



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO
PRÓ- REITORIA DE PLANEJAMENTO
DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA, PROCESSOS E ESTRUTURAS
ORGANIZACIONAIS
COORDENADORIA DE PROCESSOS E ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS

RESOLUÇÃO Nº XX, DE XX DE XXXXX DE 2025

Aprova a Política de Gestão de Processos (PGProc)
da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco
- UFAPE.

O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO *PRO TEMPORE* DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições e tendo em vista a Decisão Nº XXX/2024 deste Conselho, em sua XXª Reunião Ordinária, realizada no dia XX de xxxxxxxx de 2025, exarada no Processo UFAPE Nº 23875.XXXXXXX/2025-XX

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer a Política de Gestão de Processos da UFAPE, doravante denominada PGProc, a qual define princípios, objetivos e diretrizes que orientem a gestão por processos no âmbito da UFAPE, promovendo a geração de valor e o melhoramento contínuo na prestação de serviços pela Universidade e contribuindo para que a instituição alcance seus objetivos estratégicos através da tomada de decisões subsidiada pela análise do mapeamento dos processos de trabalhos e dos indicadores deles decorrentes.

Parágrafo único. A Política de Gestão de Processos da UFAPE é elaborada pela Coordenadoria de Processos e Estruturas Organizacionais (CPEO) do Departamento de Governança, Processos e Estruturas Organizacionais (DGPEO) da Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN).

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES DOS TERMOS

Art. 2º A definição dos termos desta política visa facilitar a compreensão entre as diversas áreas da instituição, promover um alinhamento de linguagem e garantir as boas práticas da gestão de processos. Para assegurar a clareza, a uniformidade e a padronização na comunicação dos conceitos e práticas relacionadas à gestão de processos organizacionais, esta política adotará os seguintes termos:

- I. Analista de Processos - responsável por analisar e otimizar os processos dentro da instituição, garantindo que estes sejam eficientes, eficazes e estejam alinhados com o PDI.
- II. Arquiteto de Processos - responsável por projetar e criar a estrutura dos processos dentro da instituição, trabalhando conjuntamente com os demais setores para entender as demandas e metas de cada processo, para, então desenvolver modelos, documentos e fluxos que descrevem as atividades, assim como ferramentas para apoiar a execução e o monitoramento contínuo dos processos.
- III. Dono do Processo - servidor da instituição responsável pela supervisão e controle geral de um processo específico, garantindo que seja executado de maneira eficiente e em conformidade com os padrões e políticas estabelecidos. Responsável por monitorar, identificar áreas de melhoria e implementar mudanças dos processos.
- IV. Escritório de Processos - responsável pela gestão e melhoria contínua dos processos dentro da instituição. Deve promover uma abordagem sistemática para identificar, documentar, analisar, redesenhar e monitorar os processos. Suas responsabilidades incluem ainda o desenvolvimento de políticas e diretrizes, iniciativas de melhorias de processos, treinamento e capacitação, coleta e análise de dados, implementação de tecnologias e o compartilhamento de melhores práticas relacionadas à gestão de processos.
- V. Gerente de Processos - responsável por liderar e supervisionar as atividades relacionadas à gestão de processos em determinado setor da instituição, treinamento e capacitação. Conhece o processo de início ao fim, identificando os pontos fortes e fracos e oportunidades de melhoria.
- VI. Gestão por Processos - visa organizar as atividades de forma integrada, orientada a resultados e focada na geração de valor para o público atendido. Por meio da identificação, documentação, monitoramento e melhoria contínua dos processos acadêmicos e administrativos, busca-se garantir a eficiência operacional, a qualidade dos serviços prestados e o alinhamento às estratégias institucionais. Essa abordagem reforça a responsabilidade dos gestores de processos e estimula a participação de todos os colaboradores na construção de uma cultura de excelência e inovação.
- VII. Governança de Processos - estabelece a estrutura organizacional, os papéis e as responsabilidades que garantem a efetividade da gestão de processos na instituição. Por meio dela, são definidas as regras, diretrizes e mecanismos de controle que asseguram o alinhamento dos processos às estratégias institucionais, a transparência na gestão e a responsabilidade clara sobre o desempenho e a melhoria contínua dos processos.
- VIII. Mapeamento de Processos - visa identificar, documentar e representar graficamente as etapas, os responsáveis e os fluxos das atividades que compõem os processos

