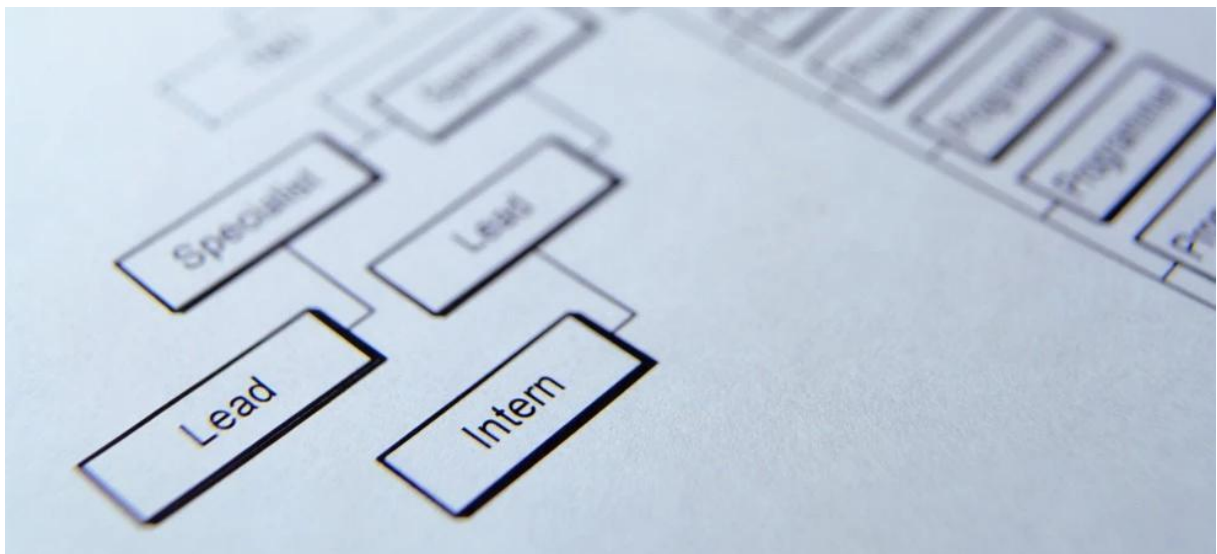


A modelagem de processos em Instituição de Ensino Superior (IES): uso e aplicação

Mariana Freitas Caniello de Carvalho
mcanicarvalho@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6132-4469>

Elisângela Cristina Aganette
elisangelaaganette@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-4357-8016>

Modelagem de processos pode auxiliar as IES em diferentes aspectos, como criação de manuais de procedimentos, melhoria na eficiência e eficácia dos processos.



Fonte: Banco de imagens Wix (2021)

Diante da tarefa de apresentar o conceito “modelagem de processo”, faz-se necessário entender prioritariamente o conceito de “processos”. Assim, define-se processo como “[...] um conjunto de atividades com uma ou mais espécies de entradas e que cria uma saída de valor para o cliente.” (HAMMER; CHAMPY, 2014, p. 24). Por serem sistêmicos, os processos podem apresentar as relações com outros elementos conceituais como a estratégia, a estrutura organizacional, o



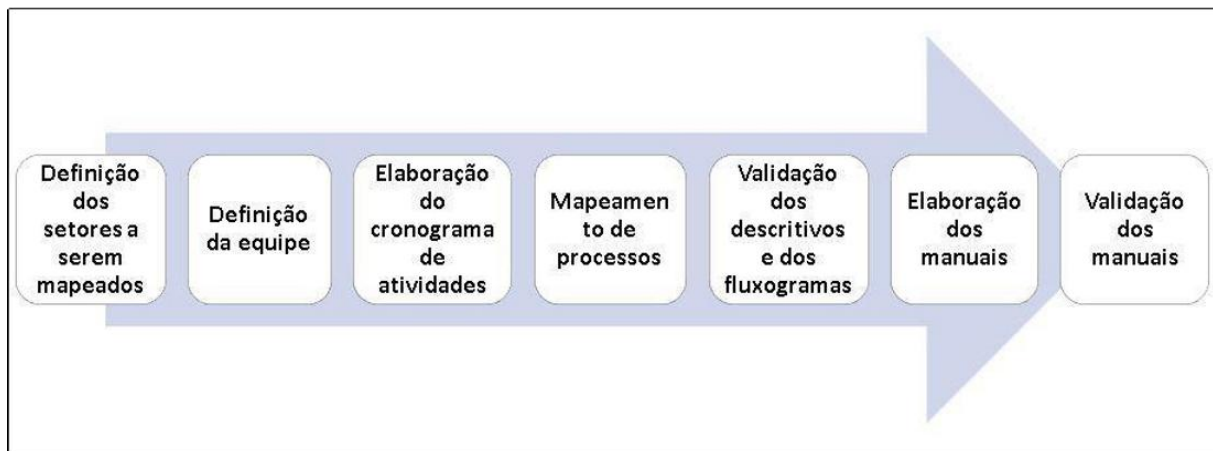
desempenho, os conhecimentos e informações, as competências individuais, a tecnologia e a cultura organizacional. (PAIM *et al.*, 2009, p. 52).

