



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

MODELO DE GESTÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

O pensamento estratégico está pautado na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) por suas diversas políticas, planos e ações. A partir dos Planos de Desenvolvimento Institucional (PDI's), de caráter decenal, bem como dos Planos Quadrienais de Gestão Estratégica (PG's), a UFRN caminha para entregar valor público em direção às realizações do Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação e do seu Desenvolvimento Institucional.

No tocante a gestão de processos organizacionais, a UFRN desenvolveu um modelo pautado na integração com o plano de gestão a partir dos indicadores estratégicos da organização evitando, assim, a redundância e a mensuração de quantidade elevada de indicadores que prejudique o processo decisório.

Esta integração permite avaliar a necessidade de reformulações em processos ou setores na busca do atingimento das metas estratégicas.

Assim, o modelo de gestão dos processos organizacionais da UFRN tem por fundamento a conexão dos processos de gestão, finalísticos e de suporte, expressos na cadeia de valor, a seguir apresentada, com o plano de gestão 2019-2023.



A seguir, apresenta-se breve resumo dos processos organizacionais da instituição a partir da cadeia valor, descrevendo-os e demonstrando a estratégia de monitoramento periódico.

PROCESSOS DE GESTÃO

Gerir ciclo estratégico: processo relacionado às tomadas de decisão em nível estratégico. Causa impacto generalizado. Engloba processos da da Pró-reitoria de Planejamento - PROPLAN.

Gerir governança e controles: processo relacionado aos controles internos da instituição. Envolve a aprovação e normatização de processos, monitora os processos, oferece suporte aos órgãos de controle externo. Engloba processos da Secretaria de Governança Institucional - SGI, Auditoria Interna - AUDIN e Ouvidoria.

Gerir processos organizacionais: processo relacionado ao levantamento, gestão e divulgação dos processos organizacionais da UFRN. Engloba processos da Secretaria de Gestão de Projetos – SGP.

PROCESSOS FINALÍSTICOS

Promover ensino: processo voltado ao ensino nos seus diversos níveis; graduação, pós-graduação, básico, técnico e tecnológico. Abrange o atendimento às necessidades dos estudantes em relação à formação acadêmica. Engloba processos das seguintes unidades: Pró-reitoria de graduação - POGRAD, Pró-reitoria de Pós-graduação - PPG, Secretária de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico - SEBTT, Núcleo de Ensino Infantil - NEI, Secretaria de Ensino à Distância - SEDIS, Centros Acadêmicos e Unidades Acadêmicas Especializadas.

Promover extensão: processo voltado às ações educativas, culturais e científicas. Trata de ações que possibilitam a troca de conhecimento. Engloba processos da seguinte unidade: Pró-reitoria de Extensão - PROEX, Núcleo de Arte e Cultura – NAC e Museu Câmara Cascudo.

Promover pesquisa: processo voltado às ações que fomentam as atividades de pesquisa na instituição. Engloba processos da Pró-reitoria de Pesquisa – PROPESQ.

Promover inovação: processo voltado para ações que fomentem a criação de produtos e processos inovadores (patentes, marcas, softwares e incubação de empresas, parques tecnológicos). Engloba processos da Agência de Inovação – AGIR e Incubadoras de empresas.

PROCESSOS DE SUPORTE

Gerir assistência estudantil: processo que presta suporte e atenção aos estudantes para que eles possam manter o resultado principal de ensino. Engloba processos da Pró-reitoria de Assistência Estudantil – PROAE e Secretaria de Inclusão e Acessibilidade - SIA.

Gerir comunicação: processo voltado às ações de divulgação e informação para o público interno e a sociedade em geral. Engloba os processos da Superintendência de Comunicação – COMUNICA.

Gerir patrimônio, logística e infraestrutura: processo que engloba produtos tangíveis dedicados à gestão do patrimônio, desde a sua guarda ao seu transporte, como também a gestão da estrutura física dos prédios. Engloba processos da Pró-reitoria de Administração - PROAD e Superintendência de Infraestrutura – INFRA.

