



EQUIPE DE ELABORAÇÃO

EMPRESA JÚNIOR INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS EM ENGENHARIA DE PROCESSOS

Caroline Lucca Belladona

Diretora de Projetos

Telefone: (55) 99632-5457

E-mail: projetos@itepjr.com

Laura Degrandi Sehn

Gerente de Projetos

Telefone: (51) 98118-3946

E-mail: gerenteprojetos@itepjr.com

Joana Contini Bernardi

Gerente da Consultoria

Telefone: (55) 98101-1948

E-mail: joanabernardi@itepjr.com

Ananda Bulegon Ferreira

Consultora

Telefone: (55) 99949-3342

E-mail: anandaferreira@itepjr.com

Anderson Cardoso Fassini

Consultor

Telefone: (55) 99978-0774

E-mail: andersonfassini@itepjr.com

Andressa de Oliveira Silva

Consultora

Telefone: (55) 99134-3463

E-mail: andressasilva@itepjr.com

Eloise Dallanora Rubin
Consultora
Telefone: (55) 99681-3570
E-mail: eloiserubin@itepjr.com

Jader Stefanello
Consultor
Telefone: (55) 99641-1062
E-mail: jaderstefanello@itepjr.com

PROFESSOR ORIENTADOR
Eng°. Prof°. Dr°. Alberto Schmidt
Docente do Curso de Engenharia de Produção – UFSM
Avaliador do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade

SUMÁRIO

SIGLAS.....	3
LEGENDA DOS FLUXOGRAMAS.....	4
INTRODUÇÃO	5
ACOMPANHAMENTO DE VIDA ACADÊMICA DO ALUNO.....	6
ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM GERAL.....	7
ATUALIZAÇÃO DE SITE E MÍDIAS SOCIAIS DO CURSO	8
COMPRA DE MATERIAL PERMANENTE	9
CONTROLE DAS FINANÇAS	10
CONTROLE DO PATRIMÔNIO.....	11
EMPENHO ORDINÁRIO.....	12
EXPEDIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA.....	13
Protocolo de saída.....	15
ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DO ARQUIVO.....	16
ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS.....	17
RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIA	19

SIGLAS

CCSH – Centro de Ciências Sociais e Humanas

CPD – Centro de Processamento de Dados

DCF – Departamento de Contabilidade e Finanças

NECO – Núcleo de Controle e Execução Orçamentária

SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal

SIE – Sistema de Informações Educacionais

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria

LEGENDA DOS FLUXOGRAMAS

Para melhor entendimento dos processos foram criadas legendas para os fluxogramas, estas legendas se dividem em preenchimento, para definir quem é o responsável pela etapa do processo, e simbologia, que é padrão para o modelo de fluxograma utilizado, para definir qual é o tipo da etapa.

Preenchimento



Cursos.



Direção do centro ou algum núcleo, comissões e colegiado.



Departamentos.



Outras instâncias da UFSM além do centro ou participantes externos à UFSM



Solicitante, sempre que o processo envolver solicitação.

Simbologia



Início e fim de um processo.



Decisão, sempre origina dois novos caminhos.



Ação, tarefa a ser executada.



Aguardo, é um acontecimento externo ao processo.



Arquivamento de documentos.



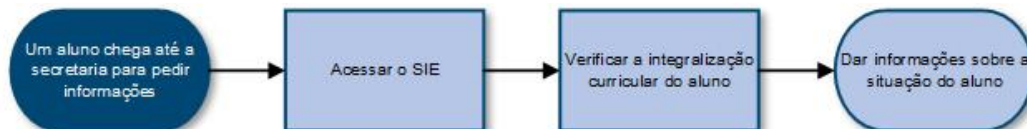
Subprocesso, origina um novo fluxograma.

INTRODUÇÃO

Este manual visa descrever os processos realizados pelas secretarias dos cursos do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da UFSM (Universidade Federal de Santa Maria). Nele encontram-se as funções relacionadas ao setor administrativo e, também, às atividades cotidianas.

ACOMPANHAMENTO DE VIDA ACADÊMICA DO ALUNO

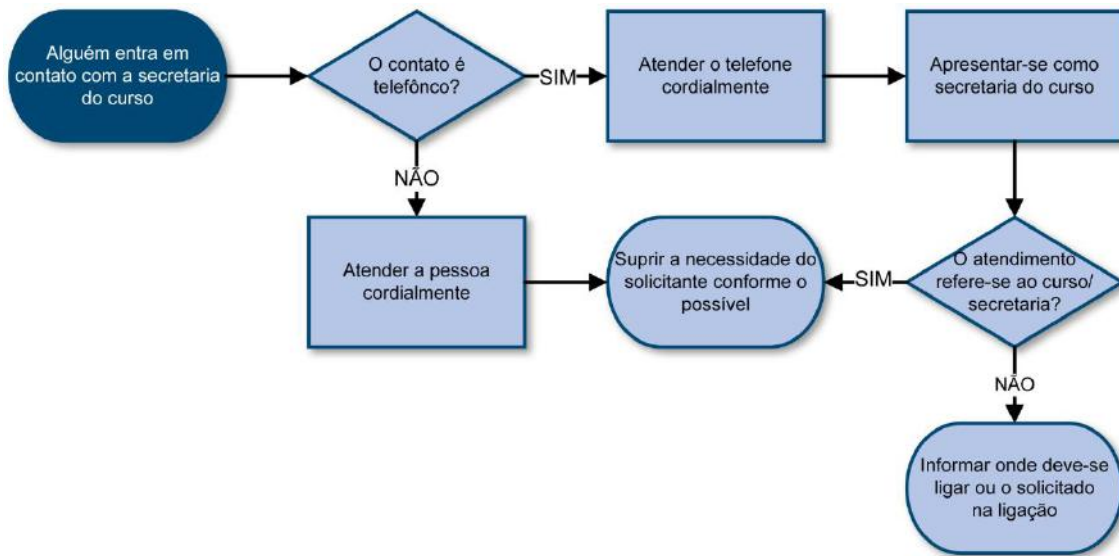
O acompanhamento de vida acadêmica do aluno o ajuda a tomar importantes decisões durante o período de formação, pois serve para direcionar o discente conforme suas necessidades.



- ✓ Quando algum aluno chega até a secretaria para pedir informações sobre a sua situação acadêmica, o responsável pela Secretaria acessa o SIE (Sistema de Informações Educacionais);
- ✓ Em seguida, o responsável pela Secretaria abre o relatório de integralização curricular do aluno, onde é possível verificar as disciplinas cursadas, matriculadas e não vencidas pelo aluno;
- ✓ Por fim, o responsável pela Secretaria passa as informações ali contidas para o aluno e, se necessário, o orienta a entrar em contato com o Coordenador do Curso ou com alguma subunidade, de acordo com as necessidades em questão.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM GERAL

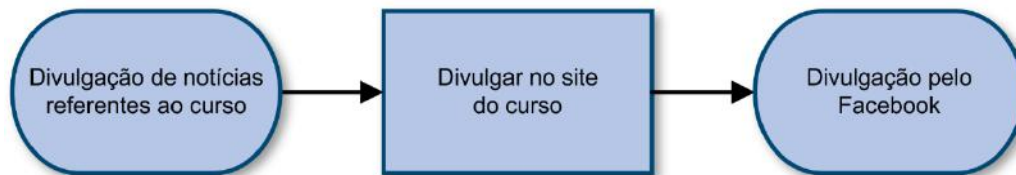
Sempre que alguém entrar em contato com a secretaria do curso, deve-se tentar, dentro do possível, auxiliá-lo em todas as suas necessidades, ou até mesmo encaminhar o solicitante até alguma instância que possa lhe dar a informação requerida.



- ✓ Se o contato for telefônico, o responsável pela Secretaria atende ao telefone cordialmente e apresenta-se;
- ✓ Se o atendimento não for relacionado ao Curso, o responsável pela Secretaria indica para onde o solicitante deve ligar;
- ✓ Se o atendimento for telefônico ou presencial e estiver relacionado com as funções da Coordenação do Curso, o responsável pela Secretaria auxilia o solicitante de forma a suprir suas necessidades, de acordo com o possível.

ATUALIZAÇÃO DE SITE E MÍDIAS SOCIAIS DO CURSO

A atualização consiste na divulgação de notícias referentes ao curso, como atas do Colegiado, defesas de TCC, oportunidades de estágio, oportunidades de intercâmbio, eventos do curso, entre outras notícias relevantes.

