

Gestão por processos: caminho para o aperfeiçoamento institucional no IFS

Márcio de Souza Costa
Instituto Federal de Sergipe (IFS)
ep@ifs.edu.br

Resumo

A gestão por processos é decorrência do novo modelo de administração, que se adapta às novas demandas tecnológicas e na relação entre governos e cidadãos, visando melhores níveis de eficiência. Assim, ansiando promover o aperfeiçoamento institucional, o Instituto Federal de Sergipe (IFS) iniciou uma sistemática de mapeamento e padronização de seus principais processos de trabalho. Inicialmente foi executado um projeto de extensão liderado por um administrador com duas bolsistas de graduação, que conduziram a criação de um manual de mapeamento de processos da Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional. Esse projeto-piloto teve boa aceitação, já que originou um produto composto de 42 fluxos da cadeia de valor do setor, no qual se utilizou a metodologia CBOK, a notação BPMN e a ferramenta bizagi modeler. Para chegar a esse resultado, primeiramente foi necessário identificar no regimento interno as competências da unidade setorial e mobilizar os servidores. Os donos dos processos auxiliaram preenchendo os formulários. Doravante ocorreu a modelagem no *software* e em seguida houve a discussão dos fluxogramas em reuniões periódicas, o que permitiu melhorar a maneira como alguns processos eram conduzidos. A aplicação do ciclo de gerenciamento de processos passou a ser praticado institucionalmente, com a formação de um grupo de trabalho envolvendo técnico-administrativos de todos os *campi* do IFS, que ficaram responsáveis por adotar, articular e desenvolver a uniformização. Essa rede de inovação e de melhoria contínua foi empoderada em consequência do aprimoramento obtido por meio da implementação do Escritório de Procesos na reitoria, que atua por meio do apoio técnico e metodológico no mapeamento e melhoria dos processos organizacionais, além de ter desenvolvido um portal para compartilhar soluções e tornar transparentes as iniciativas. Por fim, foi criado um manual de gestão por processos, que alicerçado em treinamentos, passou a nortear as ações de padronização no IFS.

Palavras-Chave: Gestão por processos. Aperfeiçoamento institucional. Extensão.

Process management: path to institutional improvement at the IFS

Abstract

Management by processes is a result of the new management model, which adapts to the new technological demands and the relationship between governments and citizens, aiming at better levels of efficiency. Thus, hoping to promote institutional improvement, the Instituto Federal de Sergipe - IFS started a systematic mapping and standardization of its main work processes. Initially, an extension project led by an administrator with two undergraduate scholarship holders was implemented, which led to the creation of a process mapping manual for the Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional. This pilot project was well accepted, since it originated a product composed of 42 flows of the sector value chain, in which the CBOK methodology, BPMN notation and bizagi modeler tool were used. To achieve this result, it was first necessary to identify the competencies of the sectoral unit and mobilize the servers in the internal regulations. The process owners aided filling out the forms. Henceforth, software modeling took place, followed by discussion of flow charts at periodic meetings, which improved the way some processes were conducted. The application of the process management cycle started to be practiced institutionally, with the formation of a working group involving technical-administrative of all IFS campuses, who were responsible for adopting, articulating and developing the standardization. This network of innovation and continuous improvement was empowered as a result of the improvement achieved through the implementation of the Office of Processes in the Rectory, which acts through technical and methodological support in the mapping and improvement of organizational processes, and has developed a portal for share solutions and make initiatives transparent. Finally, a manual of process management was created, which based on training, began to guide the standardization actions in the IFS.

Keywords: Management by processes, Institutional improvement, Extension.