

MAPEAMENTO DE PROCESSOS IFRS-POA

Cristina Conde Pereira, Sergio Alexandre Korndorfer(orient), Vanice Durayski(orient)

cristina.conde93@gmail.com, sergio.kf@poa.ifrs.edu.br, vanice.durayski@topaziocartoes.com.br

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Câmpus: Porto Alegre

O trabalho de mapeamento de processos é o estágio inicial do projeto de pesquisa “Criação do Escritório de Processos do IFRS-POA”. Essa pesquisa propõe introduzir conceitos de gerenciamento de processos de negócio (BPM – *Business Process Management*) na comunidade do campus, pois observa-se alto número de atividades burocráticas na instituição. Com a divisão dos setores e responsabilidades, a execução da maioria dos processos tende a ficar lenta e despadronizada. Assim, percebeu-se a necessidade de definir como cada área se envolve nas diversas atividades. Dessa forma, como projeto-piloto, iniciou-se o mapeamento de processos na Secretaria Acadêmica e Coordenadoria de Ensino. O desenho de um processo tem como objetivo: criar um entendimento comum entre as pessoas que interagem de alguma forma com o processo, tornar claro todos os seus passos, identificar oportunidades de melhoria (complexidade, desperdício, atrasos, transparência/auditoria, ineficiências e gargalos), além de revelar problemas no processo e como ele opera. A medida em que os mapeamentos vão sendo concluídos e validados, os mesmos serão publicados em uma página, no site do IFRS-POA, de maneira que os interessados (alunos, docentes, técnicos administrativos, pessoas/empresas externas) possam acessar a documentação do fluxo dos processos de seu interesse. Desta forma, essa documentação poderá ser consultada e conterá as informações e descrições de cada fase dos processos, com exemplos dos formulários que precisam ser preenchidos, prazos, responsabilidades, legislação pertinente, etc., tudo isso acessível a partir dos diagramas (desenhos) e com possibilidade de impressão. Para o mapeamento dos processos utilizamos como metodologia entrevistas e reuniões com o pessoal envolvido nos processos, e para o desenho e documentação dos diagramas foi adotada uma ferramenta informatizada *freeware* (gratuita) chamada Bizagi. A pesquisa está em andamento e já identificamos a forte relação da TI (Tecnologia da Informação) com BPM, pois as oportunidades de melhorias detectadas, em diversos casos, poderiam ser implementadas a partir de sistemas de automação. Melhorias na performance dos processos poderiam ser atingidas com a digitalização de documentos e encaminhamentos múltiplos simultâneo (paralelo), que poderiam melhorar a performance de processos que ainda utilizam documentação física sendo repassada de pessoa a pessoa (não simultaneamente).

Palavras-chave: BPM, TI, Melhorias

Apoiadores: Bolsa BICTES do IFRS-POA