



**SEPEX – Seminário de ensino, pesquisa e extensão da Uneal**  
**12 a 14 de agosto de 2025**

## **MAPEAMENTO E MODELAGEM DOS PROCESSOS NAS PRÓ-REITORIAS DA UNEAL**

Vandelson de Oliveira SANTOS<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Aluno(a) do Curso de Ciências Contábeis na Universidade Estadual de Alagoas;

Anderson de Almeida BARROS<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Professor orientador do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) do Curso de Ciências Contábeis na Universidade Estadual de Alagoas, [anderson.barros@uneal.edu.br](mailto:anderson.barros@uneal.edu.br).

E-mail do autor correspondente: [vandelson.santos.2022@alunos.uneal.edu.br](mailto:vandelson.santos.2022@alunos.uneal.edu.br).

**RESUMO:** O presente trabalho foi desenvolvido no contexto do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) 2024–2025, vinculado ao curso de Ciências Contábeis do Campus I, da Universidade Estadual de Alagoas (Uneal), realizado com apoio da FAPEAL – Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas. O objetivo deste estudo foi elaborar um *framework* de BPM (*Business Process Management*) no âmbito das pró-reitorias da Uneal. Na gestão das organizações, é constante a preocupação em aperfeiçoar seus processos, buscando novas alternativas para melhorar a eficiência, a redução de custos, eliminação do retrabalho e maior gestão da qualidade (CBOK, 2020). O presente estudo adotou uma abordagem qualitativa, por meio do levantamento das fontes, através da participação dos servidores na realização do mapeamento e modelagem dos processos. Também usou documentos institucionais, reuniões de trabalho e oficinas, sendo assim concebidas análises mais profundas. Com relação aos objetivos propostos, realizou-se um estudo descritivo. Quanto aos procedimentos, realizou-se uma pesquisa-ação. Esse tipo de pesquisa possui base empírica e constitui-se na associação do pesquisador e dos participantes para a resolução de um problema coletivo (Thiollent, 2011). Dessa forma, para o alcance do objetivo principal deste estudo, inicialmente, foram identificadas as principais atividades de cada pró-reitoria. Como resultado, foi elaborado um quadro resumo listando as seis pró-reitorias, seus quinze órgãos integrantes e contatou-se a realização de vinte e quatro atividades centrais. Em seguida, realizou-se o mapeamento dos processos de cada pró-reitoria, onde se identificaram 61 processos já mapeados pela instituição. Foram então realizadas



**SEPEX – Seminário de ensino, pesquisa e extensão da Uneal**  
**12 a 14 de agosto de 2025**

novas oficinas com servidores da Uneal por meio de reuniões para atualização da Carta de Serviços, resultando no mapeamento de 69 processos distribuídos entre as pró-reitorias. Na sequência, efetuou-se a modelagem dos processos identificados, também utilizando a Carta de Serviços como instrumento metodológico. Para viabilizar essa abordagem, foi acrescentado ao formulário da carta o item “etapas para a realização/fluxo do processo”, por meio do qual os próprios servidores puderam descrever, detalhadamente, as etapas que compõem cada processo sob sua responsabilidade. Essa estratégia possibilitou a construção colaborativa da modelagem, com base no conhecimento prático dos envolvidos, promovendo maior aderência entre a documentação formal e a realidade operacional dos setores. Por fim, elaborou-se uma proposta de *framework* de BPM para as pró-reitorias, que definiu uma sequência de seis fases necessárias para execução do gerenciamento dos processos na instituição. A principal contribuição deste estudo residiu na mudança metodológica aplicada ao mapeamento e à modelagem dos processos. Ao optar-se por um modelo distinto do tradicionalmente adotado, evidenciou-se o amadurecimento da gestão por processos na universidade. A participação ativa dos servidores promoveu a apropriação dos processos pelas equipes executoras, facilitando a gestão do conhecimento e fortalecendo a cultura de melhoria contínua. Assim, por sintetizar o modelo de atuação em BPM com foco na autonomia institucional e na sustentabilidade da gestão por processos, considerou-se essa prática uma das maiores contribuições do estudo. Desse modo, os resultados práticos deste estudo corroboraram para a padronização e melhoria da execução das atividades nas pró-reitorias.

**Palavras-chave:** Otimização de Processos. Gestão Universitária. Metodologia Participativa.