

**BU**  
UFSC  
MP



# APRESENTAÇÃO DAS ATIVIDADES DA COMISSÃO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

## **Comissão de Mapeamento de Processos da BU/UFSC**

[processos.bu@contato.ufsc.br](mailto:processos.bu@contato.ufsc.br)

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Biblioteca Universitária (BU)

Florianópolis, 2019

# Mapeamento de processos

[...] visa a codificação e transferência de conhecimento possibilitando sua aplicação e propicia o ciclo da gestão do conhecimento, já que os processos organizacionais são a forma como a instituição pode ser estruturada internamente, para abrigar suas atividades, rotinas, fluxos e procedimentos (JESUS; MACIEIRA, 2014).



# Vantagens

- Documentação dos processos;
- Padronização dos processos;
- Integração dos processos;
- Simplificação das rotinas;
- Redução de custos;
- Melhora a comunicação.



# Denominações

Processo = grupo de atividades sequenciais e conectadas, relacionadas e lógicas (HAMMER; CHAMPY, 1994).

Subprocesso = desdobramento dos processos, geralmente em menores fluxos com objetivos parecidos.

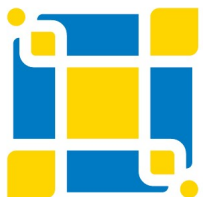
Atividade = procedimentos que ocorrem dentro de um processo ou subprocesso, geralmente desempenhados por uma pessoa ou unidade para produzir um resultado particular.

Representação por meio do fluxograma = técnica de registrar o processo de maneira compacta e de fácil entendimento e visualização.

