

PROPOSTA DE MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PAGAMENTO DOS AUXÍLIOS ESTUDANTIS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

Andressa Fernandes Palmeira¹.

¹Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Vitória, Espírito Santo.

<http://lattes.cnpq.br/0875732593028661>

ÁREA TEMÁTICA: Gestão Pública e Processos Institucionais

RESUMO: Este estudo teve como objetivo realizar a modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis associados ao Programa de Assistência Estudantil da Universidade Federal do Espírito Santo (PROAES-UFES) e propor um manual de procedimentos referente a esse processo. A pesquisa caracteriza-se como aplicada, qualitativa e descritiva, sendo desenvolvida no Departamento de Assistência Estudantil da UFES. Utilizou-se a metodologia BPM (Business Process Modeling), a notação BPMN e o software Bizagi para a modelagem dos processos. Foram identificados processos, subprocessos e atividades operacionais relacionadas ao fluxo de pagamento dos auxílios estudantis. Como resultados, obteve-se a modelagem detalhada do processo e a elaboração de um manual de procedimentos validado pelos profissionais envolvidos e pela gestão responsável. O estudo evidenciou que a modelagem de processos contribui para maior organização, padronização e eficiência administrativa.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão Pública. Assistência Estudantil. Processos Organizacionais.

PROPOSAL FOR A PROCEDURES MANUAL FOR THE PAYMENT OF STUDENT ASSISTANCE BENEFITS AT THE FEDERAL UNIVERSITY OF ESPÍRITO SANTO

ABSTRACT: This study aimed to model the payment process of student assistance benefits associated with the Student Assistance Program of the Federal University of Espírito Santo (PROAES-UFES) and to propose a procedures manual regarding this process. The research is characterized as applied, qualitative and descriptive, developed at the Student Assistance Department of UFES. The BPM methodology, BPMN notation and Bizagi software were used for process modeling. Processes, subprocesses and operational activities related to the payment flow were identified. As a result, a detailed process model and a validated procedures manual were developed. The study demonstrated that process modeling contributes to greater organization, standardization and administrative efficiency.

KEYWORDS: Public Management. Student Assistance. Organizational Processes.

INTRODUÇÃO

A assistência estudantil nas universidades públicas brasileiras consolidou-se como importante política pública voltada à democratização do acesso e permanência dos estudantes no ensino superior (VASCONCELOS, 2010). A criação do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), regulamentado pelo Decreto nº 7.234/2010, representou um avanço significativo na garantia de condições de permanência para estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica (BRASIL, 2010).

Na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), o Programa de Assistência Estudantil (PROAES-UFES) passou por crescimento expressivo nos últimos anos, acompanhando o aumento das políticas de inclusão social e expansão das universidades federais. Esse aumento no quantitativo de estudantes atendidos trouxe também maior complexidade aos processos administrativos relacionados à operacionalização dos auxílios estudantis.

O processo de pagamento dos auxílios estudantis envolve diferentes setores, atividades repetitivas e procedimentos que necessitam de controle, organização e padronização. Antes da realização desta pesquisa, não existia um documento sistematizado que orientasse detalhadamente a execução das atividades do setor responsável pelo pagamento dos benefícios. Nesse contexto, a modelagem de processos de negócios apresenta-se como importante ferramenta de gestão administrativa, permitindo identificar gargalos, falhas operacionais e possibilidades de melhoria (BALDAM; VALLE; ROZENFELD, 2014).

OBJETIVO

O presente estudo teve como objetivo realizar a modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis do PROAES-UFES e propor um manual de procedimentos referente a esse processo. Como objetivos específicos, buscou-se identificar os processos, subprocessos e atividades operacionais relacionados ao fluxo de pagamento dos auxílios estudantis; modelar os processos utilizando a metodologia BPM e a notação BPMN; elaborar um manual de procedimentos para o setor responsável; e validar o modelo e o manual junto aos profissionais envolvidos.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa aplicada, qualitativa e descritiva, desenvolvida no Departamento de Assistência Estudantil da Universidade Federal do Espírito Santo. A pesquisa utilizou a metodologia BPM (Business Process Modeling), amplamente empregada

na gestão de processos organizacionais (AALST; LA ROSA; SANTORO, 2016). Para representação gráfica dos fluxos foi utilizada a notação BPMN, reconhecida como uma das principais linguagens de modelagem de processos de negócios (WONG; GIBBONS, 2011). Os dados foram coletados por meio de entrevistas e análise documental.

