

MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO FERRAMENTA PARA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA DIRETORIA DO CENTRO DE HUMANIDADES

I Encontro de Iniciação Acadêmica

Bruna Thalia Diniz do Nascimento, Lucas Allan Oliveira dos Santos, FÁbia Maria da Silva Nascimento

O Mapeamento de Processos, objeto deste trabalho acadêmico, tem como objetivo sequenciar e padronizar, de forma lógica e otimizada, as atividades desenvolvidas nos setores da Diretoria do Centro de Humanidades da UFC, a fim de que essas fluam de forma mais eficiente. Segundo ANJARD (1988), “Os processos são os veículos para que as expectativas dos clientes sejam excedidas e para o alcance dos objetivos organizacionais” e, neste caso, os objetivos seriam uma maior agilidade na atividade sem perder a qualidade no atendimento. Os primeiros processos a serem mapeados foram de “Autorização para Acesso ao Estacionamento do CH” e “Protocolo e Distribuição de Documentos da Diretoria”. O mapeamento possibilitou para a entidade a visualização dos pontos fortes e fracos da atividade, possibilitando a implementação de melhorias e correção de possíveis falhas que dificultavam o processo. Com o uso do fluxograma de cada processo, que é visual, cada responsável pôde ver de forma mais clara seu cliente e o produto final esperado, facilitando também o compartilhamento e disseminação da atividade de forma mais objetiva para os demais servidores da unidade, tendo como consequência a descentralização da atividade. Nós, bolsistas, somos de suma importância na viabilização desse projeto, já que desempenhamos atividades como: atendimento ao público, protocolo e distribuição de documentos, cadastro de usuários do estacionamento, digitalização dos documentos para banco de dados. Os processos foram implantados e estão em fase de implementação/treinamento com os usuários, a fim de que esses adotem uma nova postura e se conscientizem da importância do processo, bem como assumam o papel que devem ocupar para que o produto final seja alcançado na qualidade, no prazo e no padrão planejado pela organização.

Palavras-chave: MAPEAMENTO. ATENDIMENTO. PROCESSOS.