

Implantação da Gestão por Processos (BPM) na UFRGS

Gabriela Musse Branco

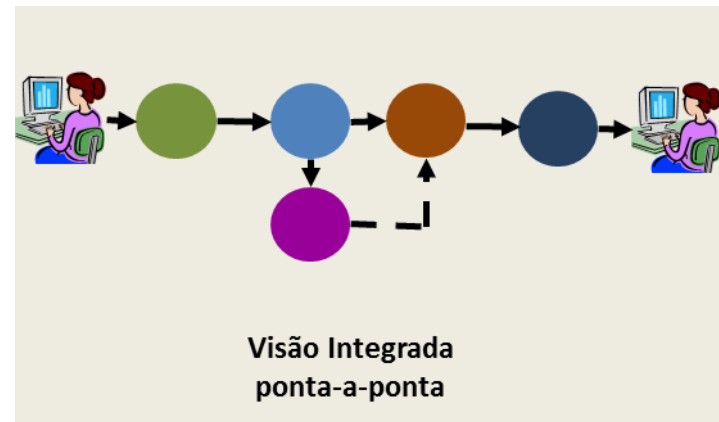
Escritório de Processos / PROPLAN / UFRGS

Introdução

- Objetivo
 - apresentar como está ocorrendo a implantação do BPM na UFRGS e as lições aprendidas ao longo dos cinco anos de existência do Escritório de Processo
- *Business Process Management* (BPM)
 - Modelo de gestão
 - Abordagem de implantação de longo prazo
 - Deve ser prática permanente

Histórico - motivador

- Inexistência de documentação de como são realizadas as atividades
- Atividades estão na cabeça de poucas pessoas
- Processos ineficientes e sem controle



Orientação Estratégica

- PDTI 2011-2016:
“definição de padrões (normas, regras e processos) de procedimentos de gestão, tanto da TI quanto da Instituição”
- TCU: “identificação dos processos”

Vender a ideia:

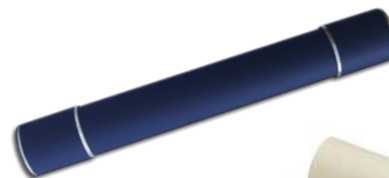
- convencer a alta gestão de que BPM funciona
- identificar *sponsors* para sua implantação

Case de Sucesso: Diplomação (2011)

Antes



Depois

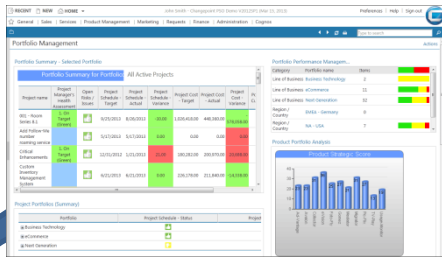


Criação do Escritório de Processos

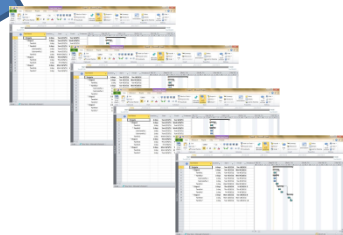
- Março 2012
- Iniciativa (*sponsors*)
 - CPD, PROGESP e PROPLAN
- Perfil da Equipe
 - Eng. de Produção
- Local
 - PROPLAN (BPM)
- **Objetivo:** Implementar a Gestão por Processos na UFRGS
- Unidade normativa e coordenadora, que prescreve métodos e ferramentas que orientem o gerenciamento dos processos da organização

Forma de Atuação

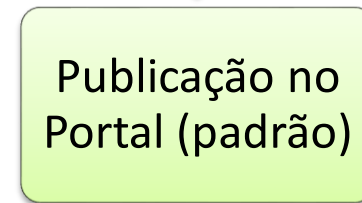
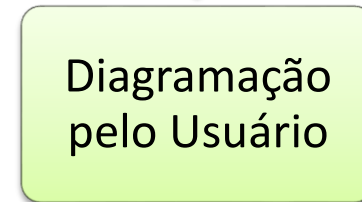
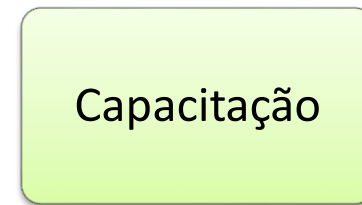
PROCESSOS CRÍTICOS



