

# Gestão de Indicadores de Desempenho e Produtividade

DePDG-TIC/SIn/UFSCar, 2023

# Gestão de Indicadores

Definir, coletar, armazenar e apresentar os indicadores de produtividade de uma unidade organizacional de forma integral, dinâmica, eficaz e equilibrada, mostrando os resultados efetivos do trabalho da equipe em um período específico.



# Etapas da Gestão de Indicadores

## Definição de Atribuições da Unidade

1) *Braimstorm*: Em um novo documento do tipo relatório, defina em tópicos todas as atribuições da unidade, analisando as atividades de cada membro da equipe

2) Organização: organize todos os tópicos e agrupe em categorias principais

## Definição dos Indicadores

Com base nas atribuições da unidade, defina os potenciais indicadores estatísticos e não estatísticos que podem ser coletados e transformados em resultados

## Definição da Coleta de Indicadores

A partir dos indicadores definidos, determine:

- 1) as fontes dos dados que se transformarão em resultados (gráficos e tabelas)
- 2) a periodicidade da coleta desses indicadores (diário, mensal, anual)

## Preparação e Automação da Coleta

Use planilhas com guias para incluir os dados coletados de cada indicador, organizando de modo a facilitar a coleta

Coloque notas de instruções nos cabeçalhos de cada indicador para facilitar a coleta

## Coleta dos Indicadores

Insira na agenda um compromisso repetitivo para cada coleta de dados, com a mesma periodicidade da coleta e inclua o responsável como convidado

Realize a coleta incluindo os dados na guia da planilha respectiva

# Etapas da Gestão de Indicadores

## Definição de Formatos de Apresentação de Resultados

Defina e construa os formatos de apresentação de cada indicador, na forma de tabelas, gráficos e texto, em planilhas e guias separadas por temas.

Você pode utilizar quadros-resumo e dashboards de gráficos para compilar e agrupar os resultados

## Transposição de Resultados para o Relatório

Crie um relatório em editor de texto, organizando-o por seções ou capítulos, correspondentes às categorias de atividades da unidade

Vincule ou importe os resultados das planilhas para dentro do relatório nas respectivas seções

## Elaboração do Texto do Relatório

Apresente histórico e evolução, fale da missão e razão de existir da unidade, valorize equipe

Elabore os textos de cada seção, com base nas atribuições e nos resultados apresentados

Relacione os dados do ano atual com o dos anos anteriores e perspectivas futuras

## Inclusão de Projetos Especiais

Inclua os resultados sem indicadores estatísticos como projetos especiais dos quais os membros da equipe participaram, podendo organizá-los em ordem cronológica: cursos, eventos, grupos de trabalho, comissões, comitês, conselhos, atividades extraordinárias, emergências, incidentes críticos

## Transposição do Relatório Final para o SEI

Crie um processo SEI para os relatórios anuais e crie um documento interno do tipo Relatório

Copie, cole e formate o documento SEI

Insira as tabelas e formate, usando extensão SEI Pro

Insira os dashboards em formato de imagem

# Exemplos Passo a Passo

Processo SEI 23112.001392/2023-67

## Atribuições

As principais atribuições do DePDG-TIC são as seguintes:

- **Gestão de Processos SEI**

- Realizar modelagem de fluxos de processos para o SEI-UFSCar, em conjunto com as unidades UFSCar;
- Elaborar modelos de documentos relacionados aos fluxos de processos;
- Participar de grupos de trabalho para interação com as unidades solicitantes dos fluxos e modelos, para o desenvolvimento destes;
- Criar soluções para problemas apresentados pelos usuários do SEI;
- Elaborar normativas sobre o uso do SEI na UFSCar;
- Divulgar normativas sobre o uso do SEI provenientes das instâncias superiores,

- **Treinamentos SEI**

- Elaborar manuais e treinamentos sobre o SEI e softwares associados;
- Treinar servidores e colaboradores da UFSCar no uso do SEI;
- Treinar servidores e colaboradores da UFSCar no uso de sistemas, softwares e soluções relacionados ao SEI, tais como software para criação de fluxograma (Draw.io, Bizape); dispositivos e sistemas para digitalização de processos e documentos (HP Scanner, Kodak Scanner etc., NAPS2);

- **Atendimento ao Usuário**

- Prestar atendimento ao público em geral, especialmente com respostas às dúvidas no uso do SEI e na modelagem de processos;
- Gerenciar, cadastrar, atualizar e excluir usuários internos e permissões do SEI junto à SIn;
- Analisar e atribuir permissões a usuários externos à UFSCar;

- **Atendimento às Unidades**

- Credenciar e gerenciar as unidades oficiais e abstratas SEI;
- Gerenciar processos gerados e recebidos pelo DePDG-TIC no SEI-UFSCar;
- Criar protocolos originais de processos físicos digitalizados para todas as unidades UFSCar que o solicitem;
- Realizar processos de conformidade de gestão (servidor DePDG-TIC).

- **Portal SEI**

- Gerir e manter atualizado o site Portal SEI com informações que auxiliem os usuários da UFSCar no uso do SEI;
- Criar novos artigos para responder às dúvidas frequentes relativas ao SEI;
- Atualizar artigos de dúvidas frequentes, conforme as modificações ocorridas em normativas e no sistema;
- Interagir com o DeWeb para correções e atualizações do Portal SEI;

