



A GESTÃO DE PROCESSOS COMO PROJETO DE PESQUISA EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

DOI: 10.37702/2175-957X.COBENGE.2024.5184

Autores: LUCIANA TORRES CORREIA DE MELLO, THYAGO DE MELO DUARTE BORGES, ALINE PATRICIA SOUSA DA SILVA, ISADORA JOICY SANTOS DA SILVA

Resumo: A complexidade de funcionamento das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), torna necessário possuir processos bem definidos para agregar valor às pessoas que fazem parte da comunidade acadêmica. Com foco na modelagem dos processos acadêmicos e administrativos de uma instituição de ensino superior, este artigo relata o planejamento e a execução de um projeto de pesquisa, que foi a base para o desenvolvimento deste trabalho. Os procedimentos da pesquisa envolveram a busca por documentos oficiais da universidade, como resoluções, instruções e manuais, e entrevistas via Google meet com os atores envolvidos nos processos. Modelou-se uma primeira versão dos principais processos, após aprovação, foram realizadas alterações e a validação pelas partes interessadas. O resultado, em termo quantitativo, foi a modelagem de nove processos acadêmicos e seis processos administrativos. Ao final, o estudo mostrou-se muito importante para a universidade, com processos definidos, atores e fases bem estabelecidas, assim como outras informações essenciais de prazos e documentação necessária, contribuindo para o entendimento dos interessados, como técnicos, docentes e discentes, além de aprendizado para os novos servidores.

Palavras-chave: Fluxograma; Modelagem de processos; Universidade federal; Processo universitário.

A GESTÃO DE PROCESSOS COMO PROJETO DE PESQUISA EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

1 INTRODUÇÃO

Um processo pode ser definido como uma combinação de atividades que estão interrelacionadas com o objetivo de alcançar um resultado final. Cada atividade é orientada por procedimentos específicos, como o tempo de duração, os requisitos de documentação e critérios de aceitação. Ao se relacionar com outras atividades, esses procedimentos podem ser visualizados como um fluxo, ou seja, como uma sequência ordenada (ABPM, 2013).

Fazer a identificação dos processos, ou seja, entender quais são as atividades envolvidas no contexto de determinada operação, é de suma importância para qualquer organização. Isso permite uma administração mais eficiente dos recursos necessários para a realização dessas atividades e planejamento nas entregas, além da possibilidade de mudanças, quando necessário, e a eliminação de etapas desnecessárias (Pradella; Furtado; Kipper, 2012).

No âmbito das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), as complexidades surgem devido a sua forma de funcionamento, que por sua vez é influenciada pela cultura, por políticas e burocracias. Assim, torna-se evidente a necessidade que as instituições de ensino superior têm de ter bem definido os seus processos a fim de agregar valor aos docentes, discentes e a própria sociedade onde a universidade está inserida (Pascoal; Aires, 2020). Na gestão das universidades públicas no Brasil, tornou-se essencial a utilização da gestão de processos devido à complexidade das atividades que são desenvolvidas no ambiente acadêmico (Jamille dos S. M. Lima; Victor D. H. de Carvalho; Olival de G. F. Junior, 2021 Apud Reinoso, Castillo, 2019), que incluem pesquisa, ensino, extensão e processos administrativos.

O estudo de Dias e Iwamoto (2019), relata a gestão de processos em uma universidade pública, a qual aderiu a um programa de auxílio à qualidade de gestão dos seus processos. Neste estudo, a universidade analisou seus processos atuais, por meio de uma autoavaliação de sua gestão, identificando seus pontos fortes e áreas de melhoria. Além disso, criou-se um documento, denominado Carta de Serviços aos Usuários, que informa as pessoas quais são os serviços oferecidos pela universidade, como solicitá-los e quais são os prazos, proporcionando mais clareza aos usuários.

Diante do contexto apresentado, identificar, mapear e modelar processos são os primeiros passos para tomar conhecimento de como está a situação atual de uma determinada instituição, seja pública ou privada (Bueno; Maculan; Aganette, 2019). Com isso, o presente trabalho tem como objetivo relatar os procedimentos de um projeto de pesquisa com foco na gestão dos processos acadêmicos e administrativos de uma universidade pública no interior do estado do Rio Grande do Norte. O desenvolvimento do projeto baseou-se na coleta de informações por meio de entrevistas aos principais *stakeholders* e documentos coletados no site da instituição.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção, serão abordados conceitos fundamentais utilizados para embasar o estudo do tema proposto. São conceitos relacionados ao contexto da gestão universitária,

a gestão de processos, e o mapeamento de processos, que foi a principal ferramenta utilizada no presente trabalho.

