



# **Oficina de Identificação dos Macroprocessos da Cadeia de Valor do IFSC**

**Fernanda Nath**

**Florianópolis, 22 de maio de 2017**

**14h00 – 14h10:** Abertura

**14h10 – 14h30:** Apresentação dos participantes

**14h30 – 15h30:** Gestão por processos e a importância a cadeia de valor

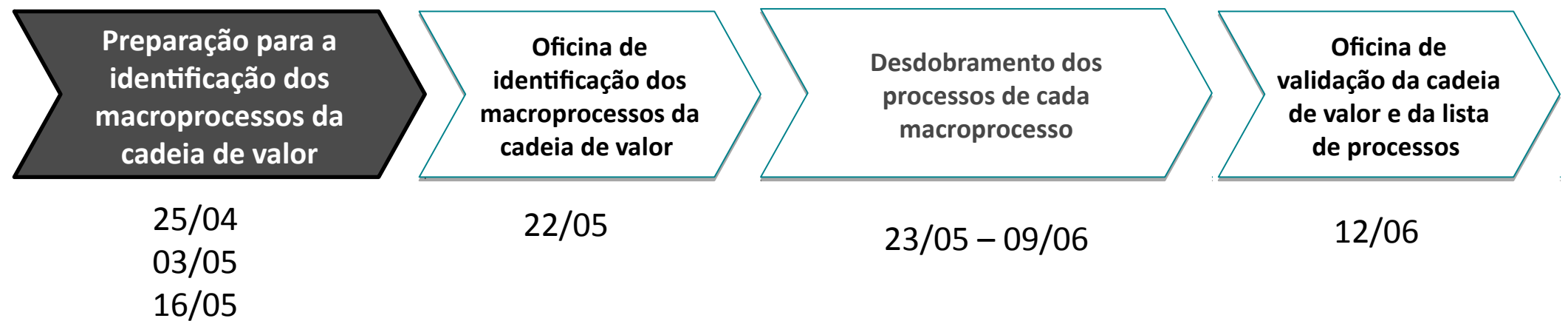
**15h30 – 15h50:** Validação dos públicos estratégicos e da proposta de valor

**15h50 – 16h00: Intervalo**

**16h00 – 17h30:** Identificação dos macroprocessos da cadeia de valor

**17h30 – 17h50:** Fechamento do dia

# Etapas do trabalho



Estamos aqui





## **A Gestão por Processos e a Importância da Cadeia de Valor**



- Fazer mais, melhor e com os mesmos recursos
- Redução de desperdícios: aproveitar melhor os recursos e aumentar a satisfação dos alunos e da sociedade
- Garantir eficácia com eficiência: eficácia é a base para o sucesso e eficiência é um compromisso social e uma condição para o reconhecimento



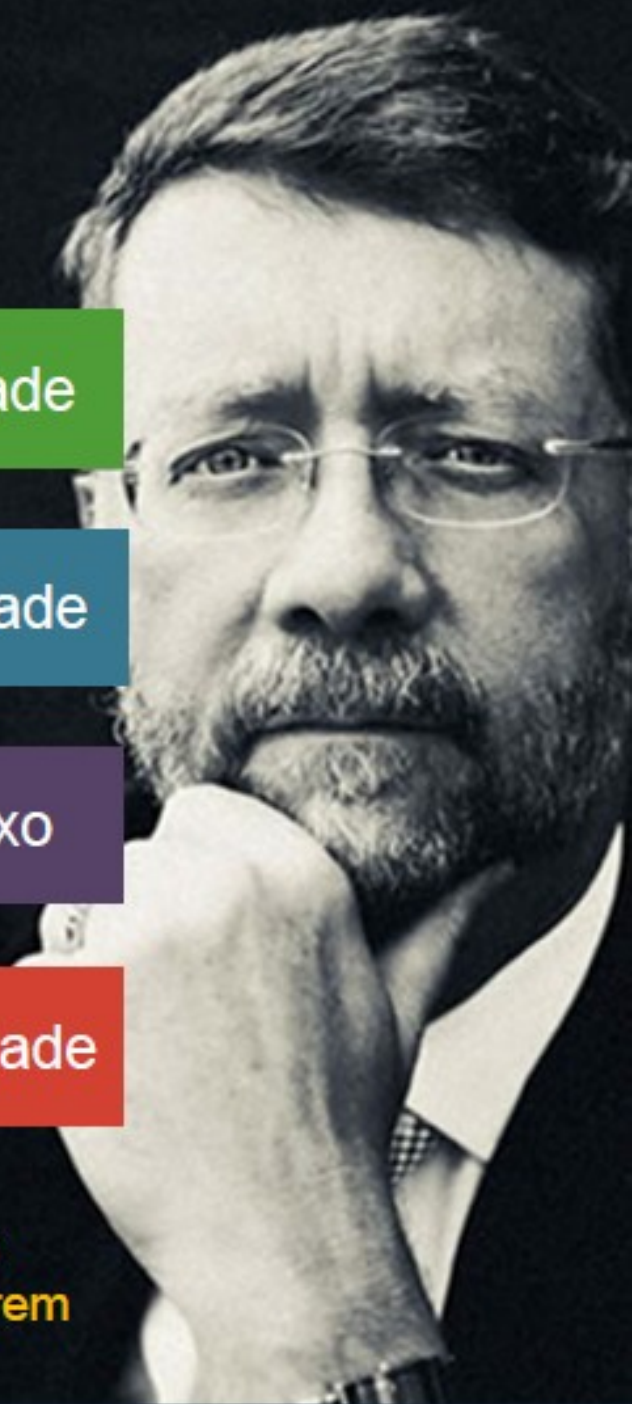
- Agregação de valor real aos clientes: processos têm como foco a entrega de valor para o cliente e devem eliminar o que não importa
- Condução dos processos de forma sustentável: relações saudáveis entre partes interessadas
- Extensão do ciclo de vida dos processos: pensando além das simples entregas de serviços, produtos, projetos, informações, etc

## O que os clientes querem

...



