



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO  
CAMPUS VII – PATOS - PARAÍBA**

**JOÃO DE DEUS ALVES NETO**

**GERENCIAMENTO DE PROCESSOS COMO INSTRUMENTO DE  
APLICABILIDADE PADRONIZADA NO ITEC-PATOS-PB**

**Patos – PB  
2023**

**JOÃO DE DEUS ALVES NETO**

**GERENCIAMENTO DE PROCESSOS COMO INSTRUMENTO DE  
APLICABILIDADE PADRONIZADA NO ITEC-PATOS-PB**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup> Aretuza Candeia de Melo

**Patos – PB  
2023**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A474g Alves Neto, Joao de Deus.

Gerenciamento de processos como instrumento de aplicabilidade padronizada no ITEC - Patos-PB [manuscrito] / Joao de Deus Alves Neto. - 2023.

52 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2023.

"Orientação : Profa. Dra. Aretuza Candeia de Melo, Coordenação do Curso de Administração - CCEA. "

1. Gestão escolar. 2. Gestão de processos. 3. Ferramenta Trello. 4. Software Activesoft. I. Título

21. ed. CDD 658.406

**JOÃO DE DEUS ALVES NETO**

**GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DIGITAIS COMO INSTRUMENTO DE  
APLICABILIDADE PADRONIZADA NO ITEC-PATOS-PB**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Aprovada em 27 de junho de 2023.

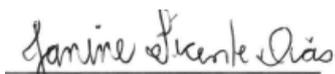
**BANCA EXAMINADORA**



---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Aretuza Candeia de Melo (UEPB)

Orientadora



---

Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Janine Vicente Dias (UEPB)

1<sup>ª</sup> Examinadora



---

Prof<sup>ª</sup> MsC. Alana Candeia de Melo (UNIFIP/UFCG)

2<sup>ª</sup> Examinadora

ALVES NETO, J. D. Gerenciamento de Processos Como Instrumento de Aplicabilidade Padronizada no ITEC-Patos-PB. **Monografia de Graduação**. Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas Universidade Estadual da Paraíba. Campus VII – Patos -PB. Bacharelado em Administração. Patos: UEPB, 2023. 54 p.

## RESUMO

Esse trabalho teve como finalidade demonstrar a implementação de uma plataforma criada com base na ferramenta Trello associada a software *Activesoft*, como uma ferramenta de sê-la aplicada na área da gestão escolar, ou seja, acadêmica no ITEC-Patos-PB. A ferramenta é baseada em nuvem que usa o método de gerenciamento de processos, no qual uso do Trello, favorece aos usuários organizar visualmente projetos em quadros, dividir projetos em grupos, subdividir grupos em tarefas entre outras atividades. O presente estudo teve como temática “Gerenciamento de Processos Como Instrumento de Aplicabilidade Padronizada no ITEC-Patos-PB. O objetivo principal foi desenvolver um programa de gerenciamento de processos por meio da ferramenta Trello amparado pelo software *Activesoft*, que é um Sistema Integrado de Gestão Acadêmica, a fim de resolver os problemas de comunicação acadêmica do ITEC. A metodologia foi respaldada a partir do método de gerenciamento de processos, o qual seguiu os seguintes passos: identificação do problema; estruturação da ferramenta; c) treinamento e capacitação da equipe; implantação; e) avaliação e melhorias. Os resultados e discussão obtidos ocorreu através e apresentação da plataforma de gerenciamento de processo do ITEC elaborado por meio da ferramenta Trello em consonância com o software *Activesoft*, foi necessário traçar um plano que viesse colocar a plataforma em funcionamento, que levou em consideração a entrada de processos (*input*) – agentes externos, processo de transformação - investimentos em ferramentas e técnicas digitais e a saída de processos (*output*), – beneficiando os colaboradores da instituição e os alunos. O gerenciamento de processos no ITEC se tornaram muito mais ágeis e eficientes, bem como, sendo desenvolvidos as atividades num menor tempo possível nas ações, dos setores responsáveis, nos processos acadêmicos, planejamento de programas e divulgação e trabalho em equipe. Conclui-se assim, foi possível avaliar e abordar um problema de comunicação identificado nos gerenciamentos de processos do ITEC, e a solução encontrada veio por meio da criação de uma plataforma através da ferramenta Trello.

Palavras chave: Gestão escolar. Gestão de Processos. Ferramenta Trello. Software Activesoft.

ALVES NETO, J. D. Process Management as a Standard Applicability Instrument at ITEC-Patos-PB. **Graduation Monograph**. Center for Exact and Applied Social Sciences State University of Paraíba. Campus VII – Patos-PB. Bachelor's degree in business administration. Ducks: UEPB, 2023. 54 p.

## **ABSTRACT**

This work aimed to demonstrate the implementation of a platform created based on the Trello tool associated with the Activesoft software, as a tool to be applied in the area of school management, that is, academic in ITEC-Patos-PB. The tool is cloud-based and uses the process management method, in which the use of Trello, allows users to visually organize projects into boards, divide projects into groups, subdivide groups into tasks, among other activities. The present study had as its theme “Process Management as an Instrument of Standardized Applicability in ITEC-Patos-PB. The main objective was to develop a process management program through the Trello tool supported by Activesoft software, which is an Integrated Academic Management System, in order to solve ITEC's academic communication problems. The methodology was based on the process management method, which followed the following steps: identification of the problem; tool structuring; c) training and qualification of the team; implantation; e) evaluation and improvements. The results and discussion obtained occurred through the presentation of the ITEC process management platform elaborated through the Trello tool in line with the Activesoft software, it was necessary to draw up a plan that would put the platform in operation, which took into account the input of processes (input) – external agents, transformation process - investments in digital tools and techniques and the output of processes (output), – benefiting the institution's employees and students. Process management at ITEC has become much more agile and efficient, as well as being organized as activities in the shortest possible time in actions, responsible sectors, academic processes, program planning and dissemination and teamwork. Thus concluded, it was possible to evaluate and address a communication problem identified in ITEC's process management, and the solution found came through the creation of a platform through the Trello tool.

**Keywords:** School management. Processes management. Trello Tool. ActiveSoft Software.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>08</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Gerenciamento de Processos de Negócios: uma análise conceitual.....	10
2.2 Padronização de Processos.....	14
2.3 Gerenciamento de Processos na Administração nas IES.....	17
<b>3. MATERIAL E MÉTODOS.....</b>	<b>20</b>
3.1 Descrição da Área de Estudo.....	20
3.2 Procedimentos Metodológicos.....	21
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>25</b>
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>51</b>
<b>6. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>53</b>

## 1. INTRODUÇÃO

No ambiente corporativo, a comunicação eficiente e a gestão adequada dos processos internos são fundamentais para o sucesso de uma instituição. Muitas vezes, surgem problemas de comunicação que podem comprometer a eficiência e a produtividade das equipes. Este trabalho aborda um caso específico no qual foi identificado um problema de comunicação nos processos da instituição Instituto Tecnológico da Paraíba - ITEC, seguido da criação do Trello como ferramenta de controle.

A relevância da temática foi intitulada “Gerenciamento de Processos Como Instrumento de Aplicabilidade Padronizada no ITEC-Patos-PB, uma instituição renomada na região por sua excelência em formação de profissionais de saúde”. Essa proposta surgiu a partir de um enfrentando de dificuldades na comunicação entre as equipes responsáveis por diferentes processos acadêmicos da instituição referenciada. As informações e tarefas importantes frequentemente se perdiam em meio a emails, planilhas e documentos compartilhados. Além disso, havia um desalinhamento na distribuição de responsabilidades, resultando em atrasos, retrabalho e falta de visibilidade sobre o andamento dos projetos.

A problemática desse trabalho se deu a partir da identificação de um problema de comunicação interno do ITEC, uma vez que os processos não seguiam uma linha clara e objetiva. Diante desse cenário, a necessidade de uma solução eficiente e integrada se tornou evidente. A necessidade de uma ferramenta como a Trello foi realmente importante para o controle e o gerenciamento de processos que permitisse uma melhor organização e comunicação digital entre as equipes da instituição?

O estudo realizado teve como objetivo implantar um programa de gerenciamento de processos por meio da ferramenta Trello amparado pelo software de gestão acadêmica – *Activesoft*, que é um Sistema Integrado de Gestão, a fim de resolver os problemas de comunicação acadêmica do ITEC na Cidade de Patos-PB. Os objetivos específicos foram: 1. Resolver um problema de comunicação existente na Instituição de Ensino Superior – ITEC; 2. Desenvolver uma ferramenta que fosse possível gerir os processos tramitados na organização; 3. Garantir através da ferramenta Trello uma plataforma digital de comunicação entre os setores de comunicação acadêmica; 4. Aplicar com eficiência e rapidez nas execuções dos processos e facilitar o entendimento do gerenciamento de processos executados por parte dos funcionários da instituição, por meio da ferramenta Trello associado ao *Activesoft*.

Com base nessa análise, esse trabalho justifica-se pela solução encontrada com a implantação da ferramenta Trello, que é uma plataforma de gerenciamento de projetos baseada

em quadros, listas e cartões virtuais. O Trello oferece uma interface intuitiva, possibilitando a criação de tarefas, atribuição de responsáveis, definição de prazos e acompanhamento do progresso de forma visual e colaborativa.

A implementação do Trello como ferramenta de controle de processos na instituição ITEC trouxe uma série de benefícios. Primeiramente, houve uma melhoria significativa na comunicação entre as equipes, uma vez que as informações passaram a estar centralizadas e acessíveis a todos os envolvidos. Além disso, o Trello permitiu uma melhor distribuição das tarefas, evitando sobrecargas e garantindo uma maior transparência sobre as responsabilidades de cada membro da equipe.

O trabalho desenvolvido foi estruturado em seis partes.

1. Introdução - descreve a relevância do tema, problematização, objetivos e a justificativa.

2. Fundamentação Teórica - que se encontra dividida em três tópicos: 1. Gerenciamento de Processos de Negócios: uma análise conceitual; 2. Padronização de Processos; 3. Gerenciamento de Processos na Administração nas IES.

3. Material e Métodos – que relatou a descrição da área de estudo, e dos procedimentos metodológicos, tais como: a) Identificação do problema; b) Estruturação da Ferramenta; c) Treinamento e Capacitação da Equipe; d) Implantação; e) Avaliação e Melhorias.

4. Resultados e Discussão - que apresentou a ferramenta desenvolvida com base na Plataforma Trello associada pelo software *Activesoft* de gestão escolar. Apresentando todos os passos do gerenciamento de processos como instrumento de aplicabilidade padronizada no ITEC-Patos-PB.

5. Conclusão - que consistiu do encerramento do estudo.

6. Referências utilizadas, para a descrição da fundamentação teórica e do desenvolvimento desse trabalho.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Gerenciamento de Processos de Negócios: uma análise conceitual

Na atualidade, devido aos avanços tecnológicos, as organizações, tanto públicas como privadas, passam por mudanças extremamente rápidas e para sobrevivência de tais instituições diante do mercado tão competitivo e frenético é necessário o uso da tecnologia para manter os Gerenciamentos de Processos de Negócios (GPN) em pleno funcionamento.

O Gerenciamento de Processos de Negócio é um componente em que as organizações usam vários métodos, como software e experiência, para melhorar, medir, otimizar e automatizar o desempenho dos processos de negócios. Refere-se ao gerenciamento geral dos processos de fluxo de trabalho. A gestão de processos de negócio melhora continuamente os processos e alinha funções que abrangem negócios, sistemas de TI, tarefas manuais e informações. Ela também cria valor tanto do ponto de vista de negócios quanto de TI, removendo a lógica de processo fixa dos aplicativos personalizados para aumentar o valor comercial dos aplicativos e soluções existentes. Ela também automatiza e integra processos de missão crítica para aumentar a adaptabilidade dos negócios e o desempenho de custos. De uma perspectiva técnica, o gerenciamento de processos de negócios reduz o tamanho, a complexidade e o custo dos aplicativos (TIBCO, p.1, 2023).

Conforme a citação de TIBCO, entende-se que o Gerenciamento de Processos de Negócios (GPN) tem recebido atenção considerável recentemente pelas comunidades acadêmicas, gerenciais, organizacionais e da ciência da Administração. Os atores dessas áreas são tipicamente caracterizados por diferentes formações e interesses institucionais. Os sujeitos da Administração estão interessadas em melhorar as operações das empresas, aumentar a satisfação do cliente, reduzir o custo de fazer negócios e estabelecer novos produtos e serviços a baixo custo são aspectos importantes do GPN do ponto de vista da administração. Segundo Billa, *et al.* (2022, p. 01).

O mundo contemporâneo passa por uma fase de mudanças extremamente rápidas que impactam fortemente o posicionamento estratégico das empresas em seu contexto de atuação. A gestão empresarial está direcionada ao consistente gerenciamento dos riscos e oportunidades, avaliando corretamente os efeitos da nova capacitação estratégica empresarial, num mercado cada vez mais competitivo.

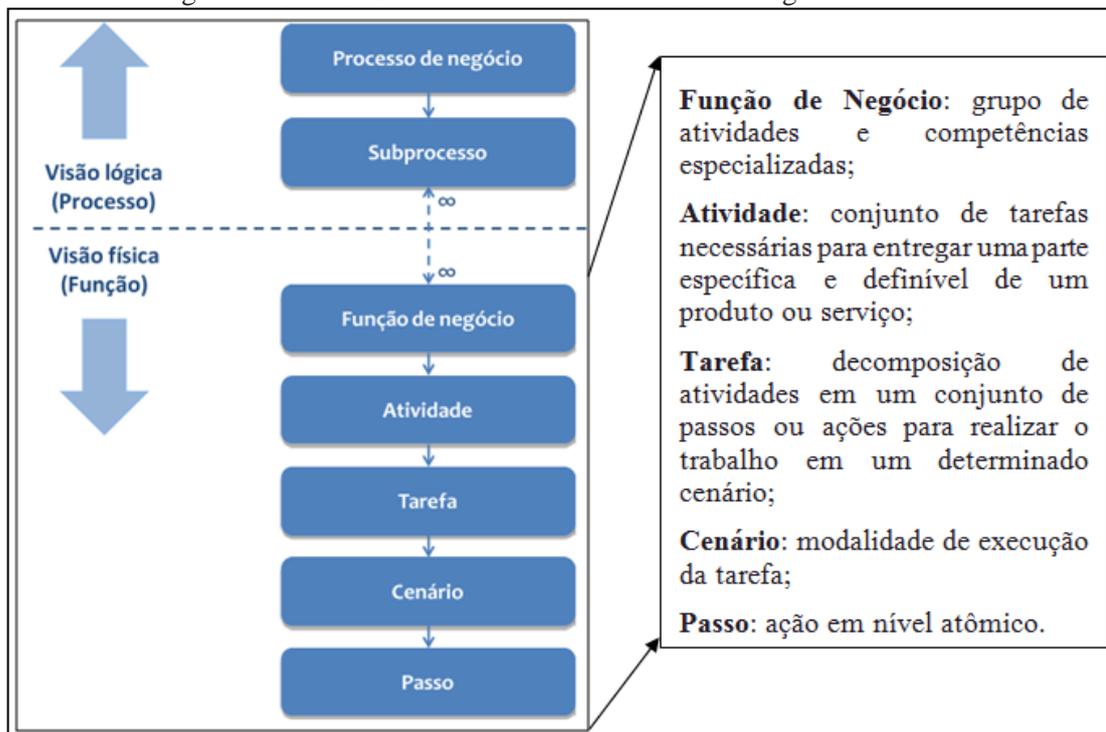
De acordo com o autor acima, é extremamente importante à utilização de ferramentas tecnológicas para controle e gerenciamento de processos, que torne possível a obtenção de informações das organizações que por sua vez, será imprescindível para tomadas de decisões diante de oportunidades e riscos, que se apresentam num mercado complexo, permitindo uma melhor avaliação tanto interna quanto externa da organização. É evidente nos dias atuais, o aumento da demanda das instituições por ferramentas tecnológicas que permitam uma maior

controle dos processos de gerenciamento de negócios exercidos internamente, assim Paim, *et al.* (2009, p.24) relatam que:

Há estudos e publicações que evidenciam o aumento da demanda por parte das organizações por conceito, ferramentas e tecnologias que dependem da definição e do entendimento do gerenciamento de processos de negócios. O estudo de processos sempre foi uma demanda das organizações.

