



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VII - GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**LUAN LUIS DANTAS**

**SOLUÇÃO WORKFLOW PARA O PROCESSO DE TRABALHO  
ADMINISTRATIVO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO  
NA CIDADE DE PATOS-PB**

**PATOS-PB  
2016**

**LUAN LUIS DANTAS**

**SOLUÇÃO WORKFLOW PARA O PROCESSO DE TRABALHO  
ADMINISTRATIVO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO  
NA CIDADE DE PATOS - PB**

Artigo Científico apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

**Orientador:** Prof. Msc. Dante Flávio Oliveira Passos

**PATOS-PB  
2016**

É expressamente proibida 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 da dissertação.

C838s Costa, Luan Luis Dantas da  
Solução Workflow para o processo de trabalho administrativo  
de uma instituição de ensino na Cidade de Patos - PB [manuscrito]  
/ Luan Luis Dantas da Costa. - 2016.  
16 p. : il. color.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Agrárias e Ambientais, 2016.  
"Orientação: Prof. Me. Dante Flávio Oliveira Passos, CCEA".

1. WorkFlow. 2. Centro Educacional Ágape. 3. Tecnologia  
da informação. I. Título.

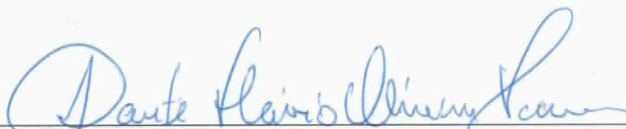
21. ed. CDD 658.403 8

**LUAN LUIS DANTAS DA COSTA**

**SOLUÇÃO *WORKFLOW* PARA O PROCESSO DE TRABALHO  
ADMINISTRATIVO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO,  
NA CIDADE DE PATOS-PB**


Artigo Científico apresentado ao curso de Graduação em Administração, da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

**BANCA EXAMINADORA**




---

Prof. Msc. Dante Flávio Oliveira Passos (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Felipe César da Silva Brito  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Joácio de Oliveira Costa  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

# **SOLUÇÃO WORKFLOW PARA O PROCESSO DE TRABALHO ADMINISTRATIVO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO NA CIDADE DE PATOS - PB**

LUAN LUIS DANTAS DA COSTA<sup>1</sup>  
DANTE FLÁVIO OLIVEIRA PASSOS<sup>2</sup>

## **RESUMO**

Este artigo apresenta um estudo sobre o uso de processo WorkFlow na instituição de ensino Centro Educacional Ágape, na cidade de Patos-PB. Tendo como objetivo geral identificar uma solução WorkFlow para o processo de trabalho administrativo da referida instituição, bem como de forma específica, analisar o fluxo de trabalho atual, projetar e programar o modelo e informação de trabalho automatizado, definir e detalhar elementos, implantar e atualizar o modelo Workflow implantado. Utilizou-se a metodologia de pesquisa descritiva para observar as atividades diárias (método de observação), para avaliar o dia-a-dia dos funcionários, no uso de equipamentos e softwares capazes de agilizar o processo de trabalho e uma entrevista com um questionário semiestruturado, como método de investigação. Outros pontos abordados são a administração da produção e tecnologia do processo, de forma a serem essenciais no processo administrativo atual da escola que atua na cidade desde o ano de 2008, avaliada em sua situação atual no que tange ao uso de tecnologias para solução de problemas e, com seu quadro de funcionários do setor administrativo, bem como 26 docentes e 502 discentes, buscando direcionar a melhor maneira de solucionar dificuldades ocorridas em suas atividades cotidianas, sendo identificados o uso de computadores na instituição, uso de redes sociais, facilitando a comunicação entre a instituição e os alunos, uso de programas para facilitação de tarefas e conseqüentemente, aumento da produtividade e melhoria no atendimento à clientela.

**Palavras-Chave:** WorkFlow. Instituição de Ensino. Tecnologia. Processo.

## **1 INTRODUÇÃO**

Desde a fundação da primeira escola brasileira, em Salvador, no ano de 1549, pelo padre Manuel da Nóbrega, pode-se observar que a constante evolução tecnológica possibilitou grande avanço no processo administrativo. As escolas tiveram uma visível facilitação para execução de suas tarefas, gerando um trabalho de maior qualidade e maior segurança. Essa crescente e constante evolução pode ser oriunda do surgimento de equipamentos capazes de realizar tarefas com maior precisão, evitando margens de erros, bem como treinamentos de pessoal qualificado.

---

1. LUAN LUIS DANTAS DA COSTA - Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) - CAMPUS VII.

2. DANTE FLÁVIO OLIVEIRA PASSOS. Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) - CAMPUS VII.

O mundo moderno necessita que as empresas atuais busquem uma excelência no desempenho de trabalho e no atendimento ao público, especialmente no que tange à satisfação dos seus clientes. Por isso, a automatização destas empresas tem sido imprescindível. Diariamente, inúmeros softwares são desenvolvidos e primam por uma maior velocidade de processamento de dados, bem como uma melhor precisão, possibilitando que estas empresas se mantenham competitivas no mercado de trabalho. No processo administrativo é muito importante dispor de todos esses recursos e ferramentas, principalmente no que tange a condição de melhorar o desempenho e competitividade, satisfazendo sua clientela, impondo a necessidade da utilização de soluções Workflow.