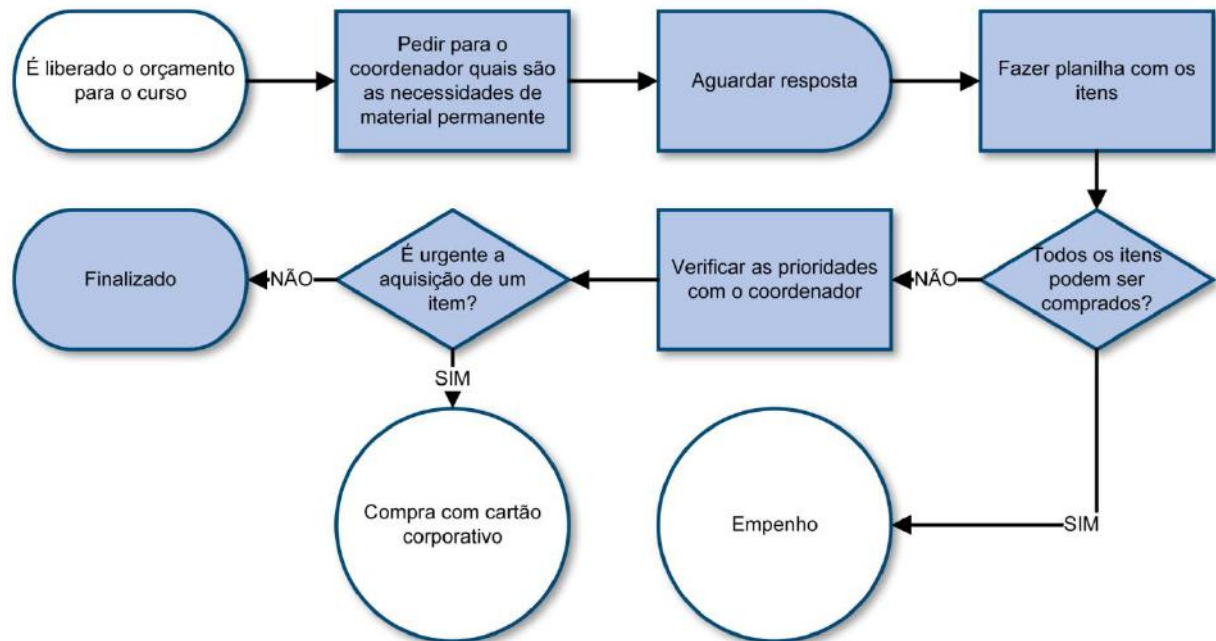


- ✓ A Coordenação do Curso divulga notícias referentes ao curso, como prazo para solicitação de matrícula, oportunidades de bolsa, entre outros no site;
- ✓ A Coordenação do Curso divulga o link da notícia na página do Facebook do curso.

OBS: Alguns cursos não possuem página no Facebook.

COMPRA DE MATERIAL PERMANENTE

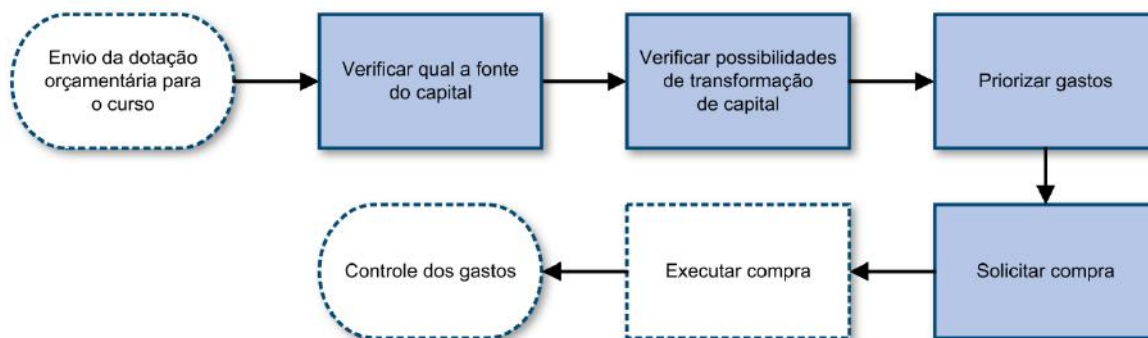
A compra de material permanente serve para melhor atender às necessidades físicas da Coordenação do Curso.



- ✓ No início do ano, quando é liberado o orçamento para o Curso, o responsável pela Secretaria solicita ao Coordenador quais são as necessidades de compra de material permanente;
- ✓ Assim que o Coordenador verificar as necessidades, o responsável pela Secretaria elabora uma planilha com os itens;
- ✓ Se todos os itens puderem ser adquiridos, é realizado o empenho, cujo processo está descrito no manual dos processos do NECO (Núcleo de Execução e Controle Orçamentário), disponibilizado na Direção;
- ✓ Se não for possível adquirir todos os itens, o responsável pela Secretaria pede para o Coordenador identificar as prioridades de compra e, conforme o orçamento, fazer o empenho para a compra;
- ✓ Se for preciso comprar algum material permanente e não houver recurso financeiro disponível, a Coordenação verifica a possibilidade de compra com cartão corporativo, cujo processo está descrito no manual dos processos do NECO, disponibilizado na Direção.