Definição de Atribuições da Unidade: com base nas atividades da equipe

27,59%	Atendimento às Unidades e Usuários	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de Atendimento ao Usuário</li> <li>Central de Serviços</li> <li>Envio de Processos SEI</li> <li>Acessos ao Portal SEI em 2022</li> <li>Top 10 pág. + acessadas Portal SEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chamados Atendidos na Central de Serviços em 2022</li> <li>Tipos de Processos Recebidos pelo DePDG-TIC em 2022</li> <li>Dashboard - Indicadores de Atendimento</li> </ul>
24,14%	Uso do SEI pelas Unidades UFSCar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de uso do SEI</li> <li>Indicadores Mensais</li> <li>Tabela - Indicadores Mensais SEI em 2022</li> <li>Dashboard - Gráficos de Indicadores Mensais SEI em 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores Cumulativos</li> <li>Tabela - Indicadores SEI Cumulativos 2018-2022</li> <li>Dashboard - Gráficos de Indicadores SEI Cumulativos 2018-2022</li> </ul>
20,69%	Gestão de Fluxos de Processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fluxos de Processos* (Anual e Cumulativo)</li> <li>Fluxos de Processos Não Publicados em 2022</li> <li>Indicadores de Tipos de Documentos</li> <li>Tipos de Documentos por Área Temática e Unidade Solicitante em 2022</li> <li>Tipos de Documentos por Área Temática em 2022</li> <li>Subtipos de Documentos em 2022</li> </ul>	
13,79%	Produção de Recursos Didáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal SEI</li> <li>Treinamentos</li> <li>Canal de Vídeos</li> <li>Artigos Respostas a Dúvidas elaborados para o Portal SEI em 2022</li> </ul>	
13,79%	Atividades DePDG-TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de Atividades do DePDG-TIC no SEI</li> <li>Tipos de Processos Gerados pelo DePDG-TIC em 2022</li> <li>Tipos de Documentos Internos Gerados pelo DePDG-TIC em 2022</li> <li>Tipos de Documentos Externos Gerados pelo DePDG-TIC em 2022</li> </ul>	

Definição dos Indicadores: atribuições geram indicadores

## Fonte de Dados

Indicador	Fonte de Dados
Indicadores de Atendimento ao Usuário	SEI, Portal SEI, Central de Serviços
Central de Serviços	Chamados atendidos na CS
Envio de Processos SEI	Estatísticas da Unidade no SEI
Acessos ao Portal SEI em AAAA	Google Analytics do Portal SEI
Top 10 páginas mais acessadas no Portal SEI	Google Analytics do Portal SEI
Chamados Atendidos na Central de Serviços em AAAA	Central de Serviços

## Indicadores SEI - Ano Atual - Mensal

## Forma de Coleta

Período	Indicador	jan./23	fev./23	mar./23	abr./23
ao Mês	Total de Processos Gerados pelas Unidades				
ao Mês	Média de Processos Gerados por Unidade				
ao Mês	Total de Documentos Gerados nas Unidades				
ao Mês	Total de Documentos Recebidos nas Unidades				
ao Mês	Total de Documentos Gerados e Recebidos nas Unidades				
ao Mês	Média de Documentos Gerados e Recebidos por Unidade				
ao Mês	Total de Unidades SEI com Doctos Gerados e Recebidos				
ao Mês	Total de Acessos ao Portal SEI ( <a href="http://www.portalsei.ufscar.br">www.portalsei.ufscar.br</a> )				
ao Mês	Chamados Atendidos na Central de Serviços				

## Periodicidade

## Indicadores SEI - Ano Atual - Cumulativo desde Jan/2018

Período	Indicador	jan./23	fev./23	mar./23	abr./23	mai./23	jun./23	jul./23	ago./23	set./23	out./23	nov./23	dez./23
Cumulativo	Total de Processos Gerados pelas Unidades	63.305	65.619	69.797	72.321	75.697	83.494	87.525	91.930	95.736	98.465	101.270	102.726
Cumulativo	Média de Processos Gerados por Unidade	156	161	170	176	183	202	212	222	229	236	242	244
Cumulativo	Total de Unidades SEI com Processos Gerados	405	408	410	412	413	413	413	415	418	418	418	421
Cumulativo	Total de Documentos Gerados nas Unidades	324.679	337.850	352.537	366.300	384.734	402.863	420.240	435.973	454.766	468.971	483.601	494.217
Cumulativo	Total de Documentos Recebidos nas Unidades	224.196	232.228	245.722	255.842	271.230	288.961	299.444	311.670	323.422	332.939	344.444	355.847
Cumulativo	Total de Documentos Gerados e Recebidos nas Unidades	548.875	570.078	598.259	622.142	655.964	691.824	719.684	747.643	778.188	801.910	828.045	850.064
Cumulativo	Média de Documentos Gerados e Recebidos por Unidade	1.335	1.390	1.445	1.496	1.572	1.655	1.723	1.776	1.835	1.887	1.940	1.996

Definição da Coleta de Indicadores (1): fontes dos dados, forma de coleta, periodicidade



