

SISTEMATIZAÇÃO DE UMA METODOLOGIA DE DESENHO DE PROCESSOS

Fernando Antonio Hello
UNICAMP/GR-DGRH/INFORMÁTICA
hello@unicamp.br

DOI: 10.20396/simtec.v3.2010.10320

RESUMO: Alinhado às diretrizes dos PLANES-UNICAMP-PRDU-DGRH, assessoramos a DGRH-DAP e trabalhamos o desenho do Processo de Contagem de Tempo e Aposentadoria, no âmbito dos Macro Processos de Administração de Pessoal e dos Macro Processos de Negócio da DGRH. A Contagem de Tempo-Aposentadoria é um processo bastante complexo, com inúmeras normas, regras, legislação e uma infinidade de detalhes envolvidos. Essa complexidade do processo exigiu um grande trabalho de estruturação das bases mínimas sobre as quais determinaríamos os subprocessos que, por sua vez, seriam descritos em planilhas de atividades, fluxogramas e diagramas. Ao aplicarmos a metodologia de desenho de processos, com reuniões semanais de levantamento e descrição das atividades realizadas com a equipe, no ordenamento e sequenciamento das ações executadas nas rotinas de trabalho, tivemos necessidade de estabelecer um relacionamento bastante positivo com a equipe que possibilitasse uma escuta, sedimentação e sistematização dos conhecimentos e da *expertise* de cada um dos colaboradores, transmutadas posteriormente num mapa o mais fiel possível das ações. Neste resgate da identificação e da descrição das atividades, através de um método quase maiêutico de questionamentos, modelagem, construções e concepções de novos arranjos, e desconstruções de arranjos antigos, de novas conexões e/ou desconexões, vão surgindo ou se sedimentando as grandes linhas mestras de atividades que definem os subprocessos, os agrupamentos lógicos entre eles e suas interfaces, sempre delineadas através da interlocução e construção com própria equipe. Ao final, o mapa resultante produz um efeito de satisfação, motivação, auto-reconhecimento e realização nos participantes ao retratar fidedignamente seu trabalho e tarefas diárias, onde acabam por se perceber enquanto profissionais técnicos altamente qualificados.

PALAVRAS-CHAVE: Metodologia de desenho de processos, Melhoria de processos, Sistematização, Práxis, Valorização pessoal e profissional do trabalhador