institucionais. Essa prática é fundamental para garantir a transparência, o entendimento comum e a padronização das operações, além de ser a base para análise, monitoramento e melhoria contínua dos processos.

- IX. Melhoria Contínua (Ciclo PDCA) - fundamental para garantir eficiência, qualidade e responsabilidade na gestão administrativa e acadêmica. Essa abordagem sistemática visa transformar rotinas institucionais em processos mais eficazes, orientados para resultados e alinhados à missão pública da universidade. O ciclo PDCA permite que os processos sejam avaliados, ajustados e aperfeiçoados continuamente, com base em evidências e resultados reais.
- X. Processo de Trabalho - refere-se a uma sequência de atividades inter-relacionadas que transformam entradas em saídas com valor agregado para os interessados em cada setor dentro da instituição. Estes processos abrangem uma ampla variedade de atividades, desde operações do dia-a-dia até processos mais complexos.
- XI. Repositório de Processos - local centralizado onde todos os documentos e informações relacionados aos processos são armazenados, organizados e acessíveis para os membros da instituição. Pode ser físico, digital ou ambos. Contém documentos que descrevem detalhadamente os processos da instituição; incluem modelos e padrões para a criação de documentos de processos, garantindo consistência e facilitando compreensão dos processos; mantém histórico de documentos sobre o processo; facilidade de busca e navegação. Desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, sendo um ponto centralizado de referência para todas as informações relacionadas aos processos organizacionais.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS, DOS OBJETIVOS E DAS DIRETRIZES

Seção I

Dos Princípios

Art. 3º A PGProc se insere nos princípios da universidade, como descrito no art. 4º de seu Estatuto, e vem a funcionar como uma “ferramenta de avaliação contínua da arquitetura organizacional visando promover o desempenho institucional”, capaz de subsidiar os “relatórios de gestão anualmente elaborados tendo como base as unidades administrativas e pedagógicas de tomadas de decisão”, conforme definido no art. 7º do Estatuto da UFAPE. Tais princípios são elencados abaixo.

- I. Eficiência - visa garantir que os recursos (humanos, financeiros, tecnológicos e materiais) sejam utilizados da melhor forma possível, com foco em resultados, qualidade dos serviços e cumprimento da missão institucional.
- II. Transparência - a gestão de processos deve contribuir na condução das atividades, decisões e operações da instituição de forma clara, acessível e compreensível para todos os envolvidos, sejam docentes, técnicos, discentes e demais atores que compõem a comunidade acadêmica e constituem as partes interessadas no processo.
- III. Rastreabilidade - assegura o registro, acompanhamento e monitoramento de todas as etapas envolvidas na execução de um processo. Possibilita maior transparência, responsabilização e segurança jurídica, contribuindo diretamente para a

identificação de falhas, gargalos e correção de desvios, tornando-se uma base sólida para a melhoria contínua e para a tomada de decisões fundamentadas. Este princípio favorece uma gestão mais eficiente, transparente, responsável e alinhada às boas práticas da governança pública.

