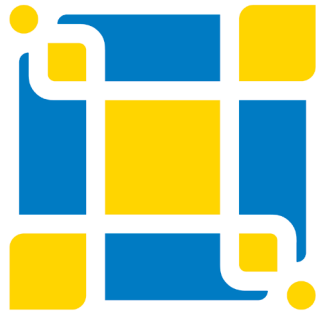




**Utilizando os  
fluxogramas e  
Documentos de  
Gestão da  
BU/UFSC**

**Data: 15/09/2021  
Horário: 15h**





**BU**  
UFSC  
MP

# UTILIZANDO OS FLUXOGRAMAS E DOCUMENTOS DE GESTÃO DA BU/UFSC

## **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, 2021

# Primeiros passos

[Comissão de Gestão do Conhecimento](#) (Link externo), norteada pelo **Framework GC@BU** (BEM, 2015), no “Reconhecimento da Biblioteca Universitária”, especificamente nos itens:

- **“Possui seus processos mapeados”** diagnosticou-se: “não conhecemos todos os processos e poucos deles estão mapeados”.
- **“Identifica as principais estratégias, além de ideias, regras, rotinas e normas utilizadas pelos agentes ao agirem”** diagnosticou-se: “identificamos algumas estratégias, mas algumas ainda não existem formalmente” e “criação de mapa mental com os elementos e atualização periódica das "Estratégias"



**Início da comissão: 2015/2016**

# Formalização da Comissão [\(Link externo\)](#)

- Portaria nº 1844/2015 (UFSC, 2015b);
- **Objetivo:** “Mapear os processos do sistema de bibliotecas da UFSC e registrar as atividades executadas” (UFSC, 2015b);
- **Reuniões semanais** com um membro de cada setor/divisão/Biblioteca.



# Definição

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).

