

**MESTRA – ALUNA**

MARIA CRISTINA MOZANER NITZSCHE

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**

**"PROPOSTA DE MELHORIA DE PROCESSOS NA GESTÃO PÚBLICA: UMA PESQUISA-AÇÃO COM FOCO NAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE UM PROGRAMA DE INTERCÂMBIO ESTUDANTIL UNIVERSITÁRIO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA".**

**PROFESSOR ORIENTADOR**

Prof. Dr. Sanderson César Macedo Barbalho

**DATA DEFESA**

14/10/2014

**RESUMO**

A presente pesquisa tem por objeto principal o estudo dos processos relacionados às atividades administrativas realizadas em um programa de mobilidade estudantil denominado Programa ESCALA (Espaço Acadêmico Comum Ampliado Latino Americano) Estudantil da Associação de Universidades Grupo Montevideu (AUGM) em uma Instituição Federal de Ensino Superior. O Programa de mobilidade que foi o objeto da pesquisa demanda diversos procedimentos administrativos que requerem diversas horas de atividades do corpo técnico da Universidade e não apresenta uma normatização de processos. No âmbito da internacionalização do ensino superior o intercâmbio estudantil é uma importante forma de proporcionar ao aluno conhecimento técnico, cultural e de metodologias de ensino diferenciadas. O intercâmbio é também uma das ações necessárias para a política de internacionalização das universidades. Apresenta-se o referencial teórico no qual são tratados os conceitos de processos, os conceitos do Lean Office e gestão pública. A cada edital de abertura do processo de seleção para intercâmbio nem sempre é utilizado um processo otimizado, gerando prazos maiores, desperdícios de tempo, retrabalhos e perdas de informação. Na dissertação é realizada uma pesquisa-ação através do mapeamento dos processos com o objetivo de identificar pontos de melhorias. Inicialmente analisaram-se os macroprocessos através do desenho, com suas respectivas figuras para compreensão de seu fluxo. Na segunda etapa são detalhados os macroprocessos apresentando as interfaces entre eles, assim como as figuras correspondentes para a compreensão do fluxo. Na terceira etapa é feita uma análise dos processos, indicando como resultado do estudo processos com pontos de melhoria, mais enxutos e padronizados. Como principais resultados obtidos, pode-se destacar a eliminação de atividades que geravam desperdício e que não agregavam valor e a eficácia da utilização da técnica de mapeamento e controle visual do fluxo.

Palavras-chave: Processo; Mapeamento de processos; Programa de mobilidade estudantil.