

MAPEAMENTO E MELHORIA DE PROCESSOS NA PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO DA UFC (PREX UFC)

IV Encontro de Programas de Educação Tutorial

Ana Luiza Pinheiro e Silva, Heraclito Lopes Jaguaribe Pontes

O mapeamento de processos é um método de planejamento e de gestão que esclarece, visualmente, o fluxo de trabalho, mostrando quem e o que está envolvido no processo, revelando possíveis áreas de melhoria. Esse recurso está sendo utilizado na PREX UFC, a fim de otimizar certos processos lá realizados. O objetivo desse projeto é agregar os conhecimentos dos alunos envolvidos à experiência dos funcionários do local, tornando os processos já existentes mais objetivos e otimizados, para reduzir os seus gargalos. Inicialmente, é realizada uma reunião com os funcionários da PREX que são envolvidos no processo em estudo, na qual eles esclarecem todas as suas etapas. Em seguida, utiliza-se a ferramenta Bizagi Modeler para mapear o processo, destrinchando, assim, todas as suas fases e os seus responsáveis. Paralelo a isso, preenche-se um Procedimento Operacional e Gerencial Padrão (POP), no qual são explicitadas as características do processo, como local de execução, executantes, objetivos, material necessário e descrição do processo. Por fim, o manual de melhoria dos processos é elaborado, a fim de sistematizar as orientações e de facilitar e agilizar a gestão dos processos. Apesar de o projeto ainda estar em continuidade, é notável que um dos maiores resultados observados até agora é a desburocratização de certos processos da PREX, bem como a sua melhor explanação aos funcionários. Percebe-se, portanto, que o mapeamento e a melhoria dos processos na PREX estão sendo fundamentais para o bom desenvolvimento dos funcionários e das suas atividades, à medida que, antigamente, só quem possuía conhecimento do processo era o seu executante, o que era um fator prejudicial; e com a ajuda do manual, todos estarão a par dos diversos processos realizados na PREX. Além disso, nota-se a importância do mapeamento de processos para descobrir a raiz do problema e, assim, encontrar pontos de melhoria do processo.

Palavras-chave: Mapeamento. Processos. PREX. Melhoria.