2.1 Gestão universitária

A gestão de processos de negócios pode ser utilizada tanto em empresas de iniciativa privada quanto em instituições públicas, considerando que o negócio é uma forma de entregar um produto ou serviço para alguém que possui determinada demanda. E ao buscar uma gestão de processos, as organizações em geral podem estudar a sua capacidade já existente e outras capacidades que devem ser implantadas ou que são passíveis de melhorias (Fontes, 2024).

No contexto das instituições públicas de ensino, existem vários processos envolvidos para o cumprimento das atividades de prestação de seus serviços (Biazzi; Muscat; Biazzi, 2011). Dentre os processos presentes estão o de aspectos acadêmicos, voltados a solicitações dos interesses dos discentes da instituição, e os administrativos, voltados a atividades que devem ser realizadas pela administração da instituição.

Para os processos acadêmicos, é importante frisar que os novos discentes que ingressam em uma instituição pública de ensino, na maioria das vezes, nunca teve contato com as ações daquela organização, como o processo de matrícula, escolha de componentes curriculares, entre outros. E, por isso, precisam ter essas informações e procedimentos repassados de forma correta e atual.

Já para os processos administrativos, Biazzi (2007) relata que as instituições de ensino comumente apresentam alternância em cargos/funções, que por vezes são exercidas pelos próprios docentes. Nesse sentido, a iniciativa de adotar a gestão de processos, mapeá-los e aperfeiçoá-los resultam em diversos benefícios.

Segundo o mesmo autor, os processos administrativos não são somente necessários para atender a processos operacionais e de decisão, mas também para obtenção de recursos e para o atendimento de clientes, como os alunos da instituição. Dentre os processos administrativos, pode-se citar como exemplo os processos de matrículas de alunos e a contratação de docentes e funcionários.

2.2 Gestão de processos

As instituições de ensino podem fazer uso de metodologias de gestão de processos para a otimização de suas atividades. Processos são as atividades executadas rotineiramente de forma conjunta e colaborativa, tendo um início e um fim, e que pode se desdobrar em outras atividades e, gerar, conseqüentemente, informações que dependerão do propósito ou resultado que se quer alcançar no setor ou na instituição (Aganette; Maculan; Lima, 2018).

A gestão de processos, segundo Costa e Moreira (2018), pode ser definida como a organização e estruturação das etapas e tarefas envolvidas na busca por alcançar os objetivos estratégicos da organização, para garantir a correta execução destas. Pode-se ressaltar, ainda, que a gestão de processos é o planejamento, organização, direção e controle dos processos existentes, sendo uma gestão específica que busca entender seus processos para melhorar o seu desempenho e conseqüentemente os seus resultados (Gardiman; Forte, 2023).

Para a gestão de processos, existem ferramentas importantes que auxiliam no controle e acompanhamento dos processos organizacionais, como o mapeamento de processos (Costa; Moreira, 2018).

2.3 Mapeamento de processos

O início do trabalho de simplificação das atividades é feito a partir do mapeamento dos processos, onde é realizado o levantamento das atividades e normas até a formulação do fluxo atual do processo. O mapeamento de processos é uma ferramenta que viabiliza a promoção de melhoria dos processos existentes ou mesmo a formulação de uma nova estrutura (Costa, *et al.*, 2018).

O mapeamento de processos é essencial para garantir a competitividade, eficiência e conformidade do processo produtivo. Com base nos mapeamentos, os gestores garantem um melhor entendimento de seus processos e uma maior confiabilidade na hora de tomar decisões, proporcionando uma melhor visão do sistema produtivo possibilitando melhorias (Gardiman; Forte, 2023).

Os mesmos autores relatam, ainda, que o mapeamento de processo se faz indispensável dentro de uma organização, pois através dele é possível identificar os pontos críticos e estratégias que possam ser aplicadas com o intuito de agilizar o processo e/ou minimizar os riscos dele.

