



**DIMENSIONAMENTO DA
FORÇA DE TRABALHO-DFT**

UFSJ

Oficina 1

Macroprocessos, Categorias de Serviço e Serviços

O que vamos construir juntos nesta oficina?

Esta oficina integra a metodologia de Dimensionamento da Força de Trabalho da UFSJ e tem como foco estruturar a descrição dos macroprocessos, categorias de serviço e serviços de cada unidade. Confira abaixo o objetivo, a metodologia e os produtos esperados.

1

Objetivo

Elencar os Macroprocessos, Categorias de Serviço e Serviços de cada unidade a ser dimensionada, com base nos conceitos apresentados.

2

Metodologia

Apresentar os conceitos de Macroprocesso Finalístico, de Suporte e de Governança, de Categoria de Serviço e de Serviço.
Compartilhar planilha para preenchimento pelas unidades.

3

Produtos Esperados

- Refinamento dos Objetivos Estratégicos e Resultados Chave, com base no PDI e no PES
- Descrição dos Macroprocessos, Categorias de Serviço e Serviços
- **Pontos Focais:** encaminhar planilhas de descrição de área à Equipe Técnica Central
- **Equipe Técnica Central:** encaminhar planilhas à Coordenação Geral **até 26/08/2026 (próxima quarta-feira)**

O que é um Macroprocesso?

Definição

Conjunto de processos agrupados por objetivo comum que viabilizam a oferta de serviços. Está relacionado ao objetivo comum dos processos executados e opera no **nível estratégico**.

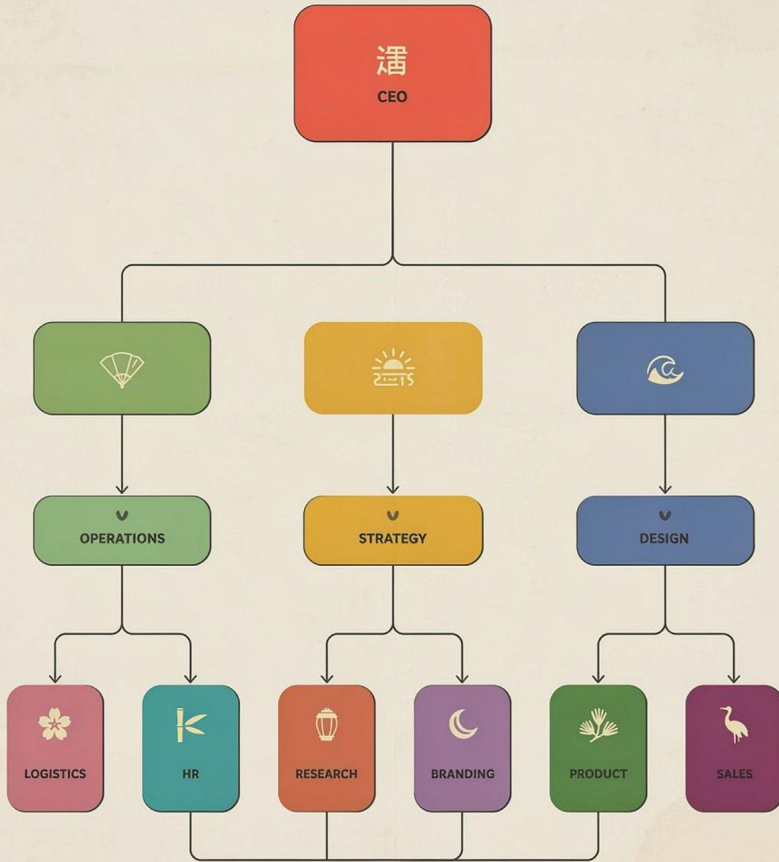
Geralmente, o nome do macroprocesso estará associado ao nome da secretaria ou setor responsável.

Exemplo prático

Gestão de Pessoas — agrupa processos como recrutamento, pagamento, desenvolvimento e capacitação, todos orientados ao mesmo objetivo: gerir o capital humano da instituição.

Pergunta-guia

O que é entregue por meio deste conjunto de processos? A resposta a essa pergunta orienta a identificação e nomeação correta do macroprocesso.



TIPOLOGIA

Matriz de Macroprocessos

Os macroprocessos são agrupados por objetivos comuns e classificados em três tipos — **Finalístico, de Suporte ou de Governança** — permitindo uma visão lógica e estruturada do funcionamento interno da organização e do valor gerado para a sociedade.

Conexão com a Estratégia

São o elo direto com a missão da organização, garantindo alinhamento institucional.