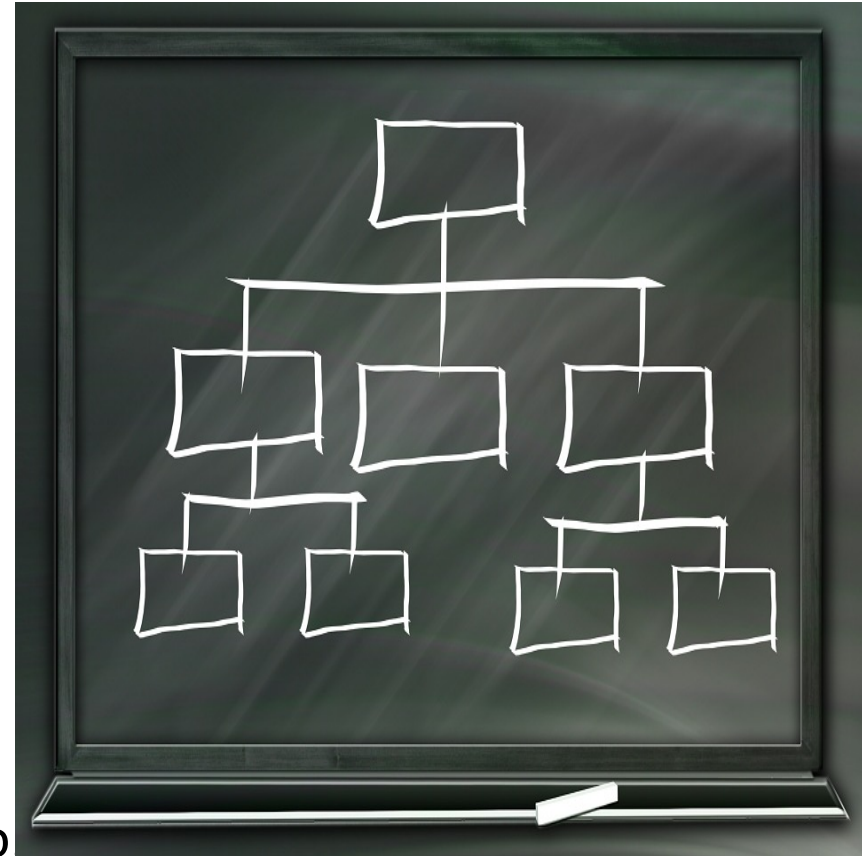


# Denominações

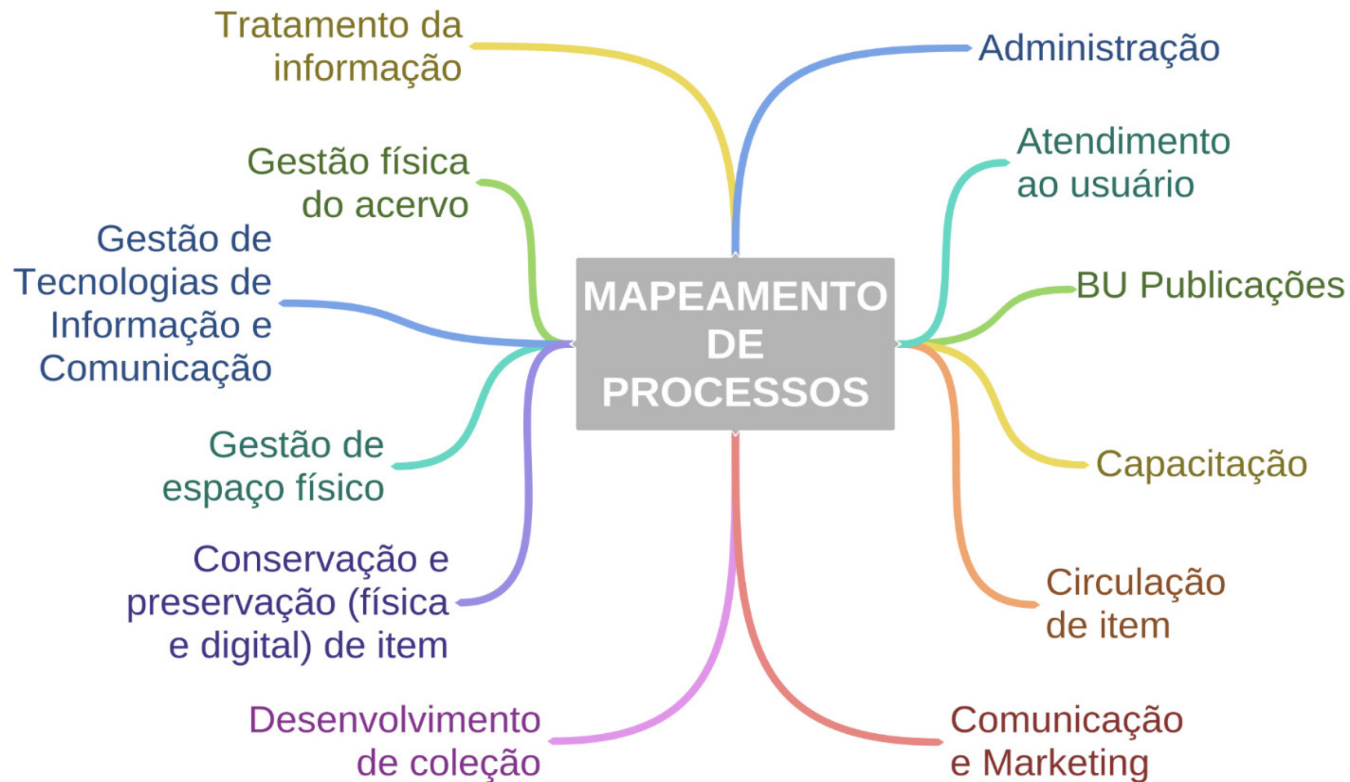
**Processo:** reúne um grupo de atividades sequenciais e conectadas, relacionadas e lógicas.

**Subprocesso:** desdobramento dos Processos em menores fluxos com objetivos parecidos.

**Atividade:** procedimentos que ocorrem dentro de um processo ou subprocesso, desempenhados por uma pessoa ou unidade, que produzem um resultado



# Diagrama contendo processos



Fonte: [Rossi e Antunes \(2019\)](#) (Link externo)



**Biblioteca Universitária**

Comissão de Mapeamento de Processos  
MP / BU / UFSC



# Produção

- **Esboço** pelo setor responsável pela atividade;
- **Mapeamento do processo** em planilha eletrônica (excel);
- **Representação** por meio de **fluxogramas**: técnica de registrar o processo de maneira compacta e de fácil entendimento e visualização. Plataforma digital Bizagi Modeler (BIZAGI, 2016);
- **Armazenamento e backup.**



# 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?

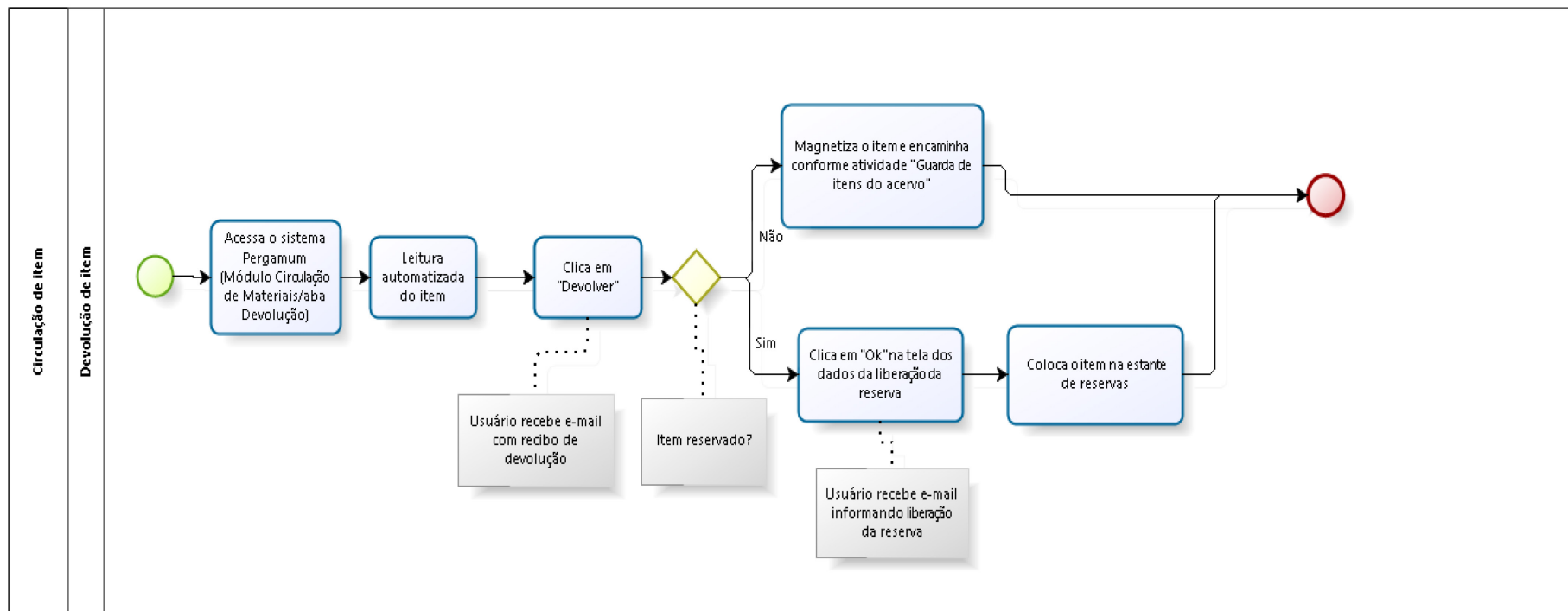
SIM = Clica em "Ok" na tela dos dados da liberação da reserva

