

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA**

ANDRESSA FERNANDES PALMEIRA

**PROPOSTA DE MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE
PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS NA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

**VITÓRIA
2016**

ANDRESSA FERNANDES PALMEIRA

**PROPOSTA DE MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE
PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS NA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Gestão Pública do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Teresa Cristina Janes Carneiro

**VITÓRIA
2016**

ANDRESSA FERNANDES PALMEIRA

**PROPOSTA DE MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE
PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS NA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Gestão Pública do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

Aprovado em ___ de agosto de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. Teresa Cristina Janes Carneiro - Ufes
Orientador

Prof. Dr. Thalmó de Paiva Coelho Junior – Ifes

Prof. Dr. Gelson Silva Junquilha – Ufes

AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho à minha mãe, pelo exemplo de vida que é para mim e às minhas filhas Beatriz e Elis, meus maiores presentes.

Agradeço a Deus por ter colocado em minha vida pessoas tão especiais, que tornaram esse caminhar mais suave.

À minha mãe, meu infinito agradecimento, pois sem ela eu nunca teria chegado até aqui. Obrigada pelo suporte emocional, obrigada por tentar suprir minhas ausências junto às minhas filhas durante essa jornada, obrigada por sempre acreditar na minha capacidade e me achar a melhor de todas, mesmo eu não sendo. A sua confiança e incentivo me impulsionam a fazer o melhor de mim. Obrigada pelo amor incondicional.

Aos meus grandes amores Beatriz e Elis que, mesmo sem ter consciência disso, me estimulam a querer ser sempre mais do que sou. Obrigada por compreenderem minhas ausências, o cansaço e por vezes a falta de paciência. Obrigada por encherem minha vida de amor.

A Ricardo, que estando sempre a meu lado, me fez acreditar que posso mais que imagino. Obrigada pelas valiosas dicas enquanto excelente profissional que é. Obrigada pelo seu companheirismo, amor e paciência em ouvir cada lamúria minha.

Aos meus irmãos, Luciana e Junior, e a meus sobrinhos Isabele e Vitor o meu especial agradecimento por estarem sempre presentes na minha vida, me dando o suporte familiar que necessito. Obrigada pela confiança e pela torcida.

À professora Teresa e aos demais professores do mestrado, pelos ensinamentos, orientações e incentivo nessa caminhada. Proporcionaram-me mais que a busca de conhecimento técnico e científico, mas lições de vida.

Aos meus colegas de mestrado, por dividirem comigo as angústias, decepções e alegrias durante nossas pesquisas. Sempre nos ajudando mutuamente, turma sensacional.

Aos meus colegas de trabalho e ao professor Gelson pelo incentivo e pelas valiosas contribuições dadas ao meu estudo. Ninguém vence sozinho, obrigada a todos.

“A nossa energia vai para onde está a nossa atenção. Devemos focar a energia nos objetivos, na vida e nunca nos problemas e dificuldades que surgem no nosso caminho.”

(Johnny De Carli)

RESUMO

Esse estudo tem por objetivo proceder à modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis associados ao Programa de Assistência Estudantil da Universidade Federal do Espírito Santo (PROAES-UFES) e propor um manual de procedimentos referente a esse processo. A modelagem do processo foi realizada utilizando-se a metodologia BPM (*Business Process Modeling*) e a notação BPMN (*Business Process Model and Notation*) e como ferramenta de modelagem foi utilizado o *software* Bizagi. Foram identificados os processos, subprocessos e atividades operacionais que compõem o processo de pagamento para a realização da modelagem e construção do referido manual de procedimentos. Como resultados tem-se a modelagem do processo e a criação do manual, devidamente validados junto aos profissionais envolvidos e ao gestor responsável pelo Programa. Foi identificada a necessidade de modelagem dos demais processos da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania da Universidade Federal do Espírito Santo, a padronização desses processos e a sua implantação.

PALAVRAS-CHAVE: Assistência Estudantil, Modelagem de Processos de Negócios, Manual de Procedimentos, UFES.

ABSTRACT

This study aims to carry out the modeling of the payment process of student aid associated with the Student Assistance Program of the Federal University of Espírito Santo (PROAES-UFES) and propose a procedures manual regarding this process. The modeling procedure was carried out using BPM method (Business Process Modeling) and BPMN notation (Business Process Model and Notation) and as a modeling tool was used Bizagi software. Processes, sub-processes and operational activities that make up the payment process for the realization of modeling and construction of manual procedures that have been identified. As a result there is the modeling process and the creation of manual, fully validated with the professionals involved and the manager responsible for the program. The need for modeling of other processes of the Dean of Student Affairs and Citizenship of the Federal University of Espírito Santo, the standardization of these processes and their implementation has been identified.

KEYWORDS: Student Assistance, Business Process Modeling, Procedures Manual, UFES.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Hierarquia de Processos	27
Figura 2. Exemplo de diagrama de fluxo	31
Figura 3. Organograma da PROAECI.....	38
Figura 4. Diagrama de fluxo do processo de deferimento ou indeferimento do pedido de cadastramento do estudante no PROAES-UFES.....	45
Figura 5. Diagrama de fluxo do processo de autorização de pagamento dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES.....	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Estudantes matriculados e estudantes cadastrados de 2013 a 2015.....	
22	
Tabela 2. Valores mensais dos auxílios pagos de 2013 a 2015.....	22
Tabela 3. Estudantes matriculados e estudantes cotistas de 2013 a 2015.....	
24	
Tabela 4. Tabela de notação BPMN.....	45
Tabela 5. Recursos do PNAES disponibilizados à UFES em 2015.....	46
Tabela 6. Distribuição das vagas ofertadas pelo CLC aos estudantes cadastrados no PROAES-UFES.....	46

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

BPM: *Business Process Management*

BPMN: *Business Process Model and Notation*

UFES: Universidade Federal do Espírito Santo

REUNI: Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

PROAES-UFES: Programa de Assistência Estudantil da Universidade Federal do Espírito Santo

DAE: Departamento de Assistência Estudantil

PROAECI: Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania

PROAD: Pró-Reitoria de Administração

PNAES: Programa Nacional de Assistência Estudantil

IFES: Instituições Federais de Ensino Superior

REUNI: Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

PROGRAD: Pró-Reitoria de Graduação

SIE: Sistema de Informação para o Ensino

SIAFI: Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	4
RESUMO	6
ABSTRACT	7
LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE TABELAS	9
LISTA DE SIGLAS E ABREVIações	10
SUMÁRIO	11
1 INTRODUÇÃO	12
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA	12
1.2 PERGUNTA DA PESQUISA	14
1.3 OBJETIVOS GERAIS	14
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5 JUSTIFICATIVA	15
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO BRASIL E NA UFES	16
2.1 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO BRASIL	16
2.1.1 O Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES	18
2.2 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UFES	19
2.2.1 O Programa de Assistência Estudantil da UFES – PROAES-UFES	21
3 REFERENCIAL TEÓRICO	26
3.1 MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS	26
4 METODOLOGIA	38
4.1 LÓCUS DA PESQUISA	38
4.2 SUJEITOS DA PESQUISA	43
4.3 ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO DA PESQUISA	43
4.3.1 Processos, Subprocessos e Atividades do Processo de Pagamento	43
4.3.2 Modelagem dos Processos de Pagamento de Auxílios Estudantis	44
4.3.3 Criação do Manual de Procedimentos	44
4.3.4 Validação da modelagem dos processos e do Manual de Procedimentos	44
5 EXECUÇÃO DA PESQUISA	45
6 CONCLUSÕES	50

REFERÊNCIAS	54
APÊNDICE	59
APÊNDICE A - MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO PROCESSO DE PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS	59

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

A história da Assistência Estudantil no Brasil tem como marco histórico a promulgação do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) em dezembro de 2007. O Programa foi regulamentado pelo Decreto presidencial nº 7.234, de 19 de julho de 2010, pelo então Presidente da República Luís Inácio Lula da Silva. A criação do PNAES foi decisiva para o avanço da assistência estudantil no país. Com ele consolidaram-se os programas de algumas universidades e foram criados outros.

Na UFES, a assistência estudantil começou a tomar forma definida em fevereiro de 2009 por meio da Resolução Nº 03/2009 do Conselho Universitário, onde foi aprovado o plano de assistência estudantil desta universidade. Segundo o Secretário de Inclusão Social à época, Antônio Carlos de Moraes, a viabilização desse plano só foi possível graças ao PNAES, instituído pelo Ministério da Educação no final de 2007. O PNAES é voltado para a melhoria das condições de permanência do estudante na universidade, tendo como um de seus objetivos a diminuição da retenção e evasão discente.

Quando um estudante evade há prejuízo não só para a instituição, mas também para a comunidade em geral. Há todo um investimento com vistas à sua formação, como por exemplo, admissão de professores, investimento em recursos materiais e infraestrutura, que é desperdiçado, pois o dimensionamento desses recursos é feito com base no período de conclusão do curso.

No primeiro semestre de 2013, da totalidade de estudantes matriculados na UFES, 16,8% eram cadastrados na Assistência Estudantil. No segundo semestre de 2015, essa proporção já era de aproximadamente 25%, totalizando 4.584 estudantes dos 18.534 estudantes de graduação matriculados na Universidade. Observa-se um crescimento considerável num curto espaço de tempo - um aumento de quase 44% dos estudantes cadastrados num período de dois anos.

No início do ano de 2014 foi criado o Departamento de Assistência Estudantil (DAE) por meio de uma Resolução do Conselho Universitário da UFES. E já neste período havia um estudo sobre a criação de uma Pró-Reitoria para tratar de assuntos estudantis,

o que se consolidou ao final do mesmo ano de 2014 com a criação da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania (PROAECI).

Ainda no ano de 2014 foi regulamentado o Programa de Assistência Estudantil da UFES (PROAES-UFES), tendo por finalidade conceder aos estudantes cadastrados no programa auxílios que o ajudem a permanecer na universidade. Esses auxílios vão desde pagamentos em dinheiro depositados mensalmente na conta do estudante a apoio psicológico ou do serviço social.

Para ter direito aos auxílios pecuniários o estudante tem que cumprir os pré-requisitos exigidos em edital e estar regularmente matriculado em curso de modalidade presencial. Os documentos exigidos no edital são entregues no DAE e são analisados por uma equipe responsável. Caso o pedido do estudante seja julgado procedente o seu cadastro é efetivado com o deferimento do seu pedido no portal da assistência (<http://ae.ufes.br>) e ele passa a ter direito a receber os auxílios estudantis disponibilizados pelo programa.

Após o deferimento do estudante no PROAES-UFES, feito pela equipe de análise, o processo de pagamento passa a ser operacionalizado pelo Setor de Pagamento do DAE, que fará o cadastro do estudante no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) para que posteriormente ele possa receber os seus auxílios diretamente em sua conta.

A partir do Portal da Assistência (<http://ae.ufes.br>) são gerados relatórios onde constam os nomes e informações pertinentes dos estudantes que devem receber os auxílios, para que possam ser processadas as listas de pagamento. O processo de pagamento executado no DAE contempla os estudantes cadastrados de todos os *campi* da UFES, sendo eles Alegre, São Mateus, Goiabeiras e Maruípe.

O Setor de Pagamento não faz o depósito do pagamento diretamente na conta do estudante, os produtos do processo de pagamento são relatórios das listas de pagamento onde constam os nomes dos estudantes autorizados a receber. Essas listas são enviadas à Pró-Reitoria de Administração (PROAD) para que ela dê seguimento ao processo.

O processo de Pagamento é realizado mensalmente, sempre da mesma forma e com regras bem definidas. A modelagem dos processos facilita a identificação de falhas e atividades desnecessárias, oportunizando que sejam feitas melhorias no processo,

resultando também numa melhor compreensão do gestor e dos executores dos procedimentos acerca da execução e controle dos mesmos.

O tema central dessa dissertação é a modelagem de processos de negócios, com foco no processo de pagamento dos auxílios estudantis do PROAES-UFES. Foi feita uma pesquisa aplicada, com os objetivos de realizar a modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES e propor um manual de procedimentos referente a esse processo. O responsável pelo processo de pagamento desses auxílios é o Departamento de Assistência Estudantil (DAE) - que é um dos três departamentos da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania (PROAECI) - por meio do seu Setor de Pagamento.

1.2 PERGUNTA DA PESQUISA

Diante do contexto apresentado, surge a seguinte questão: Como pode ser pensada a melhoria do processo de trabalho da PROAECI, inerente ao pagamento dos auxílios estudantis?

1.3 OBJETIVOS GERAIS

Sendo assim, os objetivos da presente pesquisa são a modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES e a proposição de um manual de procedimentos referente a esse processo

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar os processos, subprocessos e atividades operacionais que compõem o processo de pagamento de auxílios estudantis;
- b) Modelar os processos de pagamento dos auxílios estudantis;
- c) Propor um manual de procedimentos dos processos de pagamento dos auxílios estudantis;
- d) Validar e aprovar o manual proposto.

1.5 JUSTIFICATIVA

Os motivos que me levaram a desenvolver essa pesquisa foram a demanda trazida pela diretoria do DAE, que me apresentou a necessidade de criação de um manual de procedimentos do processo de pagamento e os objetivos do Mestrado Profissional, que dentre outros, segundo a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), tem o propósito de vincular o trabalho final do curso a problemas reais da área de atuação do profissional-estudante. Sendo assim, a presente pesquisa tem uma relevância prática, contribuindo à medida que leva melhorias ao local de trabalho onde ela se desenvolve.

Antes da pesquisa não havia nenhum documento sistematizado sobre a execução do processo de pagamento o que dificultaria muito um possível treinamento de novos servidores no desenvolvimento do processo. Desta forma, um documento que deixe bem definidos os procedimentos a serem executados, que seja de fácil acesso e que esteja didaticamente redigido torna-se um instrumento facilitador para um futuro treinamento e capacitação de servidores recém-empossados na função. Facilitando também a compreensão do gestor na execução e controle dos procedimentos inerentes ao setor.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO BRASIL E NA UFES

2.1 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO BRASIL

Ao longo dos últimos anos houve uma democratização do acesso ao ensino superior, especialmente do ensino superior público. Porém, a ampliação do acesso por si só não garantiu um ensino de qualidade. Os programas de assistência estudantil que utilizam verba do PNAES surgem para garantir aos estudantes de baixa renda matriculados em curso de graduação presencial das Instituições Federais de Ensino Superior condições de concluir seu curso com qualidade. São ações voltadas para a permanência principalmente do estudante de baixa renda, que sofre com as desigualdades sociais e têm dificuldade em se manter na universidade.

O primeiro movimento brasileiro de apoio a estudantes das universidades foi observado em 1928 no governo de Washington Luís, governo este que criou a Casa do Estudante Brasileiro, localizada em Paris. O intuito era proporcionar condições aos estudantes brasileiros que encontravam problemas em se manter de forma digna naquela cidade.

No Brasil, no ano seguinte, também foi criada uma Casa do Estudante com o propósito de reconhecer e atender às demandas estudantis da época. Essa casa ficava localizada no Rio de Janeiro para atender estudantes em situação de vulnerabilidade. Mas a assistência estudantil só se tornou obrigatória no Brasil a partir da Constituição de 1946, que em seu artigo 172 dizia:

CF de 1946, art. 172 - Cada sistema de ensino terá obrigatoriamente serviços de assistência educacional que assegurem aos estudantes necessitados condições de eficiência escolar. (BRASIL, 1946).

O Governo Federal criou em 1970 o Departamento de Assistência Estudantil - DAE, vinculado ao MEC, que tinha por objetivo a manutenção de uma política de assistência ao estudante universitário em nível nacional (FONAPRACE, 2000).

A história da Assistência Estudantil no Brasil tem como marco a promulgação do PNAES em dezembro de 2007, regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 7.234, de 19 de julho de 2010, pelo então Presidente da República Luís Inácio Lula da Silva. A

criação do PNAES foi decisiva para o avanço da assistência estudantil no país. Com a criação desse Programa consolidaram-se os programas de algumas universidades e foram criados outros.

Souza (2012) defende que a permanência do estudante na universidade está diretamente ligada à sua situação socioeconômica e às suas condições de arcar com as despesas que o curso exige.

A pesquisa demonstrou que a permanência na IES pública não se restringe à matrícula, mas às condições econômicas para arcar com as despesas mínimas exigidas para cursar o ensino superior, não basta garantir o acesso, é necessário propiciar também a permanência. (SOUZA, 2012, p. 114)

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 205 apresenta a educação brasileira da seguinte forma:

Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Art. 206. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

- I - Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
- II - Liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber;
- III - pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas, e coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;
- IV - Gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;
- V - Valorização dos profissionais da educação escolar, garantidos, na forma da lei, planos de carreira, com ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos, aos das redes públicas; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006)
- VI - Gestão democrática do ensino público, na forma da lei;
- VII - garantia de padrão de qualidade.
- VIII - piso salarial profissional nacional para os profissionais da educação escolar pública, nos termos de lei federal. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006).

Apesar da educação na Carta Magna ser apresentada como um direito fundamental de todos, a história mostra que poucos conseguem exercer esse direito em sua plenitude. Sendo assim, as ações criadas para apoiar o estudante em sua permanência na Universidade têm importância inegável. Considerando isso Alves (2002, p.10) diz,

Na política de educação, a assistência tem o papel de mobilizar recursos de forma a garantir a permanência e o percurso dos estudantes socialmente diferenciados no processo de formação profissional. Uma vez que sua capacidade intelectual e de formação básica já foram avaliadas e aprovadas no processo seletivo de acesso à universidade, deixar de apoiar esses estudantes de baixa renda seria uma perda irreparável. Assim sendo, a condição socioeconômica deixaria de ser uma variável negativa ou mesmo

impeditiva do percurso universitário e, independentes dela, todos os estudantes poderiam ter igual acesso ao saber e à produção do conhecimento nesta Instituição de Ensino Superior. Compreender a assistência estudantil como parte da Política Educacional significa assegurar um componente mobilizador da educação, cujo acesso pode e deve se estender igualmente a todos os segmentos sociais.

2.1.1 O Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES

A política de Assistência Estudantil instituída pelo Programa Nacional de Assistência Estudantil representa um conjunto de princípios e diretrizes que norteiam a implantação de ações para garantir o acesso, a permanência e a conclusão de curso dos estudantes de graduação das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), na perspectiva de inclusão social, buscando agir preventivamente, nas situações de repetência e evasão, decorrentes da insuficiência de condições financeiras.

Segundo a Constituição Federal de 1988, em seu Artigo 205, a educação é apresentada como dever do Estado e da família,

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando o desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Destaque para o artigo 206 que diz,

O ensino deverá ser ministrado com base nos seguintes princípios:
 I - Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
 II - Liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber;
 III - pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas e coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;
 IV - Gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais.
 V - Valorização dos profissionais do ensino, garantindo, na forma da lei, planos de carreira para o magistério público, com piso salarial profissional e ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos, assegurado regime jurídico único para todas as instituições mantidas pela União.
 VI - Gestão democrática do ensino público, na forma da lei.
 VII - garantia de padrão de qualidade.

Considerando que nos últimos anos houve um aumento expressivo de vagas no ensino superior especialmente com a criação de novas IFES e que o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) desde 2003 promoveu a expansão do acesso e permanência no ensino superior e aumentou também, desta forma, a população de estudantes de baixa renda nas universidades, criou-se a

necessidade de dispor condições de permanência a estes estudantes ingressantes. O Estado objetivando cumprir esse papel, no dia 19 de julho de 2010, homologou o PNAES. Esse Decreto de nº 7.234 traz como objetivos em seu art. 2º

Art. 2º São objetivos do PNAES:

I – Democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal;

II - Minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior;

III - Reduzir as taxas de retenção e evasão; e

IV - Contribuir para a promoção da inclusão social pela educação.

O PNAES é fruto de uma luta de muitos anos pela assistência estudantil. Vem a ser uma resposta à demanda dos estudantes. Foi ampliado o acesso as instituições públicas de ensino superior, mas era necessária uma política de permanência dos ingressantes nessas universidades. A busca pela redução das desigualdades socioeconômicas faz parte desse processo de democratização, tanto da universidade quanto da própria sociedade. Tal processo não se efetiva somente por meio do aumento de vagas e do acesso à educação gratuita, torna-se necessário a criação de mecanismos que viabilizem a permanência e a conclusão de curso, reduzindo os efeitos das desigualdades econômicas e sociais (FONAPRACE, 2000).

2.2 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UFES

As políticas nacionais de acesso ao ensino superior têm permitido o ingresso de estudantes de baixo poder aquisitivo nas universidades públicas. Quando chegam às universidades, estes estudantes encontram empecilhos à sua permanência. Grande parte deles precisa trabalhar para se manter nos cursos. A assistência que recebem não supre todas as suas necessidades de permanência, mas serve como ajuda no seu sustento.

Segundo defende Vasconcelos (2010, p. 609) a assistência estudantil é um mecanismo de direito social,

A assistência estudantil, enquanto mecanismo de direito social, tem como finalidade prover os recursos necessários para transposição dos obstáculos e superação dos impedimentos ao bom desempenho acadêmico, permitindo que o estudante se desenvolva perfeitamente bem durante a graduação e obtenha um bom desempenho curricular, minimizando, dessa forma, o percentual de abandono e de trancamento de matrícula.

Segundo informações coletadas no INFORMA - Informativo da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES, 2008), foi implantado em 2008 na UFES um pacote de assistência ao estudante. O mesmo previa um conjunto de serviços tais como: bolsas de estágio, subsídio para alimentação, atendimento odontológico, social, médico e psicológico. Tais ações visavam à permanência do estudante na Universidade, procurando atingir principalmente os estudantes de baixa renda.

Àquela época eram contemplados pelos diversos programas de assistência da UFES cerca de 2.500 estudantes e a universidade conseguiu viabilizar junto ao Ministério da Educação recursos de 1,4 milhão de reais. Estavam envolvidos neste projeto vários setores da universidade como a Administração Central, a Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD, e Pró-Reitoria de Extensão - PROEX e as Secretarias de Assuntos Comunitários - SAC e Inclusão Social - SIS.

Os primeiros investimentos foram realizados no Restaurante Universitário - RU, com a reforma da estrutura física, possibilitando a ampliação do número de usuários atendidos, triplicando os números anteriores à reforma. Conforme nos diz Rubens Rasseli, Reitor da UFES em 2008 ao Informativo da Universidade Federal do Espírito Santo - INFORMA:

O nosso objetivo é consolidar um projeto de assistência estudantil na UFES, com a capacitação de novos investimentos, e fazer com que nenhum estudante deixe de estudar devido a dificuldades financeiras.

Em fevereiro de 2009 foi aprovada a Resolução nº. 03/2009-CUn pelo Conselho Universitário da Universidade Federal do Espírito Santo que garantiu o Plano de Assistência Estudantil da UFES. Segundo o Secretário de Inclusão Social à época, Antônio Carlos de Moraes, só foi possível essa viabilização graças ao PNAES, instituído pelo Ministério da Educação no final de 2007. Essa Resolução traz em seu anexo três grandes objetivos estratégicos para a assistência estudantil (Anexo da Resolução nº 03/2009 – CUn):

Objetivo 1. Elaborar e implementar uma Política de Assistência Estudantil que possibilite a igualdade de oportunidade em relação ao exercício das atividades acadêmicas.

