



Modelo de Priorização e Melhoria de Processos de Negócio dos Institutos Federais

Amanda Gomes de Moura, Aline Pires Vieira de Vasconcelos, Simone Vasconcelos Silva

Atualmente o cenário de gestão de processos no setor público brasileiro envolve incentivo à otimização de recursos e maior efetividade e transparência na execução de seus processos, com foco no cliente. Os Institutos Federais como instituições públicas de ensino em alta expansão no país estão inseridos nesse contexto. Este trabalho tem como objetivo desenvolver uma proposta de melhoria dos processos que agregam valor ao cliente dos Institutos Federais de Ciência e Tecnologia. O BPM é uma prática muito utilizada em organizações empresariais, mas ainda pouco utilizada no meio educacional. Uma corrente abordada na literatura volta-se para concepção do BPM em organizações com princípio na melhoria de seus processos. As ferramentas da qualidade também podem ser usadas com esse mesmo foco, pois são capazes de identificar a causa raiz do problema antes de tratá-lo. Métodos de análise decisória diminuem a subjetividade do gestor e o auxiliam na priorização de processos, considerados críticos para organização. Para atingir esse objetivo, pretende-se inicialmente realizar pesquisa bibliográfica e documental para análise dos macroprocessos que agregam valor à formação dos discentes. Prevê-se o emprego de método AHP para priorização do processo crítico para o discente. Serão utilizadas técnicas de modelagem de processos e ferramentas da qualidade para melhoria do processo. A validação ocorrerá no Instituto Federal Fluminense. A proposta baseia-se em criar uma metodologia para identificar e selecionar o processo prioritário ao cliente e desenvolver melhorias nos processos utilizando princípios do BPM e abordagens e ferramentas da qualidade. De acordo com as questões colocadas na revisão sistemática e buscas realizadas nas bases de dados *Scopus* e BDTD não foram encontrados trabalhos que tratem de melhoria de processos críticos em Instituições de Ensino, com foco no aluno. Estima-se obter aperfeiçoamento do processo crítico e finalístico para o discente do Instituto Federal, além de verificação da necessidade urgente de automatização de alguns destes. Espera-se obter um modelo que possa ser seguido por todos os gestores dos Institutos Federais, ajudando-os no processo de tomada de decisões.

Palavras-chave: Gerenciamento de Processos de Negócio, Melhoria de Processos, Ferramentas da Qualidade.