

ANÁLISE E MELHORIAS NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO EM UMA UNIVERSIDADE COMUNITÁRIA DE ENSINO SUPERIOR

Paula Rodrigues Scholant¹

Márcia Cristina Domingues Leite²

Fábio Josende Paz³

Resumo:

O atual cenário presenciado pelas organizações compreende um ambiente dinâmico que requer uma constante busca por mecanismos que permitam um melhor planejamento e desenvolvimento das atividades e alcance dos objetivos. Neste sentido, o gerenciamento dos processos institucionais auxilia na criação destes mecanismos ao passo que utiliza ferramentas de automação que agem como facilitadoras na gestão dos processos institucionais. A Universidade da Região da Campanha têm adotado práticas de qualidade em seus processos, realizando investimentos estruturais e operacionais na busca de um ambiente produtivo e que entregue qualidade ao cliente final. A partir destas afirmativas, o estudo objetivou otimizar o processo de contratação de funcionários de uma Universidade Comunitária de Ensino Superior (ICES). O estudo de caso contou com a utilização da metodologia BPM e do uso de Workflow onde foi possível mapear o processo, modelar e implementá-lo na ferramenta de workflow para então realizar a socialização junto aos setores. O estudo apresentou resultados positivos, dentre estes a automatização do processo, o controle do fluxo das atividades, verificação de possíveis gargalos no processo, redução de setores envolvidos, melhoria na comunicação interna através da utilização do workflow. Estudos futuros projetam a implementação desta metodologia nos demais processos da instituição bem como o monitoramento dos mesmos.

Palavras-chave: BPM - Melhoria de processos - Instituição Comunitária de Ensino Superior

Modalidade de Participação: Iniciação Científica

ANÁLISE E MELHORIAS NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO EM UMA UNIVERSIDADE COMUNITÁRIA DE ENSINO SUPERIOR

¹ Aluno de graduação. paulascholant@urcamp.edu.br. Autor principal

² Bacharel em Sistemas de Informação. marcialeite@urcamp.edu.br. Co-autor

³ Docente. fabiopaz@urcamp.edu.br. Orientador

ANÁLISE E MELHORIAS NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO EM UMA UNIVERSIDADE COMUNITÁRIA DE ENSINO SUPERIOR

1 INTRODUÇÃO

O cenário atual presenciado pelas organizações compreende um ambiente dinâmico e configurado por constantes mudanças. O planejamento estratégico já não é mais uma garantia de desempenho superior para as instituições, tendo estas um desafio maior para planejar e desenvolver habilidades que as capacitem para superar tais demandas. Porter (1989) dá ênfase a um importante termo da Administração Moderna, a cadeia de valores, que segundo o autor trata das principais atividades da empresa desde a sua relação com clientes e fornecedores, passando pelos processos produtivos até a entrega do produto final, seja ele tangível ou intangível. Segundo o autor, cada elo desta cadeia está interligado e é de suma importância para o alcance dos objetivos.

Segundo esta lógica, acredita-se que um correto gerenciamento dos processos institucionais auxilia na criação de mecanismos de estruturação, mensuração, revisão e controle dos processos institucionais, permitindo o alcance dos objetivos de forma consistente e alinhada às estratégias da organização. Uma gestão orientada por processos permite que se trabalhe com todas as dimensões do negócio obtendo resultados de forma gradativa baseada na melhoria contínua (BALDAM et al., 2014).

A Universidade da Região da Campanha têm adotado práticas de qualidade em seus processos, realizando investimentos estruturais e operacionais na busca de um ambiente produtivo e que entregue qualidade ao cliente final. Tais medidas pretendem estabelecer a prática das tarefas de forma coesa entre os setores e equipes de apoio, reduzindo custos e aumentando a produtividade, o que segundo Maranhão e Macieira (2014) contribui significativamente na obtenção de resultados positivos para a instituição.