Portfólio de
Projetos

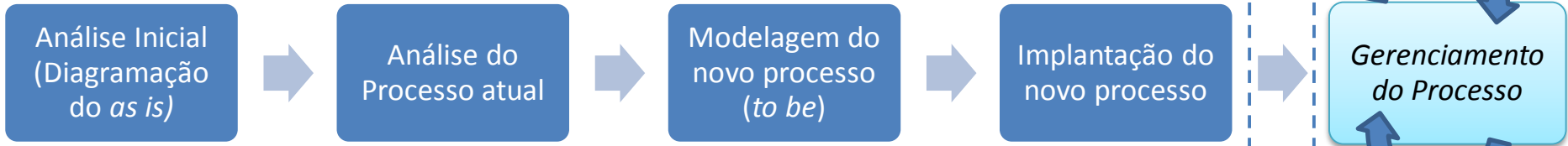


PROCESSOS NÃO CRÍTICOS



Orientação
Validação
Integração com
demais áreas e
processos

Metodologia



Seleção do Processo

GESTÃO ESTRATÉGICA E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

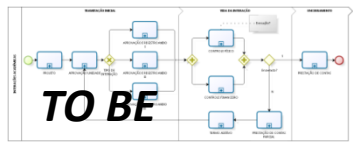
PROCESSOS FINALÍSTICOS

ENSIHO PESQUISA EXTENSÃO

Processo	Impacto no ensino	Ação	Índice de certificação	Índice de participação	Total
Processo A					
Processo B					
Processo C					
Processo D					

OPORTUNIDADES DE MELHORIA (PROBLEMAS)

Processo	Descrição do Problema	Impacto	Gravidade	Complexidade	Pré-requisitos
Processo A	Excesso de etapas desnecessárias	Alto	Alta	Média	Processo B
Processo B	Falta de comunicação entre setores	Médio	Média	Baixa	Processo A
Processo C	Atualização de dados desatualizada	Baixo	Baixa	Baixa	Processo D



Treinamento



Gerenciar Desempenho



Ações de Melhoria

Ações

Processo	Descrição da Ação	Responsável	Pré-requisitos	Impacto	Gravidade	Complexidade
Processo A	Remoção de etapas desnecessárias	Coordenador	Processo B	Alto	Alta	Média
Processo B	Implementação de comunicação entre setores	Gerente	Processo A	Médio	Média	Baixa
Processo C	Atualização de dados em tempo real	Analista	Processo D	Baixo	Baixa	Baixa



