

## **GESTÃO POR PROCESSOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR**

Karoline Silva de Jesus \*  
Fabio Roberto Silveira Santos \*\*

Ao longo dos tempos, a administração pública sofre influências no modo de gestão do setor privado. Esse novo conceito de administração pública gerencial tem como característica o direcionamento para o cidadão e a obtenção de resultados, típico da iniciativa privada. Assim, para que haja melhoria na prestação do serviço público, são utilizadas várias ferramentas no intuito de aprimorar essas práticas de gestão objetivando atender melhor o cidadão beneficiário dos serviços públicos. A análise de gestão por processo surge nesse contexto como ferramenta de apoio para o aprimoramento das operações organizacionais de modo a otimizar o fluxo das operações e integrar de modo eficiente os vários componentes necessários para um desempenho satisfatório. Processos são atividades logicamente relacionadas, que utilizam recursos do negócio para produzir resultados reais, desse modo, gerir por processo significa administrar recursos com uma visão integrada. A partir do exposto, tem-se como objetivo buscar compreender como a gestão por processos auxilia na prestação de serviço no departamento de serviços operacionais em uma instituição pública de ensino superior, analisando o fluxo (mapeamento) dos processos nos núcleos administrativos do setor; compreendendo a importância da gestão de processos na organização em foco e; propondo melhorias para a promoção de um desempenho otimizado. Referente à metodologia aplicada, optou-se por uma pesquisa de natureza exploratória e descritiva, com uma abordagem quali-quantitativa, conduzida através de aplicação de questionário aos funcionários do setor *in loco* bem como uma entrevista ao gestor do setor. Ela visa coletar dados relevantes para estudo das rotinas de processos no setor destacado, servindo de base para análise sistemática ao cumprimento dos objetivos propostos. Assim, pretende-se com esta pesquisa mapear as rotinas de processos do departamento em foco, a fim de estabelecer análises de eficiência e eficácia dessas rotinas, através de comparações entre a eficiência na visão do gestor e dos colaboradores. Será estabelecido um parecer, sugerindo possíveis novos atalhos de otimização e desburocratização dos processos organizacionais do setor público escolhido como objeto desta pesquisa ou ratificando os processos encontrados.

**Palavras-chave:** Gestão. Processo. Administração Pública.

---

\* Graduanda no Bacharelado em Administração na Faculdade Maria Milza – FAMAM. Karollyne.sj@hotmail.com

\*\* Especialista em Gestão de Estratégia de Negócio- FACEBA. Docente e orientador do Bacharelado em Administração na FAMAM. Fabioroberto.silveira@hotmail.com