

Mapeamento de processo: Seção de Recepção e Conferência da Diretoria de Material da UFV

Angelo Antonio da Silveira (Universidade Federal de Viçosa) angelo.silveira@ufv.br
Danielle Dias Sant Anna Martins (Universidade Federal de Viçosa) danielledias@ufv.br

Resumo:

Esse estudo visa sistematizar os processos administrativos da seção de recepção e conferência da Diretoria de Material da UFV, utilizando para isso as ferramentas de mapeamento de processos. Visando alcance dos objetivos propostos, optou-se por uma metodologia do tipo qualitativa, com a aplicação da ferramenta 5W2H. Foram mapeadas diversas atividades concretizadas em um fluxograma, que será apresentado aos colaboradores, representando as atividades desenvolvidas pela equipe. O fluxograma permitirá uma visão sistêmica da seção, reforçando a importância do trabalho em equipe e influenciando melhora na qualidade dos serviços prestados pela seção de recepção e conferência.

Palavras-chaves: Mapeamento de processo, 5W2H, Qualidade.

Mapping process: Receiving Section and Material Board Conference of the UFV

Abstract:

This study aims at coordinating the administrative processes of the receiving section and conference UFV material of Directors, making use of the process mapping tools. Aiming to achieve the proposed objectives chosen by a methodology of qualitative type, with the application of 5W2H tool. Various activities implemented were mapped in a flowchart, which will be presented to reviewers, representing the activities developed by the team. The flowchart will allow a systemic view of the section, reinforcing the importance of teamwork and influencing improvement in the quality of services provided by the reception and conference section.

Keywords: Process Mapping, 5W2H, Quality.

1. Introdução

Em geral, pensando nos conceitos referentes à gestão da qualidade, como ferramentas na busca pela eficiência, percebe-se que os mesmos são muitas vezes associados às empresas que possuem estruturas administrativas modernas e bem ajustadas, que operam em ambientes super competitivos e que possuem sua sobrevivência ligada à otimização da gestão dos seus recursos, sempre visando o alcance da excelência na execução de suas atividades.

Qualidade é um termo que, apesar de ser utilizado cotidianamente, tem-se dificuldades em chegar a um consenso sobre sua definição (CARVALHO, 2012). A visão do conceito de qualidade com foco no processo determina o grau de confiança dos interessados nos processos organizacionais (PALADINI, 2008). O preceito que norteia esta abordagem é simples: se o processo administrativo oferecer um produto final fora dos resultados ou especificações esperadas, automaticamente a qualidade do processo está comprometida. A qualidade com ênfase no processo demanda a sistematização das normas específicas necessárias para o seu desenvolvimento. O sistema ISO é um bom exemplo de ações desenvolvidas com foco na melhoria da qualidade, cuja abordagem é centrada nos processos (PALADINI, 2008). Nessa abordagem, os processos devem ser desenvolvidos de maneira uniforme ao longo de toda cadeia produtiva.

As rotinas administrativas, por sua vez, não são exclusividades de organizações privadas. Sabe-se que as organizações públicas, que possuem a eficiência como um dos princípios fundamentais, sendo instituídas sobre os princípios da administração burocrática, que segundo Weber pode ser entendida como um aparelho técnico-administrativo, são formadas por profissionais especializados, selecionados segundo critérios racionais e que são responsáveis pelas mais variadas tarefas dentro da organização (WEBER, 1996). Entende-se que a administração burocrática é marcada pela formalidade, materializada na forma de leis e normas que regem os procedimentos a serem executados.

A rigidez do ambiente burocrático, concretizado nos mais diversos tipos de procedimentos, dificulta o fluxo de informação, enfraquecendo o processo de comunicação organizacional. As anomalias e imperfeições no funcionamento dos sistemas administrativos burocráticos são chamadas como disfunções da burocracia (WEBER, 1996). Compreende-se que os desvios nas rotinas burocráticas geram principalmente a perda da noção do todo e a lentidão na comunicação e no processo de tomada de decisão, representando grandes ameaças ao alcance dos objetivos organizacionais.

Sabe-se que a administração pública gerencial, que surgiu na segunda metade do século passado, propôs melhorar a eficiência administrativa dos serviços que competem ao estado, através da implantação de uma administração pública orientada por resultados, visando como produto final o bem estar social (PEREIRA, 1996). A necessidade de controlar os resultados demandou ajustes no modelo burocrático existente. Nesse momento de ajuste, as metodologias ligadas ao mapeamento e gerenciamento de processos foram fundamentais para dimensionamento, sistematização e controle das atividades a serem executadas, já anteriormente formalizadas pela administração burocrática, auxiliando os gestores no dimensionamento, controle e avaliação das ações a serem executadas.

