



## **GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERIDADE DA REGIÃO DA CAMPANHA**

Paula Rodrigues Scholant<sup>1</sup>, Fábio Josende Paz<sup>2</sup>

Nas universidades existe um problema sério que é a evasão de alunos, tendo como um dos motivos a insatisfação em atendimento e qualidade nos processos que envolvem a participação destes. Nesse sentido ações que venham a melhorar a relação do aluno com a universidade são bem vindas no momento atual de concorrência acirrada. A gestão de processos pode vir auxiliar na detecção e melhoria de processos que impactam diretamente no dia a dia do aluno facilitando o acesso a documentos importantes. Através dessa gestão é possível transformar processos, desagregando componentes que dificultam o fluxo do mesmo onde a tecnologia da informação torna-se habilitadora para que processohaja de maneira articulada. O objetivo desta pesquisa foi aplicar a metodologia de gestão de processos para a melhoria de processos onde o aluno está diretamente envolvido, através de uma pesquisa descritiva exploratória, com abordagem quantitativa e um estudo de caso, onde a população alvo do estudo foi os alunos do oitavo semestre do curso de administração da Universidade da Região da Campanha - URCAMP, no qual relatavam dificuldade ao seu acesso. A escolha do processo para análise se deu através de uma matriz de priorização dos processos que envolvem o aluno, escolhido aquele que teria rápido impacto na satisfação do mesmo, a ferramenta utilizada para o mapeamento e análise do processo foi o software Bizagi e o instrumento de coleta de dados se deu através de questionários baseados na escala Likert realizado no segundo semestre de 2017. Dos resultados obtidos no questionário aplicado a 22 alunos com cinco questões os dados mais evidentes foram que, 81,8% estão satisfeito com o novo processo de atestado de matrícula, 95,4% concordam que se tornou mais ágil, 81,9% afirmam ter facilitado o seu acesso, 86,3% concordam que o fluxo do processo apresentou melhorias e 86,4% acreditam que o documento fornecido pelo novo processo via portal do aluno possui autenticidade e clareza nas informações. De acordo com os resultados apresentados percebe-se que a gestão de processos realmente auxilia e busca melhorias paraos processos da universidade principalmente com foco no aluno, com isso deixando-o mais satisfeitoo que tende a diminuir o índice de evasão devido a qualidade dos serviços oferecidos. O novo processo de atestado de matrícula permitiu a autonomia do aluno, facilitando o acesso ao documento e reduzindo o tempo do processo. Porém, o estudo ainda é inicial devidoaos inúmeros processos que envolvem a universidade e o alunoque precisam ser analisados, a pesquisa realizadafoi apenas com uma turmamas serve de parâmetro que através da gestão

<sup>1</sup> Discente do Curso de Administração de Empresas / URCAMP

<sup>2</sup> Mestre, Docente do Curso de Administração de Empresas/URCAMP

de processos é possível analisar os fluxos dos processos e propor melhorias sempre buscando satisfazer a necessidade do cliente final, ou seja, os alunos.

**Palavras chaves:** processos acadêmicos; melhoria; satisfação.