O uso das tecnologias foi bastante difundido na década de 1980. De acordo com Lévy (2009), as novas tecnologias provocaram grande impacto e elas são responsáveis por um novo tipo de construção da inteligência coletiva. O autor também aborda sobre a virtualização do saber e que existem as tecnologias intelectuais, que podem ser utilizadas como favorecedoras de novas formas de acesso à informação e de novos estilos de raciocínio e de construção do conhecimento, chegando a tal proporção que será utilizada em todos os setores da sociedade, principalmente, nos setores administrativos.

Conforme Castells (1999), a sociedade passou por uma revolução informacional comparada às grandes guinadas da História. Considerando a grande necessidade de conhecimentos tecnológicos do século XXI, sendo necessário refletir acerca das consequências do domínio ou não de tais conhecimentos na comunidade escolar. Para Domingos e Santos (2010), com o avanço da tecnologia, desperta na sociedade a necessidade de aperfeiçoamento das habilidades para utilização de equipamentos e programas que possibilitaram o surgimento de sistema Workflow para facilitar o fluxo de trabalho.

Este trabalho se justifica pela constatação de que o uso de tecnologias podem facilitar o trabalho diário nas escolas, de forma que permite que estas escolas ofereçam melhores serviços, com isso, verifica-se a necessidade da adesão ao uso de soluções Workflow para acelerar o processo produtivo e melhorar atendimento aos clientes, sendo importante a presença de equipamentos eletrônicos de custo acessível e com grande viabilidade de acesso por parte das mesmas. Sendo assim, questiona-se: Qual a solução WorkFlow para o processo de trabalho administrativo de uma instituição de ensino na cidade de Patos - PB?

O objetivo geral deste estudo é identificar a solução WorkFlow para o processo de trabalho administrativo de uma instituição de ensino, de forma a otimizar seus trabalhos cotidianos, bem como no processo de agilidade no atendimento à clientela, bem como

identificar quais recursos tecnológicos estão sendo utilizados para facilitar o trabalho cotidiano, a comunicação entre escola, alunos e funcionários.

Os objetivos específicos são: analisar o fluxo de trabalho WorkFlow atual da instituição; Projetar o modelo de informação do fluxo de trabalho que será automatizado; Programar o modelo de informação, definir e detalhar elementos; Implantar o WorkFlow; e atualizar o modelo de informação implantado.

Por isso, aborda-se sobre a importância da tecnologia do processo, WorkFlow ou fluxo de trabalho, a necessidade de interação entre os usuários e os serviços realizados através destas ferramentas e a situação atual da escola pesquisada, caracterizando-a com seu quadro funcional e suas atividades profissionais diárias, no ambiente de trabalho, por parte dos seus funcionários.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 TECNOLOGIA DO PROCESSO**

De acordo com Brito; Antonialli; Santos (1997), a era marcada pelo avanço tecnológico foi caracterizada pela crescente interpenetrabilidade dos computadores nas organizações, devido à convergência entre a mídia, os computadores e redes de telecomunicações, automação do processo de trabalho, maior agregação de valor proporcionado pelas tecnologias da informação, aceleração da competição global e difusão e adoção de padrões globais no mundo inteiro, fazendo da informação um recurso estratégico para todas as organizações.

Bettis e Hitt (1995) afirmam que os fatores tecnológicos que direcionam uma mudança nas estratégias de empresas são: a taxa crescente da mudança e inovação tecnológica, a chamada era da informação, a crescente intensidade do conhecimento e a emergência da indústria do feedback positivo.

Para Slack; Chamber e Johnston (2002), as tecnologias do processo são um conjunto de máquinas, equipamentos, dispositivos e softwares que auxiliam a produção no processo de transformação de materiais e informações e consumidores, de forma que se possa agregar valores e alcançar objetivos estratégicos para melhorar a produção do produto ou serviço, utilizando-se a tecnologia do processo de produção, sendo escolhida e supervisionada por uma função técnica, como a engenharia. Esta tecnologia também está evidente no processamento

de consumidores, também podendo ser responsável pelo revezamento de trabalho, para aumentar a flexibilidade e habilidades e redução da monotonia no trabalho (SLACK, CHAMBER; JOHNSTON, 2002).

Para Passos e Aragão (2006), a tecnologia de processo é capaz de auxiliar diversas áreas do conhecimento, sendo encontrada em organizações para o atendimento das necessidades do mercado, utilizando-se sistemas de informação adequados, ou seja, interface atualizada capaz de conciliar conhecimento e tecnologias atuais, principalmente no que se refere a atender a necessidade de interação e inter-relação com os que fazem a instituição, sendo necessário o uso da ferramenta Workflow, que tem como intuito o desenvolvimento das necessidades de sistemas de informações.