Validação

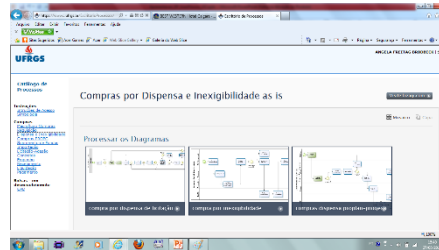


Ferramentas

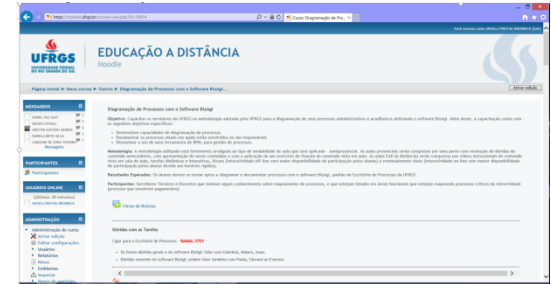
Reuniões / Observação in loco



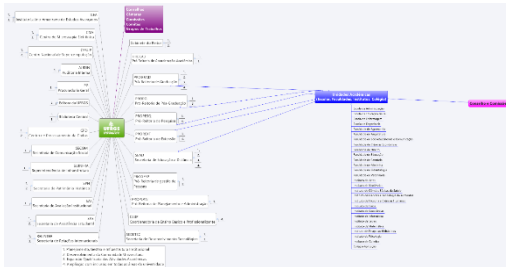
Repositório de Processos



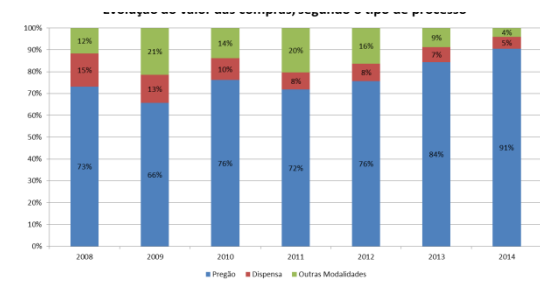
Moodle



Mapa Conceitual



Análise do comportamento do processo (indicadores)



Capacitação

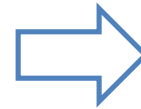
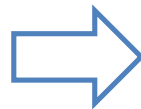
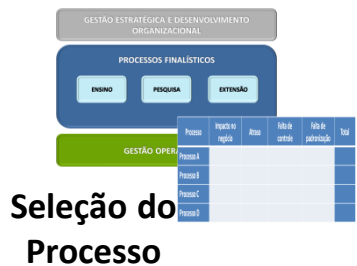
- Objetivos

- Formar multiplicadores
- Disseminar Cultura BPM
- **Ampliar a documentação dos processos**
(Gestão de conhecimento)

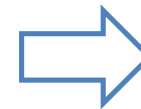
40h (16h EAD)

16 turmas concluídas

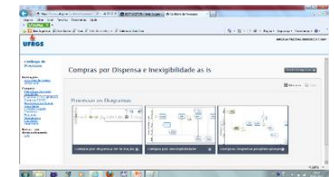
240 servidores capacitados



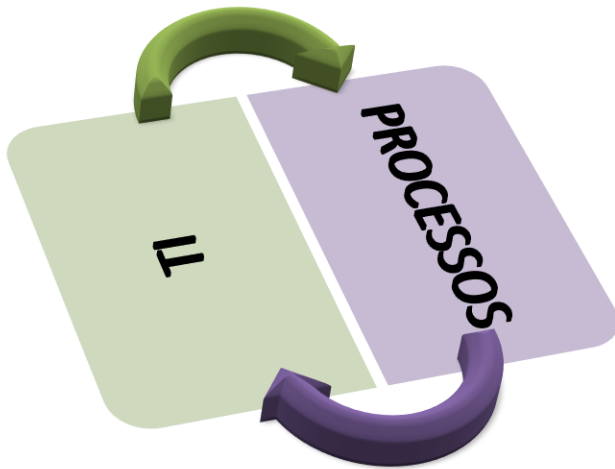
Validação



Repositório de Processos



Integração Processos TI



Método de trabalho do EP/CPD:

- Analista de Processos (EP)
- Analista de Negócio (CPD)
- Desenvolvimento (CPD)

Projeto único (etapas diferentes)