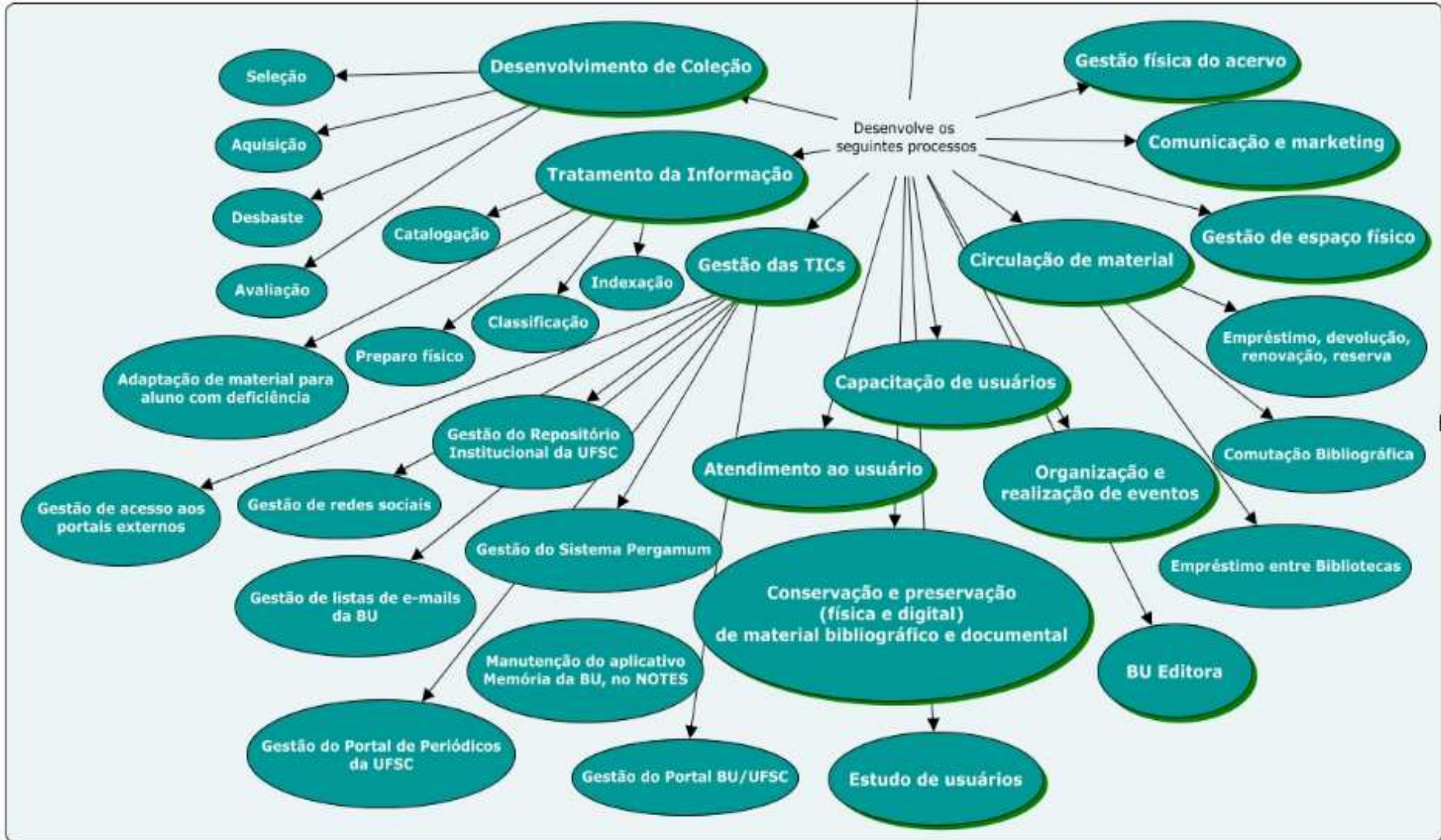


# Primeiros passos

- Comissão de GC nomeada pela Portaria nº 849 em maio de 2015 (UFSC, 2015a);
- Norteada pelo Framework GC@BU (BEM, 2015);
- “Reconhecimento da Biblioteca Universitária”, especificamente no item sobre “Processos mapeados” diagnosticou-se:  
“não conhecemos todos os processos e poucos deles estão mapeados”.



# Reconhecimento da Biblioteca Universitária





**Início da comissão: 2015/2016**

# Formalização da comissão

- Comissão criada em agosto de 2015 teve a formalização pela Portaria nº 1844/2015;
- Objetivo: “Mapear os processos do sistema de bibliotecas da UFSC e registrar as atividades executadas” (UFSC, 2015b);
- Composição: um membro de cada setor da biblioteca central, das bibliotecas setoriais, das divisões da BU/UFSC e da direção da BU, além de uma mestranda da Engenharia e gestão do conhecimento.





# Reuniões da comissão

- Reuniu-se semanalmente de agosto/2015 a outubro/2016 (43 reuniões) para elaborar e validar os mapeamentos de processos e fluxogramas criados;
- Criados 12 processos os quais se subdividiram em 79 subprocessos e 134 atividades;
- Outras temáticas abordadas e encaminhadas.



# Produção

- Mapeamento = planilha eletrônica (excel)

Esboçado previamente pelo setor responsável pela atividade, padronizado pela coordenadora da comissão e levado para validação dos membros da comissão em reunião.

- Fluxograma = plataforma digital (Bizagi Modeler) (BIZAGI, 2016)

Desenhado inicialmente pela mestranda e posteriormente pelos servidores da BU/UFSC Cristiano e Gabriel.

- Armazenamento e gestão dos dados

Documentos salvos em servidor com backup manual periódico.



## MAPEAMENTO PROCESSOS - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

**Processo:** Circulação de Materiais Bibliográficos e Documentais

**Atividade:** Devolução de item

**Responsável:** Circulação e Recuperação da Informação - Balcão de atendimento

### ATIVIDADE

Acessa o sistema Pergamum (Módulo Circulação de Materiais/aba Devolução)

Leitura automatizada do item

Clica em "Devolver"

OBS: Usuário recebe *e-mail* com recibo de devolução

Item reservado?

