

Lean office e mapeamento de processos internos no *Campus Caxias do Sul* do IFRS

Beatriz Cirino Varela¹, Felipe da Silva Medeiros¹, Greice da Silva Lorenzetti Andreis^{1*}

*Orientador(a)

¹Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) - *Campus Caxias do Sul*. Caxias do Sul, RS

A disseminação da cultura de melhoria contínua, o aumento da eficiência e a diminuição de perdas em processos administrativos requer a utilização de ferramentas e filosofias adequadas à realidade dos escritórios. Logo, o Lean Office é um ótimo aliado para a otimização de recursos e procedimentos na Administração Pública, pois adapta os princípios de Lean Thinking aos diversos fluxos administrativos. Considerando que o Lean Thinking tem como foco aprimorar os processos deixando-os mais enxutos e eficientes por meio da mentalidade de melhoria contínua e do melhor aproveitamento de recursos. Aliado a isso, o cenário da Administração Pública é propício para a adoção do Lean Office, já que há muitas oportunidades de melhoria em fluxos, redução de custos, prestação de serviços e em lead time. Assim sendo, este projeto de pesquisa visa mapear os processos internos do Campus Caxias do Sul do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), para realizar um estudo e propor uma adequação dos fluxos, responsabilidades e atribuições dos setores, construindo instrumentos de gestão e controle de documentos e de pessoal, seguros e eficientes. Inicialmente, mapeou-se o processo de ingresso discente dos cursos técnicos e de graduação do Campus Caxias do Sul utilizando fluxogramas com Modelagem de Processos BPMN (Business Process Model and Notation), visto que o fluxograma é um recurso gráfico, como um diagrama, que auxilia a visualização de etapas e sistemas. Além disso, BPMN é uma notação específica para fluxogramas com foco em expressar fluxos e macroprocessos dentro de organizações e empresas. Para coleta de dados adotou-se como metodologia a pesquisa documental e a entrevista dos servidores. Como próximos resultados espera-se mapear outros processos internos, publicar instruções de trabalho referentes às etapas de execução das atividades, identificar oportunidades de aumento da eficiência, bem como contribuir na simplificação dos processos mapeados, desenhando um estado futuro que permita reestruturar processos, etapas e responsabilidades, a fim de aumentar a qualidade dos serviços, tendo a comunidade acadêmica, servidores e discentes, como beneficiários.

Palavras-chaves: administração pública; lean office; mapeamento de fluxos.