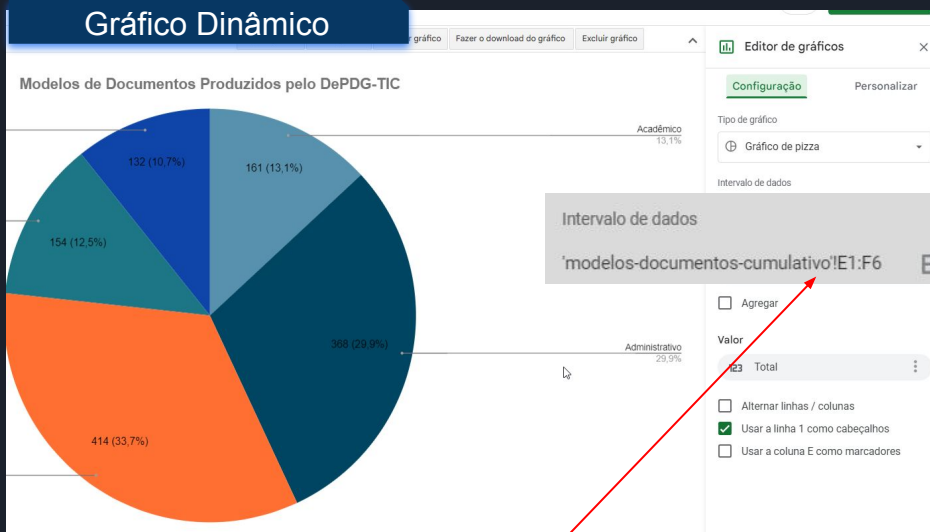
## Categoria

## Status

Fluxos de Processos Monitorados, Aprovados e Publicados* (Anual e Cumulativo)					Status dos Fluxos 2022 (COLETA)				
Fluxos de Processos por Área Temática	2020*	2021*	2022*	Total Cumulativo	Tipo de Processo	Ano	Status dos Fluxos	Status dos Fluxos	Total de Tipos de Processo
Graduação*	9	7	3	19	Administração: Adequação LGPD	2022	Andamento		0
Administração*	12	2	4	18	Administração: Atos Normativos Internos	2022	Publicado	Andamento	10
SEI*	5	1	1	7	Administração: Contratos: Pagamentos	2022	Andamento	Atualizado	7
Assuntos Comunitários e Estudantis (ACE)*	1	3	0	4	Administração: Contratos: Serviços ou Fornecimento de Materiais	2022	Sobrestado	Publicado	15
Pós-Graduação*	2	0	2	4	Administração: Investigação Preliminar	2022	Andamento	Sobrestado	5
Saúde*	0	1	3	4	Administração: Pagamentos: Autônomos	2022	Sobrestado	<b>Total geral</b>	<b>37</b>
Pesquisa*	2	0	0	2	Administração: Patrimônio: Gestão de Imóveis Outorgados a Terceiros	2022	Atualizado		
TIC*	0	2	0	2	Administração: Refeições em Restaurantes Conveniados	2022	Atualizado		
Ética*	1	0	0	1	Administração: Reunião	2022	Andamento		
Pessoal*	0	0	1	1	Administração: TED: Pagamentos	2022	Sobrestado		
Extensão*	0	0	0	0	Administração: TED: Termo de Execução Descentralizada	2022	Atualizado		
Atualizados	0	0	6	6	Administração: Viagens: SCDP	2022	Atualizado		
<b>Total de Fluxos Publicados</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>68</b>	Administração: Viagens: Solicitação de Transporte Terrestre	2022	Atualizado		
* Tipos de Processos com base de conhecimento (fluxo descritivo e fluxograma) + modelos de documentos + portaria de aprovação					Administração: Viagens: Viagem no País	2022	Andamento		
					Conselho: Atos Normativos Internos	2022	Publicado		
					Criação do Processo de Afastamento no Exterior para ProPq	2022	Andamento		
					Extensão: Projeto: TED: Termo de Execução Descentralizada	2022	Andamento		
<b>Fluxos de Processos Não Publicados em 2022</b>					Graduação: CCAdm-So: Estágio Não Obrigatório	2022	Publicado		
<b>Fluxos de Processos por Área Temática 2022*</b>					Graduação: CCEAm-LS: Estágio Curricular	2022	Publicado		
Em andamento	9				Graduação: Linguística: Estágio Curricular Não Obrigatório	2022	Andamento		
Sobrestados	5				Graduação: Linguística: Estágio Curricular Obrigatório	2022	Atualizado		
Pessoal**	54				Graduação: PET: Movimentação de Discentes nos Grupos PET	2022	Publicado		
** Fluxos de Processo disponíveis no Portal SEI, com formulários e instruções no site da ProGPE, sem base de conhecimento, nem portaria de aprovação do fluxo									

Definição da Coleta de Indicadores (2): categorias, status

# Gráfico Dinâmico

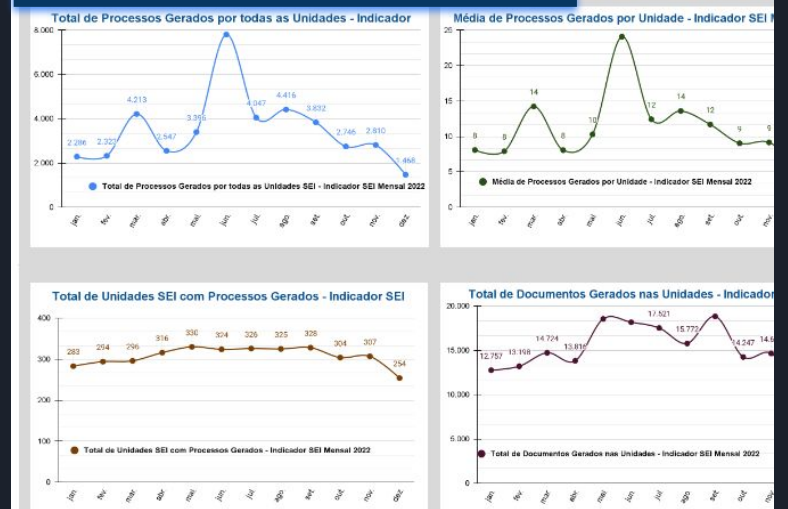


1	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Espécie/ Tipo de Documento	Tipo de Documento	Total		Espécie/ Tipo de Documento	Total		Subtipos SEI	Total
2	Acadêmico	ACE	12		Acadêmico	161		Aptos para Publicação Oficial	24
3	Administrativo	Adm	323		Administrativo	368		Internos	662
4	Administrativo	AGU	2		Genéricos	414		Externos	534
5	Administrativo	Audit	4		Pessoal	154		Internos do Sistema	9
6	Administrativo	Conselho	7		Tecnológico	132			
7	Administrativo	Ética	17		<b>Total geral</b>	<b>1229</b>			
8	Acadêmico	Grad	115						
9	Administrativo	PAD	15						
10	Pessoal	Pessoal	154						
11	Acadêmico	Pos-Grad	34						
12	Tecnológico	SEI	47						
13	Tecnológico	SIn	19						
14	Tecnológico	TIC	66						
15	Genéricos	Genéricos	414						
16	TOTAL		1229						

Dados do Gráfico: E1-F6

Dados de Origem do Gráfico

# Dashboard de Gráficos Dinâmicos



1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	Indicadores SEI - Ano Atual - Mensal										
2	Periodo	Indicador	jan.	fev.	mar.	abr.	mai.	jun.	jul.	ago.	
3	ao Mês	Total de Processos Gerados pelas Unidades	2.286	2.323	4.213	2.547	3.396	7.802	4.047	4.416	
4	ao Mês	Média de Processos Gerados por Unidade	8	8	14	8	10	24	12	14	
5	ao Mês	Total de Unidades SEI com Processos Gerados	283	294	296	316	330	324	326	325	
6	ao Mês	Total de Documentos Gerados nas Unidades	12.757	13.198	14.724	13.816	18.542	18.168	17.521	15.772	
7	ao Mês	Total de Documentos Recebidos nas Unidades	7.483	7.501	12.372	8.929	13.680	16.574	9.807	11.245	
8	ao Mês	Total de Documentos Gerados e Recebidos nas Unidades	20.240	20.699	27.096	22.745	32.222	34.742	27.328	27.017	
9	ao Mês	Média de Documentos Gerados e Recebidos por Unidade	59	57	75	64	89	97	76	75	
10	ao Mês	Total de Unidades SEI com DocToes Gerados e Recebidos	344	361	362	358	364	359	361	362	
11	ao Mês	Total de Acessos ao Portal SEI (www.sei.gov.br)	12.424	12.888	15.813	13.888	18.888	16.888	14.888	13.888	
12	ao Mês	Chamados Atendidos na Central de SEI	12.424	12.888	15.813	13.888	18.888	16.888	14.888	13.888	

