Boletim de Serviço Eletrônico em 19/03/2025

Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Conselho de Administração

RESOLUÇÃO Nº 012, DE 11 DE MARÇO DE 2025

Estabelece a Política de Gestão de Processos da UFAM e dá outras providências.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS E PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, no uso de suas atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO o teor do Processo nº. 002/2025 – CONSAD e SEI 23105.002118/2025-66;

CONSIDERANDO a Lei 10.861/2004 que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências;

CONSIDERANDO o Decreto 9.203/2017 que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

CONSIDERANDO o Decreto 9.739/2019 que estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, normas sobre concursos públicos e dispõe sobre o Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG;

CONSIDERANDO o art. 5º, inciso X, Estatuto da UFAM, que prevê que a universidade se organizará com o princípio da garantia de padrão de qualidade;

CONSIDERANDO o Parecer do Relator (2494656) e a decisão do egrégio Conselho de Administração, em reunião ordinária realizada nesta data,

R E S O L V E:

Art. 1º **INSTITUCIONALIZAR** a Política de Gestão de Processos da UFAM e dar outras providências.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SYLVIO MÁRIO PUGA FERREIRA

Presidente

ANEXO À RESOLUÇÃO 12, DE 11 DE MARÇO DE 2025

POLÍTICA DE GESTÃO DE PROCESSOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

Capítulo I - Disposições Gerais

Art. 1º - A Gestão de Processos na Universidade Federal do Amazonas (UFAM) compreende o conjunto de iniciativas destinadas a identificar, mapear, priorizar, modelar, aprimorar e avaliar os processos de unidades e subunidades da instituição.

Art. 2º - São finalidades da Gestão de Processos:

I – Determinar diretrizes para os Processos Institucionais;

II – Promover a Cultura de Processos na UFAM;

III – Fomentar boas práticas de governança e gestão;

IV – Padronizar os processos de unidades e subunidades;

V – Aperfeiçoar procedimentos institucionais.

Capítulo II - Conceitos

Art. 3º Para efeitos desta Resolução, em convergência com o padrão internacional estabelecido pelo BPM CBOK e adaptadas à realidade das Instituições Federais de Ensino Superior, aplicam-se as seguintes definições:

BPM (*Business Process Management* ou Gerenciamento de Processos de Negócios) **–** Disciplina gerencial que integra objetivos e estratégias de uma organização atendendo a expectativas e necessidades de clientes – interno e externo - por meio do foco em processos.

BPMN (*Business Process Model and Notation* ou Notação e Modelagem de Processo de Negócio) **–** Tipo de notação utilizada para modelar processos, envolvendo conjunto de padrões gráficos, regras, diagramas e símbolos.

Cadeia de Valor – Estrutura representativa dos macroprocessos de uma organização, visando à criação de valor para o cliente.

Processo de Trabalho – Termo generalista que se refere a qualquer um dos níveis da Hierarquia de Processos.

Hierarquia de Processos – Representa o agrupamento de processos de trabalho sendo desdobrada conforme o nível de detalhamento adotado pela organização (Macroprocesso, Processo, Subprocesso, Atividade e Tarefa).

Macroprocesso – Conjunto de processos fundamentais ou críticos, executados por uma ou mais unidades, pelos quais a organização cumpre a sua missão organizacional.

Processo – Conjunto de atividades interdependentes, organizadas em uma sequência lógica, que transformam insumos (entradas) em produtos ou serviços (saídas) que têm valor para o cliente.

Subprocesso – Conjunto de atividades necessárias e suficientes para a execução dos processos. A quantidade de subprocessos depende da complexidade de cada processo. Em um nível mais detalhado, as atividades de um subprocesso são desmembradas em tarefas.

Atividades – Conjunto de tarefas específicas dentro de um subprocesso que contribuem para a execução de um processo.

Tarefa – Representa a decomposição de uma atividade em uma sequência de passos, envolvendo explicações detalhadas sobre como executá-los.

Fluxograma – Representação gráfica de uma sequência de etapas a serem desenvolvidas com início e fim identificáveis.

Macroprocessos Finalísticos - Compõem as atividades-fim da organização. Estão diretamente relacionados com os fundamentos estratégicos da organização: missão, visão de futuro e objetivos estratégicos. Ex: Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação.

Macroprocessos de Suporte - Compõem as atividades-meio da organização. Estão diretamente relacionados à gestão dos recursos internos e possibilitam a execução das atividades de natureza finalística. Ex: Orçamento, Finanças, Patrimônio e Material, Infraestrutura e Tecnologia da Informação, Relações Públicas e Comunicação, Assistência Estudantil e outras.

Macroprocessos Gerenciais - Compõem as atividades que auxiliam a tomada de decisão na organização. Estão diretamente relacionados a planejamento, medição, monitoramento e controle, assegurando o cumprimento das metas institucionais. Os macroprocessos gerenciais podem estar associados aos diversos níveis da organização, como estratégico, tático e operacional. Ex: Planejamento, Gestão da Transparência, Prestação de Contas e Avaliação Institucional.