Prates (2016) destaca que o entendimento do Gerenciamento de Processos de Negócios consiste de uma visão lógica do processo e a visão física como função, no qual há um sistema da visão lógica que ocorre por meio do processo de negócio e do subprocesso; já com relação a visão física se dá através da função, que se subdivide em: função de negócio, atividade, tarefa, cenário e passo, como pode ser observado na Figura 1.

Figura 1 – Visão lógica e física do Gerenciamento de Processos de Negócios

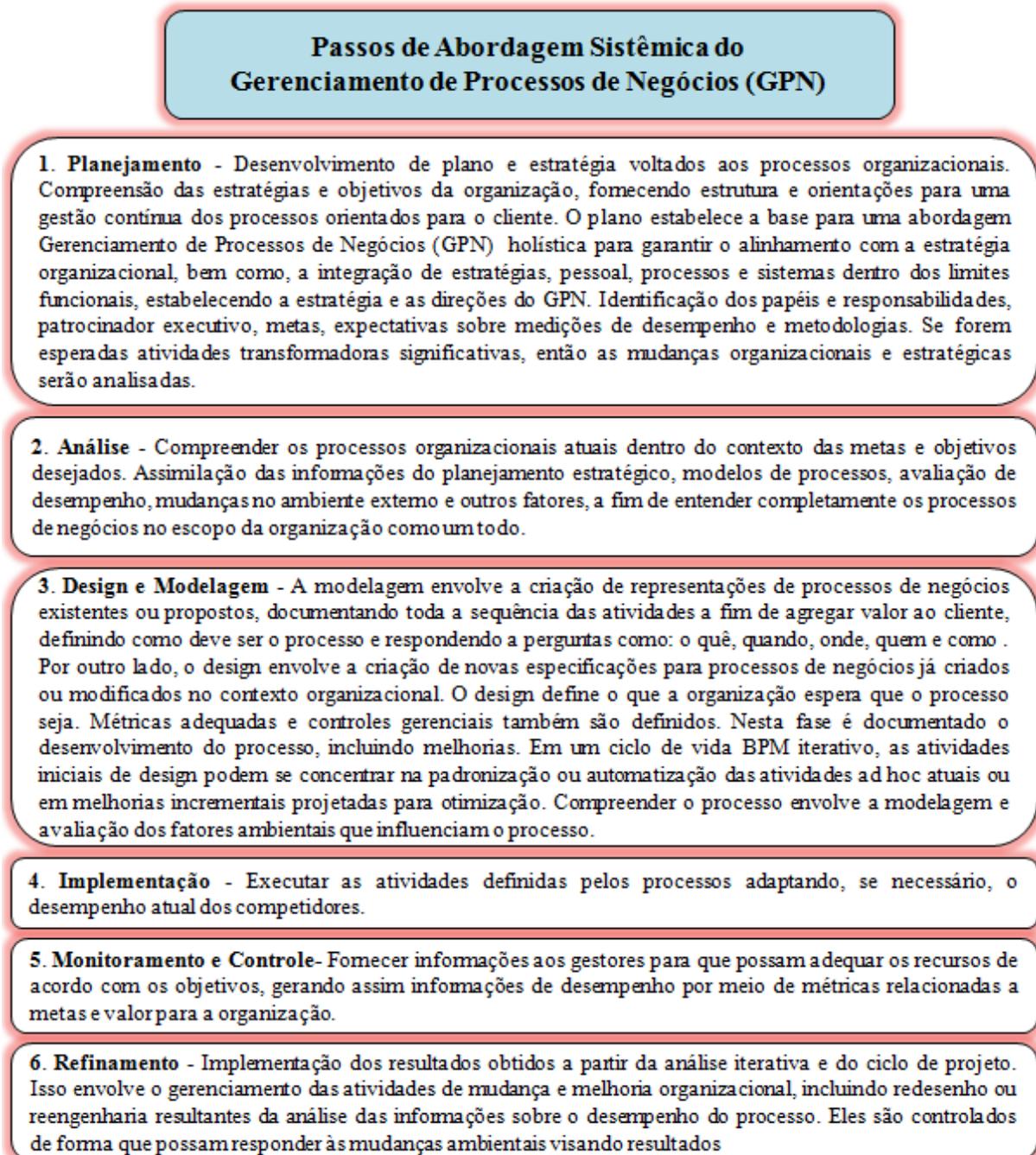


Fonte: Prates, 2016.

Tendo como base a descrição de Prates (2016), atrelada à facilidade de acesso à informação e a tecnologia disponível nos negócios de trabalhos e serviços, torna imprescindível a utilização de ferramentas atualizadas para o gerenciamento dos processos na área administrativa. A busca pela melhoria contínua das organizações deve ser sempre considerada como prioridade para manutenção e controle de todos os processos executados para manter a excelência é necessário o pleno alinhamento dos passos entre as diferentes áreas de uma organização.

Nas Instituições de Ensino Superior (IES), que dispõem de diversos setores, a falha na comunicação do processo entre estes pode acarretar diversos problemas para o funcionamento da organização, sendo indispensável à função de negócio, atividade, tarefa, cenário e passo. (Abordado adiante no ponto 2.3). Já a Associação de Profissionais de Gerenciamento de Processos de Negócios (ABPMP, 2009), destaca seis passos de abordagem sistêmica do Gerenciamento de Processos de Negócios (GPN), como pode ser observado na Figura 2.

Figura 2 – Abordagem sistêmica do Gerenciamento de Processos de Negócios



Fonte: Adaptado do ABPMP, 2009.

Baldan, Valle e Rozenfeld (2007, p. 7) relatam que:

A evolução e a difusão do gerenciamento por processos traz a perspectiva das organizações como um conjunto de processos internos e externos que devem ser entendidos e mapeados, de modo que as tarefas não sejam definidas segundo a função dos departamentos organizacionais, mas, sim, de acordo com as atividades que proporcionarão maior valor agregado à organização e aos produtos/serviços oferecidos. Assim, a racionalização contemporânea do trabalho passa a interpretar as atividades organizacionais de maneira ampla e transfuncional, de forma que um processo pode cruzar departamentos e solicitar diferentes serviços, com foco na atividade que deve ser executada.

Dessa forma, pode-se entender que o conjunto das atividades tanto internas como externas, devem ser estudadas e definidas de acordo com uma ordem de prioridade, na qual as atividades que mais podem trazer valor agregado para a organização seja posto como prioridade no processo a ser executado proporcionando, assim, a melhoria na eficiência das funções a serem executadas, podendo cruzar diversos setores da empresa tendo ênfase na atividade que deve ser feita.

A utilização de sistemas que pré-definem cada ação a ser tomada e a utilização de *checklist* para monitoramento previnem erros e falhas que possam comprometer o sistema. Tal processo é muito utilizado no meio da aviação, visando à segurança operacional e a prevenção de falhas, e também é utilizado em cirurgias com o objetivo de reduzir riscos de falhas humanas e complicações no Gerenciamento de Processos de Negócios (GPN). Tostes (2019, p. 8) diz que:

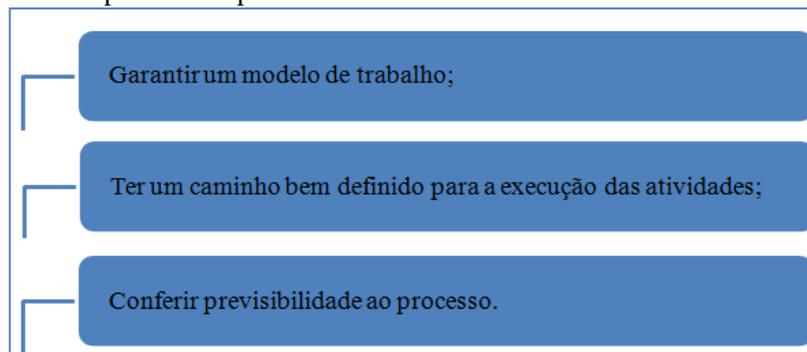
A implementação do *checklist* acarretou ou tem potencial para produzir efeitos benéficos para o paciente, equipe cirúrgica e serviço de saúde. Em revisão sistemática sobre os efeitos produzidos pelos *checklists* de segurança na medicina, os resultados indicaram que essas ferramentas foram efetivas para melhorar a segurança do paciente em diferentes contextos clínicos, fortalecer a prática clínica em conformidade com as diretrizes baseadas em evidências e redução da incidência de eventos adversos, morbidade e mortalidade.

A utilização de *checklists* traz benefícios na redução e prevenção de falhas humanas por meio do no Gerenciamento de Processos de Negócios, o que também pode ser aplicado ao gerenciamento no âmbito das organizações, uma vez que na utilização de listas de verificações faz-se necessário a revisão de cada tarefa prevista na lista do GPN. “O *checklist* de gerenciamento de processos consiste em documentar as práticas da organização - funcionando como um guia para os colaboradores. Por isso, adotar essa estratégia pode trazer uma série de resultados positivos para uma organização” (ZAMBELLI, 2022, p.5).

## 2.2 Padronização de Processos e Seus Benefícios

No atual contexto do mercado organizacional, para uma empresa progredir exponencialmente, a área da Administração vem ganhando uma larga importância quanto a padronização de processos e seus benefícios, como uma ferramenta de papel fundamental, funções, máxima satisfação da organização e de seus colaboradores. O processo de padronização “é o ato de organizar e formalizar os processos, desenvolvendo um padrão a ser seguido por todos os colaboradores” (ALMEIDA, 2018, 9.1). Ainda de acordo com o autor (p. 3), conforme a Figura 3, padronizar processos é importante para:

Figura 3 – Benefícios de padronizar processos



Fonte: Almeida, 2018, p.3.

O crescimento do Gerenciamento de Processos de Negócios se interliga com a padronização de processos e seus benefícios suas áreas de conhecimento administrativos e gerenciais da empresa, fazendo-se necessário obter excelentes resultados, tanto para os acionistas (donos), colaboradores e beneficiários. É preciso uma boa gestão e estrutura tecnológica que venha permitir um *hall* (arquitetura) de possíveis falhas internas. Essas circunstâncias dão ensejo à busca de estratégias que possibilita a melhoria dos procedimentos realizados na área da Administração, por isso dá lugar a necessidade de incorporar a normalização da área, e por fim, realizar uma análise de benefícios para determinar a viabilidade do gerenciamento de projeto.

Almeida (2018) descreve que a padronização de processos, consiste em organizar e formalizar as atividades a serem exercidas no decorrer de um processo, desenvolvendo um padrão a ser seguido pelos colaboradores da organização, gerando um método para aperfeiçoar o fluxo das funções que serão desenvolvidas no decorrer de todo esse processo tendo em vista que será executado por diversas pessoas ao longo de toda a diligência. Conforme Oliveira (2020, p.5):

A padronização de processos é muito importante para as empresas porque garante a melhor forma de executar um trabalho. Então, uniformizar os processos não significa engessá-los, mas sim apresentar a maneira que melhor contribui para trazer o resultado desejado. Padronizar serve para ter a repetibilidade do resultado, com todos fazendo da mesma forma. Assim, é possível gerar produtos ou serviços de alta qualidade gastando menos tempo e dinheiro.

No que se refere à padronização de processos, pode-se destacar a melhoria no entendimento dos funcionários da organização para com as atividades a serem executadas mediante as suas atribuições, tendo em vista a maior adequação às funções dos cargos, uma vez que por meio de processo devidamente padronizados e preestabelecidos corroboram para a maior velocidade de execução e conclusão e na qualidade e eficiência das mesmas a serem exercidas. Para Oliveira (2020, p.5):

A padronização é muito importante porque ela formaliza para os todos os envolvidos qual é a melhor forma de executar um trabalho. Assim, a empresa tem maior garantia de que o serviço executado por um funcionário será, de certa maneira, idêntico ao serviço executado por outro funcionário. A partir da padronização dos processos é possível ter uma maior previsibilidade em prazos e qualidade, além de um serviço executado com o melhor custo benefício.

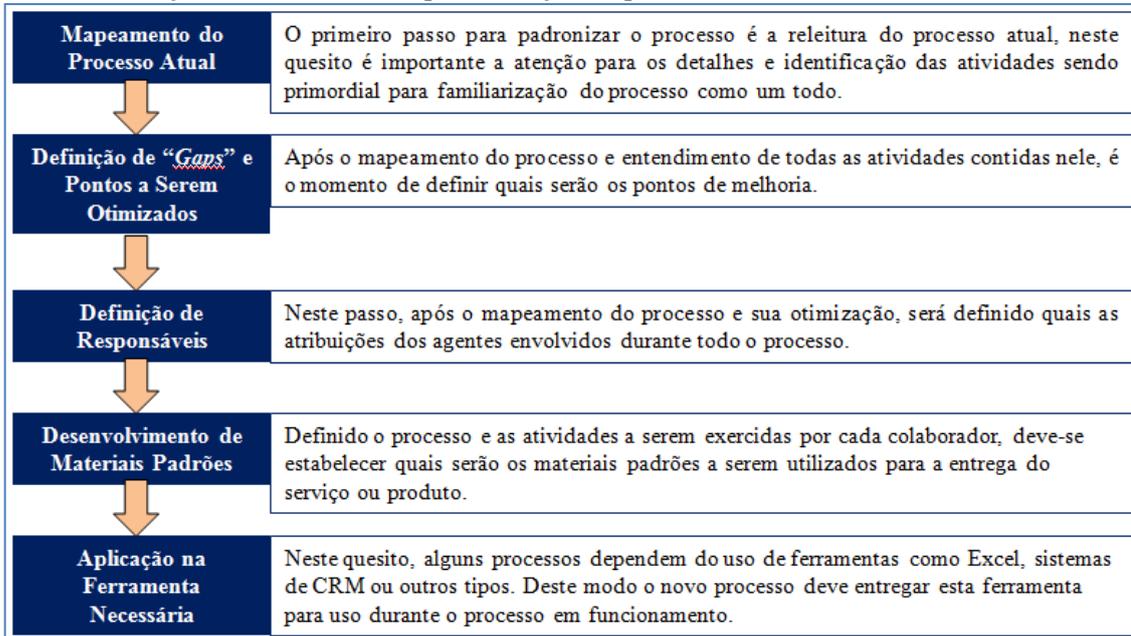
Cantidio (2013) ressalta que quando um processo é padronizado pode-se observar uma maior eficiência na execução dos serviços, por parte dos colaboradores da organização, aumentando a produtividade e diminuindo, de forma considerável as perdas. Nessa perspectiva, a falta de padronização dos processos culmina em falhas e desperdícios desnecessários. Para que as organizações se mantenham no mercado atual da competitividade empresarial, é muito importante garantir consistência em suas operações de Gerenciamento de Processos de Negócios, pois aumenta a eficiência, por meio de processo padronizado.

No entanto, devido às diferentes formas de executar os processos padronizados, ou seja, ferramentas com tecnologias próprias e/ou individualizadas, esses processos devem ser executados por diferentes colaboradores dentro da organização, mas sendo necessário o conhecimento do gerenciamento de processos de negócios por todos, que irão lidar com o processo padronizado. Os diferentes níveis de habilidade num gerenciamento de processos de uma instituição educacional requer manter a consistência necessária de todo o processo, e isso podem resultar em variações nos produtos ou serviços produzidos.

O objetivo da criação de um trabalho de processo padronizado (tecnológico), bem como o processo de treinamento de pessoal (manual) para executar tarefas de produção de maneira eficiente, no contexto do gerenciamento de processos de negócios. Oliveira (2020) detalha que para se padronizar um processo, é necessário seguir alguns passos estratégicos que se

assemelham a montagem de um esquema adequado para a execução das atividades (FIGURA 4).

Figura 4 – Execução das atividades de padronização de processos



Fonte: Adaptado de Oliveira, 2020, p.6.

As organizações estão enfrentando atualmente uma mutação no contexto da Geração 5.0 com rápida mudança digital, donos (acionistas), gerentes, colaboradores, clientes capacitados na era da globalização cibernética, e que essa mudança encontra-se acoplada à execução das cinco atividades de padronização de processos descritas pelo autor acima. A ferramenta digital significa que a maioria das organizações precisa operar em mundos virtuais e reais.