A gestão de processos pode ser definida como modelo de gestão que implica em ênfase grande na melhoria da forma pelo qual o trabalho é executado, em contraste com o enfoque apenas no produto ou serviço oferecido aos clientes (ARAÚJO, 2008). Entre outras palavras, consiste em um modelo de gestão onde os processos, ou atividades sequenciais, são priorizadas. O ponto forte desse modelo é a questão da valorização da visão horizontal de processos em detrimento da visão vertical tradicional (ARAÚJO, 2008). A visão horizontal permite verificar como a organização de fato agrega valor ao cliente, uma vez que o mesmo não está preocupado em saber como a organização está disposta administrativamente, mas sim como vai ser atendido, qual a qualidade final do produto ou serviço, ou qual o prazo de entrega.

O modelo de gestão por processo possui, portanto o objetivo de descobrir o que é feito na organização, contribuindo na identificação dos “gargalos organizacionais” de forma a propor melhorias nos processos administrativos a partir da minimização dos esforços e facilitação do trabalho de equipe.

Para melhorar a compreensão dos conceitos de gestão de processos e adequar a sua aplicação, é comumente adotada a técnica de elaboração e análise dos fluxogramas. O termo fluxograma significa todo e qualquer gráfico que demonstre algum fluxo (ARAÚJO, 2008). O fluxograma de maneira geral procura apresentar o processo passo a passo, ação por ação. Toda ocorrência em um determinado processamento deve merecer o registro no formulário do fluxograma. São diversos os modelos de fluxogramas que podem ser apresentados de maneira mais básica, demonstrando o processo de maneira mais superficial (destinado a pessoas com pouco conhecimento), ou de maneira mais elaborada (modelos destinados a pessoas com razoável formação e experiência na área). Cabe aos gestores definirem o modelo de fluxograma que melhor se adapta ao processo a ser estudado e à sua equipe de trabalho.

Sabe-se que os processos são formados pelo movimento de papéis entre pessoas e unidades da organização, possuindo um início e um fim claramente definidos. A sistematização dos passos facilita a compreensão dos pontos iniciais e finais do processo. O objetivo do estudo da gestão de processos é o de assegurar a fluidez dessa movimentação e manter os limites de decisão dentro de princípios que não permitam a ineficiência e ineficácia do processo.

Diante do exposto, o objetivo do estudo é discutir o tema mapeamento de processos no âmbito da administração pública, buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade e o dimensionamento do impacto da metodologia no alcance da eficiência das rotinas administrativas. O presente artigo justifica-se pela importância do tema para o atual conceito de administração pública, procurando sistematizar procedimentos que são executados individualmente, oferecendo aos colaboradores e ao leitor uma visão dos processos como um todo.

2. Objetivos

O objetivo geral do presente trabalho é realizar a sistematização dos processos administrativos da seção de recepção e conferência da Diretoria de Material da UFV, por meio da aplicação das metodologias de mapeamento de processos.

Especificamente, pretende-se:

- Identificar as rotinas administrativas existentes na seção de recepção e conferência;
- Mapear os processos identificados nas rotinas existentes;
- Registrar os fluxos operacionais do processo;
- Detectar os pontos considerados estratégicos para os colaboradores;
- Criar metodologias de acompanhamento e análise dos processos;
- Desenvolver um fluxograma com as atividades mapeadas;
- Reduzir anomalias geradas pela falta de gestão dos processos;
- Melhorar a qualidade dos serviços prestados.

3. Metodologia de Pesquisa

Para a obtenção dos objetivos propostos, foi aplicada uma pesquisa do tipo qualitativa, que deve ser usada quando se precisa saber detalhadamente por que um indivíduo faz determinada coisa (MORESI, 2003). A aplicação da pesquisa qualitativa é indicada quando existe a necessidade de determinar os pontos importantes para os clientes e por que esses pontos são importantes. Essa pesquisa fornece um processo a partir do qual questões-chaves são identificadas e perguntas são formuladas, visando a construção de um conhecimento.

As principais características do método qualitativo são a imersão do pesquisador no contexto e a perspectiva interativa da condução da pesquisa. Os dados qualitativos consistem na descrição detalhada das situações, onde o resultado deve possuir grande riqueza de detalhes e profundidade, além de abordar as interações entre indivíduos, grupos e organizações (MORESI, 2003).