CONTROLE DAS FINANÇAS

O Controle das Finanças é realizado a partir do momento em que o curso recebe a dotação orçamentária, ou seja, o regulamento de quanto ele pode gastar em determinado período.

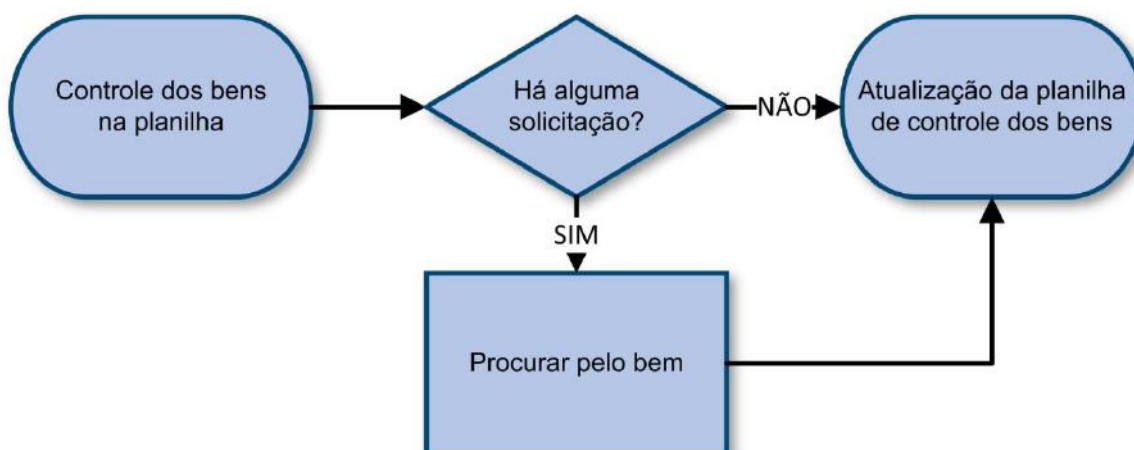


- ✓ A Direção do CCSH envia a dotação orçamentária para o a Coordenação do Curso;
- ✓ A Coordenação do Curso verifica qual a fonte do capital, ou seja, se é permanente ou de custeio;
- ✓ A Coordenação do Curso verifica se há possibilidade de transformar o capital permanente em capital de custeio, e vice-versa;
- ✓ A Coordenação do Curso prioriza os gastos, de acordo com a sua necessidade;
- ✓ Quando a Coordenação do Curso solicitar alguma compra pelo SIE, o NECO executa a compra;
- ✓ O NECO controla os gastos do curso.

OBS.: Alguns cursos possuem sua própria planilha de gastos, possibilitando um controle mais rigoroso dos gastos.

CONTROLE DO PATRIMÔNIO

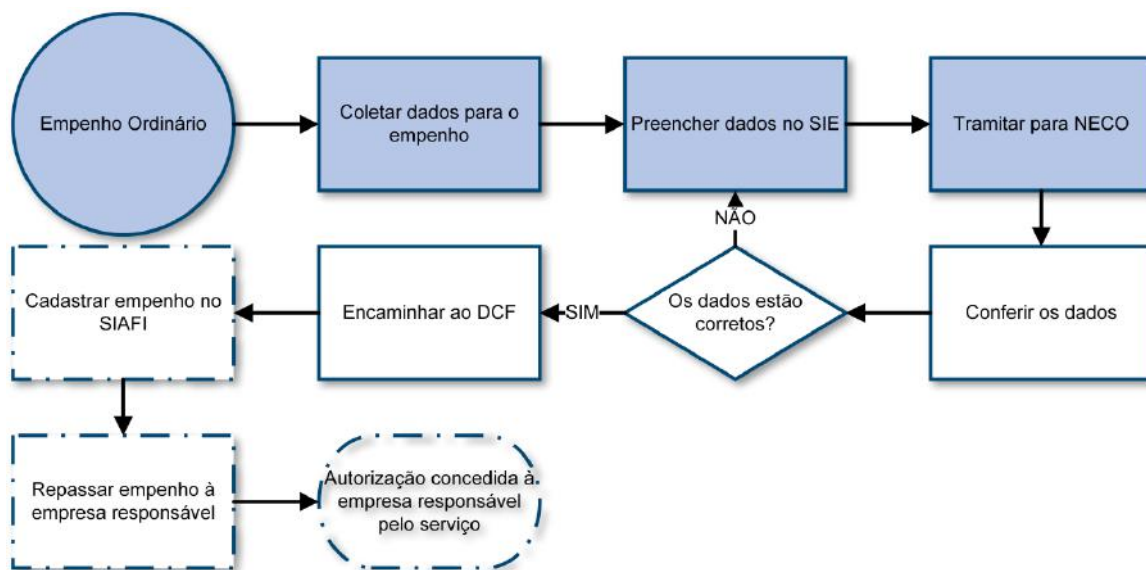
O Controle do Patrimônio existe para que a Coordenação do Curso tenha maior domínio sobre os seus bens, facilitando a identificação em casos de furtos e perdas ou localização de bens.