Os dois mundos (virtual e real) se fundirão em um futuro próximo, dependendo das condições estruturais e conjunturais da organização. Pessoas, coisas e negócios logo se tornarão tão interconectados que será difícil dizer onde termina um e começa o outro. As organizações estão em competição global - intencional ou não - pois os consumidores usam a internet (fibra ótica) em “quase” todo o mundo, amparados pela necessidade da mídia econômica e social. Como consequência, as organizações precisam responder com mais agilidade à sociedade antes que se transforme em uma crise global, mas que mesmo assim, necessitam de um trabalho organizacional de processo padronizado (com ferramentas tecnológicas).

### 2.3 Gerenciamento de Processos na Administração nas IES

As Instituições de Ensino Superior (IES) do tempo atual enfrentam grandes desafios e impasses no que se refere a seus métodos de gestão de processos. Isso é decorrente da falta de investimento em sistemas de inovações tecnológicas que auxiliem na distribuição de tarefas entre os setores e armazenamento de informações com o intuito de organizar e agilizar seus processos de forma estruturada e organizada. Como diz Guimarães, *et al.* (2012, p. 1).

Ao longo da história das organizações observa-se que a inovação é uma eficiente maneira destas melhorarem o desempenho, seja na otimização da utilização dos recursos ou na conquista de melhores posições no mercado. A inovação ocorre em diferentes setores da economia, como é o caso das Instituições de Ensino Superior (IES).

As IES passaram a ser evidenciadas como investimento em sistemas tecnológicos voltados ao gerenciamento dos processos executados nas instituições de ensino, com o intuito de melhorar a eficiência na execução das tarefas exercidas nos processos, o que implica na capacidade da instituição em competir diante da concorrência nesse tipo de empreendimento, ou seja, de negócio, tendo em vista a grande competitividade na área. Esse tipo de organização deve sempre buscar inovações tecnológicas para se manter à frente de suas concorrentes.

As Instituições de Ensino Superior, tanto públicas como privadas se espelham nos sistemas gerenciais, tendo em vista o ambiente de grande competitividade na qual estão inseridas. Desse modo, são forçadas a sempre buscarem meios tecnológicos de inovação para manterem vantagem diante das suas principais concorrentes.

Segundo a TECFY Business Solutions (2021, p.1), ressalta que o Gerenciamento de Processos de Negócios vai de encontro a Gestão Universitária que é:

Um processo que envolve a Administração de um conglomerado educacional, com foco no aperfeiçoamento das atividades educacionais e administrativas, associado ao desenvolvimento de processos com ferramentas tecnológicas, a fim da redução de erros e gastos desnecessários dos negócios. Ela inclui ainda a compreensão dos hábitos e necessidades dos universitários, com a oferta de ferramentas que oportunizem o melhor aproveitamento do aprendizado, e a elaboração de soluções inovadoras focadas em entregar uma melhor experiência organizacional.

As instituições que não possuem uma ferramenta tecnológica utilizada para gerenciamento dos processos estão sujeitas a atrasos nos prazos dos processos, erros de procedimento, falhas na comunicação entre os setores, perda de informações e falta de segurança em suas atividades. Por isso, se faz necessário a comunicação correta e adequada entre todos os colaboradores envolvidos nos processos da IES, tendo em vista que são esses os responsáveis por proporcionarem o alcance dos objetivos por parte da instituição.

Tiburcio, et al (2014, p. 14) falam que:

Na era da informação, quando prevalecem organizações em rede, com equipe multidisciplinar, é importante salientar que os colaboradores precisam estar bem informados, se comunicar, adequadamente, de forma a potencializar a força humana do grupo, estar alinhado aos processos e objetivos da empresa, pois, afinal, em sua maioria, são as pessoas as responsáveis para que a organização alcance o sucesso.

Diante disso, afirma-se que as instituições devem estar preparadas e alinhadas no que se refere à comunicação interna entre os colaboradores para garantir o pleno funcionamento e gerenciamento da equipe e gerir processos organizacionais. Respalhando essa premissa, Roczanski (2009, p.3), assim se pronuncia:

As organizações universitárias estão passando por constantes transformações e a gestão estratégica auxiliada pelo gerenciamento de processos pode auxiliar em muito a longevidade e adaptação destas organizações. As Universidades são organizações complexas, pela sua própria definição e também estão inseridas neste contexto de mudanças tecnológicas, portanto precisam se atualizar quanto aos mecanismos e ferramentas existentes das inovações. Em face das constantes e ágeis mudanças que vêm ocorrendo e da alta competitividade do mercado, as organizações de Ensino Superior têm buscado maneiras para obter vantagem competitiva sustentável de longo prazo. Essa preocupação destaca a valorização de ações, modelos e ferramentas que facilitem a identificação e implementação de estratégias inovadoras para o negócio. Percebe-se que não basta “planejar estrategicamente”, é necessário organizar, dirigir, coordenar e controlar também estrategicamente com enfoque sistêmico.

Com base na fala do autor acima, o Gerenciamento de Processos na Administração em Instituições de Ensino Superior pode ser considerado uma inovação no campo da competitividade do mercado da educação, trazendo consigo a realizada vivenciada por essas organizações, a fim de garantir resultados consistentes e aproveitar as oportunidades, a eficiência, à aceleração dos processos e da melhoria dos negócios. Nesse contexto, o termo “inovação tecnológica” associada ao “Gerenciamento de Processos de Negócios podem acelerar a melhoria da abordagem sistêmica da função de negócio, atividade, tarefa, cenário e passo com a aplicabilidade das ferramentas tecnológicas dos processos administrativos.

Dessa forma, pode assumir diferentes significados dependendo dos objetivos da organização, conforme os passos da abordagem sistêmica do Gerenciamento de Processos de Negócios, tais como planejamento, análise, design e modelagem, implementação, monitoramento e controle e refinamento, como citado anteriormente pela ABPMP (2009). O que vem objetivar a melhoria da gestão universitária com a inclusão da redução de custos, de tempo de execução e de taxas de erro, com a execução dos passos da abordagem sistêmica.

As iniciativas de melhoria podem ser pontuais com a aplicabilidade de sistemas modernos de gerenciamento de processos, mas também apresentam um caráter mais contínuo das atividades a serem desenvolvidas e interconectadas entre diversos setores institucionais. É

importante ressaltar que o gerenciamento de processos não visa melhorar a maneira como as atividades individuais são executadas, e sim, de forma coletiva, ou seja, um setor ajudando e facilitando as tarefas dos outros. Em vez disso, trata-se de gerenciar sistemas sincronizados de eventos, atividades e decisões que agregam valor à organização e as seus gestores, cooperadores e alunos.

Essas metas devem estar voltadas para a excelência. A melhoria dos processos e do ambiente envolve vários aspectos tais como a adesão a princípios de responsabilidade social, desenvolvimento da criatividade e metodologias de fomento à inovação tecnológica, por meio do sistema interativo das redes (fibra ótica) em tempo hábil. Isso é operacionalizado por meio da avaliação da conformidade do processo de estudo com determinados padrões científicos e técnicos, que assegura a qualidade de todo o processo das atividades desenvolvidas das IES.

Melhorar processos é uma ação fundamental para as organizações responderem às mudanças que ocorrem constantemente em seu ambiente de atuação. Assim, as IES que quiserem prosperar na era da informação devem utilizar uma metodologia de análise e aprimoramento contínuo dos seus processos, tendo como base as estratégias e capacidades da organização. A metodologia escolhida deve ser capaz de representar os objetivos estratégicos em metas mensuráveis, atingíveis por meio de processos consistentes, de forma a demonstrar a agregação de valor no trabalho realizado para o cliente final e os participantes do processo (CNMP, p.15).

Observa-se que muitas instituições universitárias no Brasil, tanto públicas como privadas, ainda não apresentam um gerenciamento de processos de negócios setoriais em termos de aplicabilidade com ferramentas tecnológicas, e nem tão pouco, de estratégias de planos de negócios informatizados, em virtude dos altos custos de investimentos nesse segmento. Mas, devido a competitividade no meio universitário, estão sendo forçadas a se transformarem por meio de investimentos em ferramentas de inovações tecnológicas (online).

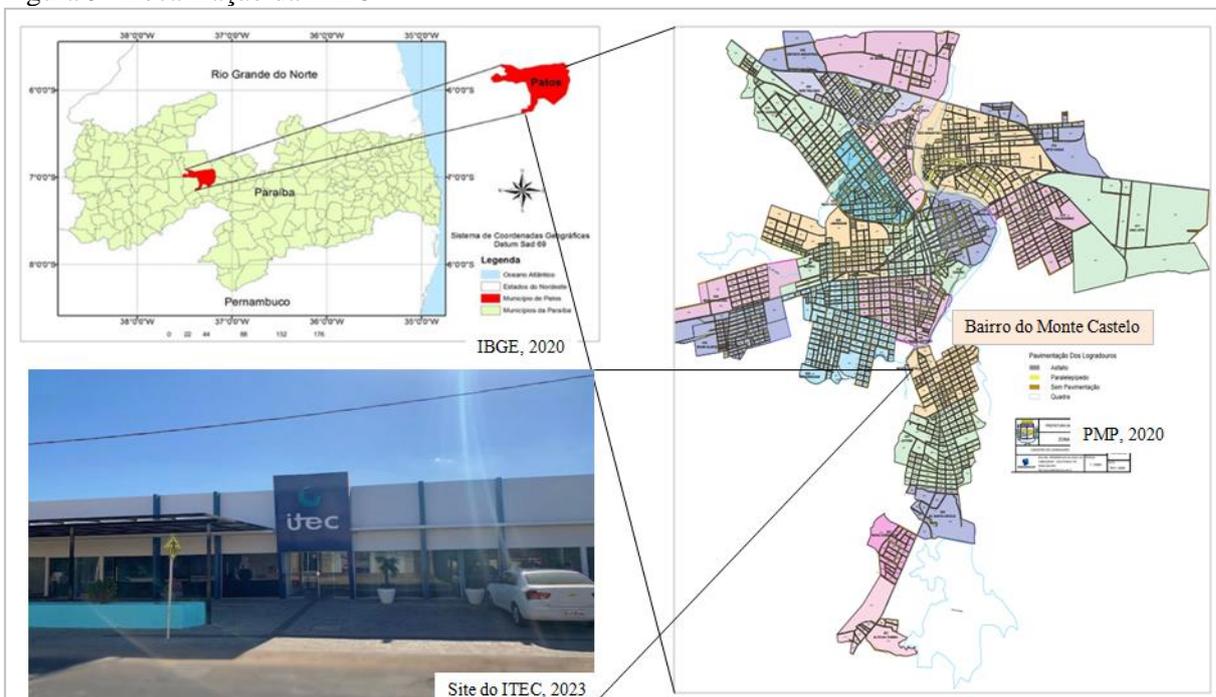
Esses ambientes devem superar as concorrências baseados em redes, maior necessidade de agilidade, atendimento, despaches entre outros, como provedores emergentes baseado em novas tecnologias, melhor alcance por meio da comunicação online com mudanças que o mercado exige em todo o sistema, que estão passando por uma transformação dinâmica repetinamente com o processo da globalização no âmbito acadêmico.

### 3. MATERIAL E MÉTODOS

#### 3.1 Descrição da Área de Estudo

A área de estudo desse trabalho encontra-se no Município de Patos no Estado da Paraíba, fazendo parte da Região Metropolitana de Patos, que se localiza no Sertão Paraibano, na qual está a Faculdade e Cursos Técnicos – ITEC, que é uma instituição pública, que se dividem em dez polos regionais, encontra-se no Bairro Monte Castelo na Rua Manoel Mota. Essa organização educacional tem como missão “Transformar realidades pessoais e sociais através de uma educação acessível, dinâmica e excelente” (disponível em: <https://itec.edu.br/institucional>). “É uma instituição de ensino que oferece cursos técnicos profissionalizantes, sendo a pioneira no interior paraibano e do Rio Grande do Norte” (ITEC, 2023).

Figura 5– Localização da ITEC



Fonte: Adaptado pelo autor, 2023.

A ITEC foi instituída na Cidade de Patos no ano de 2014, cuja finalidade foi criar cursos especializados nas áreas técnicas de saúde e negócios, tais como análise clínica, enfermagem, nutrição, segurança do trabalho, veterinária e estética. A localização de Patos foi um dos fatores que levou a instituição se instalar na cidade, em virtude de Patos ser uma cidade centralizada e polarizada por mais de 70 municípios, tanto do Estado da Paraíba, como também do Pernambuco e Rio Grande do Norte. Nos dias atuais, o ITEC conta com mais de mil alunos matriculados em diversos cursos na modalidade presencial.

### **3.2 Procedimentos Metodológicos**

A área abordada neste trabalho é a de gestão de processos, na qual foi observada a necessidade da aplicação de uma ferramenta tecnológica para garantir a qualidade e eficiência das tarefas que são executadas diariamente pelos colaboradores da instituição ITEC. Todos os funcionários têm acesso às informações necessárias e, tendo acesso, também às informações que são descritas no POP (Processo Operacional Padrão) que explica como cada ação e cada atividade deve ser executada.

Dessa forma, o colaborador saberá como exercer sua função em cada etapa do procedimento que está sendo executado, uma vez que a maioria dos processos executados dentro da instituição passa por vários setores. O método aplicado foi o de gerenciamento de processos, que avaliou: a) identificação do problema; b) estruturação da ferramenta; c) treinamento e capacitação da equipe; d) implantação; e) avaliação e melhorias.

#### **a) Identificação do problema**

Inicialmente, ao ingressar na instituição, identifiquei na condição de colaborador um problema de comunicação interna, uma vez que os processos não seguiam uma linha clara e objetiva. Essa percepção também era compartilhada pelos demais funcionários da empresa. A instituição ao final de cada ano realiza uma reunião com cada setor para verificação de controle e melhorias com o setor onde os responsáveis pelo setor fazem um relatório para demonstrar qual foi as dificuldades e os pontos fortes do setor durante o ano. Nessa situação, apresentei o projeto de padronização dos processos através da ferramenta do Trello, descrevendo alguns processos que a instituição seguia e como deveria ser guiado pelo gerenciador.

#### **b) Estruturação da Ferramenta**

Após identificação do problema de comunicação da instituição, o Diretor Geral da Instituição deu acesso ao Procedimentos Operacionais Padrões (POP) da empresa em que foi estudado a melhor forma de implantar na ferramenta de gerenciamento os processos que devem ser seguidos. Após avaliação dos processos feita pelos diretores a ferramenta passou a ser estruturada descrevendo por meio de *checklists* todos os processos que cada setor deveria seguir.

A utilização de *checklist* deve como objetivo evitar que etapas fossem puladas e melhorar a comunicação entre setores, uma vez que além de potencializar a qualidade, também saberiam exatamente o que o setor anterior havia feito por meio do *checklist*, melhorando também a comunicação entre os setores onde, por meio de comentários dentro dos cartões do procedimento, poderiam comunicar ao setor seguinte eventuais ocorrências no processo que estava sendo realizado.

A ferramenta foi estruturada dividindo os processos em dois quadros, os processos de matrícula, com o gerenciador de matrículas, e os procedimentos padrões de solicitações (FIGURA 6)

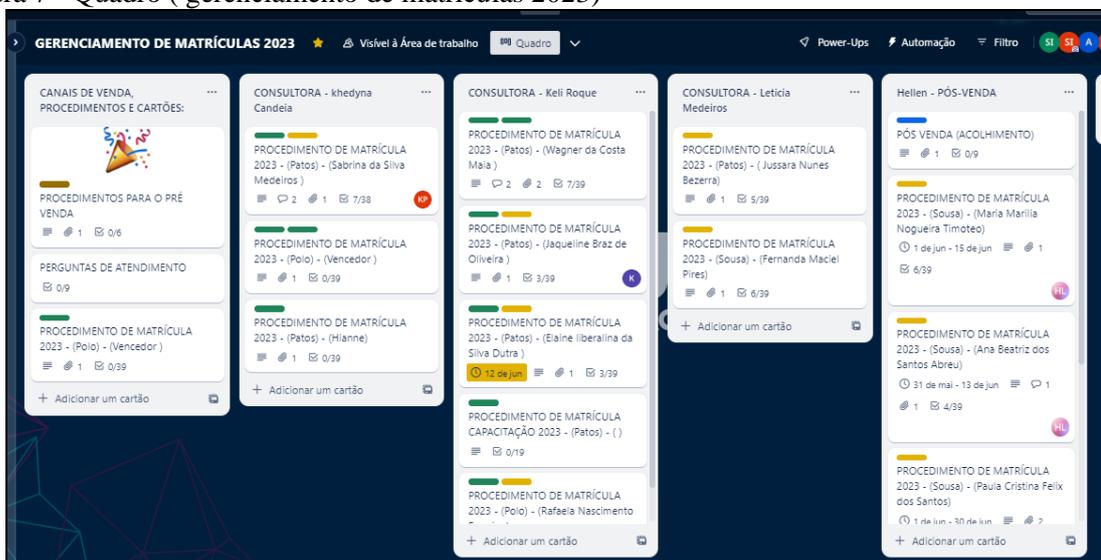
Figura 6 – Quadro de processos



Fonte: Próprio autor, 2023.