Pesquisas no formato de estudo de caso geralmente priorizam abordagens baseadas em pesquisas qualitativas. Os métodos de coleta de dados utilizados durante o estudo foram entrevista e observação participante. A observação participante foi conceituada como uma ferramenta de aquisição de dados, que apresenta como objetivo a obtenção de informações sobre o fenômeno em estudo, através de contatos diretos, em situações específicas, nas quais

as distorções relativas ao fato do pesquisador ser um elemento estranho são reduzidas ao mínimo (MORESI, 2003).

A princípio, buscou-se evidenciar, para a chefia da Diretoria de Material, a importância da melhoria da qualidade dos procedimentos executados pela Seção de Recebimento e Conferência, assegurando o consentimento necessário para a elaboração do estudo. Pode-se afirmar que o comprometimento da alta administração e o envolvimento dos colaboradores participantes do processo foram fundamentais na definição e implementação de novas práticas de gestão.

Seguiu-se então à entrevista dos funcionários no ambiente de trabalho, visando a compreensão do ponto de vista dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho e o detalhamento das atividades executadas (aconselha-se que o mapeamento de processo seja realizado com o mínimo de colaboradores possível). A observação participante, por sua vez, conta com uma detalhada observação e registro dos fatos como ocorrem na realidade a ser pesquisada, sendo que a etapa de entrevistas evidencia o entendimento dos colaboradores sobre os processos existentes, realçando os “gargalos da qualidade” nos procedimentos registrados. Em ambos os métodos, realiza-se imersão do pesquisador no contexto a ser estudado, permitindo a obtenção de informações por meio de uma perspectiva interativa na condução da pesquisa.

4. Estudo de Caso

A Diretoria de Material - DMT, localizada fisicamente em frente à Divisão Gráfica, é responsável por garantir o fornecimento de serviços, bens permanentes e bens de consumo aos membros da comunidade da Universidade Federal de Viçosa. Todos os processos organizacionais são conduzidos visando a otimização dos recursos e a máxima transparência dos atos públicos ligados às suas atividades. Resumidamente, compete à DMT o papel de centralizar o recebimento das solicitações de compra dos produtos, auxiliando o solicitante (técnico-administrativo ou docente) no que for necessário, sintetizar os pedidos de compra, instaurar os processos licitatórios, atendendo todos os requisitos legais impostos pela legislação, realizar os certames licitatórios, e receber, conferir e distribuir os bens adquiridos aos interessados.

Atualmente, a DMT encontra-se subordinada à Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento, apresentando uma estrutura administrativa resumida em dois grandes setores: Serviço de Licitação e Serviço de Almoxarifado Central, esquematizado na Figura 1 a seguir.

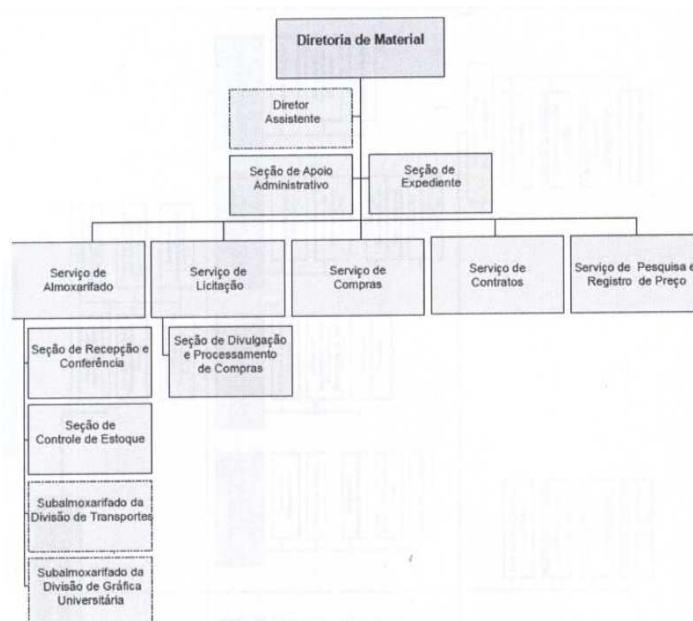


Figura 1 - Fluxograma Diretoria de Material - UFV

Visando a otimização dos serviços logísticos realizados pela DMT, os estudos foram focados nos processos executados na Seção de Recepção e Conferência. A seção de Recepção e Conferência, subordinada ao Serviço de Almoxarifado, possui a responsabilidade de receber, conferir, armazenar temporariamente e distribuir os produtos adquiridos pela equipe do setor de Licitações, contando para isso com a colaboração de quatro funcionários do quadro e um terceirizado. Por não existir formalização dos processos administrativos, os procedimentos dessa seção são realizados de maneira intuitiva.

