



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2018: V SALÃO EDUFRGS
<b>Ano</b>	2018
<b>Local</b>	Campus do Vale - UFRGS
<b>Título</b>	Mapeamento de Processos e Proposição de Melhorias: a experiência do Núcleo de Infraestrutura (NINF) do Campus Litoral (CLN)
<b>Autores</b>	TATIANA FATIMA STURMER DA ROSA IVONEI SOZIO BIANCA MATOS DE BARROS MARCIA MARIA MATTEI LANZIOTTI IVONE TERESINHA ANGST CARLOS EDUARDO REIS VALADARES MARCELO GOMES MARTINS ANDRE LUIS KUNZLER DARRIGO MATHEUS BITENCOURT DA COSTA MARTA LUCIA DE FREITAS VASCO

## Relato de Experiência para Salão EDUFRGS

Mapeamento de Processos e Proposição de Melhorias: a experiência do Núcleo de Infraestrutura (NINF) do Campus Litoral (CLN). O presente trabalho apresenta iniciativa ocorrida no NINF para o desenvolvimento de um projeto de identificação, mapeamento e melhoria de processos, enquanto forma de aprimorar fluxos de trabalho. Busca-se prover uma visão integrada de processos de modo a apoiar decisões, e visando ao aperfeiçoamento nos níveis de gestão e controle na instituição, discutir a importância de uma adequada definição de processos na melhoria dos serviços prestados. A dinâmica de atuação do projeto ocorre conforme as fases a seguir: (i) diagramação *As Is*, consiste no desenho do processo; (ii) análise do processo, através da identificação de pontos de melhorias ao processo, (iii) diagramação *To Be*, que consiste no redesenho do processo, incluindo as melhorias identificadas; e por último, (iv) a efetiva implementação. O NINF tem como atribuições: garantir condições para utilização dos espaços físicos e recursos de tecnologia da informação; e planejar e desenvolver seus processos de trabalho. Possui duas divisões: Divisão de Tecnologia da Informação e Divisão de Logística de Bens e Serviços. O trabalho de mapeamento iniciou no primeiro semestre de 2017, quando foi possível definir, em conjunto com o Escritório de Processos da UFRGS, em torno de 60 processos, distribuídos nos seguintes agrupamentos: 1) Gestão do Transporte; 2) Gestão do Suprimento; 3) Manutenção de Equipamentos; 4) Gestão dos Bens Patrimoniais; 5) Operacionalização dos Espaços Físicos; 6) Assessoria em TI; 7) Manutenção de Recursos de TI; 8) Gestão dos Serviços Digitais; 9) Gestão de Redes; e 10) Suporte ao Usuário. Com este trabalho identificou-se alguns aspectos que contribuem para aprimorar a gestão dos serviços prestados, quais sejam: visualizar com clareza o trabalho realizado; melhor definição das atribuições dos setores; informatização de serviços; e criação de instrumentos de controle.