No gerenciamento de matrículas são iniciados os processos de matrícula, como pode ser observado na Figura 7:

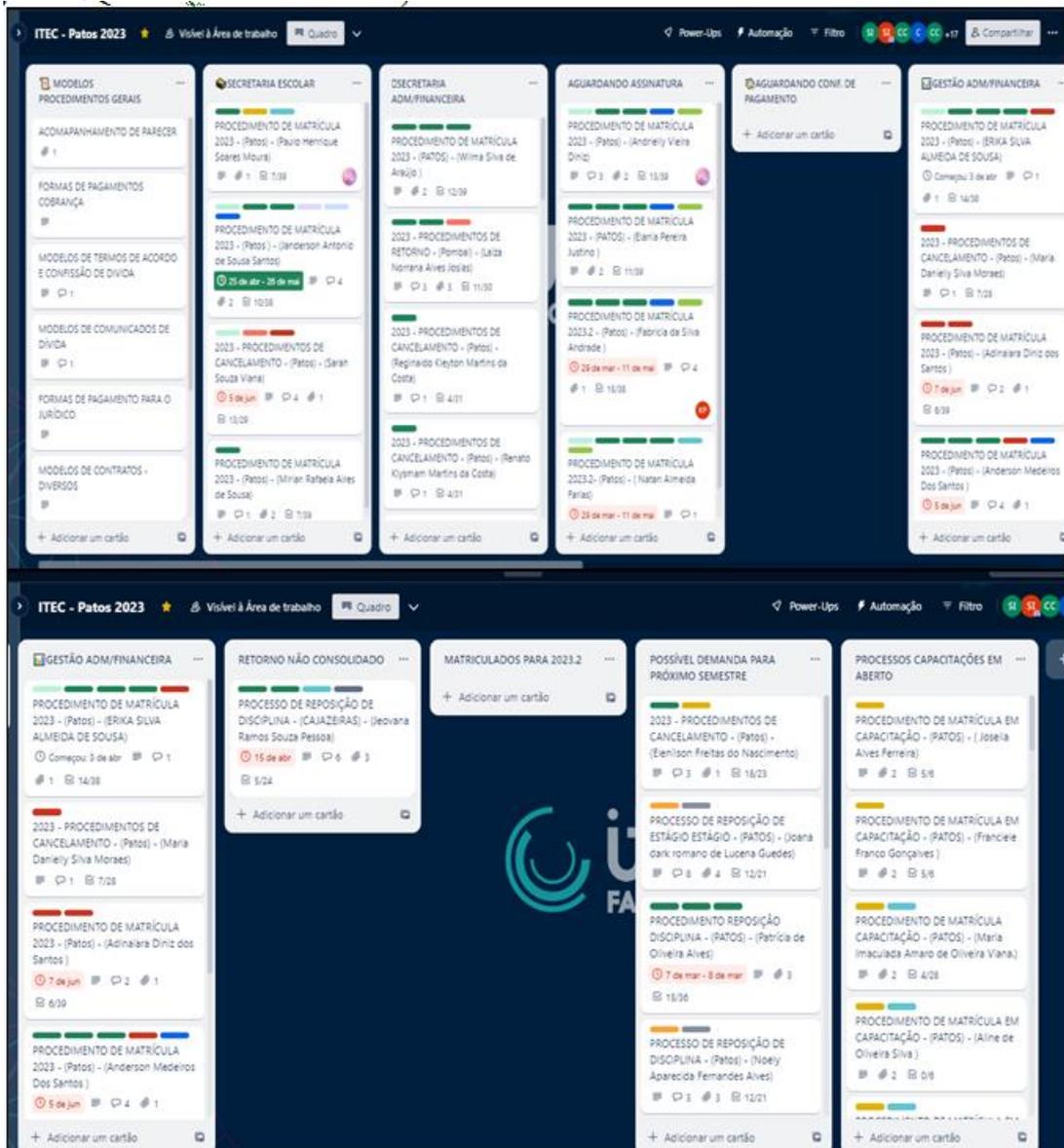
Figura 7 - Quadro ( gerenciamento de matrículas 2023)



Fonte: Próprio autor, 2023.

No quadro ITEC Patos, temos todos os setores da instituição onde são executados os procedimentos de solicitação dos alunos. Como demonstra a Figura 8.

Figura 8 - Quadro ( ITEC Patos 2023)



Fonte: Próprio autor, 2023.

### **c) Treinamento e Capacitação da Equipe**

Como responsável pela implementação do Trello promovemos treinamentos e capacitações para todos os colaboradores envolvidos. Essas atividades tinham o objetivo de familiarizar os usuários com a ferramenta, apresentar suas funcionalidades e orientar sobre as melhores práticas de utilização.

### **d) Implantação**

Após a fase de adaptação e treinamento, o Trello foi oficialmente implementado na instituição ITEC. Durante essa etapa, foram monitorados e acompanhados os processos em andamento, com o intuito de identificar possíveis ajustes e promover a adoção plena da ferramenta por parte dos colaboradores.

### **e) Avaliação e Melhorias**

Após um período de utilização do Trello, foram realizadas avaliações para verificar os resultados obtidos com a implantação da ferramenta. Na avaliação foram considerados indicadores como melhoria da comunicação entre as equipes, redução de retrabalho e maior visibilidade sobre o andamento dos projetos. Esses resultados foram analisados e documentados para a elaboração das conclusões do trabalho.

Seguindo esse processo metodológico foi possível a identificação do problema de comunicação na instituição. Com a implantação do Trello, como ferramenta de gerenciamento, verificamos a solução para o problema identificado que proporcionou uma melhoria significativa na eficiência da resolução de problemas e na comunicação interna dos setores, além de diminuir a perda de informação e aumentar a eficiência e velocidade na conclusão de atividades.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente trabalho teve como desafio a resolução de um problema de comunicação interna entre os diversos setores da organização Faculdade e Cursos Técnicos - ITEC, na qual cada setor tem a responsabilidade de realizar determinadas atividades mediante as tarefas diárias e solicitações dos alunos da instituição. Para Dias (2014, p. 2) “uma plataforma de gerenciamento e análise dos processos é o alicerce para manter o alinhamento entre estratégia e operações, além de fazer com que todos os colaboradores adotem uma “maneira única de trabalhar” por meio da excelência nos processos”.

Os primeiros impasses que surgiram no processo de implantação do sistema de gerenciamento de tarefas no ITEC foram provenientes da adaptação dos funcionários a utilização da ferramenta, uma vez que a empresa utiliza outros meios de comunicação como *whatsapp* ou ligação para repasse de informações referentes às atividades exercidas, sendo necessário o preparo e execução de treinamentos específicos para cada setor no que se refere a repasse de informações e subsequências de tarefas que deveriam ser exercidas por cada colaborador dos setores da organização.

Os maiores desafios e problemas na gestão de processos do ITEC estavam relacionados a falta de engajamento entre as equipes, falhas de comunicação, foco extremo na documentação, falta de atenção à melhoria contínua dos processos, desperdício de esforço com processos desnecessários, falta de uma melhor eficiência na administração, falta de um processo viável para a instituição. Como primeiro passo foi realizado uma análise sistemática dos processos de cada atividade e formas de melhorias e encurtamento de tarefas a serem executadas eliminadas atividades que atrasariam o seguimento do processo, criando assim, um novo processo coeso e mais eficiente para cada setor.

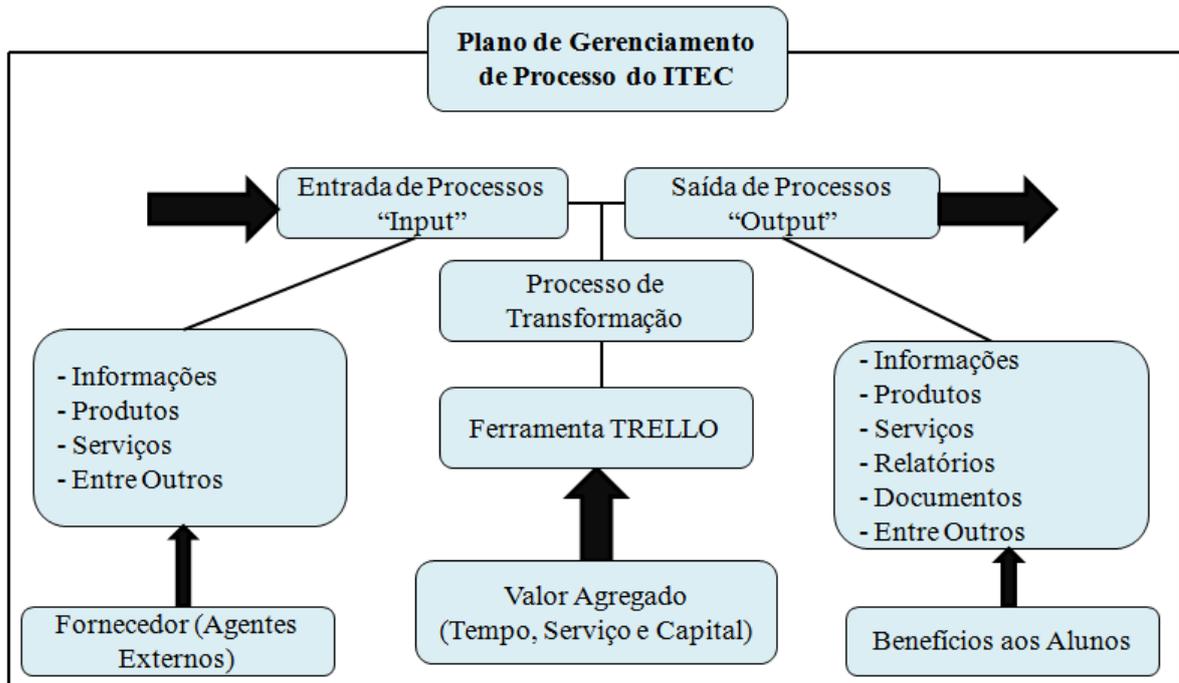
Essa pesquisa buscou avaliar o desenvolvimento do gerenciamento de processos no ITEC e a melhoria das atividades por parte dos gestores. Como resultado foi possível notar uma melhora significativa na comunicação interna, uma vez que todos os setores tinham papel pré-determinado nas atividades a serem executadas e o repasse e *feedback* das ações executadas eram feitas por um único canal, no qual todos os setores subsequentes participantes da ação tinham o acesso, diminuindo significativamente erros cometidos e aumentando a eficiência e velocidade na conclusão das atividades.

Os gestores passaram a ter o controle e visualização de cada ação tomada por cada colaborador, melhorando o gerenciamento da equipe e organização dos papéis prestados por cada colaborador. Como reflexo os gestores passaram a ter informações mais precisas e

melhoria na comunicação com os colaboradores, aumentando a precisão na tomada de decisão, passando a ser cada vez mais assertiva.

Para a elaboração do gerenciamento de processo TRELLO do ITEC, foi necessário traçar um plano que viesse colocar a plataforma de funcionamento, que levou em consideração a entrada de processos (*input*) – agentes externos, processo de transformação - investimentos em ferramentas e técnicas digitais e a saída de processos (*output*), – benefícios aos alunos como pode ser visto através da Figura 9, a plataforma desenvolvida por meio da ferramenta TRELLO.

Figura 9 – Plano de gerenciamento de processo do ITEC com a utilização da ferramenta TRELLO



Fonte: Próprio autor, 2023.

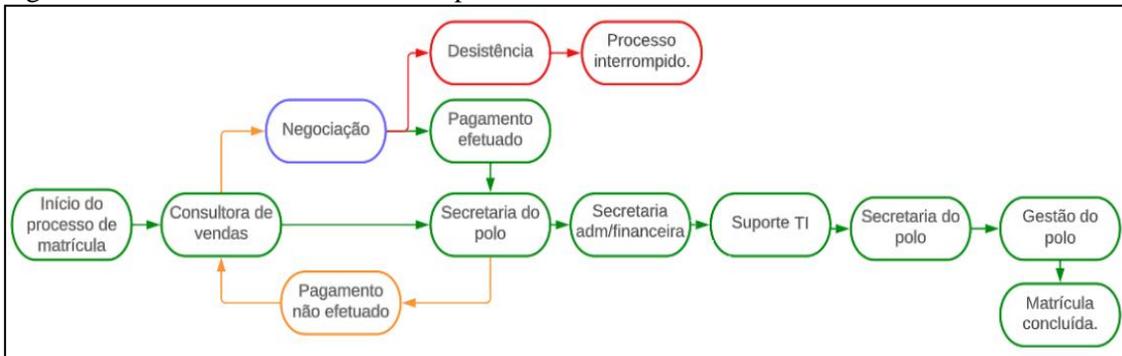
A melhoria dos trabalhos realizados pelo ITEC foi considerável diante das atividades desenvolvidas pelos setores que compõe a organização. Haja visto que houve uma metodologia de planejamento estratégico destinado a identificar as operações por meio de ferramentas tecnológicas, passaram a direcionar a instituição descrita como um processo que podem ser aprimorados para incentivar procedimentos mais suaves, fluxo de trabalho mais eficiente e crescimento geral dos negócios. É fundamental para o sucesso contínuo e o crescimento de qualquer organização.

A ferramenta apresentada veio suprir a necessidade de menor tempo nos serviços e menores gastos de capital, com pessoal, insumos, levando uma maior agilidade após a implementação da ferramenta TRELLO. Uma plataforma virtual de gerenciamento de processos, que consiste na formulação de quadros, onde é possível descrever por meio de *checklists* todo o processo a ser seguido por todos os setores da empresa e pelos funcionários, tornando clara a compreensão de cada tarefa e também facilitando o treinamento de novos colaboradores, uma

vez que suas funções, em qualquer situação a ser executada estão pré-programadas no gerenciador de tarefas.

A solução apresentada, o TRELLO, foi capaz de organizar as atividades que deviam ser executadas em ordem de prioridade, o que permitiu o controle das demandas e mantém os processos em dias, evitando atrasos e interrupções nos procedimentos. Nesta plataforma, foi possível programar todos os processos que são executados pela instituição que majoritariamente passam por mais de um setor, garantindo confirmação de que o processo será seguido arrisca de acordo com o que está descrito no Processo Operacional Padrão - POP, aumentando assim, a confiabilidade nas atividades exercidas, tendo o controle e a informação de cada atividade exercida dentro da instituição, também possibilitando o acompanhamento do andamento de cada ação realizada por cada funcionário em qualquer processo (FIGURA 10).

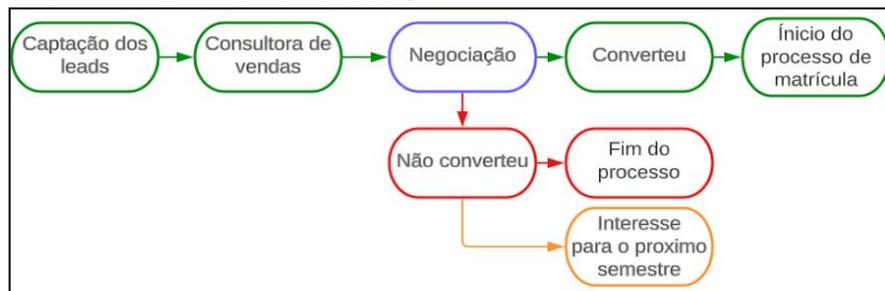
Figura 10 – Atividades desenvolvidas pela ferramenta Trello no ITEC



Fonte: Próprio autor, 2023.