Para Slack; Chamber; Johston (2002), existem três tipos de tecnologias que podem ser utilizadas na tecnologia do processo que são: processamento de materiais, processamento de informações e processamento de consumidores. Observa-se que cada processo está correlacionado com o trabalho realizado.

Conforme Passos e Aragão (2006), é a reunião de técnicas, conhecimentos e práticas, aplicados que venham a fazer com que haja flexibilidade e eficiência nas atividades que possuem como intuito o atendimento tanto interno como externo dos objetivos.

Segundo Brito; Antonialli; Santos (1997), toda informação deve ser vista como um recurso estratégico para as organizações, capaz de gerar condições necessárias ao alcance dos objetivos, o cumprimento da missão corporativa e subsidiar elementos básicos para melhoria da competitividade, utilizando-se uma competência tecnológica capaz de influenciar as estratégias da organização estruturando uma relação de natureza dinâmica ao agregar valor às diversas práticas organizacionais.

Slack; Chamber; Johston (2002) corroboram a afirmativa do autor supracitado e ainda afirmam que é necessário articular meios que possibilitem a tecnologia melhorar a eficácia das operações a serem realizadas; também se envolver na escolha da tecnologia em si; gerenciar a instalação e a adoção da tecnologia de modo que não interfira nas atividades em curso na organização; integrar a tecnologia com todo o sistema organizacional; monitorar continuamente seu desempenho; e atualizar ou substituir a tecnologia quando necessário.

Para que exista uma correlação real entre as atividades a serem realizadas, as ferramentas necessárias e o profissional que executará este trabalho, utiliza-se de um processo denominado WorkFlow, que será abordado no tópico a seguir.



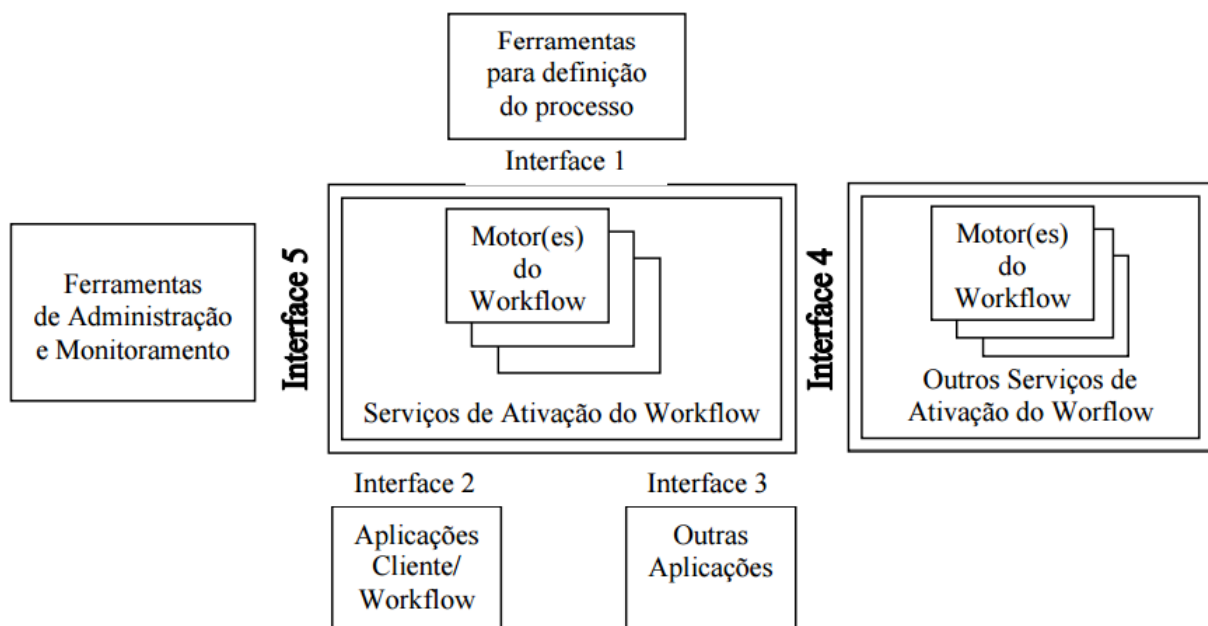
## 2.2 WORKFLOW OU FLUXO DE TRABALHO

Desde a virada do século XX, todo o processo de gerenciamento de informação buscou solucionar problemas como praticidade, velocidade de dados e armazenamento. Com o surgimento do computador e os softwares capazes de auxiliar no trabalho administrativo, financeiro ou mesmo pessoal, foram desenvolvidos programas ou sistemas que facilitaram estes processos. Com isso, surgiram os sistemas Workflows (fluxo de trabalho), capazes de executar as atividades e garantir o cumprimento de suas regras.