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 (UFSC, 2015a)

Descrição da imagem: Diagrama colorido. Retângulo horizontal dividido em três partes verticais. A primeira e segunda partes estão posicionadas a esquerda e são estreitas. Na primeira parte à esquerda consta o texto “Circulação de item”. A direita, na segunda parte, consta o texto: “Descrição de item”. Na terceira parte há fluxograma descrevendo visualmente o processo. Fim da descrição.

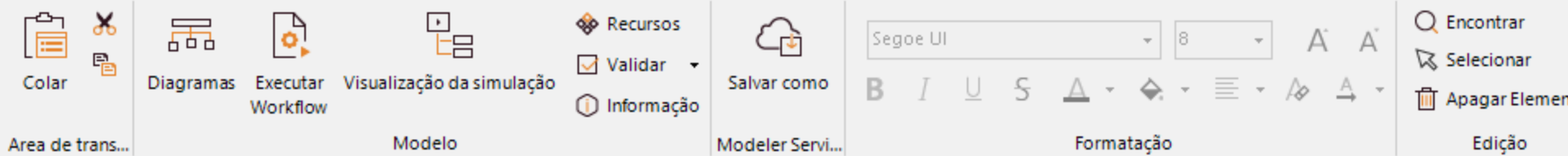
A decorative graphic consisting of a grid of blue and yellow rectangles. The top-left corner is a large blue square. To its right is a vertical yellow bar. Below the blue square is a horizontal yellow bar. The bottom-left corner is a small blue square. The rest of the page is a large blue rectangle containing the text.

**Retomada da comissão:  
2018/2019**

# Reuniões da comissão

- **Retomada** em março/2018 para **elaboração do manual**;
- 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)
- **Revisado todos os fluxogramas anteriores** e criado outros;
- Elaborado o site [Mapeamento de Processos: BU/UFSC](#) (Link externo) (UFSC, 2021) e apresentado [Bom-Dia Biblioteca! Mapeamento de Processos](#) (Link externo) em 31/07/2019.





Area de trans...