A coleta de dados ocorreu mediante entrevistas não estruturadas realizadas com gestores, servidores técnico-administrativos e terceirizados envolvidos na execução das atividades do setor de pagamento. Também foram analisados documentos institucionais, regulamentos e procedimentos operacionais utilizados pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania. A partir das informações obtidas foram identificados os processos, subprocessos e atividades operacionais relacionados ao pagamento dos auxílios estudantis, possibilitando a construção dos diagramas de fluxo e a elaboração do manual de procedimentos.

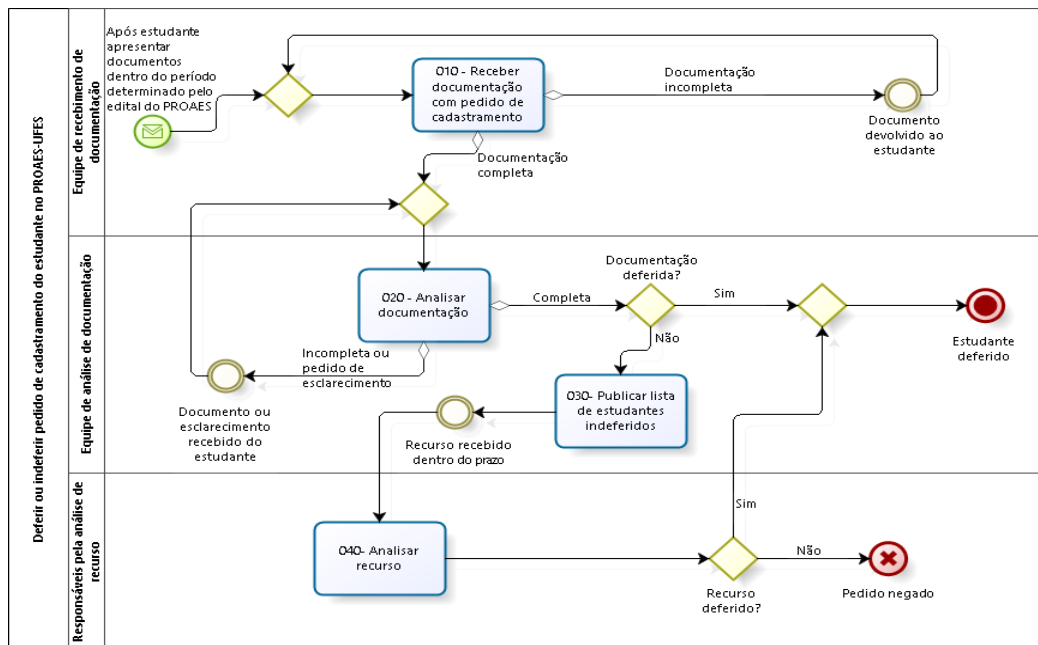
RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados demonstraram que o processo de pagamento dos auxílios estudantis apresenta elevada complexidade operacional, envolvendo diferentes setores administrativos e etapas sequenciais. A modelagem dos processos possibilitou identificar claramente o fluxo de atividades executadas pelo Setor de Pagamento do Departamento de Assistência Estudantil, evidenciando responsabilidades, entradas, saídas e pontos críticos relacionados à operacionalização dos pagamentos.