A Workflow Management Coalition (WfMC), fundada em 1993, é uma organização global de associados, desenvolvedores, consultores, analistas, bem como grupos universitários e de pesquisa envolvidos no fluxo de trabalho e Gerenciamento de Processos de Negócios que define Workflow como a automação de um processo de negócio, total ou em partes, por meio do qual documentos, informações ou tarefas passam de um participante para outro para que sejam tomadas ações de acordo com um conjunto de regras e procedimentos (WfMC, 2015).

Para Georgakopoulos (1995), este processo tem um conceito que está intimamente relacionado à reengenharia e automação de negócios e de processos de informação em uma organização.

De acordo com a WfMC o modelo referencial do workflow padronizado está representado na Figura 1.



**Figura 1.** Modelo Referencial do WorkFlow, proposta da entidade WfMC.

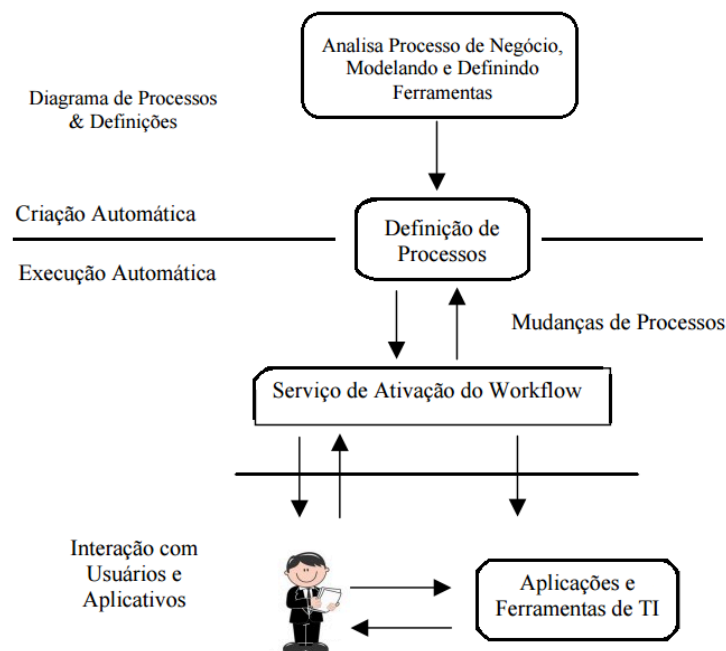
Fonte: Adaptado de Oliveira e Pessoa (2001).

A Figura 1 indica o uso das ferramentas utilizadas para a definição do processo, sendo indicada na Interface 1, que se correlacionará com o motor do WorkFlow (Serviços de ativação do WorkFlow), onde serão utilizadas as Aplicações Cliente/WorkFlow (Interface 2) e Outras aplicações (Interface 3); e o uso das ferramentas de administração e monitoramento. Destaca-se que, para que haja um fluxo viável no trabalho, sem que haja o surgimento de gargalos, tanto as ferramentas utilizadas são indispensáveis quanto os profissionais que as manusearão precisarão ser qualificados de forma adequada.

Passos e Aragão (2006), corroboram essa conceituação e ainda afirmam que esta tecnologia é capaz de transformar a forma da execução de processos, atividades, tarefas, políticas e procedimentos realizados por qualquer empresa que tem como preocupação o foco sistêmico, ou seja, é uma ferramenta que tem como intuito auxiliar e interagir no todo organizacional.

A ordem de execução e as condições pelas quais cada tarefa é iniciada devem estar bem definidas no WorkFlow e este, também, deve ser capaz de representar a sincronização das tarefas e o fluxo de informações.

Para Oliveira e Pessoa (2001), o objetivo do Workflow é possibilitar uma melhoria da coordenação do trabalho facilitada pela disponibilidade de uma infra-estrutura de comunicação eletrônica no local de trabalho. Considerando que esta possa auxiliar no gerenciamento de tarefas, WorkFlow tem características híbridas, ou seja, pode ter participantes humanos e/ou automatizados, conforme representada na Figura 2.



**Figura 2.** Interação entre o usuário e a aplicação com os serviços do Workflow.  
**Fonte:** Adaptado de Oliveira e Pessoa (2001)

De acordo com Oliveira e Pessoa (2001), a Figura 2 demonstra que é necessário realizar uma análise do processo de negócio capaz de modelar e/ou definir ferramentas para definir os processos que ativarão o serviço WorkFlow a ser utilizado, utilizando-se ferramentas de tecnologia da informação, bem como promovendo interação entre usuários e os aplicativos existentes. Destacando-se a presença indispensável do uso de computadores para a facilitação dessas operações.