Modelo

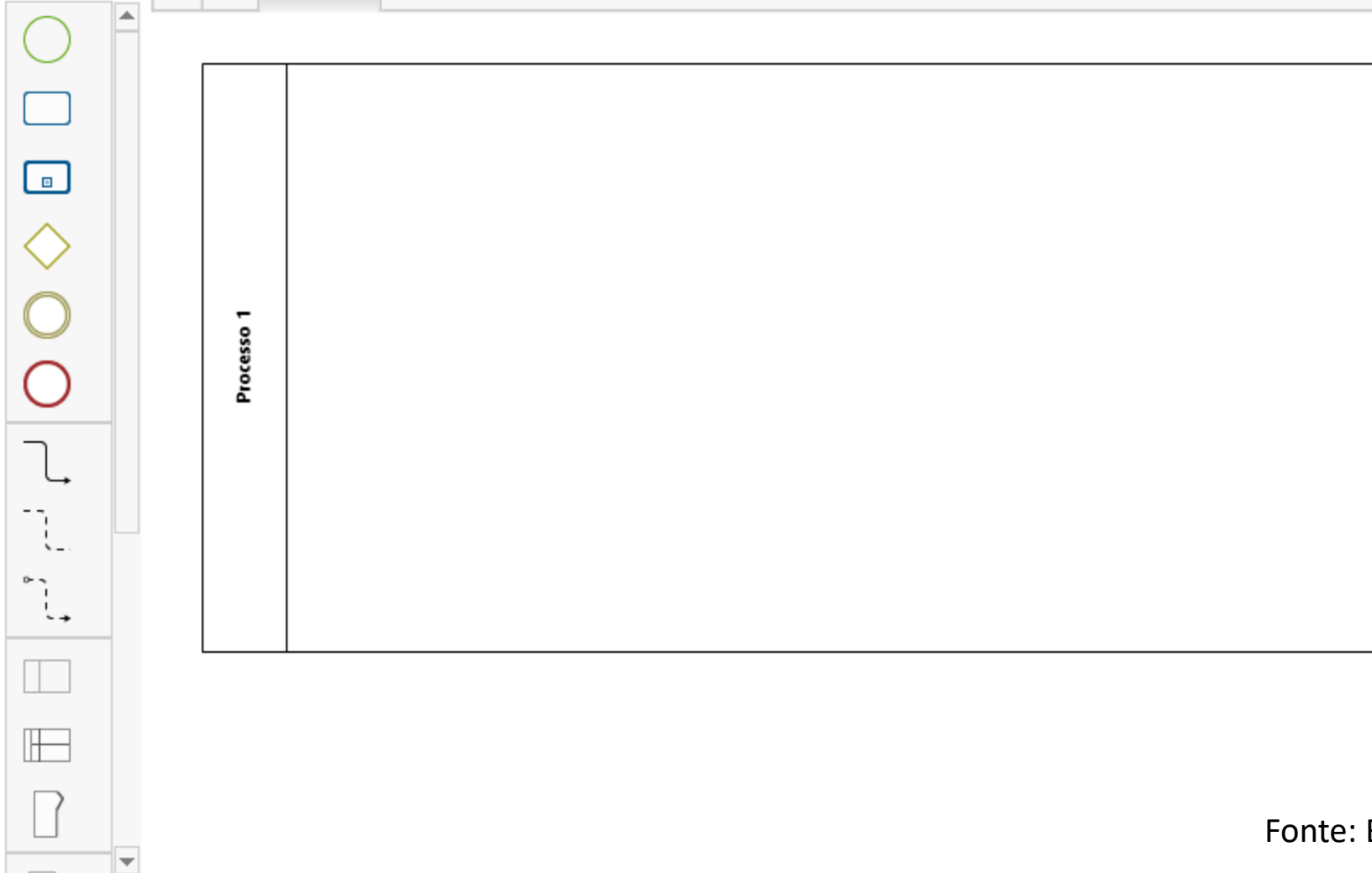
Modeler Servi...

