

MAPEAMENTO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS EM BPMN COMO INSTRUMENTO DE MELHORIA DOS PROCESSOS DA COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO MECÂNICA DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA UFC

IX Encontro de Bolsistas de Apoio a Projetos da Graduação

Sandy Helen da Silva De Oliveira, Alysson Andrade Amorim

Um processo é um sequenciamento de atividades que envolve pessoas, produtos e serviços, tem um começo, uma transformação e um fim. É possível mapear e padronizar fluxos de trabalho com todos os elementos que compõe um processo para eliminar desperdícios, operações que não agregam valor, otimizar o tempo ou padronizar atividades. No ambiente acadêmico, especificamente nas coordenações de cursos, as demandas são crescentes e diversificadas, exigindo processos otimizados para atendimento de alunos e professores. A coordenação do curso de Engenharia de Produção Mecânica promove continuamente a melhoria dos seus processos, mas devido a natureza da sua operação ser dinâmica, faz-se necessária a revisão continua dos seus procedimentos e a criação de novos fluxos de trabalho. Considerando esse cenário, este trabalho teve como objetivo desenvolver os fluxos de trabalho e procedimentos de integralização de atividades complementares e trancamento total e parcial de matrícula. Como metodologia, foi realizada uma análise dos POPs existentes e verificado a necessidade de melhoria dos processos que fizeram parte do desenvolvimento deste trabalho. Para isto, foi utilizada a notação BPMN (Business Process Model and Notation), que é uma ferramenta-auxílio na criação de diagramas. Para utilizar essa notação foi utilizado o software Bizagi, que simplifica a montagem do mapeamento. Como resultado, pôde-se perceber melhoras significativas do atendimento aos alunos, considerando a confiabilidade das informações e tempo de atendimento. Isso foi possível devido a otimização destes processos por meio da substituição de formulários físicos por eletrônicos e aperfeiçoamento de outros procedimentos, como solicitação de 2ª chamada, revisão de prova, ementas e quebra de pré-requisito. Com estas melhorias, pôde-se verificar um aumento substancial do número de atendimentos/dia, além da confiabilidade das informações geradas por meio dos processos que foram feitos no âmbito deste trabalho.

Palavras-chave: Mapeamento. Padronização. BPMN. Fluxos de trabalho.