



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CAMPUS DE ITAPAJÉ
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**RELATÓRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS DO
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO
CAMPUS DE ITAPAJÉ**

ITAPAJÉ, 2025

AUTORES

Guilherme dos Santos Cunha

Analista de Tecnologia da Informação

Coordenador do Núcleo de Tecnologia da Informação

Núcleo de Tecnologia da Informação

Campus de Itapajé

Universidade Federal do Ceará

José Eric Mesquita Coelho

Técnico de Tecnologia da Informação

Núcleo de Tecnologia da Informação

Campus de Itapajé

Universidade Federal do Ceará

Sumário

- 1. Introdução**
- 2. Metodologia**
- 3. Processos**
 - a. Processos com atores externos**
 - b. Processos internos**
- 4. Conclusão**
- 5. Links e materiais de apoio**

1. INTRODUÇÃO

O relatório a seguir tem como objetivo apresentar os processos mapeados do Núcleo de Tecnologia da Informação. O objetivo central deste trabalho é documentar e formalizar as rotinas operacionais vigentes, utilizando a notação padrão internacional BPMN (Business Process Model and Notation).

A adoção do BPMN como ferramenta de modelagem visa proporcionar uma representação gráfica clara, precisa e inequívoca dos fluxos de trabalho, facilitando a compreensão mútua entre as equipes técnicas e os gestores. A documentação dos processos atuais é a etapa fundamental para a identificação de gargalos, pontos de retrabalho e ineficiências operacionais.

Os mapeamentos apresentados seguem as orientações do Guia para Modelagem de Processo da UFC, que trata de forma detalhada os procedimentos para a implantação dos princípios de Gestão de Processos no domínio da Universidade Federal do Ceará – UFC, objetivando a estruturação das ações, a padronização e o alcance das metas estratégicas institucionais.

Nas seções subsequentes, serão detalhados os diagramas de processo referentes às principais macro atividades do setor, divididas em processos com atuação externa, e processos estritamente internos.

2. METODOLOGIA

O Bizagi Modeler é um software desenvolvido pela empresa BIZAGI para modelagem descritiva, analítica e de execução de processos de negócio, utilizando a notação BPMN (Business Process Management Notation) em consonância com toda a disciplina de BPM. Através deste software gratuito é possível modelar processos com facilidade de manuseio e compreensão de maneira intuitiva, que possui uma plataforma com flexibilidade em idiomas contendo entre eles o português.

Aliado ao mapeamento, o formulário de mapeamento de processos é um documento auxiliar que traz o detalhamento do fluxograma mapeado. Nele encontram-se informações adicionais ao processo como legislação, documentos, sistemas, atualização de versões, entre outros.

O mapeamento permite identificar as informações, o fluxo, as partes envolvidas, capacidades, competências e recursos de um processo, fazendo com que as atividades de uma organização sejam padronizadas. Ademais, oportuniza a implementação da melhoria contínua nos processos de negócio, evitando o desperdício de recursos e o retrabalho, permitindo o correto dimensionamento de recursos humanos e materiais, o aumento da produtividade e a gestão do conhecimento, bem como otimiza o gerenciamento de riscos.