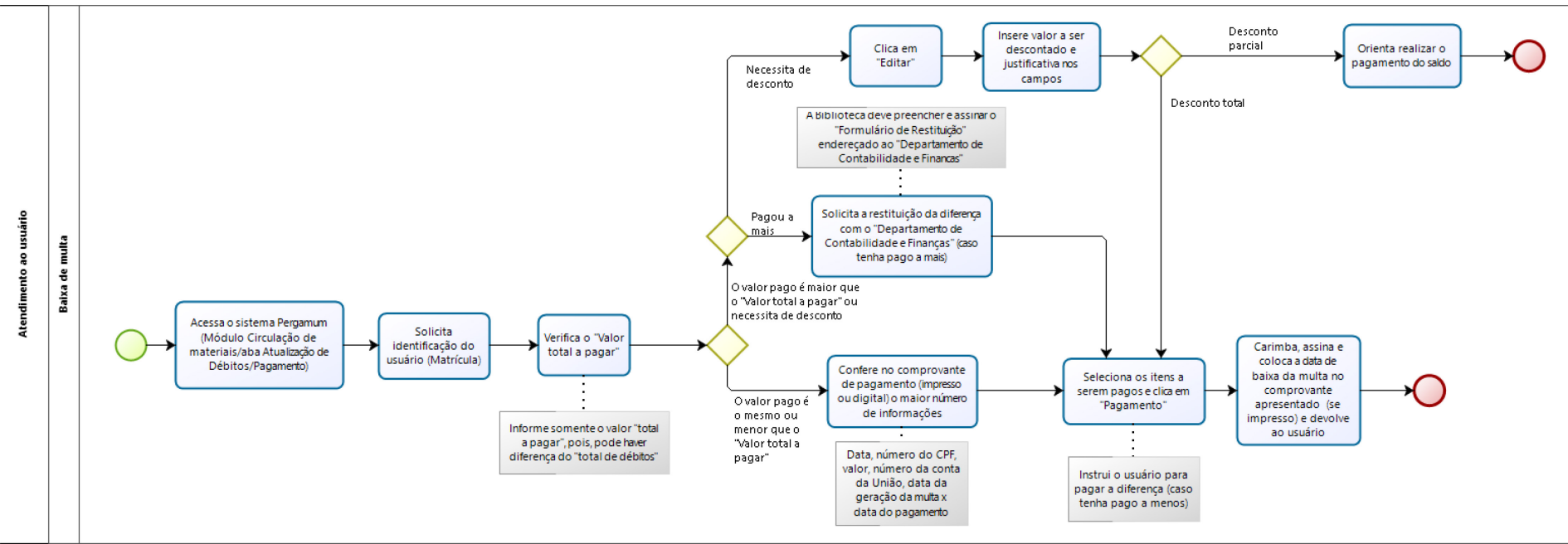
Formatação

Edição

Palheta

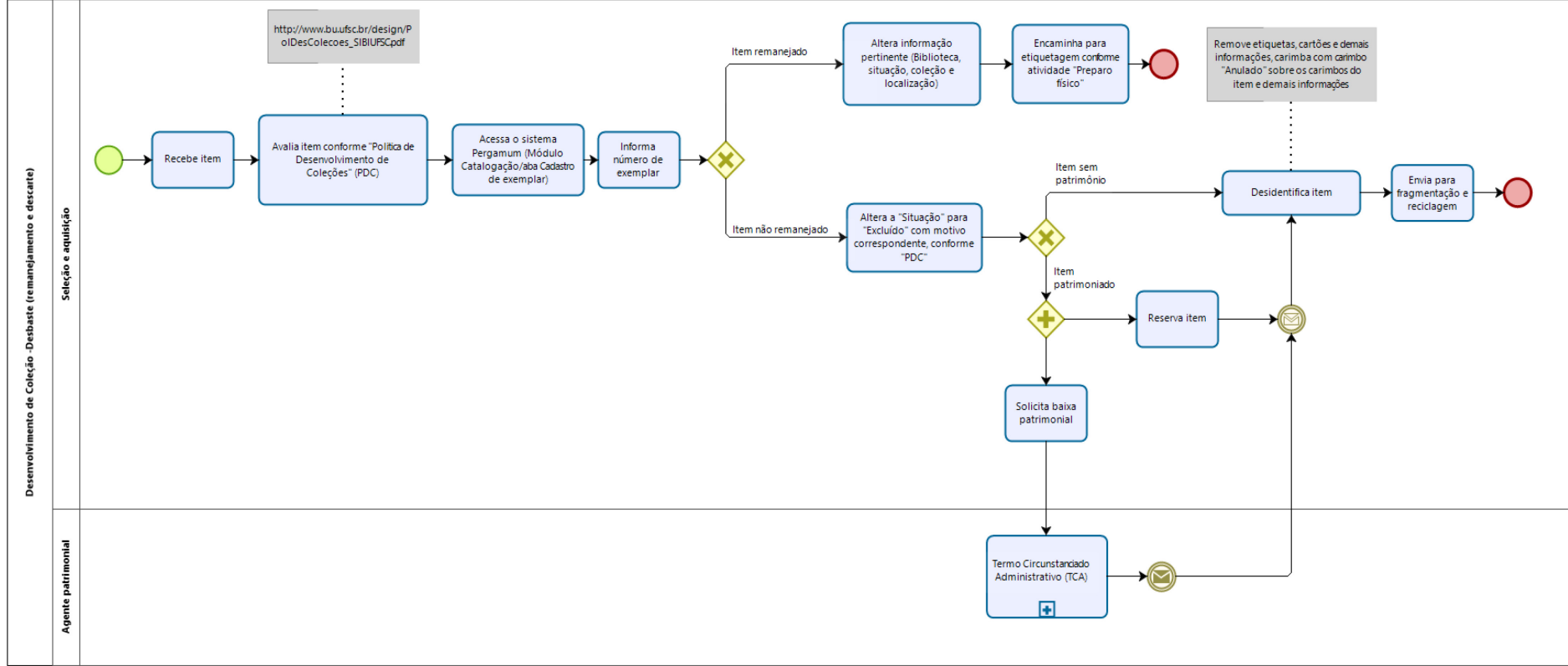
Diagrama 1





Fonte: Comissão de Mapeamento de Processos da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC, 2018)

Descrição da imagem: Diagrama colorido. Retângulo horizontal dividido em três partes verticais. A primeira e segunda partes estão posicionadas à esquerda e são estreitas. Na primeira parte à esquerda consta o texto "Atendimento ao usuário". À direita, na segunda parte, consta o texto: "Baixa de multa". Na terceira parte há fluxograma descrevendo visualmente o processo. Fim da descrição.



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

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

Fonte: Comissão de Mapeamento de Processos da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC, 2019)

Descrição da imagem: Diagrama colorido. Retângulo horizontal dividido em três partes verticais e em duas partes horizontais denominadas raias. A esquerda, na primeira parte vertical consta o texto: “Desenvolvimento de coleção – Desbaste (remanejamento e descarte)”. A segunda e terceira parte estão divididas horizontalmente (raias). A raia superior, no lado esquerdo, contém o texto “Seleção e aquisição”. No lado direito um diagrama representa uma parte da atividade. A raia inferior, no lado esquerdo, contém o texto “Agente patrimonial”. No lado direito descrevendo visualmente a atividade. Uma seta liga uma raia a outra. Abaixo, do diagrama há outro retângulo contendo o nome do processo e contém o texto “55 – Desbaste (remanejamento e descarte)”, “Autor: Comissão de Mapeamento de Processos BU/UFSC”, “Versão 20181107-72”, “Descrição: Processo Desenvolvimento de coleção”. Fim da descrição.



The background features a decorative grid of blue and yellow rectangles. The top-left corner has a blue square. The top-right area is a large blue rectangle. The bottom-left corner has a yellow square. The bottom-right area is a large yellow rectangle. The text is centered in the blue area.