Foi necessário dimensionar o sistema logístico existente, através da identificação das rotinas administrativas desempenhadas pelos colaboradores do setor. Para realizar o mapeamento das atividades, adotou-se a ferramenta 5W2H, conceituada como uma ferramenta ligada à formulação de um plano de ação com atividades pré-estabelecidas, que necessitam ser desenvolvidas com a maior clareza possível, atuando principalmente no mapeamento de processos (PALADINI, 2008). O objetivo central da ferramenta é responder a sete questões, organizando-as em um plano de ação conforme demonstrado na Tabela 1.

Método 5W2H			
5W	What	O que?	Que ação será executada?
	Who	Quem?	Quem irá participar da ação?
	Where	Onde?	Onde será executada a ação?
	When	Quando?	Quando a ação será executada?
	Why	Por que?	Por que a ação será executada?
2H	How	Como?	Como a ação será executada?
	How Much	Quanto custa?	Quanto custa para a ação ser executada?

Fonte: SEBRAE (2008)

Tabela 1- Comparativo entre o método 5W e 2H

A técnica 5W2H é uma ferramenta simples, porém eficaz na sistematização de processos e na análise de determinado problema ou ações a serem efetivadas (Lisboa, 2009). A metodologia permite identificar, a qualquer momento, as rotinas mais importantes de um processo produtivo. As perguntas possibilitam a realização de um diagnóstico organizacional, determinando quem é quem dentro da organização, o que faz e porque realiza tal atividade. Os gestores utilizam-se da ferramenta na decomposição dos processos, dimensionando objetivos,

recursos envolvidos e prazos de execução. Cada uma das perguntas tem um papel fundamental no diagnóstico e implementação de soluções processuais.

No caso estudado, optou-se por uma adaptação da 5W2H. Essa adaptação consistiu no uso parcial da ferramenta, desprezando a etapa “How Much”, onde estipulam-se valores para as ações executadas. Essa adaptação foi motivada pela inexistência de informações que pudessem apontar para definição desses valores. As fontes de dados, quando questionadas em relação ao custo das ações desenvolvidas, mostraram-se totalmente inconclusivas. Por esse motivo, a ferramenta passou a ser trabalhada como 5W1H. Entende-se que essa alteração não prejudica o alcance do objetivo geral do trabalho.

5. Resultados

A construção do fluxograma foi pensada a partir da aplicação da ferramenta 5W1H no âmbito da seção estudada. A praticidade da ferramenta permitiu visualizar os processos executados de forma pontual, evidenciando as particularidades de cada fase do processo. Conforme pode ser observado no Anexo A, a análise gerou três tabelas com a descrição detalhada das atividades, sendo mapeadas da seguinte forma: 11 ações referentes ao recebimento de mercadorias (Tabela 1A), 15 ações referentes à conferência de mercadorias (Tabela 2A) e 5 ações referentes à entrega de mercadorias (Tabela 3A).

A fragmentação dos processos facilitou um amplo entendimento das ações realizadas no contexto estudado, evidenciando quais as pessoas e setores envolvidos em cada fase do processo e como as atividades são executadas. O detalhamento das atividades busca diminuir a probabilidade de erros, melhorando a clareza e a agilidade na execução das atividades. Somente após a análise de cada etapa do processo, é que o fluxograma foi elaborado, de modo a nortear as ações da equipe, pensando no alinhamento das atividades, fornecendo assim uma representação visual que ajude a apresentar e gerenciar as etapas dos processos. Nesse primeiro momento, o fluxograma apresentado (Figura 2) não propôs mudanças nos procedimentos. O seu objetivo foi simplesmente oferecer aos colaboradores uma visão holística do processo, desenvolvendo o espírito de equipe e facilitando o entendimento e o estabelecimento de metas, objetivos e padrões de qualidade.

Num segundo momento, espera-se que a identificação e análise das etapas críticas do processo dimensionado auxiliem na definição de estratégias que amenizem possíveis gargalos administrativos. Verificou-se que o momento de conferência é uma fase muito delicada do processo. Essa etapa envolve a colaboração de pessoas externas à estrutura da DMT e possui muitos processos onde são tomadas decisões significativas, exigindo um alto nível de concentração. Uma falha nesse estágio pode ocasionar o ateste definitivo de um produto diferente do solicitado ou possuindo algum defeito evidente. A partir da otimização dos procedimentos executados na fase de recepção e conferência, espera-se uma melhora geral em todo o processo. Deve-se ainda tentar resumir a quantidade de processos executados no estágio de conferência, visando acelerar o tempo de resposta de todo o sistema de recepção, conferência e entrega de mercadorias. A visão sistêmica dos processos permite, portanto, assimilar a linearidade do sistema e a interdependência das atividades, facilitando a estipulação de metas e padrões de qualidade a serem alcançados.