Objetivo 2. Institucionalizar e implementar ações para todos os estudantes de graduação, envolvendo-os no ensino, na pesquisa e na extensão, possibilitando o aprimoramento de sua formação.

Objetivo 3. Institucionalizar e implementar ações que promovam a permanência dos estudantes na universidade, prioritariamente os de baixa renda familiar, contribuindo para a redução dos índices de retenção e evasão.

Em 30 de fevereiro de 2014, por meio da Resolução no. 06/2014 do Conselho Universitário, foi criado o Departamento de Assistência Estudantil. O então Reitor da UFES, Prof. Reinaldo Centoducate, afirmou à época que “a iniciativa fortalece e consolida a Assistência Estudantil”. E já neste período foi mencionado o estudo para criação de uma Pró-Reitoria para tratar dos assuntos referentes à área. O que efetivamente aconteceu em abril deste mesmo ano, com a aprovação, por esse mesmo Conselho, da Resolução nº 09/2014, criando assim a PROAECI.

2.2.1 O Programa de Assistência Estudantil da UFES – PROAES-UFES

O PROAES-UFES foi implementado pela PROAECI, sendo regulamentado pela portaria nº 2.101/2014, tomando por base a Resolução nº 03/2009-CUn e em consonância com o Decreto nº 7.234 de 19 de julho de 2010, a qual dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil.

O PROAES-UFES contempla somente estudantes de graduação da modalidade presencial e tem como objetivos principais contribuir para o acesso a direitos essenciais como alimentação, moradia e transporte. Promovendo também ações de caráter psicossocial e condições de acesso e permanência na perspectiva da inclusão social e democratização do ensino.

A operacionalização do programa nos *campi* de Goiabeiras e Maruípe, situados no município de Vitória, é executado pelo DAE. No campus de Alegre a operacionalização é feita pela Seção de Atenção à Saúde e Assistência Social - SASAS e no campus de São Mateus pela Coordenação de Atenção à Saúde e Assistência Social - CASAS.

A finalidade do PROAES-UFES é conceder aos estudantes que se cadastrarem, conforme editais publicados pela PROAECI, auxílios financeiros e não financeiros, conforme as demandas que se apresentam à referida Pró-Reitoria. Por meio do cadastramento no programa o estudante poderá receber alguns benefícios tais como auxílio alimentação, na forma de desconto no RU, auxílio-moradia, auxílio material e auxílio transporte escolar. Estes três últimos auxílios são creditados em dinheiro diretamente na conta corrente fornecida pelo estudante.

Conforme dados retirados do site da PROAECI (<http://proaeci.ufes.br/>), a descrição dos benefícios são as seguintes:

- Auxílio moradia - para atender aos estudantes, cujos pais residam fora da Grande Vitória e auxiliá-los nas despesas com moradia.
- Auxílio transporte - para compra do passe escolar, para colaborar no deslocamento da residência do estudante à Universidade.
- Auxílio alimentação - descontos de 50% ou 100% no valor da refeição nos Restaurantes Universitários.
- Auxílio aquisição de material de consumo - para aquisição de material de uso didático exigido no curso de graduação.

A PROAECI possui também alguns projetos desenvolvidos com diferentes setores da Universidade, sendo eles:

- Inclusão da pessoa com deficiência - garante ao estudante com deficiência as condições específicas que permitam o acompanhamento das atividades de ensino, pesquisa e extensão.
- Acesso ao estudo de língua estrangeira (Parceria com o Centro de Línguas para Comunidade) - oferece ao estudante cadastrado no Programa de Assistência Estudantil bolsas de estudo de língua estrangeira no Centro de Línguas para a Comunidade (CLC) para os cursos de Inglês, Francês ou Espanhol.
- Empréstimo estendido de livros (parceria com o sistema integrado de bibliotecas) - garante ao estudante cadastrado no Programa de Assistência Estudantil o empréstimo de até três livros nas bibliotecas da UFES por um período estendido de até dois meses.
- Projeto Sorriso (parceria com o Departamento de Atenção à Saúde – DAS/PROGEP) - contribui para melhoria da qualidade da saúde bucal dos estudantes por meio de ações educativas e atendimento odontológico no que se refere a profilaxia.
- Incentivo à atividade física. Uma parceria com o Núcleo de Pesquisa e Extensão na Área do Movimento Corporal (NUPEM), que garante ao estudante vagas gratuitas

na academia para a prática de exercícios físicos, disponibilizadas via sorteio no *Facebook*.

A Pró-Reitoria também disponibiliza alguns projetos destinados aos estudantes em geral, mesmo aos que não possuem cadastro no PROAES-UFES. São eles:

- Projeto acolhida aos estudantes ingressantes - acolhe o estudante na Universidade no início de cada semestre letivo. São realizados eventos informativos, onde são apresentados os projetos e ações desenvolvidas pela PROAECI aos estudantes de graduação da modalidade presencial.
- Projeto hora da escuta - atendimentos psicológicos e sociais todas as terças-feiras aos estudantes da UFES.
- Projeto culturais em parceria com a Superintendência de Cultura e Comunicação-SUPECC - destinado aos estudantes que quiserem participar das sessões no Cine Metrópolis. Basta apresentar a carteirinha do estudante e terá isenção do valor de entrada.
- Projeto incentivo financeiro à participação em eventos - destinado aos estudantes que necessitam de apoio para participar de atividades/eventos de caráter técnico-científico, didático-pedagógico (acadêmico), esportivo e cultural.

A evolução do número de estudantes assistidos pela Assistência Estudantil da UFES pode ser observada quando comparamos a evolução do número de estudantes assistidos ao longo dos últimos anos. Em 2008 eram 504 estudantes cadastrados no PROAES-UFES, em 2012 eram 2.933 e em 2015 eram 4.063 estudantes, segundo dados fornecidos pelo portal do DAE (<http://ae.ufes.br>), de 2008 a 2015 houve um aumento de mais de 800%.

Entre os anos 2013 e 2015 os estudantes que se cadastraram no PROAES-UFES passaram de quase 17% para em torno de 25% do total de estudantes matriculados na Universidade. A tabela 1 abaixo nos mostra essa evolução desse período:

Tabela 1: Estudantes matriculados e estudantes cadastrados de 2013 a 2015

Semestre	Estudantes matriculados	Estudantes cadastrados no PROAES-UFES	% em relação aos estudantes matriculados
2013/1	18.952	3.188	16,83
2013/2	19.113	2.518	13,18
2014/1	18.725	3.930	20,99
2014/2	20.402	4.136	20,28
2015/1	19.914	3.736	18,76
2015/2	18.534	4.584	24,74

Fonte: DAE/UFES (2015)

O expressivo aumento no número de estudantes atendidos pelo Departamento de Assistência Estudantil ilustra o quanto se faz necessário um acompanhamento mais eficiente desses estudantes, para que o objetivo da assistência seja observado a contento. Nas tabelas 2 e 3 estão representados alguns dados quantitativos fornecidos pelo DAE. Na tabela 2 observamos os valores dos auxílios Moradia, Material e Transporte pagos entre os anos de 2013 a 2015.

Tabela 2: Valores mensais dos auxílios pagos de 2013 a 2015

Auxilio	2013-2014	2015
Moradia	200,00	200,00
Transporte	59,00	60,00
Material Didático	50,00	50,00

Fonte: DAE/UFES (2015)

A tabela 5 nos mostra a porcentagem crescente de estudantes cotistas que entraram na UFES entre o primeiro semestre letivo de 2013 até o segundo semestre letivo de 2015. Os estudantes cotistas são amparados pela Lei nº 12.711/2012 que garante a reserva de 50% das vagas existentes nas instituições federais de ensino superior e institutos federais de educação aos estudantes que concluíram integralmente o seu ensino médio em escola pública. Os demais 50% das vagas permanecem para ampla concorrência.

No início de 2013 os cotistas eram em torno de 25%, sendo que em 2015 esse número sobe para quase 40%. Esse aumento significativo impacta diretamente nos trabalhos do DAE, pois os estudantes atendidos nesse departamento são quase que na sua totalidade estudantes que entraram na UFES por meio da política de cotas.

Tabela 3: Estudantes matriculados e estudantes cotistas de 2013 a 2015

Semestre	Matrículas	Cotistas	% Cotistas em relação às Matrículas
2013/1	18.952	4.674	24,7%
2013/2	19.113	5.303	27,8%
2014/1	18.725	5.771	30,8%
2014/2	20.402	7.159	35,1%
2015/1	19.914	7.343	36,9%
2015/2	18.534	6.952	39,6%

Fonte: DAE/UFES (2015)

Após o ingresso do estudante na UFES, este poderá cadastrar-se no PROAES-UFES e ser contemplado com os auxílios da Assistência Estudantil. Sendo necessário para isso que cumpra alguns requisitos, tais como, ter renda familiar bruta mensal de até 1,5 salários mínimos per capita, estar matriculado no mínimo em 240h por semestre letivo e cumprir outros requisitos especificados em edital divulgado pela PROAECI. São oferecidos alguns benefícios do tipo auxílio-moradia, auxílio-transporte, auxílio-alimentação e atendimento psicossocial.

Os processos que dizem respeito ao cadastramento no PROAES-UFES são realizadas diversas atividades do tipo - publicação do edital, entrega de documentação com pedido de cadastramento, análise da documentação e cadastramento, caso o pedido seja deferido - onde a finalidade é o cadastramento do estudante no programa.

O processo de pagamento tem seu início com a publicação do edital do PROAES-UFES, pois para que o estudante receba é necessário, antes de tudo, que ele tenha o seu pedido de cadastramento deferido. Esse processo é de realização mensal, executado sempre da mesma forma e com regras bem definidas.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS

Os Processos são uma sequência de atividades repetitivas em que os produtos entregues são sempre feitos da mesma forma, igualmente produzidos. É um conjunto de atividades inter-relacionadas que transformam entradas em produtos ou em entregáveis e tem caráter de repetitividade. No processo, a transformação das entradas em produtos é feita de forma repetitiva, de reprodução invariável e de fácil controle. É possível a existência de processos complexos, porém, essa complexidade pode vir acompanhada de grande repetitividade.

Há certamente diversas perspectivas sobre processos. Contudo, todas concordam em um ponto: o propósito de qualquer processo é transformar uma entrada qualquer (energia, informação, materiais ou clientes) em uma ou mais saídas, com maior valor econômico ou social. Processos só existem se geram algum benefício para algum interessado (BALDAM; VALLE; ROSENFELD, 2014). Um processo de negócio é um conjunto completo, coordenado e dinâmico de atividades ou tarefas relacionadas logicamente que devem ser executados para entregar valor aos clientes ou para cumprir outros objetivos estratégicos (TRKMAN, 2011).

O reconhecimento dos processos permite que seja feita uma melhor gestão dos mesmos e permite também um melhor entendimento acerca do funcionamento de uma organização. Nesse sentido, uma boa gestão de processos serve, antes de tudo, para dar maior transparência à organização (BALDAM; VALLE; ROZENFELD, 2014). Através da gestão de processos de negócios as organizações conseguem descrever suas operações e o impacto causado na organização ao executá-las (LOOY; BACKER; POELS; SNOECK, 2013).

Processo é definido por Davenport (1993) como uma ordenação específica de atividades de trabalho no tempo e no espaço, portanto, devem ter começo, fim, insumos e resultados claramente identificados. De forma análoga Araújo (2011) associa este termo à introdução de insumos em um ambiente constituído por normas e procedimentos para transformação em resultados que serão enviados como outputs ou saídas. Um processo é

dividido em um ou mais conjuntos, e corresponde a um ou mais participantes (NOUZRI; EL FAZZIKI, 2015).

Assim, há uma sequência de atividades onde existe uma entrada (*input*), podendo esta ser tangível (material) ou intangível (informação). A entrada será processada e terá valor agregado a ela, resultando disso o produto ou serviço que constituirão a saída (*output*).

Desta forma, depreende-se que o processo é uma série de atividades, em que constam entradas e saídas, que são realizadas por pessoas ou sistemas, que têm o objetivo de responder às carências de um cliente interno ou externo, sendo desta forma, o agrupamento de operações que guiarão a determinado fim.

Hierarquicamente falando, os processos são estruturados dentro de uma organização em quatro níveis, a saber: os macroprocessos, os subprocessos, as atividades e as tarefas. O macroprocesso representa uma visão geral de um conjunto de processos. Normalmente é o maior nível na estrutura de processos dentro de uma organização (BALDAM; VALLE; ROZENFELD, 2014).

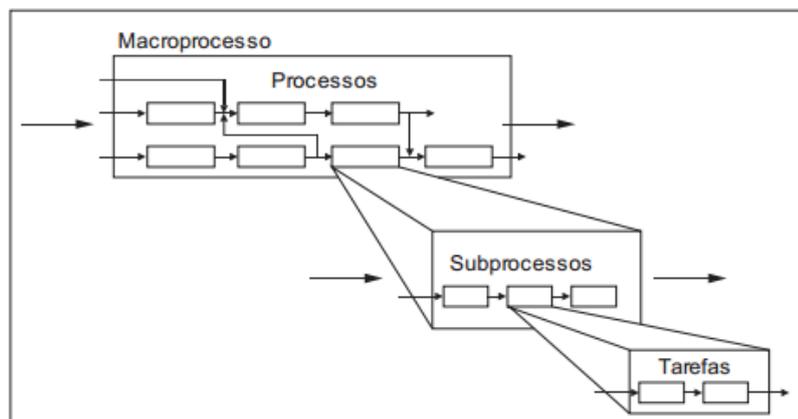
O subprocesso é uma parte de um macroprocesso, desempenhando uma finalidade própria dentro do processo principal. Os processos e subprocessos compõem-se de certo número de atividades. E as ações que são executadas no interior dos processos dá-se o nome de atividade, e cada atividade será composta por um demarcado número de tarefas.

Atividade pode ser um processo de negócio, que é definido como um conjunto de tarefas relacionadas que produzem um serviço ou produto específico para um determinado cliente (RUSU; CRAMARIUC, BENTA, MAILAT, 2015). Cada atividade pode ainda consistir em outras atividades, e deve ter um número de tarefas indivisíveis (NUFFEL; BACKER, 2012).

A tarefa é o menor nível de divisão, é quando o processo não tem como ser mais resumido, ser transformado em algo menor, e sua execução depende da intelectualidade de quem irá executar, pois dificilmente um procedimento vai ser completo o suficiente a ponto de independe da cultura. É importante também observar que todo processo é um subprocesso de outro maior, da mesma maneira que uma tarefa poderá ser considerada

como sendo processo, dependendo da cultura da pessoa que irá executá-la. A figura 1 abaixo nos traz um uma exemplificação de hierarquia de processos.

Figura 1 Hierarquia de Processos



Fonte: Harrington (1993, p.34)

Os processos assumiram grande relevância no interior das organizações fazendo aflorar a imprescindibilidade de uma gestão mais racional e focada nesses processos. Surgindo assim a Gestão de Processos de Negócios (*Business Process Management – BPM*). Várias pesquisas de mercado têm apontado o BPM como sendo de interesse das organizações como forma de resolver ou contribuir de maneira acentuada na solução de uma série de problemas (BALDAM; VALLE; ROZENFELD, 2014). O BPM pode resultar em um elevado potencial de melhoria dos processos das organizações (BROCKE; SIMONS; CLEVEN, 2010).

Desde a última década o BPM amadureceu e tornou-se um conjunto bem estabelecido de princípios, métodos e ferramentas que combinam o conhecimento da tecnologia da informação, ciências de gestão e engenharia industrial com o objetivo de melhorar os processos de negócios (AALST; LA ROSA; SANTORO, 2016). A gestão de processos de negócios é uma abordagem importante para a gestão das organizações também sob uma perspectiva operacional (DIJKMAN; LA ROSA; REIJERS, 2012).

O BPM permite às organizações gerenciar e otimizar seus processos. Um processo de negócio consiste nas atividades que são realizadas por pessoas ou por sistemas de informação (DUIPMANS; PIRES; SANTOS, 2014). BPM está se tornando cada vez mais importante para as organizações que precisam ganhar uma melhor visão sobre a forma como os seus processos são executados (DELGADO e outros, 2014).

Nos últimos anos o BPM tem atraído uma atenção considerável tanto no meio acadêmico quanto nas organizações, sendo amplamente utilizado tanto no meio privado quanto nas instituições públicas (AALST; KROGSTIE; LOOS, 2011). As organizações estão cada vez mais interessadas em uma melhor compreensão da gestão de processos e o método BPM é fundamental no alcance deste objetivo (MUEHLEN; INDULSKA, 2011).

Embora o BPM seja de muita importância para melhorar a atividade e competitividade organizacional, há a existência de iniciativas malsucedidas que ficam entre 60 e 80%. Como forma de reduzir essa alta taxa de falhas, a implementação do BPM está recebendo uma significativa atenção e investigação quanto a sua aplicação. Uma das questões centrais para a diminuição dessas falhas é identificar os fatores críticos de sucesso para uma implementação bem-sucedida de BPM e sua posterior avaliação (SARKIS; BAI, 2013). Podemos citar como uma das desvantagens do BPM a grande variedade de práticas sem muitas diretrizes para a melhor forma de implementá-las, sendo as metas de BPM muitas vezes pouco claras, levando a uma elevada percentagem de falhas por esse motivo. (SKRINJAR; TRKMAN, 2013).

O BPM engloba não só a análise e modelagem de processos de negócio, mas também a sua implementação na organização, liderança e controle de desempenho. Sendo uma prática de gestão que engloba desde a identificação de atividades até a melhoria contínua dos processos (ROHLOFF, 2011). É preciso identificar o impacto das mudanças para a melhoria dos processos (AVERSANO; GRASSO; TORTORELLA, 2016). Sistemas de BPM muitas vezes exigem um alto grau de detalhamento sobre, como, quando, quem e onde as atividades devem ser executadas (ANTUNES; MOURÃO, 2011).

Por intermédio de diagramas, o BPM pode representar as atividades e problemas dos processos de negócios. Para isso, ferramentas são utilizadas para auxiliar no desenho, análise e redesenho dos processos. Nessa direção foi elaborada a notação chamada BPMN (*Business Process Model and Notation*), que se constitui numa notação gráfica padronizada para modelagem de processos de negócio.

O BPMN é um padrão mantido pelo *Object Management Group* (OMG) e aborda os analistas de negócios e desenvolvedores técnicos. O BPMN foi publicado pela *Business*

Process Management Initiative em 2004 e é mantida pela OMG desde 2005. A versão atual, BPMN 2.0, foi publicado em janeiro de 2011, fornecendo uma notação gráfica para modelagem de processos de negócios com cinco categorias básicas de elementos: objetos de fluxo, dados, objetos de ligação, raias e artefatos (NATSCHLÄGER; KOSSAK; SCHEWE, 2015).

A notação BPMN é uma linguagem de modelagem ampla e rica em funcionalidades que servem a uma grande variedade de finalidades, ela é valiosa para recolher o feedback de um número não desprezível de usuários (possivelmente a partir de diferentes comunidades), a fim de obter uma visão sobre quais são as características relevantes e decidir sobre eventuais correções do padrão apresentado. (CHINOSI; TROMBETTA, 2012). Na notação BPMN os pontos do processo são explicitamente representados ao longo do fluxo de atividades (MILANI e outros, 2016).

O objetivo do BPMN é servir de apoio ao uso do BPM, permitindo a compreensão do processo até mesmo por não especialistas, fornecendo-lhes uma notação intuitiva que, no entanto, permite representar processos de negócio complexos (BALDAM; VALLE E ROZENFELD 2014). A notação BPMN é uma linguagem de modelagem utilizada por um grande número de organizações em todo o mundo, sendo um instrumento versátil que permite ser utilizado em qualquer tipo de processos de negócios. (MARTÍNEZ e outros, 2014).

Como exemplo de limitação do BPMN, podemos citar, a produção de modelos de forma planejada, consistindo puramente nas tarefas e gateways, desta forma, ele não consegue explorar de forma satisfatória a hierarquia dos processos (CONFORTI e outros, 2016). O BPMN permite uma abordagem orientada para a modelagem do processo, mas essa notação muitas vezes pode não ter a precisão necessária, apresentando ambiguidade e incorreções (WONG; GIBBONS, 2011).

Através da modelagem de processos utilizando-se a notação BPMN é possível mostrar de forma apropriada e com um alto grau de fidelidade os cenários de negócios, analisando e gerenciando os modelos resultantes (BÖRGER, 2012). A Modelagem de Processos é utilizada com o intuito de obter uma melhor compreensão da real situação em que a organização se encontra. Proporcionando, desta forma, um entendimento da circunstância atual dos processos. A modelagem do processo na forma como se

encontra deve acontecer para que se tenha um entendimento de como está o processo em curso.

Neste sentido, Baldam, Valle e Rozenfeld (2014), nos trazem que:

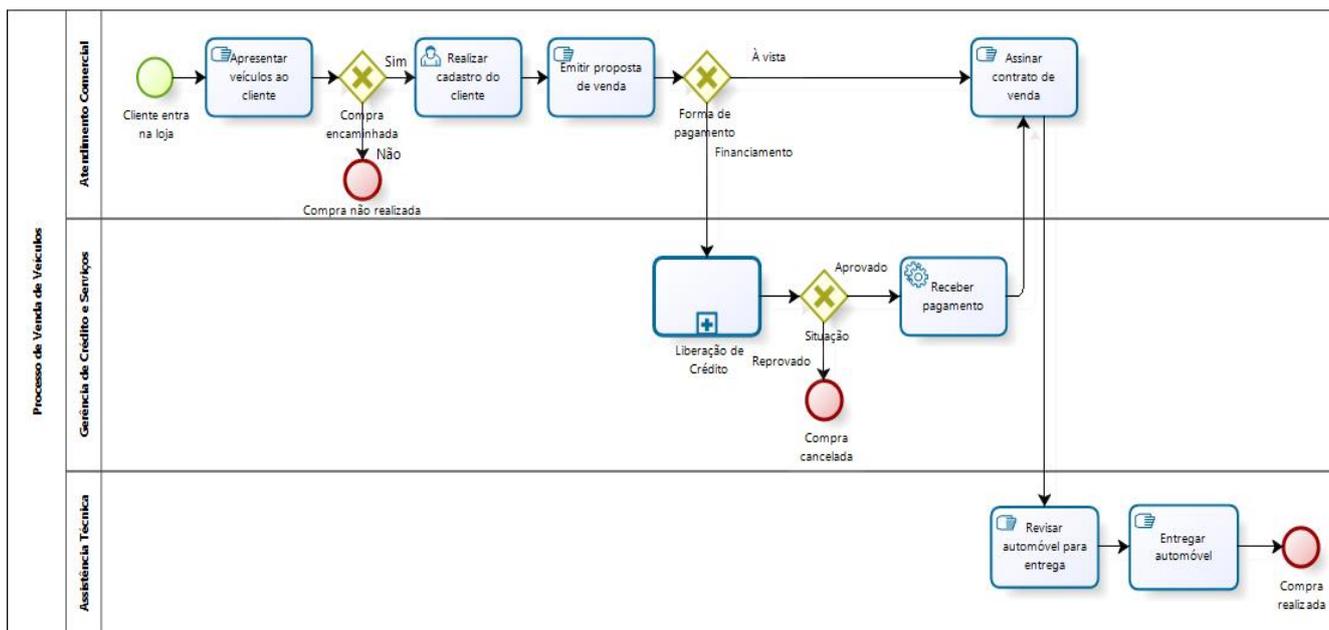
As atividades executadas na fase de analisar, modelar e otimizar processos permite entender a organização como um todo, onde estão inseridos os processos que são foco do trabalho, verificar se há lacunas de compreensão de desempenho, gerar informações sobre o processo atual (*as-is*) e/ou a proposta de processo futuro (*to-be*). O tratamento conjunto dado nessa fase está fundamentado no fato de que os autores geralmente promovem uma certa mistura dessas fases e da prática de não haver de fato separação destas atividades. Isto indica que mesmo se ao se executar simplesmente um *as-is*, cria-se uma oportunidade de “pensar sobre o processo”, que pode levar de imediato a melhorias possíveis sobre o processo em questão, mesmo que de pequena monta.