O que os clientes querem



O que está por trás do que querem

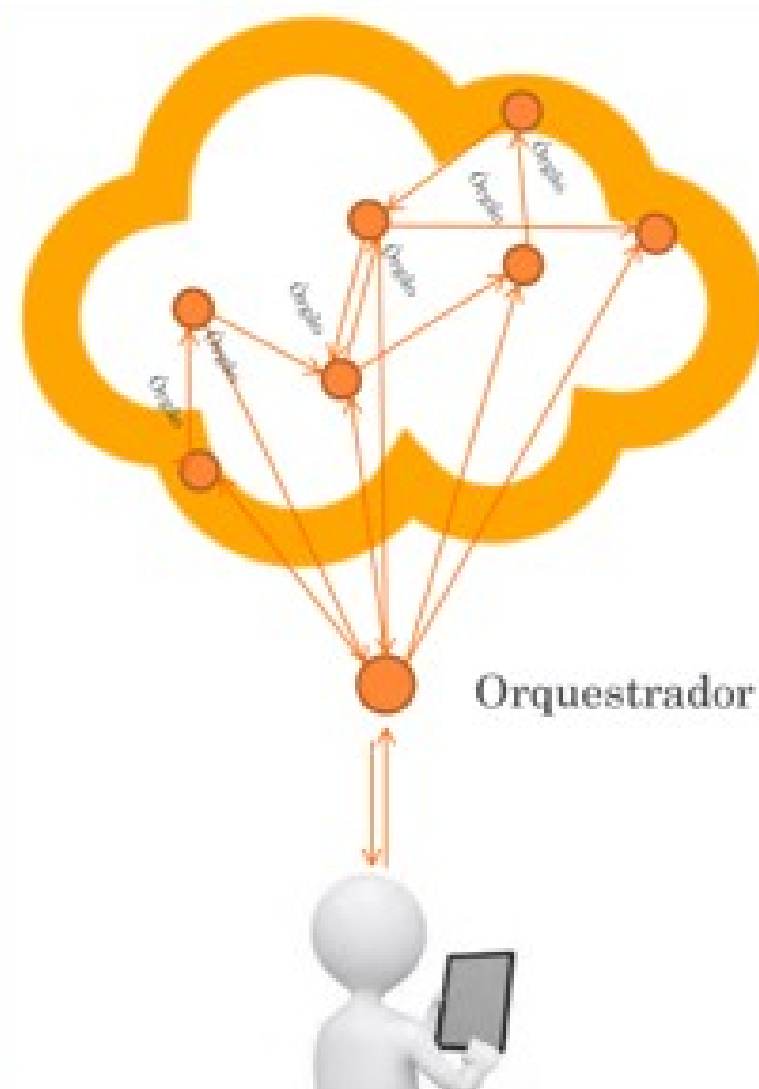
...







**Etapas que não agregam valor**

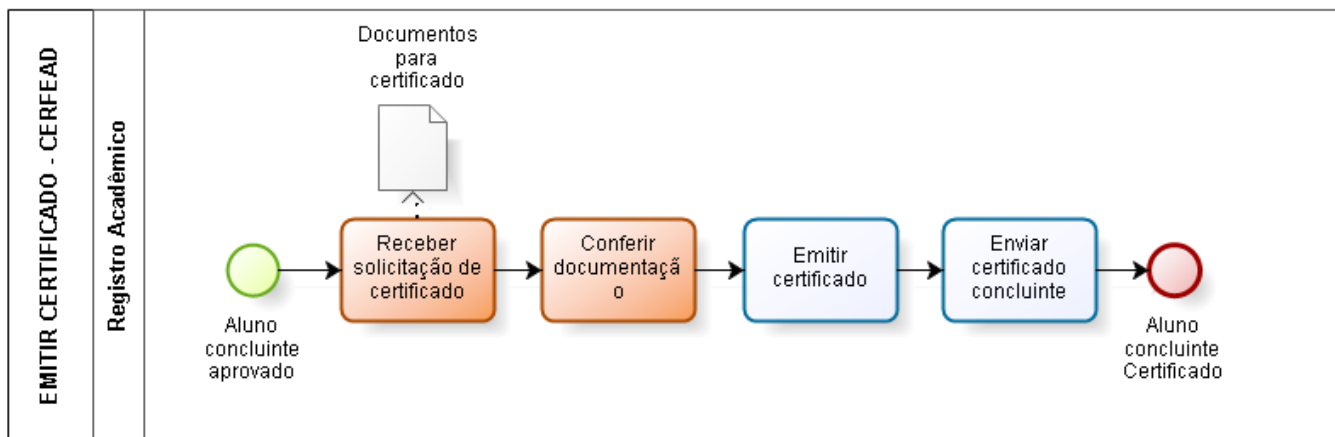
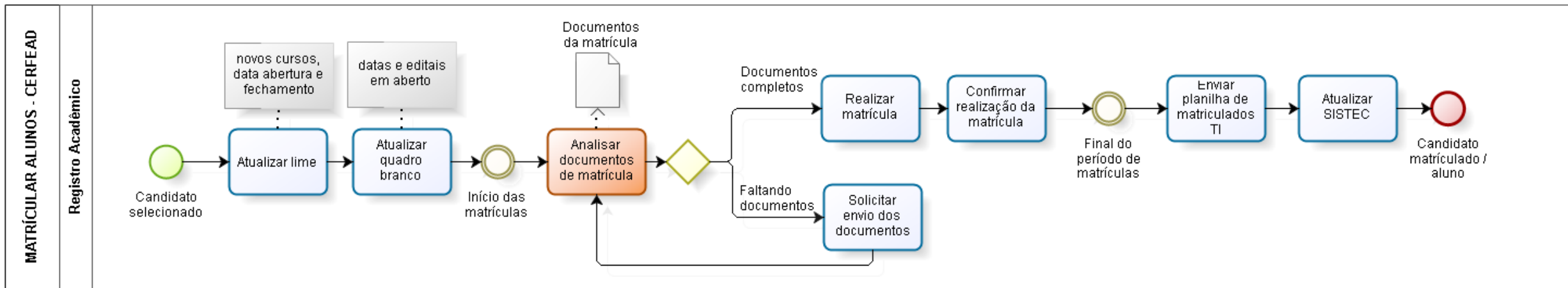