A construção dos diagramas BPMN permitiu maior compreensão dos procedimentos administrativos e favoreceu a visualização das atividades executadas mensalmente. Os resultados corroboram a literatura que destaca a modelagem de processos como instrumento de transparência, controle e melhoria contínua (BALDAM; VALLE; ROZENFELD, 2014). Também foi possível identificar a necessidade de padronização de determinadas rotinas operacionais, visando reduzir falhas, retrabalhos e inconsistências nos procedimentos. O manual de procedimentos elaborado contribuiu significativamente para a organização do setor, tornando as atividades mais claras e acessíveis aos servidores responsáveis.

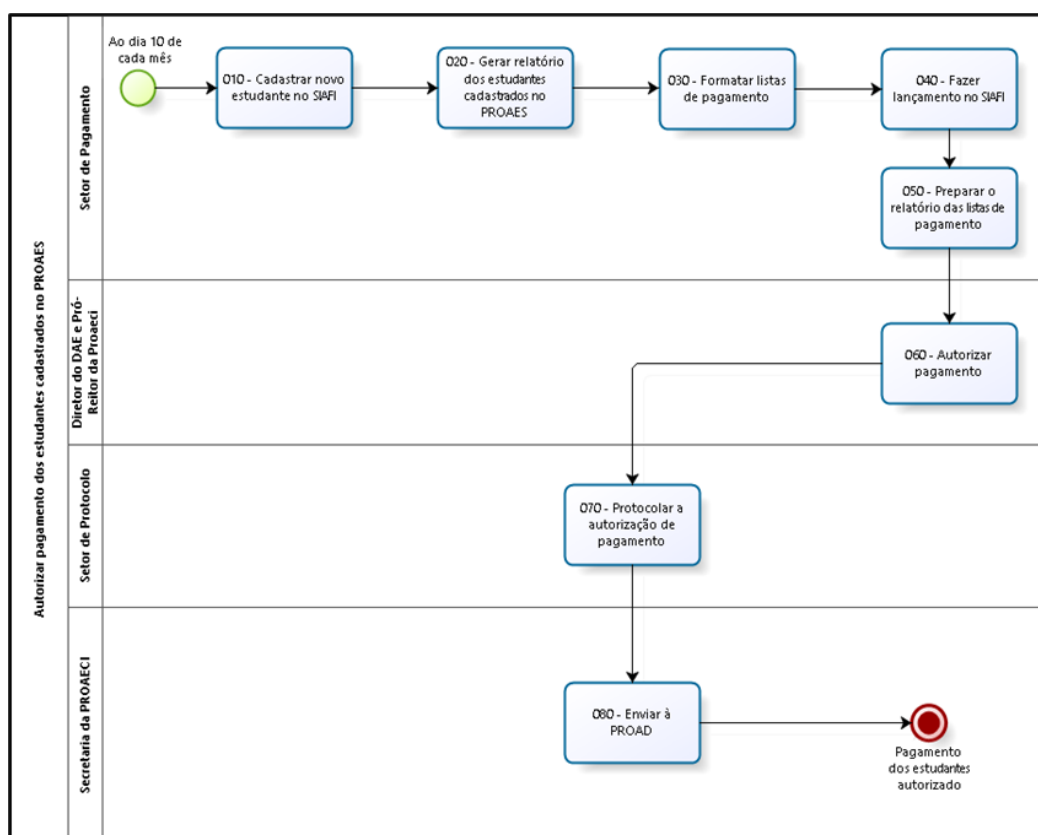
Além disso, o documento tornou-se importante instrumento para capacitação e treinamento de novos servidores, especialmente em função da ausência anterior de registros sistematizados sobre a execução das atividades. O manual elaborado contribuiu para a padronização das atividades e para a capacitação de novos servidores, reduzindo riscos de falhas operacionais (DAVENPORT, 1993).

Figura 1: Diagrama de fluxo do processo de deferimento ou indeferimento do pedido de cadastramento do estudante no PROAES-UFES.



Fonte: Palmeira (2016).

Figura 2: Diagrama de fluxo do processo de autorização de pagamento dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES.