Assim, a modelagem de processos consiste em um conjunto de atividades necessárias para identificar, analisar e propor modificações por meio do mapeamento de processos, além de identificar os documentos vinculados para definir os metadados e indexadores. Segundo Wildauer e Wildauer (2015), o resultado da modelagem de processos pode ser direcionado para a apresentação de alternativas de soluções para problemas identificados na análise dos processos, com o propósito de realizar mudanças e melhorias. Pode-se dizer ainda que a modelagem de processos consiste na “visão da empresa por meio da construção de diagramas funcionais sobre o comportamento de seus processos” (BARBARÁ, 2012, p. 218). Esta ação deriva de várias etapas, pois “a modelagem de processos possui outras etapas que vão além da representação dos processos, contempla outros elementos, tais como, definição de requisitos, definição de metadados, indexadores, tipos documentais, templates, papéis, responsabilidades, etc” (AGANETTE, 2020, p. 192).

A prática e o uso da modelagem de processos, assim como seus entregáveis, podem atuar como insumos para evidenciar e solucionar gaps e problemas na rotina de trabalho, evidenciada pelo mapeamento dos processos. E ainda, fundamentar e indicar propostas de melhorias contínuas aos processos organizacionais. Como exemplo prático e tangível desta aplicação em Instituições de Ensino Superior (IES), tem-se aqui uma breve apresentação de um projeto de extensão, intitulado “BPM Acadêmico: mapeamento e modelagem de processos de negócios”. Desenvolvido na Escola de Ciência da Informação (ECI) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) no período de outubro de 2017 a dezembro de 2019, com objetivo de se ter uma visão estratégica da instituição, por meio do mapeamento dos processos institucionais, e principalmente registrar o conhecimento tácito existente.

O projeto BPM Acadêmico foi devidamente planejado e estruturado em 5 fases, tendo cada fase a duração de seis meses. A primeira fase - planejamento: consistiu em documentar os planos do projeto, definir o escopo, os objetivos, os requisitos do projeto e criar o cronograma geral. As quatro fases seguintes consistiram na operacionalização do projeto, por meio de sete etapas, conforme Figura 1 abaixo.

Figura 1- Etapas de cada Fase do BPM Acadêmico



Fonte: Carvalho (2021, p. 54)

As sete etapas foram organizadas e executadas para realizar a identificação dos processos com suas respectivas atividades e informações dos setores que compõem a ECI, juntamente com a análise dos processos, com objetivo de propor melhorias e de criar o “Manual dos processos mapeados”, para que fosse possível estabelecer um padrão notacional e de representação para todos os servidores atuantes nos setores.

Os principais entregáveis do projeto foram: i) mapeamento e documentação de todos os processos dos setores da ECI, totalizando 511 processos mapeados; ii) a elaboração de 23 manuais de processos; iii) a criação de uma base de conhecimento, para realizar a modelagem de processos com a análise e a identificação de melhorias nos processos e iv) criação do site do projeto



<http://bpmacademico.eci.ufmg.br/> para divulgar o andamento do projeto para todos os interessados.

Desta maneira a modelagem de processos pode auxiliar as IES em diferentes aspectos, como criação de manuais de procedimentos, melhoria na eficiência e eficácia dos processos. Além disso, a importância de realizar a modelagem de processos em uma instituição se encontra na possibilidade de visualizar os principais problemas que podem ocorrer durante a execução dos mesmos e assim cria possibilidades de repercutir na proposição de mudanças pontuais para identificar melhorias no desempenho dos processos da instituição.

Referências

AGANETTE, E. C. Mapeamento de processos sob a perspectiva da Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.2 5, número especial, p. 187-201, fev. 2020. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22288>. Acesso em: 5 nov. 2021.

BARBARÁ, S. (Org.). **Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implementação: foco no sistema de gestão de qualidade com base na ISO 9000:2000**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

CARVALHO, M. F. C. **Metodologia de modelagem de processos BPM acadêmico: formalização a partir dos procedimentos aplicados no projeto ECI/UFMG 2021**. 114 f. Dissertação (Mestrado em Gestão e organização do conhecimento). Escola da Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2021.

HAMMER, M.; CHAMPY, J. **Reengenharia: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da gerência**. Rio de Janeiro: Campus. 1994.

PAIM, R. *et al.* **Gestão de Processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2009.

WILDAUER, E. W.; WILDAUER, L. B. S. **Mapeamento de processos: conceitos, técnicas e ferramentas**. Curitiba: Intersaberes, 2015, p. 186.



Dados biográficos das autoras



Mariana Freitas Caniello de Carvalho é mestre em Ciência da informação pelo PPG-GOC ECI/UFMG, graduada em biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais. Atuou como analista de processo do projeto BPM Acadêmico: mapeamento e modelagem de processos e fluxos informacionais durante dois anos.

E-mail: mcanicarvalho@gmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6132-4469>



Elisângela Cristina Aganette é doutora em Ciência da Informação (UFMG), Mestre em Ciência da Informação (UFMG), Especialista em Gestão da Informação e do Conhecimento (CEFET) e Bacharel em Biblioteconomia (UFMG). Professora Ajunto da Universidade Federal de Minas Gerais.

E-mail: elisangelaaganette@gmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4357-8016>

Como citar

CARVALHO, M. F. C.; AGANETTE, E. C. A modelagem de processos em Instituição de Ensino Superior (IES): uso e aplicação. **Ciência da Informação Express**, Lavras, v. 2, n. 11, p. 1-5, 11 nov. 2021.