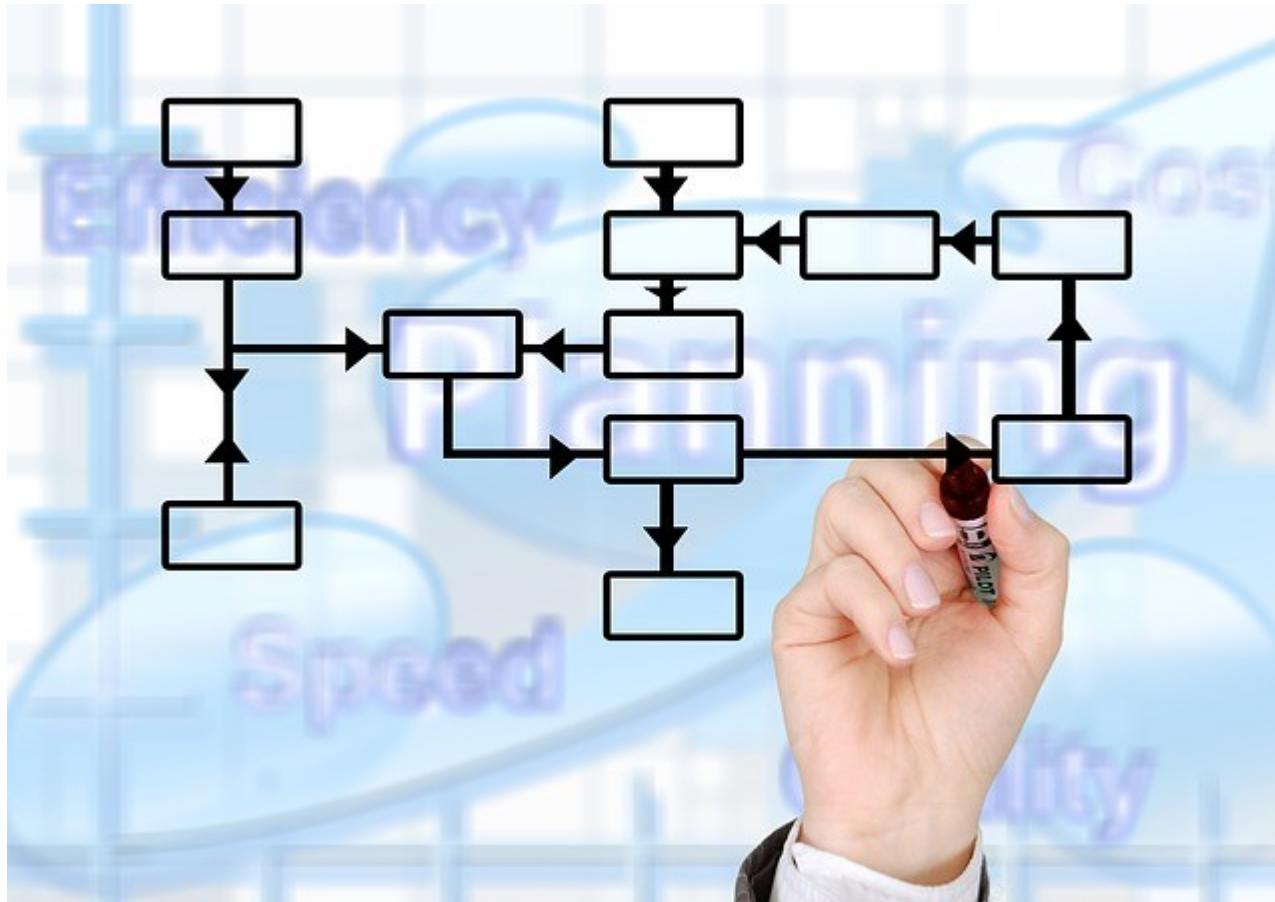
**Percepção de qualidade do serviço**

# Exemplo de transformação



Situação do processo





**O que  
queremos com  
Gestão por  
Processos?**

## Reconheçamos ou não, processos existem!

A questão é se vamos gerenciá-los de maneira sistemática e estruturada ou permitir que fluam livremente. A forma como gerenciamos os processos é que vai distinguir a maturidade da imaturidade organizacional.



## Integrar estratégias e objetivos da instituição com as necessidades e expectativas dos alunos e da sociedade



Objetivos organizacionais podem ser alcançados por meio do gerenciamento de processos de negócio

Organizações existem para entregar valor aos clientes por meio de seus produtos e/ou serviços

Objetivos organizacionais devem, portanto, estar conectados à entrega de valor para os clientes

Processos de negócio são os meios pelos quais os produtos e serviços são criados e entregues para os clientes

Gerenciamento de processos de negócio estabelece a forma pela qual os processos de negócio são gerenciados, executados e transformados

Portanto, objetivos organizacionais podem ser atingidos por meio de um gerenciamento centrado em processos de negócio

**Organizações EXISTEM PARA ENTREGAR  
VALOR aos clientes por meio de seus  
produtos e/ou serviços**

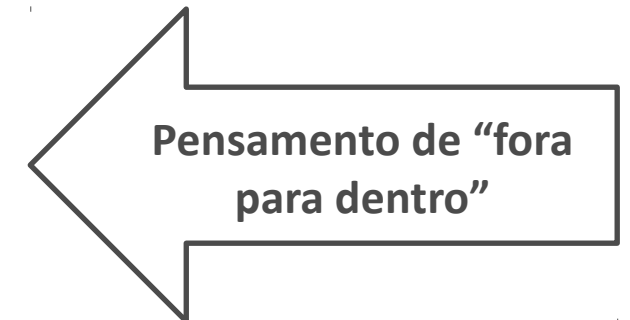
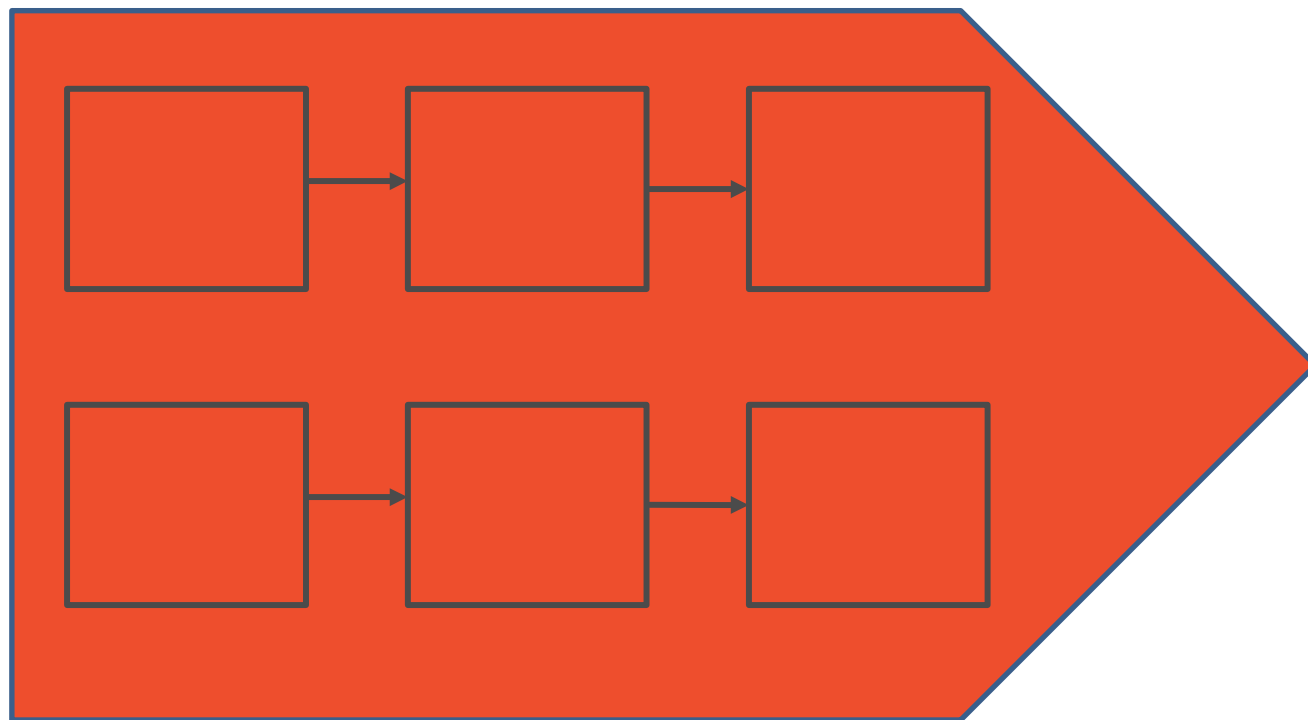
**POR QUE EXISTIMOS?  
QUAL O PROPÓSITO?**

**Organizações existem para entregar valor aos CLIENTES por meio de seus produtos e/ou serviços**

**QUEM SÃO OS CLIENTES?**



# Processos agregam valor aos clientes



**O VALOR É  
COCRIADO  
PELO CLIENTE**

# Mapa Estratégico IFSC



## 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.

## VISÃO

Ser instituição de excelência na educação profissional, científica e tecnológica, fundamentada na gestão participativa e na indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

## VALORES

Democracia  
Equidade  
Compromisso social  
Qualidade Sustentabilidade  
Ética

## ALUNOS E SOCIEDADE

**A1** Atender os potenciais alunos, considerando seus diferentes perfis e o contexto social, ambiental e econômico da sua região.