A atividade de Modelagem de Processos é a construção de modelos, de uma imagem, mesmo que abstrata, da realidade. Nenhum modelo traduzirá a realidade tal como ela é no mundo real, porém, será uma representação do modo mais ou menos acertado de como realizar um procedimento.

A notação BPMN é de grande expressividade gráfica, tornando-se um padrão para modelagem de processos organizacionais (WONG; GIBBONS, 2011). Com a técnica de Modelagem de Processos é possível compreender os processos de uma organização Por meio de um mapa que representa a situação atual. E por intermédio dessa representação do mundo real, feita através dessa ferramenta é possível identificar a conveniência de melhorar o processo, visualizando retenções e gargalos.

A figura 2 traz um exemplo de diagrama de fluxo de processos baseado na notação BPMN.

Figura 2: Exemplo de diagrama de fluxo

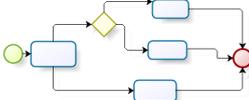


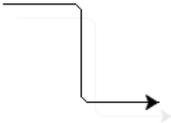
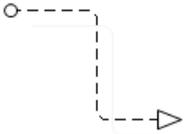
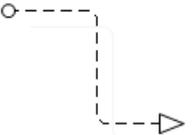
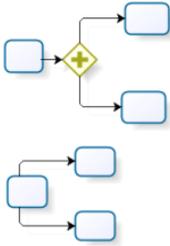
Fonte: <http://blog.iprocess.com.br/tag/analise-de-processos-2>

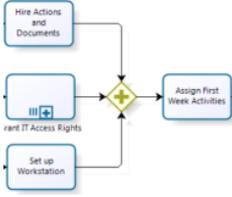
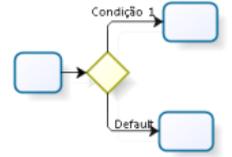
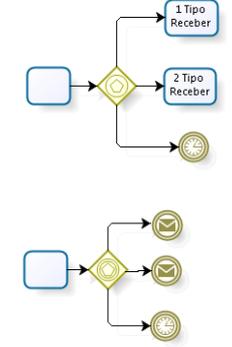
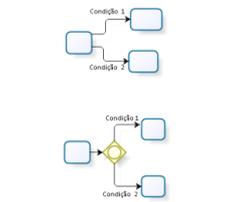
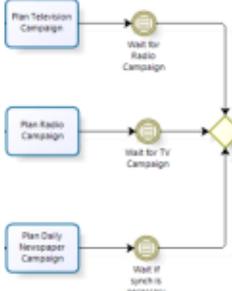
Os diagramas de modelagem do BPMN possuem alguns componentes básicos que descrevem o fluxo do processo por meio de representações gráficas, tais como, caixas, losangos e setas indicando direções. A tabela 4 logo abaixo nos traz alguns exemplos de notações.

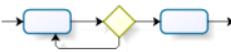
Tabela 4: Tabela de notação BPMN

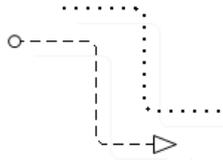
Tipo	Descrição	Notação
Evento	Um Evento é algo que “ocorre” durante o curso de um processo. Estes eventos indicam o fluxo do processo e usualmente possuem uma causa (gatilho) ou um impacto (resultado). Três tipos são possíveis: início (inicia o processo), intermediário e final (finaliza o processo).	
		Início
		Intermediário
		Fim

Tipo	Descrição	Notação
Eventos com denominação de tipos	Os eventos podem ter denominação a causa de sua existência.	 <p>Mensagem Sinal</p> <p>Tempo Paralelo Multiplo</p> <p>Regra Compensação</p> <p>Multiplo Link</p>
Tarefa	Tarefa é uma atividade de pouca abrangência (atômica). É usada quando o trabalho no processo não será mais detalhado em níveis inferiores de detalhamento gráfico.	
Subprocesso Adicional	Os detalhes do subprocesso não estão visíveis no diagrama. Um sinal “+” indica que este subprocesso possui níveis adicionais de detalhamento.	
Subprocesso Expandido	As fronteiras do subprocesso é expandida e os detalhes do mesmo são visíveis dentro da fronteira. Note que a sequência do fluxo não poderá cruzar a fronteira do subprocesso.	
Portal (gateway)	É usado para controlar a divergência ou convergência de múltiplas sequências de fluxos. Determinará a geração de ramificações, bifurcações e uniões de diversos caminhos do fluxo.	
Portal – tipos de controles	Os ícones com o losango indicarão o tipo de comportamento do gateway: XOR : Decisão ou união exclusiva; OR : Decisão ou união inclusiva. Uma ou outra opção podem ser aceitas; Complexa : Múltiplas opções são aceitas; AND : junção ou separação paralelas.	 <p>Inclusiva (OR) Paralela (AND)</p> <p>Complexa Baseada em Eventos</p> <p>Exclusiva (XOR) Ou Baseado em Dados</p>

Tipo	Descrição	Notação
Sequência de fluxo normal	Refere-se ao fluxo originado a partir de um evento e continua através de atividades até o evento final, não dependente de condições.	
Sequência de fluxo condicional	O fluxo seguirá dependendo de condições estabelecidas. Somente usada esta representação quando não for usada a representação condicional com o losango.	
Fluxo de mensagem	É usado para mostrar fluxo de mensagens entre duas entidades que podem enviar e recebê-las. No BPMN, duas piscinas (pools) separadas num diagrama representarão duas entidades.	
Sequência de fluxo condicional padrão	Usado quando a opção de decisão é a predominantemente mais usada, ou seja, é uma resposta padrão.	
Exceção em fluxo	Ocorre quando algo ocorre fora do planejado para o fluxo e é baseado em um evento intermediário que ocorre durante a execução do processo	
Fluxo de mensagem	É usado para mostrar fluxo de mensagens entre duas entidades que podem enviar e recebê-las. No BPMN, duas piscinas (pools) separadas num diagrama representarão duas entidades.	
Distribuição (Fork- AND)	Usado para dividir um caminho em dois ou mais caminhos paralelos. A tarefa passará a ser executada de modo concorrente. Pode ser representada de dois modos, conforme mostrado ao lado.	
Objeto de dados	São considerados artefatos porque não possuem qualquer efeito direto sobre o fluxo de atividades ou mensagens, mas provê informação sobre o que atividades requerem para serem executadas e/ou o que produzem.	

Tipo	Descrição	Notação
<p>Junção (Join – AND)</p>	<p>Usado para juntar dois caminhos paralelos em um único caminho, como forma de sincronização.</p>	
<p>Decisão baseada em dados</p>	<p>A alternativa a seguir depende do atendimento às condições expostas. Somente um caminho poderá ser seguido.</p>	
<p>Decisão baseada em evento</p>	<p>A alternativa a seguir dependerá do evento que ocorre nos processos. Normalmente um tipo de mensagem seria o evento que determinaria o caminho a seguir. Outros tipos de eventos, como cronômetros, podem ser usados. Somente uma alternativa é possível.</p>	
<p>Decisão inclusiva</p>	<p>Representa o ponto onde as alternativas são baseadas em expressões condicionais. Uma condição padrão (default) pode ser usada.</p>	
<p>Junção (OR – Join)</p>	<p>Combinação de dois ou mais caminhos em um único caminho, mas não em paralelo, ou seja, bastará vir de uma das direções para encaminhar o processo.</p>	
<p>Atividade em repetição (looping)</p>	<p>Indica que uma atividade deve ser repetida uma ou mais vezes, se uma condição interna não for atendida. Um símbolo de repetição é colocado na parte central inferior da atividade.</p>	

Tipo	Descrição	Notação
Sequência em repetição (<i>looping</i>)	Repetição pode ocorrer em sequências de atividades.	
Instâncias múltiplas	Determinará se instâncias múltiplas da atividade podem ocorrer em paralelo. Um indicador com duas linhas em paralelo indica esta condição.	
Interrupção de processo (algo fora do controle do processo faz o mesmo parar)	Mostra quando é esperado um período de espera dentro de um processo. Um evento intermediário é usado.	
Transação	É um subprocesso que é suportado por um protocolo especial que garante que todas as partes envolvidas tenham concordado que a atividade foi completada ou cancelada. Uma linha dupla indica que o subprocesso é uma transação.	
Grupo	Um grupo de atividades que são marcadas dentro de um retângulo para fins de documentação ou análise. Não afeta o andamento do processo.	
Conector de páginas	Geralmente usado em impressão, este objeto é utilizado para indicar onde o fluxo deixa uma página e inicia em outra. Um evento intermediário de ligação é usado como conector de páginas.	

Tipo	Descrição	Notação
Associação	É usado para associar informações com objetos do fluxo. Textos e objetos que não sejam do fluxo podem ser associados com objetos do fluxo.	
Anotação de texto	É um mecanismo para adicionar informação complementar ao diagrama.	
Piscina (<i>pool</i>)	Representa a porção maior do processo e contém as raias (<i>lanes</i>) que conterão por sua vez as atividades, eventos, etc. Em um contexto de B2B pode-se ter mais de um <i>pool</i> para descrever o processo como um todo.	
Raias (<i>lanes</i>)	É uma partição da piscina e se estende por toda sua extensão. Pode ser vertical ou horizontal (mais comum). Normalmente, o nome que encabeça cada raia é o papel funcional que executará as atividades nela contida.	

Fonte: <http://www.bpmn.org/>

Existem algumas ferramentas que executam a modelagem de processos empregando o BPM e a notação BPMN. Nesta pesquisa será utilizado o *software* Bizagi, ferramenta que permite modelar os ciclos do processo utilizando o BPMN. O uso de uma ferramenta de modelagem, entre outros recursos, possibilita a construção de diagramas, a análise de como o processo se comporta e a documentação desse processo.

A modelagem de processos de negócios tem como objetivo tornar os processos mais eficientes e mais eficazes. Porém, modelar e automatizar o processo não é garantia de que o mesmo será mais eficiente ou eficaz, sendo apenas uma parte da solução.

Nesta seção foi feita uma breve explanação sobre assistência estudantil no Brasil, na UFES e sobre modelagem de processos. A seguir, serão apresentados os passos da metodologia.

4 METODOLOGIA

Do ponto de vista de sua natureza, essa pesquisa é classificada como aplicada, pois, conforme Silva e Menezes (2005) visa gerar conhecimentos que serão aplicados na prática e dirigidos à solução de problemas específicos envolvidos em verdades e interesses locais.

O problema proposto nesta pesquisa está relacionado à melhoria dos processos de trabalho da PROAECI, especificamente dos processos de pagamento dos auxílios estudantis. Considerando ainda, de acordo com da Silva e Menezes (2005), que as informações e dados das variáveis não serão traduzidos em números para classificação e análise e também não serão utilizados recursos estatísticos mais avançados, classificou-se esta pesquisa como qualitativa.

A pesquisa está dividida nas seguintes etapas: Identificação dos processos, subprocessos e atividades operacionais que compõem o processo de pagamento dos auxílios estudantis da UFES; Modelagem desses processos utilizando a metodologia BPM (*Business Process Modeling*) e a notação BPMN (*Business Process Model and Notation*) e proposição do manual de procedimentos do processo de pagamento dos auxílios estudantis. Como ferramenta de modelagem foi utilizado o *software* Bizagi.

A identificação dos processos executados pelo Setor de Pagamento do Departamento de Assistência Estudantil (DAE) foi feita por meio de entrevistas não estruturadas com o diretor do departamento, com servidores técnicos administrativos e com terceirizados responsáveis pela execução desses processos.

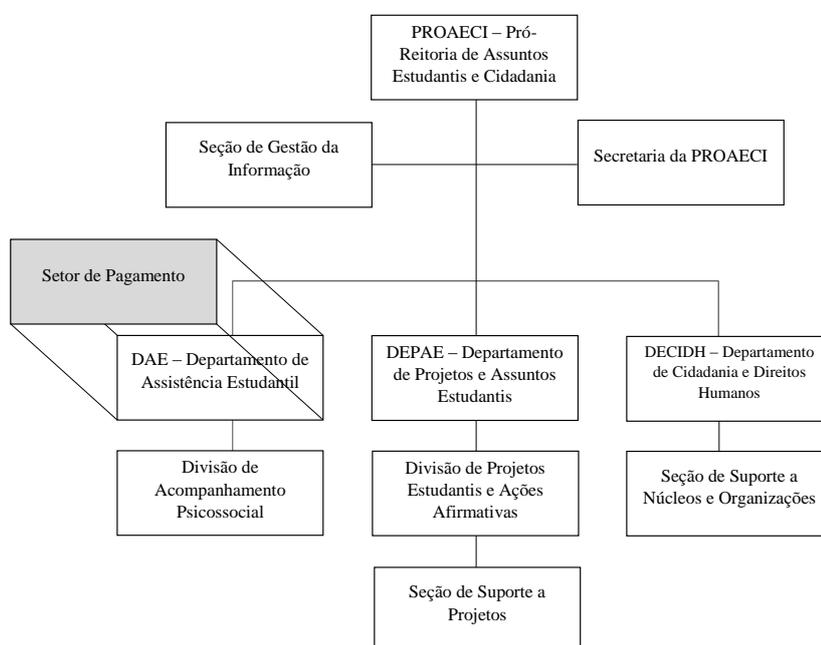
4.1 LÓCUS DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no Departamento de Assistência Estudantil - DAE da Universidade Federal do Espírito Santo, um dos três departamentos da Pró-reitora de Assistência Estudantil e Cidadania, responsável pelos pagamentos dos auxílios estudantis dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES. O *locus* da pesquisa é o Setor de Pagamento do DAE.

A UFES é uma autarquia vinculada ao Ministério da Educação (MEC), com autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial. Possui quatro *campi* localizados nos municípios de Vitória – onde estão os *campi* de Goiabeiras e Maruípe - e nos municípios de Alegre, no sul, e São Mateus, no norte do estado.

A PROAECI é composta por três departamentos: DPAE - Departamento de Projetos e Acompanhamento ao Estudante; DCIDH - Departamento de Cidadania e Direitos Humanos e o DAE - Departamento de Assistência Estudantil. A figura 3 traz o organograma da PROAECI:

Figura 3: Organograma da PROAECI



Fonte: PROAECI (2015)

A PROAECI foi criada em 2014 em um momento de reestruturação organizacional da Universidade, sendo a responsável pela gestão do PNAES na UFES. Os recursos provenientes do PNAES que chegam à UFES têm sua distribuição feita pela própria instituição, sendo os mesmos obrigatoriamente empregados em assistência estudantil. Para o exercício de 2015, o valor enviado pelo PNAES à UFES foi próximo de 14 milhões de reais, sendo a maior parte desse valor gerenciado pela PROAECI. No início de cada ano a PROAECI envia à Reitoria o empenho dos valores que serão gastos com os auxílios.

No ano de 2015, os recursos do PNAES foram distribuídos da seguinte forma, conforme segue a tabela 5:

Tabela 5: Recursos do PNAES disponibilizados à UFES em 2015

Benefício	LOA 2015 (R\$)	Auxílio/mês	Valor Unitário	Executado até agosto/2015 (R\$)	Área Responsável
Auxílio moradia	5.397.000,00	2.200	200,00	3.234.170,00	PROAECI
Auxílio transporte	2.088.000,00	2.900	60,00	945.020,00	PROAECI
Auxílio material de consumo	2.520.000,00	4.200	50,00	1.151.560,00	PROAECI
Acesso Língua Estrangeira	380.000,00	436	-	185.320,00	Centro de Línguas para Comunidade (CLC)
Programa Institucional de Apoio Acadêmico - PIAA	360.000,00	440	-	95.000,00	PROGRAD
Auxílio Alimentação – Restaurante Universitário	3.680.613,00	3.699	-	3.477.569,00	PROGEP/RU
Total	14.425.613,00			9.088.639,00	

Fonte: PROAECI (2015)

Há valores não constantes na tabela referentes a informações de outros setores não disponibilizadas para registro. O Centro de Línguas para a Comunidade - CLC e o Restaurante Universitário - RU enviam à PROAECI a previsão de valores gastos com os cadastrados no PROAES-UFES, que os repassa à Reitoria.

O CLC, a cada semestre faz uma reserva de 150 vagas nos cursos de língua estrangeira ofertados pelo Centro para os estudantes cadastrados no PROAES-UFES. Destas vagas, 120 são para o nível iniciante e 30 vagas para o nível avançado, divididas conforme consta na tabela 6:

Tabela 6: Distribuição das vagas ofertadas pelo CLC aos estudantes cadastrados no PROAES-UFES

Idioma	Níveis Iniciais	Níveis avançados
Inglês	100	20
Francês	10	5
Espanhol	10	5
Total	120	30

Fonte: PROAECI (2015)

As bolsas de estudo oferecidas pelo CLC são integrais e as vagas são preenchidas por meio de sorteio realizado pela PROAECI. Para concorrer às vagas ofertadas, sejam do nível iniciante ou avançado, os estudantes deverão atender a alguns pré-requisitos, tais como: estar matriculado no primeiro curso de graduação, estar cursando entre o 2º e 7º períodos, estar cadastrado no PROAES-UFES e não possuir outra bolsa de estudo no CLC oferecida pela UFES.

No que se refere ao auxílio alimentação é concedido desconto de 100% no RU aos estudantes cadastrados que possuam renda bruta mensal de até um salário mínimo *per capita*. Para aqueles estudantes que apresentam renda bruta familiar acima de um salário mínimo *per capita* e até 1,5 salários mínimos *per capita* é oferecido desconto de 50% no valor cobrado pela refeição no RU. Esse auxílio contempla ainda os filhos dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES, com o mesmo desconto concedido aos pais, desde que tenham entre seis anos e 11 meses de idade.

Outro programa de apoio aos estudantes é o Programa Institucional de Apoio Acadêmico (PIAA), instituído na UFES por meio do Departamento de Acompanhamento Acadêmico (DAA) da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). Surgiu da necessidade de uma ação institucional que promovesse o sucesso acadêmico, combatendo a evasão, a retenção e o desligamento nos cursos de graduação da UFES. A participação no Programa não é exclusiva aos estudantes cadastrados no PROAES-UFES, porém estes estudantes possuem a preferência na distribuição das vagas.

O DAE, por intermédio do Setor de Pagamento, faz o gerenciamento e a alocação dos recursos disponibilizados para auxílio moradia, auxílio transporte e do auxílio para aquisição de material de consumo aos estudantes cadastrados no PROAES-UFES. O valor desses auxílios é depositado em espécie diretamente na conta corrente do estudante. O auxílio moradia é o apoio financeiro para atender aos estudantes, cujos pais residam fora da Grande Vitória, para auxiliá-los nas despesas com moradia; auxílio transporte é um auxílio financeiro para compra do passe escolar, para colaborar no deslocamento da residência do estudante à Universidade e o auxílio aquisição de material de consumo é um apoio financeiro para aquisição de material de uso didático exigido no curso de graduação.

O Setor de Pagamento do DAE é conta com dois servidores, sendo um Técnico em Contabilidade e um Administrador, que executam os serviços de confecção mensal da folha de pagamento dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES, cadastramento dos estudantes e de suas contas bancárias no SIAFI, administração das contas correntes dos estudantes assistidos (exclusão, alteração e inclusão), acompanhamento de pagamentos ou recebimentos indevidos pelos estudantes, atendimento a dúvidas sobre períodos de recebimento dos auxílios, prestação de contas e atendimento pessoal e por e-mail aos estudantes. Todo esse processo é referente a todos os *campi* da UFES.

Para ter direito aos auxílios, o estudante tem um caminho a percorrer. Primeiro é necessário que esteja matriculado em um dos cursos presenciais da UFES e esteja cursando no mínimo 240h por semestre. O DAE publica dois editais por ano convocando os estudantes a se cadastrarem no PROAES-UFES. Os estudantes interessados em requerer os auxílios levarão ao DAE toda a documentação exigida no edital. Esses documentos serão analisados por uma equipe do DAE, baseando suas decisões em critérios definidos no edital.

Caso o estudante tenha o seu pedido de cadastro atendido, será deferido e publicado o resultado no Portal da Assistência (<http://ae.ufes.br>), tendo a partir daí o direito de receber os auxílios pretendidos. Desta forma, o estudante que foi cadastrado será incluído no procedimento de pagamento para que possa receber seus auxílios.

O pagamento dos auxílios estudantis é um processo com regras bem definidas e sempre realizadas da mesma forma. Todos os meses, nas datas e com os procedimentos que são pré-definidos é feita confecção da folha de pagamento.

O início desse processo acontece no dia 10 de cada mês e deve ser finalizado até o dia 25 do mesmo mês para que os estudantes cadastrados recebam em suas contas correntes os valores a que têm direito. As folhas de pagamento são enviadas ao Departamento de Contas e Finanças – DCF/UFES para que os valores sejam depositados nas contas dos estudantes.

4.2 SUJEITOS DA PESQUISA

O Setor de Pagamentos do DAE conta com dois servidores técnico-administrativos responsáveis pelo processo de pagamento dos auxílios estudantis na PROAECI. Foram entrevistados por meio de entrevistas não estruturadas esses dois servidores, o diretor do DAE, representantes da equipe de *check-list*, que são pessoas que recebem a documentação entregue pelo estudante para ser analisada, foi entrevistado ainda representantes da equipe que analisa a documentação entregue. Os objetivos dessas entrevistas foram identificar os processos, subprocessos e atividades que estão envolvidas no processo de pagamento para que fosse executada a modelagem desses processos e a criação do manual de procedimentos do mesmo.