# Site Mapeamento de Processos

# 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

# Site Mapeamento de Processos



BRASIL

[CORONAVÍRUS \(COVID-19\)](#)

[Simplifique!](#)

[Participe](#)

[Acesso à informação](#)

[Legislação](#)

[Canais](#)



[Ir para o conteúdo](#) **1** [Ir para o menu](#) **2** [Ir para a busca](#) **3** [Ir para o rodapé](#) **4**

[ACESSIBILIDADE](#) [ALTO CONTRASTE](#) [MAPA DO SITE](#)



## UFSC Mapeamento de processos – BU/UFSC

Buscar no portal



[Área Restrita](#) [Administradores do Site](#)



### Início

[Administração »](#)

[Atendimento ao usuário »](#)

[BU Publicações »](#)

[Capacitação »](#)

[Circulação de item »](#)

## Bem-vindo

[Entenda os fluxos](#)

[Histórico da Comissão de Mapeamento de Processos](#)

[Mapa do site](#)

## Atualizações – Setembro 2021

Fluxograma atualizados:

64 - **Cadastro do plano de ensino**: Textos de caixas de observação atualizadas. Ações incluídas e removidas.

## Atualizações – Fevereiro 2020

### Links úteis

[Sistemas internos](#)

[Conheça a BU](#)

[Portal BU/UFSC](#)

[Comissão de Mapeamento de Processos](#)

### CONTATOS

Campus Universitário, Acesso Trindade, Setor D - 88040-900 Florianópolis, SC.



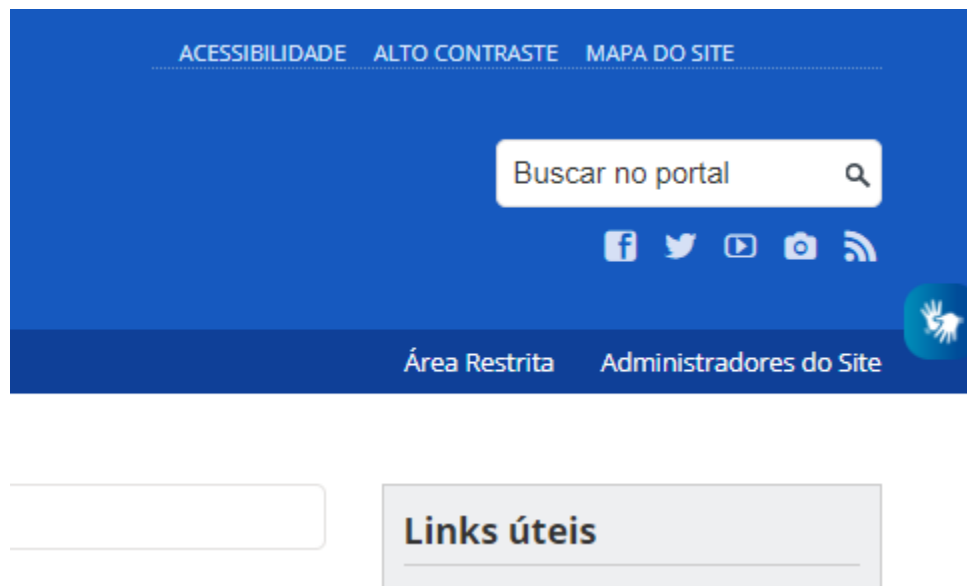
**Biblioteca Universitária**

Comissão de Mapeamento de Processos

MP / BU / UFSC

# Dicas

- Utilize o campo de pesquisa para localizar o fluxograma no site;



Descrição da imagem: Captura da página inicial do site “Mapeamento de processos” (processos.bu.ufsc.br) destacando a caixa de busca com o texto “Buscar no portal”. Fim da imagem.



# Dicas

- Verifique a página “[Entenda os fluxos](#)” (Link externo) para compreender os elementos que o fluxograma contém e como ampliar a imagem;
- Observe as “Atividades vinculadas” ao fluxograma, “Pré-requisitos e requisitos” necessários e os “Envolvidos” na execução da atividade;

## 56 - Guarda de item no acervo

Autor: Comissão de Mapeamento de processos BU/FC  
Versão: 20180328-48  
Descrição: Processo: Gestão física do acervo

### Entenda os fluxos

#### Atividades vinculadas:

- Avaliação de item
- Coleta com leitor de código de barras fixo
- Coleta com leitor de código de barras via bluetooth

#### Pré-requisitos e requisitos:

- Possuir Equipamento de Proteção Individual;
- Possuir Leitor de código de barras.

#### Envolvidos:

- Não há envolvidos externos ao solicitante e executor.



# Entenda os fluxos



Para ampliar a visualização do fluxograma clique com o botão direito sobre a imagem do fluxograma de interesse, selecione “Abrir imagem em uma nova guia”. Na nova guia:

- clique sobre a imagem para ampliá-la por meio da lupa; ou,
- clique com o botão direito “Salvar imagem como...” e salve no computador para abri-la como foto.