O primeiro passo a ser tomado foi reestruturar o processo de matrícula, no qual a captação dos alunos é trabalhada em algumas etapas. Os principais meios de captação são: *instagram*, *site*, *facebook* e *whatsapp*, além de outros meios como *outdoor*, panfletos, rádios entre outros. Todos os *leads* são captados e trabalhados através de um funil de vendas (FIGURA 11)

Figura 11 – Leads da ferramenta Trello no ITEC



Fonte: Próprio autor, 2023.

Conforme a Figura 12, os leads chegam e ao longo do processo de negociação feito pelas consultorias de vendas vai passando para as etapas mais afinadas até fechar a matrícula.

Após isso, chega-se à utilização do sistema de gerenciamento de processos (TRELLO) onde seguiremos algumas etapas.

Figura 12 – Leads de procedimento de matrícula

The image shows a Trello card interface. At the top, the card title is "PROCEDIMENTO DE MATRÍCULA 2023 - (Polo) - (Vencedor )", which is highlighted with a red box. Below the title, there are tags: "ATUALIZADO" and "COMERCIAL, OK", and a "Seguir" button. The main content area is a checklist of fields to be filled out, also highlighted with a red box. The fields are:

- CONSULTORA:
- DATA DE INICIO:
- VENCEDOR, NOME COMPLETO:
- CONTATO:
- EMAIL:
- EMAIL DA COMPRA:
- Nº DE MATRÍCULA:
- AMIZADE DE MILHÕES? ( )SIM ( ) NÃO
- NOME DO AMIGO E TURMA:
- VENCEDOR DE MENOR? ( )SIM ( ) NÃO
- CURSO PRETENDIDO:
- TURNO PRETENDIDO:
- CAMPANHA OFERTADA:
- DESCONTO CONCEDIDO:
- DATA ACERTADA P/ MENSALIDADE:
- OBSERVAÇÕES ADICIONAIS:

On the right side of the card, there are various options for interacting with the card, such as "Ingressar", "Membros", "Etiquetas", "Checklist", "Datas", "Anexo", "Capa", "Campos Personaliza...", "Power-Ups", "Adicionar power...", "Automação", "Adicionar botão", and "Ações" (Mover, Copiar).

Fonte: Próprio autor, 2023.

Pode-se observar na imagem o início do processo de matrícula, na qual a consultora que fecha a venda informa alguns dados do aluno, de caráter informativo para os próximos setores, através de um *checklists* (FIGURA 13) .

Figura 13 – Checklist da Consultora

Checklist - CONSULTORA concluir em até 8hs Excluir

0%

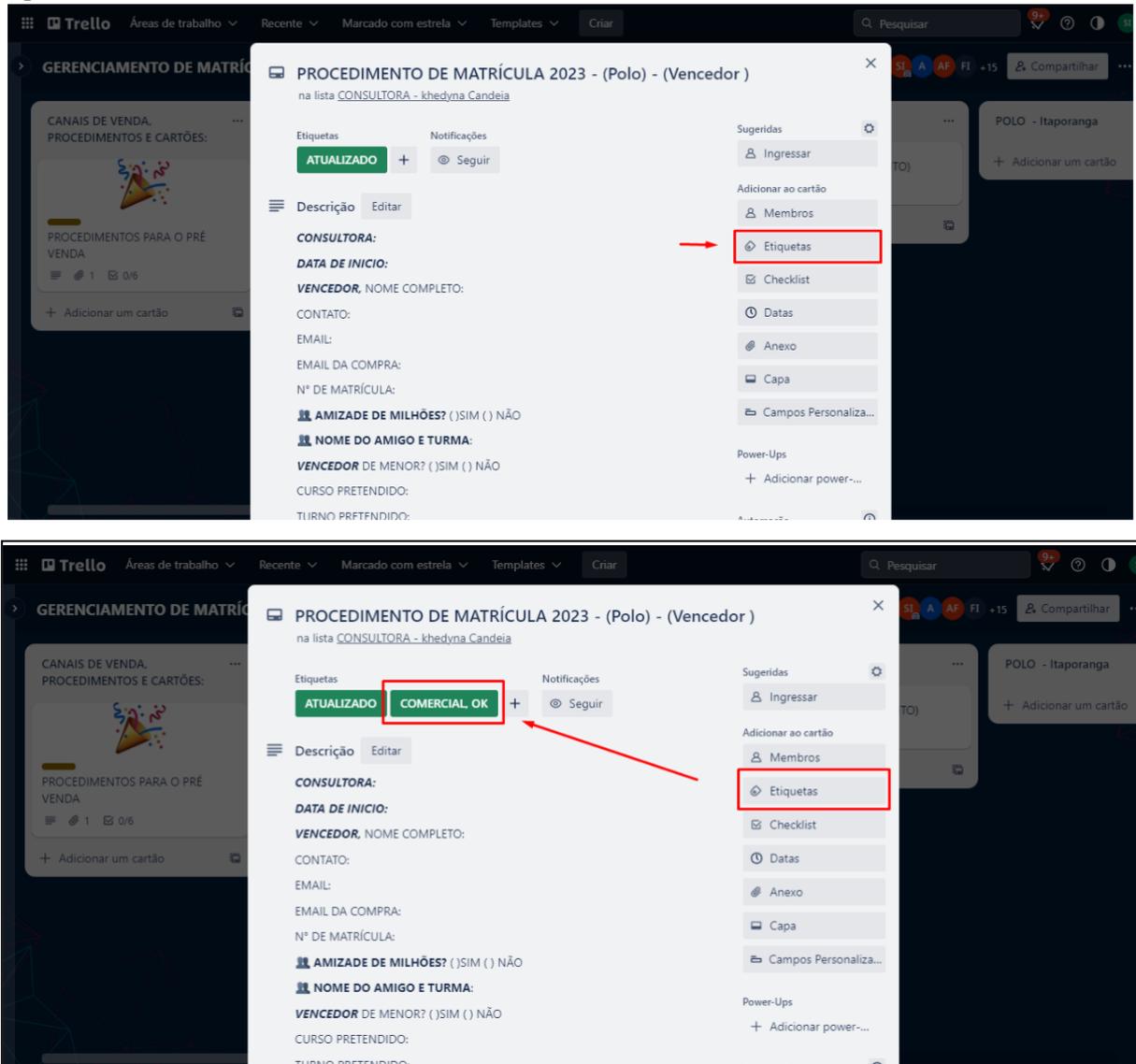
- 1º Efetuar cadastro **BÁSICO** do (a) Vencedor (a) no Active; →
- ⚠ Independente da forma de pagamento da matrícula, pix ou Link de cartão de crédito, e obrigatório o cadastro básico e gerar o pix no Active. →
- 2º Gerar pix ou boleto de matrícula e enviar para o (a) Vencedor (a), juntamente com o LINK de pré-cadastro; →
- ⚠ Em caso de pagamento por cartão de crédito (LINK), solicitar o comprovante de pagamento ao vencedor, anexar a este cartão. →
- ⚠ **LINKS DE CADASTRO DE MATRICULA**
- ⚠ <https://itec.edu.br/pre-cadastro-para-matricula-de-graduacao/>
- ⚠ <https://itec.edu.br/pre-cadastro-para-matricula-de-cursos-tecnicos-patos/> →
- ⚠ <https://itec.edu.br/pre-cadastro-para-matricula-de-cursos-tecnicos-pombal/>
- ⚠ <https://itec.edu.br/pre-cadastro-para-matricula-de-cursos-tecnicos-sousa/>
- ⚠ <https://itec.edu.br/pre-cadastro-para-matricula-de-cursos-tecnicos-itaporanga/>
- 3º Preencher os itens da descrição; →
- 4º Após confirmação do pagamento, colocar Etiqueta. **COMERCIAL, OK;** →
- 5º Mover para **SECRETARIA ESCOLAR** do Polo. →

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

Seguindo o *checklist* do processo, a consultora irá efetuar o cadastro básico no sistema de gerenciamento escolar de matrícula (FIGURA 14) para gerar a forma de pagamento do valor da matrícula além de enviar para o aluno o link do formulário de matrícula que será fundamental para realização do seu cadastro completo no sistema de gerenciamento escolar, com término dessa etapa, o processo é passado para o setor da secretaria do polo requerido pelo aluno para dar início ao cadastro no sistema de gerenciamento escolar (*Activesoft*), e por fim, etiquetar o processo informando que seu setor já concluiu a sua etapa).

Figura 14 – Gerenciamento de matrícula



Fonte: Próprio autor, 2023.

Na etapa seguinte, a secretária recebe um e-mail com as respostas que o aluno preenche no formulário de matrícula, e para dar continuidade ao processo, foi necessária a verificação do pagamento da matrícula gerado pelo setor comercial anteriormente; neste momento o processo pode seguir dois caminhos; o primeiro, é onde o valor foi liquidado e o aluno está apto para ser matriculado; o segundo, é o caminho que o aluno ainda não fez o pagamento da matrícula e, nesta situação, o processo é devolvido para o setor anterior conforme (FIGURA 15).

Figura 15 – Checklist da Secretaria

☑ Checklist - SECRETARIA ESCOLAR DO POLO (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- 1° Conferir o pagamento da inscrição no Active, ou em caso de pagamento em cartão de crédito, conferi comprovante de pagamento anexado neste cartão;
- ⚠ Se **Não Pago**, colocar etiqueta, **PAG. MT NÃO CONFIRMADO;**
- ⚠ Mover para **CONSULTORA** responsável em GERICAMENTE DE MATRICULA 2023;
- 2° Localizar o **LINK de pré-cadastro** no email da secretaria, concluir o cadastro acadêmico do (a) Vencedor (a);
- 3° Vincular o Vencedor a **Turma de origem.**
- 4° Colocar Etiqueta, **SEC. ESCOLAR, OK;**
- 5° Mover para **SECRETARIA ADM/FINANCEIRA** do Polo.

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

Quando o processo é devolvido, após a verificação e confirmação do não pagamento da matrícula, o processo do aluno é devolvido para o setor comercial (FIGURA 16). Ao receber o processo novamente, a consultora retoma o processo de negociação com o aluno para fechamento da matrícula. Obtendo êxito, o processo volta para o setor da secretaria escolar e volta ao fluxo normal.

Figura 16 – Fechamento de matrícula

EMAIL DA COMPRA:  
N° DE MATRÍCULA:  
AMIZADE DE MILHÕES? ( )SIM ( ) NÃO  
NOME DO AMIGO E TURMA:  
VENCEDOR DE MENOR? ( )SIM ( ) NÃO  
CURSO PRETENDIDO:  
TURNO PRETENDIDO:  
CAMPANHA OFERTADA:  
DESCONTO CONCEDIDO:  
DATA ACERTADA P/ MENSALIDADE:  
OBSERVAÇÕES ADICIONAIS:  
Anexos  
CHECKLIST - DOCUMENTOS  
Adicionado: 24 de abr às 14:53 • Comentário • Excluir • Editar  
Criar Capa  
Adicionar um anexo

Anexo  
Capa  
Campos Personaliza...  
Power-Ups  
+ Adicionar power-...  
Automação  
+ Adicionar botão  
Ações  
→ Mover

Mover Cartão  
Selecionar destino  
Quadro GERENCIAMENTO DE MATRÍCULAS 2023  
Lista CONSULTORA - khedyna ...  
Posição 4  
Mover

Fonte: Próprio autor, 2023.

Quando o processo segue, ao conferir e confirmar o pagamento da matrícula, a secretaria verifica o e-mail de resposta do formulário de matrícula e dá início ao cadastro do aluno no sistema de gerenciamento escolar, incluindo todos os dados do aluno e anexando os documentos comprobatórios necessários. Em seguida a secretária faz a enturmação do aluno e a vinculação às disciplinas. Com a conclusão da sua parte, a secretaria encaminha o processo para a secretaria administrativa/financeira (FIGURA 17).

Figura 18 – Secretaria da administração financeira

**SECRETARIA ADM/FINANCEIRA DO POLO** (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- 1° Gerar Pix/boleto de mensalidades e contrato de matrícula, enviar o contrato para o email informado no pré-cadastro do vencedor;
- 2° Entrar em contato com o vencedor solicitando a assinatura do contrato;
- 3° Colocar Etiqueta, **SEC. ADM/FINANCEIRO, OK:**
- 4° Mover para **SUPORTE TI:**

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

O processo segue para a secretaria administrativa financeira do polo, na qual serão gerados os 6 boletos do semestre e o Contrato de Prestação de Serviço para assinatura do aluno. O contato com o aluno é feito por telefone para informações financeiras (FIGURA 18).

Figura 18 – Checklist de suporte técnico

**Checklist - SUPORTE TI** (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- 1° Criar acesso nas plataformas digitais;
- 2° Colocar Etiqueta, **ACESSO VIRTUAL OK:**
- 3° Mover para **SECRETARIA ESCOLAR DO POLO.**

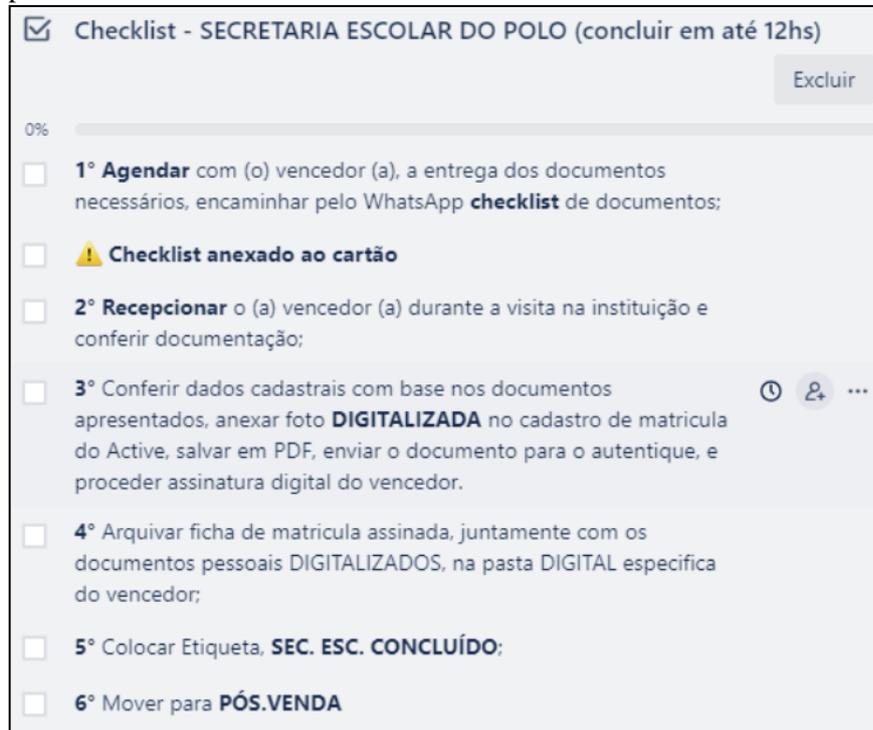
Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

O suporte técnico fica responsável por gerar os acessos às plataformas digitais do aluno e enviar os mesmos por e-mail, as plataformas são a *Activesoft*, na qual o o aluno tem acesso

ao seu gerenciador acadêmico e a plataforma virtual *moodle*, por meio do qual o aluno acessa as disciplinas virtuais (FIGURA 19).

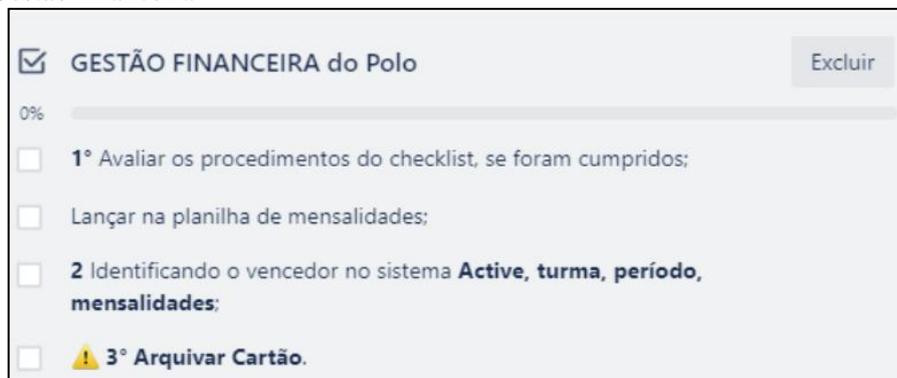
Figura 19 - Suporte técnico



Fonte: Próprio autor, 2023.