4.3 ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi conduzida em quatro etapas, a saber:

- e) Identificação dos processos, subprocessos e atividades operacionais que compõem o processo de pagamento de auxílios estudantis;
- f) Modelagem dos processos de pagamento dos auxílios estudantis;
- g) Proposição do manual de procedimentos dos processos de pagamento dos auxílios estudantis;
- h) Validação e aprovação do Manual pelo Pró-Reitor da PROAECI e pelos profissionais envolvidos nos processos modelados.

4.3.1 Processos, Subprocessos e Atividades do Processo de Pagamento

Foi feita uma breve explanação sobre metodologia BPM e da notação BPMN a alguns representantes dentre os profissionais envolvidos no processo e o diretor do DAE. Em seguida foram feitas entrevistas com esses profissionais para identificar os processos, subprocessos e atividades que compõem o processo pagamento dos auxílios estudantis dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES.

4.3.2 Modelagem dos Processos de Pagamento de Auxílios Estudantis

Após a identificação dos processos foi feita a modelagem dos mesmos utilizando-se a notação BPMN e o *software* Bizagi.

4.3.3 Criação do Manual de Procedimentos

O Manual de Procedimentos foi criado tendo por base a modelagem dos processos de pagamentos dos auxílios estudantis e a partir do detalhamento das atividades relacionadas. Um formato digital do manual ficará disponível na pasta compartilhada do DAE e um formato impresso ficará disponível na secretaria da PROAECI.

4.3.4 Validação da modelagem dos processos e do Manual de Procedimentos

O Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Cidadania, o diretor do DAE e os profissionais entrevistados são os responsáveis por validar a modelagem dos processos e o manual de procedimentos. Para alcançar essa validação foi feita uma reunião para que fossem apresentados a modelagem dos processos e o manual de procedimentos.

5 EXECUÇÃO DA PESQUISA

Após entrevistas não estruturadas com o diretor do DAE, com os servidores técnico-administrativos responsáveis pelo Setor de Pagamento, com representantes da equipe de *check-list* e recebimento de documentação para entrada de estudantes do PROAES-UFES e representantes da equipe de análise socioeconômica, foram identificados os processos, subprocessos e atividades operacionais que compõem o Processo de Pagamento dos auxílios estudantis.

Foram identificados dois subprocessos, sendo eles:

- Deferir ou indeferir pedido de cadastramento do estudante no PROAES-UFES;
- Autorizar pagamento dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES.

No subprocesso de deferimento ou indeferimento do pedido de cadastramento dos estudantes foram identificadas as seguintes atividades:

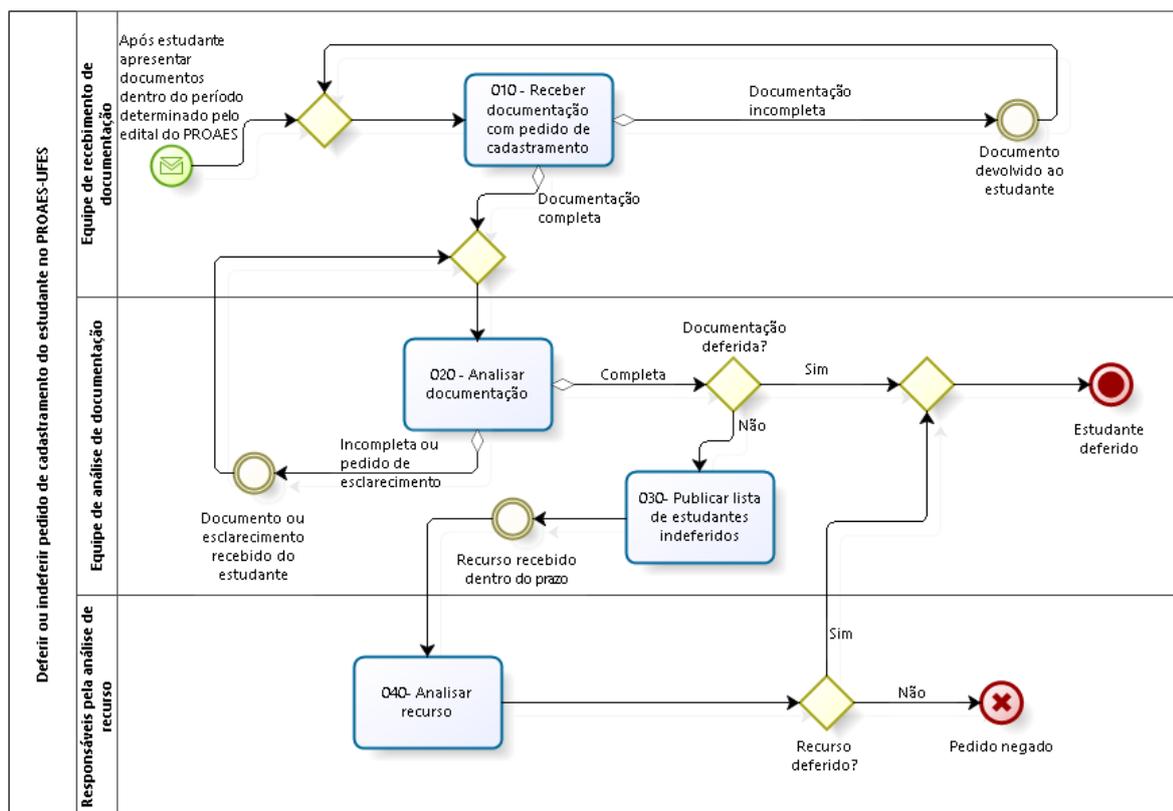
- Receber documentação com pedido de cadastramento;
- Analisar documentação;
- Publicar lista de estudantes indeferidos;
- Analisar recurso.

No subprocesso de Autorização de Pagamento dos estudantes foram identificadas as seguintes atividades:

- Cadastrar novo estudante no SIAFI;
- Gerar relatórios dos estudantes cadastrados no PROAES;
- Formatar listas de Pagamento;
- Fazer lançamento no SIAFI;
- Preparar o relatório das listas de pagamento;
- Autorizar pagamento;
- Protocolar a autorização de pagamento;
- Enviar à Pró-Reitoria de Administração (PROAD).

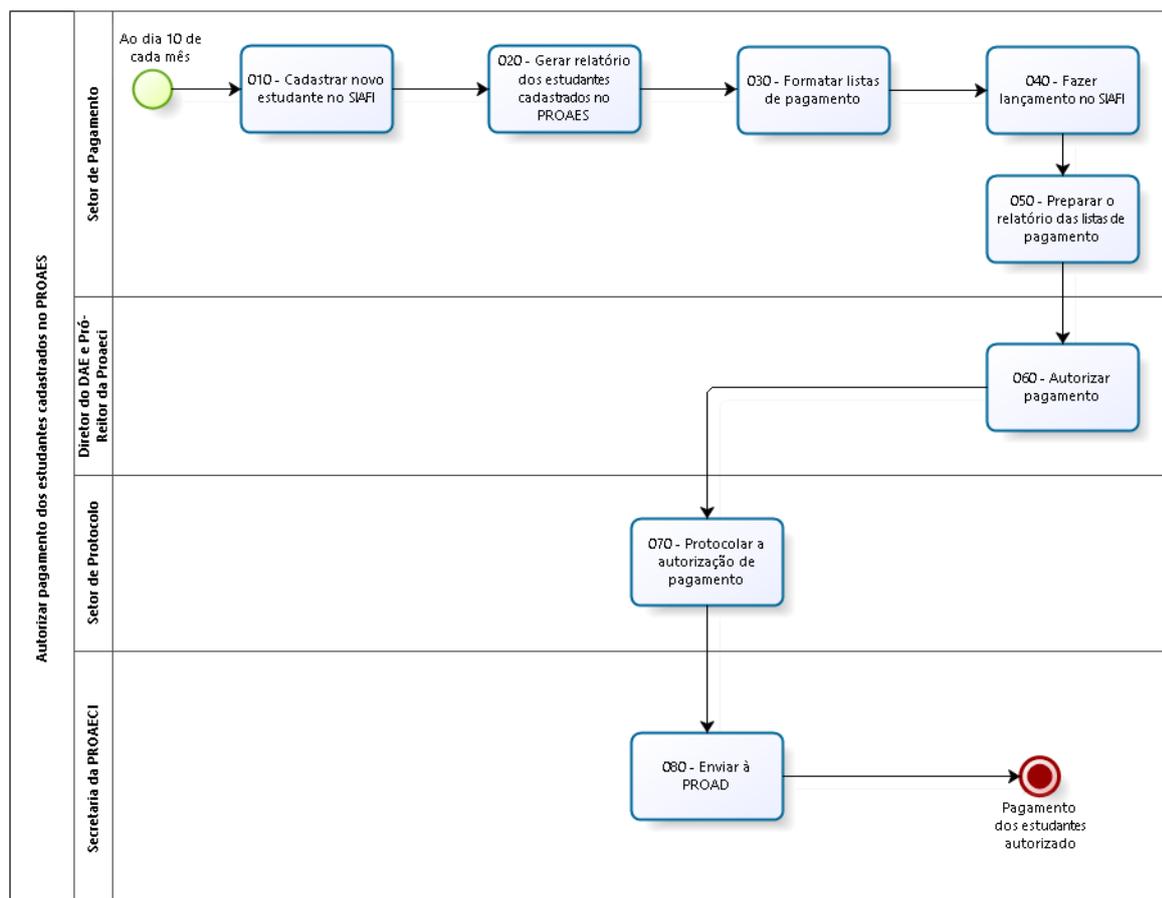
Foi executada a modelagem dos dois subprocessos acima citados usando-se a metodologia BPM e a notação BPMN com a apresentação dos respectivos diagramas de fluxo. As figuras 4 e 5 representam, nesta sequência, os diagramas de fluxos referentes aos subprocessos de deferir ou indeferir pedido de cadastramento do estudante no PROAES-UFES e Autorizar pagamento dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES. Foram utilizados para esse fim a notação BPMN e o *software* Bizagi.

Figura 4 – Diagrama de fluxo do processo de deferimento ou indeferimento do pedido de cadastramento do estudante no PROAES-UFES



Fonte: Próprio autor

Figura 5 – Diagrama de fluxo do processo de autorização de pagamento dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES



Fonte: Próprio autor

O processo de pagamento é composto pelos dois subprocessos acima citados e baseando-se na modelagem deles foi construído um manual de procedimentos do processo de pagamento dos auxílios estudantis. O referido manual, que consta no anexo dessa dissertação, traz de forma detalhada como proceder em cada atividade descrita nos subprocessos.

A modelagem do processo de pagamento e o manual de procedimentos foram apresentados ao Pró-Reitor da PROAECI e aos profissionais entrevistados que são os responsáveis por validar o trabalho apresentado.

Durante as entrevistas foram relatados também alguns problemas que foram detectados no decorrer do processo. No Setor de Pagamento foram relatados os seguintes problemas:

- Todos os meses alguns estudantes ficam sem receber seus auxílios por problemas em sua conta bancária, tais como, deixar a conta ficar inativada, conta encerrada ou número da conta cadastrado de forma equivocada no SIAFI;
- O portal da assistência (<https://ae.ufes.br/>) trabalha com dados que são alimentados pelo Sistema de Informação para o Ensino (SIE) que é um software da UFES, porém há um atraso na captura dessas informações pelo portal, não acontecendo de forma simultânea, conforme os dados dos estudantes são inseridos no SIE pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). Esse atraso, em alguns casos, ocasiona pagamentos indevidos ou falta de pagamento para alguns estudantes, como por exemplo, um estudante que se formou em março tem sua situação de formado inserida no SIE pela PROGRAD, porém, essa informação na prática só aparece no portal da assistência após 2 ou 3 meses. Neste caso o estudante segue recebendo auxílios indevidamente até que sua situação seja atualizada no portal, o que não aconteceria se a troca de informações entre o SIE e o portal fosse de forma simultânea.

Junto à equipe de *check-list* foram identificados alguns problemas relatados por eles, tais como:

- A equipe não possui treinamento suficiente para o desempenho da função, o que gera erros na conferência da documentação recebida do estudante;
- Não conhecimento do edital por parte do estudante, fazendo com que muitos deles não levem a documentação correta de primeira, tendo que retornar em outro dia com a documentação corrigida, o que causa um acúmulo no atendimento dos dias posteriores, ocasionando retrabalho para a equipe de *check-list* e aumentando ainda mais o tempo de espera pelo estudante.

Junto à equipe de análise foram relatados os seguintes problemas quanto ao processo:

- *Check-list* mal executado, gerando retrabalho à equipe de análise que precisará contatar o estudante por meio de telefonemas e *e-mail* para que ele complemente a documentação que falta e não foi percebida pela equipe de *check-list*;
- Prazos curtos para a análise dos processos gerando atrasos na conclusão dos trabalhos e sobrecarga de trabalho;

- Infraestrutura inadequada, não há computadores para todos os membros da equipe de análise usarem ao mesmo tempo, sendo necessário fazer revezamento, os computadores são necessários como apoio à função de analisar, pois é necessário pesquisar informações, ter acesso a dados dos estudantes e alimentar o portal da assistência estudantil (<http://ae.ufes.br>)
- Falta de normatização de como a análise dos documentos deve ser executada, ocasionando pareceres diferentes para casos muito parecidos, podendo ocasionar com isso injustiças nos deferimentos e indeferimentos.

6 CONCLUSÕES

Os objetivos principais desse estudo foram a realização da modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES e a proposta de um manual de procedimentos referente a esse processo. Para alcançar tais objetivos foram realizadas entrevistas não estruturadas com o Diretor do DAE, com servidores técnico-administrativos responsáveis pelo Setor de Pagamento, com representantes da equipe de recebimento de documentação para entrada de estudantes no PROAES-UFES e representantes da equipe de análise dessa documentação recebida, todas com o propósito de identificar os processos, subprocessos e atividades que compõem o processo de pagamento dos auxílios estudantis.

Após a identificação dos subprocessos e atividades foi realizada a modelagem dos mesmos utilizando-se a metodologia BPM, a notação BPMN e como ferramenta o *software* Bizagi. A partir dessa modelagem e do detalhamento das atividades foi construído um manual de procedimentos referente ao processo de pagamento dos auxílios estudantis.

Com a modelagem dos subprocessos e o detalhamento das atividades junto às pessoas entrevistadas foi possível detectar algumas disfunções, falhas e necessidades no desenvolvimento dessas atividades. Como contribuição para amenizar esses problemas, que foram relatados na seção anterior, sugeri algumas possibilidades e algumas foram colocadas em prática durante o processo de construção dessa dissertação.

Como forma de diminuir o número de estudantes que ficam sem receber seus auxílios por problemas em sua conta bancária ou cadastramento equivocado no SIAFI, sugeri que fosse publicada uma prévia do relatório de autorização de pagamento para que os estudantes pudessem verificar se seus nomes constam nessa lista e, também, para que os responsáveis pela construção do relatório tivessem tempo hábil para fazer as correções, garantindo um trabalho mais eficaz e evitando transtornos para os estudantes e para o DAE.

Essa sugestão foi de pronto acatada pelo diretor do DAE, que transformou a ideia em um projeto e encaminhou ao Pró-Reitor da PROAECI para autorização. Com a autorização do Pró-Reitor a ideia foi colocada em prática e a partir do dia 10 de abril de

2016, em todo dia 10 de cada mês é divulgada a prévia dos relatórios de pagamento, contendo o nome e o valor a ser recebido por cada estudante cadastrado na assistência estudantil.

Com a divulgação dessa lista o estudante sabe se o nome dele encontra-se na lista ou não e o respectivo valor que irá receber e no caso de qualquer divergência ele pode procurar o Setor de Pagamento por e-mail ou se apresentar pessoalmente para esclarecimentos. Durante esses meses em que a prévia foi publicada houve procura por *email* e comparecimento ao Setor de Pagamento dos estudantes que perceberam erros quanto ao valor a ser recebido ou a falta de seu nome na lista divulgada, possibilitando assim que erros fossem corrigidos.

A divulgação da lista prévia dos relatórios de pagamento foi considerada por grande parte da equipe do DAE um avanço importante, pois além de possibilitar a correção antecipada de erros, se faz importante também no aspecto de dar transparência ao gasto de dinheiro público.

Foi detectada também a necessidade de melhorias no sistema de informática da UFES. As informações do SIE que são alimentadas pela PROGRAD e que deveriam alimentar o portal da assistência não acontecem de forma simultânea, esse atraso na atualização das informações foi informado ao Núcleo de Processamento de Dados da UFES (NPD) por meio de um protocolado e o pedido de uma reunião com o Núcleo para que fossem discutidas melhorias no Portal da Assistência.

Os problemas levantados pela equipe de recebimento de documentação foram encaminhados ao diretor do DAE com as seguintes sugestões:

- Treinamento mais completo e intensivo com a equipe de recebimento de documentação, englobando leitura minuciosa do edital para um melhor entendimento do mesmo e também consolidação de conceitos como composição familiar e organização da documentação necessária ao pedido cadastramento;
- Palestras com os estudantes, no período entre a divulgação do edital e o início de entrega de documentação, onde fosse debatido o edital de seleção dando oportunidade para que fossem retiradas dúvidas quanto à documentação a ser apresentada e também a criação de uma cartilha ilustrada onde estivessem

detalhados os tipos de documentos e como organizá-los para entrega, ocasionando desta forma mais celeridade na checagem da documentação.

- Que o sistema gerasse uma lista com a documentação necessária, em cada caso específico, de acordo com o preenchimento da composição familiar do estudante no portal da assistência. Sem essa lista, o responsável pelo cheque-list tem que consultar o edital a cada estudante que atende, pois para cada caso específico tem um tipo de documentação diferente, o que aumenta a chance de erros, levando-se em conta o número de atendimentos feitos pela equipe. Essa lista com a documentação necessária individualizada já existe em outro processo da Pró-Reitoria, a Reserva de Vagas, só temos que implantá-la também no pedido de cadastramento do PROAES.

Junto à equipe de análise, após o levantamento dos problemas, foram propostas as seguintes soluções:

- Fazer um estudo sobre prazos e dimensionamento de equipes, para a realização da atividade de análise, para que a mesma seja finalizada dentro do tempo correto e sem sobrecarga de trabalho. É necessária também a melhoria de infraestrutura de hardware e software;
- Treinamento mais adequado à equipe de *check-list* de documentação. Quando os envelopes com a documentação dos estudantes chegam à equipe de análise de forma completa, se ganha tempo para analisar o documento, pois desta forma, não será necessário o procedimento de enviar *email* ao estudante para que ele volte ao DAE e complemente o envelope com a documentação que a equipe do *check-list* não observou que faltava. A falta desse treinamento adequado também foi uma queixa da própria equipe de *check-list*;
- Criação de uma instrução normativa que traga de forma detalhada como proceder à análise dos documentos recebidos, diminuindo desta forma inconsistências e injustiças nas análises.

Foi feita uma apresentação da modelagem dos subprocessos

A indicação é que a revisão do manual de procedimentos seja anual ou sempre que houver mudanças no processo, e terá nestas revisões a participação ativa das pessoas

envolvidas diretamente nas atividades desempenhadas, do diretor do DAE e do Pró-Reitor da PROAECI. Essas revisões construídas de forma coletiva contribuem muito para o entendimento do processo como um todo, pois a atuação de cada um nas atividades acaba acontecendo de forma compartimentalizada, cada um desempenhando uma função específica, e essa discussão em conjunto contribui para que um entenda melhor o que o outro faz, entendendo melhor os limites das atividades que não se está diretamente envolvido.

O manual de procedimentos e a modelagem dos subprocessos identificados foram apresentados durante uma reunião com representantes das equipes de *check-list*, de análise, do Setor de Pagamento e contou também com a presença do Pró-Reitor da PROAECI. O manual foi validado pela equipe e pelo Pró-Reitor.

Criar esse momento de discussão do manual, além de legitimar o seu uso é uma oportunidade de criar uma discussão coletiva acerca do processo como um todo, fazendo com que as pessoas olhem para o seu próprio trabalho e em como o estão desenvolvendo, inter-relacionando-o com as outras atividades desempenhadas por outras pessoas. Isso possibilita criar um movimento crítico de repensar como e de que forma o trabalho é executado, ampliando o pensamento enquanto equipe com todos olhando na mesma direção e com o mesmo intuito.

Como sugestão para trabalhos futuros sugiro a modelagem de todos os processos da PROAECI e a padronização dos mesmos com treinamento da equipe envolvida no processo e posterior implantação. Segue como anexo o manual de procedimentos que foi confeccionado, onde constam os diagramas de fluxo dos subprocessos identificados e o detalhamento das atividades envolvidas nesses subprocessos.

REFERÊNCIAS

ALVES, Elaine Jesus. Políticas sociais de assistência estudantil para estudantes pobres nas universidades públicas brasileiras. **Jornada Internacional de Políticas Públicas**. São Luis do Maranhão. 2013. Disponível em <<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2013/JornadaEixo2013/anais-eixo5-pobrezaepoliticaspUBLICAS/politicassociaisdeassistenciaestudantilparaestudantespobres.pdf>> Acesso em: 05 de ago. de 2015.

ANTUNES, P.; MOURÃO, H. Resilient Business Process Management: Framework and Services. *Expert Systems with Applications*, Portugal, v. 38, p. 1241-1254, 2011.

ARAÚJO, L. C. G. de. *Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, gestão pela qualidade total, reengenharia* (4a ed.). São Paulo: Atlas, 2011.

AVERSANO, L.; GRASSO, C.; TORTORELLA, M. Managing the alignment between business processes and software systems. *Information and Software Technology*, Italy, v. 72, p. 171–188, 2016.

BALDAM, Roquemar.; VALLE, Rogerio.; ROZENFELD, Henrique. *Gerenciamento de Processos de Negócios – BPM: uma referência para implantação prática*. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2014.

BÖRGER, E. Approaches to modeling business processes: a critical analysis of BPMN, workflow patterns and YAWL. *Software & Systems Modeling*, Italy, v. 11, p. 305-318, 2012.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado Federal. 1988.

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Institui o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7234.htm>. Acesso em: 15 de out. 2015.

BRASIL. Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá

outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm. Acesso em: 30 de nov. 2015.

BRASIL. REUNI. Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais. Disponível em: <<http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>>. Acesso em: 26 ago. 2015.

BROCKE, J. V.; SIMONS, A.; CLEVEN, A. Towards a business process-oriented approach to enterprise content management: the ECM-blueprinting framework. *Information Systems and E-Business Management*. Ireland, v. 09, p. 475-496, 2011.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. Comissão de Educação – CE. Disponível em <http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/ce/plano-nacional-de-educacao/historico> Acesso em: 14 de set. de 2015.

CHINOSI, M.; TROMBETTA, A. BPMN: An introduction to the standard. *Computer Standards & Interfaces*, Italy, v.34, p. 124-134, 2012.