**A2** Gerar, difundir e transferir conhecimento e tecnologia de acordo com as demandas da sociedade.

**A3** Proporcionar formação ampla e qualificada aos alunos.

**A4** Atender às demandas dos alunos com efetividade.

**A5** Fortalecer a inserção socioprofissional do aluno e do egresso.

**A6** Consolidar a imagem e a identidade institucional.

**A7** Melhorar a qualidade da aplicação dos recursos públicos.

## PROCESSOS

**P1** Estruturar a oferta de cursos com base na estratégia.

**P2** Aprimorar o processo de ingresso.

**P3** Aprimorar os processos que conduzem à permanência e ao êxito.

**P4** Fortalecer a internacionalização do IFSC.

**P5** Acompanhar egressos.

**P6** Qualificar a comunicação com os públicos estratégicos.

**P7** Ampliar e qualificar a intervenção na sociedade civil organizada.

**P8** Atender as pessoas com necessidades específicas.

**P9** Consolidar a governança institucional e a gestão em rede.

**P10** Gerenciar recursos financeiros com efetividade.

**P11** Garantir infraestrutura física e tecnológica adequada às ofertas.

## PESSOAS E CONHECIMENTO

**C1** Favorecer o compartilhamento do conhecimento e a cooperação entre servidores e áreas.

**C2** Disponibilizar dados, informações e conhecimento.

**C3** Promover a qualidade de vida no trabalho.

**C4** Promover o desenvolvimento dos servidores e captar as competências necessárias para a execução da estratégia.

**C5** Desenvolver cultura organizacional orientada à estratégia.

## **ATÉ ONDE VAI O RELACIONAMENTO COM O CLIENTE?**

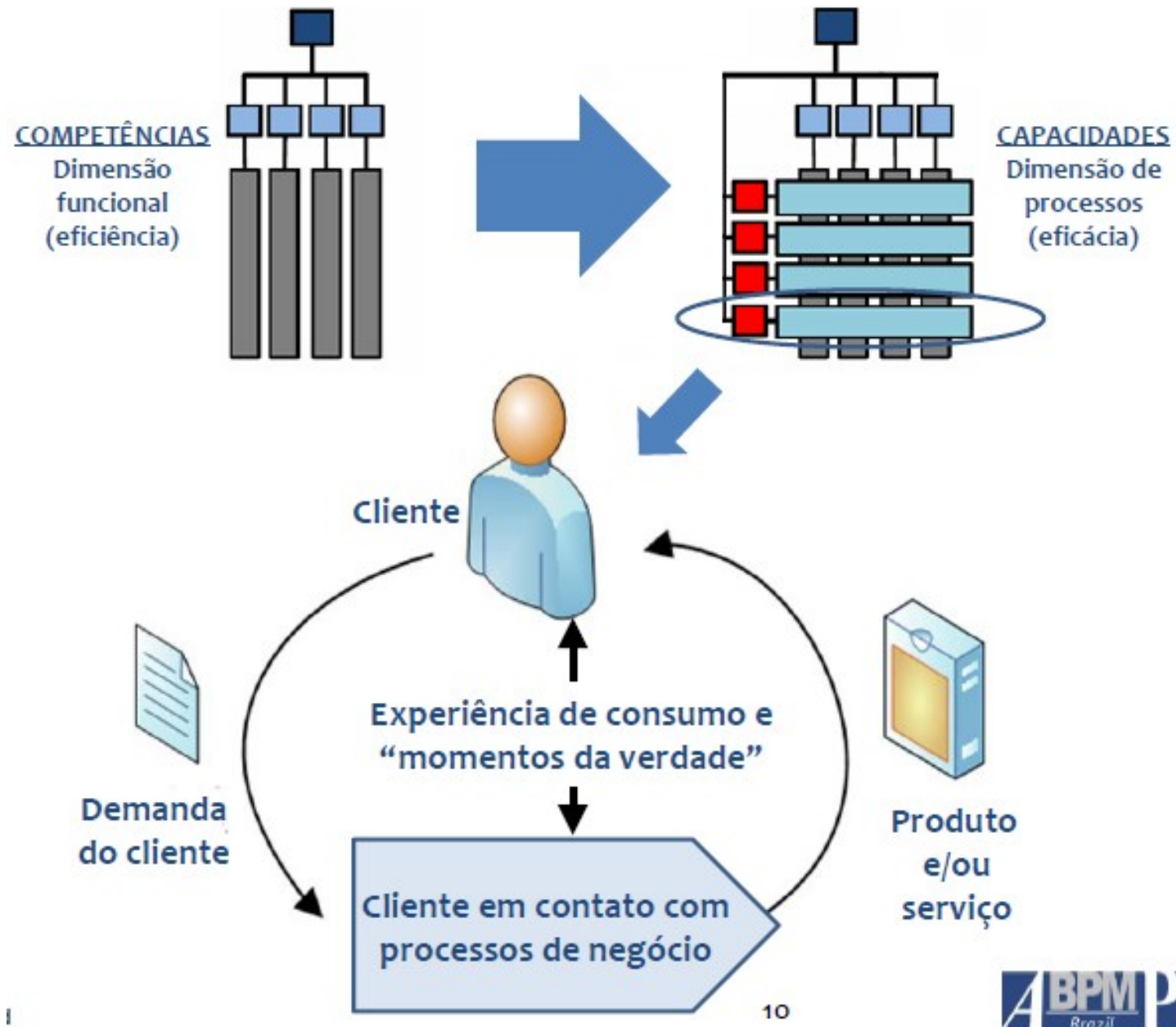