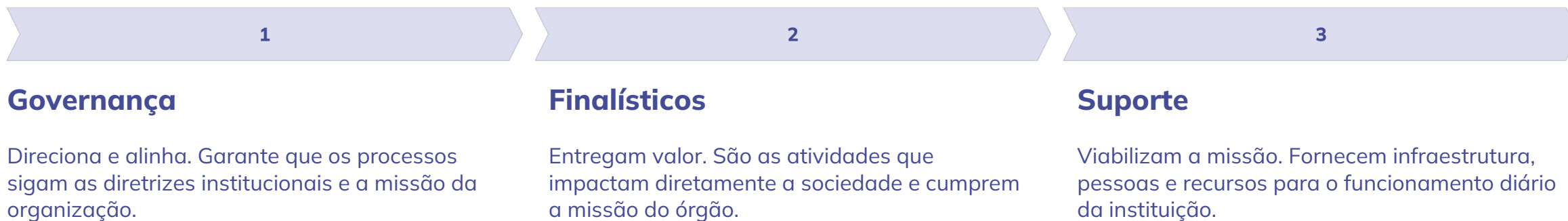
Visão Gerencial

Permitem enxergar onde a força de trabalho está concentrada e como ela se distribui.

Evitam a Fragmentação

Impedem que o DFT se torne uma lista de tarefas sem conexão com os objetivos maiores da instituição.

A Cadeia de Valor Integrada



Categorizando os Macroprocessos

🎯 Este processo entrega valor direto à sociedade e cumpre a missão do órgão? → Finalístico

⚖️ Este processo direciona, controla ou avalia a organização estrategicamente? → Governança

⚙️ Este processo viabiliza o funcionamento interno, fornecendo meios e infraestrutura? → Suporte

🎯 Finalístico

Processos que entregam valor direto à sociedade e cumprem a missão do órgão.

Ex.: Educação Superior.

⚖️ Governança

Gestão estratégica, comunicação institucional, controle interno e auditoria.

Ex.: Avaliação e Controle, Comunicação Institucional, Planejamento e Orçamento.

⚙️ Suporte

Atividades que viabilizam o funcionamento do órgão, fornecendo meios e infraestrutura.

Ex.: Gestão de Pessoas, Gestão de Tecnologias da Informação e Comunicação, Gestão da logística pública.

Exemplos de Macroprocessos de Suporte e Governança

Os macroprocessos de Suporte e Governança estruturam o funcionamento interno da UFSJ. Veja os principais grupos e suas respectivas áreas de atuação:

Governança

Avaliação e Controle

Auditoria, Avaliação de Conformidade, Controle interno.

Gestão Estratégica e Governança

Gestão de Projetos, Gestão de processos.

Comunicação Institucional

Assessoria de Imprensa, Comunicação Interna.

Planejamento e Orçamento

Planejamento Plurianual, Orçamento.

Gestão do Conhecimento e da Informação Corporativa

Gestão documental e arquivística; Pesquisa, estudos e estatísticas.

Relações Institucionais e Federativas

Representação institucional, Relações Internacionais e diplomáticas.

Suporte

Gestão de Tecnologias da Informação e Comunicação

Gestão de sistemas informatizados, Segurança da informação.

Gestão de Pessoas

Gestão de Pagamentos, Desenvolvimento e Capacitação.

Gestão da Logística Pública

Compras e Licitação, Gestão Patrimonial.

Gestão Financeira, Contábil e de Custos

Contabilidade, Gestão de Custos.

Gestão de Transferências e Repasses de Recursos da União

Gestão das transferências voluntárias, Gestão de execuções descentralizadas.



CONCEITOS FUNDAMENTAIS

O que é uma Categoria de Serviço?

Definição

Conjunto estruturado de serviços que, por meio da execução coordenada de atividades, transforma insumos em produtos ou resultados com **valor agregado para a sociedade**.

Tem relação com os resultados esperados e representa um **agrupamento temático** dos serviços prestados. A descrição deve iniciar por *substantivo*.

Exemplos práticos

Dentro do macroprocesso **Gestão de Pessoas**, temos as seguintes categorias de serviço:

Exemplo 1

Desenvolvimento e Capacitação

Exemplo 2

Provimento e Movimentação de Pessoal

Cada categoria agrupa serviços de natureza semelhante orientados ao mesmo resultado esperado.

O que é um Serviço?

Definição

Agrupamento de atividades de um processo, por afinidade, objetivo ou resultado desejado. Representa a entrega específica prestada pela unidade.

Como nomear

A descrição do serviço deve iniciar por **substantivo verbal** — ou seja, uma palavra que nomeia uma ação. Isso garante clareza e padronização entre as unidades.

Exemplo prático

Categoria de Serviço

Desenvolvimento e Capacitação

Serviço

Gerenciamento de Capacitações

Atividades

Levantamento de necessidades · Planejamento · Execução de treinamentos



Dica: Ao nomear um serviço, pergunte-se: *O que esta unidade entrega concretamente?* A resposta deve começar com um substantivo verbal (ex.: Gerenciamento, Elaboração, Concessão).

Desdobramento do Planejamento Estratégico

O dimensionamento da força de trabalho está inserido em uma cadeia hierárquica que vai do nível estratégico ao operacional. Compreender esse desdobramento é essencial para preencher corretamente a descrição de área.



Exemplo

Veja como o desdobramento se aplica a uma situação real, do nível estratégico até a entrega concreta para a sociedade.

