

# MAPEAMENTO, ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS DA PRÓ-REITORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - PROINTER UFC

## I Encontro de Empreendedorismo e Inovação

Marcos Antonio Freire Nunes Filho, Itala da Silva Santos, Rafael Sousa Cesar, Abraao Freires Saraiva Junior

O mapeamento de processos é um recurso de gestão indispensável para identificar e otimizar os processos finalísticos de qualquer organização. Nesse contexto, o projeto tem por objetivo conhecer como funciona os processos que ocorrem dentro da Pró-Reitoria de Relações Internacionais e Desenvolvimento Institucional (PROINTER), por meio da construção de fluxogramas e mapeamentos de processos utilizando a ferramenta Bizagi, através da metodologia de mapeamento BPMN (Business Process Model and Notation). A primeira etapa do projeto consistiu na pesquisa bibliográfica preliminar acerca de gerenciamento de processos, gestão de fluxos documentais, técnicas de mapeamento de processos, indicadores de desempenho e inovação geral, priorizando a utilização da ferramenta Bizagi para padronizar os processos de acordo com a notação BPMN 2.0. Posteriormente, com o objetivo de conhecer melhor a PROINTER, houve a realização de entrevistas semi-estruturadas com os colaboradores e coordenadores setoriais, onde foi possível ter uma visão melhor das coordenadorias, departamentos e processos que ocorrem internamente para que depois disso, pudéssemos de fato mapear os processos, identificando oportunidades de melhorias tomando como base a melhoria nos processos de gestão realizados na Pró-Reitoria. Por último, demos início ao mapeamento de processos e fluxogramas da PROINTER, na qual concluímos os setores de Mobilidade Acadêmica e Convênios Internacionais, além de iniciar a criação do manual de processos incluindo a apresentação de fluxogramas lúdicos de processos das unidades. Dessa forma, tais mapeamentos servirão para melhorar a gestão do conhecimento dentro da PROINTER, otimizar os processos da Pró-Reitoria, identificar e eliminar gargalos operacionais e padronizar as atividades, fazendo com que a organização seja mais produtiva, eficiente e eficaz.

Palavras-chave: MAPEAMENTO. PROCESSOS. GESTÃO.