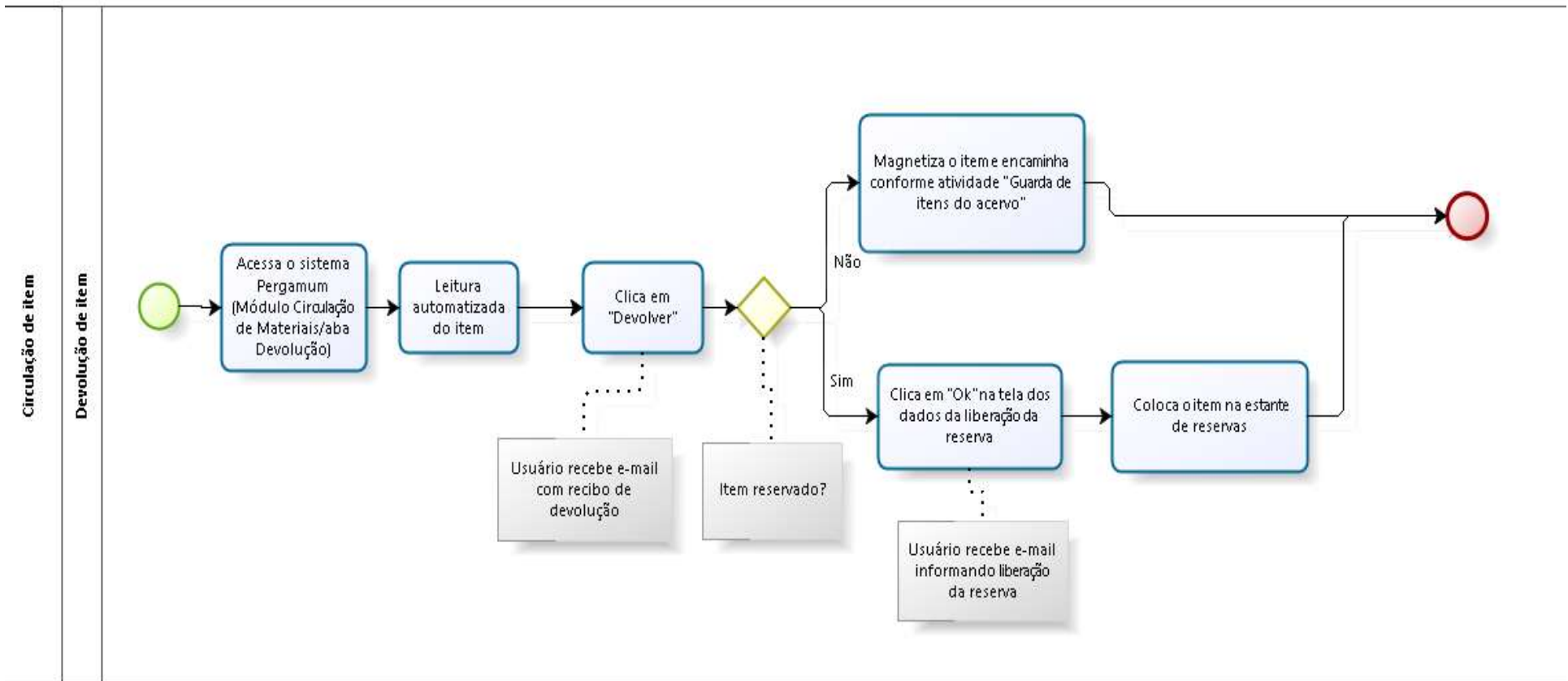
SIM = Clica em "Ok" na tela dos dados da liberação da reserva

OBS: Usuário recebe *e-mail* informando liberação da reserva

Coloca o item na estante de reservas [fim]

NÃO = Magnetiza o item e encaminha conforme atividade "Guarda de itens do acervo" [fim]

FIM



Fonte: Comissão de Mapeamento de Processos da Universidade Federal de Santa Catarina (2015)

A decorative graphic consisting of a grid of colored bars. The top row has a blue bar on the left, a yellow bar in the middle, and a large blue rectangle on the right. The bottom row has a yellow bar on the left, a blue bar in the middle, and a yellow bar on the right. The text 'A retomada: 2018/2019' is centered in the large blue rectangle.

