



SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

DOI: 10.20396/simtec.n9.11512

Eixo 1: Administração e Gestão

MAPEAMENTO DE PROCESSOS NO INSTITUTO DE ARTES DA UNICAMP

*Rubens Dos Santos Junior, Margareth Do Carmo Vieira Junqueira, Luis Carlos De Lira Feitoza, Marisa Cristina Pereira, Rodolfo Marini Teixeira, Fabiana Maria Rodrigues Do Canto Tito, Kelly Cristina Silva, Wilmar José Lima Passarella, Polyana Aparecida Pacheco Cruz, Beatriz Nonato De Hypolito, Airton Cesar De Oliveira, Leandro Vasques,IVALDO ALVES LOMBAS DOS SANTOS, Vagner Da Silva Barrichelo, Newton Da Silva, Thiago Pimenta De Almeida Pales Costa, Márcia Regina De Godoy, Walkiria Pompermayer Morini, José Roberto Roldan
Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)

Instituto De Artes

rubensjr@unicamp.br*

Introdução: O mapeamento de processos é uma ferramenta essencial para a gestão eficiente de qualquer organização. Ao identificar os pontos fortes e fracos dos processos atuais, é possível implementar melhorias que resultem em maior eficiência, redução de custos e aumento da satisfação dos usuários. Além disso, a documentação dos processos contribui para a padronização das atividades, facilitando a comunicação e a colaboração entre as diferentes áreas do Instituto. **Objetivo:** Realizar um mapeamento detalhado dos processos de trabalho em todas as áreas do Instituto de Artes da UNICAMP, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria, otimizar fluxos, reduzir retrabalho e estabelecer um padrão de qualidade para os serviços prestados. **Metodologia:** O mapeamento é realizado através de um conjunto de atividades, que incluem entrevistas com as chefias (coleta de informações sobre os objetivos, atividades e indicadores de desempenho de cada processo); observação direta (análise das atividades realizadas pelos colaboradores em seu ambiente de trabalho); análise de documentos (revisão de manuais, fluxogramas e outros documentos relacionados aos processos) e reunião de gestores para apresentação dos fluxos para discussão dos processos e identificação de oportunidades de melhoria. **Resultados:** Durante o ano de 2024, foram mapeados 17 processos de trabalho de todas as áreas técnicas do Instituto de Artes. **Conclusão:** O mapeamento de processos é uma iniciativa estratégica para o Instituto de Artes da UNICAMP. Ao identificar e otimizar os processos de trabalho, o Instituto estará mais bem preparado para enfrentar os desafios do futuro e oferecer serviços de alta qualidade aos seus usuários.

Palavras-chave:

Processos de Trabalho. Melhoria Contínua. Qualidade nos serviços.

Referências





SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

HAMMER, M.; CHAMPY, J. **Reengenharia: a revolução da empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

DAVENPORT, T. H. **Processo de reengenharia: repensando os processos de negócio**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

VALENTE, J. M. Mapeamento de processos: uma ferramenta para a melhoria contínua. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 45, n. 2, p. 85-95, 2005.

SANTOS, A. C. dos; OLIVEIRA, L. M. de. Mapeamento de processos de negócio: uma revisão da literatura. **Revista Gestão & Produção**, São Paulo, v. 13, n. 3, p. 493-505, 2006.