

## **Portaria do(a) Reitor(a) N° 8, de 2 de janeiro de 2018**

Aprova a Cadeia de Valor e a Arquitetura de Processos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

O Reitor em exercício do Instituto Federal de Santa Catarina, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei nº 11.892/2008 de 29 de dezembro de 2008 e pelo Estatuto do IFSC,

Considerando o objetivo estratégico do PDI 2015-2019: P9 – Consolidar a governança institucional e a gestão em rede, iniciativa estratégica: P0905 – Formalizar metodologicamente a implantação da gestão por processos no IFSC, o projeto no PAT 2017: 10DIN-P0905/17 – Implantação da Gestão por Processos – Fase 1, ação: Implantar ferramentas de gestão estratégica, que destaca a necessidade da elaboração da Cadeia de Valor e da Arquitetura de Processos do IFSC como instrumento básico da Gestão por Processos;

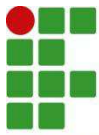
RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo I, a Cadeia de Valor e a Arquitetura de Processos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, que deverá ser incorporada ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), ser atualizada de acordo com a Estratégia Organizacional e disponibilizada para consulta na intranet e internet.

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

ANDREI ZWETSCH CAVALHEIRO

ANDREI ZWETSCH CAVALHEIRO  
Autenticado Digitalmente



# ANEXO I

BOLETIM DE SERVIÇO IFSC - 03/01/2018  
<https://sipac.ifsc.edu.br/public>

**Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria**

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010  
Fone: (48) 3877-9000 | [www.ifsc.edu.br](http://www.ifsc.edu.br) | CNPJ 11.402.887/0001-60



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

## **CADEIA DE VALOR E ARQUITETURA DE PROCESSOS DO IFSC**

Florianópolis – Novembro 2017

**Reitora**

Maria Clara Kaschny Schneider

**Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional**

Andrei Zwetsch Cavalheiro

**Diretor de Gestão do Conhecimento**

Cedenir Buzanelo Spillere

**Coordenadora de Processos e Normas**

Deizi Paula Giusti Consoni

# CADEIA DE VALOR E ARQUITETURA DE PROCESSOS DO IFSC

## APRESENTAÇÃO

O projeto de estruturação da Cadeia de Valor e da Arquitetura de Processos do IFSC foi realizado no período de abril a agosto de 2017, tendo como foco principal compreender e definir de forma gráfica a visão de processos da Instituição a partir do foco dos alunos e da sociedade.

A construção se deu com a intensa participação dos Pró-reitores, Diretores Sistêmicos e Chefes de Departamento da Reitoria, desde a identificação das propostas de valor, até a validação final do trabalho.

Para tanto, foram analisados os documentos norteadores do IFSC: Lei de Criação nº 11.892/2008, Estatuto, Regimento Geral, Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI 2015-2019, Política de Comunicação, Referenciais Estratégicos e utilizados como base o *BPM CBOOK® V3.0*<sup>1</sup> e o *framework* da APQC para Educação versão 7.0.5.<sup>2</sup>

Essas análises serviram como base para a identificação da proposta de valor que a instituição oferece aos alunos e à sociedade e para o desenvolvimento da Cadeia de Valor e da Arquitetura de Processos.

## PROPOSTA DE VALOR E CADEIA DE VALOR

Para elaboração das propostas de valor do IFSC utilizou-se a abordagem de valor público de Moore<sup>3</sup>, no qual o valor público é o “valor que uma organização pública agrega ou disponibiliza para a sociedade sob a forma de serviços e benefícios.” (MOORE, 2002).

