

## Trabalho apresentado no 19º CBCENF

**Título:** RELACIONAMENTO E NEGOCIAÇÃO: MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA GESTÃO ESTRATÉGICA DO COREN-CE

**Relatoria:** Veronica Sales  
OSVALDO ALBUQUERQUE SOUSA FILHO

**Autores:** MARIA DAYSE PEREIRA  
RAIMUNDA DE FÁTIMA DANTAS  
RAMON DA FRANCA ALENCAR

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Educação, Gestão e Política

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

Introdução: Mapeamento de Processo é uma ferramenta gerencial e de comunicação que tem a finalidade de ajudar a melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura auxiliando a empresa a enxergar fortalezas e fraquezas para reduzir custos, atividades redundantes, tarefas de baixo valor agregado e retrabalhos. Objetivo: Descrever o mapeamento de processo do setor de Relacionamento e Negociação, do Conselho de Enfermagem do Estado do Ceará. Metodologia: estudo documental, relato de experiência sobre o mapeamento de processo do setor Relacionamento e Negociação, realizado em 2015 e implantado em 2016 através de reuniões, observação direta e troca de experiência entre os setores e funcionários. Resultados: Processo 1 Call Center - cartas que retornam e relatório de inadimplência - Fazer ligação - Ligação sem sucesso- comunicar a informática a fim de incluir no sistema dificuldade de comunicação e consequente não envio de cartas caso o endereço esteja desatualizado. Ligação com sucesso - abrir o prontuário do profissional/atualizar os dados cadastrais/fazer negociação. Iniciar a negociação encaminhando o termo de confissão de dívida para ser assinado/pós assinatura deste encaminhar todos os boletos referentes a negociação, o primeiro boleto deve ser pago de imediato ou em até 5 dias no mínimo. Fazer relação de negociações realizadas por semana a fim de realizar o monitoramento quanto aos pagamentos nos meses subsequentes. Processo 2 monitoramento de boletos encaminhados para pagamento - Dívida ativa encaminhar para Assessoria Jurídica inadimplentes com mais de 4 anos sem pagamento e que tenham assinado o termo de confissão de dívida, haja vista que somente a assessoria jurídica inclui profissionais em dívida ativa Conclusão: o presente Mapeamento de Processos, pretende implementar atividades para orientar e padronizar as ações de cobrança dos créditos referentes às anuidades e às multas para elevar a receita e reduzir custos gerencias.