CONFORTI, R.; DUMAS, M.; GARCÍA, L.; LA ROSA, M. BPMN Miner: Automated discovery of BPMN process models with hierarchical structure. *Information Systems*, Australia, v. 56, p. 284-303, 2016.

DAVENPORT, T.H. *Process Innovation*. Boston: Harvard Business School Press, 1993.

DELGADO, A.; WEBER, B.; RUIZ, F.; GUZMÁN, I.; PIATTINI, M. An integrated approach based on execution measures for the continuous improvement of business processes realized by services. *Information and software technology*, Austria, v. 56, p. 134-162, 2014.

DIJKMAN, R., LA ROSA; REIJERS. Managing Large Collections of Business Process Models - Current Techniques and Challenges. *Computers in Industry*, Australia, v. 63, p. 91–97, 2012.

DUIPMANS, E.F.; PIRES, L.; SANTOS, L. O. A Transformation-Based Approach to Business Process Management in the Cloud. *Journal of Grid Computing*, Netherlands, v. 12, p. 191-219, 2014.

INFORMA – Informativo da Universidade Federal do Espírito Santo. Campus Universitário Alaor de Queiroz Araújo. Vitória. UFES, Fevereiro de 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio – PNAD 2001. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2001/coment2001.shtm>. Acesso em: 03 de nov. de 2015.

LOOY, A.; BACKER, M.; POELS, GEERT; SNOECK, M. Choosing the right business process maturity model. *Information & Management*, Belgium, v. 50, p. 466-488, 2013.

MARTÍNEZ, J.; ESPADA, J.; PELAYO, C; LOVELLE, J. BPMN MUSIM: Approach to improve the domain expert's efficiency in business processes modeling for the generation of specific software applications. *Expert Systems with Applications*, Spain, v. 41, p. 1864-1847, 2014.

MILANI, F.; DUMAS, M.; AHMED, N. Modelling families of business process variants: A decomposition driven method. *Information Systems*, Estonia, v. 56, p. 55-72, 2016.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Análise sobre a Expansão das Universidades Federais 2003 a 201. Relatório da Comissão Constituída pela Portaria nº 126/2012. Acesso em: 06 de nov. de 2015.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Diretrizes Gerais do Decreto nº 6.096 – Reuni – Reestruturação e expansão das universidades federais. Brasília, DF, 2007. Disponível em: < <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/diretrizesreuni.pdf>>. Acesso em: 06 de nov. de 2015.

MUEHLEN, M.; INDULSKA, M. Modeling languages for business processes and business rules: A representational analysis. *Information Systems*, v. 35, p. 379-390, 2011.

NATSCHLÄGER C.; KOSSAK, F.; SCHEWE, K. DEONTIC BPMN: a powerful extension of BPMN with a trusted model transformation. *Software & Systems Modeling*, Berlin, v. 14, p. 765-793, 2015.

NOUZRI, S.; EL FAZZIKI, A. A Mapping from BPMN Model to JADDEX Model. *The International Arab Journal of Information Technology*, Marrocos, v. 12, p. 77-85, 2015.

NUFFEL D. V.; BACKER M. Multi-Abstraction Layered Business Process Modeling. *Computers in Industry*, Belgium, v. 63, p. 131-147, 2012.

OBJECT MANAGEMENT GROUP – OMG. Business process model and notation – BPMN. Disponível em: <http://www.bpmn.org/> . Acesso em 05 de maio de 2016.

ROHLOFF, M. Advances in business process management implementation based on a maturity assessment and best practice Exchange. *Inf Syst E-Bus Manage*, v. 09, p. 383-403, 2011.

RUSU, L.; CRAMAURIC, B.; BENTA, D.; MAILAT, M. Implementing BPMN 2.0 Scenarios for AAL@Home Solution. *International Journal of Computers Communications & Control*, v. 10, p. 230-237, 2015.

SARKIS, J.; BAI, C. A grey-based DEMATEL model for evaluating business process management critical success factors. *International Journal of Production Economics, United States*, v. 146, p. 281-292, 2013.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em: <http://tccbiblio.paginas.ufsc.br/files/2010/09/024_metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes1.pdf>

SKRINJAR, R.; TRKMAN, P. Increasing Process Orientation with Business Process Management: Critical Practices. *International Journal of Information Management, Slovenia*, v. 33, p. 48–60, 2013.

TRKMAN, P. The critical success factors of business process management. *International Journal of Information Management, Slovenia*, v. 30, p. 125-134, 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Anexo da Resolução nº. 03 de 05 de fevereiro de 2009. Plano de Assistência Estudantil da UFES. Disponível em <<http://www2.daocs.UFES.br/anexo-resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-032009-cun>>

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Departamento de Assistência Estudantil – DAE. Disponível em: <http://PROAECI.UFES.br/conteudo/programa-de>

assist%C3%A2ncia-estudantil-proaesUFES-resultado-final. Acesso em 17 de maio de 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania - PROAECI. Disponível em: <http://PROAECI.UFES.br/editais-0>. Acesso em 30 de maio de 2016.

VAN DER AALST, W. M. P.; LA ROSA, M.; SANTORO, F. M. Business Process Management - Don't Forget to Improve the Process! *Bus Inf Syst Eng*, v. 58, p. 1–6, 2016.

VAN DER AALST, W.M.; KROGSTIE, J.; LOOS, P. Business Process Management in the Large. *Business & Information Systems Engineering*, Germany, v. 03, p. 385-388 , 2011.

VASCONCELOS, Natália Batista. Uma análise da evolução da assistência estudantil ao longo da história da educação superior no brasil. *Ensino Em-Revista*, Uberlândia, v.17, n.2, p. 599-616, jul. /dez.2010.

WONG, P. Y.H.; GIBBONS, J. Formalisations and applications of BPMN. *Science of Computer Programming*, USA, v. 76, p. 633-650, 2011.

WONG, P.; GIBBONS, J. Formalisations and applications of BPMN. *Science of Computer Programming*, USA, v. 76, p. 633-650, 2011.

APÊNDICE**APÊNDICE A - MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO PROCESSO DE
PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS**

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO PROCESSO DE PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS



16/08/2016

DAE – DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA ESTUDAIL

Este manual detalha os procedimentos referentes ao processo de pagamento dos auxílios estudantis pagos aos estudantes cadastrados no Programa de Assistência Estudantil da Ufes (PROAES-UFES). A modelagem do processo foi realizada utilizando-se a metodologia *Business Process Modeling* (BPM) e a notação *Business Process Model and Notation* (BPMN) e como ferramenta de modelagem foi utilizado o software Bizagi.

Autor: Andressa Fernandes Palmeira

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO PROCESSO DE PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS

DAE – DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

 Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO		DAE – PROAECI - UFES			Páginas de _ a –
Código DAE-PAG-01	Data Emissão	Data de Vigência	Próxima Revisão	Versão nº 001	
ÁREA EMITENTE:					
PROCESSO: DEFERIR OU INDEFERIR PEDIDO DE CADASTRAMENTO DO ESTUDANTE NO PROAES-UFES					

1. DESCRIÇÃO

O cadastramento dos estudantes no PROAES-UFES é a primeira parte do processo de pagamento dos auxílios estudantis, somente após o deferimento do seu pedido de cadastramento no programa é que o estudante terá direito ao recebimento dos auxílios.

A PROAECI no uso de suas atribuições legais, duas vezes por ano, no início de cada semestre, publica o edital do PROAES-UFES para que os estudantes interessados e com renda familiar bruta mensal de até 1,5 salários mínimos *per capita*, ingressantes ou veteranos não cadastrados dos cursos de graduação presenciais, tomem ciência sobre a abertura do cadastramento na assistência estudantil da UFES. Esse edital é elaborado pela equipe do DAE.

Nos períodos e prazos constantes do referido edital o estudante deverá entregar documentação necessária ao seu pedido de cadastramento. Uma equipe designada é responsável pelo recebimento, em envelope único, de toda documentação entregue pelo estudante.

O responsável pelo recebimento da documentação faz um *check-list* observando se ali estão presentes todos os documentos pedidos no edital, conforme a situação financeira, profissional e familiar de cada estudante.

2. OBJETIVOS

Análise de documentação, deferimento ou indeferimento do pedido de cadastramento do estudante no PROAES-UFES.

3. PÚBLICO-ALVO

- Público Executor: Servidores do DAE, terceirizados e bolsistas.
- Público Fim: Estudantes matriculados em curso de graduação presencial, oriundos da rede pública de educação básica e/ou com renda familiar *per capita* de até um salário mínimo e meio ou que se encontre em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

4. PRÉ-REQUISITOS

Equipe de *check-list* treinada para que possa receber do estudante que pretende se cadastrar, em envelope único, toda documentação exigida no edital publicado. Equipe de análise de documentação que dará um parecer deferindo ou indeferindo o pedido. Os responsáveis pelo cadastramento no PROAES-UFES devem ter acesso ao Portal de Assistência Estudantil para que possa ser feito esse cadastramento por meio do deferimento do estudante no portal. Deve-se também ter conhecimento básico em planilha Excel e deter por escrito relação de nomes selecionados e autorizados para inclusão pela diretora do DAE.

5. RESPONSÁVEIS

Lista de contatos: A tabela abaixo será preenchida com os dados das pessoas responsáveis envolvidos no processo.

SETOR	NOME	TELEFONE	E-MAIL

6. ATIVIDADES:

010 – RECEBER DOCUMENTAÇÃO COM PEDIDO DE CADASTRAMENTO

1 - Descrição (explicando propósito da	Após o estudante apresentar os documentos requeridos pelo edital do PROAES-UFES, dentro do período estabelecido, o responsável pelo recebimento da documentação faz um <i>check-list</i> observando se ali estão presentes todos os documentos pedidos pelo citado edital, conforme a
---	---

<p>Atividade)</p>	<p>situação financeira, profissional e familiar de cada estudante.</p> <p>Caso 01 – Estando todos os documentos requeridos pelo edital presente o responsável pelo <i>check-list</i> da documentação irá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Colar no envelope que contém a documentação a ETIQUETA DE ENVELOPE (fornecida pelo DAE, conforme modelo de documento a seguir), onde constarão dados pessoais do estudante, sendo de preenchimento obrigatório o nome, matrícula, curso, campus, telefone e e-mail. O responsável pelo <i>check-list</i> deverá assinar a etiqueta no local indicado. 2- Este envelope deverá ser remetido para a equipe de ANÁLISE DE DOCUMENTAÇÃO. <p>Caso 02 – Responsável pelo <i>check-list</i> constata que falta documentação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- O envelope é devolvido ao estudante para que ele acrescente a documentação faltante e o reapresente até a data prevista em edital, para que seja feita a conferência novamente.
<p>2 - Pessoas envolvidas nesta atividade</p>	<p>Equipe de recebimento de documentação.</p>

3-Formulários usados na atividade (etiqueta do envelope)	UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E CIDADANIA PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA UFES 2015/2
	<p>NOME: _____</p> <p>MATRÍCULA: _____ CURSO: _____ CAMPUS: _____</p> <p>CPF _____ NIS _____</p> <p>TELEFONE: _____ E-MAIL: _____</p> <p>ASSINATURA DO SERVIDOR RESPONSÁVEL PELO CHECK LIST: _____</p> <p style="text-align: center;"><u>PARECER DO(A) RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE SÓCIOECONOMICA</u></p> <p>() DEFERIDO, na análise socioeconômica a partir da documentação apresentada pelo estudante de acordo com o Edital nº 06/2015 que trata da atualização do cadastro no PROAES-UFES.</p> <p>() INDEFERIDO, com base nas informações constantes no relatório anexo à documentação.</p> <p>Motivo: _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">_____ CARIMBO E ASSINATURA DO SERVIDOR</p> <p style="text-align: center;"><u>PARECER DO(A) RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE ACADEMICA</u></p> <p>() DEFERIDO.</p> <p>() INDEFERIDO.</p> <p>Motivo: _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">_____ CARIMBO E ASSINATURA DO SERVIDOR</p> <p style="text-align: center;">Renda per capita: R\$ _____</p> <p style="text-align: center;">Tipo de Auxílio () A () B () C () D Desconto no RU de () 50% () 100%</p>

020 - ANALISAR A DOCUMENTAÇÃO

**1- Descrição
(explicando
propósito da
Atividade)**

Após o membro da equipe de análise receber o envelope etiquetado com o pedido de cadastramento do aluno, ele fará a análise da documentação de forma minuciosa e procederá aos cálculos necessários para avaliar se o estudante está dentro dos parâmetros exigidos no edital, procedendo da seguinte forma:

O responsável começará conferindo novamente se toda documentação está presente.

Caso 1: Se falta algum documento por falha no *check-list* ou se for preciso algum esclarecimento por parte do estudante candidato:

- 1- Será enviado *e-mail* ao estudante para que ele tome ciência sobre a necessidade de prestar esclarecimentos ou completar o envelope com a documentação que falta;
- 2- Após o estudante prestar esclarecimentos ou completar a documentação será dada continuidade à análise;
- 3- Caso o estudante não atenda à solicitação terá seu pedido de

cadastramento indeferido por falta de documentação;

Caso 2: Toda documentação do estudante está presente, procede-se à análise na seguinte sequência:

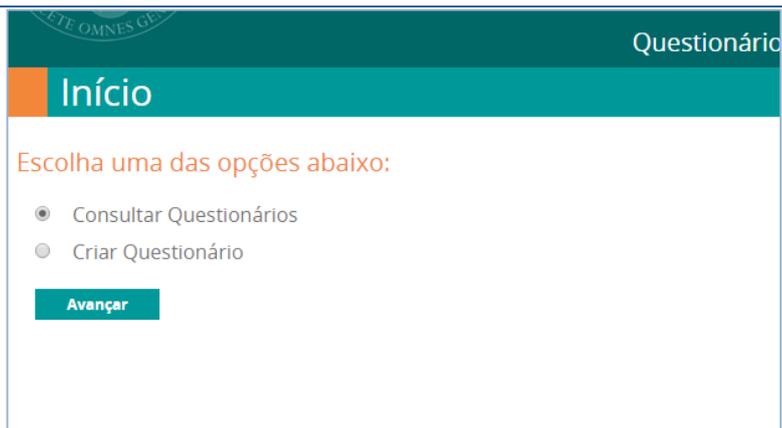
- 1- Identificação da composição familiar do estudante;
- 2- Identificação da documentação civil de todos os membros da família;
- 3- Verificar a compatibilidade das informações constantes das carteiras de trabalho, do IRPF, Simples Nacional e extratos bancários apresentadas com a renda familiar declarada;
- 4- Verificar a documentação de renda de cada pessoa da família e como essa renda é composta, qual a origem dela;
- 5- As rendas individuais são somadas e divididas pelo número de membros da composição familiar, conferindo se a renda não ultrapassa o limite de 1,5 salários-mínimos *per capita*.
- 6- Caso a renda não ultrapasse a renda mínima o estudante será DEFERIDO. Encaminhado conforme diagrama.
- 7- Caso a renda familiar auferida ultrapasse o limite de 1,5 salários-mínimos *per capita* o pedido de cadastramento é INDEFERIDO. Encaminhar conforme diagrama.

O deferimento no PROAES é executado da seguinte forma:

- 1- O servidor responsável pelo deferimento do processo do aluno fará *login* no portal da assistência estudantil (<https://ae.ufes.br/usuario/login>). Para isso digitará seu *login* de acesso UFES e a sua senha, em seguida deverá clicar no botão “enter”.



- 13-Em seguida deverá clicar na aba “questionários”, selecionar a opção “consultar questionários” e clicar em “avançar”.



Questionário

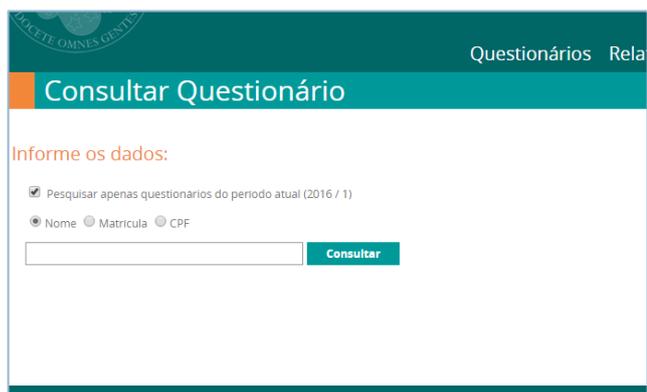
Início

Escolha uma das opções abaixo:

- Consultar Questionários
- Criar Questionário

Avançar

14- Por intermédio da página seguinte que se abre, o servidor terá acesso ao questionário *on line* do estudante. Esse acesso é possível utilizando-se os números de matrícula ou CPF do estudante ou por meio do seu nome, após clicar em “consultar” basta selecionar a opção “questionário *on line*”.



Questionários Relat

Consultar Questionário

Informe os dados:

Pesquisar apenas questionários do período atual (2016 / 1)

Nome Matricula CPF

Consultar

15- Com o questionário *on line* do estudante aberto, ao final da página, deverão ser preenchidos alguns itens obrigatoriamente para que se proceda o deferimento do estudante no programa, sendo eles, se deferido ou não, se o deferimento foi com ou sem recurso, se entregou a documentação comprobatória, o tipo de auxílio conseguido baseado nos parâmetros da renda, tipo de desconto conseguido para o Restaurante Universitário (RU) e a renda *per capta* auferida.

	<div data-bbox="507 210 671 241" style="color: red;">Serviço Social</div> <p>Deferido? Com Recurso?</p> <p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Não </p> <p>Data Deferimento: 18-03-2016</p> <p>Entregou Documentação Comprobatória:</p> <p> <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não </p> <p>Parecer:</p> <p>Deferido conforme Edital Proaeci nº 06/2015</p> <hr/> <p>Registro de Acompanhamento Interno:</p> <p>Estudante apresentou declaração da secretaria de curso que atesta sua condição de finalista; aguardando etapa de matrícula - protocolado nº 23068.714857/2016-05. Em 18/03/2016 J</p> <hr/> <p>Tipo de Auxílio:</p> <p> <input type="radio"/> Auxílio A <input type="radio"/> Auxílio B <input checked="" type="radio"/> Auxílio C <input type="radio"/> Auxílio D <input type="radio"/> Auxílio E <input type="radio"/> Auxílio F <input type="radio"/> Auxílio G </p> <p>Bolsa Permanência:</p> <p> <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não </p> <p>Tipo de Desconto do R.U.:</p> <p> <input type="radio"/> 0% <input type="radio"/> 50% <input checked="" type="radio"/> 100% </p> <p>Renda:</p> <p> <input type="radio"/> Não Informado <input type="radio"/> Até 0,5 salário mínimo <input checked="" type="radio"/> Até 1,0 salário mínimo <input type="radio"/> Até 1,5 salário mínimo </p> <p style="text-align: center;">Salvar</p> <p>Após o preenchimento desses campos é só clicar em “salvar” que o cadastro no programa estará finalizado.</p>
2- Pessoas envolvidas nesta atividade	Equipe de análise de documentação.
3- Recursos utilizados	Portal da Assistência Estudantil (https://ae.ufes.br/usuario/login)

030 – PUBLICAR LISTA DE ESTUDANTES INDEFERIDOS

1 – Descrição (explicando propósito da Atividade)

A publicação da lista de indeferidos será feita da seguinte forma:

- 1- O servidor responsável pelo deferimento do processo do aluno fará *login* no portal da assistência estudantil (<https://ae.ufes.br/usuario/login>). Para isso digitará seu *login* de acesso UFES e a sua senha, em seguida deverá clicar no botão “enter”.

- 2- Após o *login* o servidor deverá acessar a aba relatórios e selecionar a opção “estudantes indeferidos”. No campo “campus” e “centro acadêmico” deverão ser selecionadas as opções “todos”, no campo “período” deverá ser digitado o ano e o período referente ao processo em curso. Após preenchimento clicar na opção “gerar relatório”.