Pesquisar

NOME	SÍMBOLO	DESCRIÇÃO DA IMAGEM	DESCRIÇÃO/OBSERVAÇÃO
Tarefa		Retângulo com bordas arredondadas na cor azul escuro contendo texto internamente	Descreve as atividades do processo.
Subprocessos		Retângulo com borda na cor azul escuro. Na parte inferior interna há um quadrado com borda azul escuro e um sinal de positivo na cor azul escuro internamente	Indica que a atividade contém um conjunto de tarefas que não está sendo explicitada no fluxo
Gateway paralelo		Quadrado com borda na cor laranja equilibrado sobre uma das pontas com um sinal de positivo no interior	Todas as atividades são executadas sem que uma atividade dependa da outra. Pode ser finalizado em esse gateway o que indica que todas as atividades devem ter sido executadas antes de finalizar o processo.
Gateway inclusivo		Quadrado com borda na cor laranja equilibrado sobre uma das pontas com um círculo com circunferência na cor laranja e interior na cor laranja claro	Avalia quais fluxos são necessários seguir, caso seja previsto, deve ser concluído, funciona como 'e/ou'

# Dicas

Utilize o “[Mapa do site](#)” (Link externo) para visualizar todo o conteúdo do site.

Gestão física do acervo »

Tratamento da informação »

**[Sobre »](#)**

Documentos de gestão

Entenda os fluxos

Histórico da comissão de Mapeamento de Processos

Mapa do site

Membros da Comissão Permanente de Mapeamento de Processos

Descrição da imagem: Captura de tela da página inicial do Mapeamento de Processo com recorte da porção final do menu principal focando a opção “Sobre” que desmembra em: Entenda os fluxos, Histórico da Comissão de Mapeamento de Processos, Mapa do site e Membros da Comissão Permanente de Processos. Fim da descrição.





# Incorporação dos Documentos de Gestão



# Documentos de gestão inicial



Fonte: UFSC (2016)

This Concept map was created with  

 MindMapTools



# Documentos de gestão incorporado



Documentos de gestão

Mapa mental

## DOCUMENTOS DE GESTÃO

### Mapa mental

Administração »

Normas e procedimentos »

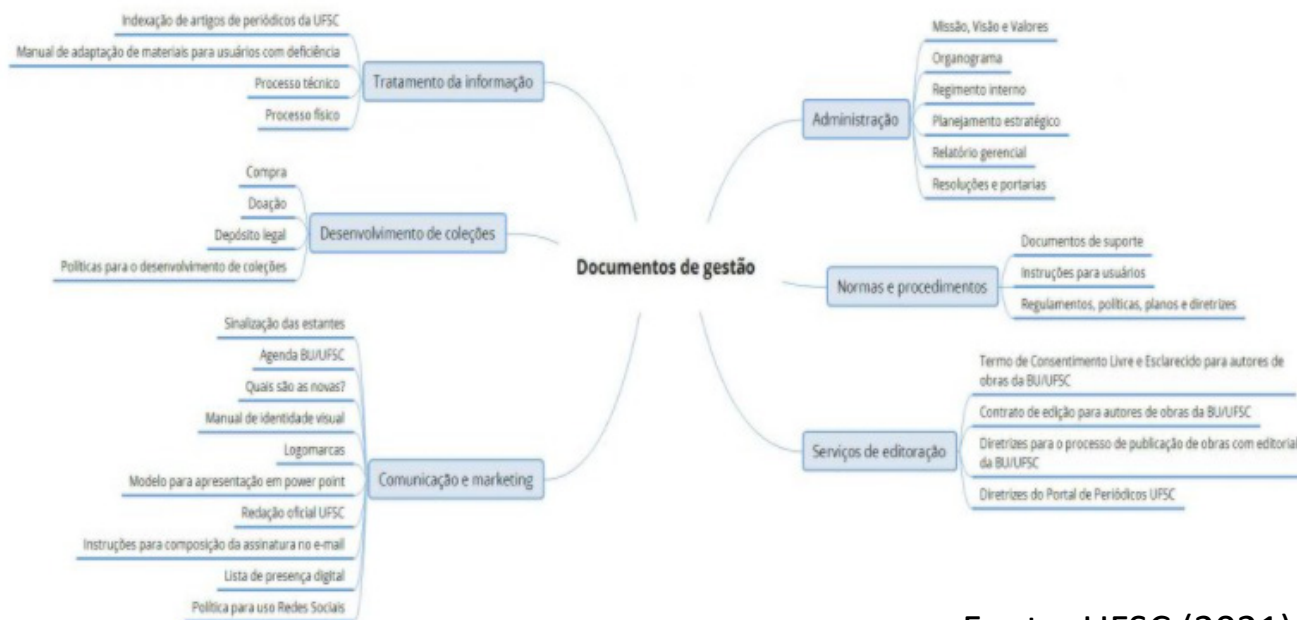
Serviços de editoração »

Comunicação e Marketing »

Desenvolvimento de coleções »

Tratamento da informação »

## Mapa mental



Fonte: UFSC (2021)



**Biblioteca Universitária**

Comissão de Mapeamento de Processos  
MP / BU / UFSC

# Novo Documentos de gestão

Início

Administração »

Atendimento ao usuário »

BU Publicações »

Capacitação »

Circulação de item »

Comunicação e marketing »

Conservação e preservação (física e digital) de item »

Desenvolvimento de coleção »

Gestão da tecnologia de informação e comunicação »

Gestão de espaço físico »

Gestão física do acervo »

Tratamento da informação »

Sobre »

**Documentos de gestão**

- ▶ BU PUBLICAÇÕES
- ▶ CIRCULAÇÃO DE ITEM
- ▶ COMUNICAÇÃO E MARKETING
- ▼ DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

