

RELATO DE EXPERIÊNCIA ESTUDANTIL EM ATIVIDADE DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

XXVIII Encontro de Extensão

Joaquim Victor Bezerra Magalhaes, Guilherme Henrique Silva Santos, Abraao Freires Saraiva Junior

O corrente trabalho objetiva apresentar e discutir o projeto de compreensão, sistematização e organização dos processos realizados administrativamente pela Pró-reitoria de Extensão (PREX UFC) com vistas à geração de melhorias e inovações para a gestão. Metodologicamente, o trabalho foi construído a partir de uma pesquisa bibliográfica acerca de mapeamento de processos e de uma pesquisa de campo realizada junto aos colaboradores e aos gestores da PREX UFC ao longo de 2019. Como principais resultados, verificou-se inicialmente que os processos da PREX UFC eram realizados, em grande parte, por meio físico, tornando-os burocráticos e sem a devida organização. Além disso, cada servidor possuía uma forma diferente de realizar as ações demandadas pela Pró-reitoria. Paralelamente à etapa de compreensão dos processos vigentes, inicialmente, também foram estudadas e selecionadas as ferramentas computacionais para auxiliar no mapeamento de processos, sendo selecionado o software Bizaggi. Em seguida, cada um dos bolsistas participantes do projeto, mesmo sendo estudantes de cursos de graduação variados (ex: Direito, Engenharias, etc), receberam processos a serem analisados, digitalizados e terem seus fluxogramas construídos. Posteriormente, após a realização do mapeamento dos processos estruturada em fluxogramas, estes foram alocados em um único local para todos os servidores da PREX terem acesso. Finalmente, pode-se concluir que, do ponto de vista dos participantes bolsistas, a experiência no projeto agregou conhecimentos à formação profissional no que tange à organização, à disciplina e à eficiência. Ademais, o projeto trouxe avanços significativos para a gestão da PREX e um aumento na eficiência dos serviços prestados à sociedade, podendo servir de exemplo para o aprimoramento da gestão de outras unidades administrativas da e acadêmicas da universidade.

Palavras-chave: inovação. gestão pública. gerenciamento de processos. tecnologia.