

# MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE UM SETOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

## IV Encontro de Produção de Pesquisa Científica de Servidores Docentes e Técnicos-Administrativos da UFC

Erika Serpa de Oliveira, Glicielle Bezerra de Queiroz, Islane Vidal Fonteles, Gerlania Felix de Almeida, Claudio Bezerra Leopoldino

Nos últimos anos, a administração pública brasileira tem adotado o modelo gerencial que importou ferramentas de gestão do setor privado, tendo em vista a obtenção de melhores resultados. Dentre os mecanismos adotados está a gestão de processos que surgiu como uma maneira de otimizar as práticas organizacionais por meio de um mapeamento que possibilita identificar falhas e corrigi-las. O presente estudo tem por objetivo identificar os benefícios e as dificuldades da adoção da metodologia de modelagem nos processos da Divisão de Concursos e Admissões (DICON) da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) da Universidade Federal do Ceará (UFC). O trabalho foi desenvolvido com o intuito de apresentar as experiências da implantação da gestão de processos em uma das subunidades administrativas da Universidade. Quanto à metodologia, o estudo caracteriza-se como qualitativo, com o emprego de entrevistas semiestruturadas e análise dos manuais de processo da PROGEP. Os resultados mostraram que a principal motivação para a gestão de processos na PROGEP foi a implantação da Gestão de Riscos na UFC. Verificou-se ainda que a transmissão de conhecimento entre setores e servidores foi o maior benefício trazido pela gestão de processos. Os entrevistados destacaram a estruturação e o conhecimento das funções do setor como os principais fatores facilitadores da implantação. Já como entraves, citaram a falta de comprometimento dos servidores envolvidos como principal limitação. Conclui-se que, apesar da gestão de processo ser uma atividade recente na DICON e na PROGEP, seus benefícios já são percebidos pelos entrevistados, como a padronização das atividades e a facilidade na transmissão de conhecimento entre os servidores do setor. No entanto, existe a necessidade de uma mudança de cultura organizacional, o que seria determinante para o sucesso dessa atividade na PROGEP.

**Palavras-chave:** GESTÃO DE PROCESSOS. MAPEAMENTO DE PROCESSOS. MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÍBLICA.