

GESTÃO POR PROCESSOS ORGANIZACIONAIS NA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA: ESTUDO DE CASO

Kelli Adriane de Carvalho

Resumo

Este estudo investiga o processo de evolução da Universidade de Brasília em termos de uma instituição orientada por processos, como consequência da necessidade em se adotar uma gestão focada em resultado, no desempenho, nos clientes e na substituição de uma estrutura hierárquica e centralizada para uma menos centralizada. Com base na literatura pertinente ao tema, foram apresentadas e discutidas diversas concepções teóricas acerca da gestão por processos, focalizando na metodologia utilizada para sua implantação, bem como nos fatores críticos de sucesso decorrentes dessa implantação. Sob a forma de estudo de caso, os resultados obtidos por meio de análise documental e entrevistas semi-estruturadas possibilitaram a categorização desse modelo na Instituição pesquisada. Foram identificadas quatro categorias relacionadas a origem, propósitos estratégicos, vantagens e dificultadores para essa adoção, assim como a metodologia utilizada e os processos críticos diagnosticados. Conclui-se que a gestão por processos permite à Instituição ter capacidade de se adequar às mudanças sociais, políticas e tecnológicas, de modo a possibilitar uma flexibilidade e eficiência, proporcionando a melhoria contínua dos processos administrativos e organizacionais, e gerando serviços de qualidade e que atendam satisfatoriamente às necessidades do cidadão.