Cruz (1998), afirma que os sistemas de WorkFlow são classificados em quatro tipos:

Administrativos → permitem o roteamento inteligente de formulários pela organização, por meio de regras bem definidas e de conhecimento por todos os atores do processo;

De produção → visam à automação do fluxo de papéis por toda a organização por meio da digitalização de documentos;

Ad-hoc → utilizados em processos que são executados uma única vez, ou seja, tarefas não rotineiras;

De coordenação → seu intuito é facilitar ações de coordenação de processos continuamente desenvolvidos na empresa, no qual várias pessoas ou grupos trabalham em colaboração visando atingir um resultado.

De acordo com França et al. (2013), para o processo de implantação de Workflow, faz-se necessário observar cinco etapas distintas, descritas a seguir:

– Primeira etapa - Análise do fluxo de trabalho (WorkFlow) atual. Para projetar um novo modelo de informação é preciso partir de alguma realidade;

– Segunda etapa - Projetar o modelo de informação do fluxo de trabalho que se quer automatizar;

– Terceira etapa - Programar o modelo de informação, definir e detalhar elementos.

– Quarta etapa - Implantar o WorkFlow, para isso recomenda-se fazer um piloto do projeto, isso garante o controle e consequente domínio do conhecimento necessário à implantação de um software desse tipo.

– Quinta etapa - Atualizar o modelo de informação implantado é bastante importante, revisar o sistema periodicamente com a finalidade de se fazer melhorias contínuas, pois um sistema nasce com várias deficiências e algumas delas vão-se acentuando com o passar do tempo se não for tomada nenhuma medida que possam solucioná-las.

Ainda, para França et al. (2013), a filosofia Workflow e com o software que se estiver usando deve-se tentar automatizar um procedimento de forma mais arrojada entretanto, é

preciso também mudar a cultura organizacional para garantir o sucesso de uma tecnologia desse porte.

Para Slack; Chamber; Johston (2002), existem correlações que permitem articular como uma tecnologia para melhorar ou aperfeiçoar a eficácia de uma operação; envolver-se na escolha da tecnologia em si; gerenciar e instalar medidas de adoção de tecnologia de modo que não interfira nas atividades em curso, na produção; também integra tecnologia com o resto da produção; monitoramento contínuo do próprio desempenho e atualização ou substituição de alguma tecnologia, quando necessário.

### **3 METODOLOGIA**

O Centro Educacional Ágape está localizado na Rua Horácio Nóbrega, 511 – Belo Horizonte, Patos-PB, 58704-000, estabelecida desde 2008, atua com um quadro de funcionários da seguinte forma: 26 professores; 2 coordenadoras, 1 diretora, 2 auxiliares de limpeza, 1 porteira, 2 motoristas, 1 técnico de Informática, 1 auxiliar de ônibus, 1 secretária, 1 auxiliar administrativa, totalizando 38 profissionais.

Para a realização deste trabalho, observou-se ser necessário, abordar aspectos metodológicos que permitissem trabalhar de forma descritiva. Segundo Vergara (2007) uma pesquisa descritiva é capaz de evidenciar algumas características de uma população e estabelecer uma relação entre variáveis que definirão sua natureza. Também foi usado um estudo de caso para aprofundar o estudo em questão, possibilitando observar a realidade da organização (ACEVEDO; NOHARA, 2010). Quanto à abordagem utilizada, optou-se pela qualitativa que, para Roesch (2012), os métodos de coleta utilizados são adequados para uma fase exploratória da pesquisa, sendo utilizado o método de observação.

Para a coleta dos dados, foram realizadas entrevistas com quatro funcionários da escola, diretora, professora, secretária e técnico de informática, tendo como instrumento o método de observação e um roteiro de entrevista que de acordo com Gil (1999), é um método de investigação criado a partir de questões apresentadas às pessoas entrevistadas, com o intuito de obter conhecimentos acerca das opiniões dos entrevistados, sobre um determinado assunto, realizadas numa escola particular, de ensino maternal a fundamental II, na cidade de Patos, Estado da Paraíba, para identificar a utilização dessas ferramentas no trabalho diário dos funcionários e, também, como possibilitam agilidade na realização de suas tarefas profissionais, bem como a promoção de maior satisfação por parte de todos.

Optou-se por entrevistar quatro funcionários, sendo estes: a diretora, uma professora, a secretária e o técnico de Informática, utilizando-se o questionário semiestruturado, previamente elaborado para a coleta das informações necessárias. E adotou-se os níveis de correlação existentes entre os atributos de qualidade exigida da Solução Workflow, do Quadro 1, para se basear de acordo com os equipamentos encontrados nas visitas e as respostas obtidas nas entrevistas.

As entrevistas foram conduzidas de forma individualizada, em sala previamente preparada, onde os entrevistados foram informados acerca da importância da pesquisa, bem como também foi explicitado o direito de se recusarem a responder as perguntas, mesmo, interrompê-la, caso sentisse necessidade. No entanto, não houve nenhuma recusa por parte desses.