A partir destas importantes premissas, o estudo objetivou otimizar o processo de contratação de funcionários de uma Universidade Comunitária de Ensino Superior (ICES). O estudo de caso contou com a utilização da metodologia BPM e do uso de Workflow onde foi possível mapear o processo, modelar e implementá-lo na ferramenta de workflow para então realizar a socialização junto aos setores. Na sequência é feito o monitoramento do mesmo baseado na prática da melhoria contínua (SCHOLANT e PAZ, 201). Através da implementação destas metodologias, foi possível identificar falhas no fluxo do processo e também propor melhorias para a nova versão.

O trabalho foi estruturado da seguinte forma: a seção introdutória tratou da problematização, justificativa e norteamiento do estudo segundo a opinião de alguns autores. Na seção de metodologia foram descritos as etapas necessárias para a realização do estudo; na sequência foram demonstrados os resultados do estudo de caso onde foi descrito o mapeamento do processo, bem como as melhorias identificadas com o uso da metodologia BPM e de Workflow. A seção de considerações finais permitiu projetar estudos futuros que predizem a melhoria de outros processos dentro da instituição.

2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi a de Gestão de Processos de Negócio conforme figura 1, através de uma pesquisa descritiva e exploratória, e um estudo de caso onde tomou-se como objeto do estudo a Universidade da Região da Campanha. A população alvo da pesquisa foram os gestores da Instituição.

A primeira etapa da metodologia foi de planejamento do projeto, para realizar o diagnóstico do processo de contratação. A segunda etapa da metodologia consistiu na identificação dos setores envolvidos e das atividades realizadas por estes, e ainda identificação dos sistemas disponíveis pela Instituição para otimização do processo.

Nesta etapa foram realizadas reuniões com Reitoria da Universidade para entender a regra de negócio da Instituição e de que forma o processo estava sendo realizado, se haviam gargalos no processo e quais as sugestões de melhorias. O fluxo do processo foi mapeado através da ferramenta Bizagi Modeler, permitindo melhor visualização processo. Após reuniões com a Reitoria, os demais setores também participaram do mapeamento do processo levantando os pontos fortes e fracos do mesmo.

A terceira etapa da metodologia a simulação do processo, após a validação do processo mapeado pela reitoria o mesmo foi implantado no sistema da instituição e testado pela equipe de Desenvolvimento Organizacional para que então o mesmo fosse implantado.

A pesquisa está na quinta fase de acompanhamento do processo e monitoria dos usuários para detecção de melhorias constantemente.

Figura 1: Metodologia de Gestão de processos (BPM).



Fonte: ABPMP, 2013.

3 ESTUDO DE CASO

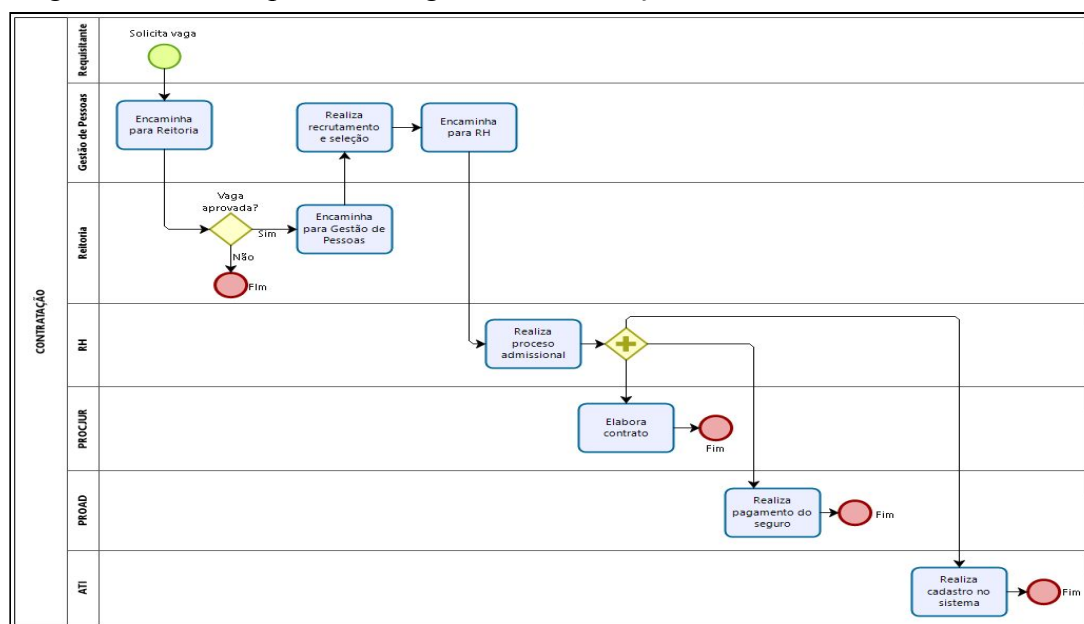
A partir da segunda etapa da metodologia, iniciou-se o mapeamento do processo para identificação dos setores envolvidos e as atividades realizadas. Os setores envolvidos no processo da contratação eram: Reitoria, Recursos Humanos(RH), Gestão de Pessoas, Pró-Reitoria Administrativa (PROAD),Assessoria Jurídica (PROCJUR), Assessoria de Tecnologia da Informação(ATI).

