

Gestão Integrada em Negócios e Comunicação na Embrapa Amazônia Ocidental

*Araluce Regina de Souza Lima
Victor Leonard Nascimento de Souza
Mirza Carla Normando Pereira
Maria Augusta Abtibol Brito
Elizângela de França Carneiro
Adriana Barbosa de Souza Ribeiro
Gleise Maria Teles de Oliveira
Ivo Pierozzi Junior
Maria José Ferreira Tupinambá
Rodrigo Fascin Berni
Antônio Sabino Neto da Costa Rocha
Mirilete Oliveira dos Santos*

Descrição da ação

Atualmente a busca pela excelência na gestão norteia as atividades empresariais, focando o melhor atendimento ao público-alvo, na visão de futuro da empresa, gestão baseada em processos e informações, ação pró-ativa rápida e aprendizado contínuo. Em vista da complexidade envolvida no monitoramento dos processos desenvolvidos pela Embrapa Amazônia Ocidental, em destaque a área de comunicação e negócios, onde os processos desenvolvidos estão intrinsecamente ligados às atividades de pesquisa e desenvolvimento, o mapeamento de processos serve de ferramenta eficiente para promover a melhoria contínua da gestão. Os modelos de gestão baseados em processos, que utilizam as ferramentas de mapeamento de atividades trabalham com a identificação de atividades, gargalos, processos, atores, para definir melhor fluxo de funcionamento.

Objetivos

Identificar e mapear os processos realizados pela Área de Comunicação e Negócios da Embrapa Amazônia Ocidental e elaborar um sistema de gestão, pela reestruturação do Sistema SIGSAC, sistema de atendimento e cadastro de usuários dos produtos e serviços da Embrapa Amazônia Ocidental; propor uma lista de indicadores de desempenho em consonância com os requisitos dos relatórios gerenciais; elaborar um sistema informatizado de coleta e quantificação dos produtos e serviços disponibilizados pela Unidade; compor um banco de dados com índices quantitativos das atividades desenvolvidas pela Área de Comunicação e Negócios da Embrapa Amazônia Ocidental; aperfeiçoar um sistema informatizado que integre e melhore o fluxo de informações sobre os processos (atividade de rotina) desenvolvidos pela Chefia de Comunicação e Negócios (CCN); sanar deficiências no fluxo de informações de atividades da CCN; identificar as demandas por sistemas de informação dos setores da CCN; implementar melhorias em um sistema de informação/apoio para melhoria do fluxo de informações dos processos de trabalho.

Metodologia

As ações de mapeamento e análise de processos foram realizadas conforme a metodologia de Análise e Melhoria de Processos da Embrapa, que constitui-se em ferramenta para gerenciamento de processos visando à adequação de atividades em busca da excelência no desempenho. Utilizou-se a metodologia Relationship Management Methodology- RMM, para projeto e construção de aplicações hipermídia. As seguintes ferramentas também foram usadas para reestruturação do SIGSAC:

- **Mysql:** é um sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD), que utiliza a linguagem SQL (Linguagem de Consulta Estruturada, do inglês Structured Query Language) como interface.
- **UML:** Unified Modeling Language é uma linguagem de modelagem não proprietária de terceira geração. A UML não é uma metodologia de desenvolvimento, mas ela auxilia a visualizar seu desenho e a comunicação entre objetos.
- **PHP:** (um acrônimo recursivo para "PHP: Hypertext Preprocessor") é uma linguagem de programação de computadores interpretada, livre e utilizada para gerar conteúdo dinâmico na World Wide Web.

Principais resultados

Foram identificados oito processos e trinta e três subprocessos de trabalho, que são gerenciados pela Chefia de Comunicação e Negócios e seus setores subordinados – Área de Comunicação Empresarial, Área de Negócios para Transferência de Tecnologia, Setor de Informação, Serviço de Atendimento ao Cidadão e Editoração. Esses processos foram mapeados (descrição do escopo, construção dos macrodiagramas e fluxogramas), analisados quanto aos pontos críticos, fatores chaves, identificação de problemas e relações causa-efeito, e classificados conforme o estágio de desenvolvimento. A reestruturação do SIGSAC foi realizada de modo a atender as novas demandas dos setores de Comunicação e Negócios e irá possibilitar que a gestão de usuários (de serviços e produtos da Unidade) seja mais efetiva e segura.