**Até a entrega do produto?**

**Até a entrega da fatura?**

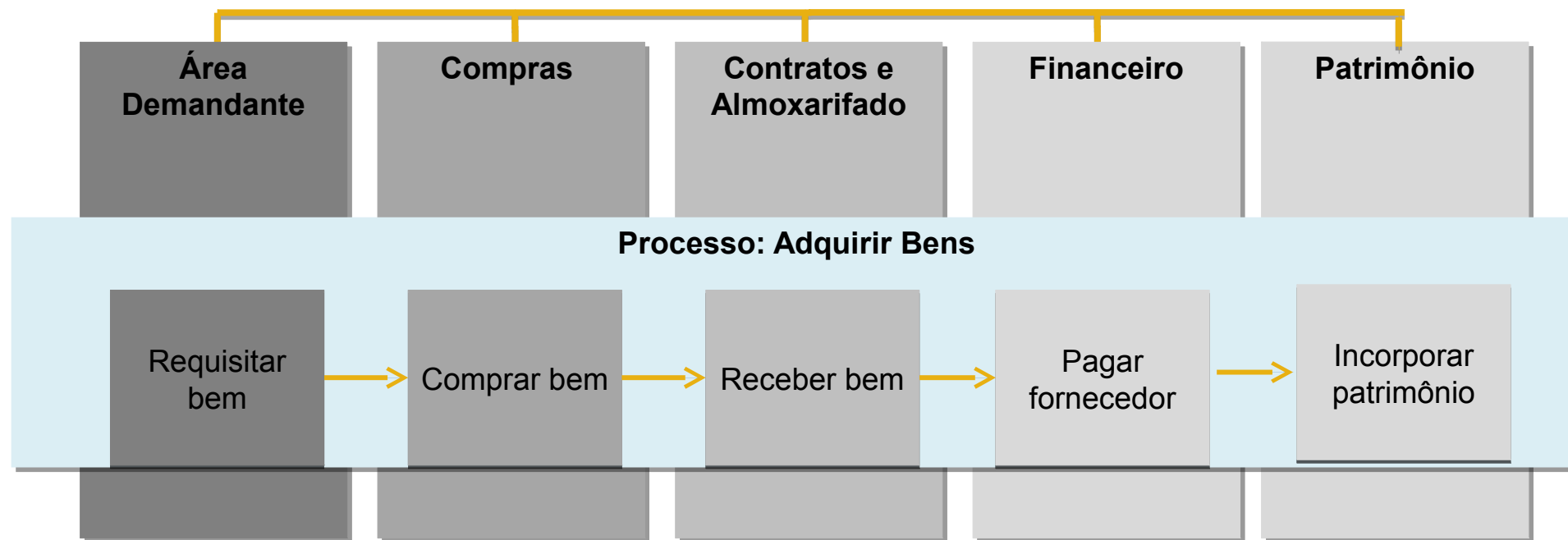
**Até o pagamento da fatura?**

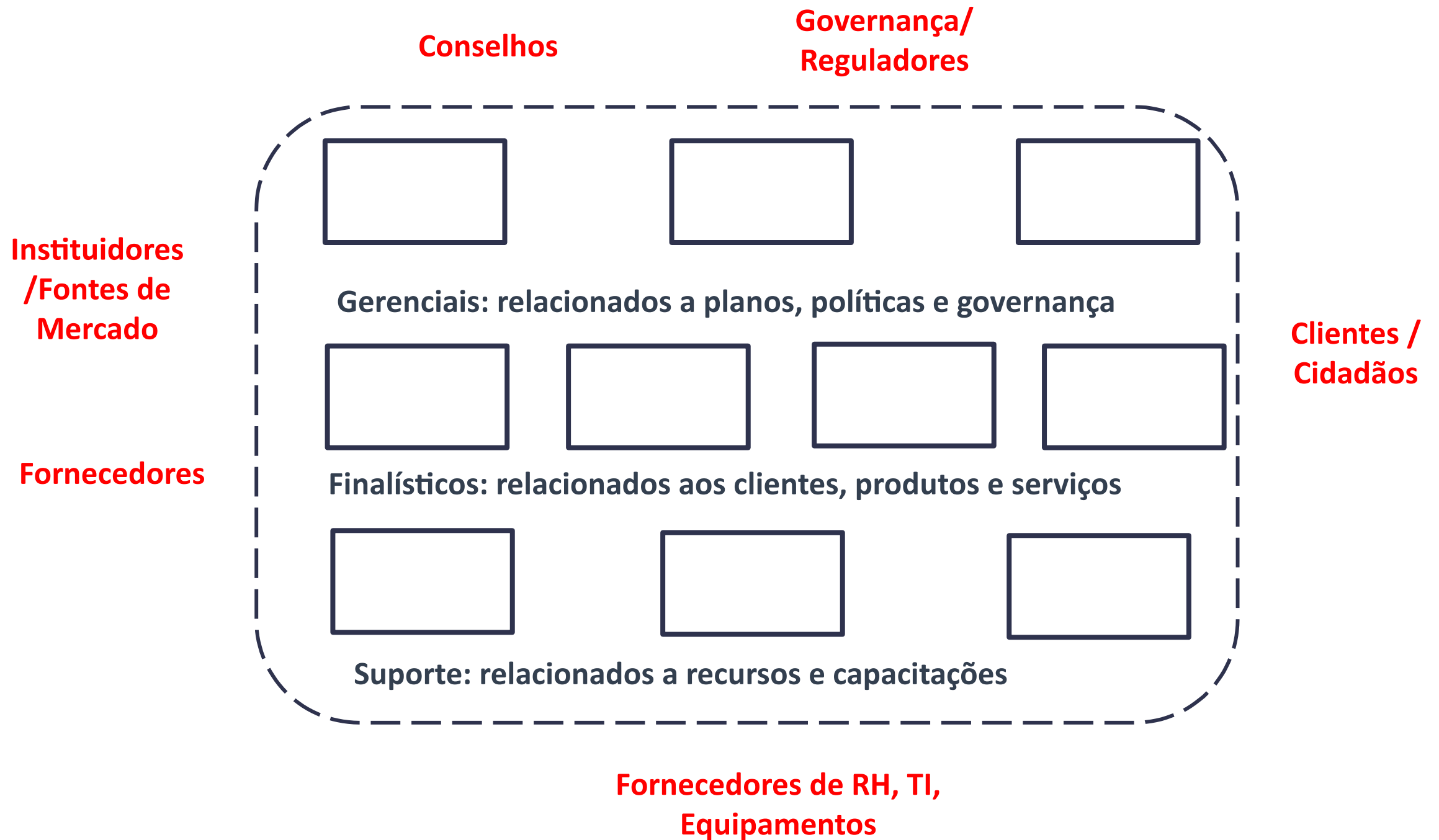
**Até o consumo ou o pós-consumo?**

# Ciclo de vida dos processos



# Visão dos processos e área funcional

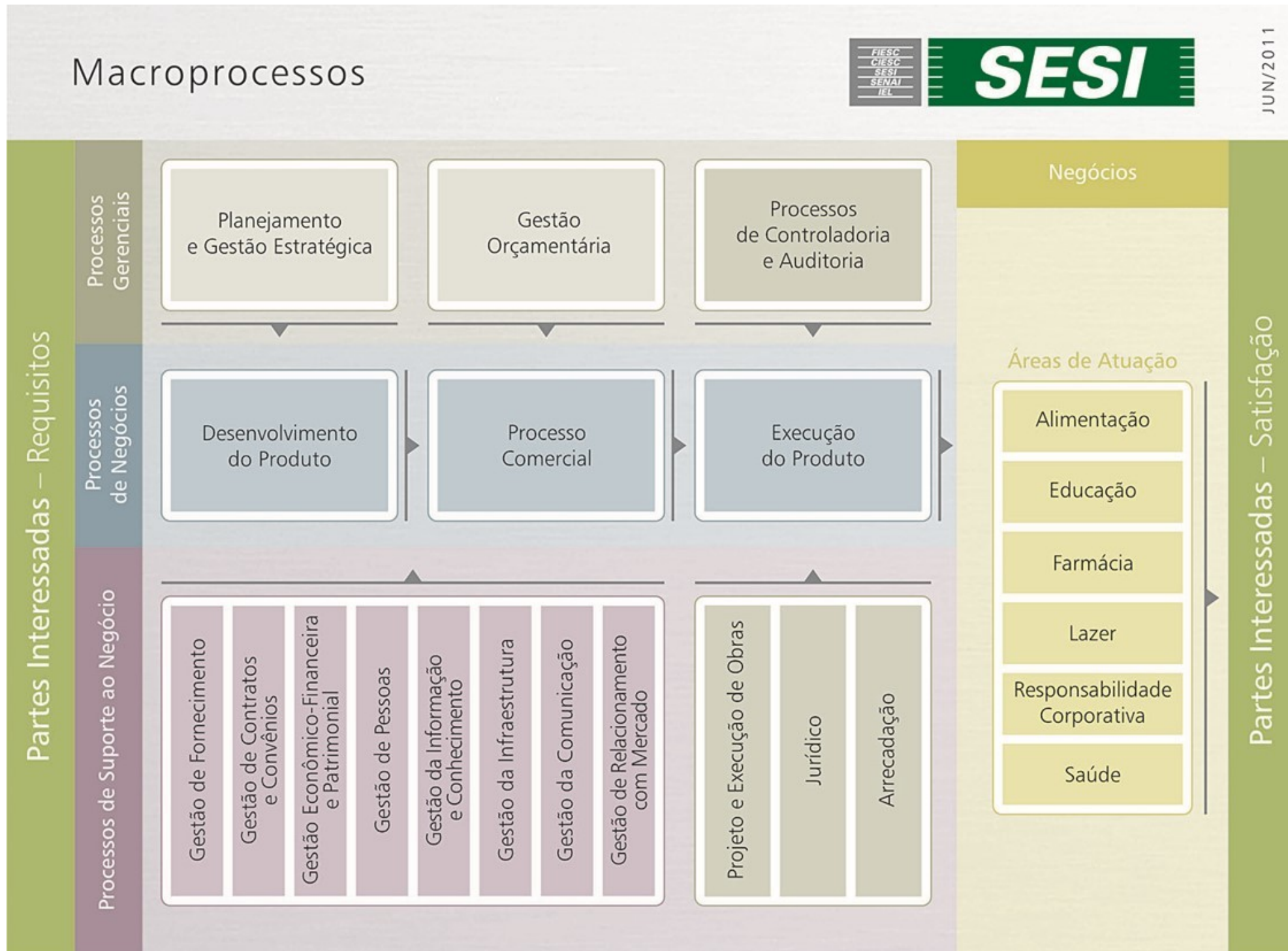




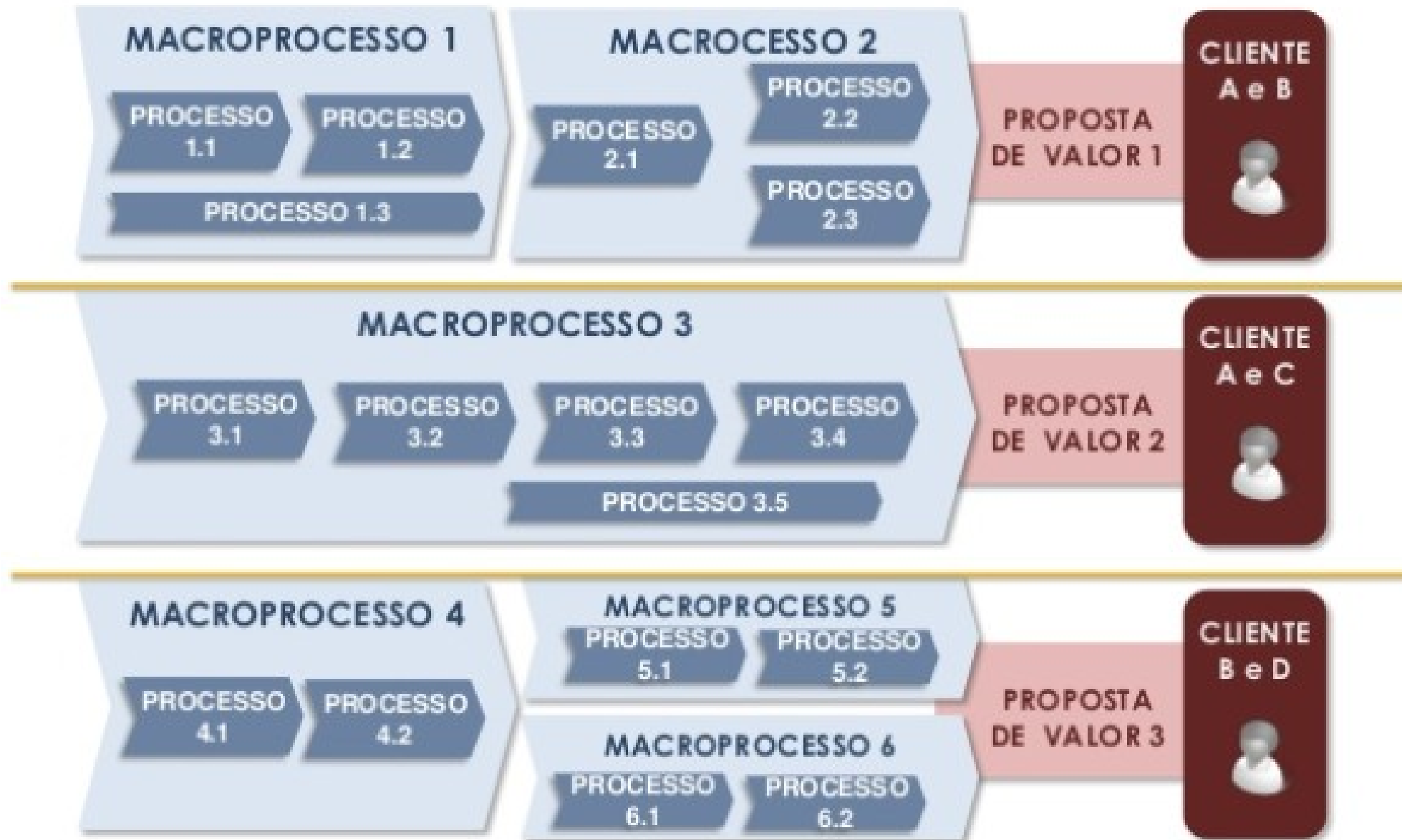








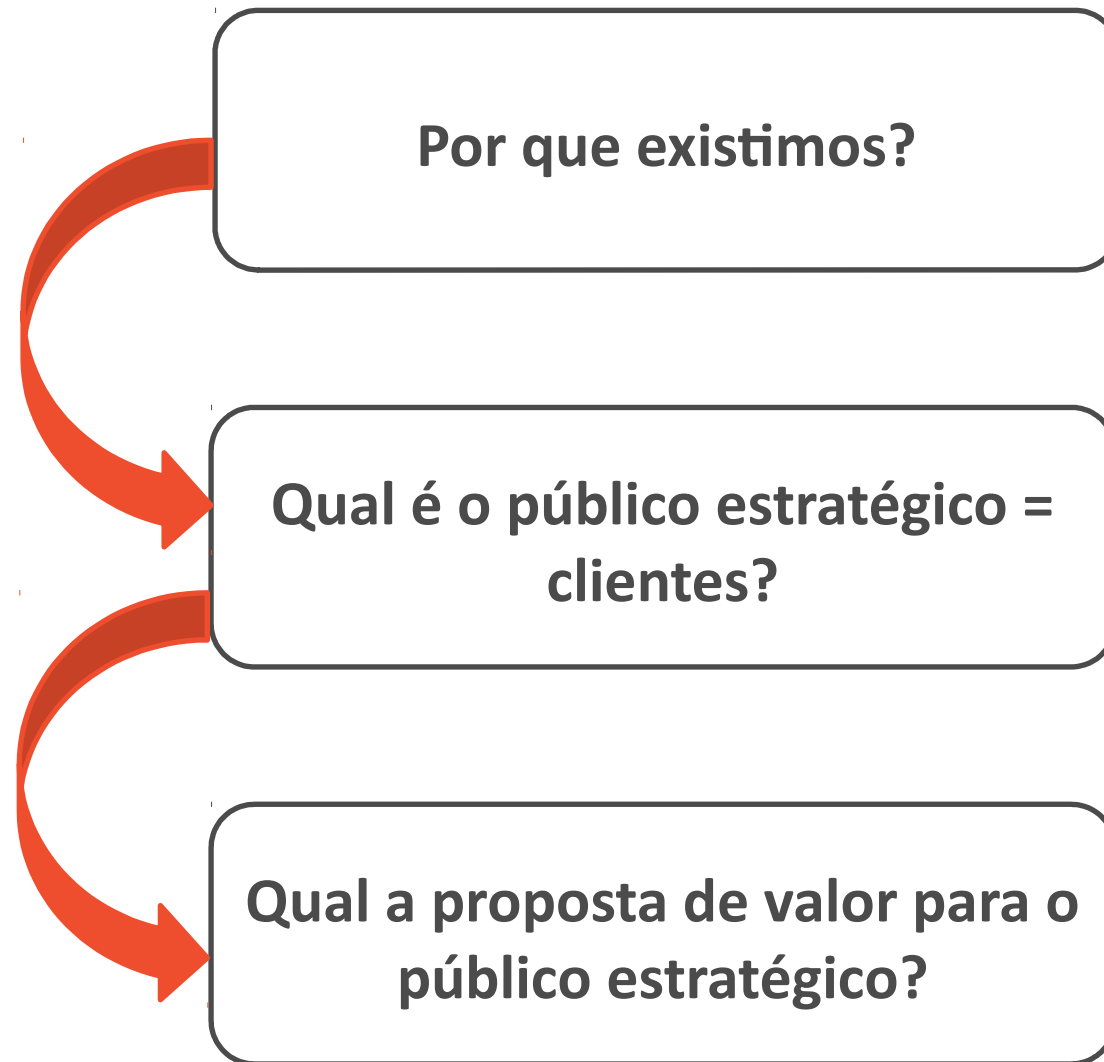
# Cadeia de valor de Harmon







## **Validação dos Públicos Estratégicos e da Proposta de Valor**



Lei de criação 11892/2008: determina a finalidade dos Institutos Federais  
(Sessão II)

Estatuto Art 2: O IFSC tem por finalidade **formar e qualificar** profissionais no âmbito da **educação tecnológica**, nos diferentes níveis e modalidades de ensino, para os