Com a identificação dos sistemas disponibilizados pela instituição, encontrou-se o sistema de Workflow (Cômpeto) utilizado na Instituição, onde este processo ainda não fazia parte, sendo realizado de forma manual. Em reunião com os gestores envolvidos no processo ainda na segunda etapa da metodologia foram levantados os seguintes pontos:

- O processo era realizado totalmente de forma manual;
- Demora do fluxo do processo;
- Setor de Gestão de Pessoas realizava funções burocráticas;
- Setor PROCJUR¹ não possuía ciência do pagamento do seguro obrigatório;
- Qualquer colaborador solicitava a contratação;
- O setor ATI recebia demandas para cadastro de usuários dos funcionários contrato, com toda documentação enviada pelo RH.

A Figura 2 mostra fluxo do processo mapeado em reunião com todos os setores envolvidos.

Figura 2: Fluxo do processo original de contratação.



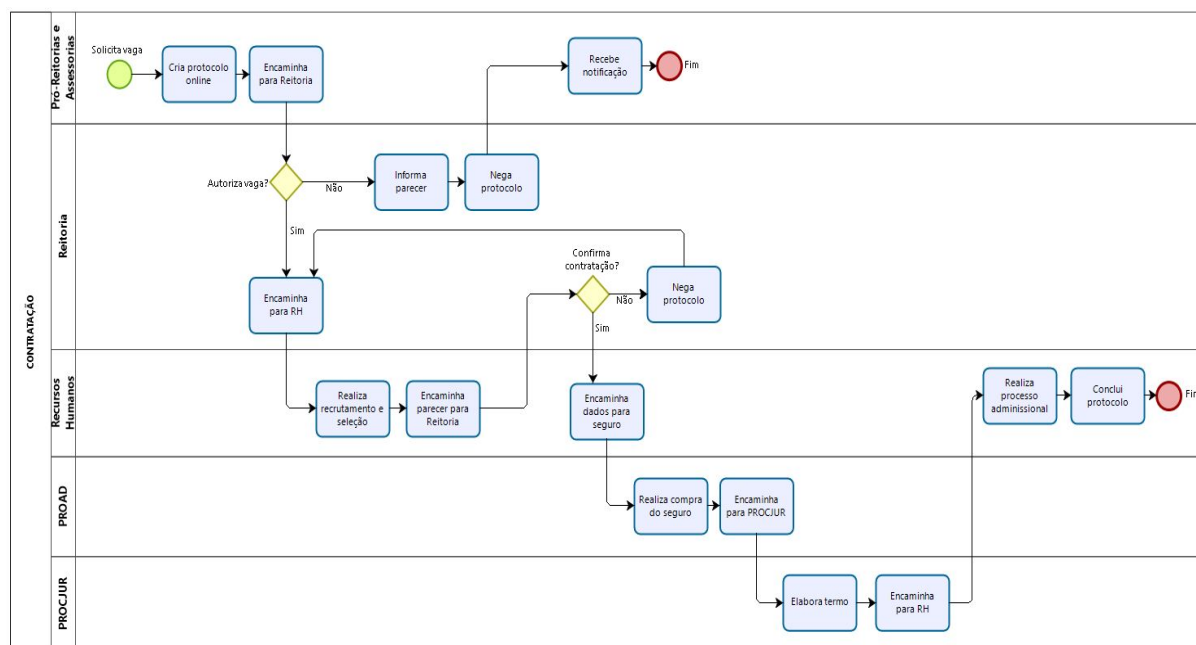
Fonte: Dados primários (2018).