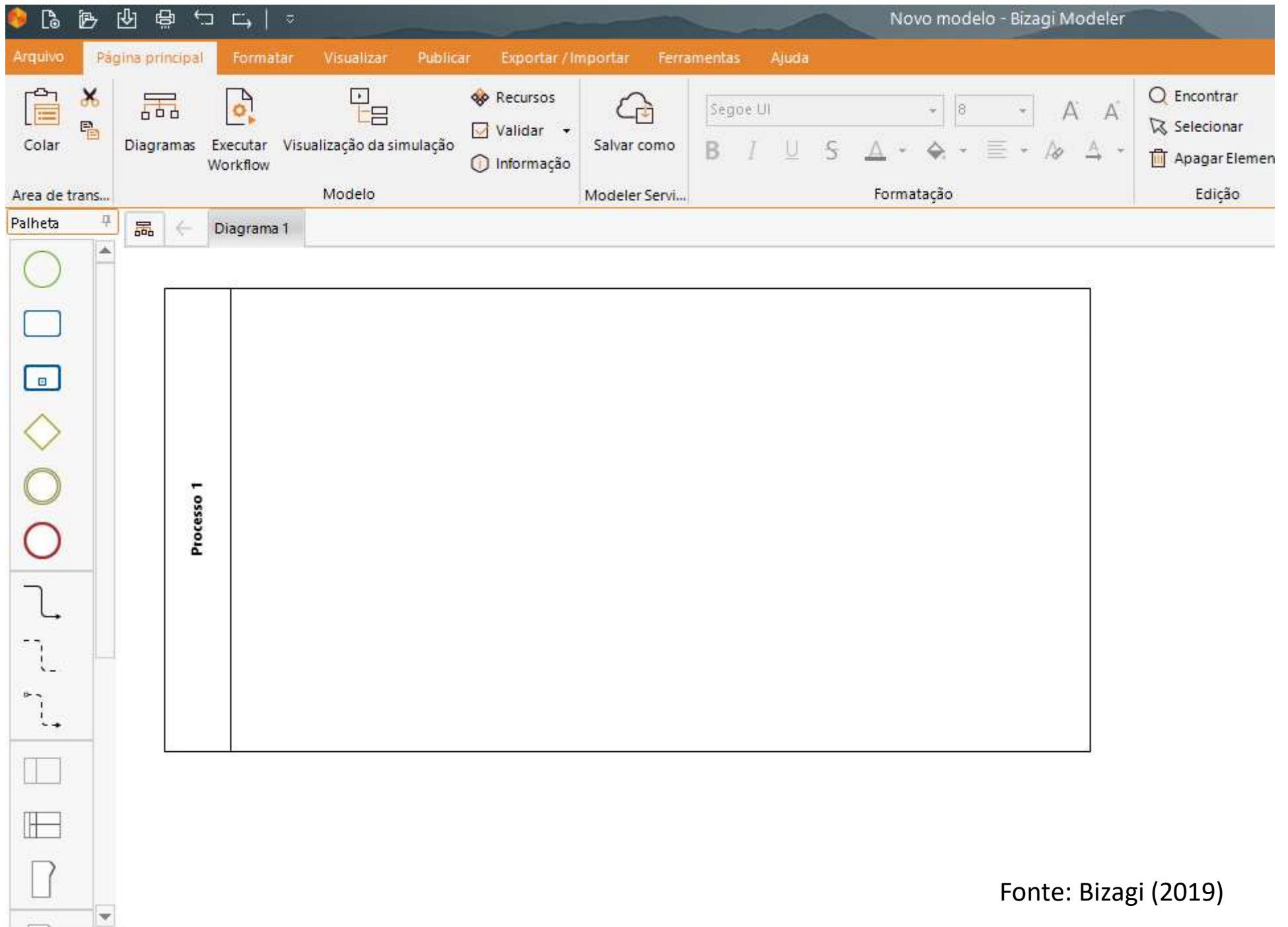
**A retomada: 2018/2019**

# Reuniões da comissão

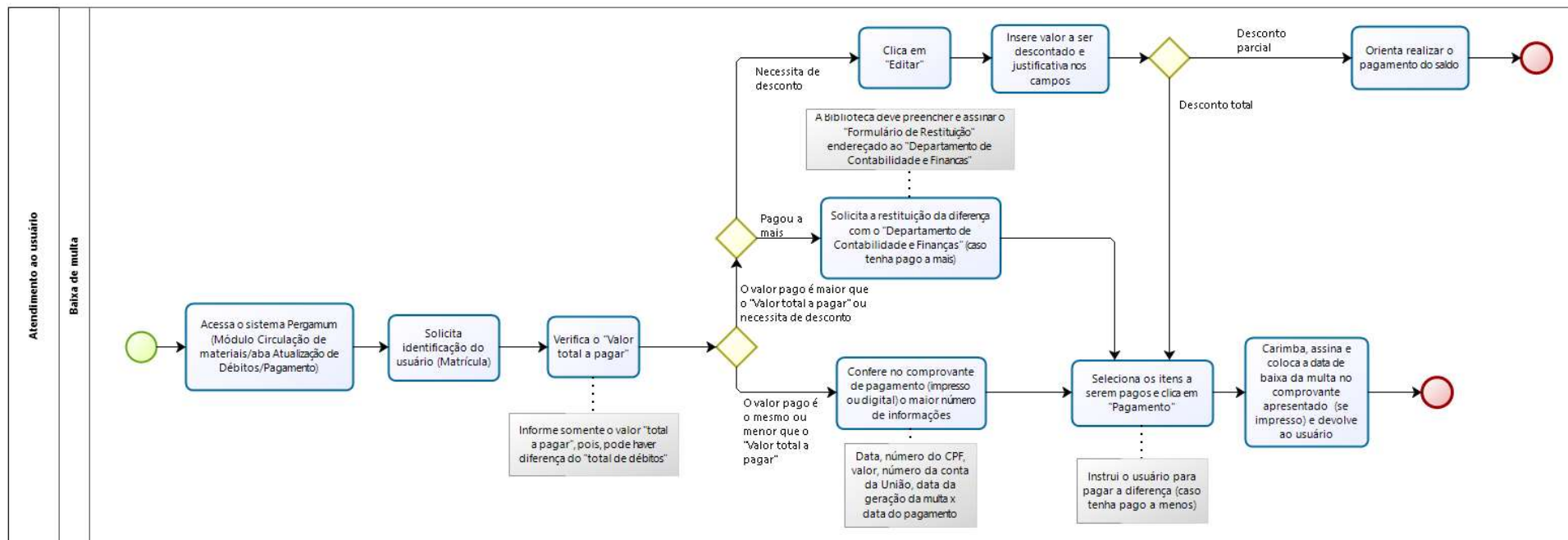
- Retomada em março/2018 para elaboração do manual (mais 52 reuniões até junho/2019);
- Realizado estudo sobre BPMN (*Business Process Model and Notation*);

Modelo de Processo de Negócios e Notação promove uma maneira padrão para comunicação de seus procedimentos em forma de notação gráfica (BPMN, 2019)