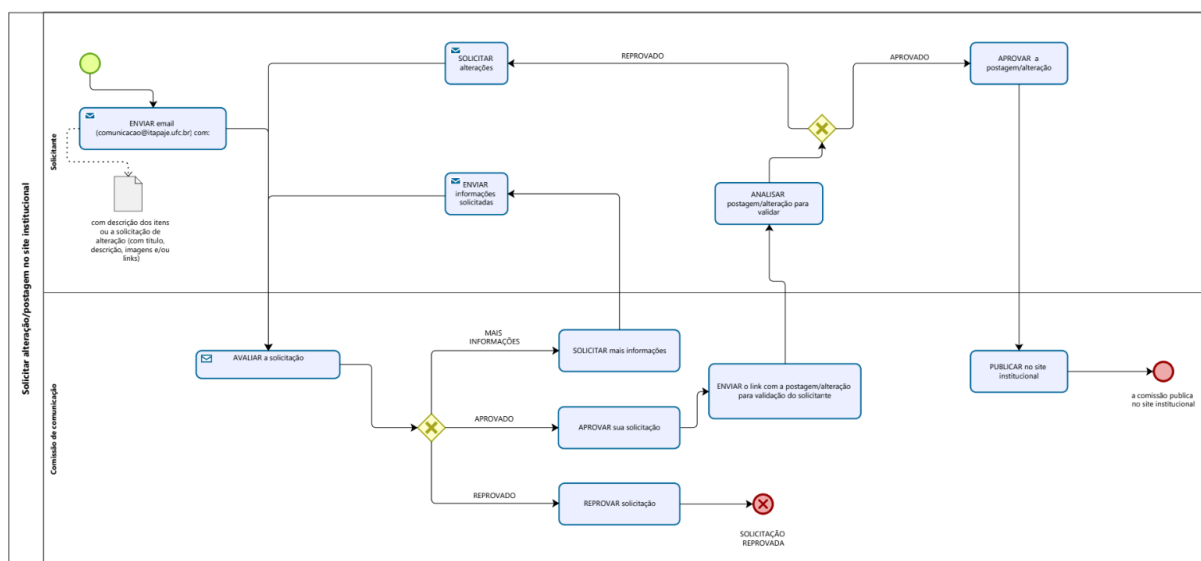
3. PROCESSOS

Os processos a seguir foram categorizados de dois modos: Processos que contam com a atuação de atores externos, especialmente via solicitação direta, e processos internos do Núcleo.

a. Processos com atores externos

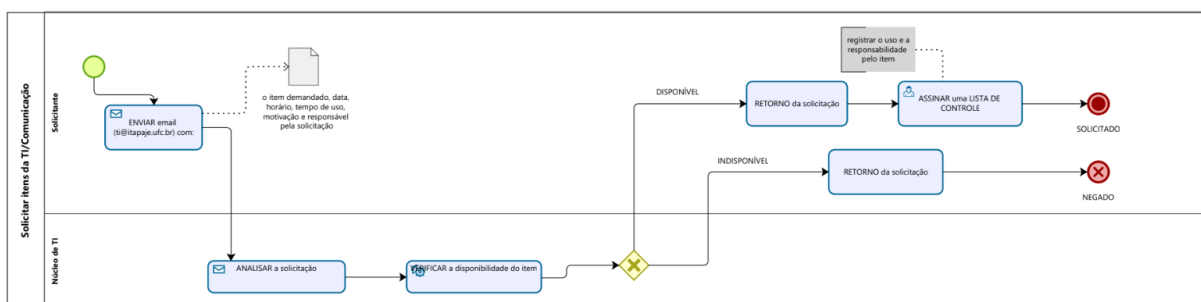
1. Solicitar alteração-postagem no site institucional

Descrição: O usuário solicita uma postagem ou atualização de conteúdo no site institucional.



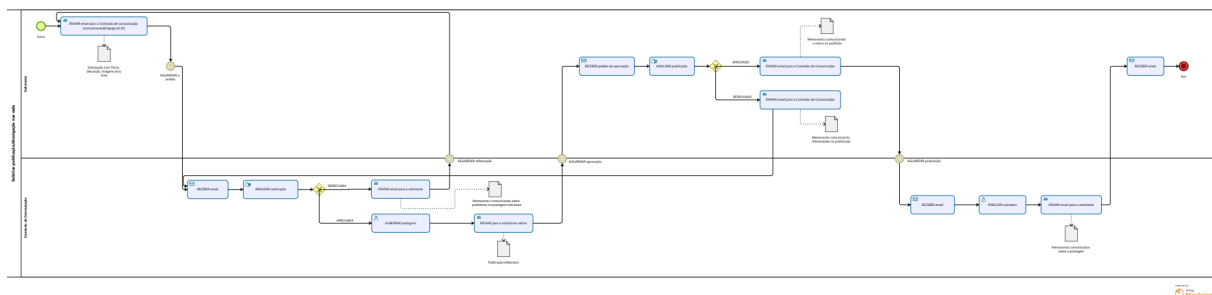
2. Solicitar Itens da TI-Comunicação

Descrição: O usuário solicita a disponibilidade de itens vinculados ao Núcleo de TI e Comunicação