Após o encerramento das tarefas do suporte técnico, o processo retorna à secretaria escolar para conclusão da matrícula acadêmica sendo marcada a visita do aluno à instituição para conhecer a estrutura e a entrega dos documentos necessários para finalizar a matrícula, por meio da gestão financeira (FIGURA 20).

Figura 20 - Gestão financeira

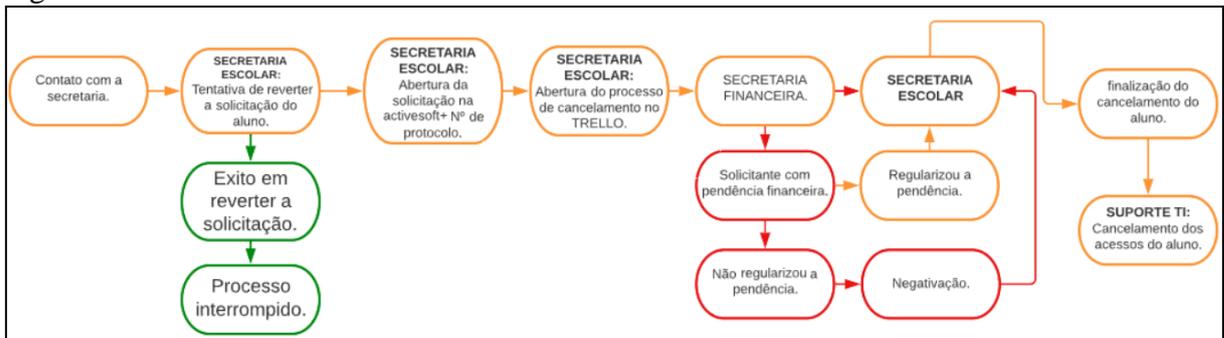


Fonte: Próprio autor, 2023.

O último passo para conclusão do processo passa pelo gestor do polo, que é realizado toda a avaliação do processo e verificação para garantir que todas as tarefas foram efetuadas e concluídas com êxito, por todos os setores. O processo de cancelamento inicia-se após o aluno

demonstrar intenção de realizar o cancelamento do curso. Para tanto é necessário que seja aberto uma solicitação de cancelamento no sistema de gerenciamento acadêmico, o *Activesoft*, quando é gerado um número de protocolo para o procedimento. Em seguida, a secretaria abre o processo no sistema de gerenciamento de processo (TRELLO) e preenche as informações necessárias no título e descrição do cartão, inserindo também número do protocolo aberto pelo aluno (FIGURAS 21 e 22).

Figura 21 – Processo de cancelamento de matrícula



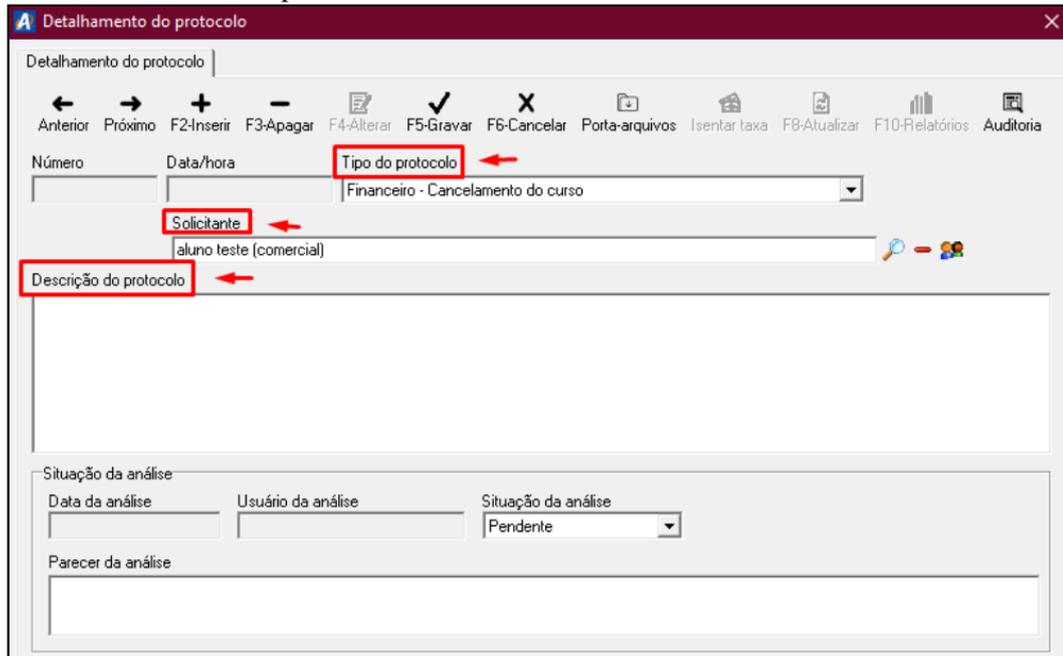
Fonte: Próprio autor, 2023.

Figura 23 – Procedimento de cancelamento

Fonte: Próprio autor, 2023.

Apesar de ser um protocolo comum, foi removido do portal do aluno para que a solicitação seja feita presencialmente na secretaria da instituição, pois dessa forma se torna possível uma conversa com o aluno para entender o motivo do desligamento e, se possível, convencê-lo do contrário, caso não seja possível, a secretária abre a solicitação do aluno (FIGURA 23).

Figura 23 – Detalhamento de protocolo



Detalhamento do protocolo

Anterior Próximo F2-Inserir F3-Apagar F4-Alterar F5-Gravar F6-Cancelar Porta-arquivos Isentar taxa F8-Atualizar F10-Relatórios Auditoria

Número Data/hora Tipo do protocolo  
Financeiro - Cancelamento do curso

Solicitante  
aluno teste [comercial]

Descrição do protocolo

Situação da análise

Data da análise Usuário da análise Situação da análise  
Pendente

Parecer da análise

Fonte: Próprio autor, 2023.

Ao abrir o gerenciador de protocolos do *Activesoft*, a secretária procura o tipo de protocolo mais adequado para a solicitação do aluno e, em seguida, seleciona o solicitante e no mesmo processo descreve o motivo da solicitação e principais informações do cadastro de protocolo. Ao concluir a solicitação é gerado um número de protocolo (FIGURA 24).

Figura 24 – Cadastro de protocolo

Nº Protocolo	Data/hora	Solicitante	Curso	Origem	Tipo de protocolo	Situação	Data da análise	Data Prevista	Situação do
1037/2023	28/05/2023 09	aluno teste (comerc	Técnico em Enfermagem	Manual	Financeiro - Can	Pendente			---

Fonte: Próprio autor, 2023.

Na ferramenta Trello, a secretária segue os passos conforme imagem abaixo e descrito anteriormente e encaminha o processo para o setor da secretaria financeira (FIGURA 25).

Figura 25 – Cadastro de protocolo

Checklist - SECRETARIA ESCOLAR (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- 1º Identificar o motivo do cancelamento, tentar reverter se possível;
- 3º Orientar o vencedor e proceder a solicitação no Active;
- 4º Ao abrir a solicitação no Active, preencher informações necessárias na descrição do cartão;
- INFORMAR**, em comentário a ultima frequência do vencedor, e se o contrato esta assinado;
- 5º Mover para a **SECRETARIA ADM/FINANCEIRA**

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

A secretaria financeira, ao receber o processo, fará a verificação dos débitos do solicitante, e ao verificar, caso haja alguma dívida pendente, é feito o contato com o solicitante para quitação dessa pendência para dar andamento ao processo. Na situação no qual o solicitante não liquidar a eventual pendência financeira estará sujeito a negatização do mesmo (FIGURA 26).

Figura 26 – Secretaria administrativo-financeira

SECRETARIA ADM/FINANCEIRA (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- 1° Verificar débitos existentes tais como: mensalidades do curso e/ou capacitações, empréstimos de livros, fardamentos, etc.
- 2° Havendo débito, entrar em contato com vencedor informar valor do débito negociar forma de pagamento, para a conclusão do processo de desligamento;
- Caso não regularize quitação, permanecerá na responsabilidade das mensalidade a vencer e estará sujeito a negativação do nome;**
- 3° Não havendo débito, Informa-lo sobre o valor da quebra de contrato, gerar boleto para pagamento, informa-lo que estará disponível em seu acesso no Active.
- Colocar etiqueta **AGUARDANDO CONF. DE PAGAMENTO**
- 4° Após confirmação de pagamento do boleto, retirar etiqueta de AGUARDANDO CONF. DE PAGAMENTO;
- Informar através de comentário, inexistência ou quitação de dívida existente;**
- 5° Mover cartão para a **SECRETARIA ESCOLAR**.

Fonte: Próprio autor, 2023.

Não havendo débitos pendentes é realizado um contato com o solicitante para informá-lo do valor da quebra de contrato prevista no Contrato de Prestação de Serviço da instituição, o valor é gerado no sistema de gerenciamento escolar (*Activesoft*) e disponibilizado para o solicitante em seu acesso virtual ao gerenciador. Após a confirmação do pagamento o processo é encaminhado para a secretaria escolar do polo (FIGURA 27).

Figura 27 – Secretaria escolar

SECRETARIA ESCOLAR (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- 1° Alterar status do vencedor para cancelado, caso o mesmo não tenha concluído o período letivo e concluir o protocolo aberto na activesoft;
- 2° Cancelar do próximo período, caso o vencedor tenha concluído o período anterior;
- 3° Retirar toda documentação física do vencedor, da pasta da turma vigente, e arquivar-la na pasta de cancelados do ano em vigência;
- 4° Preencher declaração de desligamento do vencedor, solicitar assinatura digital do Gestor, após assinatura, enviar para o email pessoal do vencedor e, anexar copia em PDF neste cartão;
- LINK DECLARAÇÃO DE DESLIGAMENTO** <https://docs.google.com/document/d/1FrhHtrYxjk0mZ4tCiutBx9fEtYvMc05SXhDylFlz6dk/edit?usp=sharing> - Conectar a conta do Google
- 5° Mover para **SUPORTE TI**.

Fonte: Próprio autor, 2023.

Ao receber novamente o processo, a secretária escolar vai fazer o processo de cancelamento da matrícula do aluno no gerenciador escolar e alterar o “status” do estudante de “ativo” para cancelado e, em seguida, alterar o status do protocolo aberto na *Activesoft* para

“concluído”, retirar toda a documentação física do aluno da pasta da turma e arquivá-la na pasta de cancelados do semestre vigente e para concluir o processo do setor é necessário preencher a declaração de desligamento do solicitante com assinatura do gestor do polo e enviá-la, via e-mail, para o solicitante, através do suporte TI (FIGURA 28).

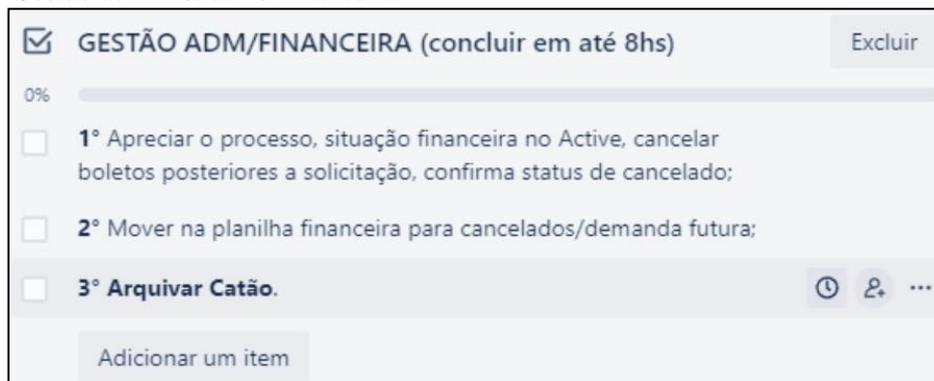
Figura 28 – Suporte de TI



Fonte: Próprio autor, 2023.

O processo, em seguida, é encaminhado para o suporte técnico onde será feito o cancelamento dos acessos do solicitante às plataformas da instituição, sendo elas: *Activesoft*, plataforma virtual de estudos e e-mail institucional. Concluída esta etapa, é informado ao solicitante, via e-mail, que em virtude do cancelamento e desligamento da instituição o e-mail institucional será cancelado. O solicitante tem um prazo de 30 dias para solicitar a reativação do e-mail institucional para que tenha acesso a qualquer tipo de documento ou acesso que foi gerado no e-mail institucional no período em que havia vínculo com a instituição. Após esse período, o e-mail é finalizado definitivamente pela administração financeira (FIGURA 29).

Figura 29 – Gestão administrativo-financeira

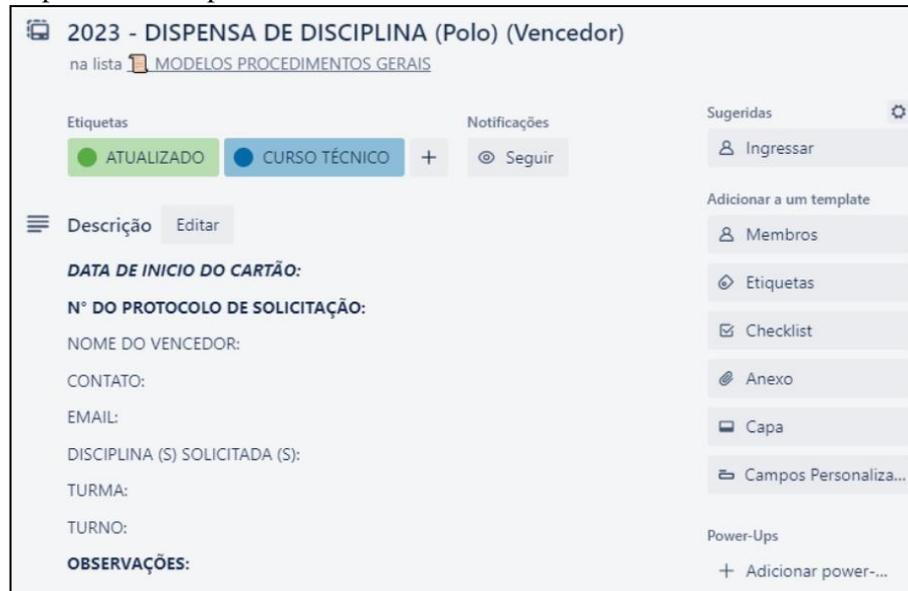


Fonte: Próprio autor, 2023.

O último passo do processo passa pela gestão do polo no qual serão avaliadas todas as atividades realizadas durante o processo para que o gestor do polo tenha o controle de que todos

os processos foram seguidos conforme o Manual, por exemplo, a dispensa de disciplina (FIGURA 30).

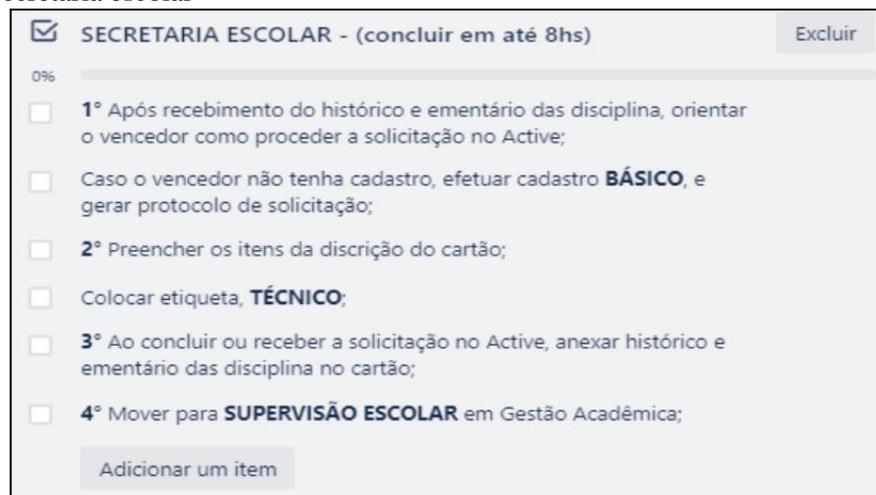
Figura 30 – Dispensa de disciplina



Fonte: Próprio autor, 2023.