¹ Procuradoria Jurídica.

Após a mapeamento do processo original foram definidas as regras de negócio para otimizar o processo de contratação de funcionários:

- O processo será realizado no sistema Workflow (Cômpeto), e não mais de forma manual, estimando a redução de tempo do fluxo do processo;
- Apenas as Pró-Reitorias e Assessorias da Universidade poderão solicitar vaga a contratação;
- O setor conhecido como Gestão de Pessoas, integrou-se ao setor de RH realizando este o processo desde recrutamento, seleção até o processo admissional;
- O pagamento do seguro será realizado antes da elaboração do contrato pela PROCJUR;
- Passará por aprovação da Reitoria a solicitação da vaga e também o candidato selecionado pelo Recursos Humanos;
- O setor de Recursos Humanos realizará o cadastro do funcionário no sistema institucional, onde o setor ATI que deixa de fazer parte do processo. O novo fluxo do processo ficou definido conforme figura 3.

Figura 3: Novo processo de contratação de funcionário.



Fonte: Dados primários (2018).

O processo foi implementado no sistema Cômpeto conforme Figura 4, onde é possível a solicitação via sistema e está na quinta fase da metodologia, o monitoramento do processo na busca da melhoria contínua.

Figura 4: Tela criação de protocolo de contratação.

Fonte: Dados primários (2018).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo tratou da otimização de um dos processos da ICES e permitiu uma melhor compreensão dos ambientes que formam o todo organizacional. A abordagem voltada para a gestão dos processos institucionais e a otimização de um deles demonstrou a possibilidade de avanços no que diz respeito ao alinhamento das tarefas, coesão entre setores e na redução de custos operacionais antes utilizados para realização dos mesmos.

Uma vez que os contextos econômico, social e tecnológico estão em constante transformação, o estudo se mostrou relevante pelo fato de avaliar os impactos organizacionais que as mudanças propostas resultaram, tendo em vista o aporte de novas tecnologias, a mudança na cultura organizacional e a prática de metodologias científicas.

Estudos futuros predizem a continuidade da gestão dos processos da instituição juntamente com a utilização sistema de workflow para a continuidade da melhoria o fluxo dos protocolos e da informação.

REFERÊNCIAS

BALDAM, R.; VALLE, R.; ROZENFELD, H.. Gerenciamento de processos de negócios - BPM: uma referência para implantação prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

ABPMP, 2013, Guia para Gerenciamento de Processos de Negócio - BPM CBOK - Versão 3.0

MARANHÃO, M. MACIEIRA, Maria Elisa Bastos. O processo nosso de cada dia: modelagem de processos de trabalho. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2014.

PORTER, M. Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Elsevier, 1989.

SCHOLANT, P. , PAZ, F. J. Gestão de processos e Tecnologia da Informação: Aplicação da metodologia Business Process Management (BPM) para automatização de processos. **Anais do XIV Simpósio Brasileira de Sistemas de Informação. Workshop de Iniciação Científica em Sistemas de Informação. 2018.**