Trabalho em conjunto

Buscam o mesmo resultado

O EP hoje e próximos passos

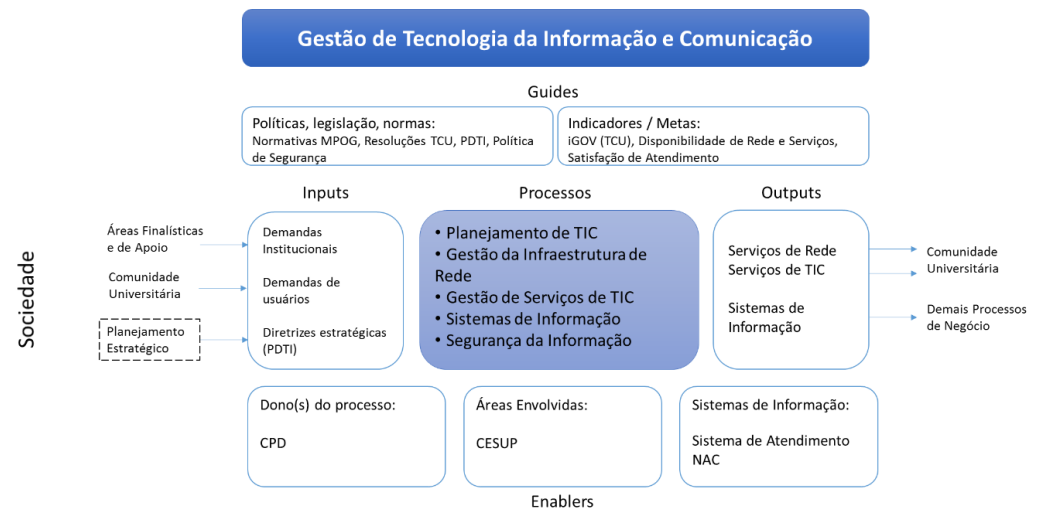
Principais Projetos

- Aquisição de Bens e Serviços
- Interações Acadêmicas
- Lato Sensu (abertura de curso)
- NR-26 – gestão de produtos químicos
- Ingresso Calouros
- Acompanhamento Discente
- Central do Aluno (catálogo de serviços)