Gerir orçamento: processo voltado à gestão dos recursos orçamentários e financeiros da instituição. Engloba processos da Pró-reitoria de Administração - PROAD e da Pró-reitoria de Planejamento – PROPLAN.

Gerir contratação: processo voltado à gestão de contrato. Envolve processos de compra, liquidação e pagamento. Engloba processos da Pró-reitoria de Administração - PROAD.

Gerir tecnologia da informação: processo voltado às tecnologias da informação, desde seu desenvolvimento à sua manutenção, além dos processos relacionados à disponibilidade dos sistemas para a comunidade acadêmica. Engloba processos da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI.

Gerir pessoas e promover qualidade de vida no trabalho: processo relacionado à gestão de pessoas. Trata do planejamento de necessidade de pessoal, capacitação, integração e acolhimento dos envolvidos nas atividades administrativas, além de promover um ambiente propício para o desenvolvimento das atividades. Engloba processos da Pró-reitoria de gestão de pessoas - PROGESP.

Gerir internacionalização: processo relacionado ao incentivo e suporte às ações de envio e recebimento de estudantes, professores ou projetos do exterior; promove a divulgação da UFRN e dos seus trabalhos internacionalmente. Engloba processos da Secretaria de Relações Internacionais – SRI.

INTERAÇÃO COM OS INDICADORES

O Plano de Gestão da UFRN (2019-2023) formulou 59 indicadores interagindo com um ou mais processos. Abaixo são mostrados os indicadores que impactam cada processo da cadeia de valor da UFRN com as respectivas numeração e nomenclatura previstos no Plano de Gestão.

PROCESSOS DE GESTÃO

- **Gerir ciclo estratégico:**

1. Índice de execução dos objetivos estratégicos
42. Taxa de indicadores institucionais validados

- **Gerir governança e controles:**

39. Índice de tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação
40. Índice de tempo médio de resposta dos pedidos de manifestação da Ouvidoria
49. Índice de aprimoramento da estrutura organizacional da UFRN
50. Índice de melhoria na governança e nos processos de aquisições/contratações
51. Taxa de avaliação da gestão de riscos

- 53. Taxa de cumprimento de práticas de governança
- **Gerir processos organizacionais:**

52. Taxa de disseminação da gestão de processos

PROCESSOS FINALÍSTICOS

- **Promover ensino:**

- 2. Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB)
- 6. Índice de programas de pós-graduação melhorados na avaliação CAPES
- 8. Número de alunos estrangeiros na UFRN
- 9. Número de componentes curriculares ofertados em línguas estrangeiras
- 10. Número de cursos com conceito 2 no ENADE
- 12. Número de docentes credenciados na pós-graduação
- 14. Números de alunos da UFRN em mobilidade no exterior
- 17. Quantidade de programas de pós-graduação reestruturados

- 18. Taxa de cursos com conceitos 4 e 5 no ENADE
- 19. Taxa de evasão de cursos presenciais técnicos de nível médio
- 20. Taxa de evasão nos cursos de graduação
- 37. Taxa de evasão de estudantes cotistas na graduação

- **Promover extensão:**

- 7. Número de ações artísticas e culturais
- 11. Número de cursos de graduação com atividades de estágio nos museus da UFRN
- 22. Taxa de participação discente em extensão
- 28. Índice de parcerias firmadas para financiamento de projetos acadêmicos de ensino, pesquisa, extensão, empreendedorismo e inovação
- 29. Índice de programas estruturantes, projetos e cursos em extensão inovadora com impacto no desenvolvimento regional

- **Promover pesquisa:**

- 3. Índice de docentes permanentes dos programas de pós-graduação com experiência no exterior
- 4. Índice de pesquisadores de excelência na Instituição
- 5. Índice de produção científica qualificada
- 13. Número de publicações no Repositório Institucional (RI)
- 23. Taxa de publicações com parcerias internacionais
- 27. Índice de laboratórios institucionais em base de dados para acesso público
- 28. Índice de parcerias firmadas para financiamento de projetos acadêmicos de ensino, pesquisa, extensão, empreendedorismo e inovação
- 29. Índice de programas estruturantes, projetos e cursos em extensão inovadora com impacto no desenvolvimento regional
- 30. Índice de projetos de pesquisa com financiamento externo