Unidades - Representa as estruturas administrativas, acadêmicas e órgãos suplementares da UFAM, tais como Pró-Reitorias, Assessorias, Auditoria, Ouvidoria, Corregedoria, Institutos, Faculdades, Centros de Pesquisa, Laboratórios, Biblioteca, Museu Amazônico, comitês e comissões permanentes.

Subunidades - Representa as estruturas subordinadas às unidades, como Departamentos, Coordenações e Divisões.

Unidade Gestora do Processo - Unidade que atua como responsável pelo desenvolvimento, execução e desempenho de um determinado processo.

Agente(s) do Processo – Unidades envolvidas na execução do processo, desempenhando alguma atividade ou ação específica dentro de um processo.

Gestor do Processo – Servidor responsável pela gestão da unidade, incumbido de planejar, organizar, atualizar informações, monitorar a execução e divulgar o processo.

Executor do Processo – Servidor da unidade encarregado de operacionalizar e realizar as atividades relacionadas à execução do processo.

Portfólio de Processos – Lista ou agrupamento de processos de uma organização com o objetivo de facilitar a gestão dos processos de trabalho para atingir os objetivos estratégicos.

Parágrafo único - Caso sejam criados novos tipos de estruturas, a PROPLAN deverá adotar as medidas necessárias para assegurar o enquadramento adequado da nova estrutura como unidade ou subunidade.

Capítulo III - Diretrizes

Art. 3º - São diretrizes que conduzem a Gestão de Processos da UFAM:

I – Propor iniciativas para melhoria contínua do desempenho institucional e aprimoramento do processo decisório;

II – Garantir a padronização na execução dos processos de trabalho e macroprocessos institucionais;

III – Utilizar mecanismos, instrumentos e ferramentas simples e acessíveis para as etapas da Gestão de Processos;

IV – Corrigir e aprimorar processos de trabalho com gargalos ou falhas;

V – Subsidiar a Governança Institucional com a formulação, implantação e monitoramento de estratégias que possibilitem o cumprimento da missão organizacional.

Capítulo IV – Cadeia de Valor e Hierarquia de Processos

Art. 4º - A Cadeia de Valor da UFAM compreende:

a) Macroprocessos Finalísticos;

b) Macroprocessos de Suporte;

c) Macroprocessos Gerenciais;

Art. 5º - A Hierarquia de Processos adotada pela UFAM é distribuída nos seguintes elementos:

I – **Macroprocesso**: corresponde ao maior nível de agrupamento de processos institucionais, sendo proposto para atender à missão institucional da UFAM.

II – **Processo**: corresponde ao desdobramento de um macroprocesso, permitindo sua execução de forma estruturada em etapas por uma unidade.

III **– Subprocesso**: corresponde ao fracionamento do processo dentro da unidade, viabilizando sua realização por uma ou mais subunidades.

IV – **Atividade**: corresponde a uma ação específica a ser realizada dentro da sequência de etapas de um subprocesso, representando operações a serem executadas.

V – **Tarefa**: corresponde à menor fração de trabalho necessária para a execução de uma atividade.

Parágrafo único – A Cadeia de Valor poderá ser atualizada, devendo seguir as disposições legais e normas institucionais vigentes.

Capítulo V – Gestão de Processos

Art. 6º - A Gestão de Processos é uma abordagem sistemática para mapear, analisar, aprimorar e avaliar os processos de trabalho da UFAM.

Art. 7º - A Gestão de Processos viabiliza:

a) *levantar e diagnosticar a situação dos macroprocessos e dos **processos de trabalho** da UFAM;*

b) identificar e mapear os processos de trabalho nas unidades e subunidades, assim como os responsáveis (Gestor e Executor do Processo);

c) definir a prioridade dos processos de trabalho a serem tratados;

d) modelar os processos de trabalho de unidades e subunidades, além de auxiliar na proposição de indicadores de desempenho;

e) identificar problemas e suas causas, propondo melhorias para atividades e tarefas;

f) monitorar e avaliar os processos de trabalho, com base em indicadores de desempenho, promovendo um ciclo de melhoria contínua.

Art. 8º - São instrumentos da Gestão de Processos:

I – Instruções Normativas;

II – Guias, Manuais, Tutoriais, Formulários e Fichas;

III – Modelo e Notação de Processos de Negócio – BPMN;

IV – Software, Plataformas e Sistemas para gerenciar os processos de trabalho.

Parágrafo único - Outros instrumentos poderão ser utilizados para atender às finalidades desta Resolução.

Art. 9º - A Gestão de Processos é composta pela seguinte Estrutura de Atuação Metodológica, distribuída em etapas e iniciativas:

Etapa 1 - MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

Realização de reunião para mapeamento dos macroprocessos e processos;

Aplicação do questionário de mapeamento dos macroprocessos e processos.