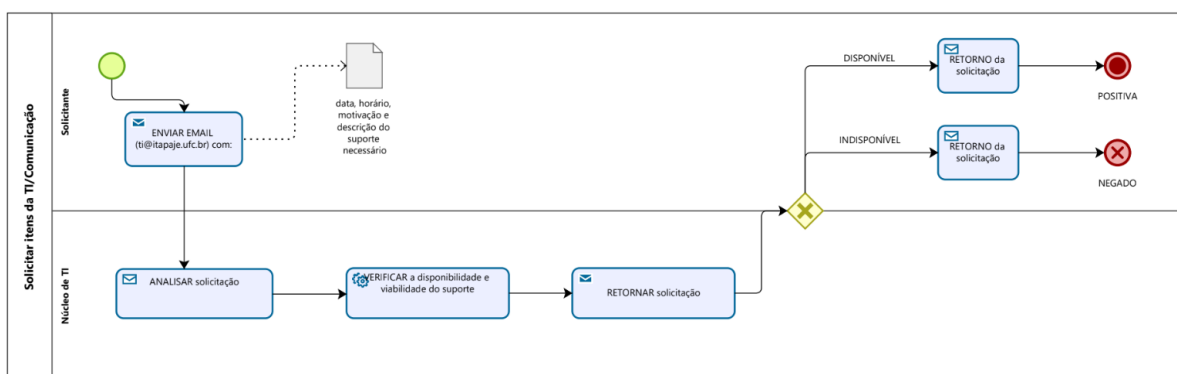
3. Solicitar publicação divulgação nas redes sociais

Descrição: O usuário solicita divulgação de algum evento ou informação nas redes sociais institucionais do Campus



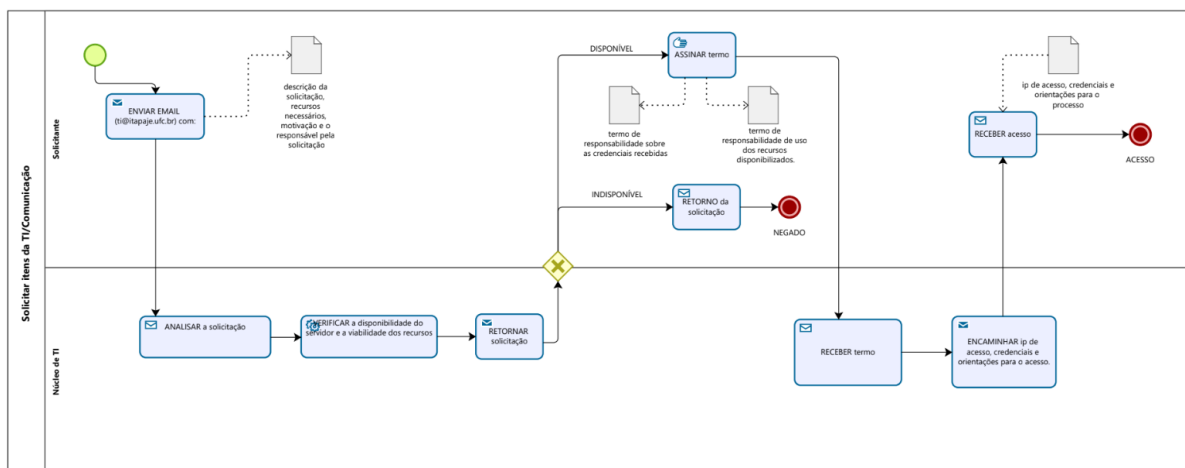
4. Solicitar suporte da TI em evento ou ocasião específica