- ✓ A Coordenação do Curso abre a planilha de controle de bens sempre que for necessário, como no caso de alguém solicitar a localização de um bem;
- ✓ Caso o bem esteja cadastrado na planilha, a Coordenação do Curso informa a sua localização ao solicitante;
- ✓ Se não estiver na planilha, a Coordenação do Curso procura pelo bem em suas dependências do curso;
- ✓ A Coordenação do Curso atualiza a planilha de bens anualmente e quando ocorre a troca de coordenador.

EMPENHO ORDINÁRIO

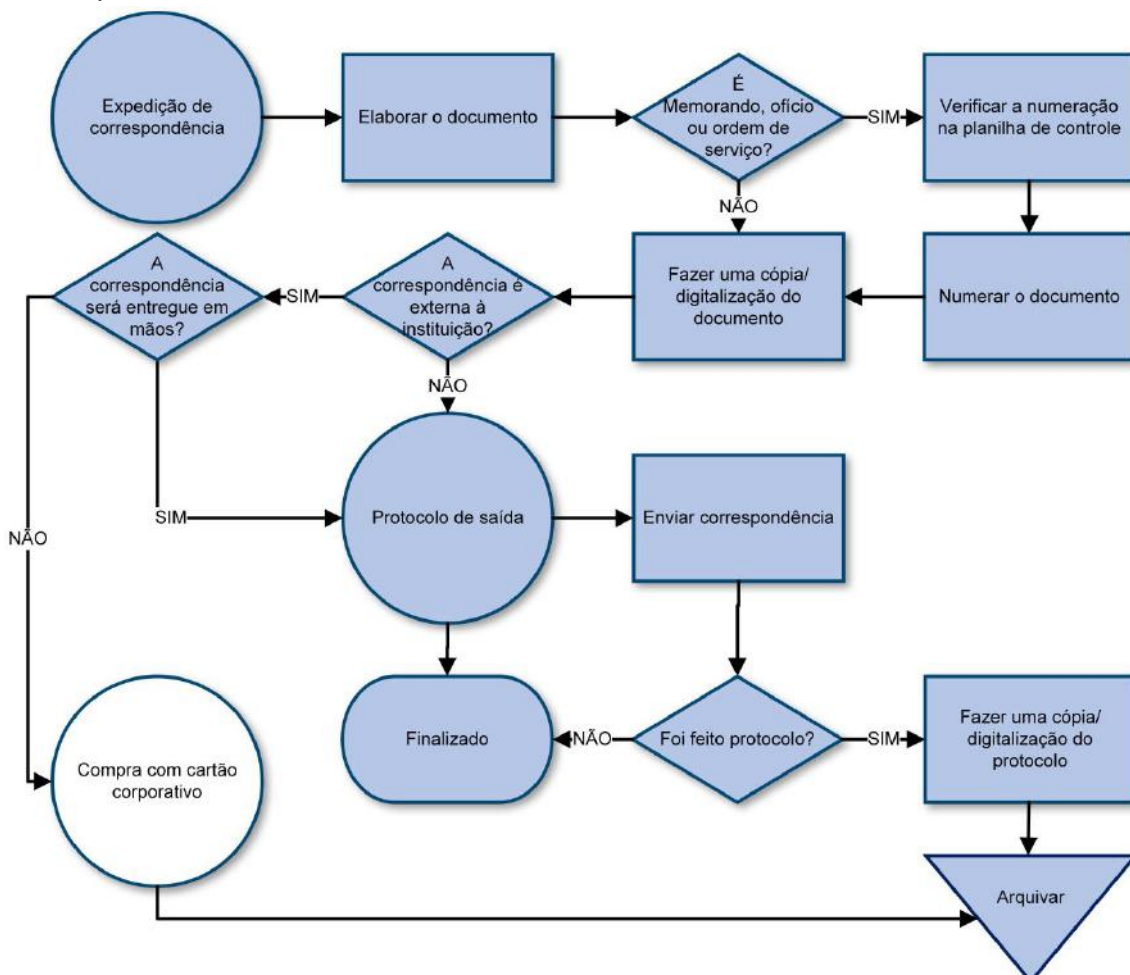
Este processo tem a finalidade de formalizar e efetivar o pagamento de algum serviço contratado pela UFSM. Seu valor varia em cada caso e o recurso é proveniente do CESH. Exemplos de empenho: compra de material permanente, pagamento de taxa de inscrição, pagamento de pró-labore.