Dados de Origem dos Gráficos

Preparação e Automação da Coleta: gráficos gerados automaticamente a partir das tabelas

## Agenda de Coleta Periódica

### Coletar Indicadores do SEI

Sexta-feira, 3 de fevereiro - 09:00 até 12:00  
Mensal no(a) primeiro(a) sexta-feira

#### Criar ata da reunião

Inicie um novo documento para fazer anotações

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kYGTTEyPs...>

2 convidados

2 sim (1 remotamente)

 Eliane Colepicolo   
Organizador  
Casa : [Editar](#)

 Cardoso, Márcio DePDG

Manual de Procedimentos:

<https://docs.google.com/document/d/1SjU09ikyPqn9HydyHpA56pNH3Aqi6KAoxBL4W5Djzt8/edit#heading=h.7s83qnoh92l6>

### Link do Manual de Coleta

 Eliane Colepicolo

Vai?

Sim

Não

Talvez

Clique com botão direito do mouse na célula

- Recortar Ctrl+X
- Copiar Ctrl+C
- Colar Ctrl+V
- Colar especial
- + Inserir linha acima
- ⇌ Gerar link para esta célula
- Comentário Ctrl+Alt+M
- Inserir nota**

## Instruções de Coleta

Coletar no SEI > Tipos de Documentos > Listar > Buscar pelo prefixo e anotar o total. Os que sobrem, deduzir do total geral para preencher o valor dos Genéricos

Administrativo	Audit		
Administrativo	Conselho		
Administrativo	Ética	17	Total geral
Acadêmico	Grad	115	
Administrativo	PAD	15	
Pessoal	Pessoal	154	
Acadêmico	Pos-Grad	34	
Tecnológico	SEI	47	
Tecnológico	SIn	19	
Tecnológico	TIC	66	
Genéricos	Genéricos	414	
<b>TOTAL</b>		<b>1229</b>	

Coleta dos Indicadores: agenda periódica, instruções, coletar os dados periodicamente

## Tabela Dinâmica (Ref. Cruzada)

da tabela dinâmica

E	F
<i>Tipo de Indicador/Atribuição</i>	% Indicadores
Atendimento às Unidades e Usuários	27,59%
Uso do SEI	24,14%
Gestão de Fluxos de Processos	20,69%
Recursos didáticos sobre o SEI	13,79%
Atividades DePDG-TIC	13,79%
<b>Total geral</b>	<b>100,00%</b>

Edita

Top 10 páginas mais acessadas no P

## Tabela Máximos

Página	Acessos
/	46.108
/duvidas-frequentes/organizacao/como-pesquisar-processos-e-documentos-no-sei	22.026
/duvidas-frequentes/documentos/como-criar-um-modelo-de-formulario-editavel-em-pdf	15.471
/duvidas-frequentes/documentos/o-que-e-uma-minuta-e-como-usar-no-sei	14.071
/duvidas-frequentes/digitalizacao/como-usar-o-camscanner-para-digitalizar-e-editar-imagens-e-pdf	

Artigos Respostas a Dúvidas elaborados para o

## Tabela Categorias

Categoria FAQ	Total 2022	Total Cumulativo
<a href="#">Pesquisa Pública</a>	22	22
<a href="#">Processos</a>	18	50
<a href="#">Documentos</a>	5	43
<a href="#">Assinaturas</a>	3	22
<a href="#">Organização</a>	2	11
<a href="#">Acesso Externo</a>	1	14

Indicadores SEI - Ano Atual - Mensal													
Período	Indicador	jan.	fev.	mar.	abr.	mai.	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.
ao Mês	Total de Processos Gerados pelas Unidades	2.286	2.323	4.213	2.547	3.396	7.802	4.047	4.416	3.832	2.746	2.810	1.468
ao Mês	Média de Processos Gerados por Unidade	8	8	14	8	10	24	12	14	12	9	9	6
ao Mês	Total de Unidades SEI com Processos Gerados	283	294	296	316	330	324	326	325	328	304	307	254
ao Mês	Total de Documentos Gerados nas Unidades	12.757	13.198	14.724	13.816	18.542	18.168	17.521	15.772	18.834	14.247	14.650	10.641
ao Mês	Total de Documentos Recebidos nas Unidades	7.483	7.501	12.372	8.929	13.680	16.574	9.807	11.245	10.456	8.694	10.398	10.784
ao Mês	Total de Documentos Gerados e Recebidos nas Unidades	20.240	20.699	27.096	22.745	32.222	34.742	27.328	27.017	29.290	22.941	25.048	21.425
ao Mês	Média de Documentos Gerados e Recebidos por Unidade	59	57	75	64	89	97	76	75	81	64	71	61