O desenvolvimento do mapeamento inclui o entendimento de todas as partes de um processo, incluindo não apenas os procedimentos e atividades, mas também os envolvidos, suas funcionalidades, e os tempos de execução. Quando as informações dos processos forem compreendidas, é possível utilizar a modelagem de processo para representar os fluxos de processos através da construção de fluxogramas (Rocha; Barreto; Affonso, 2017).

A ferramenta fluxograma é de fundamental importância para o entendimento de processos críticos ou intermediários de uma organização. Sendo os processos críticos aqueles necessários para a sobrevivência de uma empresa. A modelagem por meio de fluxogramas permite que analistas de processos obtenham uma visão completa dos fluxos, de forma clara e precisa, facilitando assim a análise da situação atual da empresa para que possa planejar de forma adequada as mudanças necessárias (Rodrigues; Souza, 2015).

Para auxiliar na criação das modelagens, existem alguns softwares disponíveis, inclusive de forma gratuita, como é o caso do *Bizagi Process Modeler*. Esse software é capaz de desenhar, documentar e compartilhar os processos mapeados, auxiliando no estudo e na melhoria dos mesmos (Gissoni, 2016).

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Esta seção explica os procedimentos metodológicos deste artigo, incluindo aspectos de classificação e etapas.

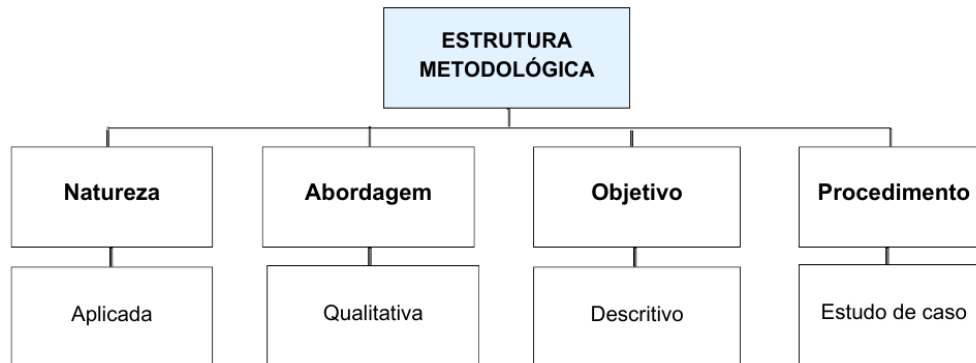
3.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa pode ser caracterizada como aplicada, uma vez que, uma pesquisa dessa natureza está diretamente relacionada com a aquisição de conhecimentos com foco na aplicação dos mesmos em uma situação específica (Gil, 2021). No desenvolvimento deste trabalho, foram adquiridos conhecimentos sobre os processos da universidade, detalhando como eles aconteciam na atualidade, para posteriormente serem modelados e aprovados pelos atores que participam do processo.

Este trabalho trata-se de um estudo de caso com abordagem qualitativa, com o objetivo de relatar os procedimentos de um projeto de extensão com foco na gestão dos processos acadêmicos e administrativos de uma universidade pública no interior do estado do Rio Grande do Norte. Um estudo de caso surge do desejo de entender fenômenos sociais complexos, permitindo aos pesquisadores uma visão do mundo real (Yin, 2015).

Quanto ao objetivo, este trabalho é descritivo, tendo em vista que a intenção da escrita deste artigo foi de descrever o planejamento, execução e entrega do projeto, que, em sua essência, detalha a forma como as atividades na universidade em estudo são realizadas. Uma pesquisa de propósito descritiva tem como principal objetivo estudar as características de um determinado grupo ou população, podendo também verificar a existência de correlação entre variáveis (Gil, 2021). A Figura 1 apresenta de forma visual o conjunto de métodos e procedimentos que conduziram à construção deste artigo.

Figura 1 - Estrutura metodológica.



Fonte: Os autores (2024)

3.2 Procedimento da pesquisa

Os procedimentos do artigo envolvem o relato do caso, que consistiu no desenvolvimento e execução de um projeto de pesquisa. Este projeto teve como objetivo modelar e desenvolver os fluxos e procedimentos de várias atividades acadêmicas e administrativas da universidade pesquisada. Para isso, foi necessário a coleta de informações sobre os processos, feitos a partir da busca de documentação e entrevistas com alguns dos atores envolvidos no processo.

