

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

Andressa Fernandes Palmeira¹.

DOI: 10.47094/JONASC-TAEs.2026/RS/4

RESUMO

Introdução: A assistência estudantil constitui importante mecanismo de permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica nas universidades públicas federais. Na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), o Programa de Assistência Estudantil (PROAES-UFES) apresentou crescimento significativo no número de estudantes atendidos, aumentando a demanda administrativa relacionada aos processos de pagamento dos auxílios estudantis. **Objetivo:** Realizar a modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis do PROAES-UFES e propor um manual de procedimentos referente a esse processo. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, desenvolvida no Departamento de Assistência Estudantil (DAE) da UFES. A metodologia empregada fundamentou-se na abordagem BPM (Business Process Modeling), utilizando a notação BPMN (Business Process Model and Notation) e o software Bizagi para a modelagem dos processos. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas não estruturadas com gestores, servidores técnico-administrativos e terceirizados envolvidos na execução das atividades do setor de pagamento. **Resultados:** Foram identificados os processos, subprocessos e atividades operacionais que compõem o fluxo de pagamento dos auxílios estudantis, possibilitando a construção dos diagramas de processos e a elaboração de um manual de procedimentos. Como resultado, obteve-se a modelagem detalhada do processo de pagamento e a criação de um manual padronizado, validado pelos profissionais envolvidos e pelo gestor responsável pelo programa. O estudo evidenciou que a modelagem de processos contribui para maior organização, padronização e compreensão das atividades executadas, além de favorecer a capacitação de novos servidores e o aprimoramento da gestão administrativa. **Considerações finais:** Conclui-se que a adoção de práticas de modelagem de processos pode promover melhorias significativas na eficiência operacional da assistência estudantil da UFES, sendo recomendada a ampliação da modelagem para outros processos da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão pública. Assistência estudantil. Processos organizacionais.