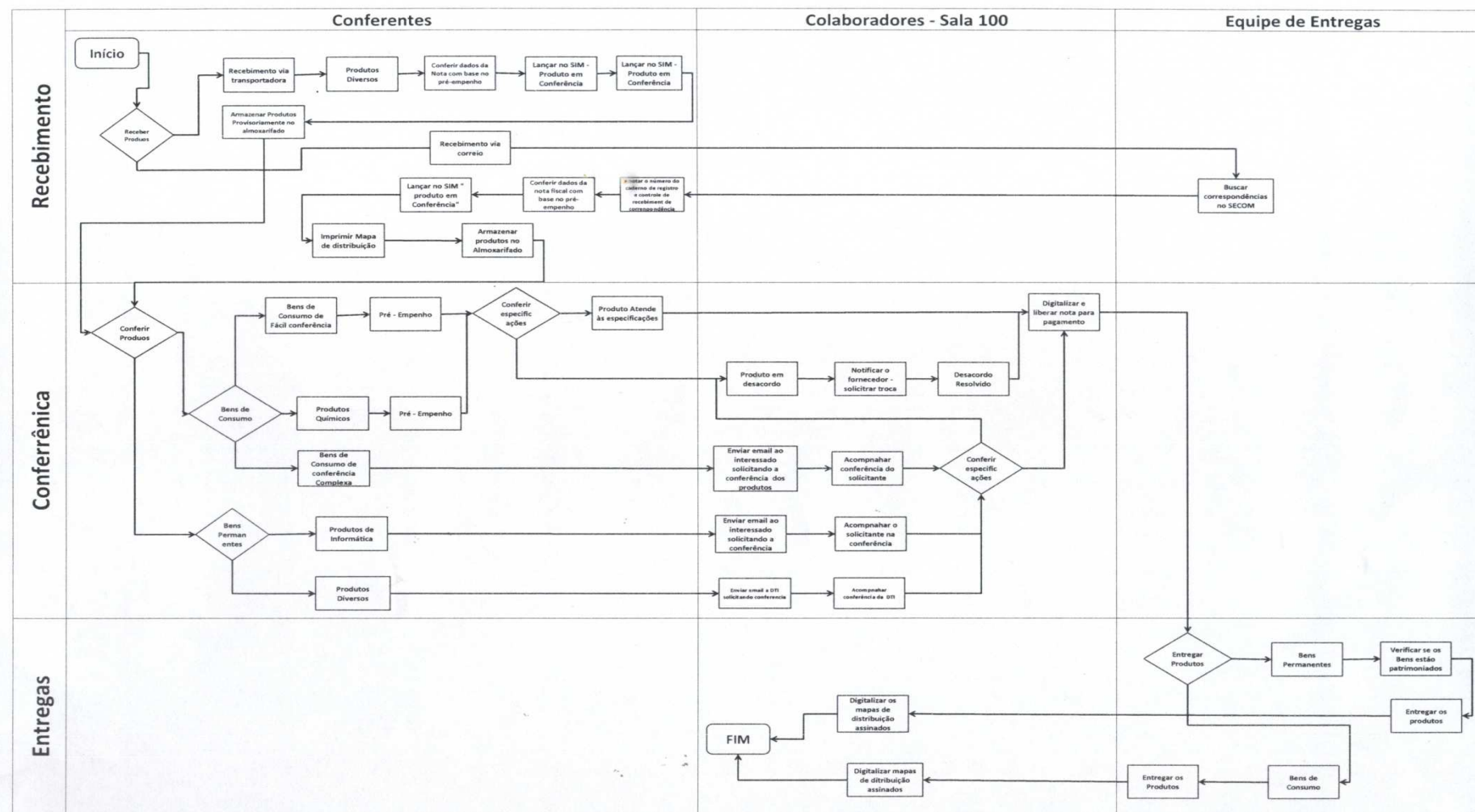


Figura 2 - Fluxograma Seção de Recepção e Conferência - UFV

6. Conclusão

O estudo permite concluir que o mapeamento de processos é fundamental para o alcance de melhorias graduais, evitando momentos de mudanças radicais. A junção entre as ferramentas metodológicas 5W2H e o Fluxograma possibilita combinar dimensionamento de variáveis com a representação gráfica do todo, demonstrando em forma de percurso o caminho percorrido pelas mercadorias e documentos na seção de Recepção e Conferência da Diretoria de Material.