Os procedimentos descritos neste artigo se referem aos procedimentos do projeto e estão descritos em diferentes fases do projeto, onde seguem detalhadas na seção seguinte, 4. Relato do Caso, considerando a etapa de 4.1 Planejamento do projeto; 4.2 Execução do projeto e; 4.3 Entrega.

O item 4.1, aborda como se deu o planejamento das atividades iniciais do projeto, assim como as dificuldades encontradas nessa fase e mostram os critérios de escolha dos processos que foram modelados. O item 4.2 traz a descrição de como de fato foram realizadas as atividades do projeto, onde foram buscadas as informações e de que forma ocorreram as revisões e validações dos fluxos. E na última fase (4.3), foi descrito como foi realizada a entrega do projeto às partes interessadas.

Após o encerramento do projeto, iniciou-se o desenvolvimento deste artigo com o objetivo de registrar o trabalho desenvolvido e tornar pública a experiência para que outras instituições, em caso de interesse, pudessem utilizar alguns dos procedimentos do projeto.

4 RELATO DE CASO

Este trabalho relata o caso de uma universidade pública, que possui como sua principal atividade, o desenvolvimento de ensino de graduação. É importante informar que o trabalho desenvolvido (gestão de processos) foi fruto de um projeto de pesquisa da mesma instituição de ensino, e aconteceu por um período de 12 meses. A ideia do projeto

se deu a partir da dificuldade relatada por alguns gestores servidores da instituição, dando início, assim, ao planejamento do projeto. Para organizar o relato do caso, a descrição acontecerá na mesma sequência do projeto, iniciando pelo planejamento e seguindo para a execução.

4.1 Planejamento do projeto

O planejamento do projeto aconteceu por dois professores de uma universidade pública, em virtude de uma dificuldade relatada por alguns gestores e servidores da instituição. A dificuldade encontrada estava relacionada a falta de padronização de alguns processos acadêmicos e administrativos que acontecem corriqueiramente e também pela falta de conhecimento acerca das ações necessárias para executar alguns processos administrativos. Diante disso, os professores decidiram organizar esses processos por meio de uma ação de pesquisa, qual também envolveu discentes.

Antes de iniciar o planejamento formal do projeto, os professores reuniram-se com gestores da instituição para entender as dificuldades e quais processos seriam modelados. Foram definidos nove processos acadêmicos e seis processos administrativos. O motivo de escolha aconteceu em virtude de serem estes os processos que mais acontecem nas atividades cotidianas, precisando de registro e, conseqüentemente, padronização.

4.2 Execução do projeto

Na segunda parte do projeto, aconteceu a sua execução, que envolveu tanto a modelagem dos processos propriamente dita, como também a fase de validação dos materiais criados, seguido da apresentação desses materiais e sua entrega dos mesmos para a equipe de gestores.

Para iniciar as modelagens dos processos se fez necessário entender por onde começar e, a partir disto, buscou-se documentos oficiais da universidade onde pudessem ter explicações dos processos, de como eles acontecem e de quem eram os envolvidos nas ações. Os documentos oficiais contemplavam resoluções, instruções normativas e manuais. Esse seria o primeiro grande resultado desse projeto, um documento que aponta os documentos oficiais para cada processo que acontecia na instituição. No Quadro 1 é possível visualizar o nome de alguns dos processos trabalhados no projeto, e seus respectivos *links* que dão acesso aos documentos oficiais.

Com base nos documentos oficiais, os processos foram sendo modelados em sua primeira versão através do *software Bizagi Process Modeler*, e passando por reuniões de acompanhamento com os professores responsáveis pelo projeto. A cada reunião eram apresentadas as modelagens feitas, com o intuito de identificar erros na representação dos processos, assim como identificar oportunidades de melhorias na forma como os processos estavam sendo executados até aquele momento, para então fazer os ajustes necessários.