- IV. Publicidade - visa promover a clareza, o engajamento dos envolvidos e a melhoria contínua na gestão dos processos organizacionais, comunicando os processos de forma clara e compreensível, gerando confiança.
- V. Compromisso - assegura que todos os processos organizacionais estejam alinhados com o mapa estratégico da instituição
- VI. Racionalidade - a gestão de processos orientada pelo pensamento lógico e baseada no uso racional de recursos favorece um planejamento estratégico otimizado e promove a melhoria contínua pautada nos objetivos institucionais.
- VII. Orientação para resultados – este princípio assegura que a arquitetura dos processos leve em conta a sua contribuição para alcance dos objetivos estratégicos da instituição, gerando valor e produzindo respostas efetivas às demandas da sociedade.
- VIII. Participação e colaboração - assegura o envolvimento ativo e a cooperação entre todos os envolvidos no processo. Favorece o engajamento e o comprometimento de toda a comunidade acadêmica na identificação de problemas e na geração de soluções eficazes, fortalecendo a cultura organizacional, a transparência, a confiança e o trabalho em equipe, bem como facilitando a aceitação de mudanças e a promoção da melhoria contínua.
- IX. Modernização – orientada à adoção de ferramentas, tecnologias e soluções inovadoras para agilidade e eficiência dos processos organizacionais, favorecendo a tomada de decisões baseada em indicadores e o monitoramento contínuo do alinhamento dos processos com os objetivos estratégicos institucionais.

Seção II

Dos Objetivos

Art. 4º A PGProc está apoiada no Plano de Desenvolvimento Institucional da UFAPE (PDI), vindo a contribuir com o objetivo estratégico de aprimorar a Governança e a Gestão Institucional. Tem-se assim os objetivos de

- I. Apoiar a eficiência e a efetividade administrativas - O mapeamento e padronização de processos garantem maior agilidade, menos retrabalho e melhor controle de prazos, ajudando a Universidade a operar com foco e resultados, conforme previsto na governança orientada à eficiência.
- II. Promover a geração de valor público – processos bem definidos e mapeados constituem uma condição necessária para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição, bem como para o atendimento às expectativas da sociedade e consequente geração de valor público.
- III. Favorecer a transparência e *accountability* - Processos bem definidos e documentados facilitam a rastreabilidade de decisões e a responsabilização, fortalecendo os mecanismos de prestação de contas e as boas práticas de transparência.

- IV. Contribuir com planejamento, monitoramento e melhoria contínua - A gestão por processos fomenta ciclos de melhoria baseados em planejar, fazer, checar e agir (ciclo PDCA), alimentando indicadores estratégicos de desempenho e fortalecendo o ciclo de avaliação institucional.
- V. Fomentar a participação e cultura organizacional - A construção da política de processos pretende estimular o engajamento de servidores e setores, fortalecendo a governança democrática e participativa.
- VI. Favorecer a Governança, a Gestão de Riscos, o Controle Interno e a Integridade - A definição da cadeia de valor e o mapeamento dos processos institucionais constituem o principal insumo para a Gestão de Riscos e a atuação dos mecanismos de Controle Interno, contribuindo para as boas práticas de Governança e da Integridade institucional.

Seção III

Das Diretrizes

Art. 5º As diretrizes da PGProc estabelecem as orientações gerais para o alcance dos objetivos desta Política.

Art. 6º São diretrizes desta PGProc:

- I. Alinhar os processos de trabalho com o mapa estratégico da UFAPE definido em seu PDI.
- II. Promover capacitações, disseminar e estimular a cultura da gestão por processos em todos os setores da Universidade.
- III. Definir a cadeia de valor da Instituição e atualizá-la sempre que necessário.
- IV. Promover o mapeamento e documentação dos processos de trabalho em todos os setores da instituição.
- V. Formalizar e padronizar os processos para assegurar a repetibilidade, a consistência e a clareza das atividades, facilitando o treinamento e a transferência de conhecimento.
- VI. Implementar mecanismos para o monitoramento constante e a revisão periódica dos processos, promovendo ajustes que aumentem a eficiência, qualidade e satisfação dos usuários.
- VII. Assegurar que os processos sejam transparentes e que haja mecanismos claros de prestação de contas, fortalecendo a confiança interna e externa.
- VIII. Incentivar a participação ativa dos servidores, gestores e demais interessados, na execução e aprimoramento dos processos.
- IX. Estimular a incorporação de tecnologias e práticas inovadoras que otimizem o desempenho e a integração dos processos interdependentes.
- X. Definir indicadores de desempenho para monitoramento dos processos.