Fonte: Palmeira (2016).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como principais objetivos realizar a modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis dos estudantes cadastrados no PROAES-UFES e elaborar um manual de procedimentos referente a esse processo. Para isso, foram realizadas entrevistas com servidores e gestores envolvidos nas etapas de recebimento, análise documental e pagamento dos auxílios, possibilitando a identificação dos subprocessos e atividades existentes.

A modelagem dos processos foi desenvolvida com base na metodologia BPM, utilizando a notação BPMN e o software Bizagi. A utilização da metodologia BPM demonstrou-se adequada para a gestão pública universitária, favorecendo a organização das rotinas administrativas e o aperfeiçoamento dos controles internos (AALST; LA ROSA; SANTORO, 2016). A partir desse mapeamento foi elaborado um manual de procedimentos contendo o detalhamento das atividades relacionadas ao pagamento dos auxílios estudantis.

Durante a pesquisa, foram identificadas falhas, disfunções e necessidades de melhoria no processo. Como contribuição prática, foram propostas soluções para reduzir erros nos pagamentos, destacando-se a criação de uma prévia dos relatórios de pagamento, permitindo que os estudantes verificassem previamente seus dados e possibilitando correções antes da efetivação dos pagamentos. A proposta foi implementada pelo DAE e passou a contribuir para maior eficiência, transparência e redução de inconsistências.

Também foram apontadas necessidades de melhorias nos sistemas informatizados da UFES, especialmente na integração entre os sistemas institucionais. Além disso, foram sugeridas ações de capacitação das equipes, aprimoramento do processo de conferência documental, criação de materiais explicativos para estudantes e elaboração de normativas para padronização das análises.

O manual de procedimentos e a modelagem dos subprocessos foram apresentados e validados pelas equipes envolvidas e pela Pró-Reitoria da PROAECI. O estudo destacou ainda a importância da construção coletiva e da revisão periódica dos procedimentos, visando maior integração entre as equipes, padronização das atividades e melhoria contínua dos processos. Como proposta para trabalhos futuros, sugeriu-se a modelagem e padronização dos demais processos da PROAECI.

REFERÊNCIAS

AALST, W. M. P.; LA ROSA, M.; SANTORO, F. **Business process management: don't forget to improve the process! Business & Information Systems Engineering**, v. 58, n. 1, p. 1-6, 2016.

BALDAM, Roquemar.; VALLE, Rogerio.; ROZENFELD, Henrique. **Gerenciamento de Processos de Negócios – BPM: uma referência para implantação prática**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2014.

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. **Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES**. Brasília, DF, 2010.

DAVENPORT, T.H. **Process Innovation**. Boston: Harvard Business School Press, 1993.

DELGADO, A.; WEBER, B.; RUIZ, F.; GUZMÁN, I.; PIATTINI, M. **An integrated approach based on execution measures for the continuous improvement of business processes realized by services**. *Information and software technology*, Austria, v. 56, p. 134-162, 2014.

DIJKMAN, R., LA ROSA; REIJERS. **Managing Large Collections of Business Process Models - Current Techniques and Challenges**. *Computers in Industry*, Australia, v. 63, p. 91–97, 2012.

DUIPMANS, E.F.; PIRES, L.; SANTOS, L. O. **A Transformation-Based Approach to Business Process Management in the Cloud**. *Journal of Grid Computing*, Netherlands, v. 12, p. 191-219, 2014.

VAN DER AALST, W.M.; KROGSTIE, J.; LOOS, P. **Business Process Management in the Large**. *Business & Information Systems Engineering, Germany*, v. 03, p. 385-388, 2011.

VASCONCELOS, Natália Batista. **Uma análise da evolução da assistência estudantil ao longo da história da educação superior no brasil**. *Ensino Em-Revista*, Uberlândia, v.17, n.2, p. 599-616, jul. /dez.2010.

WONG, P. Y.H.; GIBBONS, J. **Formalisations and applications of BPMN**. *Science of Computer Programming*, USA, v. 76, p. 633-650, 2011.