

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

VII Encontro de Iniciação Acadêmica

Joao Marcelo Soares Marques, Marcos Leontino Magalhães Nunes, Gervina Brady Moreira Holanda, Pedro Paulo Barbosa Feitosa

A Pró-reitoria de Relações Internacionais e Desenvolvimento Institucional (PROINTER) é a unidade responsável por promover e coordenar as relações da UFC com instituições estrangeiras, realizar acordos internacionais e a articulação de esforços que fomentem o empreendedorismo e a inovação na instituição. Nesse contexto, há diariamente na PROINTER a realização de diferentes processos e atividades que envolvem diferentes pessoas e setores. Assim, um grande fluxo de atividades, documentos e informações é necessário para a realização das ações da Pró-reitoria. Esse trabalho objetiva analisar e mapear os fluxos de processos e documentos que ocorrem na PROINTER e, com isso, aprimorar a execução e o entendimento dos mesmos pelos servidores da UFC. Para isso, foi preciso, inicialmente, realizar uma pesquisa bibliográfica e uma capacitação técnica no âmbito do gerenciamento de processos, gestão de fluxos documentais e técnicas de mapeamento de processos. Na sequência, foram realizadas análises documentais, observações e entrevistas semi-estruturadas, que ocorreram presencialmente com os servidores da PROINTER, com o objetivo de compreender e realizar o mapeamento dos processos administrativos e dos fluxos de documentos existentes e, desse modo, implementar as melhorias necessárias. Para tanto, foi utilizada a ferramenta de mapeamento de processos Bizagi e a notação BPMN. Os resultados obtidos foram melhorias nos processos mapeados até então, que ficaram registrados na forma de documentos, permitindo que todos os servidores possam acessá-los para compreender como cada processo é realizado e identificar a documentação necessária envolvida, possibilitando a explicitação do conhecimento acerca dos processos da unidade. Com isso, conclui-se que as atividades realizadas alcançaram os objetivos iniciais do trabalho, proporcionando, principalmente, melhorias nos processos e facilitando a realização e compreensão dos mesmos pelos servidores da PROINTER UFC.

Palavras-chave: MAPEAMENTO DE PROCESSOS. GESTÃO DE PROCESSOS. EMPREENDEDORISMO.