- **Promover inovação:**

- 16. Propriedade intelectual
- 21. Taxa de ocupação das incubadoras com empresas em pré-incubação e incubação
- 31. Número de contratos de transferência de tecnologia
- 32. Participação na implantação do Parque Científico e Tecnológico do Rio Grande do Norte - Augusto Severo

PROCESSOS DE SUPORTE

- **Gerir assistência estudantil:**

- 33. Índice de acessibilidade digital
- 34. Número de Comissões Permanentes de Inclusão e Acessibilidade (CPIA) nos Centros, Unidades Acadêmicas e na Administração Central
- 35. Número de projetos de acessibilidade em infraestrutura
- 36. Número de projetos financiados em temáticas de inclusão e acessibilidade
- 37. Taxa de evasão de estudantes cotistas na graduação

- **Gerir comunicação:**

- 38. Audiência do Sistema de Comunicação da UFRN
- 41. Número de ações de visibilidade da UFRN na sociedade

- **Gerir patrimônio, logística e infraestrutura:**

- 43. Taxa de inventário patrimonial atualizado
- 44. Taxa de redução de ocorrências relativas à segurança patrimonial
- 46. Índice de consumo de energia
- 47. Índice de evolução na execução do Plano de Gestão de Logística Sustentável(PLS)
- 50. Índice de melhoria na governança e nos processos de aquisições/contratações

- **Gerir orçamento:**

- 46. Índice de consumo de energia
- 47. Índice de evolução na execução do Plano de Gestão de Logística Sustentável(PLS)
- 50. Índice de melhoria na governança e nos processos de aquisições/contratações

- **Gerir contratação:**

- 50. Índice de melhoria na governança e nos processos de aquisições/contratações

- **Gerir tecnologia da informação:**

- 45. Taxa de redução do número de incidentes de segurança da informação
- 48. Índice de tecnologia da informação e comunicação sustentável

- **Gerir pessoas e promover qualidade de vida no trabalho:**

- 54. Índice de qualidade de vida no trabalho
- 55. Número de ações de esporte e lazer
- 56. Taxa de sucesso das atividades de capacitação
- 57. Taxa de absenteísmo por motivo de doença com características relacionadas ao trabalho
- 58. Taxa de aprimoramento do modelo de avaliação de desempenho do docente
- 59. Taxa de desempenho dos servidores técnico-administrativos

- **Gerir internacionalização:**

- 8. Número de alunos estrangeiros em mobilidade na UFRN
- 9. Número de componentes curriculares ofertados em línguas estrangeiras
- 14. Números de alunos da UFRN em mobilidade no exterior
- 23. Taxa de publicações com parcerias internacionais

ROTINA DE MONITORAMENTO

O monitoramento e avaliação do modelo de processos de organizacionais está diretamente associado aos mecanismos de monitoramento e avaliação do Plano de Gestão 2019-2023. Sob a coordenação da Secretaria de Gestão de Projetos com o apoio da Pró-reitoria de Planejamento (PROPLAN), a metodologia de acompanhamento é composta por três momentos:

Primeiro momento: a partir da análise da evolução do conjunto dos indicadores do Mapa Estratégico serão observados, principalmente, os indicadores com desempenho inferior à meta ou com iniciativas estratégicas insuficientes ou ausentes. Em seguida, serão encaminhados pelos responsáveis ações corretivas para o atingimento das metas.

Segundo momento: trimestralmente, os responsáveis pelos indicadores devem preencher *checkpoints* para registro e avaliação das principais ações quanto ao desempenho dos indicadores estratégicos e compartilhadas lições aprendidas com a participação dos gestores das unidades da administração superior.

Terceiro momento: anualmente, será avaliada a permanência, a modificação ou a incorporação de indicadores, metas e iniciativas mediante diagnóstico, resultando na atualização do Mapa Estratégico, caso necessário. A dinâmica envolvida nesse processo tem como finalidade o contínuo aperfeiçoamento do Plano de Gestão 2019-2023, identificando avanços, dificuldades e, quando necessário, correções de rumos que deverão subsidiar à tomada de decisão.