	<p>3- Nos relatórios gerados consta a matrícula, o curso e o parecer explicando os motivos do indeferimento de cada estudante que teve seu pedido de cadastramento negado.</p> <p>4- O relatório com as informações citadas acima é publicado no sítio eletrônico da PROAECI (http://proaeci.ufes.br/) para que os estudantes indeferidos tenham acesso à sua situação e para que ele possa apresentar recurso no prazo de dois dias úteis.</p>																																																
2- Pessoas envolvidas nesta atividade	Equipe de análise de documentação																																																
3- Recursos utilizados	Portal da Assistência Estudantil (https://ae.ufes.br/usuario/login)																																																
4- Modelo do relatório gerado	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Alunos Indeferidos - 1º Período / 2016</th> </tr> <tr> <th>Matricula</th> <th>Curso</th> <th>Parecer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010101302</td> <td>Engenharia de Petróleo - São Mateus</td> <td>Descumprimento do item 1.2 do edital 04/16 da PROAECI</td> </tr> <tr> <td>2010202575</td> <td>Arquitetura e Urbanismo</td> <td>Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.</td> </tr> <tr> <td>2010202913</td> <td>Engenharia Civil</td> <td>Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.</td> </tr> <tr> <td>2010203298</td> <td>História - Bacharelado - Noturno</td> <td>Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI.</td> </tr> <tr> <td>2011101710</td> <td>Geologia - Alegre</td> <td>Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme item 3.1 do Edital nº014/2014-PROAECI. Daiane</td> </tr> <tr> <td>2011101841</td> <td>Agronomia - São Mateus</td> <td>Descumprimento do item 3.3 do edital 04/16</td> </tr> <tr> <td>2011102005</td> <td>Engenharia de Produção - São Mateus</td> <td>"Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI". A estudante compareceu ao CASAS em março/16 e disse que já fez todas as disciplinas mas que não colou grau porque pretende continuar com o vínculo na UFES para participar de projetos como voluntária. Nesse caso, a estudante está sendo desligada do PROAES. Em 26/04/16, Simone CASAS/CEUNES</td> </tr> <tr> <td>2011102064</td> <td>Farmácia - São Mateus</td> <td>"Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI". A estudante solicitou desligamento por não necessitar mais dos auxílios. (protocolado 23068.713453/16-96). Simone / CASAS/março de 2016</td> </tr> <tr> <td>2011102079</td> <td>Farmácia</td> <td>Conforme itens 4.7.2.4 e 4.7.2.1 do Edital 04/2016</td> </tr> <tr> <td>2011202789</td> <td>Nutrição</td> <td>Indef. por descumprimento do item 4.7.2 do edital 04/2016 - doc incompleta - falta entregar cópia dos extratos de dez/15 jan e fev/16 de Paulo César</td> </tr> <tr> <td>2011203140</td> <td>Comunicação Social - Habilitação em Publicidade e Propaganda</td> <td>-Realizou atualização de cadastro no PROAES- UFES conforme Edital 014/2014 PROAECI UFES.</td> </tr> <tr> <td>2011203987</td> <td>Agronomia - Alegre</td> <td>Indeferido por não atendimento ao item 10.1 do Edital Nº 04/2016 - PROAECI/UFES.</td> </tr> <tr> <td>2012100088</td> <td>Arquitetura e Urbanismo</td> <td>Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.</td> </tr> <tr> <td>2012100265</td> <td>Ciência da Computação</td> <td>Renda per capita ultrapassa o valor estipulado no item 3.3 do edital</td> </tr> </tbody> </table>	Alunos Indeferidos - 1º Período / 2016			Matricula	Curso	Parecer	2010101302	Engenharia de Petróleo - São Mateus	Descumprimento do item 1.2 do edital 04/16 da PROAECI	2010202575	Arquitetura e Urbanismo	Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.	2010202913	Engenharia Civil	Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.	2010203298	História - Bacharelado - Noturno	Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI.	2011101710	Geologia - Alegre	Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme item 3.1 do Edital nº014/2014-PROAECI. Daiane	2011101841	Agronomia - São Mateus	Descumprimento do item 3.3 do edital 04/16	2011102005	Engenharia de Produção - São Mateus	"Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI". A estudante compareceu ao CASAS em março/16 e disse que já fez todas as disciplinas mas que não colou grau porque pretende continuar com o vínculo na UFES para participar de projetos como voluntária. Nesse caso, a estudante está sendo desligada do PROAES. Em 26/04/16, Simone CASAS/CEUNES	2011102064	Farmácia - São Mateus	"Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI". A estudante solicitou desligamento por não necessitar mais dos auxílios. (protocolado 23068.713453/16-96). Simone / CASAS/março de 2016	2011102079	Farmácia	Conforme itens 4.7.2.4 e 4.7.2.1 do Edital 04/2016	2011202789	Nutrição	Indef. por descumprimento do item 4.7.2 do edital 04/2016 - doc incompleta - falta entregar cópia dos extratos de dez/15 jan e fev/16 de Paulo César	2011203140	Comunicação Social - Habilitação em Publicidade e Propaganda	-Realizou atualização de cadastro no PROAES- UFES conforme Edital 014/2014 PROAECI UFES.	2011203987	Agronomia - Alegre	Indeferido por não atendimento ao item 10.1 do Edital Nº 04/2016 - PROAECI/UFES.	2012100088	Arquitetura e Urbanismo	Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.	2012100265	Ciência da Computação	Renda per capita ultrapassa o valor estipulado no item 3.3 do edital
Alunos Indeferidos - 1º Período / 2016																																																	
Matricula	Curso	Parecer																																															
2010101302	Engenharia de Petróleo - São Mateus	Descumprimento do item 1.2 do edital 04/16 da PROAECI																																															
2010202575	Arquitetura e Urbanismo	Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.																																															
2010202913	Engenharia Civil	Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.																																															
2010203298	História - Bacharelado - Noturno	Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI.																																															
2011101710	Geologia - Alegre	Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme item 3.1 do Edital nº014/2014-PROAECI. Daiane																																															
2011101841	Agronomia - São Mateus	Descumprimento do item 3.3 do edital 04/16																																															
2011102005	Engenharia de Produção - São Mateus	"Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI". A estudante compareceu ao CASAS em março/16 e disse que já fez todas as disciplinas mas que não colou grau porque pretende continuar com o vínculo na UFES para participar de projetos como voluntária. Nesse caso, a estudante está sendo desligada do PROAES. Em 26/04/16, Simone CASAS/CEUNES																																															
2011102064	Farmácia - São Mateus	"Realizada a atualização do cadastro no PROAES conforme Edital nº 014/2014-PROAECI". A estudante solicitou desligamento por não necessitar mais dos auxílios. (protocolado 23068.713453/16-96). Simone / CASAS/março de 2016																																															
2011102079	Farmácia	Conforme itens 4.7.2.4 e 4.7.2.1 do Edital 04/2016																																															
2011202789	Nutrição	Indef. por descumprimento do item 4.7.2 do edital 04/2016 - doc incompleta - falta entregar cópia dos extratos de dez/15 jan e fev/16 de Paulo César																																															
2011203140	Comunicação Social - Habilitação em Publicidade e Propaganda	-Realizou atualização de cadastro no PROAES- UFES conforme Edital 014/2014 PROAECI UFES.																																															
2011203987	Agronomia - Alegre	Indeferido por não atendimento ao item 10.1 do Edital Nº 04/2016 - PROAECI/UFES.																																															
2012100088	Arquitetura e Urbanismo	Descumprimento do item 3.3 do edital 04/2016.																																															
2012100265	Ciência da Computação	Renda per capita ultrapassa o valor estipulado no item 3.3 do edital																																															

040 – ANALISAR RECURSO

1- Descrição (explicando propósito da Atividade)	<p>O estudante que não concordar com o indeferimento do seu pedido poderá interpor recurso endereçado à PROAECI no prazo de dois dias úteis após a publicação do resultado da análise. O recurso não pode ser analisado pela mesma pessoa que fez o indeferimento.</p> <p>Após a entrega do recurso, este deverá ser juntado ao envelope do estudante. A análise do recurso é feita da seguinte forma:</p>
---	--

	<ol style="list-style-type: none"> 1- Identificação da composição familiar do estudante; 2- Identificação da documentação civil de todos os membros da família; 3- Verificar a compatibilidade das informações constantes das carteiras de trabalho apresentadas com a renda familiar declarada; 4- Verificar a documentação de renda de cada pessoa da família e como essa renda é composta, qual a origem dela; 5- As rendas individuais são somadas e divididas pelo número de membros da composição familiar, conferindo se a renda não ultrapassa o limite de 1,5 salários-mínimos <i>per capita</i>. 6- Caso a renda não ultrapasse a renda mínima o estudante passará de INDEFERIDO para DEFERIDO no seu questionário <i>on line</i>. 7- Caso a renda familiar auferida ultrapasse o limite de 1,5 salários-mínimos <i>per capita</i> o pedido de cadastramento é indeferido. Encaminhar conforme diagrama.
2- Pessoas envolvidas nesta atividade	Responsáveis pela análise de recurso.
3- Recursos utilizados	Portal da Assistência Estudantil (https://ae.ufes.br/usuario/login)

7. DEFINIÇÕES:

DAE (Departamento de Assistência Estudantil)

PROAECI (Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania)

PROAES-UFES (Programa de Assistência Estudantil da Ufes)

PORTAL DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (<https://ae.ufes.br/usuario/login>)

8. MATERIAL DE SUPORTE:

Computador conectado à Internet e pertencente ao domínio DAES.

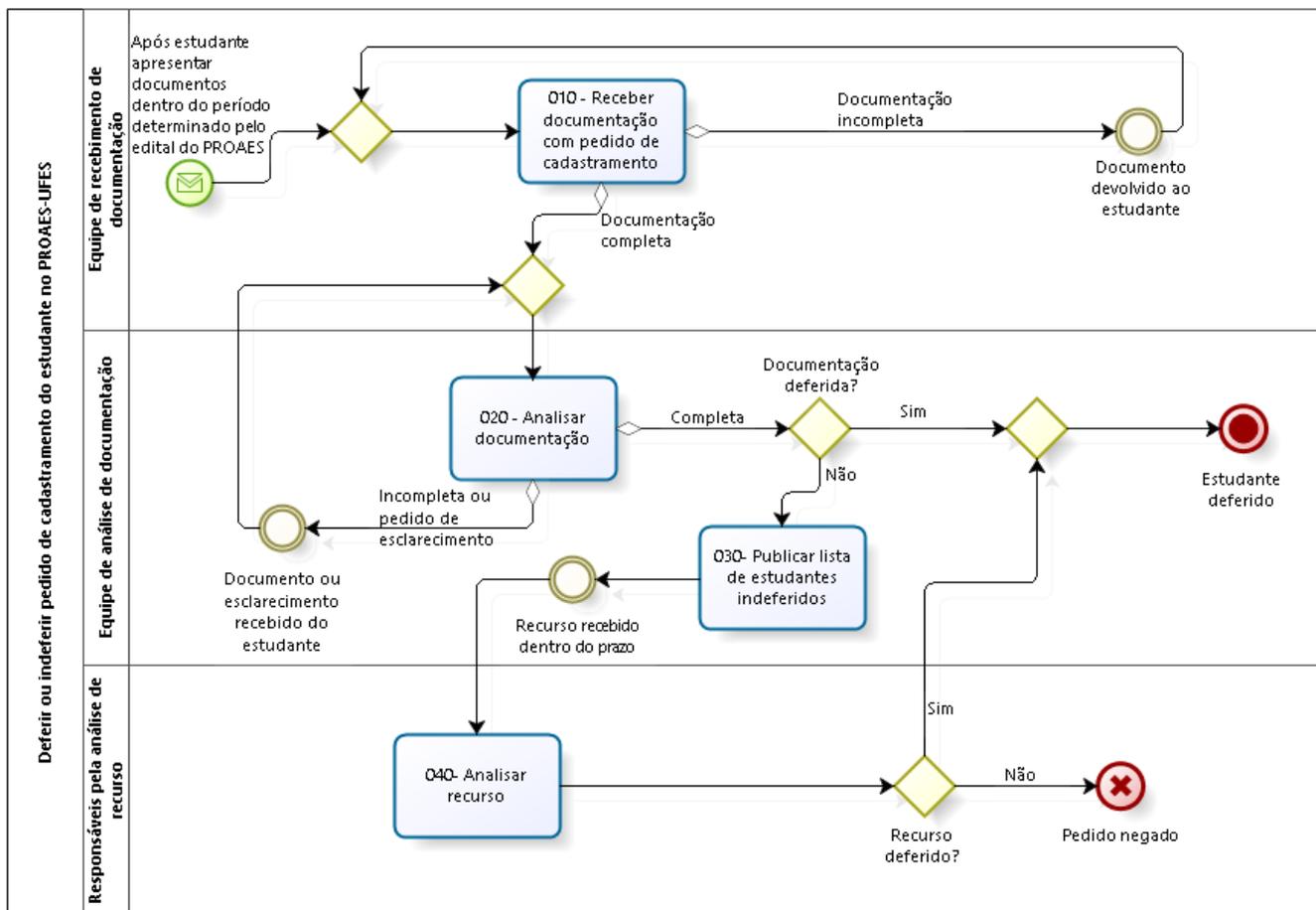
9. REFERÊNCIAS:

Decreto nº 7234/2010 (Programa Nacional de Assistência Estudantil)

10. DIAGRAMA DE FLUXO:

Na figura 1 abaixo podemos observar o diagrama de fluxo do processo de cadastramento dos estudantes no PROAES-UFES usando a metodologia BPM e a notação BPMN. Como ferramenta de modelagem foi utilizado o software Bizagi.

Figura 1: Diagrama de Fluxo



Fonte: Próprio autor

12. APROVAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS REFERENTE AO PROCESSO: CADASTRAMENTO DO ESTUDANTE NO PROAES-UFES – COD. DAE-PAG-01

ATIVIDADE	DATA	FUNÇÃO	ASSINATURA

 Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO		DAE – PROAECI - UFES			Páginas de _ a –
Código DAE-PAG-02	Data Emissão	Data de Vigência	Próxima Revisão	Versão nº 001	
ÁREA EMITENTE:					
PROCESSO: AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS					

1. DESCRIÇÃO

Após o estudante ter seu pedido de cadastramento no PROAES-UFES deferido ele passa a ter direito a depósitos mensais referentes aos auxílios estudantis que foram deferidos a ele. Esse processo começa todo dia 10 do mês corrente devendo ser finalizado até o dia 20 do mesmo mês que foi iniciado.

2. OBJETIVOS

Tem como finalidade a autorização do pagamento dos auxílios estudantis, a serem depositados na conta bancária do estudante beneficiário do PROAES-UFES.

3. PÚBLICO-ALVO

- Público Executor: Servidores do Setor de Pagamento do DAE
- Público Fim: Estudantes matriculados em curso de graduação presencial, com renda familiar *per capita* de até um salário mínimo e meio e que estejam cadastrados no PROAES-UFES.

4. PRÉ-REQUISITOS

O servidor deve possuir acesso ao Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI), ter acesso aos relatórios gerados no Portal de Assistência Estudantil (<http://ae.ufes.br>) e ter acesso à pasta DAES.

5. RESPONSÁVEIS

Lista de contatos: A tabela abaixo será preenchida com os dados das pessoas responsáveis envolvidas no processo.

NOME	TELEFONE	E-MAIL

6. ATIVIDADES:

010 – CADASTRAR NOVO ESTUDANTE NO SIAFI	
<p>1- Descrição (explicando propósito da Atividade)</p>	<p>Duas vezes por ano, no início de cada semestre, acontece o processo seletivo do PROAES-UFES. Os estudantes que tiverem seu pedido de cadastramento deferido e que ainda não tenham conta bancária cadastrada no SIAFI deverão ter esse cadastramento concluído antes que os relatórios do portal da assistência estudantil sejam gerados, ou seja, antes de seguir à atividade 020.</p> <p>Caso 1: Estudante já possui cadastro no SIAFI.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Acessar o sistema SERPRO por meio do site (https://acesso.serpro.gov.br/HOD10/jsp/loginID.jsp) e fazer <i>login</i> com a senha SERPRO cadastrada anteriormente no Departamento de Contas e Finanças (DCF) da UFES. Após o login no sistema será possível dentro dele ter acesso ao SIAFI, também utilizando uma senha fornecida pelo DCF. 2- Quando estiver dentro do SIAFI, na linha de comando, deverá ser digitado “atudomcred” precedido de sinal “>” e a seguir pressionar-se a tecla “enter”.

```

( _ ) -> CONCOBDEI CONSULTA DEPOSITO BANCARIO
( _ ) -> CONDAR ARRECADACAO FINANCEIRA - D
( _ ) -> CONDARF ARRECADACAO FINANCEIRA - D
( _ ) -> CONDOC CONSULTA DOCUMENTO
( _ ) -> CONGFIP CONSULTA GFIP
( _ ) -> CONGPS CONSULTA GPS
( _ ) -> CONGRU CONSULTA GUIA DE RECOLHIME
( _ ) -> CONLB CONSULTA LISTA DE BANCO
( _ ) -> CONLC CONSULTA LISTA DE CREDORES
( _ ) -> CONLF CONSULTA LISTA DE FATURA

COMANDO: >atudomcred_
PF3=SAI PF8=AVANCA PF12=RETORNA

```

- 3- A tela seguinte que se abrirá deverá ser preenchida da seguinte forma: no campo “CPF” deverá constar o número referente ao documento do estudante. No campo “opção” deverá constar a letra “e” de exclusão, teclando em seguida “enter”. Na tela seguinte deverão ser excluídos todos os dados bancários cadastrados do estudante.
- 4- Em seguida, volta-se à tela “atudomcred” e desta vez, no campo “opção” deverá ser digitada a letra “i” de inclusão.

```

CNPJ : _____
CPF : 12899588745
INSCRICAO GENERICA : _____
UG : _____

OPCAO : i

```

- 5- E desta vez, nos campos específicos deverão ser incluídos os dados bancários do estudante.

```

09/09/15 18:21
OPCAO : I - INCLUSAO
CREDOR : 12899588745
TITULO : VITOR DA SILVA MOREIRA

BCO AG CONTA CONJUNTA TIPO UG/GES.SUPR.
_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

```

- 6- O preenchimento dos dados que aparecem na tela representada logo acima deverão ser preenchidos da

seguinte forma: No campo “BCO” deverão conter três números referentes ao banco correspondente, no campo “AG” deverão conter 4 números referentes à agência bancária e o campo “CONTA” deverá ser preenchido com todos os números presentes no cartão, sem pontos ou traços, inclusive zeros e números referentes a dígitos.

Observação: Caso o banco seja Caixa Econômica Federal há 2 peculiaridades. O número referente à operação deverá estar posicionado à frente do número da conta. Exemplo: Conta: 123456; Operação: 013. O preenchimento do campo se dará da seguinte forma 013123456.

Segue abaixo os principais bancos com a referência dos três números que deverão ser digitados no campo “BCO”:

BANCO	CÓDIGO
Banco Cooperativo (Sicoob)	756
Banco do Brasil	001
Banestes	021
Bradesco	237
Caixa Econômica Federal	104
Itaú – Unibanco	341
Nossa Caixa	151
Real	356
Santander	033
HSBC	399

Observação: Eventuais dúvidas referentes ao número do banco podem ser retiradas no site da Febraban, onde consta o número de todos os bancos em atividade no país (<http://www.febraban.org.br/arquivo/bancos/sitebancos2-0.asp>).

Caso 2: Estudante não possui cadastro no SIAFI.

- 1- Caso o estudante nunca tenha tido nenhum cadastro no SIAFI, a tela que será usada para o cadastro será a tela ATUCREDOR. Desta forma, no campo “comando” será digitado ATUCREDOR e pressiona-se “enter”.

```

                ASSINALE A OPCAO DESEJADA E TECLE 'ENTER'

( _ ) -> ATUCONSORC ATUALIZA CONSORCIO
( _ ) -> ATUCREDOR  ATUALIZA CREDOR
( _ ) -> CADIN      CAD. INF. CREDITO NAO QUITADO
( _ ) -> CONCONSORC CONSULTA CONSORCIO
( _ ) -> CONCRETOR  CONSULTA CREDOR
( _ ) -> CONNATJUR CONSULTA TAB. NATUREZA JURIDICA

COMANDO: >atucredor_
PF3=SAI  PF12=RETORNA

```

- 2- . Na sequência aparecerá a tela representada abaixo. No campo “credor” será digitado o CPF do estudante e em seguida clica-se “enter”.

```

__ SIAFI2015-TABAPOIO-CREDOR-ATUCREDOR (ATUALIZA CREDOR)
11/08/15 10:22                                USUARIO :
CREDOR      : _____

```

- 3- Aparecerá na sequência a tela de inclusão de dados pessoais do estudante, conforme representado na figura abaixo.

```

__ SIAFI2015-TABAPOIO-CREDOR-ATUCREDOR (ATUALIZA CREDOR)
11/08/15 10:23      153046 M17163C1          USUARIO : ANDRESSA
OPCAO                : __ ( A-ALTERACAO E-EXCLUSAO )
CREDOR                : 12622639643
TITULO                : MARIANA SOARES JUSTINO
TITULO REDUZIDO       : MARIANA JUSTINO____
ENDEREÇO              : VITORIA_____
MUNICIPIO             : _____
MUNICIPIO             : 5705
CEP                   : 29075910 UF: ES
PAIS                  : 130
TELEFONE              : _____
FAX                   : _____
NATUREZA JURIDICA:
INDICADOR DE MATRIZ: NAO SE APLICA          CONSORCIO: N
PGTO EXCLUSIVO POR OBD: N
MOTIVO: _____
SITUACAO-SRF         REGULAR                DATA DA SITUACAO 10
NOVA SITUACAO-SRF   : REGULAR                DATA NOVA SITUACAO: 11

```

- 4- Os campos endereço, município, CEP, país e consórcio se apresentarão em branco, e deverão ser preenchidos da seguinte forma:

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CAMPO</th> <th>PREENCHIMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENDEREÇO</td> <td>VITÓRIA</td> </tr> <tr> <td>MUNICÍPIO</td> <td>5705</td> </tr> <tr> <td>CEP</td> <td>29075910</td> </tr> <tr> <td>UF</td> <td>UFES</td> </tr> <tr> <td>PAÍS</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>CONSÓRCIO</td> <td>N</td> </tr> <tr> <td>MOTIVO</td> <td>INCLUSÃO</td> </tr> </tbody> </table> <p>5- Na sequência ao preenchimento dessa tela, aparecerá a tela de preenchimento dos dados bancários onde deverá ser seguida a sequência de preenchimento de dados bancários acima descritas no “Caso 1- item 5”.</p>	CAMPO	PREENCHIMENTO	ENDEREÇO	VITÓRIA	MUNICÍPIO	5705	CEP	29075910	UF	UFES	PAÍS	130	CONSÓRCIO	N	MOTIVO	INCLUSÃO
CAMPO	PREENCHIMENTO																
ENDEREÇO	VITÓRIA																
MUNICÍPIO	5705																
CEP	29075910																
UF	UFES																
PAÍS	130																
CONSÓRCIO	N																
MOTIVO	INCLUSÃO																
2- Pessoas envolvidas nesta atividade	Setor de pagamento da PROAECI																
3- Recursos utilizados	SIAFI (https://acesso.serpro.gov.br/HOD10/jsp/logonID.jsp) SERPRO (http://acesso.serpro.gov.br/)																

020 –

GERAR RELATÓRIOS DOS ESTUDANTES CADASTRADOS NO PROAES

1- Descrição (explicando propósito da Atividade)	<p>Todo dia dez de cada mês, ou primeiro dia útil subsequente, relatórios com os nomes dos estudantes aptos a receber os auxílios estudantis são gerados no portal da assistência estudantil (https://ae.ufes.br/relatorio/relatorios). Esses relatórios vão dar origem às listas de pagamento e todos devem ser gerados no formato PDF, onde não é possível alterações e no formato Excel, onde será possível fazer alterações necessárias ao lançamento no SIAFI e ajustes no pagamento. São gerados da seguinte forma:</p> <p>Caso 1: Se existem estudantes não cadastrados no SIAFI, encaminhar</p>
---	--

conforme diagrama.

Caso 2: Se todos os estudantes estão cadastrados no SIAFI:

- 1- O servidor do Setor de Pagamento fará *login* no portal da assistência estudantil (<https://ae.ufes.br/usuario/login>). Para isso digitará seu *login* de acesso UFES e a sua senha, em seguida deverá clicar no botão “*enter*”.



A imagem mostra a interface de login de um sistema web. No topo, há uma barra de cabeçalho com o texto "Login" em branco sobre um fundo verde-azulado. Abaixo, o título "Informe o login e senha" é exibido em uma cor laranja. O formulário contém dois campos de entrada: "Login*" e "Senha*", ambos com retângulos vazios para digitação. Abaixo dos campos, há um link "Esqueceu a senha?". No canto inferior direito do formulário, há um botão verde-azulado com o texto "Entrar" em branco.

- 2- Após o *login* o servidor deverá acessar a aba relatórios e selecionar a opção “tipo de auxílio deferido”. O primeiro relatório deverá ser gerado com as opções selecionadas da seguinte forma: “*campus*” (todos); “centro acadêmico” (todos); “auxílio deferido” (todos); “gênero” (todos); ano e período deverão ser os que estão em curso. O “formato” deverá ser em excel e pdf, conforme descrito anteriormente. Observação: É importante também, que ao salvar os arquivos, seja registrado no nome do mesmo e a data em que os relatórios foram gerados.

Relatórios

Tipo de Auxílio Deferido

Campus:

Centro Acadêmico:

Auxílio Deferido: Com Recurso?

Ano: Período:

Gênero:

Data da última alteração dos questionários entre e

Formato do Relatório:

Gerar Relatório

3- A seguir começam a ser gerados os relatórios por *campi*. Como exemplo começaremos com o *campus* de Alegre. Na opção “*campus*” será selecionado o *campus* Alegre, “centro acadêmico” (todos); “auxílio deferido” (A); “com recurso” (todos); “ano e período” serão os que estiverem em curso; “gênero” todos. Ao todo serão gerados 16 relatórios, referentes aos quatro *Campi* e aos quatro tipos de bolsas A, B, C e D, que serão preparados para lançamento no SIAFI mais o relatório geral com o nome de todos os estudantes cadastrados na assistência estudantil.

