

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>

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

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

INTRODUÇÃO

A assistência estudantil constitui importante mecanismo de permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica nas universidades públicas federais, sendo uma das principais estratégias para democratização do acesso e permanência no ensino superior (Brasil, 2010; Vasconcelos, 2010).

Na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), o Programa de Assistência Estudantil (PROAES-UFES) apresentou crescimento significativo no número de estudantes atendidos, ampliando a complexidade dos processos administrativos relacionados ao pagamento dos auxílios estudantis.

No contexto da gestão universitária, a modelagem de processos de negócios tem sido amplamente utilizada como ferramenta para promover padronização, transparência, controle e melhoria contínua dos processos organizacionais (Davenport, 1993; Van Der Aalst; Krogstie; Loos, 2011).

OBJETIVO

O objetivo deste estudo foi realizar a modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis do PROAES-UFES e propor um manual de procedimentos referente a esse processo, visando contribuir para a padronização das atividades administrativas desenvolvidas no Departamento de Assistência Estudantil da UFES.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa e caráter descritivo, desenvolvida no Departamento de Assistência Estudantil (DAE) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). O estudo teve como foco a análise e modelagem do processo de pagamento dos auxílios estudantis vinculados ao Programa de Assistência Estudantil

da instituição. Para a condução da pesquisa, adotou-se a abordagem de Business Process Management (BPM), entendida como um conjunto de métodos e práticas voltados à identificação, modelagem, análise e melhoria contínua dos processos organizacionais (Davenport, 1993; Van Der Aalst; Krogstie; Loos, 2011).

A modelagem dos processos foi realizada por meio da notação Business Process Model and Notation (BPMN), amplamente utilizada para representação gráfica e padronizada de processos de negócio, favorecendo a comunicação entre os diferentes atores organizacionais e a compreensão dos fluxos de trabalho (Wong; Gibbons, 2011). Como ferramenta de apoio à modelagem, utilizou-se o software Bizagi Modeler, que possibilitou a elaboração dos diagramas e a documentação das atividades, subprocessos e responsabilidades envolvidas.

A coleta de dados ocorreu entre os meses de maio e julho de 2015, por meio de entrevistas não estruturadas realizadas com o Diretor do Departamento de Assistência Estudantil, servidores técnico-administrativos responsáveis pelo setor de pagamento, representantes da equipe de recebimento da documentação dos estudantes e servidores envolvidos na análise dos processos de ingresso no PROAES-UFES.

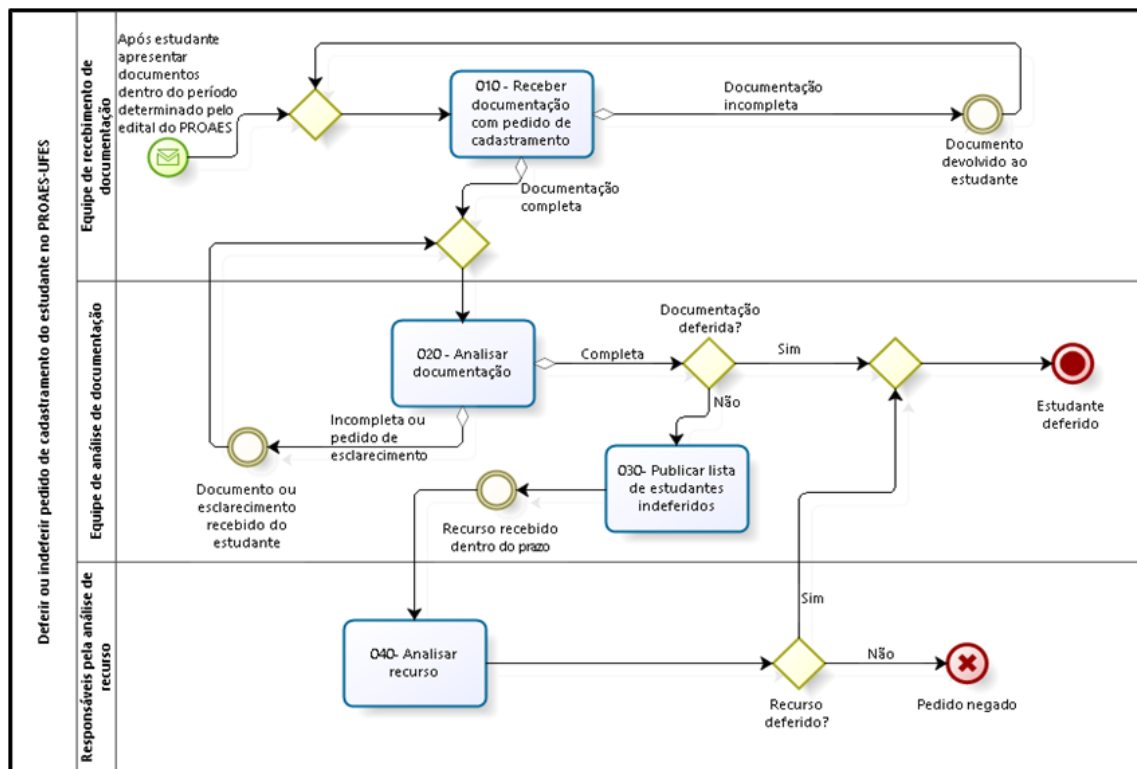
Segundo Aalst, La Rosa e Santoro (2016), a modelagem de processos constitui importante instrumento para a padronização das atividades organizacionais e para a promoção da melhoria contínua dos serviços prestados, contribuindo para maior eficiência e transparência na gestão pública.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A modelagem dos processos possibilitou o mapeamento detalhado do fluxo operacional relacionado ao pagamento dos auxílios estudantis, permitindo identificar as etapas envolvidas, os responsáveis por sua execução, os fluxos de informação e os principais pontos críticos do processo. A representação gráfica por meio da notação BPMN proporcionou uma visão sistêmica das atividades desenvolvidas, favorecendo a compreensão das interações entre os diferentes setores envolvidos e contribuindo para a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento das rotinas administrativas.