- ✓ Com a necessidade de um empenho ordinário, o responsável pela secretaria coleta os dados referentes ao serviço ou à compra a partir do registro de preços, que é uma lista de todos os produtos e serviços para os quais a UFSM já possui licitação para a compra. Além disso, as subunidades podem fazer a taxa de inscrição ou locação de serviços;
- ✓ O responsável pela secretaria acessa o SIE e preenche os dados extraídos do registro de preços referentes ao empenho;
- ✓ O responsável pela secretaria tramita o empenho ao NECO;
- ✓ O NECO acessa o SIE para conferir os dados. Caso não estejam corretos, a secretaria do curso é orientada a corrigi-los. Caso estejam corretos, o NECO informa a fonte do recurso e tramita o empenho ao DCF (Departamento de Contabilidade e Finanças);
- ✓ O DCF cadastra o empenho no SIAFI (Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal) e repassa o mesmo à empresa responsável pelo serviço ou venda do produto.

EXPEDIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA

Sempre que for necessário enviar algum documento, formalmente, a outra subunidade ou instituição, é necessário realizar a expedição de correspondência.

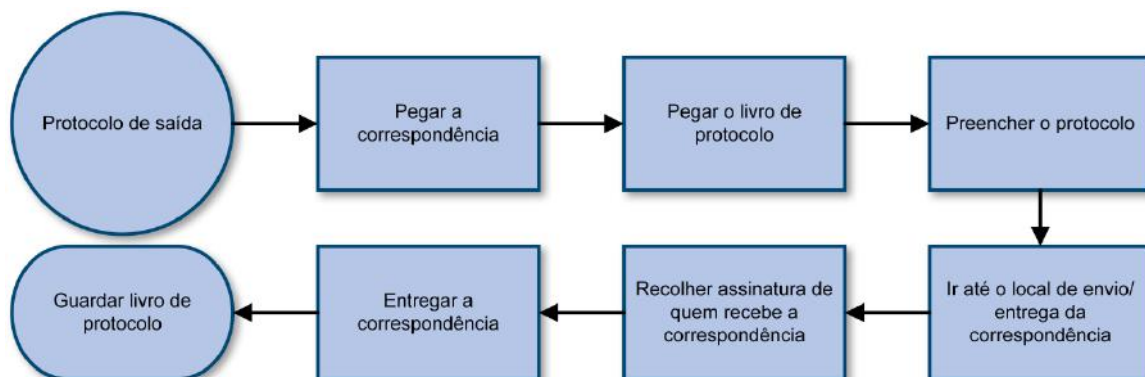


- ✓ Quando surge a necessidade de enviar alguma correspondência, o responsável pela Secretaria elabora o documento que precisa ser enviado;
- ✓ Se for memorando, ofício ou ordem de serviço, o responsável pela Secretaria verifica a numeração, na planilha de controle, e numera o documento. Anualmente, a planilha é atualizada;
- ✓ Com o documento pronto, o responsável pela Secretaria faz uma cópia dele ou o digitaliza;
- ✓ Se a correspondência for externa à instituição, o responsável pela Secretaria realiza o envio pelos Correios, utilizando o cartão corporativo, caso a correspondência não seja entregue em mãos. Esse processo está descrito no manual dos processos do NECO, disponibilizado na Direção;

- ✓ Se a correspondência for destinada a alguma subunidade da instituição, o responsável pela Secretaria preenche o protocolo de saída, conforme descrito a seguir;
- ✓ Se for preciso o protocolo de saída, o responsável pela Secretaria faz uma cópia do livro de protocolo já com a assinatura de quem recebeu a correspondência;
- ✓ Após isso, o responsável pela Secretaria arquiva a cópia da correspondência enviada e a cópia do livro de protocolo, caso este seja necessário.