Relatórios

Tipo de Auxílio Deferido

Campus:

Centro Acadêmico:

Auxílio Deferido: Com Recurso?

Ano: Período:

Gênero:

Data da última alteração dos questionários entre e

Formato do Relatório:

Gerar Relatório

2- Pessoas envolvidas nesta atividade	Setor de pagamento da PROAECI
3- Recursos utilizados	Portal da Assistência Estudantil (https://ae.ufes.br/usuario/login)

030- FORMATAR LISTA DE PAGAMENTO

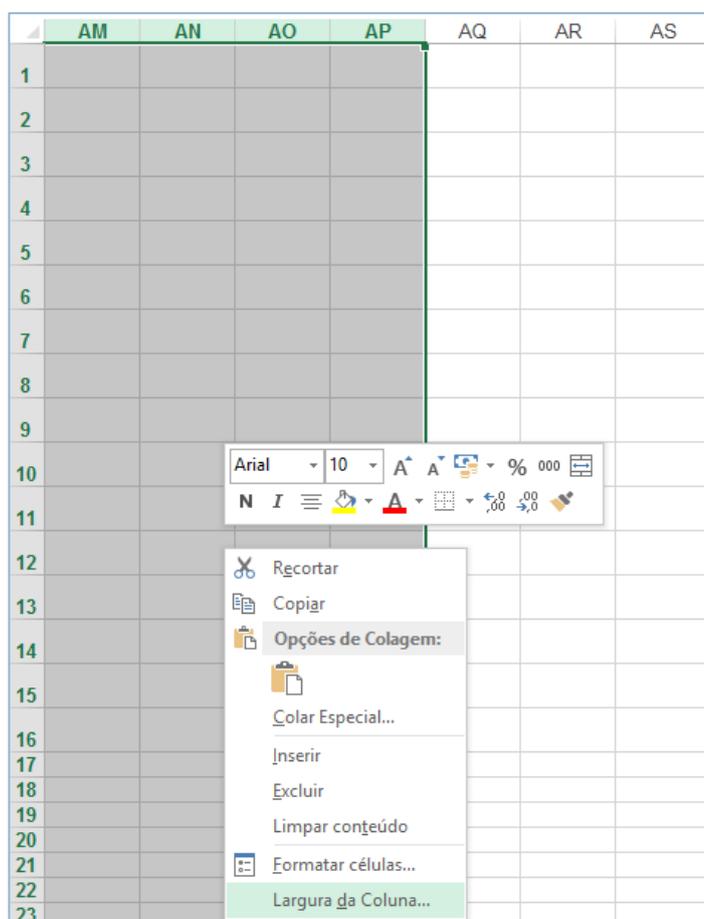
1- Descrição (explicando propósito da Atividade)

Os relatórios que foram gerados em formato excel serão formatados para serem lançados no SIAFI. A formatação procederá na seguinte sequência:

- 1- Após serem gerados os relatórios em formato excel, no próprio relatório será aberta uma nova planilha. A coluna onde constam os CPF's será copiada e colada na nova planilha na coluna B.

	A	B	C	D	E	F
1		141.010.397-80				
2		142.804.607-01				
3		109.764.387-55				
4		144.981.857-90				
5		105.166.557-44				
6		088.972.867-47				
7		142.290.977-86				
8		136.583.727-02				
9		133.254.617-00				
10		089.376.597-00				
11		065.785.425-58				

- 2- Em seguida deverão ser selecionadas as colunas de "C" até "AP", depois clicando-se o botão direito do mouse na seleção, escolha a opção "largura da coluna", onde deverá ser digitado o número 2. Conforme representado na figura abaixo.



- 3- A seguir, na coluna “AQ” deverão ser registrados os valores referentes aos auxílios a serem pagos. O valor deverá ser registrado sem ponto ou vírgula, por exemplo, R\$ 250,00 deverá ser digitado 2500 no local indicado. Os CPF’s não deverão apresentar pontos e nem traços, e deverão ser formatados com 11 números, para que os zeros à esquerda sejam considerados. Em seguida, continuando a preparação, a coluna de CPF’s deverá ser numerada em ordem crescente, utilizando para isso a coluna ‘A’. Essa coluna deverá ser copiada e colada logo abaixo da mesma. Em seguida deverão ser selecionados todos os campos e classificá-los de A a Z. Para efetuar o lançamento no SIAFI os CPF’s deverão ser selecionados em grupos de 7.

2- Pessoas envolvidas nesta atividade

Setor de pagamento da PROAECI

3- Recursos utilizados

Microsoft Excel

	 <p>4- Quando os sete primeiros CPF's são lançados o sistema fornece um número para a lista que será criada. Na figura abaixo, que serve como exemplo, o número da LC é 000665. Cada lista de pagamento terá um número próprio que a identificará.</p>  <p>5- Essa sequência é seguida até todos os CPF's serem lançados.</p>
<p>2- Pessoas envolvidas nesta atividade</p>	<p>Setor de pagamento da PROAECI</p>
<p>3- Recursos utilizados</p>	<p>SIAFI (https://acesso.serpro.gov.br/HOD10/jsp/logonID.jsp) SERPRO (http://acesso.serpro.gov.br/)</p>

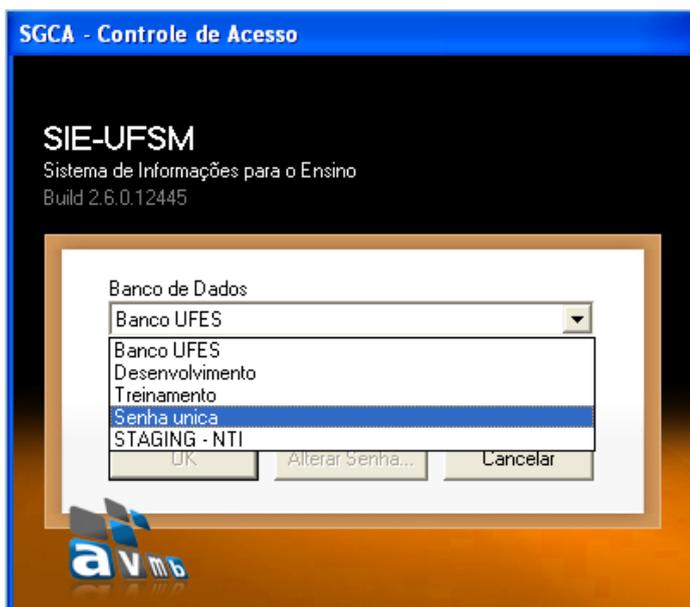
050 – PREPARAR RELATÓRIO DAS LISTAS DE PAGAMENTO

<p>1- Descrição (explicando propósito da Atividade)</p>	<p>Os relatórios são confeccionados da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- O servidor deve acessar a pasta compartilhada “DAES”, em
--	--

	<p>seguida a pasta “pagamentos 20XX” e dentro dela acessar “relatórios das listas de pagamento - em branco”.</p> <p>2- Esse documento deverá ter os seguintes campos obrigatoriamente preenchidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DADOS PESSOAIS: a ser preenchido com nome completo e CPF do estudante; • DADOS BANCÁRIOS: contendo banco, agência e conta do estudante; • BOLSA: valor lançado no SIAFI para o estudante • UNIDADE: Departamento de Assistência Estudantil • PROCESSO: número do processo à que se refere os relatórios • PROJETO AUXÍLIO: tipo de auxílio pago, se é moradia, material ou transporte • LISTA NO SIAFI: número da lista lançado no SIAFI • Deverá ainda conter o nome do Campus ao qual a lista se refere <p>3- Esses dados são retirados dos relatórios que foram gerados em excel na atividade 020 deste manual.</p>																																																																																																																																																																																			
<p>2- Pessoas envolvidas nesta atividade</p>	<p>Setor de pagamento da PROAECI</p>																																																																																																																																																																																			
<p>3- Recursos utilizados</p>	<p>Microsoft Excel</p>																																																																																																																																																																																			
<p>4- Modelo do relatório de pagamento</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="7">UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPIRITO SANTO</th> </tr> <tr> <th colspan="7">FOLHA DE PAGAMENTO</th> </tr> <tr> <td colspan="3">UNIDADE : Departamento de Assistência Estudantil -</td> <td colspan="4">PROJETO AUXILIO: Material</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PROCESSO: 23068.000437/2016-30</td> <td colspan="4">Lista no SIAFI nº 000308</td> </tr> <tr> <th colspan="7">MARUÍPE D</th> </tr> <tr> <th colspan="3">DADOS PESSOAIS</th> <th colspan="4">DADOS BANCÁRIOS</th> </tr> <tr> <th></th> <th>NR.</th> <th>C.P.F</th> <th>BANCO</th> <th>AGÊNCIA</th> <th>CONTA</th> <th>OPERAÇÃO</th> <th>E</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>2</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td></td><td>R</td></tr> <tr><td>3</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td></td><td>R</td></tr> <tr><td>4</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>5</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td></td><td>R</td></tr> <tr><td>6</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>7</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>8</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>9</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>10</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>11</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>12</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>13</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Banco do Brasil</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td></td><td>R</td></tr> <tr><td>14</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>013</td><td>R</td></tr> <tr><td>15</td><td>NOME SOBRENOME</td><td>xxx.xxx.xxx-xx</td><td>Caixa Econômica Federal</td><td>xxxx-x</td><td>xxxxx-x</td><td>07610075</td><td>R</td></tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>R\$ 750,00</td> <td colspan="4"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">IMPORTA A PRESENTE FOLHA DE PAGAMENTO NO VALOR DE R\$ 750,00 Sendo R\$ 750,00 mil para Material</p> <p>DECLARO DE QUE OS SERVIÇOS FORAM PRESTADOS VITÓRIA, 19 de maio de 2016</p> <p style="display: flex; justify-content: space-between;"> _____ Diretora do Depto de Assistência Estudantil _____ Pró-Reitor de Assuntos Estudantis e Cidadania </p>	UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPIRITO SANTO							FOLHA DE PAGAMENTO							UNIDADE : Departamento de Assistência Estudantil -			PROJETO AUXILIO: Material				PROCESSO: 23068.000437/2016-30			Lista no SIAFI nº 000308				MARUÍPE D							DADOS PESSOAIS			DADOS BANCÁRIOS					NR.	C.P.F	BANCO	AGÊNCIA	CONTA	OPERAÇÃO	E	1	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	2	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x		R	3	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x		R	4	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	5	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x		R	6	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	7	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	8	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	9	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	10	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	11	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	12	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	13	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Banco do Brasil	xxxx-x	xxxxx-x		R	14	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R	15	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	07610075	R			R\$ 750,00						
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPIRITO SANTO																																																																																																																																																																																				
FOLHA DE PAGAMENTO																																																																																																																																																																																				
UNIDADE : Departamento de Assistência Estudantil -			PROJETO AUXILIO: Material																																																																																																																																																																																	
PROCESSO: 23068.000437/2016-30			Lista no SIAFI nº 000308																																																																																																																																																																																	
MARUÍPE D																																																																																																																																																																																				
DADOS PESSOAIS			DADOS BANCÁRIOS																																																																																																																																																																																	
	NR.	C.P.F	BANCO	AGÊNCIA	CONTA	OPERAÇÃO	E																																																																																																																																																																													
1	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
2	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x		R																																																																																																																																																																													
3	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x		R																																																																																																																																																																													
4	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
5	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x		R																																																																																																																																																																													
6	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
7	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
8	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
9	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
10	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
11	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
12	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
13	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Banco do Brasil	xxxx-x	xxxxx-x		R																																																																																																																																																																													
14	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	013	R																																																																																																																																																																													
15	NOME SOBRENOME	xxx.xxx.xxx-xx	Caixa Econômica Federal	xxxx-x	xxxxx-x	07610075	R																																																																																																																																																																													
		R\$ 750,00																																																																																																																																																																																		

060 – AUTORIZAR PAGAMENTO	
1- Descrição (explicando propósito da Atividade)	Após todos os CPF's dos estudantes serem laçados no SIAFI, será confeccionado um memorando em papel timbrado onde constarão os valores referentes à todas as listas de pagamento lançadas naquele mês. Este documento é assinado pelo diretor do DAE e remetido, juntamente com o relatório das listas de pagamento (também assinadas), ao Pró-Reitor da PROAECI, para que tome ciência do memorando e assinhe também os relatórios das listas de pagamento.
2- Pessoas envolvidas nesta atividade	Diretor do DAE e Pró-Reitor da Proaeci
3- Recursos utilizados	Microsoft Word
70 – PROTOCOLAR A AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO	
1- Descrição (explicando propósito da Atividade)	<p>O SIE é um sistema integrado de gestão desenvolvido pela UFSM e implantado na UFES e por intermédio dele deverão ser protocoladas as listas de autorização de pagamento dos auxílios estudantis.</p> <p>De posse das listas de pagamento assinadas pelo diretor do DAE e pelo Pró-Reitor da PROAECI o responsável pelo protocolo das mesmas deverá proceder da seguinte forma:</p> <p>1- Clicar no ícone do aplicativo do Sistema de Informações para o Ensino (SIE), na sequência será aberta a tela “SGCA - controle de acesso”.</p>
	

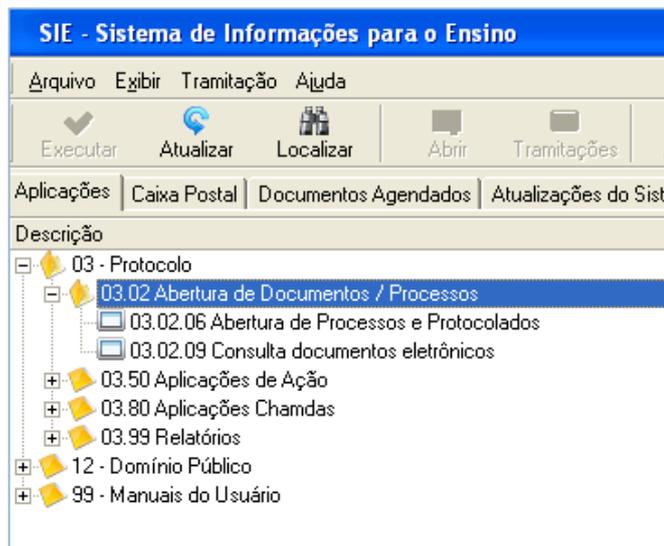
- 2- Na opção “banco de dados”, selecionar o item ‘senha única’



- 3- A tela de abertura do sistema SIE apresenta uma solicitação de identificação. No campo ‘usuário’, inserir *login* informado pelo Sistema de Arquivos - SIARQ/UFES e senha no campo “senha”;

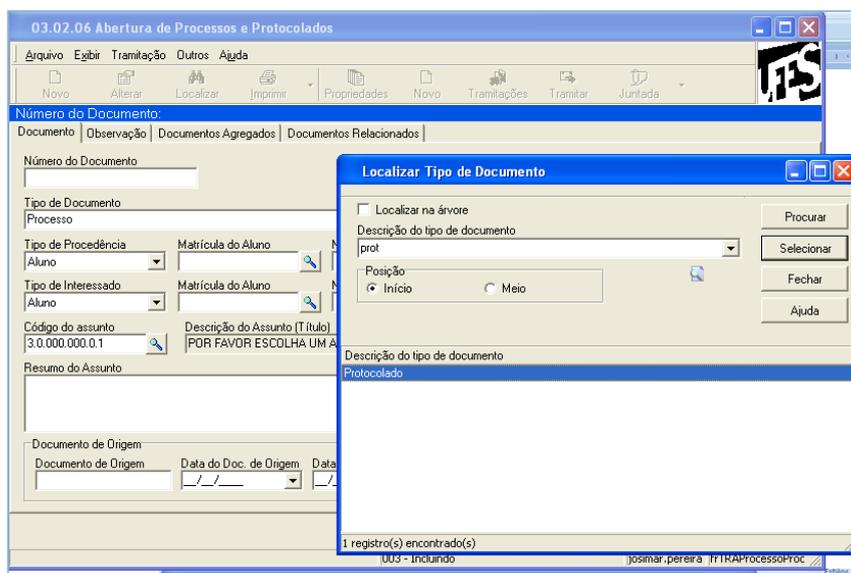


- 4- Na tela inicial do sistema, clicar na opção “abertura de documentos/processo”. Dentro da aba clicar em “03.02.06 Abertura de Processos e Protocolados”.

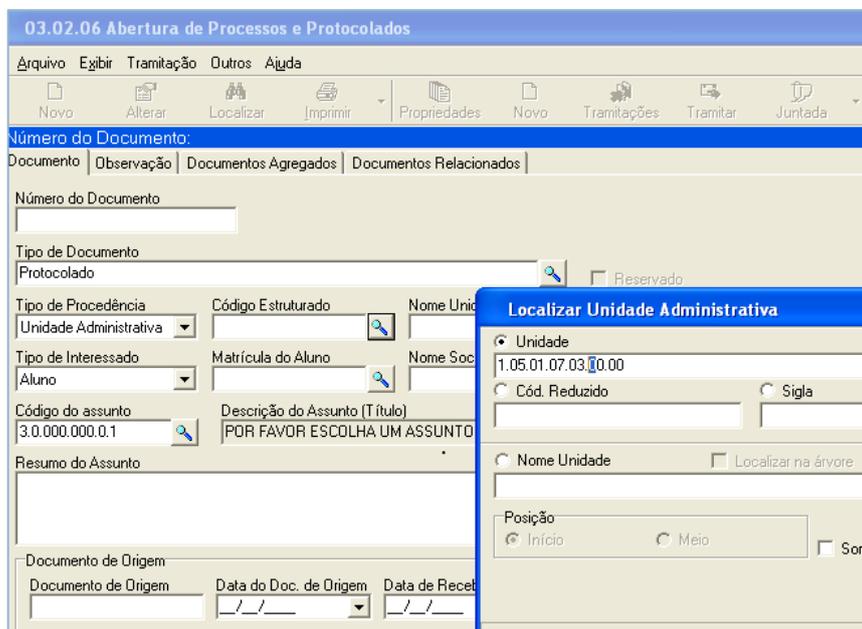


5- Em seguida clicar na opção “novo”, aparecerá a seguinte tela:

6- Ir na opção “tipo de documento” e clicar na lupa. Na tela seguinte, dentro da opção “descrição do tipo de documento”, digitar “prot” e clicar no item procurar. Após aparecer a opção protocolado, será necessário dar um duplo clique para selecionar essa opção.



7- Em seguida, deve-se selecionar o “tipo de procedência”, ou seja, qual a unidade administrativa onde foi protocolado o documento. No nosso caso específico, será “Unidade Administrativa”. Em seguida realizar a seguinte sequência: clicar em código estruturado, “localizar unidade administrativa” e digitar o código de localização do departamento na árvore administrativa da UFES (cod: 1.05.01.07.03.00.00). Conforme figura a seguir:



8- Abaixo, selecionar o “tipo de interessado”. No caso específico, “Unidade Administrativa”. E em seguida, clicar em código estruturado. A tela seguinte “localizar unidade administrativa”, digitar o código de localização do departamento na árvore administrativa da UFES (cod: 1.05.01.07.03.00.00).

03.02.06 Abertura de Processos e Protocolados

Arquivo Exibir Tramitação Outros Ajuda

Novo Alterar Localizar Imprimir Propriedades Novo Tramitações Tramitar Juntada

Número do Documento: Documento Observação Documentos Agregados Documentos Relacionados

Número do Documento Data de Criação

Tipo de Documento Protocolado

Tipo de Procedência Código Estruturado Nome Unidade
Unidade Administrativa 1.05.01.07.03.00.00 Departamento de Assistência Estudantil

Tipo de Interessado Código Estruturado Nome Unidade
Unidade Administrativa 1.05.01.07.03.00.00 Departamento de Assistência Estudantil

Código do assunto Descrição do Assunto (Título)
3.0.000.000.0.1 POR FAVOR ESCOLHA UM ASSUNTO !

Resumo do Assunto

Documento de Origem Documento de Origem Data do Doc. de Origem Data de Recebimento Emitente

Localizar Unidade Administrativa

Unidade 1.05.01.07.03.00.00

Cód. Reduzido Sigla

Nome Unidade Localizar na árvore

Posição Início Meio Somente

- 9- Selecionar “código do assunto”, clicando na lupa a direita do nome. Na janela “localizar assunto”, selecionar o item “descrição do assunto”, digitando no espaço em branco a palavra “solic”, clicar em procurar. Localizar o código estruturado “3.2.000.10730.0 – Solicitação” e clicar em selecionar.

03.02.06 Abertura de Processos e Protocolados

Arquivo Exibir Tramitação Outros Ajuda

Novo Alterar Localizar Imprimir Propriedades Novo Tramitações Tramitar Juntada

Número do Documento: Documento Observação Documentos Agregados Documentos Relacionados

Número do Documento

Tipo de Documento Protocolado

Tipo de Procedência Código Estruturado Nome Unidade
Unidade Administrativa 1.05.01.07.03.00.00 Departamento de Assistência Estudantil - PROAE

Tipo de Interessado Código Estruturado Nome Unidade
Unidade Administrativa 1.05.01.07.03.00.00 Departamento de Assistência Estudantil - PROAE

Código do assunto Descrição do Assunto (Título)
3.0.000.000.0.1 POR FAVOR ESCOLHA UM ASSUNTO !

Resumo do Assunto

Documento de Origem Documento de Origem Data do Doc. de Origem Data de Recebimento Emitente

Localizar Assunto

Código do assunto 0.0.000.000.0.0

Descrição do Assunto (Título) Localizar
solic

Posição Início Meio

Código Estruturado	Descrição do Assunto (Título)
3.2.000.002.9.0	Solicitação de oferta de c
3.2.000.052.0.0	Solicitação de alteração
3.2.000.053.0.0	Solicitação de bens patri
3.2.000.054.0.0	Solicitação de material
3.2.000.055.0.0	Solicitação de material de
3.2.000.070.0.0	Solicitação de Serviços
3.2.000.107.0.0	Solicitação

003 - Incluindo

- 10-No resumo do assunto, digitar o número do memorando e o assunto, adaptando com os valores do documento, o seguinte texto: “Memo nº 15/2016 - DAE/PROAECI: Solicita o pagamento dos auxílios estudantis do PROAES-UFES, no valor de R\$ xxx,xx referentes às listas de pagamento dos estudantes cadastrados no Programa no mês de xxx do ano de xxxx”. Em seguida clicar em salvar.