Arquitetura de Processos

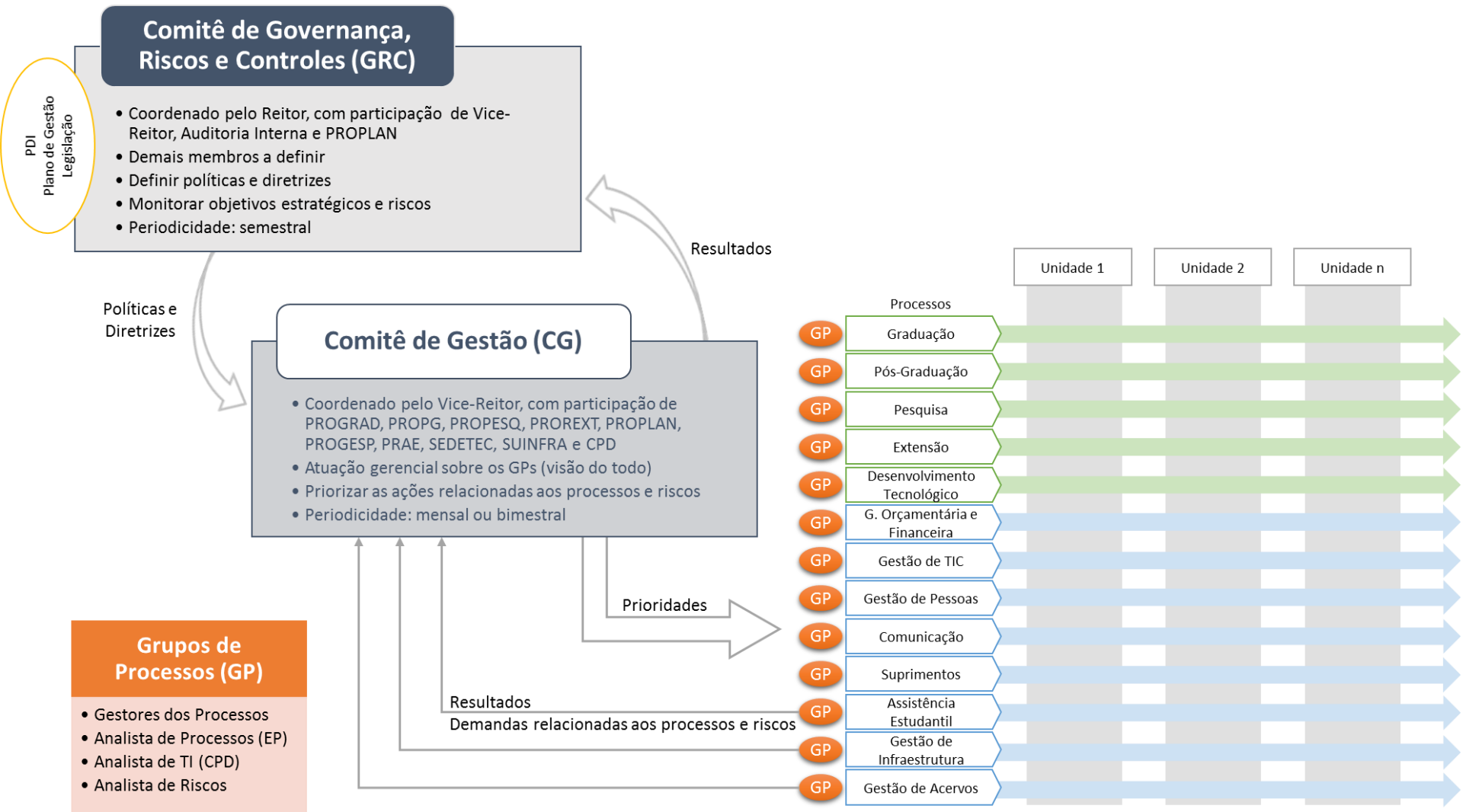


Nível 1



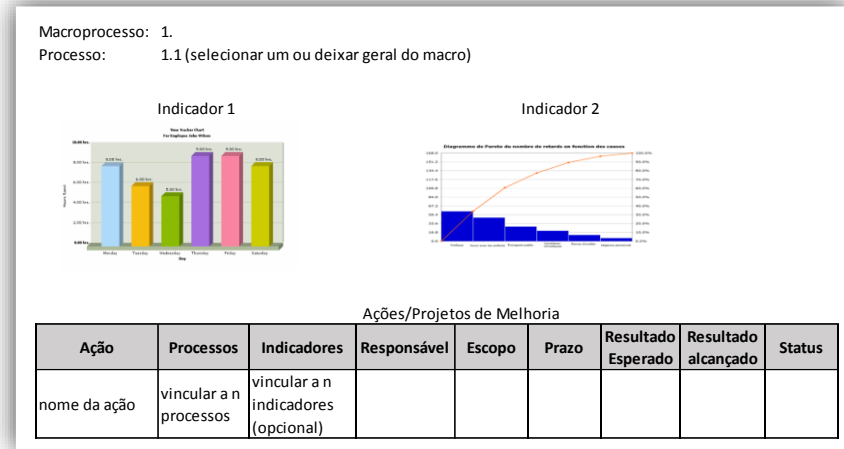
Nível 2

Governança e Gestão de Riscos



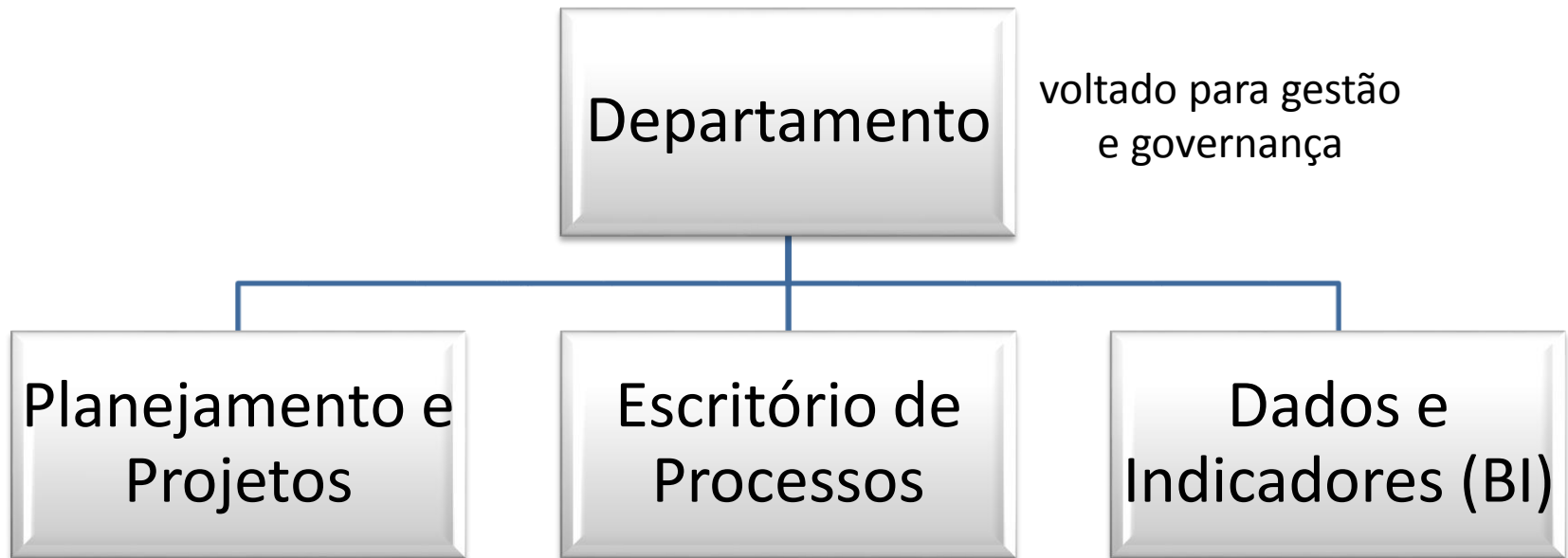
Grupos de Processos (GP)