CAPÍTULO III

DA ABRANGÊNCIA

Art. 7º Está subordinada a esta PGProc toda a comunidade acadêmica da UFAPE.

Art. 8º A PGProc alcança toda a estrutura organizacional acadêmica e administrativa vigente da UFAPE, abrangendo os Órgãos Executivos da Administração Superior, os Órgãos Colegiados Deliberativos da Administração Superior, as Pró-Reitorias, os Órgãos Assessores, os Órgãos Executivos da Administração Geral e os Órgãos Suplementares.

Art. 9º Esta PGProc aplica-se aos processos finalísticos (ensino, pesquisa, extensão e inovação), de apoio (administração, recursos humanos, finanças, tecnologia da informação, assistência estudantil) e estratégicos (planejamento, governança e avaliação institucional).

Art. 10. Aplica-se a todos os servidores técnico-administrativos, docentes, gestores, discentes e demais partes interessadas, em um esforço coletivo para a padronização, a eficiência, a transparência e a melhoria contínua dos processos institucionais.

CAPÍTULO IV

DA OPERACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS

Seção I

Da Governança da Gestão de Processos

Art. 11. A Gestão de Processos Organizacionais da UFAPE está sob responsabilidade da Coordenação de Processos e Estruturas Organizacionais (CPEO), apoiada pela Seção de Processos Organizacionais (Sporg).

Parágrafo único. A Sporg estará subordinada à CPEO e esta, por sua vez, estará subordinada ao Departamento de Governança, Processos e Estruturas Organizacionais (DGPEO) da Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN).

Art. 12. A Gestão de Processos Organizacionais da UFAPE está embasada dos seguintes documentos:

- I. Política de Gestão de Processos: marco regulatório que estabelece os princípios, objetivos e diretrizes formalizando o comprometimento da Instituição com a gestão por processos.
- II. Plano de Gestão de Processos: define as metodologias e ferramentas de gestão segundo às quais os processos serão mapeados, documentados, avaliados, otimizados, monitorados e gerenciados ao longo do tempo, considerando aspectos como governança, responsabilidades, indicadores de desempenho, ferramentas utilizadas e ações de melhoria contínua.
- III. Relatório de Gestão de Processos: documento técnico e analítico que apresenta o desempenho, a situação atual e os resultados obtidos no gerenciamento dos

processos. Necessário para avaliar a eficácia da gestão de processos, identificar oportunidades de melhoria e fornecer suporte à tomada de decisões estratégicas.

Seção II

Da Operacionalização da Gestão de Processos

Art. 13. A PGProc está estruturada com enfoque transversal e escalável. O caráter transversal assegura que os princípios e diretrizes da gestão por processos sejam aplicados de maneira integrada em todas as unidades acadêmicas e administrativas, promovendo alinhamento institucional. Sua escalabilidade permite a aplicação gradual e ajustada às especificidades de cada área, favorecendo a adoção contínua e sustentável de práticas que aumentem a eficiência e a qualidade dos serviços em consonância com os princípios da governança pública.

Art. 14. A implementação desta PGProc será conduzida pelas instâncias competentes e realizada por etapas, observando os normativos internos, a legislação vigente e as boas práticas de gestão, assegurando atualização contínua e a aderência aos princípios da administração pública.

Art. 15. A operacionalização da Gestão de Processos será definida no Plano de Gestão de Processos definido no inciso II do art.12 desta PGProc.

§ 1º Os processos organizacionais serão identificados, mapeados e documentados com base em metodologias padronizadas, como BPMN (Business Process Model and Notation), visando a transparência e o entendimento comum das atividades realizadas.

§ 2º Cada processo contará com um Dono do Processo, responsável por seu desempenho, atualização e melhoria. As responsabilidades serão formalmente atribuídas, com base na estrutura organizacional vigente.