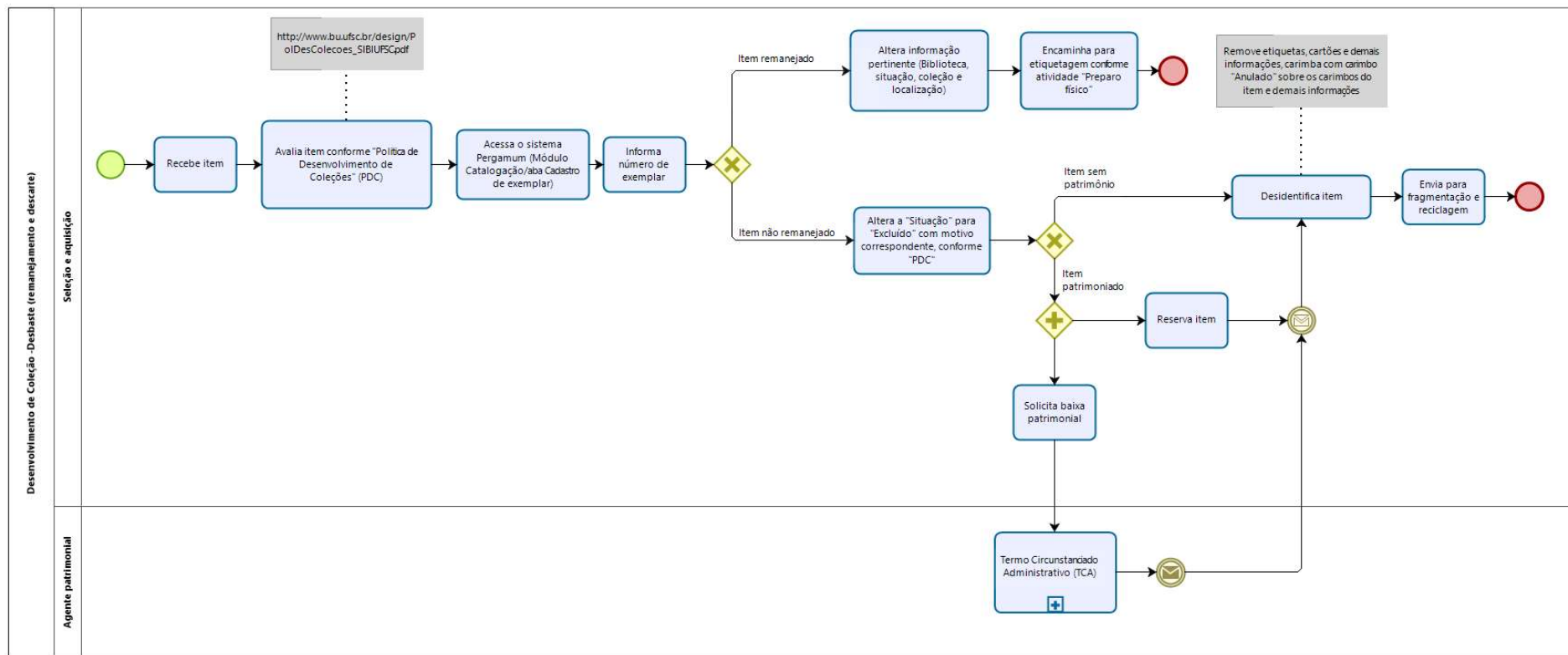




Fonte: Bizagi (2019)







**55 - Desbaste (remanejamento e descarte)**

**Autor:** Comissão de Mapeamento de processos BU/UFSC  
**Versão:** 20181107-72  
**Descrição:** Processo: Desenvolvimento de coleção

# Reuniões da comissão

- Revisado todos os fluxogramas anteriores;
- Ampliação de 33 atividades;
- Realocações de processos/subprocessos/atividades;
- Reajuste dos subprocessos;
- Criação do site.



# Diagrama contendo processos



Fonte: Rossi e Antunes (2019)

# Resultados 2019

PROCESSO	QTDE SUBPROCESSO	QTDE ATIVIDADE
Administração	4	15
Atendimento ao usuário	3	17
BU Publicações	0	1
Capacitação	1	4
Circulação de item	7	21
Comunicação e marketing	6	19
Conservação e preservação (física e digital) de item	1	8
Desenvolvimento de Coleção	3	22
Gestão das Tecnologias da Informação e Comunicação	8	35
Gestão de espaço físico	1	4
Gestão física do acervo	0	4
Tratamento da Informação	3	17
Total	37	167

# Site Mapeamento de Processos



UFSC Biblioteca Universitária



[Início](#)

[Consulte o acervo](#)

[Cursos](#)

[Serviços](#)

[Normas e  
Procedimentos](#)

[Aquisição e doação](#)

[Conheça a BU](#)

[Bibliotecas do sistema](#)



Conheça a BU

## Conheça a BU

### Administrativo

[Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos](#)

[Estrutura organizacional](#)

[Regimento interno](#)

[Sistemas internos](#)

[Relatórios gerenciais](#)

[Documentos de gestão](#)

[Mapeamento de Processos](#)

### Comissões de trabalho

### Bibliotecas do sistema

A decorative graphic consisting of a grid of colored bars. The top row has a blue bar on the left, a yellow bar in the middle, and a large blue rectangle on the right. The bottom row has a yellow bar on the left, a blue bar in the middle, and a yellow bar on the right. The text 'Ações futuras' is centered in the large blue rectangle.

**Ações futuras**

# Próximos passos

- Reunir as demandas encaminhada pelo e-mail;
- Realizar reuniões semestrais para encaminhar as demandas e/ou situações emergentes;
- Incorporar a comissão de mapeamento de processos com a de mapeamento de competências, a ser iniciada em breve.



# Considerações

- Colaboração e integração da equipe, foi excelente e fundamental;
- Não tivemos resistência na descrição das atividades;
- Tivemos participação ativa na disseminação do conhecimento;
- Identificamos servidores motivados;
- Observou-se mudança cultural.





# Considerações

Como na literatura...

- Identificação de procedimentos realizados de forma incorreta ou menos fluida;
- Padronização e integração dos processos;
- Simplificação de rotinas;
- Ganho de tempo;
- Melhoria da comunicação;
- Melhoria da qualidade.



# Referências

BEM, R. M. de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2015.

BIZAGI. Disponível em: <http://www.bizagi.com/>. Acesso em: 16 maio 2016.

BPMN. Disponível em: <http://www.bpmn.org/>. Acesso em: 05 abr. 2019.

HAMMER, M.; CHAMPY, J. **Reengineering the corporation**. New York: Harper Business, 1994.

JESUS, L.; MACIEIRA, A. **Repensando a Gestão por Meio de Processos**: como BPM pode transformar negócios e gerar crescimento e lucro. Rio de Janeiro: Algo Mais, 2014.