01

Objetivo Estratégico Institucional

Valorizar as servidoras e os servidores públicos para pleno exercício de suas funções, aprimorando concursos e carreiras e promovendo a democratização das relações de trabalho.

02

Resultado Chave

Política de Movimentação e Renovação da Força de Trabalho por meio dos Concursos Públicos aprimorada.

03

Macroprocesso

Gestão de Pessoas — função temática que agrupa todos os processos relacionados à gestão do capital humano da UFSJ.

04

Categoria de Serviço

Planejamento da Força de Trabalho — subdivisão temática que agrupa serviços de diagnóstico, dimensionamento e planejamento de pessoal.

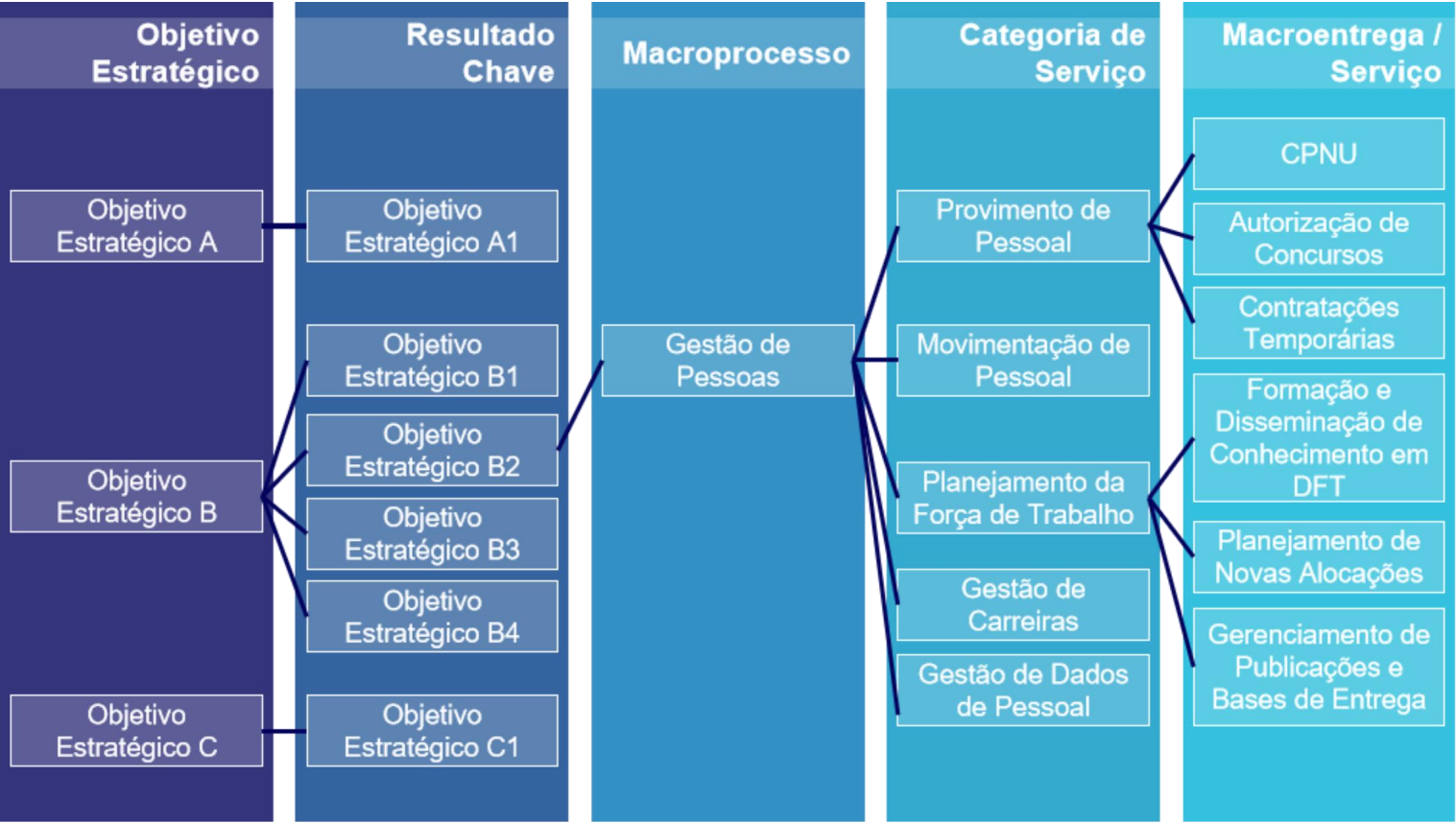
05

Serviço / Macroentrega

Formação e Disseminação de Conhecimento em DFT — Agrupamento de atividades de um processo, por afinidade, objetivo ou resultado desejado.

Representação Visual

A representação a seguir ilustra como o macroprocesso de Gestão de Pessoas se desdobra em categorias de serviço e serviços.



Use esta estrutura como referência para descrever os macroprocessos, categorias de serviço e serviços da sua unidade na planilha de descrição de área.