03.02.06 Abertura de Processos e Protocolados

Arquivo Exibir Tramitação Outros Ajuda

Novo Alterar Localizar Imprimir Propriedades Novo Tramitações Tramit

Número do Documento:

Documento | Observação | Documentos Agregados | Documentos Relacionados

Número do Documento

Tipo de Documento
Protocolado Reservado

Tipo de Procedência Código Estruturado Nome Unidade
Unidade Administrativa 1.05.01.07.03.00.00 Departamento de Assistência Estudantil - PROAECI

Tipo de Interessado Código Estruturado Nome Unidade
Unidade Administrativa 1.05.01.07.03.00.00 Departamento de Assistência Estudantil - PROAECI

Código do assunto Descrição do Assunto (Título)
3.2.000.107.0.0 Solicitação

Resumo do Assunto
MEMO 015/2016-DAE/PROAECI: Solicita pagamento dos auxílios estudantis do PROAECI, no valor de R\$ 40.580,00, referente ao Programa no mês de Janeiro e Fevereiro 2016

Documento de Origem

Documento de Origem Data do Doc. de Origem Data de Recebimento Emitente

11- Após gerar o número do protocolo, ir até a opção imprimir, clicar no item “03.99.39 – Capa do processo de tramitação (modelo UFES)”.

03.02.06 Abertura de Processos e Protocolados

Arquivo Exibir Tramitação Outros Ajuda

Novo Alterar Localizar Imprimir Propriedades Novo Tramitações

Protocolado: 23068.716435/2016-66

Documento | Observação | Documentos Agregados | Documentos Relacionados

Número do Documento
23068.716435/2016-66

Tipo de Documento
Protocolado

Tipo de Procedência Código Estruturado Nome Unidade
Unidade Administrativa 1.05.01.07.03.00.00 Departamento de Assistência Estudantil - PROAECI

Tipo de Interessado Código Estruturado Nome Unidade
Unidade Administrativa 1.05.01.07.03.00.00 Departamento de Assistência Estudantil - PROAECI

Código do assunto Descrição do Assunto (Título)
3.2.000.107.0.0 Solicitação

Resumo do Assunto
MEMO 015/2016 - DAE/PROAECI: solicita pagamento dos auxílios estudantis do PROAECI, no valor de 40,580,00 de janeiro e Fevereiro que fizeram curso de verão 2016

Etiqueta do Processo
Etiqueta 100x50 Processo Compra
Etiqueta do Processo 100x35
Etiqueta do Processo 89x36

03.99.03 Comprovante de Protocolização
03.99.15 Processos - Tramitações
03.99.39 Capa do Processo de Tramitação (Modelo UFES)

12- Clicar imprimir.

(Modelo UFES) (Visualização)

Universidade Federal do Espírito Santo

Número do Processo : 23068.716435/2016-66 Documento Origem :
 Data de Abertura : 23/03/2016 Hora : 17:03:36
 Procedência : 1.05.01.07.03.00.00 - Departamento de Assistência Estudantil - PROAECI
 Interessado : 1.05.01.07.03.00.00 - Departamento de Assistência Estudantil - PROAECI
 Tipo de Documento: Protocolado
 Assunto : Solicitação
 Resumo Assunto : MEMO 015/2016 - DAE/PROAECI: solicita pagamento dos auxílios

13- A capa acima é colocada sobre as listas de autorização de pagamento juntamente com o Memorando devidamente assinados e numerados. Essas folhas são inseridas numa pasta de protocolo. A numeração das páginas é feita com carimbo iniciando-se na página do memorado, que será a página 02. A capa é contabilizada, porém não é carimbada e nem enumerada.

14- Ainda no SIE, clicar no item “tramitar”. Na aba “tramitação”, clicar em “filtros”, digitar “PROAEC” e clicar em “ok”. Em seguida o sistema localizará a Pró-Reitoria na árvore administrativa da UFES. Clicar em “Secretaria Administrativa - PROAECI” e finalizar no item “OK”.

Tramitação

Tramitações Filtros Anterior Próximo

Fluxo
 02 - Tramitação do Processo

Destino: Departamento de Assistência Estudantil - PROAECI

Destino | Documento vinculado |

- Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania - PROAECI
 - Secretaria Administrativa - PROAECI
 - Seção de Gestão da Informação - PROAECI
- Departamento de Projetos e Acompanhamento ao Estud - PROAECI
 - Divisão de Projetos Estudantis e Ações Afirmativas - PROAECI
 - Departamento de Cidadania e Direitos Humanos - PROAECI

Despacho

Default

Filtros

Destino
 proaec

OK Cancel

15- O protocolado é entregue em mãos à Secretária da PROAECI que irá remetê-lo via malote à PROAD.

2- Pessoas envolvidas nesta atividade	Setor de protocolo
3- Recursos utilizados	SIE

080 – ENVIAR À PROAD

1- Descrição (explicando propósito da Atividade)

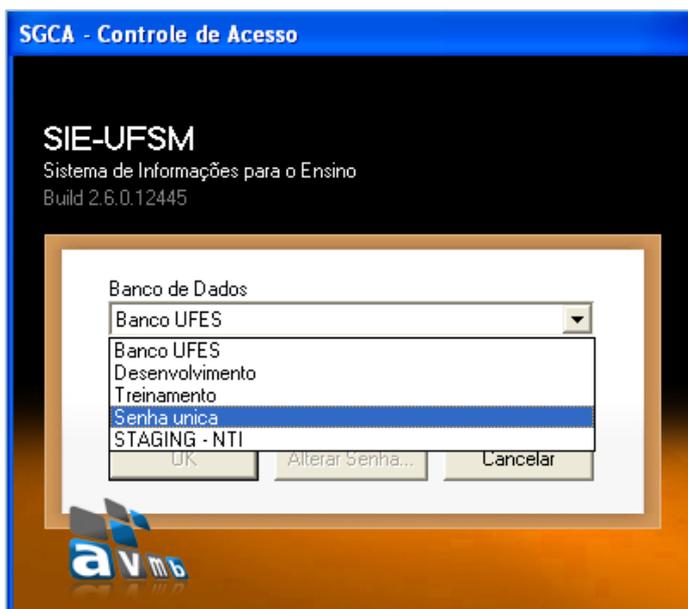
Os relatórios das listas de pagamento, devidamente assinados e protocolados, serão enviados à PROAD. Essa ação finaliza o processo de autorização de pagamento dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES.

A secretaria da PROAECI recebe do DAE os relatórios das listas de pagamento impressos e protocolado. O servidor responsável receberá esse documento via SIE da seguinte forma:

- 1- Clicar no ícone do aplicativo do Sistema de Informações para o Ensino (SIE), na sequência será aberta a tela “SGCA - controle de acesso”.



- 2- Na opção “banco de dados”, selecionar o item ‘senha única’



- 3- A tela de abertura do sistema SIE apresenta uma solicitação de

identificação. No campo 'usuário', inserir *login* informado pelo Sistema de Arquivos - SIARQ/UFES e senha no campo "senha"



- 4- Na tela inicial do sistema, clicar na aba "caixa postal", selecionar a caixa "número do processo", inserir o número do processo recebido, clicar em atualizar

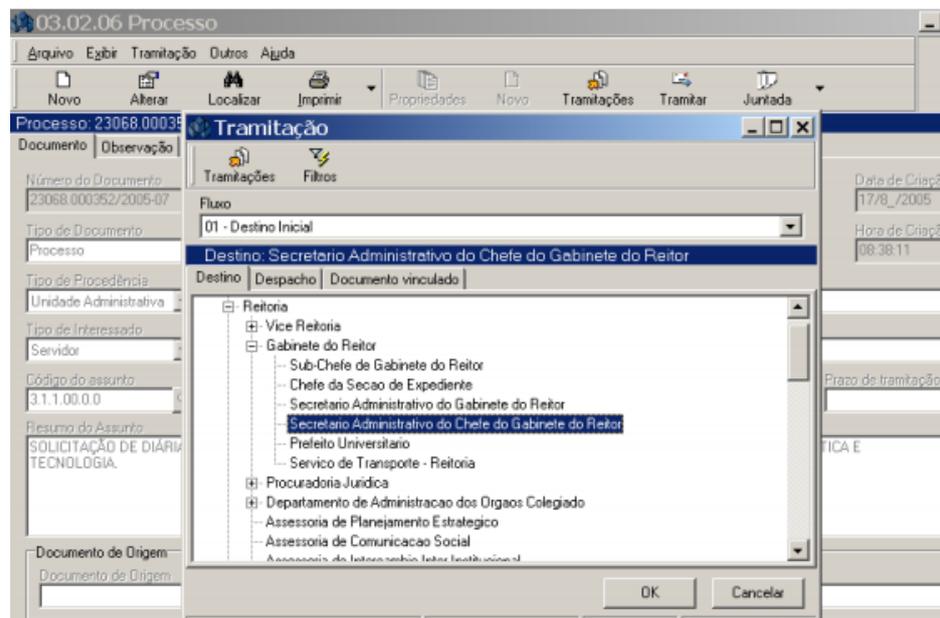
S...	Número do Documento	Tipo de Documento	Resumo do Assunto	Envio
	23068.736322/2016-87	Protocolado	Memorando nº 243/2016-DGP/PROGEP/UFES -	13/06/2016
	23068.736552/2016-46	Protocolado	Memorando nº 261/2016-DGP/PROGEP/UFES -	13/06/2016
	23068.736646/2016-15	Protocolado	Encaminhamos Laudo Médico - Licença para	13/06/2016
	23068.722569/2016-16	Protocolado	Certificados de cursos conforme resolução	14/06/2016
	23068.736778/2016-47	Protocolado	Mem. Circ. nº 005/2016/CG/UFES -	16/06/2016
	23068.736787/2016-38	Protocolado	Mem. Circ. nº 005/2016/CG/UFES -	16/06/2016
	23068.737658/2016-67	Protocolado	À PROAECI. Encaminha cartaz de campanha	16/06/2016

Fluxo: 02 - Tramitação do Processo Prazo: 95 dia(s)
 Origem: Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP Data de Envio: 13/06/2016 08:36:22
 Destino: Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania - PROAECI Data de Recebimento: 13/06/2016 15:45
 Despacho (RHAMILLY QUEIROZ LIMA)

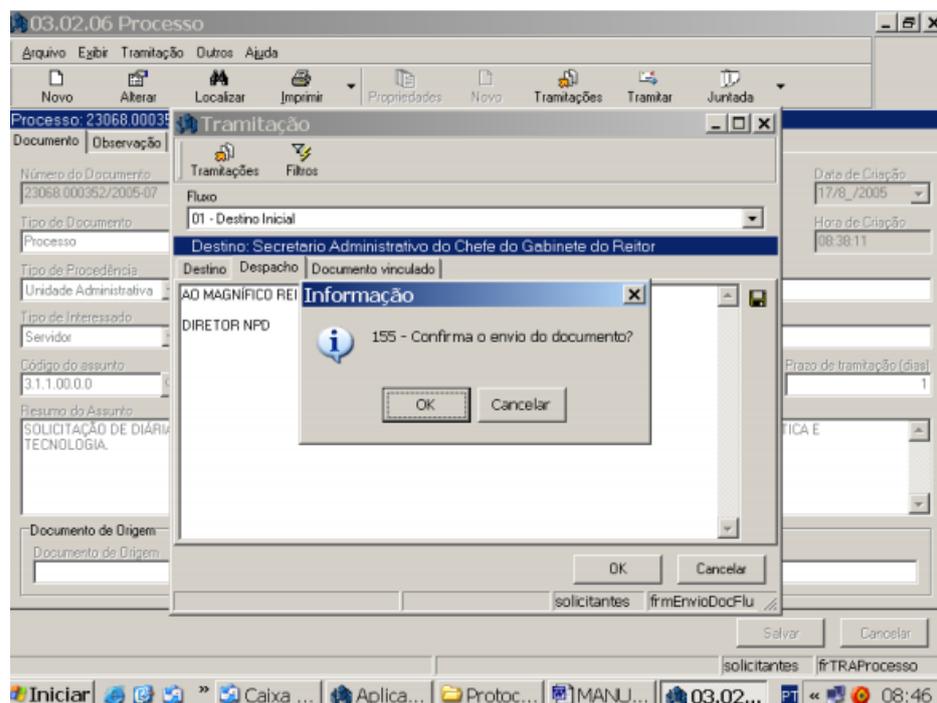
- 5- Após clicar em "atualizar" aparecerá o número do processo tramitado, necessário clicar duas vezes com o botão direito do mouse sobre ele para que ele seja automaticamente aberto e recebido pelo sistema.
- 6- Colocar capa de processo nos relatórios impressos recebidos, anexar folha de despacho após a última página e numerar todas as páginas;
- 7- Entregar esse processo "físico" ao Pró-Reitor para que ele

escreva na folha de despacho remetendo-o à PROAD solicitando o pagamento dos estudantes que constam no relatório e demais providências. O Pró-Reitor deverá datar, assinar e carimbar o documento.

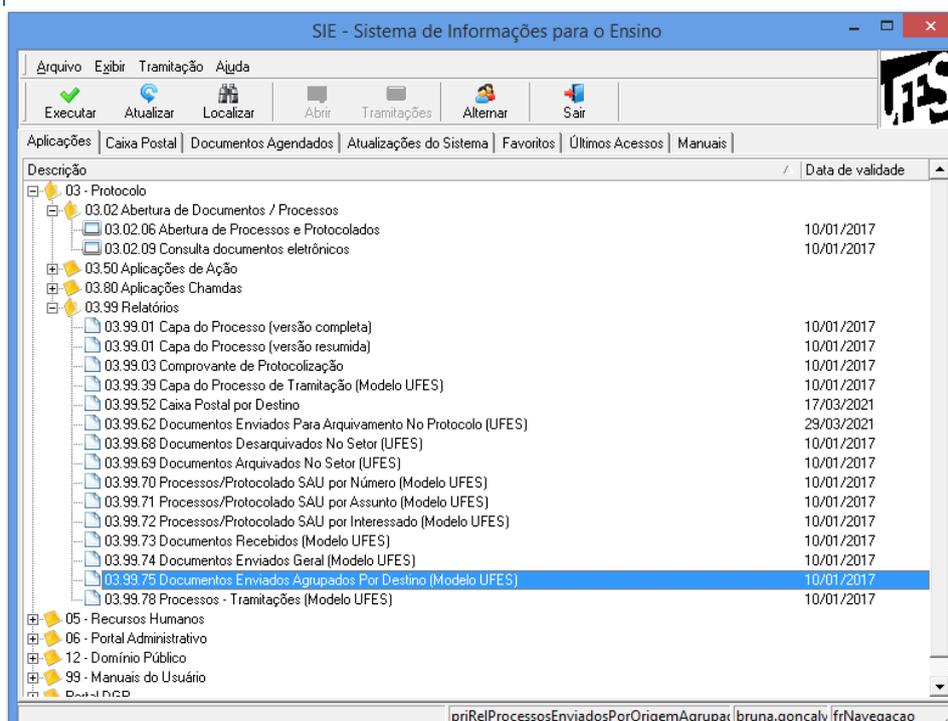
- 8- Após isso, o servidor deverá voltar novamente ao SIE para tramitar o processo para a PROAD, conforme segue: O usuário deverá clicar na barra de ferramentas, botão tramitar; abrirá uma janela, selecionar destino final; selecionar o local para onde o documento irá;



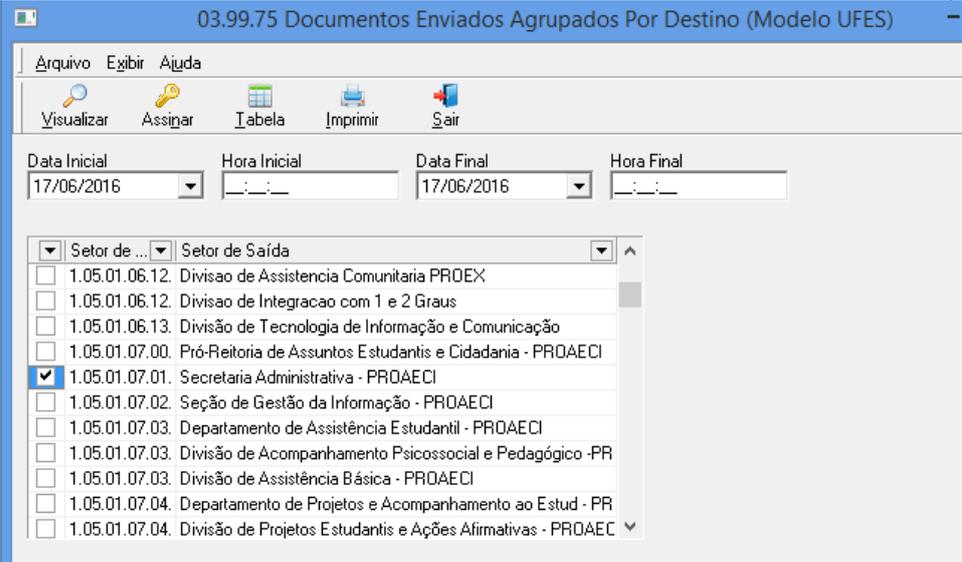
- 9- Ir para a aba despacho, localizada ao lado de destino, e digitar o despacho que foi dado ao documento, e o nome da pessoa que o fez. Clicar em OK, e confirmar o envio, conforme figura abaixo.



10- Imprimir a partir do SIE relatório do documento enviado da seguinte forma: Na aba aplicações, selecionar a opção “Documentos enviados agrupados por destino” e dar dois cliques sobre a opção



11-Será aberta a janela seguinte, conforme figura abaixo, nela deverão ser preenchidos os campos “hora inicial”, “hora final” e

	<p>deverá ser selecionada a opção “secretaria administrativa-PROAECI” na caixa “setor de saída”.</p>  <p>12-Clicar em “visualizar”, opção que tem por ícone uma lupa. Neste momento o relatório será gerado. Deverá ser impressa uma via do mesmo. Esse relatório deverá ser fixado na frente da capa do processo para que a pessoa responsável na PROAD o assine no local indicado. A PROAD devolve a folha de relatório à secretaria da PROAECI para arquivamento, como forma de controle da entrega.</p>
<p>2- Pessoas envolvidas nesta atividade</p>	<p>Secretaria da PROAECI</p>
<p>3- Recursos utilizados</p>	<p>SIE</p>

7. DEFINIÇÕES:

DAE (Departamento de Assistência Estudantil)

PROAECI (Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania)

PROAES-UFES (Programa de Assistência Estudantil da Ufes)

SIAFI (Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal)

DCF (Departamento de Contas e Finanças da UFES)

SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados)

PROAD (Pró-Reitoria de Administração)

SIE (Sistema de Informações para o Ensino)

UFES (Universidade Federal do Espírito Santo)

UFSM (Universidade Federal de Santa Maria)

8. MATERIAL DE SUPORTE:

Computador conectado à Internet e pertencente ao domínio DAES.

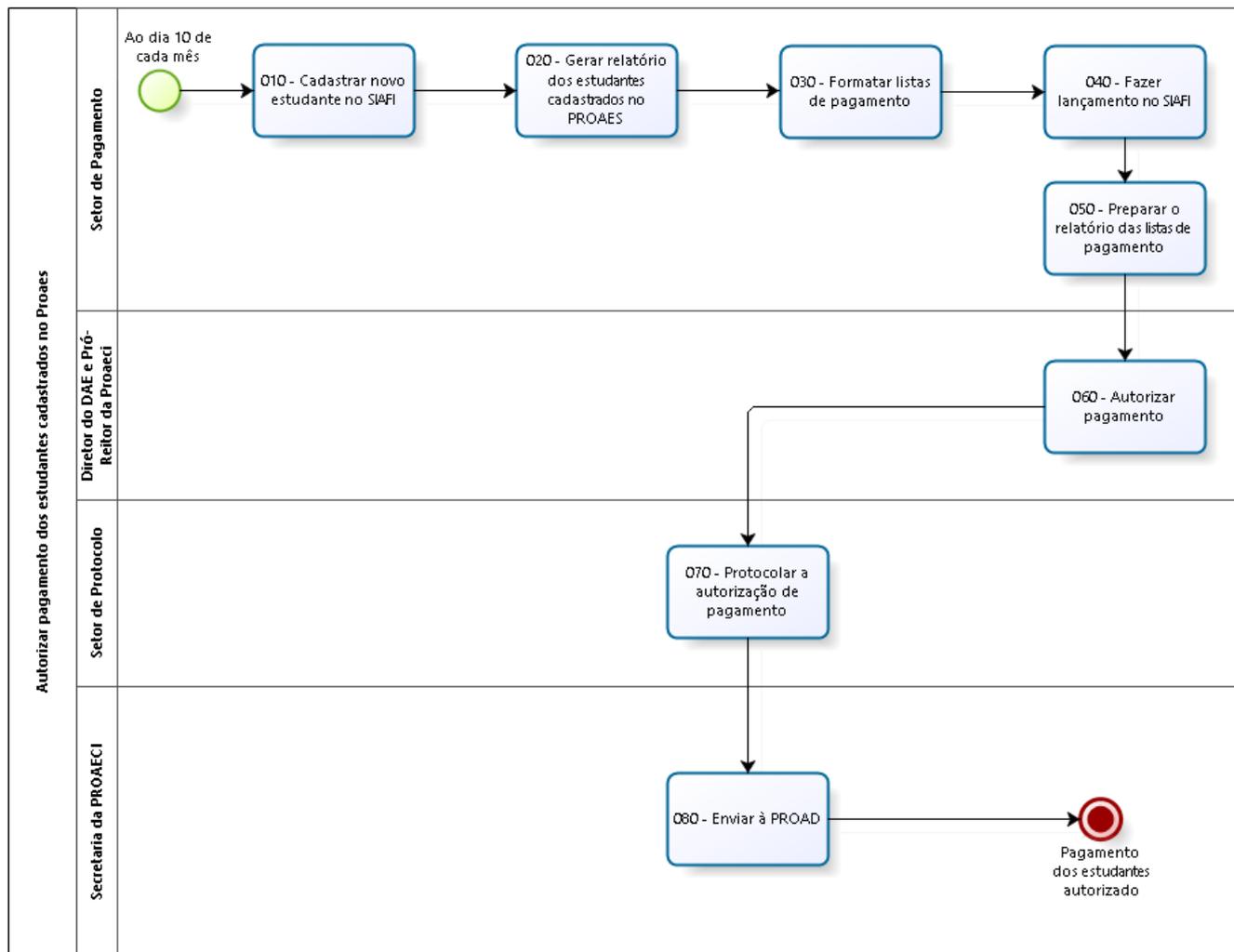
9. REFERÊNCIAS:

Decreto nº 7234/2010 (Programa Nacional de Assistência Estudantil)

10. DIAGRAMA DE FLUXO:

Na figura 1 abaixo podemos observar o diagrama de fluxo do processo de autorização de pagamento dos auxílios estudantis a serem depositados em conta, usando a metodologia BPM e a notação BPMN. Como ferramenta de modelagem foi utilizado o *software* Bizagi.

Figura 1: Diagrama de Fluxo



Fonte: Próprio autor

11. APROVAÇÃO DO MANUAL REFERENTE AO PROCESSO: AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS. COD. DAE-PAG-02

ATIVIDADE	DATA	FUNÇÃO	ASSINATURA