Para dar início ao processo de solicitação de dispensa de disciplina, o solicitante deverá acessar a *Activesoft* para fazer sua solicitação ou, caso não tenha registro no sistema, entrar em contato com a secretária escolar para realizar cadastro básico do mesmo no sistema de gerenciamento escolar a plataforma *Activesoft* para realizar a solicitação dentro do sistema, assim gerando um número de protocolo, que será recebido pela secretaria escolar do polo onde será dado início ao processo no gerenciador (TRELLO). Após o preenchimento das informações na descrição do processo, o setor da secretaria segue os passos seguintes como mostra na próxima imagem (FIGURA 31).

Figura 31 – Secretaria escolar



Fonte: Próprio autor, 2023.

Após a solicitação realizada pelo aluno ou pela secretaria, o mesmo deve encaminhar o histórico e ementário do curso que realizou em outra instituição para exame por parte do setor pedagógico, a fim de verificar as disciplinas compatíveis e realizar dispensa das mesmas. Ao receber os documentos do aluno, a secretaria deve anexar ao processo os mesmos e mover o cartão para a supervisão acadêmica da instituição (FIGURA 32).

Figura 32 – Supervisão Escolar

Checklist - SUPERVISÃO ESCOLAR (concluir em até 8hs) Excluir  
 0%  
 1° Emitir parecer acadêmico;  
 2° Anexar parecer ACADÊMICO;  
 3° Mover para **GESTÃO ADM/FINANCEIRA** do polo.  
Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

Ao receber o processo, a supervisão acadêmica deve analisar o ementário das disciplinas fornecidas pelo solicitante e comparar a carga horária com a ementa do curso que a instituição oferta, caso seja compatível à supervisão emite um parecer, deferindo a solicitação e descrevendo as disciplinas que serão dispensadas para o solicitante, da mesma forma, caso não haja compatibilidade de carga horária a supervisão emite um parecer indeferindo a solicitação que é anexada, da mesma forma ao processo, em seguida o cartão segue para supervisão financeira (FIGURA 33).

Figura 33 – Gestão administrativo-financeira

Checklist - GESTÃO ADM/FINANCEIRA (concluir em até 8hs) Excluir  
 0%  
 1° Avaliar parecer acadêmico.  
 2° Anexar parecer FINANCEIRO;  
 3° Mover para **SECRETARIA ADM/FINANCEIRA**.  
Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

A gestão financeira do polo avalia o parecer emitido pela supervisão acadêmica e gera um parecer financeiro referente às disciplinas que o aluno irá cursar após a dispensa ou não das disciplinas solicitadas pelo aluno. A secretária do administrativo-financeira ao receber o cartão do processo de solicitação de dispensa de disciplinas do aluno entra em contato com o mesmo para informar sobre o parecer acadêmico e financeiro e o encaminha por e-mail. Havendo interesse do aluno, deverá ser enviado o boleto de matrícula para efetuação do pagamento pelo mesmo e caso o aluno não tenha cadastro completo no sistema enviar o link de pré-cadastro para o mesmo (FIGURA 34).

Figura 34 – Secretaria administrativo-financeira

Checklist - SECRETARIA ADM/FINANCEIRA (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- 1° Entrar em contato com o vencedor, informa-lo sobre as disciplinas que serão dispensadas e condição para ingressar na Instituição, com base nos pareceres, acadêmico e financeiro.
- 2° **Havendo interesse**, informa-lo que irá enviar, o **BOLETO** de matrícula;
- Caso o estudante não tenha cadastro no Active, enviar também o formulário de **PRÉ-CADASTRO**, para atualização dos dados;
- 3° Gerar boleto de matrícula e/ou taxa única no ACTIVE, conforme descrito no parecer financeiro;
- 4° Enviar ao vencedor o **BOLETO**;
- Se necessário o **LINK DE PRÉ-CADASTRO**, (LINK)
- Colocar etiqueta **AGUARDANDO CONF. PAGAMENTO**
- 5° Após confirmação do pagamento, no ACTIVE, concluir o procedimento de matrícula FINANCEIRA, vincular a turma, (gerar boletos e contrato de matrícula), conforme descrito no parecer financeiro; 🔊 👤 ⋮
- 6° Retirar etiqueta **AGUARDANDO CONF. PAGAMENTO**
- 7° Marcar como "concluído" a solicitação do aluno no sistema activesoft e descrever informações pertinentes da solicitação.
- 8° Mover para **SUORTE TI**.
- Não havendo interesse, comentar o motivo, e mover para **DEMANDA PARA PROXIMO SEMESTRE**

Fonte: Próprio autor, 2023.

O candidato deverá enviar o link de cadastro de pré-matrícula para que seja preenchido pelo aluno e marcar uma data para que o aluno compareça à instituição para finalizar o processo de matrícula e a entrega dos documentos físicos autenticados. Após a confirmação do pagamento do aluno o procedimento de matrícula deve ser efetuado, vinculando o aluno à sua turma e gerando os 6 boletos do semestre conforme descrito no parecer financeiro, em seguida mover o processo para o setor de suporte técnico – TI (FIGURA 35).

Figura 35 – Suporte de TI

Fonte: Próprio autor, 2023.

O suporte técnico deve criar os acessos às plataformas de estudo e *Activesoft*, no caso do suporte apenas irá gerar a senha do aluno, uma vez que o cadastro *Activesoft*, a esta altura do processo, já estará realizado, e enviar para o aluno via e-mail. Em seguida, o processo é enviado para a secretaria escolar, que irá verificar a documentação física do aluno e informar ao mesmo, caso haja falta de documentos.

Os documentos que faltam para concluir o processo de matrícula, recepcionar o aluno e solicitar a assinatura da nova ficha de matrícula acadêmica e arquivar em pasta específica juntamente com toda a documentação do mesmo. Após isso, o processo segue para gestão do polo onde será realizada a conferência do processo para conferir se todo o processo foi seguido conforme descrito no cartão e verificação de eventuais falhas, em seguida arquivar o processo, conforme a Figura 36.

Figura 36 – Gestão administrativo-financeira

Fonte: Próprio autor, 2023.

Na maioria das solicitações, antes de realizá-la o aluno procura a secretaria do polo para tirar dúvidas. Como primeira parte do processo descrito no cartão à secretaria deve orientar o

aluno como proceder à solicitação em seu sistema de gerenciamento escolar, para gerar o número do protocolo da solicitação.

Na situação em que o solicitante ainda não é aluno e que não possui cadastro no sistema de gerenciamento escolar, a secretaria deve gerar o protocolo do mesmo no sistema realizando um cadastro básico do solicitante no sistema de gerenciamento escolar. Após essa realização, os passos básicos do cartão como preenchimento da descrição e orientação do solicitante o processo deve ser movido para supervisão acadêmica. Como os demais processos, em todos os casos o cartão deve conter no título o polo e o nome do solicitante, em seguida é necessário o preenchimento das informações na descrição do processo (FIGURAS 37).

Figura 37 - Procedimentos de reposição de disciplina, secretaria escolar e supervisão escolar

2023 - PROCEDIMENTOS REPOSIÇÃO DISCIPLINA - (Polo) - (Vencedor)  
na lista **MODELOS PROCEDIMENTOS GERAIS**

Etiquetas: **ATUALIZADO** + Notificações: Seguir

Sugeridas: Ingressar

Adicionar a um template: Membros, Etiquetas, Checklist, Anexo, Caps, Campos Personaliza...

Power-Ups: + Adicionar power...

Descrição Editar

DATA DE INICIO DO CARTÃO:  
Nº DO PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO:  
NOME DO VENCEDOR:  
CONTATO:  
EMAIL:  
DISCIPLINA (S) SOLICITADA (S):  
TURMA DE ORIGEM:  
TURNO:  
OBSERVAÇÕES:

**SECRETARIA ESCOLAR (concluir em até 8hs)** Excluir

0%

- 1º Orientar o vencedor como proceder a solicitação no Active;
- Caso o vencedor não tenha cadastro, efetuar cadastro **BÁSICO**, e gerar protocolo de solicitação;
- 2º Preencher os itens da descrição;
- 3º Ao concluir ou receber a solicitação no Active, abrir cartão, preencher os itens da descrição, e anexar Ficha Individual;
- 4º Mover para **SUPERVISÃO ESCOLAR** em Gestão Acadêmica;

Adicionar um item

**SUPERVISÃO ESCOLAR (concluir em até 8hs)** Excluir

0%

- 1º Emitir parecer acadêmico;
- 2º Anexar parecer **ACADÊMICO**;
- 3º Mover para **GESTÃO ADM/FINANCEIRA** do polo.

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

A supervisão acadêmica deve analisar a solicitação do estudante e emitir o parecer acadêmico deferindo ou não a solicitação do mesmo e anexá-lo ao processo. Após isso, deve encaminhar o processo para gestão administrativo-financeira do polo (FIGURA 38).

Figura 38 – Gestão administrativo-financeira

**GESTÃO ADM/FINANCEIRA (concluir em até 8hs)** Excluir

0%

- 1º Avaliar parecer acadêmico.
- 2º Anexar parecer **FINANCEIRO**;
- 3º Mover para **SECRETARIA ADM/FINANCEIRA**.

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

A supervisão administrativo-financeira do polo após analisar o parecer acadêmico irá emitir o parecer financeiro e anexá-lo ao processo e movê-lo para a secretaria administrativo-financeira do polo (FIGURA 39).

Figura 39 – Secretaria administrativo-financeira

**SECRETARIA ADM/FINANCEIRA (concluir em até 8hs)** Excluir

0%

- 1\*** Entrar em contato com o vencedor, informa-lo sobre as condições para a reposição com base nos pareceres, acadêmico e financeiro.
- 2\*** **Havendo interesse**, informa-lo que irá enviar, o **BOLETO** da taxa de reposição;
- Caso o vencedor não tenha cadastro no Active, enviar também o formulário de **PRÉ-CADASTRO**, para atualização dos dados;
- 3\*** Gerar boleto no ACTIVE, da taxa de reposição, conforme descrito no parecer financeiro;
- 4\*** Enviar ao vencedor o **BOLETO**;
- Se necessário o **LINK DE PRÉ-CADASTRO**, [Pré cadastro para matrícula de Cursos Técnicos Patos - FACULDADE ITEC](#)
- 5\*** Colocar Etiqueta, **AGUARDANDO CONF. PAGAMENTO**;
- Mover para coluna AGUARDANDO CONF. DE PAGAMENTO**;
- 6\*** Após confirmação no ACTIVE, retirar etiqueta, e mover para **SECRETARIA ESCOLAR**.
- Não havendo interesse, comentar o motivo**, e mover para **RETONO NÃO CONSOLIDADO**
- Não havendo a confirmação do pagamento, caso seja reposição de forma online**, entrar em contato com o vencedor, identificar o motivo, saber se o mesmo ainda tem interesse, caso tenha, negociar nova data de pagamento, redator o boleto;
- Se reincidir o não pagamento da taxa**, entrar em contato com o vencedor, informando que sua solicitação será cancelada em virtude do não pagamento, mais que o mesmo poderá solicitar novamente quando lhe convier. **Arquivar o Cartão**.

Fonte: Próprio autor, 2023.

Ao receber o processo, a secretaria deve entrar em contato com o(a) solicitante, informando sobre os pareceres acadêmico e financeiro. Havendo interesse do aluno em cursar a disciplina solicitada nos moldes previstos nos devidos pareceres, enviar para o mesmo o boleto com o valor da taxa de reposição e, na situação em que o mesmo não possui cadastro concluído no *Activesoft*, enviar o link de matrícula para preenchimento.

A secretária administrativo-financeira deve concluir o processo no sistema de gerenciamento escolar (*Activesoft*) mudando o status para concluído ou cancelado, de acordo com retorno dado pelo solicitante. Após confirmação do pagamento, mover para a secretaria escolar do polo (FIGURA 40). Na situação em que o solicitante demonstrar desinteresse na reposição da disciplina após analisar os pareceres, entrar em negociação para que o mesmo venha a concluir o processo de solicitação e cursar a disciplina, não havendo sucesso entrar em

contato com o solicitante e informá-lo que o processo será finalizado e a solicitação será cancelada.

Figura 40 – Secretaria escolar

**SECRETARIA ESCOLAR (concluir em até 12hs)** Excluir

0%

- 1º Se o vencedor já está matriculado no período letivo vigente em turma, vincula-lo também a (s) disciplina (s) e turma (s), conforme parecer acadêmico;
- 2º Se o vencedor está retornando a instituição apenas para repor, vincula-lo a (s) disciplina (s) e turma (s) solicitada (s), conforme parecer acadêmico;
- Verificar documentação do vencedor, conferir documentação seguindo checklist, caso falte alguma documentação, agendar a entrega dos documentos necessários, para atualização do cadastro no Active. Encaminhar pelo WhatsApp. **checklist** de documentos que faltam\*\*;
- Arquivar documentação em pasta específica **atualizada** juntamente com documentação pessoal anterior e atualizada recebida;
- Atualizar ficha cadastral do vencedor com foto no Active, imprimir e colher assinatura;
- 3º Mover para **SUPORTE TECNOLÓGICO**.

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

Ao receber o processo, a secretaria escolar do polo deve vincular o solicitante à disciplina requerida pelo mesmo conforme moldes do parecer acadêmico e conferir a documentação do mesmo. Caso seja necessário solicitar ao aluno a entrega de eventuais documentos que estejam faltando e arquivar em pasta específica, realizar a atualização da ficha de cadastro do aluno e solicitar assinatura do mesmo. Após isso mover o processo para o suporte tecnológico (FIGURA 41).

Figura 41 – Suporte tecnológico

**SUPORTE TECNOLÓGICO** (concluir em até 8hs) Excluir  
 0%  
 1° No caso do (a) vencedor (a) está retornado a instituição apenas para repor disciplina (s), criar acesso da (s) disciplina (s) na plataforma digital, e email institucional;  
 Caso o (a) vencedor (a) já esteja matriculado no período letivo vigente, disponibilizar acesso a (s) disciplina (s) de reposição conforme proposto no parecer acadêmico;  
 2° Mover para **GESTÃO ADM/FINANCEIRA** do polo.  
Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

O suporte técnico deve gerar o acesso do aluno nas plataformas virtuais e seu e-mail institucional e enviá-lo para o aluno. Após isso, encaminha-se o processo para o setor da gestão administrativo-financeiro do polo (FIGURA 42).

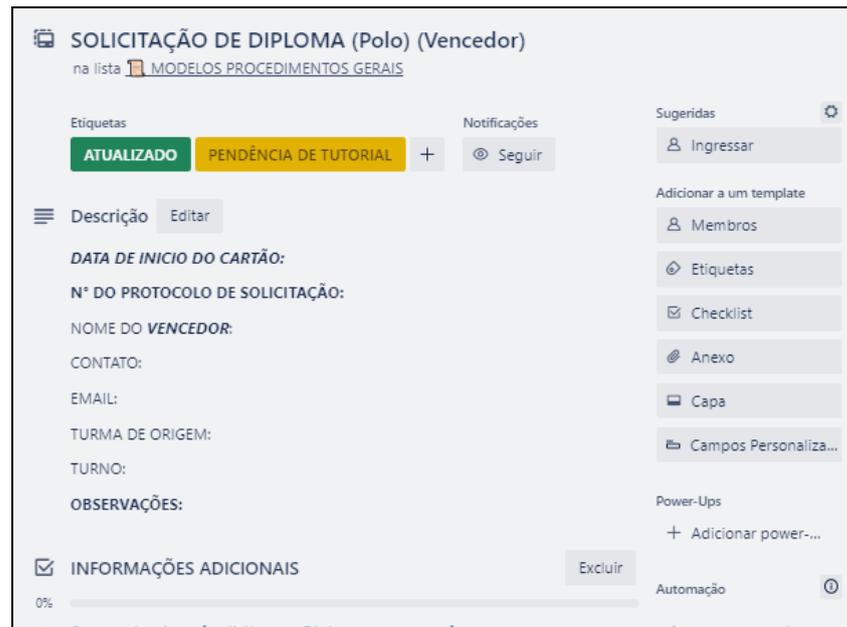
Figura 42 – Gestão administrativo-financeira

**GESTÃO ADM/FINANCEIRA** (concluir em até 8hs) Excluir  
 0%  
 1° Avaliar o processo, verificar no Active o vínculo á (s) turma (s), conforme parecer acadêmico, e se o (s) boleto (s) e contrato estão gerados;  
 2° Lançar na planilha financeira;  
 3° **Arquivar Cartão.**  
Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

Para finalizar o processo, o gestor do polo deve analisar todos os procedimentos acima para garantir que todos os passos foram seguidos conforme descrito no cartão e analisar eventuais falhas e, em seguida, arquivar o cartão (FIGURA 43).