diversos setores da economia, bem como realizar **pesquisa aplicada** e promover o **desenvolvimento tecnológico** de novos processos, produtos e serviços, em estreita **articulação com os setores produtivos e a sociedade**, especialmente de abrangência local e regional, oferecendo mecanismos para a **educação continuada**;

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

**As  
organizações  
públicas  
existem para  
atender os  
cidadãos**

**QUEM SÃO  
NOSSOS  
PÚBLICOS  
ESTRATÉGICOS?**

## Públicos estratégicos na perspectiva da geração de valor

**Alunos, ex-alunos e intercambistas**  
**Comunidade (Sociedade)**

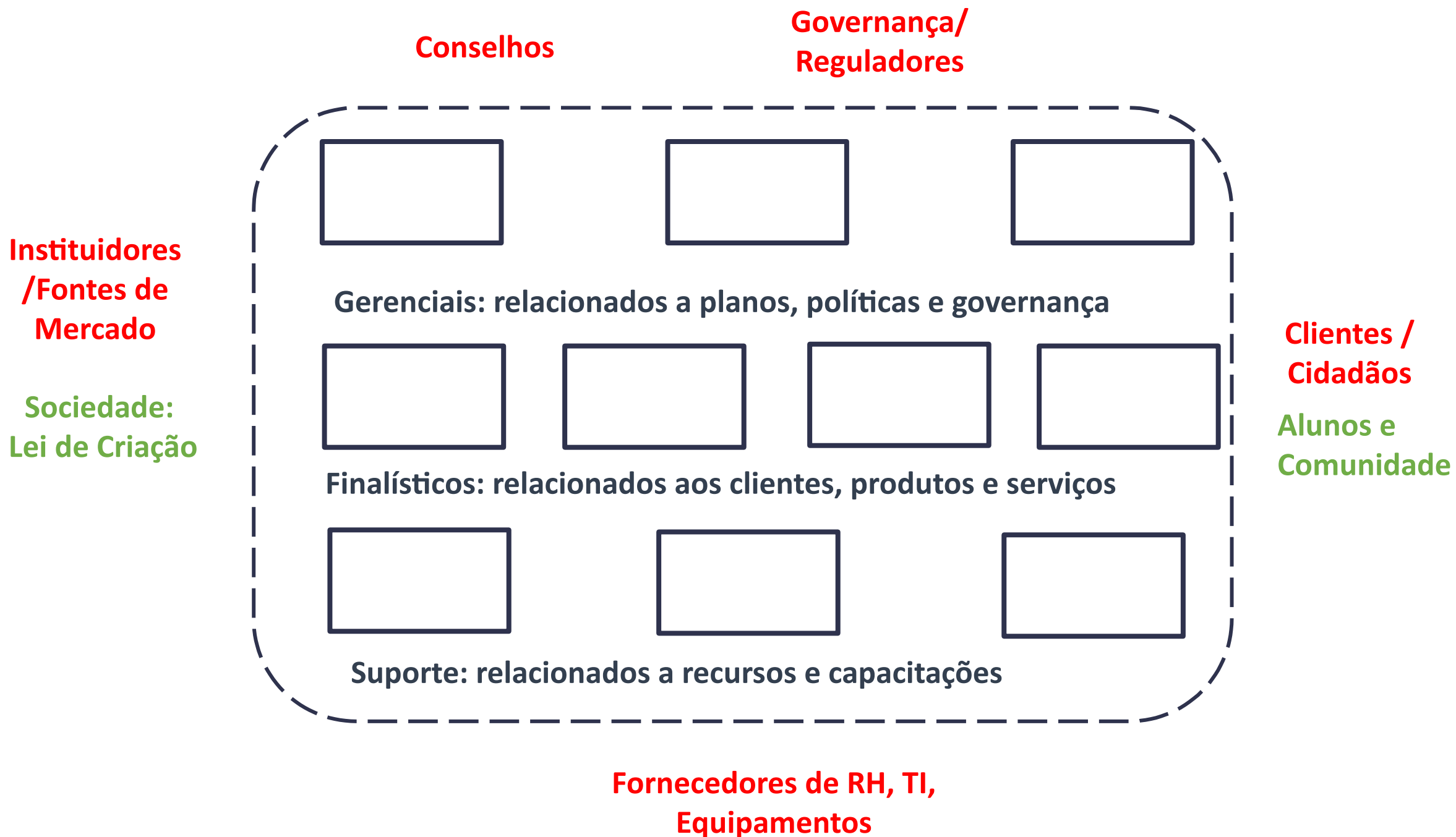
**Reguladores:** órgãos colegiados e poderes executivo incluindo órgãos de controle, legislativo e judiciário;