- Gestores dos Processos
- Analista de Processos (EP)
- Analista de TI (CPD)
- Analista de Riscos



1. Promover o **alinhamento do processo com as estratégias** e valores da Universidade;
2. Promover a integração dos processos do grupo com os demais processos da Universidade;
3. Priorizar, coordenar e promover os **projetos de melhoria**;
4. Elaborar e manter atualizada a **documentação dos processos**;
5. Zelar pelo constante **aprimoramento dos processos e sistemas** do grupo;
6. Realizar e manter atualizada a **análise de riscos** dos processos, gerenciar os planos de contingência, desenvolvendo atividades de controle específicas;
7. Gerir os direitos de acesso dos usuários, zelando pela atualização e revisão periódica destes;
8. Identificar, organizar e documentar **novas necessidades de sistemas** de informação;
9. Garantir o cumprimento das metas estabelecidas para os processos;
10. Monitorar os **indicadores de desempenho**.

Integração com demais áreas de gestão



Colaboração entre as IFES

I Encontro dos Escritórios de Processos das IFES

- Objetivo: trocar experiências e boas práticas
- Gramado – RS – 2016
- UFRGS, UFPel, UFSM

5 trabalhos aprovados

10 trabalhos submetidos

3 universidades com trabalhos aprovados:

UFRGS

UFPR

UNIPAMPA



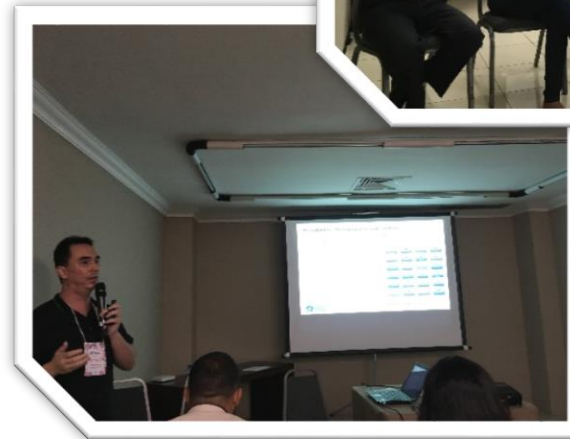
WORKSHOP de TIC
das IFES
2016

II Encontro dos Escritórios de Processos das IFES

- Recife – PE – 2017
- UFPE, UFRPE, UPE



18 trabalhos aprovados
27 trabalhos submetidos
11 universidades com trabalhos aprovados: UFAC, UFAL, UFC, UFG, UFJF, UFLA, UFMT, UFRGS, UFRPE, UFSM, UTFPR



