



## FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

### **Macroprocesso**

Ensino

### **Processo**

Emitir diplomas internos da graduação

# FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DE PROCESSOS

## DADOS DO PROCESSO

<b>Nome do processo:</b>
Emitir os diplomas internos da graduação
<b>Unidade/dono do processo:</b>
Setor de Diplomas e Certificados
<b>Objetivo do processo:</b>
O processo consiste em gerenciar a emissão, o registro, a expedição dos diplomas de graduação e a publicação exigida nos meios oficiais. Sua importância estar em atender à legislação vigente para conferir validade legal ao título acadêmico que comprova o conhecimento construído pelo estudante, além de atribuir legitimidade ao papel social da universidade. As partes interessadas esperam um processo seguro, ágil, sem erros e em total conformidade com as normas vigentes.
<b>Identificador do processo:</b>
SDC 01
<b>Indicadores do processo:</b>
<a href="#">Clique aqui</a>
<b>Alinhamento estratégico</b>
Não há, diretamente.

## CONTROLE DE VERSÕES

#	Data	Autor(es)	Descrição
1	04/05/2025	José Cláudio Ferreira da Silva	Descrição inicial do fluxo do processo.

# DESCRÍÇÃO TEXTUAL DO PROCESSO

## 1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor e instituição.

O processo consiste em gerenciar a emissão, o registro, a expedição dos diplomas de graduação e a publicação exigida nos meios oficiais. Sua importância estar em atender à legislação vigente para conferir validade legal ao título acadêmico que comprova o conhecimento construído pelo estudante, além de atribuir legitimidade ao papel social da universidade. As partes interessadas esperam um processo seguro, ágil, sem erros e em total conformidade com as normas vigentes.

## 2. O que NÃO é objetivo do processo?

Descrever a o que não faz parte do escopo do processo.

Realizar a colação de grau; emissão de diploma de pós-graduação.

## 3. O que significa sucesso ao final do processo? Há indicadores que medem isso?

Interpretações como nível de alcance do objetivo/missão do processo; satisfação do cliente final; grau de conformidade com legislação vigente; ausência de erros e inconformidades etc. Esse sucesso é medido, por exemplo, o tempo de preenchimento de relatórios; percentual de atrasos; recursos financeiros empregados, nível de satisfação do cliente final etc.

Todos os diplomas emitidos; tempo para emissão do diploma. Não há indicadores definidos.

## 4. Quando surgiu esse processo de trabalho? Quais foram os principais fatores?

Informar o nascimento do processo de trabalho e em qual contexto institucional.

O processo iniciou em 2019. A motivação para sua criação se deu a partir da conclusão dos cursos de graduação.

## 5. Quais as regras e normas do processo?

Regras são legislações externas, normas e políticas internas e/ou externas que interferem em como o processo deve ocorrer.

Resolução UFSB 36/2020, Resolução MEC 1095/2018, Resolução MEC 70/2025 (diploma digital)

## 6. Quem são os envolvidos no processo?

Citar os departamentos, setores, unidades, pessoas que estão envolvidos no processo

Setor de Diplomas e Certificados (SDC). Setor de Apoio Acadêmico (SAA). Pró-Reitor/a de Graduação. Reitor/a.

## 7. Quais são as entradas e fornecedores do processo?

Entradas são informações, documentos, processo ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Poder intangível, como dados e informações.

Entrada	Fornecedor
Processo eletrônico com a documentação exigida	Setor de Apoio Acadêmico

## 8. Quando o processo inicia? Por que inicia?

Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.

Com o recebimento do processo eletrônico de solicitação da emissão de diploma.

## 9. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo. Documento entregue, e-mail respondido.

Com a devolução do processo para o SAA em razão do diploma já ter sido emitido.  
Com o arquivamento do processo pelo SAA após comunicação ao aluno da disponibilidade do diploma  
Com o diploma emitido, que é a principal entrega do processo.

## 10. Quais são as saídas do processo?

Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado, demanda atendida. Poder ser intangível, como uma avaliação, uma decisão.

As saídas geradas pelo processo atendem diretamente a quais clientes? Clientes são, por exemplo, setores, estudantes, sociedade, órgãos do governo, entre outros. Os clientes estão ligados ao produto/serviço que é gerado pelo processo.