**Fornecedores e terceirizados**

**Colaboradores:** servidores, estagiários e bolsistas;

**Parceiros:** instituições/organizações externas, organismos de fomento, fundações de apoio, imprensa, profissionais externos





As organizações devem prover valor  
para os **clientes**

**QUAL É O VALOR PARA  
ALUNOS E  
COMUNIDADE/SOCIEDADE?**

## **Comunidade/Sociedade:**

**Proposta apresentada: Cidadãos formados capazes de difundir e aplicar conhecimento e inovação, para o desenvolvimento socioeconômico e cultural da sociedade.**

**Proposta aprovada: cidadãos capazes de difundir e aplicar conhecimento e inovação, para o desenvolvimento socioeconômico e cultural da sociedade.**

## Alunos

**Proposta apresentada aprovada: 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.**



## Definição dos Macroprocessos da Cadeia de Valor

**Quais são os macroprocessos para entregar a proposta de valor aos ALUNOS e à COMUNIDADE?**

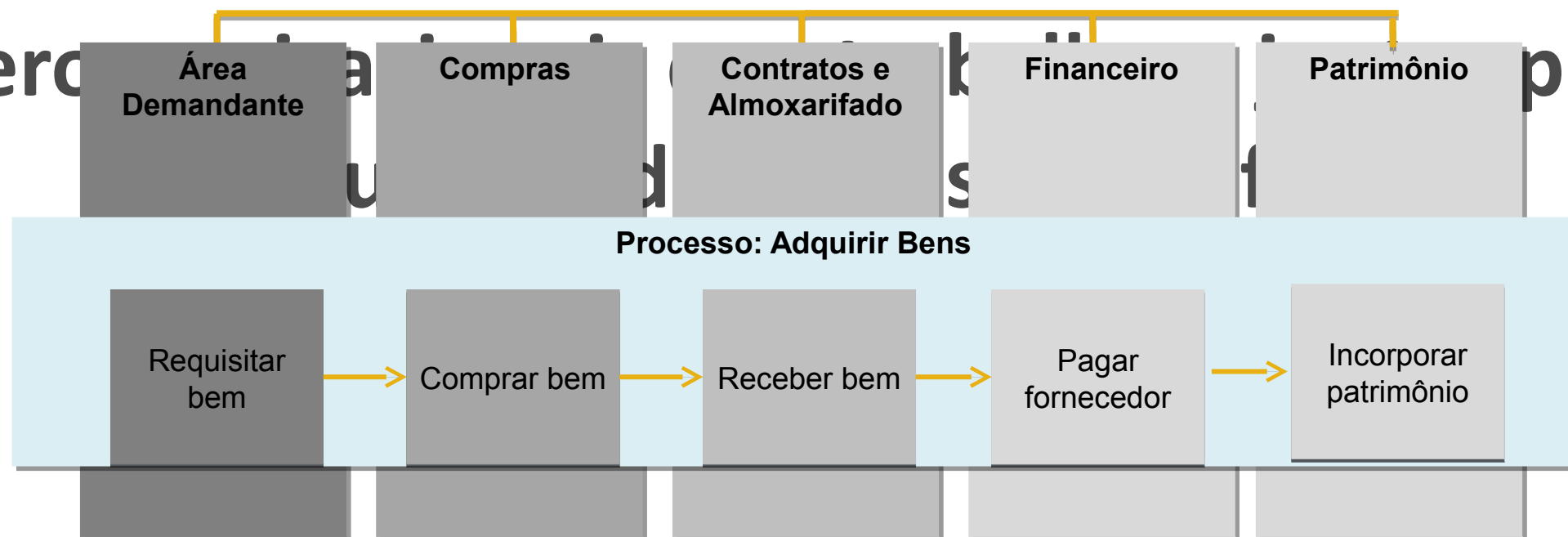
# O que é um processo?

Definição dos Macroprocessos da Cadeia de Valor



Conjunto de atividades interdependentes, que ocorrem como resposta a eventos e que possui um objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidos.

As atividades são geralmente interfuncionais ou interdepartamentais. Fonte: CBOK, 2013



## Como definir um macroprocesso?

**INÍCIO: RECEBIMENTO DE INSUMOS/DEMANDA DOS CLIENTES OU PARTES INTERESSADAS EXTERNAS AO PROCESSO OU DE OUTRO PROCESSO**

**TÉRMINO: FINALIZA QUANDO AS NECESSIDADES DESSES ATORES SÃO ALCANÇADAS**



**Processos gerenciais:** utilizados para medir, monitorar, controlar atividades e administrar o presente e o futuro do negócio. Não agregam valor diretamente aos clientes, mas são necessários para que a organização atinja as suas metas.

**Processos finalísticos:** são definidos como um trabalho para produzir ou entregar um resultado, produto ou serviço para os clientes.

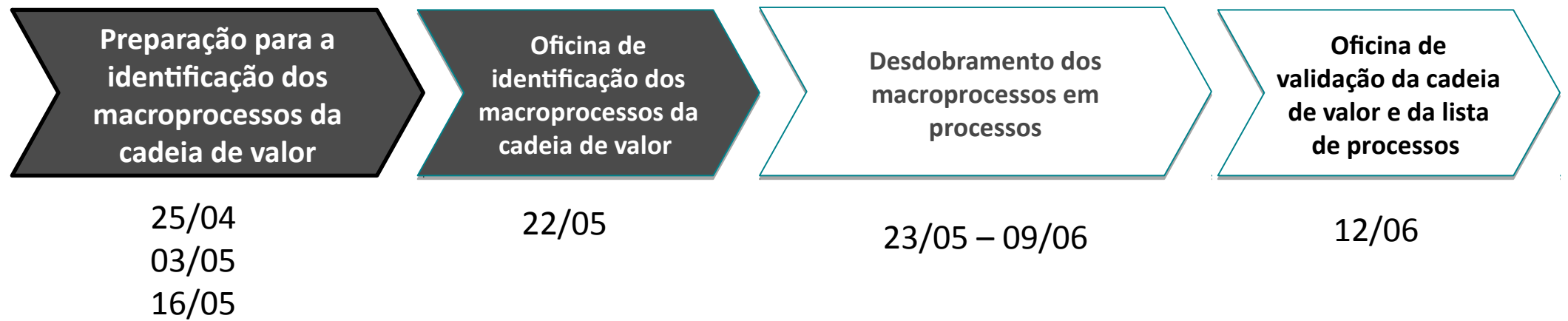
**Processos de suporte:** entregam valor diretamente aos outros processos, e não diretamente aos clientes.

PROCESSOS  
GERENCIAIS

PROCESSOS FINALÍSTICOS

PROCESSOS DE SUPORTE

# Etapas do trabalho





**FERNANDA NATH**  
**fernanda.nath@ginkko.com**  
**(48) 99974 0631**