Analizando os processos de recebimento, conferência e entrega de produtos, dimensionados na seção de Recepção e Conferência, visualiza-se que as atividades são de baixa complexidade e que se apresentam em etapas lineares interdependentes. O mapeamento, portanto, destacou o estado atual do processo, identificando as etapas críticas existentes. Os pontos de tomada de decisão, representados no fluxograma pela figura de um losango, são momentos estratégicos no processo, logo, falhas nas etapas de tomada de decisão apresentam-se como uma grande ameaça para a eficiência dos processos, podendo levar todo sistema ao colapso. O conjunto de premissas envolvido nos processos decisórios deve ser amplamente estudado no momento do mapeamento dos processos. Esse é o instante onde se compreende a importância da ferramenta 5W2H.

Espera-se que o mapeamento em forma de fluxograma seja apresentado aos colaboradores, de modo a orientá-los na execução das atividades, representando um elemento facilitador na busca pela eficiência dos processos, na criação de objetivos compartilhados que semeiem o sentimento de coletividade, e na sistematização de um ambiente de trabalho que incentive a produtividade e a eficiência. Sugere-se que o mapeamento de processos seja realizado em todas as seções da Diretoria de Material, visando destacar a visão holística dos procedimentos organizacionais. A visão integrada dos setores facilitará o estabelecimento de diretrizes que nortearão o planejamento estratégico da Diretoria de Material.

7. Referências

- ARAÚJO, L. C. G. D. *Organização, Sistemas e Métodos e as Tecnologias de Gestão Organizacional*. 4. ed. São Paulo: ATLAS, 2008.
- CARVALHO, M. M. D. *Gestão da Qualidade - Teoria e Casos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012
- LISBOA, M. D. G. P. *Design e qualidade: uma análise do processo produtivo de ourivesaria*. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 2009.
- MORESI, E. *Metodologia da Pesquisa*. Universidade Católica de Brasília. Brasília, p. 108. 2003.
- PALADINI, E. P. *Gestão Estratégica da Qualidade - Princípios, Métodos e Processos*. São Paulo: Atlas, v. 2, 2009.
- PEREIRA, L. C. B. *Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial*. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 1, p. 47, Janeiro 1996.
- WEBER, M. *Os fundamentos da Administração Burocrática: Uma construção do Tipo Ideal*. Rio de Janeiro: Campos, 1996.

SEBRAE. *Ferramenta 5W2H.* Disponível em: [HTTP://www.trema.gov.br/qualidade/cursos/5w2h.pdf](http://www.trema.gov.br/qualidade/cursos/5w2h.pdf)> acessado em:18/05/2015.

ANEXO A – Tabelas com as atividades mapeadas do setor em estudo

Atividades referentes ao recebimento dos produtos						
SWiTH	O que?	Quem?	Onde?	Por que?	Quando?	Como?
Recebimento de produtos via transportadora	Conferir dados da nota fiscal que acompanha o produto entregue com base no pré-empenho	Funcionário responsável pelo recebimento	Área de Recebimento de produtos	Verificar se os produtos descritos na nota fiscal foram realmente adquiridos pela UFV	A nota fiscal deve ser conferida no momento da entrega e na presença do entregador	Conferir os campos: Destinatário; CNPJ; Descrição dos produtos; Informações Complementares; Número de Empenho;
	Assinar canhoto da nota fiscal e atestar recebimento provisório	Funcionário responsável pelo recebimento	Área destinada ao recebimento de produtos	Realizar a conferência preliminar do número de volumes evitando problemas futuros na etapa de conferência	A conferência preliminar dos volumes e o ateste provisório devem ser realizados no momento do recebimento dos volumes.	Atestar o recebimento dos volumes assinando o canhoto da nota fiscal; Assinar o verso da nota fiscal atestando o recebimento provisório;
	Lançar no SIM "em conferência"	Funcionário responsável pelo recebimento	Área destinada ao recebimento dos produtos	Registrar formalmente a entrada dos produtos na Diretoria de Material	No momento do recebimento provisório	Acessar o SIM digitar o número de empenho informar "em conferência"
	Imprimir mapa de distribuição que deverá acompanhar os volumes durante a armazenagem	Funcionário responsável pelo recebimento	Área destinada ao recebimento dos produtos	Identificar os volumes recebidos	Após o recebimento provisório dos produtos	Acessar o sistema SIM, informar o número do empenho e imprimir o mapa de distribuição
	Armazenar produtos provisoriamente no almoxarifado	Funcionário responsável pelo recebimento	Área destinada a armazenagem provisória	Acomodar os produtos que estão aguardando conferência	Logo após realizadas as rotinas referentes ao recebimento provisório.	Armazenar os produtos recebidos provisoriamente separados dos produtos já conferidos;
Recebimento de produtos via correio	Buscar correspondência no SECOM	Equipe de entrega	No Serviço de Comunicação e Correspondência – SECOM	Receber e conferir os produtos enviados via correspondência.	Realizar a coleta no SECOM toda terça e quinta-feira.	Solicitar que a equipe de entrega realize a coleta no SECOM;
	Anotar o número de registro da correspondência	Funcionários responsáveis pela conferência;	Registrar no formulário de controle de correspondências	Registrar o recebimento das correspondências visando consultas futuras	No momento da conferência das correspondências recebidas.	Anotar o número de controle dos correios e o nome da empresa fornecedora no formulário de controle de correspondência;
	Conferir dados da nota fiscal com base no pré-empenho	Funcionários responsáveis pela conferência;	Área de Recebimento de produtos	Verificar se os produtos descritos na nota fiscal foram realmente adquiridos pela UFV	A nota fiscal deve ser conferida no momento da conferência da encomenda recebida	Conferir os campos: Destinatário; CNPJ; Descrição dos produtos; Informações Complementares - Número de Empenho;
	Lançar no SIM "em conferência"	Funcionários responsáveis pela conferência correios	Área destinada ao recebimento dos produtos	Registrar formalmente a entrada dos produtos na Diretoria de Material	No momento do recebimento provisório	Acessar o SIM digitar o número de empenho informar "em conferência"
	Imprimir mapa de distribuição	Funcionários responsáveis pela conferência	Área destinada ao recebimento dos produtos	Identificar os volumes recebidos	Após o recebimento provisório dos produtos	Acessar o sistema SIM, informar o número do empenho e imprimir o mapa de distribuição;
	Armazenar produtos no almoxarifado	Funcionários responsáveis;	Área destinada a armazenagem provisória	Acomodar os produtos que estão aguardando conferência final;	Logo após realizadas as rotinas referentes ao recebimento provisório;	Armazenar os produtos recebidos provisoriamente separados dos produtos já conferidos;