Saídas	Clientes
Diploma digital	Discente
Relação de diplomas emitidos	Público interessado (interno e externo)

## 11. Quais sistemas e infraestrutura utilizada?

Quais sistemas de informação, planilha de controle, equipamentos ou instalações físicas e lógicas sortam a execução do processo?

SIPAC, SIGAA, RAPSing, INCom, E-mail institucional, Site institucional.

## 12. Quais documentos de suporte para realização do processo?

Documentos como checklists, manuais, guias etc. apoiam os atores envolvidos no processo?

Não.

## 13. Qual o nível de estabilidade do processo?

O processo sofre mudanças constantes em suas atividades/etapas? O processo passa por pouca ou muita alteração ao longo de 1 ano?

Muito baixo       Baixo       Médio       Alto

## 14. Qual a periodicidade com que o processo é realizado?

Frequência com que o processo é executado no tempo.

Diária       Semanal       Semestral       Por demanda

## 15. Quais as principais dores do processo?

Fraquezas, falhas, erros, gargalos etc

Problema	Impactos gerados	Sugestões de melhorias
Envio de RG defasado	Retrabalho. Aumento do tempo de execução do processo.	Incluir campo obrigatório para anexar o RG atualizado no ato de solicitação do diploma pelo aluno
Ausência de certificado de conclusão de segundo grau	Retrabalho. Aumento do tempo de execução do processo.	Alertar periodicamente os setores envolvidos sobre a necessidade de envio do certificado de conclusão de segundo grau
Arquivos em formato ou tamanho incorreto	Retrabalho. Aumento do tempo de execução do processo.	Alertar periodicamente os setores envolvidos sobre o formato e tamanho correto dos arquivos

## 16. Quais os fatores críticos para o sucesso do processo?

Elementos chave como capacitação, disponibilidade orçamentária, infraestrutura, sistemas de informação etc.

Fator	Condição atual
Sistemas de informação (SIGAA, SIPAC, RAPSing)	Dentro do esperado.

## 17. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao seu fim?

Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas.

#	ATIVIDADE	QUEM	POR QUE	ONDE	TEMPO
1	Baixar os documentos do processo SIPAC	SDC	<p>Receber o processo eletrônico de solicitação de diploma, encaminhado pela Secretaria Acadêmica dos campi. Realizar o download dos documentos anexados (requerimento do estudante, histórico acadêmico, certificado de conclusão do ensino médio, documento oficial com foto, declarações de "nada consta" da biblioteca e do patrimônio, e ata de colação de grau).</p> <p>Em seguida, criar uma pasta individual por estudante na nuvem institucional e organizar os arquivos correspondentes.</p> <p><u>Em caso de emissão de segunda via</u>, o estudante deve encaminhar o comprovante de pagamento da Guia de Recolhimento da União (GRU) e boletim de ocorrência, em caso de perda ou roubo.</p>	Sipac	5 minutos
2	Incluir as informações na planilha de controle do setor	SDC	Incluir na planilha de controle os dados referentes ao processo de solicitação de diploma, com as seguintes informações: nome do(a) estudante, número do processo no SIPAC, nome do curso, data da colação de grau e status do aluno (concluído ou não).	Excel	10 minutos
3	Conferir os documentos anexados ao processo	SDC	<p>Analizar se todos os documentos exigidos foram anexados e estão válidos, a exemplo da pendência no histórico acadêmico, informações da ata de colação, entre outros.</p> <p>Encaminhamentos possíveis a partir da análise:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se forem encontradas <b>inconsistências simples ou faltas pontuais</b>, o processo segue para "Realizar ajustes e inclusões";</li> <li>2. Se forem <b>identificadas incorreções nos documentos</b>, o processo é direcionado para a etapa "Solicitar correções";</li> <li>3. Caso a <b>documentação esteja completa e correta</b>, o processo segue para a etapa "Incluir termos de responsabilidade".</li> </ol>	SIPAC Nuvem	
3.1	Realizar ajustes ou inclusões necessárias	SDC	As atualizações que não necessitem informações adicionais do estudante, são realizadas diretamente pelo setor, visando otimizar o tempo de execução do processo.	SIGAA	5 minutos
3.2	Solicitar correções dos documentos	SDC	Devolver o processo eletrônico à Secretaria Acadêmica para que sejam realizados os ajustes e atualizações necessários nas informações que geraram dúvidas ou que não puderam ser corrigidas,	SIPAC	--