## Tabela Periódica (Mensal, Anual etc.)

Tabela - Indicadores SEI Cumulativos 2018-2022

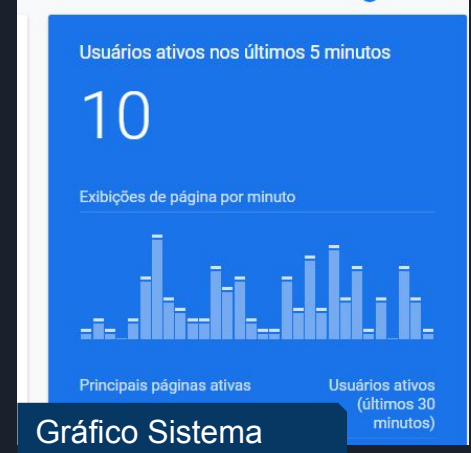
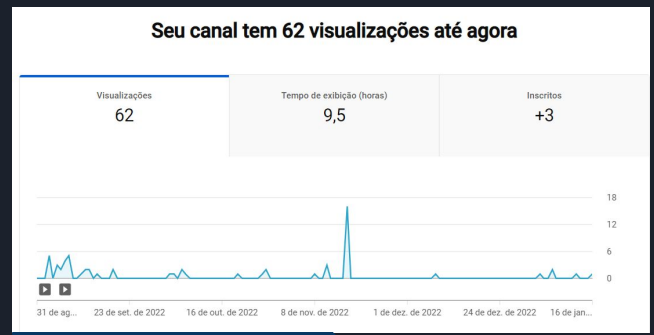
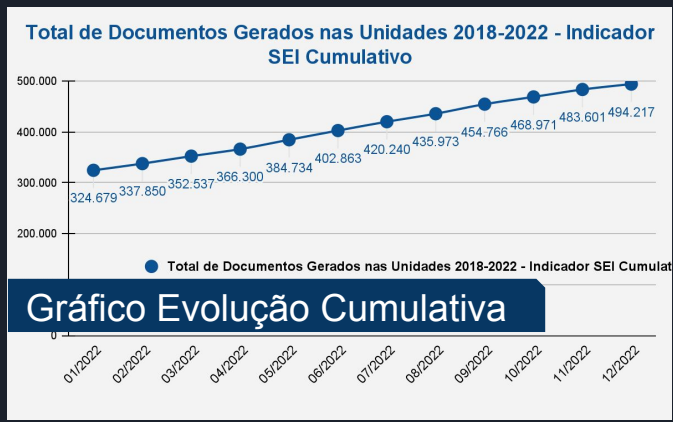
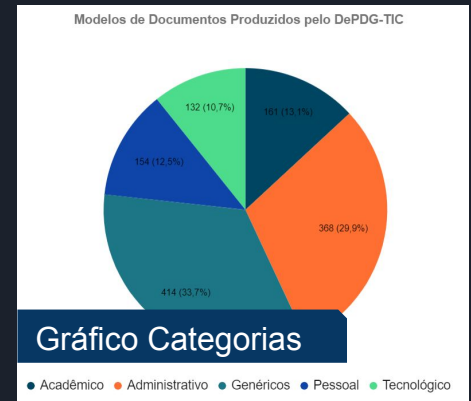
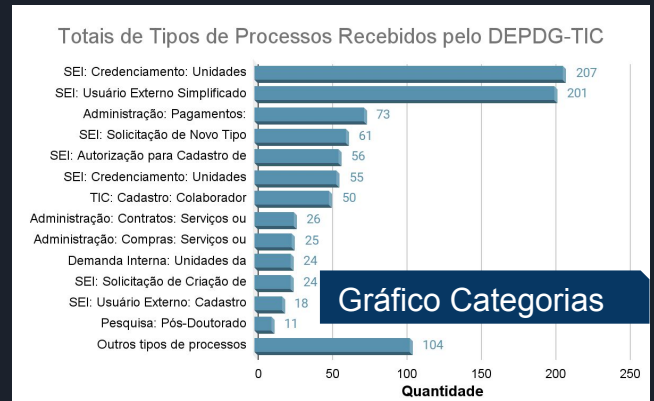
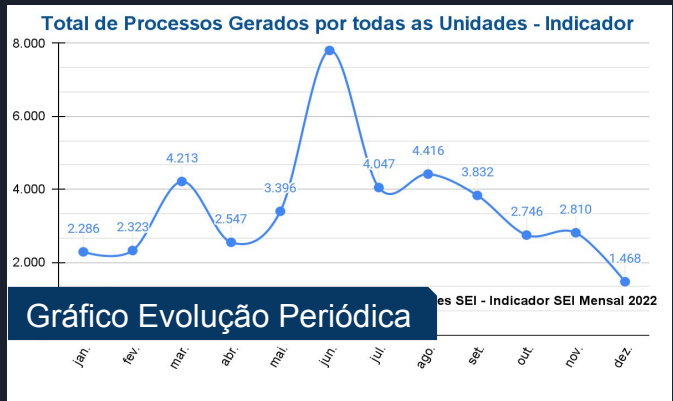
Indicador	jan.	fev.	mar.	abr.	mai.	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.
Total de Processos Gerados pelas Unidades	63.305	65.619	69.797	72.321	75.697	83.494	87.525	91.930	95.736	98.465	101.270	102.726
Média de Processos Gerados por Unidade	158	161	170	176	183	202	212	222	229	236	242	244
Total de Unidades SEI com Processos Gerados	413	413	413	413	413	413	413	413	413	413	413	421

## Tabela Cumulativa

## Tabela Sistema

Usuários <b>183.794</b>	Novos usuários <b>184.781</b>	Sessões <b>238.352</b>	<b>1,30</b>
Visualizações de página <b>367.556</b>	Páginas / sessão <b>1,54</b>	Duração média da sessão <b>00:01:03</b>	Taxa de rejeição <b>81,21%</b>

