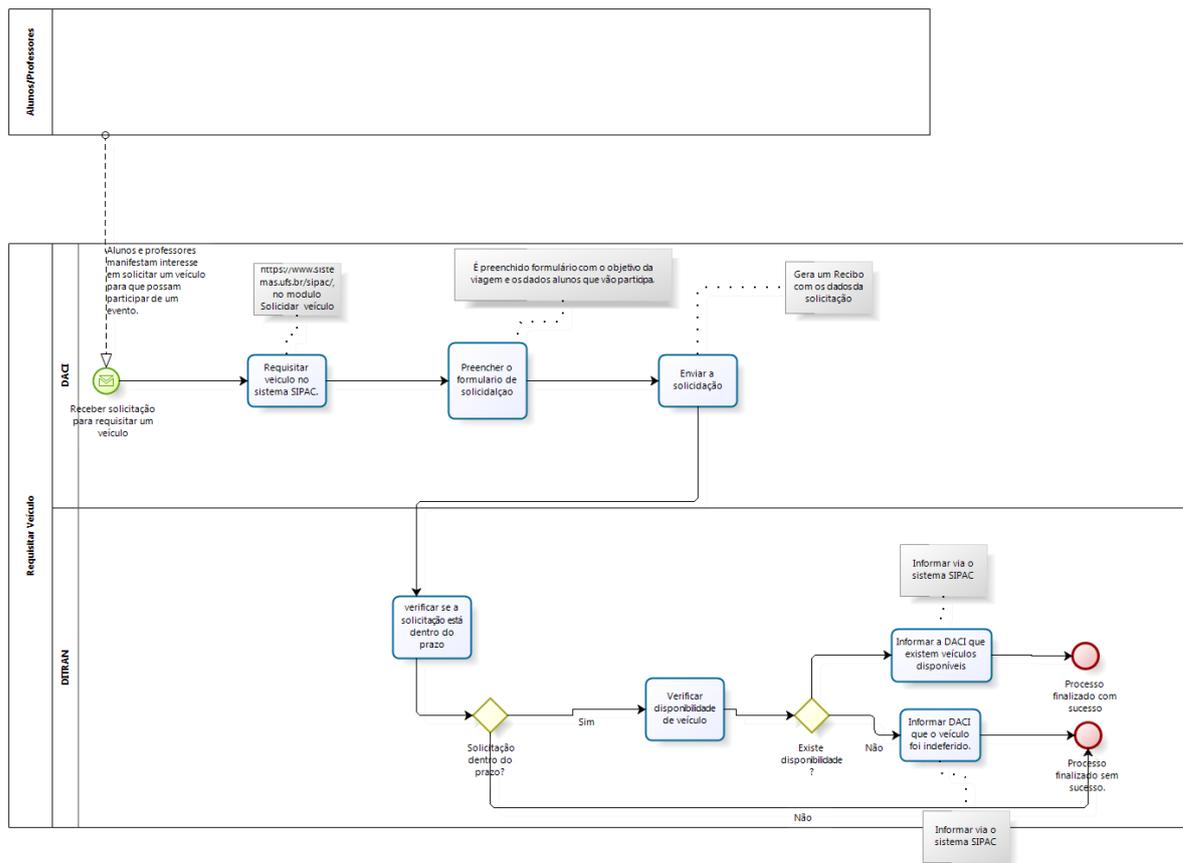
6.1.18 Encaminhar para o DACI

Após analisar as equivalências das disciplinas, comissão de professores encaminha as ementas analisadas ao chefe do departamento.

- a) Responsáveis pela atividade: Professores do DACI.
- b) Documentos Utilizados: Ementa das disciplinas.
- c) Sistemas utilizados: Não é utilizado nenhum sistema.

6.2. Requisitar Veículo

O objetivo desse processo é fazer uma requisição de veículo. O processo inicia com uma solicitação feita por um aluno ou professor ao Departamento de Administração. O técnico administrativo faz uma solicitação através do sistema SIPAC, no qual é preenchido um formulário com os dados dos alunos e um ofício feito pelo professor responsável pela viagem com o objetivo da mesma. Posteriormente, o DITRAN verifica a disponibilidade do veículo e DEFERE ou INDEFERE a solicitação de veículo. Ao final, o resultado da solicitação é divulgado através do sistema SIPAC.