			como, por exemplo, documentos pessoais antigos, naturalidade do estudante, cidade de nascimento.		
3.3	Ajustar os documentos, conforme solicitado	SECAD	Realizar os ajustes e atualizações solicitadas pelo SDC	SIPAC	--
4	Incluir os termos de responsabilidade	SDC	Incluir dois termos de responsabilidade: i) termo de responsabilidade de expedição (validade do processo de emissão) e ii) termo de responsabilidade de registro (validade dos documentos necessários para registro do diploma).	SIPAC	5 minutos
5	Assinar o termo de responsabilidade de expedição	SDC	Assinar o termo de expedição do diploma. Essa assinatura é vital para a continuidade do processo de emissão.	SIPAC	2 minutos
6	Assinar o termo de responsabilidade de registro	Pró-Reitor/a	Assinar o termo de expedição do diploma. Essa assinatura é vital para a continuidade do processo de emissão.	SIPAC	--
7	Baixar os documentos assinados do Sipac	SDC	Realizar o download dos termos assinados e inclui-los na pasta do aluno na Nuvem.	Nuvem	3 minutos
8	Incluir os documentos no SIGAA	SDC	Inserir no Módulo de Diplomas do SIGAA os nove documentos recebidos via processo eletrônico no SIPAC. Cada documento deve ser carregado no campo correspondente dentro do sistema, conforme a estrutura prevista no módulo.	SIGAA	10 minutos
9	Registrar os diplomas no SIGAA	SDC	<p>Ao inserir a matrícula do(a) estudante no Módulo de Diplomas do SIGAA, o sistema exibe automaticamente os dados acadêmicos do discente. Nessa etapa, é necessário informar a data de expedição e a data de registro do diploma.</p> <p>Após o registro, o sistema gera duas informações essenciais: número do registro do diploma; número da folha no livro de registro.</p> <p><u>Observação:</u> caso o aluno já possua diploma emitido, o sistema identificará essa informação e impedirá a continuidade do processo. Nessa situação, o setor responsável deverá devolver o processo eletrônico e encerrar a solicitação de emissão do diploma.</p> <p><u>Observação:</u> em casos de emissão de segunda via do diploma, antes de realizar o registro no SIGAA, é necessário excluir o registro do diploma anterior, a fim de evitar o conflito apontado pelo sistema (emissão de dois diplomas). Além disso, o setor responsável deve informar, no campo de informações complementares, que se trata da segunda via do diploma anteriormente emitido.</p> <p>O número do registro do diploma deve ser lançado na <b>planilha de controle</b>.</p>	SIGAA	5 minutos
10	Autuar o registro do processo do diploma	SDC	Refere-se a criação do número do processo para cada diploma emitido. Essa atividade depende exclusivamente de um comando no	SIGAA	2 minutos