Definição de Formatos de Apresentação de Resultados (1): Tabelas

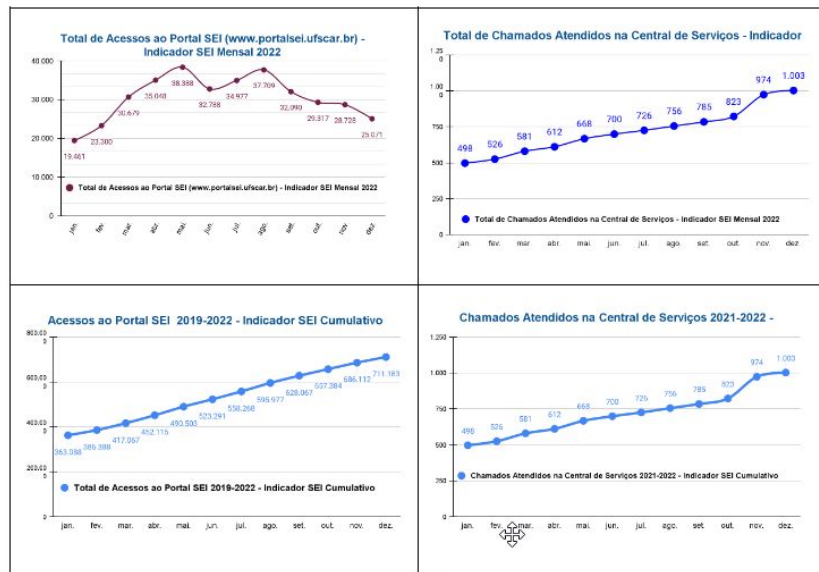


Definição de Formatos de Apresentação de Resultados (2): Gráficos

	A	B	C	D
1		2 Servidores	<b>Atividades</b>	71 processos gerados
2	<b>Equipe</b>	1 Colaborador parcial		1.391 documentos internos gerados
3	<b>Fluxos de Processos</b>	68 publicados		244 documentos externos gerados
4		9 em andamento		Adequação do SEI às recomendações do Acórdão TCU 484/2021
5	<b>Tipos de Documentos</b>	662 internos	<b>Projetos Especiais</b>	Implantação do módulo de Pesquisa Pública no SEI-UFSCar
6		534 externos		Atualização do SEI para a versão 3.1.5
7		24 aptos à publicação oficial		Adequação à LGPD
8	<b>Treinamentos</b>	5 treinamentos on-line p/ + 170 servidores e colaboradores	Reclassificação dos processos genéricos	
9		Canal Youtube com 2 treinamentos, +4 horas/aula	Formalização do convênio entre a UFSCar e o TRF-4	
10	<b>Portal SEI-UFSCar</b>	52 artigos	Atualização da Tabela de Temporalidade Documental da Administração Pública Federal no SEI	
11		371.164 acessos	Cumprimento do Acórdão TCU	
12	<b>Atendimento às unidades e usuários</b>	596 processos SEI recebidos e atendidos	Migração para atualização automática de membros das unidades oficiais do SEI	
13		520+ chamados Central de Serviços	Conformidade de Gestão da UORG da Secretaria Geral de Informática (SIn)	
14		240+ autorizações para usuários externos	Comissão de Atos Normativos	
15		40+ novas unidades SEI	GT para padronização dos macroprocessos e reestruturação do organograma da UFSCar	
16		25+ solicitações	Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Termo de Credenciamento (CFATC)	
17		11 comunicados	Manuais DePDG-TIC.	

## Quadro Sinóptico: Resumo do Relatório

## Dashboard - Indicadores de Atendimento

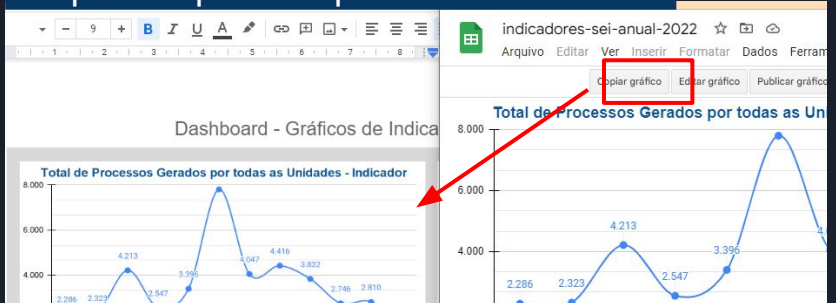


## Dashboard de Gráficos

Definição de Formatos de Apresentação de Resultados (3): Dashboards

Técnica		Eficiência
1	Vínculo de dados	Alta
2	Print Screen (LightShot, Sharex)	Média
3	Copy/Paste	Baixa

## Copiar da planilha para o documento



## Tabela vinculada a documento

(capítulos) na descrição dos vídeos e no Portal SEI, de modo que o interessado pode clicar exatamente no minuto onde a sua dúvida é esclarecida.

A seguir são apresentados os indicadores de atendimento a usuários feitos pelo DePDG-TIC em 2022.

### Indicadores de Atendimento

Artigos Respostas a Dúvidas elaborados para o Portal SEI em 2022

Abrir documento original  
 Desvincular

Alterar intervalo

Corresponder os dados

Objetos vinculados

Processos Recebidos

ATUALIZAR



## Gráfico vinculado



## Configurações do vínculo

Portal SEI (www.portalsei.ufsc.br) - Indicador SEI Mensal 2022

Abrir documento original  
 Desvincular

Objetos vinculados

# Transposição de Resultados para o Relatório: Técnicas



## Facilite o trabalho do leitor!

### Separe em capítulos ou seções

#### Indicadores DePDG-TIC em 2022

##### Indicadores de Fluxos de Processos

Fluxos de Processos\* (Anual e Cumulativo)

Fluxos de Processos Não Publicados em 2022

##### Indicadores de Tipos de Documentos

Tipos de Documentos por Área Temática

Tipos de Documentos por Área Temática

Subtipos de Documentos em 2022

##### Indicadores de Atendimento ao Usuário

Portal SEI

Central de Serviços

### Use um sumário para organizar os conteúdos

#### Sumário

	3
Atribuições	3
Principais Atividades Realizadas em 2022	5
Participação em Projetos Especiais	6
Indicadores DePDG-TIC em 2022	10
Indicadores de Fluxos de Processos	10
Fluxos de Processos* (Anual e Cumulativo)	11
Fluxos de Processos Não Publicados em 2022	12

### Use tópicos e listas com ou sem numeração, conforme o caso

#### Atribuições

As principais atribuições do DePDG-TIC são as seguintes:

- **Gestão de Processos SEI**
  - Realizar modelagem de fluxos de processos para o [SEI-UFSCar](#), em conjunto com as unidades UFSCar;

Como perspectivas para 2023, o DePDG-TIC trabalhará: (1) na migração do SEI para o Super.BR e na revisão dos conteúdos e procedimentos para o novo sistema; (2) na criação de tutoriais e cursos em vídeo para auxiliar os usuários do Super.Br; (3) no atendimento das demandas de unidades e usuários que surgirão após o lançamento do





**MENOS É MAIS**

Sujeito

Verbo

Predicado

Os fluxos de processos publicados em portaria são incluídos no Portal SEI, na seção “Processos”. As unidades podem solicitar alterações nos fluxos continuamente, desde que estejam registradas em ofício no mesmo processo de elaboração do fluxo.

