

MAPEAMENTO DE PROCESSOS, MEDIÇÃO DE DESEMPENHO E PROPOSTA DE MELHORIA: UM ESTUDO EM UMA PRÓ-REITORIA DE PESQUISA DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

GUILHERME ALVES VEIGA MARTINS (Autor), SERGIO EVANGELISTA SILVA (Orientador)

Instituição de Ensino - Universidade Federal de Ouro Preto

Palavras Chaves:

Processos, Mapeamento de Processos, Reengenharia de Processos, Processos de uma Universidade Pública.

Resumo:

Diferenciação e adaptação são aspectos determinantes para que as organizações possam permanecer no mercado. Neste contexto as atividades nelas executadas são fundamentais. Toda atividade executada em uma organização faz parte de um processo. Então, torna-se necessário que as organizações controlem e organizem os seus processos da melhor forma. O primeiro passo para a melhoria organizacional é o mapeamento dos processos, onde é feito o levantamento de todas as atividades da organização. O objetivo deste trabalho é apresentar o mapeamento de dois processos da PROPP. Por meio de entrevistas foi definido o primeiro processo mapeado, o de criação de cursos de pós-graduação. Para coleta e posterior análise dos dados, foi elaborado um questionário com perguntas abertas. Sua aplicação foi realizada in loco, além disso, houve troca de e-mails e conversas telefônicas. Estas atividades se tornaram direcionadores para a criação do fluxograma do processo, facilitando a observação das relações de precedência entre as etapas e as decisões envolvidas. A partir do mapeamento, foi feito um quadro em que foram mostradas as etapas do processo, as instâncias, as pessoas envolvidas, os fluxos de documentos e as decisões que envolvem todo o processo. Após o mapeamento do primeiro processo, iniciou-se o mapeamento do processo de Iniciação Científica. No entanto devido à greve dos técnicos e professores da universidade, não foi possível realizar o mapeamento completo. De acordo com a pesquisa destaca-se a falta de informação, conhecimento e o gerenciamento dos processos. Porém, como resultado, o mapeamento destes processos poderá trazer melhorias para outros processos da PROPP, já que o presente mapeamento pode servir de modelo para os demais processos desta pró-reitoria.

Publicado em:

- Evento: Encontro de Saberes 2015
- Área: ENGENHARIAS
- Subárea: ENGENHARIA DE PRODUÇÃO