- Política de desenvolvimento de coleções
- Política de seleção, preservação e conservação da coleção de obras raras
- Política da Memória Documental da BU/UFSC

Aquisição compra de item

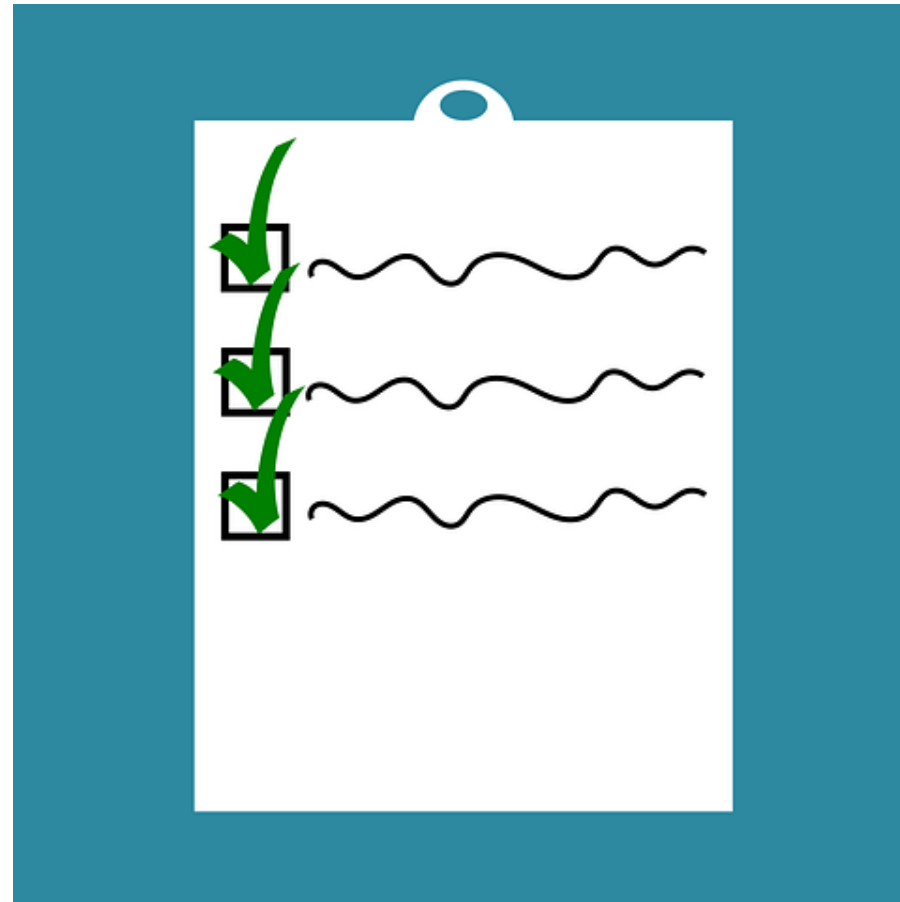
- Guia rápido para efetuar requisição de compra
- Guia rápido para aprovação da solicitação de compra

Aquisição outros

- TCC
- Publicações UFSC
- Depósito Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso em Nível de Mestrado e Doutorado
- Instruções para depósito de teses e dissertações
- Resolver problema de qualidade gráfica de imagens no documento final em PDF/A
- Lista de materiais disponíveis para doação
- Formulário de materiais selecionados pela BU para doação e doação presencial
- Cadastro de doador

- ▶ GESTÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
- ▶ GESTÃO DE ESPAÇO FÍSICO
- ▶ GESTÃO FÍSICA DO ACERVO

# Você poderia nos ajudar?



# Perguntas?



**Biblioteca Universitária**

Comissão de Mapeamento de Processos  
MP / BU / UFSC

# 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: 05 abr. 2019.

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

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. Pasta Compartilhada. Comissoes. Mapeamento de Processos. Fluxogramas. **Backup 2015**. Florianópolis, 2015a.

UFSC. Biblioteca Universitária. Pasta Compartilhada. Comissoes. Mapeamento de Processos. Fluxogramas. **Backup 2018**. Florianópolis, 2018.

UFSC. Biblioteca Universitária. Pasta Compartilhada. Comissoes. Mapeamento de Processos. Fluxogramas. **Backup 2019**. Florianópolis, 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. **Mapeamento de Processos**: BU/UFSC. Florianópolis, 2021. Disponível em: <https://processos.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 16 ago. 2021.

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...

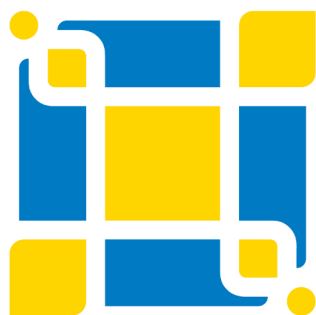
ROSSI, Tatiana; PRIM, Márcia Aparecida; BEM, R. M. de. Mapeamento de processos na BU/UFSC. In: XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus: SNBU, 2016. p. 1-2. Disponível em: <http://periodicos.ufam.edu.br/anaisnbu/article/view/3330/2973>. Acesso 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. **Utilizando os fluxogramas e Documentos de Gestão da BU/UFSC.** Florianópolis, 2021.



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.