Protocolo de saída

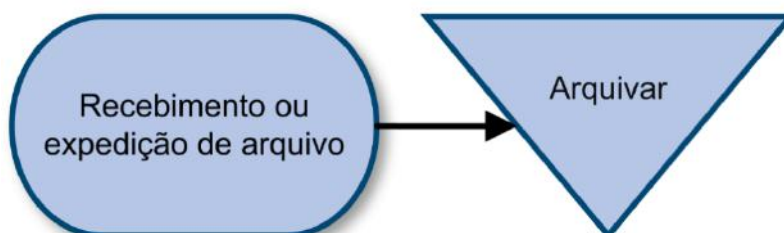
Por questões de controle e registro, sempre que a Coordenação do Curso envia alguma correspondência, é preciso registrar o envio no protocolo de saída.



- ✓ Primeiramente, o responsável pela Secretaria pega a correspondência a ser enviada;
- ✓ Em seguida, o responsável pela Secretaria pega o livro de protocolo de saída;
- ✓ Após isso, o responsável pela Secretaria preenche o protocolo com os dados referentes à entrega da correspondência, como data, tipo de entrega (via malote ou presencial) e pessoa que recebeu;
- ✓ Depois, o responsável pela Secretaria vai até o local de entrega, seja diretamente na subunidade final ou na Direção do CCSH, para envio via malote;
- ✓ Assim, o responsável pela Secretaria coleta a assinatura de quem receberá a correspondência;
- ✓ Após a coleta da assinatura, o responsável pela Secretaria realiza a entrega da correspondência;
- ✓ Por fim, o responsável pela Secretaria guarda o livro de protocolo.

ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DO ARQUIVO

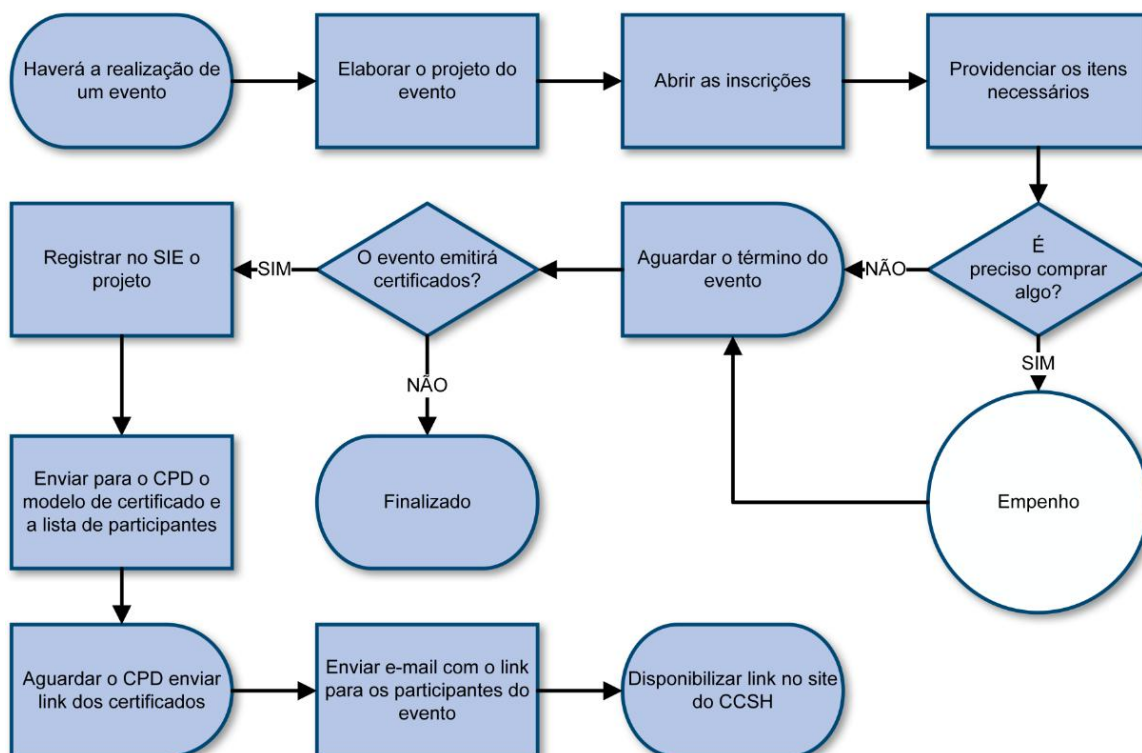
O Controle do Arquivo Permanente ajuda a controlar e localizar facilmente os documentos que estão arquivados.



- ✓ O responsável pelo curso recebe ou expede algum arquivo, como atas do Colegiado, atas de formatura, arquivos da semana acadêmica;
- ✓ O responsável armazena o arquivo no arquivo permanente da Coordenação do Curso.

ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Os eventos promovidos pelos cursos se caracterizam por contribuir com a aprendizagem extracurricular, possibilitando aos alunos um contato que vai além do que é visto em sala de aula e, conseqüentemente, complementando a formação deles.



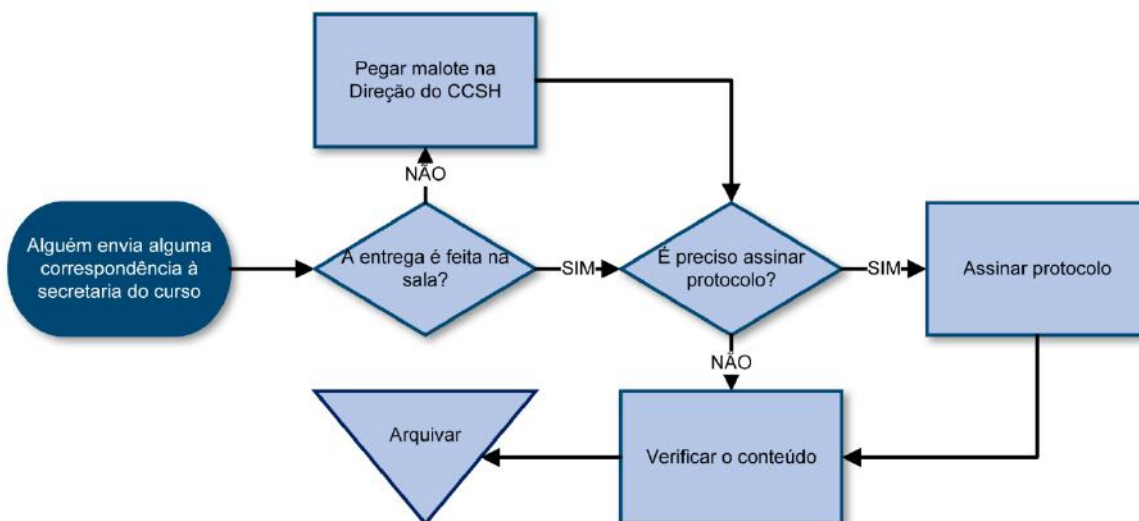
- ✓ Quando surge a necessidade da Coordenação de algum curso realizar um evento, o responsável pela realização (Secretaria do Curso, comissão de alunos, de acordo com a necessidade) elabora o projeto do evento, verificando a utilização de algum espaço físico, a quantia de pessoas participantes, a necessidade de algum material gráfico, a necessidade de efetuar uma viagem para a realização do evento, entre outras demandas;
- ✓ Com o projeto elaborado, o responsável abre as inscrições para o evento. Isso geralmente é feito por meio de alguma ferramenta online ou presencialmente;
- ✓ Depois, o responsável providencia cada item anteriormente elencado na elaboração do projeto do evento;
- ✓ Se for necessário comprar algum material para o evento, o responsável solicita o empenho da compra na Secretaria do Curso, cujo processo

está descrito no manual dos processos do NECO, disponibilizado na Direção;

- ✓ Após isso, o responsável aguarda a realização do evento;
- ✓ Caso seja necessário emitir certificados de participação, o responsável pela Secretaria do Curso acessa o SIE e registra o projeto do evento;
- ✓ Em seguida, o responsável pela Secretaria manda para o CPD (Centro de Processamento de Dados) a listagem dos participantes e um modelo de certificado;
- ✓ Após isso, o responsável pela Secretaria aguarda o CPD enviar o *link* para o acesso aos certificados;
- ✓ Com o *link* em mãos, o responsável pela Secretaria envia um e-mail para todos os participantes do evento;
- ✓ Por fim, o responsável pela Secretaria disponibiliza o *link* no site do Curso.

RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIA

Quando alguém precisar entrar em contato com o curso formalmente, a secretaria deverá receber a correspondência anteriormente enviada.



- ✓ Se a entrega da correspondência não for efetuada presencialmente, o responsável pela Secretaria terá de ir à Direção do CCSH para pegar o malote. Se não houver nenhuma correspondência, o processo é finalizado;
- ✓ Após isso, seja o envio feito por malote ou presencialmente, o responsável pela Secretaria verifica se é preciso assinar o protocolo de entrada;
- ✓ Se for alguma documentação, o responsável pela Secretaria assina o protocolo de entrada;
- ✓ Após isso, o responsável pela Secretaria verifica o conteúdo da correspondência e analisa sua demanda;
- ✓ Por fim, o responsável pela Secretaria arquivar a correspondência.