Etapa 2 - PRIORIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Realização de reunião para priorização dos processos;

Aplicação do instrumento de priorização de processos.

Etapa 3 - MODELAGEM DOS PROCESSOS

Realização de reunião para modelagem do processo;

Aplicação do instrumento de modelagem do processo (Base de Conhecimento SEI e Fluxograma);

Proposição e definição de indicadores de desempenho e execução do processo.

Etapa 4 - MELHORIA DE PROCESSOS

Identificação de problemas, análise de causas e proposta de soluções;

Redesenho das rotinas com a revisão do fluxograma;

Implementação de melhorias e definição de uma sistemática de medição por meio de indicadores de desempenho;

Validação das mudanças pelos responsáveis competentes (gestores e executores).

Etapa 5 - AVALIAÇÃO

Monitoramento e análise dos resultados com base em indicadores de desempenho dos processos;

Identificação e apresentação dos processos de trabalho com desempenho mais relevante.

Parágrafo único. As iniciativas serão detalhadas em tarefas e apresentadas às unidades e subunidades durante a execução desta Estrutura de Atuação Metodológica.

Capítulo VI – Responsabilidades

Art. 12 – Para a execução da Gestão de Processos na UFAM, compete a:

I – Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN):

a) Desenvolver e implementar mecanismos que promovam a cultura de gestão de processos a nível institucional;

b) Elaborar e propor normativas voltadas à gestão de processos na UFAM.

II – Departamento de Estruturação e Processos Institucionais (DEPI/PROPLAN)

a) Planejar, organizar e coordenar as etapas da metodologia de Gestão de Processos;

b) Definir e manter padrões, práticas e ferramentas para a gestão de processos, promovendo sua adoção efetiva pelas unidades da UFAM;

c) Realizar avaliações periódicas para medir o nível de maturidade dos processos de trabalho implementados nas unidades;

d) Orientar e auxiliar na execução descentralizada das iniciativas de BPM na UFAM;

e) Adotar mecanismos de aculturamento e sensibilização para que a metodologia e os instrumentos possam ser seguidos por toda a instituição;

f) Gerenciar o Portfólio de Processos da UFAM, disponibilizar as Fichas de Processos de Trabalho e Fluxogramas das Unidades, bem como, instrumentos normativos, ferramentas metodológicas, guias, manuais, tutoriais, formulários e demais informações relacionadas à gestão de processos.

III – Unidades e Subunidades:

a) Implementar a gestão de processos de trabalho em conformidade com as diretrizes estabelecidas nesta normativa;

b) Executar os processos, subprocessos e atividades em suas práticas organizacionais, conforme descritas nas fichas do processo mapeado;

c) Divulgar os processos de trabalho no sítio institucional da unidade, utilizando o link do Portfólio de Processos;

d) Atender às solicitações e encaminhamentos feitos pela PROPLAN e pelo DEPI/PROPLAN.

IV – Gabinete do Reitor (GR):

a) Emitir a Portaria de Institucionalização do Processo.

b) Designar a Unidade Gestora e os Agentes do Processo em caso de impasse na definição dos responsáveis durante a etapa de mapeamento.

Parágrafo primeiro - A Portaria de Institucionalização do Processo é o documento que formaliza a criação, implementação e execução dos processos de trabalho e será emitida somente após assinatura do Termo de

Anuência pelo Gestor do Processo e pelos demais responsáveis (Agentes do Processo).

Parágrafo segundo – O Termo de Anuência é o documento utilizado para registrar a ciência da Unidade Gestora e dos Agentes do Processo, sendo necessário para legitimar as atividades estabelecidas no processo de trabalho.

Capítulo VII – Disposições Finais

Art. 13 – O processo de trabalho será considerado oficialmente institucionalizado após a emissão da Portaria de Institucionalização do(a) Reitor(a).

Art. 14 – A Unidade Gestora do Processo publicará em seu sítio institucional, no prazo de 30 dias após a emissão da Portaria de Institucionalização, as Fichas de processos de trabalho e fluxogramas, disponibilizados no Portfólio de Processos.

Art. 15 - O DEPI/PROPLAN coordenará, anualmente, a revisão dos processos de trabalho já mapeados junto às unidades/subunidades, com o objetivo de atender possíveis atualizações legais e a adoção de práticas recomendadas por órgãos de controle.

Art. 16 – Os casos omissos serão analisados e deliberados por iniciativa da PROPLAN, pelo Comitê de Governança ou pela Reitoria.

Documento assinado eletronicamente por **SYLVIO MÁRIO PUGA FERREIRA**, **Presidente**, em 19/03/2025, às 11:40, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufam.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2501429** e o código CRC **A2E1F7DF**.

Avenida General Rodrigo Octávio, 6200 - Bairro Coroado I Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Prédio Administrativo da Reitoria (2º andar), Setor Norte - Telefone: (92) 3305-1498
CEP 69080-900, Manaus/AM, sgc@ufam.edu.br

Referência: Processo nº 23105.002118/2025-66 SEI nº 2501429