Assim, tendo como Missão: *“Promover a inclusão e formar cidadãos, por meio da educação profissional, científica e tecnológica, gerando, difundindo e aplicando conhecimento e inovação, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e cultural.”*

E como Visão: *“Ser instituição de excelência na educação profissional, científica e tecnológica, fundamentada na gestão participativa e na indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.”*

O IFSC se propõe a entregar aos alunos o seguinte valor: ***“Formação e qualificação profissional, científica e tecnológica, por meio do ensino, pesquisa e extensão, com estreita articulação entre os setores produtivos e a sociedade, direcionadas para a realidade local e regional”.***

Enquanto se propõe a entregar para a sociedade: ***“Cidadãos capazes de difundir e aplicar conhecimento e inovação, para o desenvolvimento socioeconômico e cultural da sociedade”.***

---

<sup>1</sup>BPM CBOOK® V3.0 – Guia de Gerenciamento de Processos de Negócio – versão em português ajustada e ampliada do BPM CBOOK V3.0 em inglês pela ABPMP Brasil (Associação Internacional de Profissionais de BPM no Brasil). Disponível em: <<http://www.abpmp-br.org/bpm-cbok-v3-0/>>.

<sup>2</sup>APQC (American Productivity & Quality Center) é uma organização internacional de benchmark sem fins lucrativos, que criou uma Estrutura de Classificação de Processos (PCF – Process Classification Framework) que pode ser utilizada por qualquer organização como ponto de partida para criação da Cadeia de Valor. Disponível em: <<http://www.apqc.org/>>.

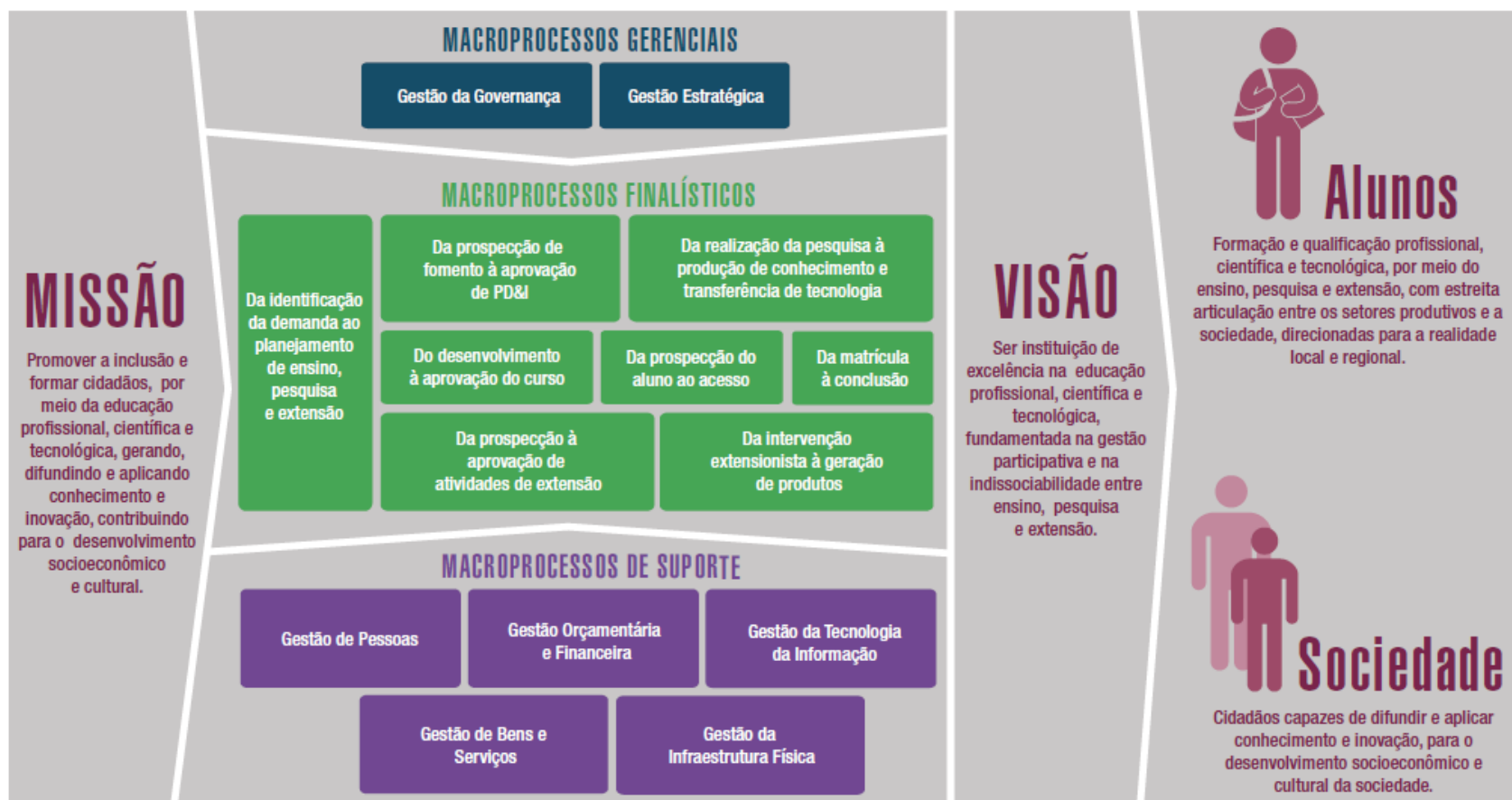
<sup>3</sup>MOORE, Mark H. **Criando Valor Público: Gestão Estratégica no Governo**. Rio de Janeiro: Letras & Expressões/Brasília: Enap, 2002. 560 p.