Ao concluir a primeira versão, os professores agendaram reuniões com os principais envolvidos nos processos para a sua validação, validação esta que aconteceu de forma remota, via *Google meet*. A validação teve como objetivo sanar as dúvidas acerca de algumas tarefas, preenchendo lacunas de informações que contribuíssem para que o processo apresentasse clareza para aqueles que fazem ou fariam uso desses procedimentos.

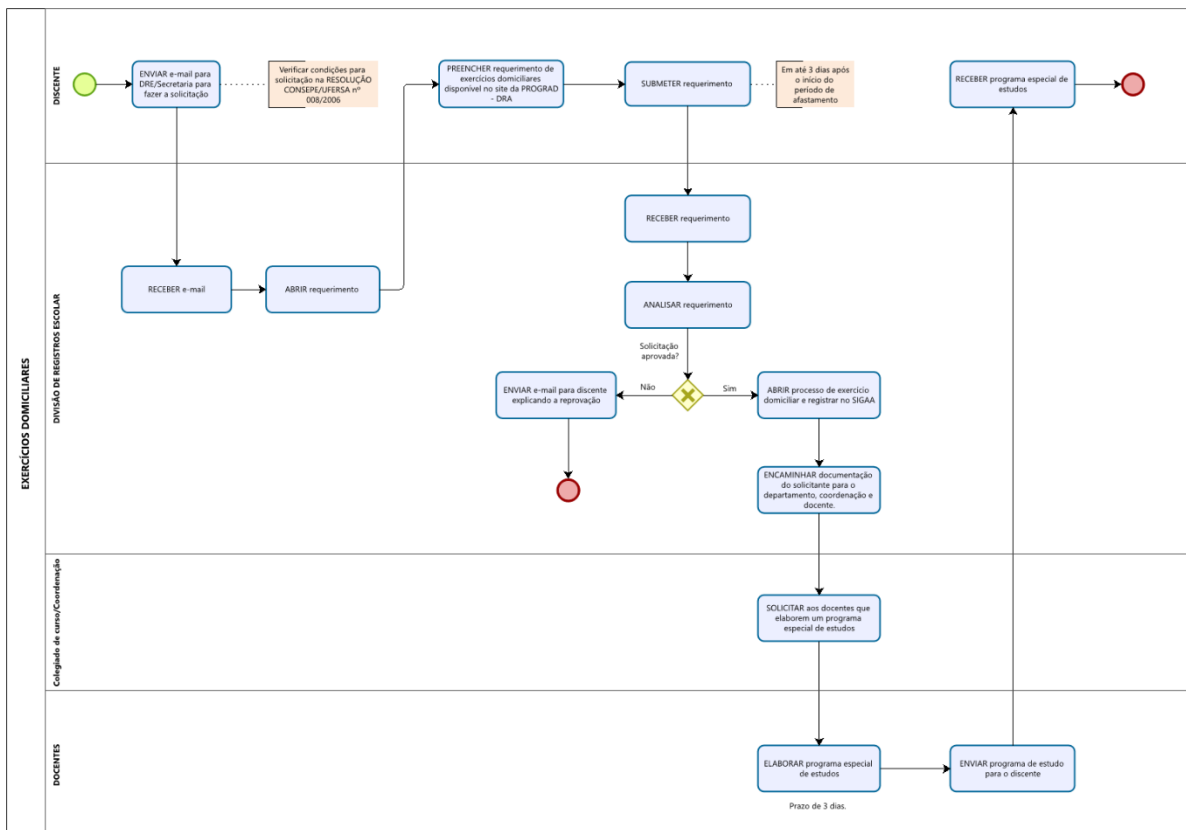
Quadro 1 - Processos e documentos oficiais.

PROCESSOS	
PROCESSOS ACADÊMICOS	LINK DOS DOCUMENTOS OFICIAIS
Matrícula compulsória/fora do prazo	https://angicos.ufersa.edu.br/solicitacoes-diversas/
Quebra de pré-requisito	https://prograd.ufersa.edu.br/wp-content/uploads/sites/10/2019/02/REGULAMENTO-VERSÃO-FINAL.pdf
Estudo domiciliar	https://prograd.ufersa.edu.br/wp-content/uploads/sites/10/2016/08/RESOLUCAO_008-2006.pdf
Solicitação de turma especial	https://angicos.ufersa.edu.br
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	LINK DOS DOCUMENTOS OFICIAIS
Processo eleitoral de órgão colegiado	https://documentos.ufersa.edu.br/wp-content/uploads/sites/79/2018/07/004-alterada-em-julho-2018.pdf
Reserva de transporte	https://angicos.ufersa.edu.br/solicitacao-de-transporte/
Preenchimento de vaga - docente	https://proec.ufersa.edu.br/wp-content/uploads/sites/12/2020/10/REGIMENTO-DA-UNIVERSIDADE-FEDERAL-RURAL-DO-SEMI-ÁRIDO.pdf