Tabela 1A – Mapeamento das atividades referentes ao recebimento de produtos na seção de Recepção e Conferência

Atividades referentes a conferência dos produtos recebidos						
SWiTH	O que?	Quem?	Onde?	Por que?	Quando?	Como?
Bens de consumo – Produtos comuns e de fácil conferência	Imprimir o pré-empenho	Conferente	Área de conferência	Conferir as especificações conforme descrições contidas no pré-empenho	Antes do início da etapa de conferência	Acessar o SIM informar o número do processo e imprimir o pré-empenho
	Conferir as descrições especificadas no pré-empenho	Conferente	Área de conferência	Verificar se as descrições dos produtos conferem com as especificações contidas no pré-empenho	No momento da conferência dos produtos	Ler atentamente as descrições do empenho e compara com as informações sobre os produtos contidas na nota fiscal e na própria embalagem

	Atestar o recebimento permanente na nota fiscal	Conferente	Área de conferência	Atestar que os produtos recebidos atendem às descrições solicitadas	Após a conferência definitiva dos produtos recebidos	Carimbar “conferido e liberado, datar e assinar o verso da nota fiscal
	Lançar no Sim “liberado para entrada”	Conferente	Área de conferência	Mudar o status do produto de “em conferência” para “liberado para entrada”	Após a conferência definitiva dos produtos recebidos e antes de liberar a nota fiscal para pagamento	Acessar o SIM informar o número de empenho e mudar o status.
	Encaminhar a nota fiscal para a digitalização	Conferente	Área de conferência	Realizar uma cópia eletrônica das notas fiscais enviadas para pagamento	Após a liberação da nota fiscal para pagamento	Digitalizar e salvar com um nome padrão formando banco de dados de notas digitalizadas
	Liberar nota fiscal para pagamento	Responsável pela digitalização	Sala 100	Tramitar a nota fiscal para que a mesma seja quitada pela Diretoria Financeira	Após a digitalização da nota fiscal	liberar a nota para seção de hierarquia superior.
Bens de consumo – Conferência complexa	Enviar e-mail para o interessado informando o recebimento do produto e solicitando a conferência	Responsável pelo envio de e-mail	Sala 100	Obter o parecer do solicitante evitando o recebimento de produtos que não atendam às especificações do empenho;	Após a etapa de conferência preliminar	Localizar o e-mail do solicitante na página da UFV; Enviar um e-mail com as informações sobre o produto e estipulando um prazo para conferência;
	Acompanhar a conferência do solicitante	Responsável pela digitalização	Área de armazenamento	Apoiar o solicitante na conferência dos produtos garantindo uma conferência eficiente;	Após a etapa de conferência preliminar e após o envio do e-mail ao solicitante;	Atender o solicitante; Localizar o produto no almoxarifado; Acompanhar a conferência; Solicitar o ateste da nota fiscal;
	Liberar a nota fiscal atestada	Responsável pela digitalização	Sala 100	Tramitar a nota fiscal para que a mesma seja quitada pela Diretoria Financeira	Após a digitalização da nota fiscal	Liberar a nota para seção de hierarquia superior.
Bens permanentes – Produtos de informática	Enviar e-mail para Diretoria de Tecnologia da Informação solicitando conferência	Responsável pelo envio do e-mail aos solicitantes	Sala 100	Solicitar a conferência do órgão competente evitando problemas futuros	Após a etapa de conferência preliminar	Enviar e-mail para CEDTI informando os produtos recebidos e que estão aguardando conferência