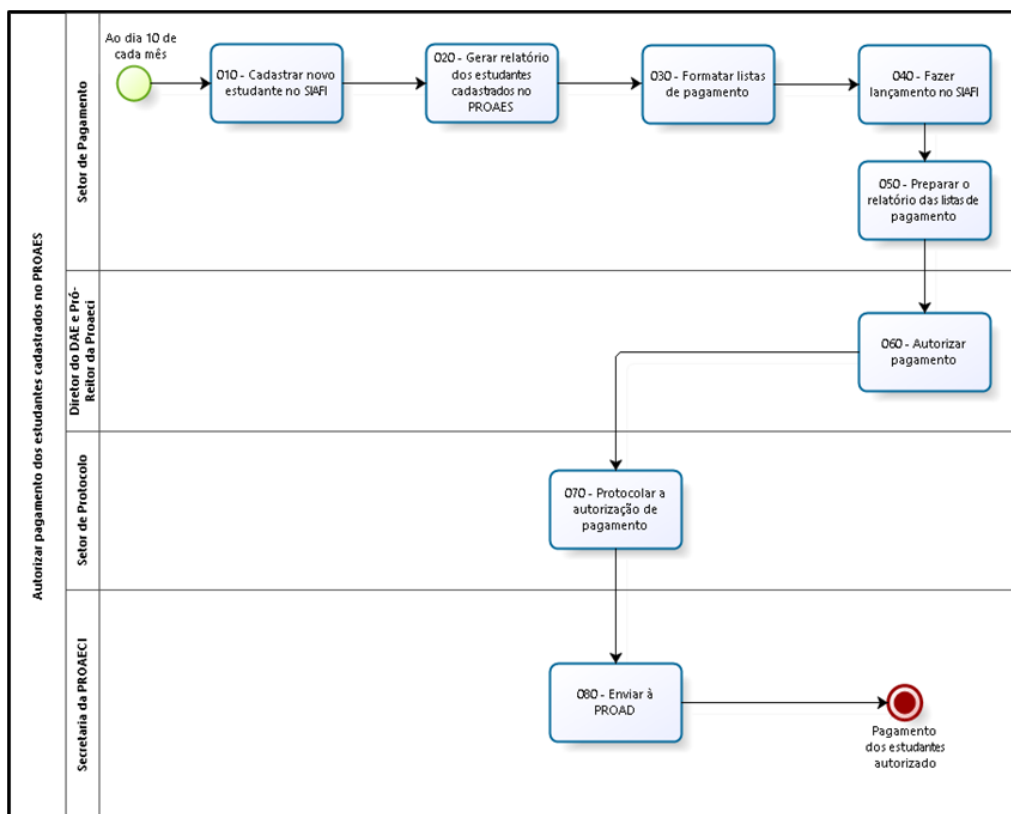
Os resultados evidenciaram que a aplicação da abordagem BPM contribui para o aprimoramento da gestão dos processos organizacionais, favorecendo maior controle, transparência e eficiência na execução das atividades administrativas. Tais achados corroboram a literatura da área, que destaca a gestão por processos como uma importante ferramenta para a melhoria contínua do desempenho organizacional e para o aumento da qualidade dos serviços prestados (Aalst; La Rosa; Santoro, 2016).

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



Fonte: Elaboração própria (2016)

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



Fonte: Elaboração própria

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos permitiram alcançar o objetivo proposto de modelar o processo de pagamento dos auxílios estudantis do PROAES-UFES e elaborar um manual de procedimentos para sua execução. A modelagem dos processos possibilitou identificar de forma sistemática as etapas, responsabilidades e fluxos de informação envolvidos, contribuindo para maior compreensão e transparência das atividades desenvolvidas pelo Departamento de Assistência Estudantil.

A elaboração do manual de procedimentos mostrou-se uma importante ferramenta de gestão, ao promover a padronização das atividades, reduzir a dependência do conhecimento tácito dos servidores e facilitar a capacitação de novos integrantes da equipe.

Conclui-se que a utilização da abordagem BPM e da modelagem de processos contribuiu para o fortalecimento da gestão administrativa no âmbito da assistência estudantil da UFES, evidenciando o potencial dessas ferramentas para apoiar a modernização dos processos organizacionais e a melhoria contínua dos serviços prestados pela administração pública universitária.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS

AALST, W. M. P.; KROGSTIE, J.; LOOS, P. **Business process management in the large. Business & Information Systems Engineering**, Wiesbaden, v. 3, n. 6, p. 385-388, 2011.

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

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. **Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 jul. 2010.

DAVENPORT, T. H. **Process innovation: reengineering work through information technology**. Boston: Harvard Business School Press, 1993.

VASCONCELOS, N. B. **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*, Amsterdam, v. 76, n. 8, p. 633-650, 2011.