Fonte: Os autores (2024)

Tendo passado pela fase de revisão, validação do mapeamento dos processos, e as últimas correções, foi obtida a versão final dos processos. A Figura 2 representa o resultado de um dos processos acadêmicos mapeados por esta pesquisa, apenas para exemplificação.

Figura 2 - Processo de solicitação de exercício domiciliar.



Fonte: Os autores (2024)

Os fluxos modelados no software Bizagi permitem ter informações acerca dos envolvidos no processo (ver as linhas horizontais ou raias, com os nomes dos responsáveis), como também caixas informativas com observações (ver retângulos com fundo na cor salmão) das tarefas que se faziam necessárias tais complementações. Além disso, é possível visualizar claramente o início (círculo verde) e fim (círculos vermelhos) dos processos, e todas as atividades que o compõe, interligadas através de setas que indicam sua sequência.

Ao obter as modelagens dos processos acadêmicos e administrativos, foi marcada uma reunião com os gestores para apresentar o trabalho realizado e entregar os fluxogramas modelados. A ideia da gestão da universidade é disponibilizar os fluxos em redes sociais (sites) da própria instituição para que todos os usuários interessados possam entender as fases e etapas que deverão ser realizadas, e também entregar o documento aos responsáveis e envolvidos nos referidos processos para se habituarem com suas funções específicas em cada uma das tarefas, fazendo de forma padronizada. Porém, até o momento da escrita deste trabalho, os fluxos ainda não tinham sido disponibilizados publicamente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo relatar os procedimentos de um projeto de pesquisa com foco na gestão dos processos acadêmicos e administrativos de uma universidade pública no interior do estado do Rio Grande do Norte. O projeto, que serviu como base para este estudo, apresentou resultados significativos para a instituição de ensino em que foi executado, uma vez que entregou mapeamentos que passaram por revisões, e permitiu a identificação de gargalos e sugestões de melhorias. O projeto teve como resultados, um resumo dos principais processos acadêmicos e administrativos e seus respectivos documentos oficiais, que podem contribuir para a simplificação das buscas feitas por interessados em conhecer e fazer uso desses processos. Além disso, resultou em mapeamentos que permitem um melhor entendimento desses processos, facilitado por ferramentas de modelagem, e visualização de fluxo de processos, como é o caso dos documentos criados através do *software Bizagi Process Modeler*. Esses resultados foram expostos através do detalhamento das etapas de planejamento e execução do projeto, contribuindo para atingir o objetivo deste estudo.

Como limitações desta pesquisa é possível citar a falta de acompanhamento da utilização dos fluxos modelados na prática. Os fluxos dos processos foram modelados, validados com os principais responsáveis pelos setores e entregues. Porém, após a entrega, não foi possível o acompanhamento. Esta pode ser uma sugestão para trabalho futuro.

REFERÊNCIAS

ABPM - Associação Brasileira de Gerenciamento de Processos. **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio: ABPM BPM CBOK V3.0**. 1. ed. São Paulo: ABPM, 2013.

AGANETTE, E. C.; MACULAN, B. C. M. S; LIMA, G. A. **BPM acadêmico**: mapeamento de processos e de fluxos informacionais na ECI/UFMG. João Pessoa: UFMG, v. 13, p. 044-065, 2018.

BLAZZI, R. M. **Instituições públicas de ensino superior**: estudo de caso de aperfeiçoamento de processos administrativos. Poli-USP: 2007.

BLAZZI, M. R.; MUSCAT, A. R. N.; BLAZZI, J. L. Modelo de aperfeiçoamento de processos em instituições públicas de ensino superior. **Gestão & Produção**, v. 18, p. 869-880, 2011.