Os questionamentos abordaram áreas que variavam desde a quantidade de computadores ao uso desses equipamentos por parte do pessoal do setor administrativo e, também, se os professores os utilizavam como a escola administra seus setores de recursos humanos e financeiros, dentre outros.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Observou-se que o trabalho cotidiano realizado na escola, encontra-se centralizado em seus computadores, para facilitar a execução das tarefas. Desde o princípio de sua fundação, a escola conta com a presença destes equipamentos eletrônicos e, foi pré-requisito no processo de admissão dos funcionários do setor administrativo, o conhecimento e domínio dessas tecnologias.

Constatou-se a presença de dois computadores pessoais (PC) e dois computadores portáteis (notebooks). Também foi observada a presença de impressoras, usadas para a impressão do material escolar, scanner, máquina fotográfica digital, estabilizadores e nobreaks.

Os professores, pelo uso de cadernetas, ainda não utilizam os computadores existentes. Outro ponto que pode ser descrito, é a falta de computadores em sala de aula, com dispositivo de projeções visuais (Datashow), para facilitar o trabalho, ainda estando limitados ao uso de cadernos, livros, lousa e pincéis.

Atualmente, a integração do software para execução das atividades cotidianas é de responsabilidade do Pacote Microsoft Office e CorelDRAW Graphics. A escola não possui um



O Quadro 1 demonstra a importância de se correlacionar os critérios de medida da qualidade percebida (C); o uso de computadores por parte dos professores; a satisfação dos funcionários em realizar suas tarefas; a diminuição dos prazos (tempo), na execução de tarefas; a eficiência na execução das atividades; o aumento da produtividade; e o processo de comunicação entre escola e alunos, utilizando-se as ferramentas disponíveis na instituição.

Todos os questionamentos abordados tiveram o intuito de identificar quais as dificuldades cotidianas existentes na escola e como utilizar uma Solução Workflow, avaliando todas as possibilidades apresentadas, nas visitas e entrevistas realizadas.

Após coleta de dados, pôde-se observar alguns problemas acerca da necessidade de utilização das soluções WorkFlow. Visivelmente, nota-se o problema de inexistência de um Software proprietário desenvolvido para atender as necessidades da escola e presença de computadores em sala de aula, com dispositivo de projeção de imagens. Foi destacado que o uso das redes sociais facilitou a comunicação com alunos e pais, de forma a agilizar todas as tarefas que envolvam-nos nas atividades da escola.

De acordo com Albertin; Albertin (2008), a tecnologia de informação é um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual, e as organizações brasileiras têm utilizado ampla e intensamente essa tecnologia, tanto no nível estratégico como no operacional, utilizando-se, além dos equipamentos, os programas necessários, sendo imprescindível o conhecimento dessas dimensões: utilização, benefícios oferecidos, contribuição para o desempenho empresarial, desafios de sua governança e administração, e o papel dos executivos.

Os autores supracitados também afirmam que é importante a relação que existe entre elas, para que se possa garantir a sua coerência, além do tratamento individual das particularidades de cada uma das dimensões abordadas.

Slack; Chamber; Johnston (2002), os dispositivos de comunicação, como máquinas de fax, telefones celulares, sistemas de rastreamento por satélite (GPS) e Internet, são outras tecnologias de processamento que criam e/ou fornecem bens e serviços aos consumidores.

Segundo Fugimoto; Altoé (2009), dentro do contexto computacional, é preciso que o professor reflita sobre a sua prática pedagógica, eleja uma forma de usar o computador que propicie mudanças no paradigma educacional. Esta assertiva se relaciona com a necessidade que as escolas enfrentam, atualmente, para que seu quadro docente se prepare para utilizar novas tecnologias em suas aulas diárias, adaptando a metodologia adotada, com os recursos tecnológicos disponibilizados, pois os alunos desfrutam do uso desses dispositivos fora da escola.

Com relação ao uso do celular, a escola possui um plano empresarial que cobre suas necessidades de comunicação, porém, atualmente, a escola vem utilizando meios sociais como o Facebook (Escola/Aluno) e o WhatsApp (entre funcionários), pois são ferramentas bastante utilizadas e todos estão mais conectados diariamente, e isso não gera gastos desnecessários, quando necessário caso fosse preciso contatar números de operadoras de telefonia concorrentes.

O uso e a popularização das redes sociais são responsáveis pelas mudanças de relacionamento entre empresas e seus públicos, através dessas redes sociais, os consumidores e funcionários podem expor sua opinião positiva ou negativa sobre a organização sem precisar utilizar canais oficiais existentes anteriormente, como o serviço de atendimento ao cliente (SAC) (ROBERTO, 2009).

A inexistência de um software específico (Software Proprietário) que atenda às necessidades da escola foi um ponto que se observou necessitar maior atenção, pois todas as outras tarefas são executadas com velocidade e precisão, de andamento considerado ideal para execução das tarefas e atendimento aos clientes.