III Encontro dos Escritórios de Processos das IFES

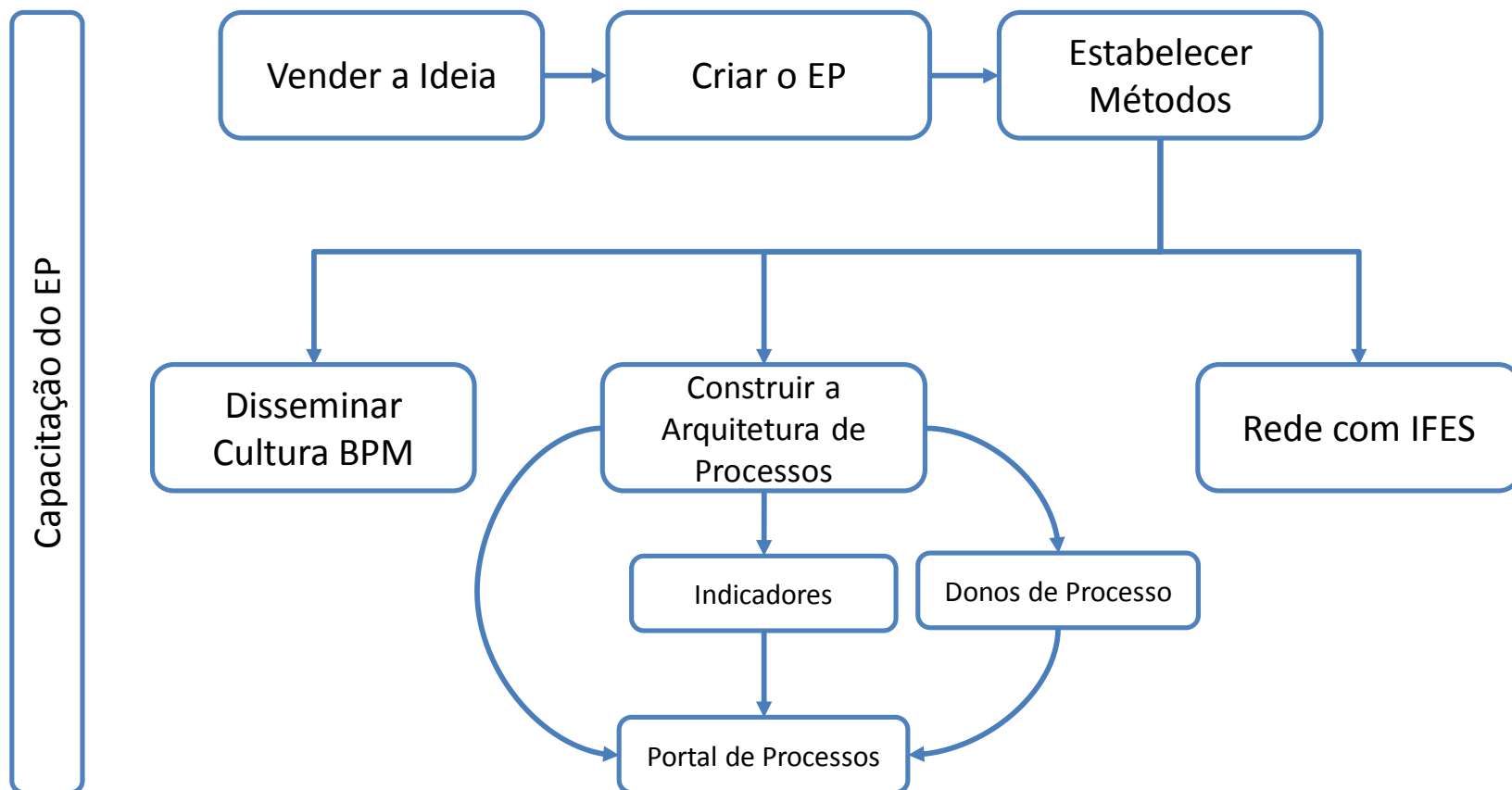
- Foz do Iguaçu – PR
- Provavelmente em mai/2018
- XII WTICIFES – UNILA

Grupo de emails

ep-l@grupos.ufrgs.br

<http://grupos.ufrgs.br/mailman/listinfo/ep-l>

Proposta de roteiro para Implantação do BPM



Implantação da Gestão por Processos (BPM) na UFRGS

Gabriela Musse Branco

gabriela.branco@proplan.ufrgs.br