6.2.1 Receber solicitação para requisitar um veículo

A solicitação é feita por um aluno ou professor. A solicitação é recebida por um funcionário (professor ou técnico administrativo) do DACI (Departamento de Administração) da UFS (Universidade Federal de Sergipe).

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é feito por um técnico administrativo, mas também pode ser recebida por um professor.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum documento nesta atividade.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerando nenhum documento nesta atividade.

6.2.2 Requisitar veículo no sistema SIPAC.

Departamento de Administração faz a requisição de veículo via sistema SIPAC.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: Pode-se utilizar como ajuda o Manual para auxiliar solicitações de Transporte ao DITRAN utilizando os veículos da UFS. O documento encontra-se no seguinte site: <https://www.sipac.ufs.br/public/jsp/portal.jsf>.
- c) Sistemas Utilizados: SIPAC. É necessária uma senha administrativa (todo servidor pode possuir uma). O sistema pode ser acessado em: <https://www.sistemas.ufs.br/sipac/>.
- d) Documentos Gerados: Não é gerando nenhum documento nesta atividade.

6.2.3 Preencher o formulário de solicitação.

É preenchido um ofício com os pré-requisitos da instrução normativa 01/2008/PROEST.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: A instrução normativa 01/2008/PROEST, disponível em: http://proest.ufs.br/sites/default/files/6/instrucao_normativa.pdf, descreve o que deve conter nesse ofício.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Ofício.

6.2.4 Verificar se a solicitação está dentro do prazo.

DITRAN verifica se a solicitação do veículo esta dentro do prazo.

- a) Responsáveis pela Atividade: DITRAN.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.2.5 Verificar Disponibilidade de veículo.

DITRAN verifica se tem algum veículo disponível para a data que foi feita a solicitação.

- a) Responsáveis pela Atividade: DITRAN.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.2.6 Informar ao DACI que o veículo foi indeferido.

DITRAN informa ao DACI que o veículo foi indeferido via SIPAC.

- a) Responsáveis pela Atividade: DITRAN.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.2.7 Informar a DACI que existem veículos disponíveis.

DITRAN informa ao DACI que existem veículos disponíveis via SIPAC.

- a) Responsáveis pela Atividade: DITRAN.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.3. Contratar professor substituto

O objetivo desse processo é realizar a contratação de um professor substituto para o departamento de Administração (DACI). O processo inicia quando um professor efetivo comunica ao DACI que irá se afastar por um determinado tempo de sua função. Logo após ser informado do afastamento do professor, o departamento de Administração (DACI) define uma banca, composta por professores do próprio departamento, que futuramente será responsável pela avaliação dos candidatos a ocupar a vaga de professor substituto. O próximo passo é preencher modelo de solicitação de abertura do edital. A próxima atividade é o envio do documento de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto, produzido na tarefa anterior, para a Gerência de Recursos Humanos (GRH) da Universidade Federal de Sergipe (UFS). O envio é feito através de malote. Após o envio do documento para GHR o departamento de Administração (DACI) recebe do GRH a resposta sobre o pedido de abertura de edital. Ela pode ser deferida ou não deferida. Se a resposta for negativa o departamento de administração (DACI) irá avaliar se existe a possibilidade de melhorar a fundamentação dos documentos de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto. Se o DACI identificar que existe como melhorar os documentos de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto, a próxima atividade é fazer a melhoria da fundamentação dos documentos. Logo após o término do tempo de inscrição o DACI irá receber do GRH a lista de inscritos para o processo seletivo de contratação de professor substituto. Ao receber essa lista, o DACI a encaminha para a banca examinadora. Logo após o termino das inscrições o conselho do DACI faz o cronograma da realização da prova e o envia para o GHR com as data e hora da prova, e faz a escolha do tema da prova didática. O próximo passo é a realização da prova didática que é realizada pela banca examinadora na data e hora que esta no cronograma enviando para o GHR. Após a realização da prova didática, é feita a avaliação da mesma. A banca examinadora realiza a prova de títulos com os candidatos à vaga de professor substituto. Em seguida faz o quadro de notas e o relatório com as conclusões das provas. O próximo passo é o DACI enviar o resultado da avaliação, feita pela banca examinadora, à GRH. Ao final do processo, poderá haver a contratação do professor substituto ou não. Se não houve nenhum a provado se reinicia todo o processo.