Use linguagem direta (sujeito > verbo > predicado)

- Interagir com a Secretaria de Informática e DeOTIC para corre atualizações do SEI;

- **Treinamentos SEI**

- Elaborar manuais e treinamentos sobre o SEI e softwares associados;

Use listas em níveis, com ou sem numeração

### Principais Atividades Realizadas em 2022

Durante o exercício de 2022, foram realizadas uma série de atividades pelo DePDG-TIC, todas relativas ao SEI-UFSCar, entre elas a gestão de fluxos de processos, prestação de treinamentos, desenvolvimento de

Use vírgulas para pausas curtas

Em relação ao **atendimento às unidades e usuários**, a equipe credenciou de mais de 40 novas unidades SEI; atualizou mais de 430 membros de unidades UFSCar; criou protocolos físicos para mais de 25 solicitações, sendo que cada solicitação contém inúmeros processos a serem criados; efetivou mais de 240 autorizações para usuários externos emitidas; gerou e enviou 11 comunicados às Unidades UFSCar, por meio de processo SEI, lista de distribuição de e-mail e CCS-UFSCar; a unidade gerou 71

Use ponto-e-vírgula para pausas longas

**ATENÇÃO**

Quando possível, evite frases longas e subordinadas

Elaboração do Texto do Relatório: Sugestões de Redação



## Apresente provas e referências das ações efetivadas

mais de 150 servidores e colaboradores, a fim de esclarecer dúvidas destes, as quais eram, em sua maioria, relacionadas à legislação que trata da publicidade ou restrição dos processos e documentos no SEI: (LAI e LGDP).

Use links para sites, processos e documentos

Em maio de 2022, o DePDG-TIC tomou conhecimento, ao acaso, da existência da nova versão da Tabela de Temporalidade Documental (TTD) da Administração Pública Federal, a qual parece não ter sido divulgada pelo órgão responsável, a todos os outros órgãos da

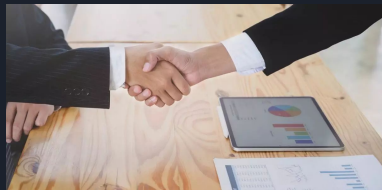
Marque os fatos com datas

didático para adaptação pela SPDI e inclusão no seu site. Esse grupo mantém-se em diálogo e as ações e resultados encontram-se no processo SEI 23112.009794/2022-29.

As recomendações do Acórdão TCU desencadearam outra ação, a **Reclassificação dos Processos Genéricos** (SEI 23112.006936/2021-15), já que muitos processos

Referencie processos e documentos

Elaboração do Texto do Relatório: Sugestões de Redação



## Valorização da Equipe e Parcerias

A equipe do DePDG-TIC, apesar de pequena, também teve **participação em grupos de trabalho** na universidade. O servidor Marcio Alves Cardoso foi o responsável titular e oficial pela **Conformidade de Gestão da UORG da Secretaria Geral de Informática (SIn)**, com a função de realizar as conformidades de todos os documentos relativos à

Enfatize a produtividade dos membros da equipe

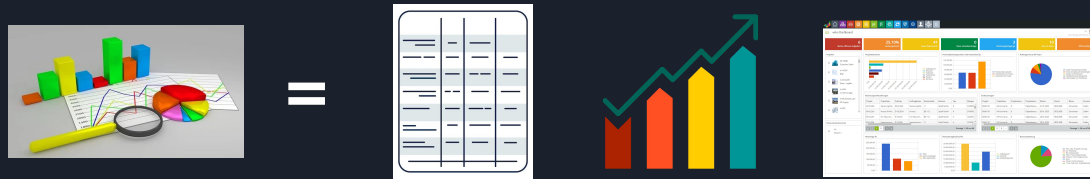


dois fluxos de processos já publicados. Tem participado de reuniões de um grupo voltado para a **padronização dos macroprocessos e reestruturação do organograma da UFSCar**, formado pela Vice-Reitoria, SPDI e do novo Departamento de Gestão de Processos Institucionais (DeGPI), que trabalhará na gestão dos macroprocessos da

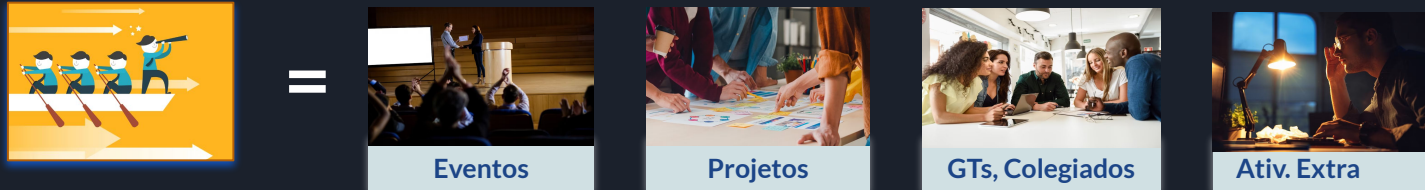
Ressalte as parcerias com outras unidades, órgãos e entidades

Elaboração do Texto do Relatório: Sugestões de Redação

## Indicadores Numéricos



## Indicadores Não Numéricos



Elaboração do Texto do Relatório: Tipos de Indicadores

### Indicadores de Fluxos de Processos

Os indicadores de fluxos de processos no SEI apresentam dados sobre o desenvolvimento dos fluxos de processos e modelos de documentos pelo DePDG-TIC, junto às unidades UFSCar envolvidas com estes fluxos.

Descreva textualmente de modo sucinto

### Participação em Projetos Especiais

Em 2022, o DePDG-TIC participou de 14 projetos especiais relativos ao SEI. O primeiro deles deve-se ao [Acórdão 484/2021-TCU-Plenário](#), do Tribunal de Contas da União, que

Descreva projetos em sequência cronológica de fatos

cadastro de usuários e unidades. Em geral, a unidade recebe muito mais processos do que gera, pois atende à todas as unidades, servidores e terceirizados da UFSCar dos quatro campi.