Definidas as propostas de valor, passou-se a elaboração da cadeia de valor. A cadeia de valor é um instrumento básico da Gestão por Processos, uma representação lógica dos diversos processos de um negócio em uma visão integrada para entregar valor aos clientes e demais partes interessadas. A cadeia de valor do IFSC foi estruturada para melhor atender a classificação dos três tipos de processos.

- **Processos Finalísticos:** ligados à essência de funcionamento da instituição, representam as atividades essenciais que a instituição executa para cumprir a sua missão. Recebe apoio de outros processos internos, gerando um produto ou serviço para o cliente interno ou para o aluno e a sociedade. Está diretamente relacionado ao objetivo do IFSC.
- **Processos de Suporte:** existem para entregar valor aos processos finalísticos ou processos gerenciais. Apesar de não gerarem valor diretamente aos alunos e a sociedade, são fundamentais e estratégicos, pois estão diretamente relacionados à gestão dos recursos necessários ao desenvolvimento de todos os processos da instituição.
- **Processos Gerenciais:** ligados à estratégia da instituição. Estão diretamente relacionados à formulação de políticas e diretrizes para se estabelecer e concretizar metas. Também referem-se ao estabelecimento de indicadores de desempenho e às formas de avaliação dos resultados alcançados interna e externamente à organização. São necessários para assegurar que a instituição opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho.

# CADEIA DE VALOR

Figura 1 –  
Cadeia de Valor do IFSC



## ARQUITETURA DE PROCESSOS DO IFSC

A arquitetura proporciona uma visão macro da instituição, por isso, deve ser de fácil compreensão e aplicação para todos os servidores. Atualmente ela comporta o nível de processos do IFSC, desde o nível macro (sua cadeia de valor) até o nível de processo. Com sua atualização, processos ou macroprocessos podem ser alterados, substituídos, excluídos, agrupados ou incluídos.

