

PROJETO DE MELHORIA DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ POR MEIO DA GESTÃO POR PROCESSOS.

XXV Encontro de Extensão

Laiza Sousa Garcia, Paloma Lucena Costa, Caio Menezes Thiers, Heraclito Lopes Jaguaribe Pontes

O Projeto de Melhoria tem como objetivo aprimorar atividades por meio da identificação, mapeamento e melhoria dos processos de trabalho. Assim, o projeto acompanhado tecnicamente por uma equipe da empresa EloGroup e pelo Professor Heráclito Jaguaribe visa o conhecimento prático da utilização da gestão por processos, bem como das suas ferramentas e metodologias. Na primeira etapa do programa foram desenvolvidos estudos em dois processos principais no Centro de Tecnologia da UFC: Solicitação de Salas e Solicitação de Diárias e Passagens. No momento inicial, foram realizadas entrevistas com os atores participantes dos processos para compreensão e avaliação da situação atual. Também foram desenvolvidos fluxogramas no software Bizagi e diagramas de análise dos processos estudados. Na segunda etapa, foram definidas e priorizadas as melhorias e, em seguida, os processos foram redesenhados e apresentados para os atores. Após o redesenho, os processos foram assistidos durante certo período, a fim de constatar a conformidade destes. Por fim, foram realizadas as devidas alterações e os processos foram documentados e padronizados em um manual. Os resultados visualizados com o Projeto de Melhoria para o Centro de Tecnologia foram: definição adequada de responsabilidades de cada etapa do processo, emprego eficiente dos recursos, prevenção e solução dos problemas e eliminação de atividades redundantes.

Palavras-chave: Gestão por Processos. Melhoria do Serviço Público. Software Bizagi.