## **5 CONCLUSÃO**

De acordo com o que foi visto, é possível que o uso de Recurso WorkFlow possibilite a execução de tarefas diárias de forma mais rápida e eficiente. Estes recursos precisam ser utilizados quando, ao constatar que existe alguma dificuldade, viabilize-se os recursos e ferramentas adequadas. Tais ferramentas tecnológicas, como computadores, tornaram-se indispensáveis no trabalho administrativo das instituições acelerando o processo como um todo.

Destaca-se, nesta pesquisa, que a escola avaliada se demonstrou capaz de executar suas tarefas diárias de forma eficiente, pois possui material humano e equipamentos necessários para solucionar problemas cotidianos, sem muita dificuldade aparente, embora não possua um sistema de informação específico, criado para a própria instituição.

Sugere-se que, a escola possa procurar profissionais especializados capazes de desenvolver um sistema adequado capaz de controlar horários de funcionários; lançamento de notas e criação de médias automáticas, controle de faltas de alunos, como são utilizados em muitas instituições de ensino. E, se possível, informatizar suas salas de aulas, para que seus alunos se familiarizem com o uso dessas ferramentas, caso o valor investido venha a ser



transformado em facilitação de tarefas e ganho de tempo para uma maior e melhor produção por parte dos seus funcionários.

Com a conclusão das análises realizadas, constatou-se que a escola Centro Educacional Ágape atende seus clientes, de forma eficaz e possui ferramentas WorkFlow capazes de auxiliar no processo de suas atividades regulares, bem como um quadro funcional qualificado que adaptou-se a nova realidade mundial como a utilização de redes sociais que se tornaram uma forte aliada das organizações devido a sua capacidade de auxiliar na gestão empresarial, agregar valor a marca, facilitar a comunicação com usuários, agilizar o processo de trabalho, promover e demais benefícios que estas ferramentas poderosas possuem e que vem ganhando força e notoriedade no cenário atual.

Por fim, destaca-se a importância do processo WorkFlow no setor administrativo do Centro Educacional Ágape, que é capaz de integrar compromisso, eficiência, respeito aos funcionários da escola e utilização de equipamentos capazes de gerir um trabalho de qualidade e excelência.

## **WORKFLOW SOLUTION FOR THE PROCESS OF ADMINISTRATIVE WORK OF AN EDUCATIONAL INSTITUTION IN THE CITY OF PATOS - PB**

LUAN LUIS DANTAS DA COSTA

### **ABSTRACT**

This article presents a study on the use of WorkFlow process in educational institution Educational Center Agape in the city of Patos-PB. With the overall goal to identify a WorkFlow solution for the administrative work process of the institution, and specifically, to analyze the current WorkFlow, design and program the automated working model and information, define and detail elements, deploy and update the implanted Workflow model. We used the descriptive research methodology to observe the daily activities (observation method) to assess the day-to-day staff, the use of equipment and software able to streamline the work process and an interview with a semi-structured questionnaire as research method. Other points covered are the management of the process of production and technology, in order to be essential in the current administrative process school that operates in the city since 2008, valued at their current situation regarding the use of technology to solve problems and with his staff in the administrative sector framework as well as 26 teachers and 502 students, seeking to direct the best way to resolve difficulties encountered in their daily activities, and identified the use of computers in the institution, use of social networks, facilitating communication between the institution and the students use programs for facilitation tasks and consequently, increased productivity and a better service to customers.

**Keywords:** WorkFlow . Educational institution. Technology. Process.

## REFERÊNCIAS

- ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Monografia no curso de administração: guia completo de conteúdo e forma: inclui normas atualizadas da ABNT, TCC, TGI, Trabalhos de Estágio, MBA, Dissertações, Teses.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ALBERTIN, L. A.; ALBERTIN, R. M. M. Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial. **RAP** – Rio de Janeiro 42(2):275-302, Mar./abr. 2008
- BETTIS, R. A.; HITT, M. A. **The new competitive landscape.** Strategic Management Journal, v.16, p.07-19, Special Issue, Summer 1995.
- BRITO, M. J.; ANTONIALLI, L. M.; SANTOS, A. C. Tecnologia da Informação e Processo Produtivo de Gestão em uma Organização Cooperativa: Um enfoque estratégico. **RAC**, v.1, n.3, Set./Dez. 1997: 77-95. Disponível em: [www.scielo.br/pdf/rac/v1n3/v1n3a05](http://www.scielo.br/pdf/rac/v1n3/v1n3a05). Com acesso em 4 de junho de 2015.
- CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**, vol. 3, São Paulo: Paz e terra, 1999, p. 411-439.
- CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N.; CAON, M. **Programação e controle da produção: MRP II / ERP: conceitos, uso e implantação.** São Paulo: Atlas, 1997.
- CRUZ, T. **Workflow: a tecnologia que vai revolucionar processos.** São Paulo, Atlas, 1998. (ISBN: 85-224-2046-7).
- DOMINGOS, M.; SANTOS, C. M.. **A importância da tecnologia no processo ensino-aprendizagem.** VII Convibra - Administração - Congresso Virtual Brasileiro de Administração. 2010. Disponível em: [www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm\\_1201.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_1201.pdf). Com acesso em 25 de maio de 2015.
- FRANÇA, D. E.; LOPES, F. L. C.; AMORIM, A. N. B.; MENEZES, I. L. B.; CARNEIRO, N. M. A. **Gestão de documentos eletrônicos na UEC: a participação da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho.** XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação – Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013.
- FUGIMOTO, S. M. A.; ALTOÉ, A. **O computador na escola: professor de educação básica e sua prática pedagógica.** Universidade Estadual de Maringá. 2009. Disponível em: [www.ppe.uem.br/publicacoes/seminario\\_ppe\\_2009\\_2010/pdf/2009/21.pdf](http://www.ppe.uem.br/publicacoes/seminario_ppe_2009_2010/pdf/2009/21.pdf). Com acesso em 28 de maio de 2015.
- GEORGAKOPOULOS, D., AMIT, S. **An overview of workflow management: from process modeling to workflow automation infrastructure.** Distributed and Parallel Databases, no. 3, 119-152, 1995.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. (Trad. Carlos Irineu da Costa). São Paulo: Editora 34, 2009.