ROSSI, Tatiana; ANTUNES, Cristiano Motta. Biblioteca mapeada: documentando processos na BU/UFSC. *In*: GRANTS, Andréa Figueiredo Leão; BEM, Roberta Moraes de (org.). **A construção de saberes**: protagonismo compartilhado em serviços e inovações na Biblioteca Universitária da UFSC. Florianópolis: BU Publicações, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/192743>. Acesso em: 05 abr. 2019.



# Referências

UFSC. **Biblioteca Universitária**. Florianópolis, 2019. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 05 abr. 2019.

UFSC. Gestão do Conhecimento - BU. **Mapas Mentais**. Florianópolis, 2016. Disponível em: <http://gestaodoconhecimentobu.paginas.ufsc.br/mapas-mentais/>. Acesso em: 16 maio 2016.

UFSC. **Portaria nº 849/2015/GR, de 25 de maio de 2015**. Criar uma comissão permanente para implantar práticas e projetos de gestão do conhecimento apoiados no Framework GC@BU, com o objetivo de melhorar o fluxo e o mapeamento de informações e conhecimentos no Sistema de Bibliotecas da UFSC. Florianópolis, 2015a. Disponível em: <http://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf>. Acesso em: 16 maio 2016.

UFSC. **Portaria nº 1844/2015/GR, de 27 de outubro de 2015**. Instituir a Comissão Permanente de Mapeamento de Processos, que será responsável por mapear os processos do sistema de bibliotecas da UFSC e por registrar as atividades executadas. Florianópolis, 2015b. Acesso em: 16 maio 2016.

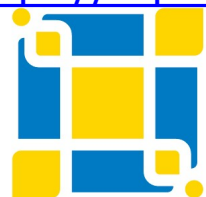


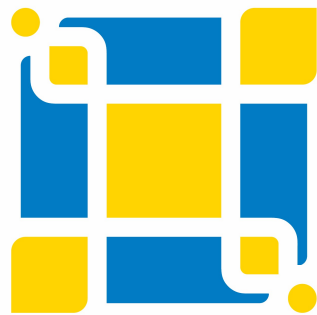
# Leia mais...

ROSSI, Tatiana; PRIM, Márcia Aparecida; BEM, R. M. de. Mapeamento de processos na BU/UFSC. In: XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus: SNBU, 2016. p. 1-2. Disponível em: <http://periodicos.ufam.edu.br/anaisnbu/article/view/3330/2973>. Acesso em: 12 jan. 2017.

ROSSI, Tatiana et al. Mapeamento de processos na BU/UFSC: aplicação do framework GC@BU. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 10, n. 1, p. 204-217, 2017. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/19085>. Acesso em: 26 abr. 2017.

ROSSI, Tatiana; ANTUNES, Cristiano Motta. Biblioteca mapeada: documentando processos na BU/UFSC. In: GRANTS, Andréa Figueiredo Leão; BEM, Roberta Moraes de (org.). **A construção de saberes: protagonismo compartilhado em serviços e inovações na Biblioteca Universitária da UFSC**. Florianópolis: BU Publicações, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/192743>. Acesso em: 05 abr. 2019.





**BU**  
UFSC  
MP



# Obrigada!

Agradecemos a equipe que integra a Comissão e demais colaboradores envolvidos.

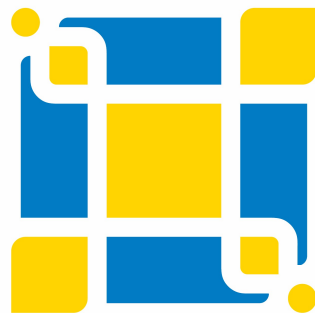
**Comissão de Mapeamento de Processos da BU/UFSC**

[processos.bu@contato.ufsc.br](mailto:processos.bu@contato.ufsc.br)

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Biblioteca Universitária (BU)

Florianópolis, 2019



**BU**  
**UFSC**  
**MP**



Como referenciar esta apresentação:

UFSC. Biblioteca Universitária. Comissão de Mapeamento de Processos. **Apresentação das atividades da comissão de Mapeamento de processos.** Florianópolis, 2019.



Esta apresentação está licenciada com uma [Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Desde que atribua o devido crédito pela criação original, você tem o direito de:

**Compartilhar** — copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato;

**Adaptar** — remixar, transformar, e criar a partir do material para qualquer fim, mesmo que comercial.