6.3.1 Receber comunicado de afastamento temporário de um professor efetivo

O comunicado, ao departamento de Administração (DACI), é feito por um professor efetivo que irá se afastar temporariamente de suas funções. O comunicado pode ser recebido por um professor ou técnico administrativo do DACI.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é feito por um técnico administrativo, mas também pode ser recebido por um professor.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum documento nesta atividade.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerando nenhum documento nesta atividade.

6.3.2 Definir banca examinadora

O Departamento de Administração define uma banca, composta por professores do próprio departamento, que futuramente será responsável pela avaliação dos candidatos a ocupar a vaga de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Todos os membros que possuem direito a voto nas reuniões departamentais.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum documento nesta atividade.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerando nenhum documento nesta atividade.

6.3.3 Preencher modelo de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto

O Departamento de Administração preenche o modelo de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: Portaria nº 3162/2012/UFS – A qual define os procedimentos do processo seletivo simplificado. E a Resolução nº 006/1999/CONSU – A qual regulamenta a contratação temporária de um professor substituto.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Ao final da atividade é gerado o documento de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.

6.3.4 Enviar documento de solicitação de abertura de edital para a Gerência de Recursos Humanos.

O Departamento de Administração envia o documento de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto, produzido na tarefa anterior, para a Gerência de Recursos Humanos (GRH) da Universidade Federal de Sergipe (UFS). O envio é feito através de malote.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: Solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.3.5 Receber resposta da GRH sobre a solicitação de abertura de edital

O Departamento de Administração recebe do GRH a resposta sobre o pedido de abertura de edital. Ela pode ser deferida ou não deferida.

- b) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- c) Documentos Utilizados: Solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.
- d) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- e) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.3.6 Avaliar se é possível melhorar a fundamentação dos documentos de solicitação

O Departamento de Administração irá avaliar se existe a possibilidade de melhorar a fundamentação dos documentos de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: Solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.3.7 Melhorar a fundamentação dos documentos

O Departamento de Administração irá melhorar a fundamentação dos documentos de solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: Solicitação de abertura de edital para contratação de professor substituto.
- d) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- c) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.3.8 Receber lista final de inscritos para processo seletivo

O Departamento de Administração irá receber do GRH a lista de inscritos para o processo seletivo de contratação de professor substituto. Ao receber essa lista, o DACI a encaminha a banca examinadora.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: Lista final de inscritos para o processo seletivo de contratação de professor substituto.
- d) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- c) Documentos Gerados: Não é gerado nenhum documento nesta atividade.

6.3.9 Fazer cronograma de provas

O conselho do DACI, criado no início do processo, irá elaborar o cronograma com as datas e horários das provas a serem aplicadas aos candidatos inscritos para o processo seletivo de contratação de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: O conselho DACI.
- b) Documentos Utilizados: Lista final de inscritos para o processo seletivo de contratação de professor substituto, portaria nº 3162/2012/UFS e resolução nº 006/1999/CONSU.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Cronograma com datas e horários das provas.

6.3. 10 Enviar o cronograma de provas para o GRH

O conselho do DACI enviará o cronograma com as datas e horários das provas à GRH.

- a) Responsáveis pela Atividade: O conselho DACI.
- b) Documentos Utilizados: Cronograma com datas e horários das provas.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Nenhum documento é gerado nesta atividade.

6.3.11 Escolher o Tema da prova didática

O conselho do DACI, faz a escolher do tema da prova didática.

- a) Responsáveis pela Atividade: O conselho DACI.
- b) Documentos Utilizados: Cronograma com datas e horários das provas.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Nenhum documento é gerado nesta atividade.

6.3.12 Realizar prova didática

A banca examinadora irá realizar a prova didática com os candidatos à vaga de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Banca examinadora.
- b) Documentos Utilizados: Cronograma com datas e horários das provas, portaria nº 3162/2012/UFS e resolução nº 006/1999/CONSU.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Ata da prova didática.

6.3.13 Fazer avaliação das provas da prova didática

A banca examinadora irá elaborar a avaliação das provas de didática dos candidatos à vaga de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Banca examinadora.
- b) Documentos Utilizados: Cronograma com datas e horários das provas, portaria nº 3162/2012/UFS e resolução nº 006/1999/CONSU.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Resultado da avaliação.