§ 3º Indicadores de desempenho (KPIs) serão definidos para os principais processos, com foco em eficiência, qualidade, tempo e custo. Os resultados serão monitorados periodicamente, com base em metas estabelecidas no planejamento estratégico.

§ 3º A gestão de processos será orientada pelo ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir), promovendo ações de melhoria contínua e a busca por soluções inovadoras para eliminar desperdícios e agregar valor.

§ 5º A automação de processos e o uso de sistemas de gestão por processos (BPM) serão incentivados para aumentar a produtividade, reduzir erros e assegurar a rastreabilidade das atividades.

Art. 16. A Gestão de Processos será coordenada pela CPEO - SPORG, em articulação com as demais unidades organizacionais, garantindo alinhamento estratégico, padronização e sustentabilidade das melhorias implantadas.

CAPÍTULO V

DAS COMPETÊNCIAS E DAS RESPONSABILIDADES

Seção I

Das Competências

Art. 17. A PGProc está fundada também no Regimento Geral da UFAPE, o qual cita em seu art. 10º, como competência da PROPLAN, “fomentar e coordenar a modernização administrativa da UFAPE, promover a modernização administrativa a partir do gerenciamento das estruturas organizacionais e de rotinas/processos administrativos”.

- I. CPEO – Coordenar a elaboração da Política de Gestão de Processos da UFAPE, em que o arquiteto de processos coordena a elaboração e atualização do Plano de Gestão de Processos, propõe metodologias de gerenciamento, melhoria contínua, otimização e modernização dos processos organizacionais.
- II. SPORG – Analista de processos, Auxiliar a Coordenadoria de Processos e Estruturas Organizacionais na divulgação e execução do Plano de Gestão de Processos da UFAPE, orientar as unidades organizacionais no mapeamento, avaliação, monitoramento e divulgação dos fluxos de processos realizados na UFAPE. (Regimento interno da PROPLAN)
- III. Governança do processo - estabelece as responsabilidades e garante a efetividade da gestão de processos na instituição. Define as regras, diretrizes e mecanismos de controle.
- IV. Escritório de processos - identifica, documenta, analisa, redesenha e monitora os processos. Elabora as políticas e diretrizes, iniciativas de melhorias de processos, coleta e análise de dados, implementação de tecnologias e compartilha as melhores práticas relacionadas à gestão de processos.
- V. Gerente do processo - responsável por gerenciar, monitorar e promover a melhoria contínua do processo organizacional. Garante que as atividades sejam executadas conforme os padrões definidos e que os resultados estejam alinhados aos objetivos institucionais.
- VI. Dono do processo - unidade organizacional responsável pela supervisão geral, governança e resultados de um processo específico dentro da organização.

Seção II

Das Responsabilidades

Art. 18. O dirigente máximo da UFAPE é o principal responsável pelo estabelecimento da estratégia da organização e da estrutura de gerenciamento de processos, incluindo o estabelecimento, a manutenção, o monitoramento e o aperfeiçoamento dos controles internos da gestão. (riscos)

Art. 19. Todo processo mapeado deverá estar associado a um gerente do processo formalmente identificado.

Art. 20. O gerente do processo deve ser o responsável com alçada suficiente para orientar e acompanhar as ações de mapeamento, análise e melhoria do processo.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. Esta política entra em vigor na data de sua publicação e deverá ser revisada conforme necessidade identificada pela unidade responsável pela sua coordenação.

Art. 22. Os casos omissos ou situações não previstas nesta política serão analisados e deliberados pela instância responsável por sua coordenação, em articulação com as instâncias superiores da administração da universidade.

APROVADA NA XX^a (XXXXX) REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO *PRO TEMPORE* DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AGRESTE DE PERNAMBUCO, REALIZADA NO DIA XX DE XXXXXXXX DE 20XX.

Garanhuns-PE, XX de xxxxxxxx de 20XX.

PRESIDENTE