

Análise da gestão dos processos de negócio em instituições de ensino técnico e tecnológico

Greici Espindola Ferreira¹, Rodrigo Perozzo Noll^{1*}
*Orientador

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

A gestão de processos de negócio é baseada na gerência das atividades necessárias para uma empresa entregar produtos ou serviços. A mesma permite que organizações modelem e executem fluxos de trabalho ao mesmo tempo que possibilita a melhoria da qualidade desses processos através do uso de ferramentas de monitoramento e de avaliação de processos. Nesse contexto, este projeto de pesquisa teve como objetivo desenvolver um estudo de caso para avaliar a eficiência e a eficácia da gestão de processos de negócio em instituições de ensino técnico e tecnológico. O estudo de caso foi estruturado em duas fases, uma exploratória, onde foi avaliado o problema de pesquisa e o modelo a ser aplicado, e uma confirmatória, que consistiu no desenvolvimento do protótipo e sua avaliação. Na fase exploratória, foi preciso explicitar os papéis, artefatos e atividades associadas aos fluxos de trabalho existentes, permitindo analisar e melhorar os serviços públicos ofertados pela instituição. Nesta fase ainda, foi modelado e implementado um processo de Desenvolvimento Institucional de planejamento, controle e execução do Plano de Ações do IFRS-*Campus Canoas*, até então baseado em planilhas Excel. O trabalho em desenvolvimento constituiu em entrevistar para capturar as necessidades e implementar uma solução. Foi necessário realizar uma entrevista com o servidor responsável no *campus* para mapear o processo, onde foram apontadas diversas necessidades que precisariam ser contempladas, como a visualização do plano de ação e a solicitação de recursos por parte dos servidores. Uma vez definido o modelo, iniciou a fase confirmatória através da implementação do processo descrito, contemplando o planejamento de ações (plano de ações) bem como o controle da execução destas ações. Os resultados obtidos até o momento são parciais, pois a análise da eficiência e eficácia será realizada após a implantação do sistema no *campus* em questão, a aplicação de um *survey* com os interessados e a análise de métricas obtidas durante sua operação.

Palavras-chave: Estudo de caso. Gestão de processos de negócio. Modelagem de processo.

Trabalho executado com recursos do Edital PROPPI Nº 007/2015 /Programa PIBIC/PIBIC-Af/PIBIC-EM/PIBITI/IFRS/CNPq, da Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação do IFRS.