6.3.14 Realizar prova de títulos

A banca examinadora irá realizar a prova de títulos com os candidatos à vaga de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Banca examinadora.
- b) Documentos Utilizados: Cronograma com datas e horários das provas, portaria nº 3162/2012/UFS e resolução nº 006/1999/CONSU.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Ata da prova de títulos.

6.3.15 Fazer quadro de notas

A banca examinadora irá elaborar o quadro de notas, de acordo com os resultados de cada candidato nas provas realizadas anteriormente.

- a) Responsáveis pela Atividade: Banca examinadora.
- b) Documentos Utilizados: Cronograma com datas e horários das provas, portaria nº 3162/2012/UFS e resolução nº 006/1999/CONSU.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Quadro de notas.

6.3.16 Fazer relatório conclusivo

A banca examinadora irá fazer um relatório com as conclusões do processo seletivo para contratação de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Banca examinadora.
- b) Documentos Utilizados: Cronograma com datas e horários das provas, portaria nº 3162/2012/UFS e resolução nº 006/1999/CONSU.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Relatório conclusivo.

6.3.17 Enviar resultado da avaliação à GRH

O DACI irá enviar o resultado da avaliação, feita pela banca examinadora, à GRH.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: Não é utilizado nenhum documento nesta atividade.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Nenhum documento é gerado nesta atividade.

6.3.18 Verificar se houve aprovados

O DACI irá verificar se houve algum candidato aprova no processo seletivo para contratação de professor substituto.

- a) Responsáveis pela Atividade: Normalmente é um técnico administrativo.
- b) Documentos Utilizados: Relatório conclusivo.
- c) Sistemas Utilizados: Não é utilizado nenhum sistema nesta atividade.
- d) Documentos Gerados: Nenhum documento é gerado nesta atividade.

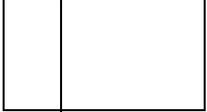
7. Glossário

Nessa seção são apresentados os principais termos e seus significados no contexto dos processos do Departamento de Sistemas de Informação.

Termo	Descrição
PROEST	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis se constitui no espaço institucional de planejamento, coordenação e supervisão de apoio o estudante, visando a integração, assistência e promoção estudantil como processo pedagógico. Promove a complementação do desenvolvimento físico e das atividades acadêmicas na formação do universitário cidadão
DITRAN	Divisão de transporte – Tem a função de zelar pelo funcionamento dos veículos e manter sua guarda e conservação; Executar o controle de material combustível e lubrificante fornecido às viaturas, bem como o movimento de entrada e saída de veículos; Determinar a permanência obrigatória das viaturas da garagem quando não estiverem à serviço; Promover medidas necessárias ao licenciamento de seguro dos veículos e; Fiscalizar o desempenho dos motoristas.
GRH	Gerência de Recursos Humanos da Universidade Federal de Sergipe.

8. APÊNDICE A

Essa seção apresenta parte da notação BPMN utilizada no mapeamento dos processos de negócio.

Nome	Descrição	Notação
Evento de Início	O evento de indica o início de processo que é iniciado como o recebimento de uma mensagem.	
Tarefa	Atividade, trabalho a ser executado	
SubProcesso	Atividade que contem (agrupa) outras atividades ou outros processos.	
Gateway	Determina decisões, como unir ou separar trajetos.	
Fluxo de Sequencia	Mostra a sequência que as atividades serão executadas.	
Fluxo de Mensagem	Usado para mostrar o fluxo de mensagem entre dois participantes, ou seja, duas pools.	
Pool (piscina)	Representa um processo ou uma entidade.	
Lane (raias)	Sub-partição dentro da pool. São usadas para organizar e categorizar a pool. Cada raia pode ser usada para representar os vários departamentos por onde um processo circula.	
Artefatos	Documentos produzidos durante o processo.	
Evento de Fim	Finaliza o fluxo do processo. Um processo pode ter um ou mais eventos de fim.	
Evento Intermediário	Acontece durante o curso de um processo. Um	

	processo pode ter vários eventos intermediários.	
Anotação	Utilizada para fornecer informações adicionais que facilitem a leitura do diagrama por parte do usuário.	