Descrição: O usuário solicita suporte do Núcleo de TI em algum evento ou ocasião



5. Solicitar uso do servidor(VMs)

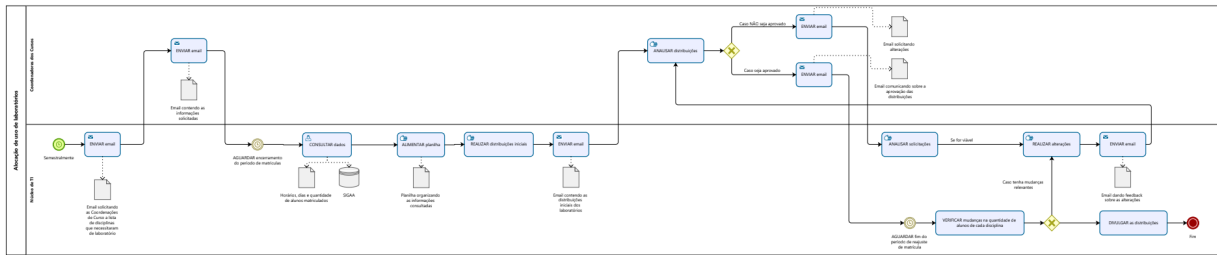
Descrição: O usuário solicita uma Máquina Virtual hospedada no servidor do Campus, para uso estritamente acadêmico.



b. Processos internos

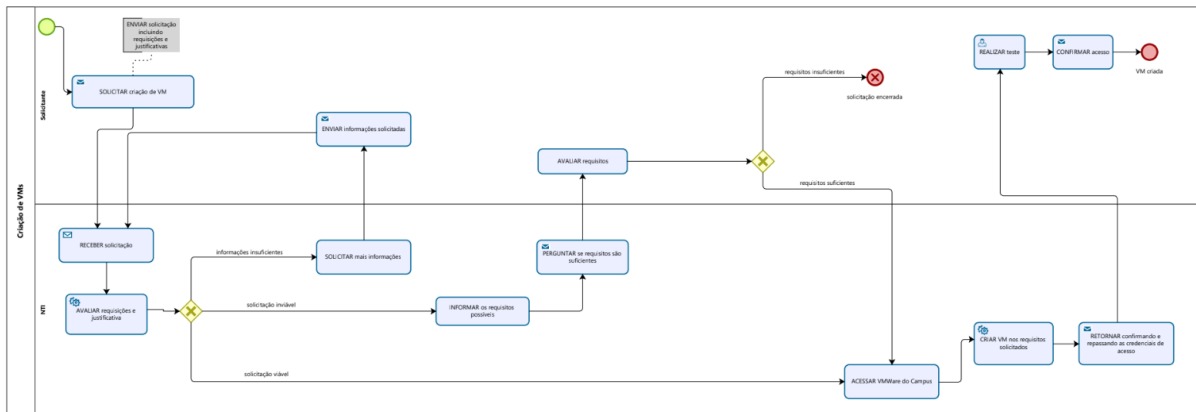
1. Alocação de Uso de Laboratórios

Descrição: Alocação dos Laboratórios para disciplinas no início de cada semestre.