Explique possíveis gaps ou distorções dos indicadores

Em outubro de 2022, foram publicados 2 vídeos de treinamentos no canal “SEI UFSCar”, com cerca de 5 horas de treinamentos e mais de 60 visualizações. O conteúdo esclarece

Use números e porcentagens no texto para enfatizar a produtividade e a excelência da equipe

Para fins de orientação da equipe, o [DePDG-TIC](#) criou no Sites Google o site [Manuais DePDG-TIC](#) contendo todos os manuais internos das atividades do departamento, pois os

Referencie com links

As ações efetuadas pela UFSCar para **cumprimento do Acórdão TCU** foram descritas detalhadamente no Relatório nº 1/2022/DePDG-TIC/SIn (SEI 0664486), o qual foi encaminhado ao TCU em 01 de junho de 2022, encerrando-se assim este projeto.

Referencie com processos e documentos

## Criação de Processo para Relatórios

Unidade inclui processo do tipo “**Administração: Elaboração de Relatório de Gestão e Atividades**”, devendo ser único para todos os relatórios da unidade ao longo do tempo



## Novo Relatório e Conteúdos

1. Dentro do processo, inclua um novo documento interno do tipo “Relatório”
2. Copie o texto do documento GDocs para o relatório SEI
3. Copie as tabelas nas posições respectivas  
Não copie ainda os gráficos e dashboards

## Formatação no SEI Pro

1. Instale no navegador a extensão SEI Pro para que possa fazer formatação avançada no relatório
2. Use estilos de título nos nomes das seções e capítulos
3. Formate as tabelas
4. Insira um sumário e um índice de figuras no início do relatório

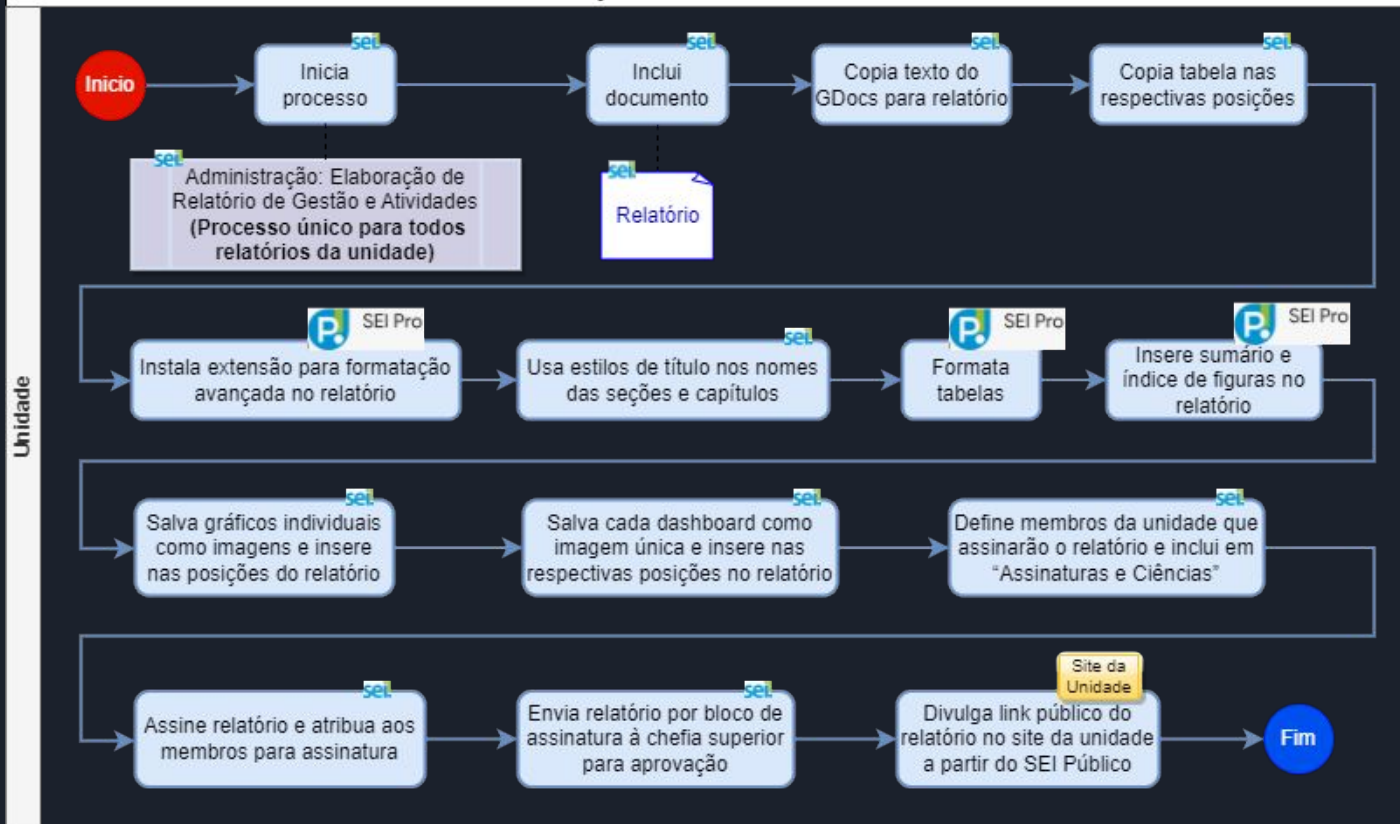
## Ilustrações (Dashboards, Gráficos, Quadros)

Salve os gráficos individuais como imagens e insira-os nas devidas posições do relatório SEI  
Salve cada dashboard (conjunto de dados, gráficos ou tabelas) como imagem única e insira-os nas respectivas posições no relatório

## Aprovação e Publicação

1. Defina os membros da unidade que assinarão o relatório e liste-os em “Assinaturas e Ciências”
2. Assine o relatório e atribua aos membros para assinatura
3. Envie o relatório por bloco de assinatura à chefia superior para aprovação
4. Divulgue o link público do relatório no site da unidade a partir da [Pesquisa Pública](#)

## Transposição do Relatório Final para o SEI



Transposição do Relatório Final para o SEI: Fluxograma