



Uma proposta de método para melhoria de processos de negócios

Lorena Albino Soares da Silva, Aline Pires Vieira de Vasconcelos, Amanda Gomes de Moura

Atualmente, há um incentivo para os programas de Gerenciamento de Processos de Negócio ou *Business Process Management* (BPM), onde busca-se o tratamento dos processos, através de melhorias contínuas e estratégias organizacionais alinhadas com as ferramentas da qualidade. Para tanto, também ocorre um incentivo para melhorar os processos relacionados aos serviços prestados no âmbito educacional. O objetivo desse projeto é desenvolver um método de melhoria dos processos, que agreguem valor ao público alvo (discentes), a partir da análise e compreensão dos mesmos, por meio de reuniões realizadas com os *stakeholders* envolvidos. Para tanto, foi feita a modelagem em BPM, para que fosse possível o entendimento sobre o funcionamento dos processos, por meio da aplicação da ferramenta *brainstorming*, buscando compreender a gravidade dos problemas e as possíveis soluções. Nesse momento, foi feita a modelagem dos AS-IS e após a aplicação das ferramentas da qualidade, foi possível a geração da versão melhorada do processo, o TO-BE. Após a análise e a preparação para o modelo TO-BE, esses processos foram redirecionados aos responsáveis dos setores para serem avaliados. Para avaliação desta metodologia foi utilizado como estudo de caso a instituição IFF campus Campos Centro, sendo colocado para rodar nos setores da diretoria de gestão acadêmica e na diretoria de assuntos estudantis. Os resultados atingidos foram: padronização das atividades, identificação de gargalos, automatização dos processos e aumento da eficiência dos processos. Para o acompanhamento dessas melhorias são necessárias medições que podem ser feitas através dos indicadores chaves de desempenho, *Key Performance Indicators* (KPI), sendo de fundamental importância para o monitoramento e controle dos processos. Tendo em vista o que foi apresentado, conclui-se que a importância do projeto é a possibilidade do modelo proposto ser replicado em outros setores da Instituição, ou até mesmo em outros Institutos, visando melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Palavras-chave: Modelagem de Processos, Ferramentas da Qualidade, Gestão.