OLIVEIRA, K. R.; PESSÔA, M. S. P. **Implementando a linguagem UML como uma ferramenta de definição de processo do Workflow**. In: VIII SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - SIMPEP, 2001, Bauru/SP. 2001.

PASSOS, D. F. O.; ARAGÃO, F. S. **Solução workflow para o processo de trabalho no MRP I da Hospitalar Center**. XXVI ENEGEP. Fortaleza - CE - Brasil. 9 a 11 de outubro de 2006.

ROBERTO, L. M. **A influência das redes sociais na comunicação organizacional**. Universidade Nove de Julho (UNINOVE). Bacharelado em Comunicação Social - Jornalismo. 2009. 74p. Disponível em: <[www.aberje.com.br/monografias/redessociais\\_comorganiz.pdf](http://www.aberje.com.br/monografias/redessociais_comorganiz.pdf)>. Acesso em 3 de julho de 2015.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. Tradução Maria Teresa Corrêa de Oliveira, Fábio Alher; Revisão técnica Henrique Luiz Corrêa. 2. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WOLFF, G. **Tecnologia de processo**. Cap. 8.2015. Disponível em: [paginapessoal.utfpr.edu.br/wolff/disciplinas/et56b-tecnologia-de-processos/11-s07q-tecnologia-de-processo-np-30-04-15/S07Q%20Cap.8%20Tecnologia%20de%20Processo.pdf/view](http://paginapessoal.utfpr.edu.br/wolff/disciplinas/et56b-tecnologia-de-processos/11-s07q-tecnologia-de-processo-np-30-04-15/S07Q%20Cap.8%20Tecnologia%20de%20Processo.pdf/view). Com acesso em 26 de maio de 2015.

WfMC - WORKFLOW MANAGEMENT COALITION. The workflow reference model: document number TC00-1003, Document Status - Issue 1.1., 2015. Disponível em: <<http://www.wfmc.org>>. Acesso em 5 de maio de 2015.

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Nome: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Função (Cargo): \_\_\_\_\_

Tempo de Serviço: \_\_\_\_\_

Horário: Entrada: \_\_\_\_:\_\_\_\_ Saída: \_\_\_\_:\_\_\_\_ Intervalo: \_\_\_\_:\_\_\_\_ às \_\_\_\_:\_\_\_\_

1. Possui curso básico de Informática?: ( ) Sim ( ) Não
2. Utiliza softwares para a realização de trabalhos administrativos? ( ) Sim ( ) Não
3. A escola possui software específico para o gerenciamento do trabalho de suas tarefas diárias? ( ) Sim ( ) Não
4. Você recebeu treinamento específico para a utilização de computadores e softwares por parte desta escola ou outra instituição? ( ) Sim ( ) Não
5. Você conseguiria realizar todas as suas tarefas profissionais diárias sem a utilização de computadores e softwares? ( ) Sim ( ) Não
6. Os softwares utilizados são gratuitos ou são proprietários (pagos)?  
\_\_\_\_\_
7. A escola trabalha com software original? ( ) Sim ( ) Não
8. Quais softwares você utiliza com maior frequência?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. Você acredita que o seu trabalho é mais rápido por causa da utilização de computadores e softwares? ( ) Sim ( ) Não
10. Você sente dificuldades em utilizar os softwares disponibilizados pela escola para a realização de suas atividades profissionais? ( ) Sim ( ) Não
11. Quantos computadores existem nesta escola e quais os tipos (PC, notebook, tablet)?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
12. Quantas impressoras existem? \_\_\_\_\_
13. Tem estabilizadores ou nobreaks? ( ) Sim ( ) Não