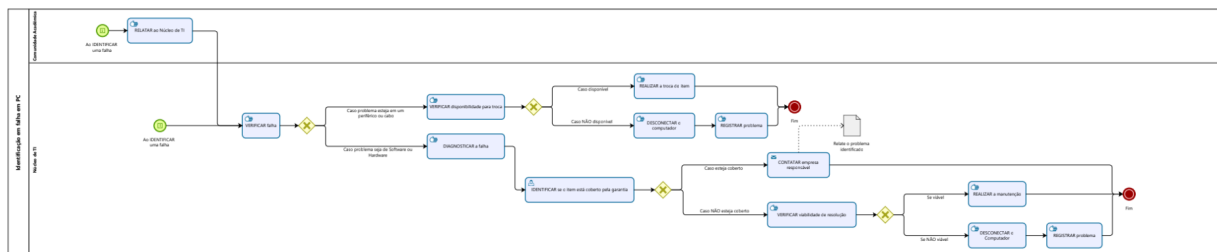
2. Criar VMs

Descrição: Criação de Máquinas Virtuais dentro da Plataforma VMWARE, hospedada no servidor do Campus



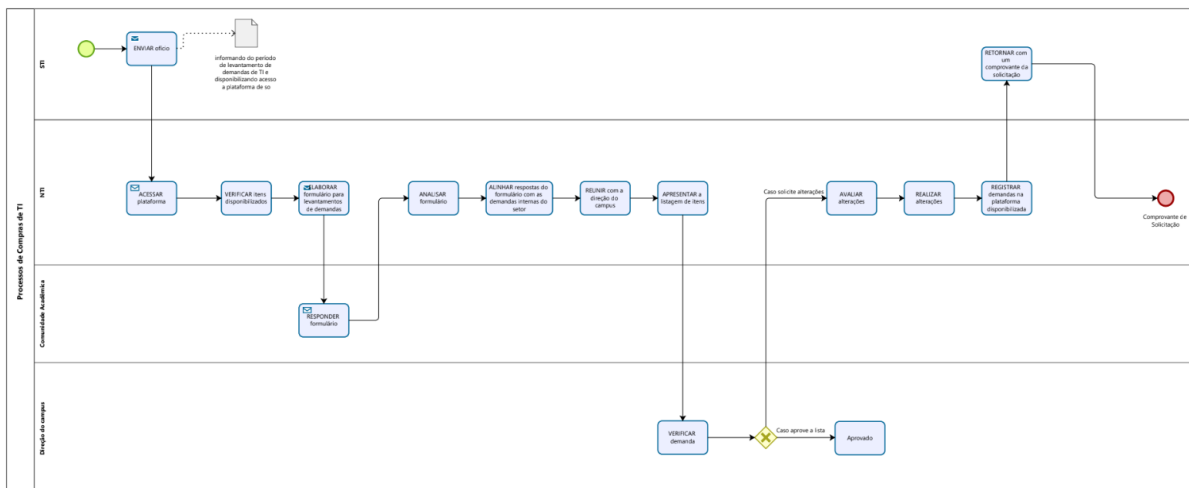
3. Identificação em falha em PC

Descrição: Identificação e processo de resolução de falha em PC



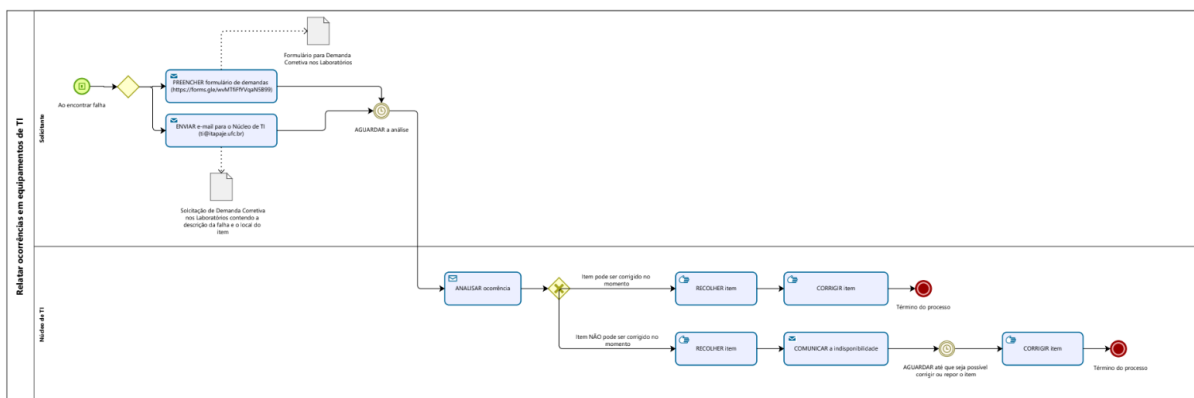
4. Processos de Compras de TI

Descrição: Processo de compras e aquisições de itens de TICs



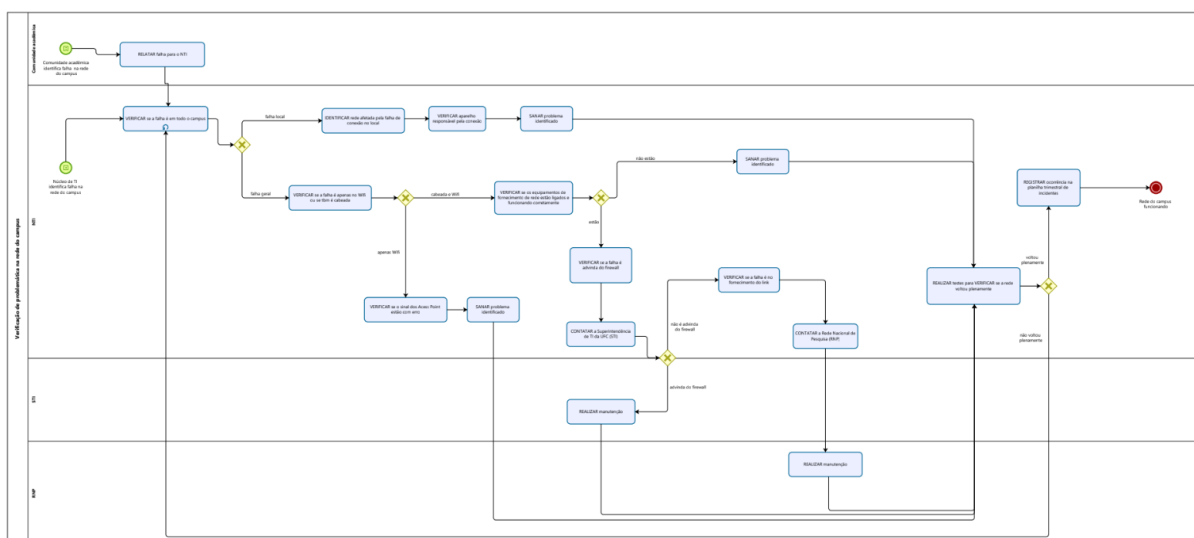
5. Relatar ocorrências em equipamentos de TI

Descrição: Relato e registros de ocorrências em equipamentos vinculados ao Núcleo de Tecnologia da Informação



6. Verificação de problemática na rede do campus

Descrição: Verificação e procedimentos ao identificar problemas na rede do Campus



7. Vistoria geral nos LABs

[illegible]

Este relatório consolida o mapeamento dos processos do Núcleo de Tecnologia da Informação do Campus da UFC em Itapajé. Foi utilizada a notação BPMN para documentar o estado atual das operações e processos vinculados ao NTI. A principal contribuição deste trabalho foi a criação de um diagnóstico preciso e padronizado dos fluxos de trabalho, tornando visíveis as responsabilidades, sequências de atividades e interações entre os envolvidos.

A utilização do BPMN provou ser fundamental para eliminar ambiguidades e estabelecer uma linguagem comum. Aliado ao formulário, permitem um entendimento acessível das atividades do setor.

5. LINKS E MATERIAIS DE APOIO

Processos Mapeados:

<https://drive.google.com/drive/folders/1XdRmADDXpFyseyZXTKfag5MWQd5pF6gt?usp=sharing>

Formulários de Mapeamento:

https://drive.google.com/drive/folders/19kU_NnQWnPbU-FsAhfn6FIno3MUQfUWg?usp=sharing