BLOG DO IFSC. *O que é a Carta de Serviços ao Usuário?*. Publicado em 30 jun 2021. Disponível em: https://www.ifsc.edu.br/postagens-blog-intercambistas/-/asset_publisher/qYC5Mt2Bw6wv/content/id/2289783/o-que-%C3%A9-a-carta-de-servi%C3%A7os-ao-usu%C3%A1rio. Acesso em: 28 abr. 2024.

BUENO, R. V.; MACULAN, B. C.; AGANETTE, E. C. **Mapeamento de processos e gestão por processos**: revisão sistemática de literatura. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/19176>. Acesso em: 28 abr. 2024.

COSTA, A. C. P. et al. **Alinhamento da gestão de processos com os mecanismos do modelo de governança pública do TCU**: o estudo de caso em uma universidade federal da Amazônia Oriental. Brasília: RSP, 2018.

COSTA, A. T. P.; MOREIRA, E. A. Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas: um estudo de caso em uma universidade federal. Florianópolis: **Revista GUAL**, v. 11, p. 162-183, 2018.

DIAS, Jordana Teixeira de Melo; IWAMOTO, Helga Midori. Gestão de processos no setor público: um estudo na Universidade Federal do Tocantins. **Revista Produção Online**, v. 19, n. 1, p. 203-228, 2019.

FONTES, D. A. **Avaliação da maturidade em gestão de processos em um setor de um instituto federal de educação usando o modelo PEMM**. São Carlos: UFSCar, 2024.

GARDIMAN, L. A. M.; FORTE, L. A. **Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas**: um estudo de caso no departamento do tesouro da instituição de administração municipal de Ipatinga. Ipatinga: UNINTER, 2023.

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559771653. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559771653/>. Acesso em: 13 mai. 2024.

GISSONI, L. R. M. **Implantação de mapeamento de processo de trabalho no setor de transporte de uma instituição federal de ensino**. Minas Gerais: UNIFAL, 2016.

LIMA, Janylle dos Santos Melo; CARVALHO, Victor Diogho Heuer de; FREITAS JÚNIOR, Olival de Gusmão. Modelagem de um Escritório de Gerenciamento de Processos: estudo em um campus de uma Universidade Federal Brasileira. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 26, p. 51-73, 2021.

PASCOAL, Carleiane Farias de Sousa; AIRES, Renan Felinto de Farias. Contribuições à Melhoria de Processos Organizacionais: Uma Análise a partir da Modelagem de Processos em uma Instituição Federal de Ensino Superior. **XL Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP)**, 2020. Disponível em: https://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_342_1751_40024.pdf. Acesso em: 30 abr. 2024.

PRADELLA, Simone; FURTADO, João C.; KIPPER, Liane M. **Gestão de Processos - Da Teoria à Prática**. São Paulo: Grupo GEN, 2012. *E-book*. ISBN 9788597009149. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597009149/>. Acesso em: 28 abr. 2024.

ROCHA, H. M.; BARRETO, J. S.; AFFONSO, L. M. F. **Mapeamento e modelagem de processos**. Porto Alegre: SAGAH, 2017.

RODRIGUES, S. L.; SOUZA J. V. O. Modelagem de processos de negócios: um estudo sobre os processos de gestão de compras farmacêuticas em hospitais da rede privada de Teresina-PI. Piauí: **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, v. 4, n. 1, 2015.

PROCESS MANAGEMENT AS A RESEARCH PROJECT IN AN EDUCATIONAL INSTITUTION

Abstract: *The complexity of operations in Federal Institutions of Higher Education necessitates having well-defined processes to add value to the members of the academic community. Focusing on the modeling of academic and administrative processes in a higher education institution, this study reports on the planning, execution, and final delivery of the workflows. The methodology involved searching for official university documents, such as resolutions, instructions, and manuals, and conducting interviews via Meet with the actors involved in the processes. An initial version of the processes was modeled, and after approval, modifications and validation by the interested parties were carried out. The quantitative result was the modeling of nine academic processes and six administrative processes. Ultimately, the study proved to be very important for the university, with well-defined processes, established actors and phases, as well as essential information on deadlines and necessary documentation, greatly contributing to the simplification of searches conducted by interested parties, such as faculty and students.*

Keywords: *Flowchart; Process modeling; Federal University; University process.*