	Acompanhar a conferência pela DTI	Responsável pelo envio do e-mail	Área de armazenamento	Apoiar os funcionários da DTI na conferência dos produtos garantindo uma conferência eficiente;	Após a etapa de conferência preliminar e após o envio do e-mail à DTI;	Atender o a comissão da DTI; Localizar o produto no almoxarifado; Acompanhar a conferência; Solicitar o ateste no verso da nota fiscal;
	Liberar a nota fiscal devidamente atestada para o setor de patrimônio	Responsável pela digitalização	Sala 100	Tramitar a nota fiscal para que a mesma chegue ao setor de patrimônio e os produtos sejam tombados	Após a digitalização da nota fiscal	Liberar a nota para seção de hierarquia superior.
Bens permanentes – Produtos diversos	Enviar email para o interessado solicitando conferência dos produtos; Acompanhar a conferência pelo solicitante	Responsável pelo envio do e-mail Responsável pelo envio de e-mail	Sala 100 Área de armazenamento	Obter o parecer do solicitante evitando o recebimento de produtos que não atendam às especificações do empenho; Apoiar o solicitante na conferência dos produtos garantindo uma conferência eficiente;	Após a etapa de conferência preliminar Após a etapa de conferência preliminar e após o envio do e-mail ao solicitante;	Localizar o e-mail do solicitante na página da UFV; Enviar um e-mail com as informações sobre o produto e estipulando um prazo para conferência; Atender o solicitante; Localizar o produto no almoxarifado; Acompanhar a conferência; Solicitar o ateste da nota fiscal;
	Liberar a nota fiscal devidamente atestada para o setor de patrimônio	Responsável pela digitalização	Sala 100	Tramitar a nota fiscal para que a mesma chegue ao setor de patrimônio e os produtos sejam tombados	Após a digitalização da nota fiscal	Liberar a nota para seção de hierarquia superior.

Tabela 2A – Mapeamento de atividades referentes à conferência dos produtos recebidos na seção de Recepção e Conferência

Atividades referentes as entregas dos produtos recebidos aos solicitantes						
SWTTH	O que?	Quem?	Onde?	Por que?	Quando?	Como?
Produtos permanentes	Solicitar entrega aos solicitantes	Chefia da seção	Almoxarifado	Realizar a entrega dos produtos aos interessados	Após as etapas de conferência e tombamento dos bens	Apoiar a equipe de entrega na decisão dos produtos a ser entregues

	Verificar se os produtos estão patrimonizados	Chefia da seção e equipe de entregas	Almoxarifado	Evitar que sejam entregues bens permanentes sem o devido tombamento pelo setor de patrimônio	Após as etapas de conferência e tombamento dos bens.	Verificar se existe indicação de tombamento no mapa de distribuição. Caso haja dúvida a equipe de entrega deve solicitar apoio da chefia.
	Digitalizar mapas de distribuição assinado	Responsável por digitalizar documentos	Sala 100	Arquivar uma cópia dos documentos que comprovam o recebimento dos produtos pelos solicitantes	Após a entrega dos produtos aos solicitantes	Arquivar os documentos em banco de dados digital
Produtos de consumo	Solicitar entrega	Chefia da seção	Almoxarifado	Realizar a entrega dos produtos aos interessados	Após as etapas de conferência e tombamento dos bens	Apoiar a equipe de entrega na decisão dos produtos a ser entregues
	Digitalizar mapas de distribuição	Responsável por digitalizar documentos	Sala 100	Arquivar uma cópia dos documentos que comprovam o recebimento dos produtos pelos solicitantes	Após a entrega dos produtos aos solicitantes	Arquivar os documentos em banco de dados digital

Tabela 3A – Mapeamento das atividades referentes à entrega dos produtos recebidos e conferidos na seção de Recepção e Conferência