

## **GES.07 - Modelagem e análise dos processos como habilitadora da prestação de serviços biotecnológicos: o caso LATAM**

Márcia Arisawa<sup>1\*</sup>; Aloysio Moreira Junior<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Fiocruz/Bio-Manguinhos.

### **Introdução:**

O Laboratório de Tecnologia de Anticorpos Monoclonais (LATAM) de Bio-Manguinhos tem como premissa desenvolver, selecionar e produzir anticorpos monoclonais e aptâmeros para projetos nas áreas de desenvolvimento tecnológico, pesquisa e produção, atualmente sob forma de doação dentro de um cenário de cooperações técnico-científicas. Em um diagnóstico preliminar, observou-se que os processos produtivos e de negócios não se encontravam adequadamente modelados, formalizados e analisados, resultando na dificuldade de estabelecer o custo unitário dos anticorpos/aptâmeros fornecidos, bem como a viabilidade econômica de fornecimento desses produtos externamente, impactando na análise de custos e do real potencial de atendimento aos parceiros. Deste modo, a análise do cenário identificou que a informalidade dos processos implicava em um desconhecimento do potencial de prestação de serviços da área, representando um gargalo para o avanço de uma proposta de captação de recursos, mediante o uso de plataformas tecnológicas já existentes.

### **Objetivo:**

Modelar e analisar os processos para suportar a identificação das oportunidades de melhoria das operações produtivas LATAM. Adicionalmente, procurou-se compreender as contribuições dessas melhorias interna e externamente a Bio-Manguinhos.

### **Metodologia:**

Aplicou-se o método BPM (*Business Process Management*) em uma abordagem *top-down*, sendo dividido em 03 etapas: modelagem da situação atual, identificação das oportunidades de melhorias e análise crítica da situação atual. Para o desenho da situação atual, foram analisados os documentos relacionados às atribuições do LATAM, bem como de estudos prévios de

modelagem de processos. Foram realizadas entrevistas para modelagem e validação com o responsável principal da área. Essas atividades foram formalizadas e consolidadas para a Organização.

### **Resultado:**

O método possibilitou a identificação dos processos primários, permitindo uma análise de custos baseada em processos, levando ao dimensionamento da capacidade produtiva, levantamento de oportunidades de melhoria internas, mapeamento das interfaces com outras áreas da Organização e formalização das operações e atividades, proporcionando uma maior interação com a Gestão do Conhecimento. Dessa forma, os resultados deste estudo evidenciaram os requisitos necessários para que o LATAM possa estruturar-se, visando a prestação de serviços tecnológicos para a Unidade.

### **Conclusão:**

A partir da metodologia selecionada foi possível modelar, formalizar e analisar os processos do LATAM, fornecendo-se subsídios para a análise de custos, o dimensionamento da capacidade produtiva, bem como a análise da produtividade e eficiência. A investigação preliminar das oportunidades resultou na identificação das condições necessárias para viabilizar a prestação de serviços como modelo de captação de recursos, a fim de subsidiar as áreas de DT. O trabalho realizado resultou, ainda, em um modelo a ser utilizado para análise de outras áreas do Desenvolvimento Tecnológico, com foco na prestação de serviços.

**Palavras-chave:** Modelagem de processos; Melhoria; Prestação de serviços