### MACROPROCESSOS GERENCIAIS

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Gestão da Governança	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão De Riscos</li><li>• Gestão De Auditorias Internas</li><li>• Prestação De Contas</li><li>• Gestão De Atividades Correicionais E Éticas</li><li>• Gestão Das Relações Institucionais</li><li>• Gestão Dos Órgãos Colegiados, Comitês, Comissões E Grupos De Trabalho</li><li>• Gestão Dos Processos De Escolha De Gestores</li></ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Gestão Estratégica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão Do Planejamento Institucional</li><li>• Gestão De Projetos Estratégicos</li><li>• Gestão De Processos</li><li>• Gestão Do Desempenho Organizacional</li><li>• Gestão Da Imagem Institucional</li></ul>

### MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Da identificação da demanda ao planejamento de ensino, pesquisa e extensão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhar Egressos</li><li>• Avaliar Atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão</li><li>• Analisar Arranjos Produtivos Locais, Sociais e Culturais</li><li>• Analisar Demandas Sociais</li><li>• Estabelecer Diretrizes para Ensino, Pesquisa e Extensão</li><li>• Definir a Oferta de Cursos e Vagas (POCV)</li></ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Do desenvolvimento à aprovação do curso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desenvolver Projetos de Curso</li><li>• Aprovar Projetos de Curso</li><li>• Autorizar a Oferta de Curso</li><li>• Viabilizar o Reconhecimento dos Cursos</li></ul>



MACROPROCESSO	PROCESSOS
Da prospecção do aluno ao acesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar Públicos Estratégicos Dos Cursos</li> <li>• Comunicar A Oferta Dos Cursos</li> <li>• Realizar Processo Seletivo</li> </ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Da matrícula à conclusão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar Matrículas Dos Alunos</li> <li>• Acolher Alunos Matriculados</li> <li>• Projetar E Entregar Serviços De Suporte Ao Aluno</li> <li>• Realizar Formação Conforme PPC Dos Cursos</li> <li>• Projetar e Entregar Serviços De Administração Escolar</li> <li>• Certificar Alunos</li> </ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Da prospecção à aprovação de atividades de extensão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articular Relações Externas</li> <li>• Desenhar Intervenções Extensionistas</li> <li>• Viabilizar Intervenções Extensionistas</li> <li>• Aprovar Intervenções Extensionistas</li> </ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Da intervenção extensionista à geração de produtos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar Intervenções Extensionistas</li> <li>• Avaliar Impactos Das Intervenções Extensionistas</li> <li>• Gerir Produtos Das Intervenções Extensionistas</li> </ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Da prospecção de fomento à aprovação de PD&I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viabilizar fomento para projetos de pesquisa e inovação</li> <li>• Elaborar projetos de pesquisa e inovação</li> <li>• Aprovar projetos de pesquisa e inovação.</li> </ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Da realização da pesquisa à produção de conhecimento e transferência de tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar projetos de pesquisa</li> <li>• Gerir a propriedade intelectual</li> <li>• Transferir conhecimento e tecnologia</li> </ul>

## MACROPROCESSOS DE SUPORTE

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Gestão de Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleção de pessoas</li> <li>• Gestão de movimentação funcional (exoneração e aposentadoria)</li> <li>• Gestão de direitos e benefícios</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão da folha de pagamento</li> <li>• Gestão da saúde e segurança ocupacional</li> <li>• Desenvolvimento de pessoas</li> <li>• Gestão do clima organizacional</li> <li>• Gestão de informações de pessoal.</li> </ul>
--	--

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Gestão Orçamentária e Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão do orçamento</li> <li>• Gestão de recursos financeiros</li> <li>• Gestão contábil.</li> </ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Gestão da Tecnologia da Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de demandas de TI</li> <li>• Desenvolvimento de soluções de TI</li> <li>• Implantação de soluções de TI</li> <li>• Manutenção e suporte de soluções de TI</li> <li>• Gestão da governança de TI.</li> </ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Gestão de Bens e Serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquisição de bens e contratação de serviços</li> <li>• Gestão patrimonial</li> <li>• Gestão de bens de consumo</li> <li>• Gestão de contratos.</li> </ul>

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Gestão da Infraestrutura Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de Obras de Engenharia</li> <li>• Manutenção, limpeza e Segurança Predial</li> <li>• Gestão de Serviços Operacionais.</li> </ul>