			<p>sistema, chamado "autuar o processo", no módulo de diplomas. Esse comando é responsável por criar, automaticamente, um processo no SIPAC, reunindo todos os nove documentos previamente inseridos no Módulo de Diplomas do SIGAA.</p> <p>O número gerado por esse novo processo no SIPAC será registrado no diploma. Seu número deve compor a <b>planilha de controle</b>.</p>		
11	Assinar os documentos incluídos anteriormente no SIGAA (8)	SDC	Acessar o SIPAC, no módulo Protocolo e, em seguida, realizar a assinatura digital dos documentos que compõem o processo, individualmente.	SIPAC	15 minutos
12	Acessar o SIGAA	SDC	Acessar a aba de diploma digital, no módulo de diplomas.	SIGAA, módulo de diplomas	1 minuto
13	Encaminhar documentação para assinatura do Pró-Reitor/a e Reitor/a	SDC	<p>Acessar o SIGAA, a aba de diploma digital, no módulo de diplomas e informar o número da matrícula do estudante.</p> <p>O sistema recupera automaticamente os dados do aluno e o número de registro do processo autuado. Com as informações exibidas, deve-se clicar em <b>"Registro de Documentação Acadêmica"</b>, e o sistema encaminhará a documentação para assinatura.</p>	SIGAA, módulo de diplomas	1 minuto
14	Comunicar a necessidade da assinatura do Pró-Reitor e Reitor/a	SDC	Solicitar que as autoridades responsáveis assinem a documentação acadêmica referente à emissão do diploma.	WhatsApp	1 minuto
15	Assinar a documentação acadêmica	Pró-Reitor/a PROGEAC	Assinar a documentação acadêmica referente à emissão do diploma. Não há prazo definido para essa atividade. Em caso de demora, deve-se contatar novamente a autoridade competente.	RAPSign	--
16	Assinar a documentação acadêmica	Reitor/a	<p>Assinar a documentação acadêmica referente a emissão do diploma.</p> <p>A assinatura contempla a assinatura do Reitor/a (E-CPF), assinatura institucional (CNPJ) e uma outra assinatura institucional para fins de arquivamento.</p> <p>Não há prazo definido para essa atividade. Em caso de demora, deve-se contatar novamente a autoridade competente.</p>	RAPSign	--
17	Encaminhar o histórico acadêmico para assinatura	SDC	Por meio dessa atividade, o histórico digital adquire um status de histórico digital válido. A atividade é feita no Módulo de diplomas	SIGAA	1 minuto
18	Comunicar a necessidade da assinatura institucional (CNPJ)	SDC	Solicitar ao gabinete da Reitoria que assine a histórico acadêmico do estudante, como etapa obrigatória do processo de emissão.	WhatsApp	1 minuto
19	Assinar o histórico acadêmico	Reitor/a	<p>Assinar o histórico acadêmico.</p> <p>Refere-se à assinatura institucional (CNPJ) para fins de arquivamento.</p>	RAPSign	--

			Não há prazo definido para essa atividade. Em caso de demora, contatar novamente a autoridade competente.		
20	Encaminhar o diploma digital para assinatura	SDC	Por meio dessa atividade, o diploma digital adquire um status de documento digital válido. Feito no Módulo de diplomas, aba "diploma digital".	SIGAA	1 minuto
21	Assinar o diploma digital	SDC	Acessar o RAPSing, selecionar os documentos e assinar o diploma digital (é possível assinar múltiplos documentos de uma só vez).	RAPSing	3 minutos
22	Comunicar a necessidade da assinatura da Reitora/a	SDC	Solicitar que a/o Reitor/a assine o diploma digital do estudante.	WhatsApp	1 minuto
23	Assinar o diploma digital	Reitor/a	<p>Assinar o diploma digital na condição de representante legal da instituição. A assinatura contempla a assinatura do Reitor/a (E-CPF) e a assinatura institucional (CNPJ) para fins de arquivamento.</p> <p>Finalizada a última assinatura para que o diploma digital adquira o status de "diploma validado", este fica automaticamente disponível no SIGAA para acesso do estudante.</p> <p>Não há prazo definido para essa atividade. Em caso de demora, deve-se contatar novamente a autoridade competente.</p>	RAPSing	--
24	Cadastrar um despacho informativo	SDC	Informar no processo eletrônico da "etapa 1" que o diploma digital está disponível para acesso e download pelo estudante, indicando o caminho para consulta. Solicitar também o arquivamento do processo eletrônico.	SIPAC	3 minutos
25	Devolver o processo eletrônico de origem	SDC	Devolver o processo de solicitação de diploma para a SECAD.	SIPAC	3 minutos
26	Comunicar ao aluno a disponibilidade do diploma	SECAD	Informar que o diploma digital está disponível para download.	E-mail institucional	--
27	Arquivar o processo eletrônico	SECAD	Arquivar o processo eletrônico de solicitação de diploma.	SIPAC	--
28	Publicar o extrato de diplomas emitidos	SDC	Publicar no DOU, por exigência legal, no prazo de até 30 dias após a emissão, o extrato com a quantidade de diplomas gerados e seus números de registro.	INCom	5 minutos
30	Publicar a relação de diplomas emitidos no site	SDC	<p>Nessa etapa, o setor consulta os dados da planilha de controle do setor e do SIGAA para elaborar a lista de diplomas expedidos a ser publicada no site institucional.</p> <p><a href="https://ufsbr.edu.br/progeac/a-progeac/diretorias/dpa/diplomas-e-certificados">https://ufsbr.edu.br/progeac/a-progeac/diretorias/dpa/diplomas-e-certificados</a></p>	Site institucional	3 horas