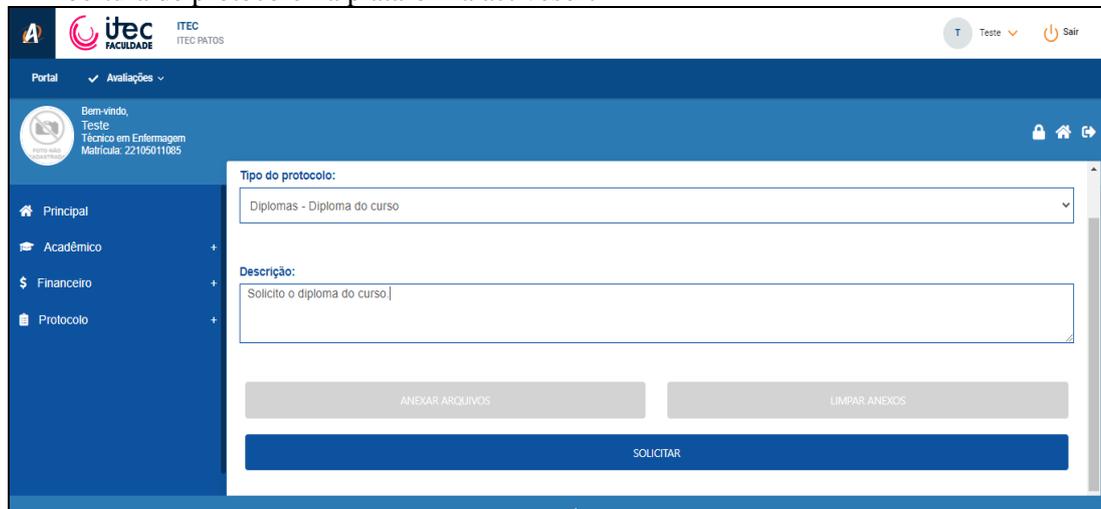
Figura 43 – Solicitação de diploma



Fonte: Próprio autor, 2023.

O processo de solicitação de diplomas deve ser iniciado a partir do contato do estudante com a secretaria ou através de solicitação feita pelo próprio através da *Activesoft*, onde será aberto um protocolo para acompanhamento do andamento do processo e registro no sistema *Activesoft*. Ao abrir o processo no gerenciador de tarefas (TRELLO) a secretaria do polo deve preencher todas as informações necessárias na descrição do cartão, incluindo o número do protocolo aberto na *Activesoft* (FIGURA 44).

Figura 44 – Abertura de protocolo na plataforma activesoft



Fonte: Próprio autor, 2023.

Após registro da solicitação feita pelo aluno ou pela secretaria escolar e abertura do processo de solicitação no sistema de gerenciamento de processos, o processo segue para secretaria administrativa financeira do polo (FIGURA 45).

Figura 45 – Secretaria Administrativa/financeira

SECRETARIA ADM/FINANCEIRA (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- 1° Verificar débitos existentes tais como: mensalidades do curso e/ou capacitações, empréstimos de livros, fardamentos, etc.;
- 2° Havendo débito, entrar em contato com vencedor informar valor do débito negociar forma de pagamento;
- Caso não regularize quitação, emitir o termo de confissão de dívida e anexar ao cartão, informado através de comentário marcando o Setor de Diplomas, que existe pendências financeiras e que o vencedor deverá assinar o termo na retirada o Diploma. ⚠**
- 3° Mover para SETOR DE DIPLOMAS

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

Ao receber o processo a secretaria administrativa financeira deve verificar se consta algum débito referente ao aluno. Havendo alguma pendência financeira a secretaria deve entrar em contato com ao solicitante para informar o valor do debito e formas de pagamento. Caso não ocorra a quitação da divida, a secretaria deve emitir o termo de confissão de divida e informar ao setor de diplomas através do próprio cartão do processo a situação do aluno e que deve ser colhida a assinatura do mesmo no documento de confissão de divida na retirada do diploma. Em seguida, o processo é encaminhado para o setor de diplomas (FIGURA 46).

Figura 46 – Setor de diplomas

SETOR DE DIPLOMAS (30 dias) Excluir

0%

- 1° Analisar documentação pessoal e acadêmica do vencedor (a);
- Verificar aprovação em todas as disciplinas e estágios, caso haja alguma reprovação, comentar no cartão a disciplina, marcar e mover para secretária escolar do polo, colocando uma etiqueta REPOVADO EM DISCIPLINA. ⚠**
- 2° Confeccionar diploma e histórico do (a) vencedor (a);
- 3° Agendamento com as secretarias, o envio do diploma e históricos para os Polos,
- 4° Agendamento da Solenidade da Colação de Grau com a Gestão do Polo;
- 5° Mover para SECRETARIA ESCOLAR DO POLO.

Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

Ao receber o processo, o Setor de Diplomas deve analisar a documentação pessoal e acadêmica do solicitante conferindo a aprovação em todas as disciplinas e estágios e havendo

alguma reprovação comentar no cartão a disciplina que ocorrerá e mover o processo para a secretaria escolar do polo. Caso não haja nenhuma irregularidade na documentação nem disciplinas ou estágios sem notas para aprovação o processo segue normalmente. O setor, então, irá confeccionar o histórico e diploma do aluno, entrar em contato com o secretário do polo e encaminhar o diploma e histórico do curso e o agendamento da solenidade de colação de grau com a gestão do polo. Após isso, o processo é encaminhado para a secretaria escolar do polo (FIGURA 47).

Figura 47 – Secretaria escolar do polo

SECRETARIA ESCOLAR DO POLO (concluir em até 8hs) Excluir

0%

- Mudar status da solicitação no Active para Concluído; ⚠
- 1º Agendamento da entrega do Diploma e Histórico do vencedor no Polo;
- Verificar se há registro e débitos informados pela SECRETARIA ADM/FINANCEIRO no cartão, se houver, imprimir o termo de confissão de dívida, anexar ao Diploma e Histórico para solicitar assinatura do vencedor, antes da entrega; ⚠
- 2º Antes de proceder a entrega do Diploma e Histórico ao vencedor, solicitar assinatura do mesmo no no Diploma e no livro de entrega de Diplomas, devidamente registrado com as informações necessárias;
- 3º proceder a entrega da documentação ao vencedor;
- 4º Anexar ao cartão, copia do Diploma devidamente assinado pelo vencedor, e termo de confissão de dívida, caso haja;
- 5º Mover para **SUPORTE TECNOLÓGICO**.
- Em caso de informação de reprovação pelo setor de Diplomas, entrar em contato o (a) Vencedor (a), informar a disciplina de reprovação, e que deverá solicitar a reposição desta disciplina. Só após a conclusão e aprovação na disciplina poderemos dar continuidade na solicitação de diplomação. ⚠
- Após o contato, comentar no cartão resolução da situação.

Fonte: Próprio autor, 2023.

Ao receber o processo a secretaria escolar deve atualizar o “status” da solicitação do aluno na *Activesoft* para “concluído” e adicionar a descrição, entrar em contato com o estudante para agendar a visita ao polo e receber seu Diploma de Conclusão do Curso e Histórico e solicitar a assinatura do mesmo no diploma e no livro de entrega de diploma devidamente registrado com as informações necessárias e entregar a documentação ao aluno. A secretaria

deve anexar ao cartão do processo a cópia do Diploma devidamente assinado pelo aluno e o termo de confissão de dívida, caso haja. Após isso o processo é encaminhado para o setor de suporte técnico.

Na situação em que foi constatada a reprovação em alguma disciplina ou estágio a secretaria deve entrar em contato com o aluno e informar a pendência acadêmica que impede à continuação do processo de diplomação, e como o aluno deve proceder para solicitar a reposição da disciplina ou estágio pendente. Após isso, a secretaria deve deixar um comentário no cartão do processo informando a resolução da situação do solicitante (FIGURA 48).

Figura 48 – Suporte técnico

**SUPORTE TECNOLÓGICO (concluir em até 8hs)** Excluir  
 0%   
 1º Cancelar acessos as plataformas digitais;  
 2º Informar via email institucional do vencedor, que em virtude do desligamento da instituição, o email institucional do mesmo será cancelado;  
 3º Mover para **GESTÃO FINANCEIRA**.  
Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

O suporte técnico, ao receber o processo de diplomação, deve cancelar os acessos do solicitante às plataformas virtuais de estudo uma vez que o ciclo do aluno se encerrou com a instituição e informar, via e-mail que, em virtude do desligamento do aluno com a instituição o e-mail institucional do mesmo será cancelado no período de 30 dias úteis. Após isso, o processo é encaminhado para a gestão do polo (FIGURA 49).

Figura 49 – Gestão Administrativa e financeira do polo

**GESTÃO FINANCEIRA DO POLO** Excluir  
 0%   
 1º Avaliar a execução dos processos se foram cumpridos;  
 2º Deferimento através de comentário;  
 **Arquivar o Cartão**  
Adicionar um item

Fonte: Próprio autor, 2023.

Como último passo do processo, o cartão chega até o gestor do polo onde será feito a avaliação de todo o processo para identificação de falhas e conferência para garantir que nenhuma etapa do processo deixou de ser seguida e garantindo, também, a qualidade e eficiência do processo.

O gerenciamento de processos como instrumento de aplicabilidade padronizada no ITEC da Cidade de Patos-PB, elaborou o sistema de processo de gestão acadêmica, por meio da plataforma *Trello*, que é uma superferramenta, e o software da *Activesoft* aperfeiçoa a gestão da sua organização de ensino usando com base em soluções rápidas, ou seja, há uma grande agilidade no sistema. Desde 2021 o ITEC vem fazendo uso dessa plataforma, fazendo assim, gerar uma maior eficiência, gerencia dinâmica e agilidade dos processos de gerenciamento

#### **4. CONCLUSÃO**

No decorrer desse trabalho, foi possível analisar e abordar um problema de comunicação identificado nos gerenciamentos de processos do Instituto Tecnológico da Paraíba - ITEC, localizado na Cidade de Patos-PB, a solução encontrada veio por meio da criação de uma plataforma através da ferramenta Trello. A partir da institucionalização da plataforma amparada pelo software da *Activesoft*, foram alcançados resultados positivos e significativos, contribuindo para a melhoria da gestão interna e o aumento da eficiência das equipes acadêmicas da instituição.

Com a implementação do Trello, às necessidades específicas da instituição ITEC foi um passo importante para garantir a sua efetividade. As informações passaram a estar centralizadas, facilitando o acesso e evitando a perda de dados. Além disso, a distribuição das responsabilidades tornou-se mais clara, evitando sobrecargas e atrasos nos projetos. A visualização do andamento dos processos também foi aprimorada, permitindo uma maior transparência e tomada de decisões mais assertivas. Diante dos resultados obtidos, pode-se concluir que a implantação da ferramenta de processos do ITEC foi bem sucedida.

Através do levantamento de informações e análise dos desafios enfrentados pela instituição ITEC, foi possível identificar a necessidade de uma ferramenta que promovesse a centralização das informações, a comunicação fluida entre as equipes e a melhor distribuição das responsabilidades. O Trello mostrou-se uma escolha adequada, devido à sua interface intuitiva, recursos de colaboração e adaptabilidade aos fluxos de trabalho da instituição.

Recomenda-se que a instituição ITEC mantenha uma cultura de atualização e aprimoramento contínuo, explorando as funcionalidades do Trello e adaptando-as às suas

necessidades em constante evolução. Além disso, é importante realizar monitoramentos periódicos para avaliar a efetividade da ferramenta e identificar possíveis ajustes e melhorias. A criação desse processo de gestão acadêmica, por meio da plataforma *Trello*, foi de suma importância como uma superferramenta, e o software da *Activesoft* aperfeiçoou a gestão escolar da organização de ensino usando com base em soluções rápidas, ou seja, há uma grande agilidade no sistema.

Por fim, a experiência da instituição ITEC com a implantação do *Trello* como ferramenta de controle de processos serve como exemplo para outras organizações que enfrentam desafios similares. A comunicação eficiente e a gestão adequada dos processos são essenciais para o sucesso e a competitividade no ambiente corporativo atual, e a escolha de uma ferramenta adequada pode ser um passo crucial para alcançar esses objetivos.

## 5. REFERÊNCIAS

ABPMP. **Corpo Comum de Conhecimento em Gerenciamento de Processos de Negócios**. Versão 2.0., 2ª Versão, Associação de Profissionais de Gerenciamento de Processos de Negócios. Estados Unidos: Chicago, IL, 2009.

ALMEIDA, V. N. **Entenda TUDO sobre Padronização de Processos**: o que é, importância, benefícios e como fazer. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.euax.com.br/padronizacao-de-processos/>. Acesso em: 14/04/2023.

BALDAM, R. L.; VALLE, R.; ROZENFELD, H. **Gerenciamento de Processo de Negócios – BPM**: uma referência para implantação prática. 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

BILLA, R.; BILLA, H. F.; RESENDE, L. A. J. O Gerenciamento de Processos Administrativos e Produtivos Pela Gestão Integrada. **Anais**. 13º POSMEC. Simpósio do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Mecânica. Uberlândia: Universidade Federal de Uberlândia, 2022.

CANTIDIO, S. **Padronização do Processo**. São Paulo: Pesquisa, 2013.

CNMP. Conselho Nacional do Ministério Público. **Metodologia de Gestão de Projeto**. Processos Fomento à Gestão de Processos nos MPs. Grupo de Trabalho Processos Fórum Nacional de Gestão Conselho Nacional do Ministério Público. Versão 2/2013. Brasil, 2013.

DIAS, F. **As principais dificuldades para implementar Gestão por Processos**. Disponível em: <https://blog.iprocess.com.br/2014/08/as-principais-dificuldades-para-implementar-gestao-por-processos/>. Acesso em: 12/05/2023.

GUIMARÃES, J. C. F. *et al.* Inovação de processo em instituições de ensino superior. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 4, n. 1, p. 168-191, 2012.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **IBGE Cidades - Paraíba-Patos**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

OLIVEIRA, A. **Padronização de Processos**: o que é, benefícios e como fazer. 2020. Disponível em: <https://4cinco.com/padronizacao-de-processos/>. Acesso em: 12/01/2022.

PAIM, R.; et al. **Gestão de Processos**: pensar, agir e aprender. São Paulo: Bookman Editora, 2009.

PMP. Prefeitura Municipal de Patos. **Mapa da Infraestrutura da Cidade de Patos**. Patos-PB: PMP, 2020. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/386452940/MAPA-DE-PATOS-PAVIMENTACAO-RUAS>. Acesso em: 04/04/2023.

PRATES, W. R. **O que é Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM)?** Disponível em: <https://cienciaenegocios.com/o-que-e-gerenciamento-de-processos-de-negocio/>. Acesso em: 12/01/2023.

ROCZANSKI, C. R. M. A Gestão de Processos em Ambientes Universitários: o exemplo da Unicamp. **Anais. IX Colóquio Internacional Sobre Gestão Universitária na América do Sul.** Nov., 2009. Florianópolis-BR, 2009.

SITE/ITEC. Faculdade e Cursos Técnicos. **Imagem do ITEC – Patos/PB.** Disponível em: <https://itec.edu.br/>. Acesso em: 22/04/2023.

TECFY BUSINESS SOLUTIONS. **Gestão Universitária:** conheça as melhores práticas para sua IES. Disponível em: <https://tecfy.com.br/blog/gestao-universitaria-ies/>. Acesso em: 20/01/2023.

TIBCO. O Que é a Gestão de Processos de Negócio?. **Disponível em:** <https://www.tibco.com/pt-br/reference-center/what-is-business-process-management#>. **Acesso em: 12/01/2023.**

TIBURCIO, S. J.; SANTANA, L. C. A Comunicação Interna Como Estratégia Organizacional. **Revista de Iniciação Científica Cairu, n. 0, v. 1, 2014.**

TOSTES, M. F. P.; GALVÃO, C. M. Lista de Verificação de Segurança Cirúrgica: benefícios, facilitadores e barreiras na perspectiva da enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem, V. 40.** Rio Grande do Sul: RGE, 2019.

ZAMBELLI, R. **A Importância de Contar com um Checklist de Processos na Sua Empresa.** Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: UFRS, 2022.