

GERENCIAMENTO DE PROCESSOS: PROPOSTA DE MELHORIA DE DESEMPENHO ORGANIZACIONAL DO IFB CAMPUS SAMAMBAIA

Luidson Saraiva Souza

Resumo

Os cidadãos estão cada vez mais conscientes da necessidade de reivindicar a qualidade no serviço público, o que faz com que a administração pública se preocupe em como atingir sua missão e melhorar seus procedimentos. Dessa forma, intensifica-se a busca pela excelência nos serviços ou produtos entregues, desse modo, a gestão de processos se torna fator imprescindível para alcance de resultados organizacionais. As dificuldades enfrentadas por uma instituição nova, que não traz consigo alguns procedimentos preestabelecidos, afunila na necessidade de normatização, monitoramento e controle de processos. A gestão de processos implica na instituição e no contínuo monitoramento de rotinas. O presente estudo, uma pesquisa qualitativa de caráter exploratória e descritiva, utilizando-se das técnicas de análise bibliográficas, entrevistas semiestruturadas e análise documental tendo como objetivo identificar os processos do IFB Campus Samambaia, bem como os críticos, evidenciar a ausência da gestão de processos, caracterizando as deficiências nessas execuções, identificar as necessidades que o Campus possui em relação a esse gerenciamento, e por fim, apresentar uma proposta de metodologia para gerenciamento de processos. Dentre as colaborações deste trabalho estão a possibilidade do IFB se estruturar na gestão de processos e o desenvolvimento e aplicação de novas práticas ligadas à maneira da organização enxergar as interfaces entre eles, dentre os principais resultados dessa pesquisa pode-se elencar, elucidação do modo mecanicista de condução dos processos; percepção de deficiências em normatização de rotinas, visão sistêmica dos processos identificados, e as contribuições gerenciais que um modelo de gerenciamento de processos pode trazer. Percebe-se que cada vez mais, as organizações fazem uso de metodologias para execução e gestão dessas rotinas, porém, a verificação de aderência desses modelos é fator relevante para sucesso da implementação, desse modo, a pesquisa finaliza com a proposição de um modelo piloto de gerenciamento de processos para o Campus Samambaia que tem por objetivo contribuir para a eficácia organizacional.