



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
CAMPUS QUIXADÁ  
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**MYRELLA MAIA NOBRE**

**MAPEAMENTO E ANÁLISE DE PROCESSOS DA SECRETARIA  
ACADÊMICA DA UFC CAMPUS QUIXADÁ POR MEIO DO USO DE  
BPM**

**QUIXADÁ  
2019**

MYRELLA MAIA NOBRE

MAPEAMENTO E ANÁLISE DE PROCESSOS DA SECRETARIA ACADÊMICA DA UFC  
CAMPUS QUIXADÁ POR MEIO DO USO DE BPM

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Sistemas de Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Sistemas de Informação. Área de concentração: Computação.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Ma. Antonia Diana Braga Nogueira.

QUIXADÁ

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

N672m Nobre, Myrella Maia.

Mapeamento e análise de processos da secretaria acadêmica da ufc campus quixadá por meio do uso de bpm / Myrella Maia Nobre. – 2019.  
57 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Campus de Quixadá, Curso de Sistemas de Informação, Quixadá, 2019.

Orientação: Profa. Ma. Antônia Diana Braga Nogueira.

1. Gestão de Processos. 2. Modelo de processos de negócios e notação. 3. Instituição pública de educação superior. I. Título.

CDD 005

---

MYRELLA MAIA NOBRE

MAPEAMENTO E ANÁLISE DE PROCESSOS DA SECRETARIA ACADÊMICA DA UFC  
CAMPUS QUIXADÁ POR MEIO DO USO DE BPM

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Sistemas de Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Sistemas de Informação. Área de concentração: Computação.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>a</sup>. Ma. Antonia Diana Braga Nogueira (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Paulyne Matthews Jucá  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Me. Marcos Dantas Ortiz  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais Clébia e Zé antônio e minhas  
irmãs e sobrinhas.

## **AGRADECIMENTOS**

À minha família pela paciência, apoio e momentos de felicidade .

A minha orientadora Prof<sup>a</sup>. Ma. Antonia Diana Braga Nogueira, pela paciência e compreensão e a excelente orientação, muito obrigada!

Aos professores participantes da banca examinadora Prof<sup>a</sup>. Dra. Paulyne Matthews Jucá e Prof. Me. Marcos Dantas Ortiz pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos funcionários da secretaria acadêmica, pelo tempo concedido nas entrevistas e pela disponibilidade e ajuda.

A Professora Tânia Pinheiro, pela ajuda e compreensão desde que a conheci no campus.

Aos meus amigos, de minha cidade e aos amigos que conheci durante o curso.

## RESUMO

Gestão de Processos é uma abordagem que busca melhorar o desempenho de organizações através da análise e melhoria constante da forma como são realizados seus processos. O que envolve identificar, projetar, executar, documentar, medir e controlar continuamente esses processos. Nas instituições públicas tem tido um crescente uso e estudos recentes mostram seus benefícios, como melhor padronização e formalização das atividades que compõem os processos, redução de retrabalho, aumento da produtividade, e maior transparência na forma como esses processos são executados. Por conta disso, este trabalho teve como objetivo principal mapear, analisar e identificar possíveis melhorias nos processos da secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá. Sendo este setor escolhido por ter maior contato com os alunos que são os principais clientes de uma instituição de ensino superior, além de já ter tido uma primeira aplicação de gestão de processos no ano de 2014 que se encontra desatualizada assim como nos demais setores da UFC campus de Quixadá. Para se atingir este objetivo foram realizados os seguintes passos: identificação dos processos realizados na secretaria acadêmica por meio de entrevista com o administrador do setor; seleção e priorização dos processos a serem mapeados por meio de um questionário aplicado aos funcionários do setor estudado; mapeamento dos processos selecionados por meio de entrevistas realizadas com os funcionários, elaboração dos diagramas de processos utilizando o software *Bizagi Modeler* e a notação BPMN; validação desses diagramas juntamente com o administrador do setor; e identificação dos problemas ou partes desnecessárias dos processos pela análise desses diagramas e também das entrevistas feitas na fase de mapeamento dos processos. Como resultados foram identificados 11 processos sendo os seguintes processos priorizados pela equipe do setor para o mapeamento: aproveitamento de horas complementares, proposta de atividade complementar, aproveitamento de disciplinas, trancamento de disciplinas, encaminhamento de frequência dos bolsistas, cancelamento de matrícula, trancamento total e reabertura de matrícula. Com a análise desses diagramas elaborados foram notados alguns problemas como a existência de retrabalho na maioria desses processos, necessidade de informatização para alguns processos (como aproveitamento de horas complementares e proposta de atividade complementar) e problemas de comunicação com os alunos.

**Palavras-chave:** Gestão de Processos. BPMN. Instituição pública.

## ABSTRACT

Process management is an approach that seeks to improve the performance of activities by analyzing and constantly improving the way their processes are executed. This involves identifying, designing, executing, documenting, measuring and controlling these processes. In public institutions, there has been a growing use and recent studies, showing its benefits, such as better standardization and formalization of activities that make up the processes, reduction of rework, increase of cuts and greater reduction in the way these processes are executed. Therefore, this work had as main objective to map, analyze and identify possible improvements in the processes of the UFC Quixadá academic secretary. As this sector is chosen for the largest contact with students, who are the main clients of a higher education institution, besides having already received a first application of process management in 2014, it is outdated in the same way as the other sectors. from the UFC Quixadá campus. To achieve this objective, the following steps were followed: identification of the processes executed at the academic secretariat through interviews with the sector administrator; selection and prioritization of mapped processes through a questionnaire applied to employees of the studied sector; mapping of selected processes through interviews with employees, drawing process diagrams using Bizagi Modeler software and a BPMN notation; validation of these diagrams together with the sector administrator; and identifying the problems or unnecessary parts of the processes to analyze these diagrams and also the interviews made in the process mapping phase. How the results were applied 11 processes being the following processes by the sector team for mapping: use of hours, proposal of complementary activity, use of subjects, balance of subjects, attendance of scholarship holders, cancellation of enrollment, total balance and reopening matrix With an analysis of these elaborated diagrams, some problems were reported, such as the recovery of some of these processes, the need for information for some processes (such as the use of complementary hours and the proposal of complementary activity) and the problems of communication with students.

**Keywords:** Business Process Management. BPMN. Public institution.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	– Ciclo de BPM .....	17
Figura 2	– Elementos de BPMN .....	20
Figura 3	– Aproveitamento de Horas Complementares .....	31
Figura 4	– Proposta de Atividade Complementar .....	33
Figura 5	– Aproveitamento de Disciplinas .....	35
Figura 6	– Trancamento de Disciplinas .....	37
Figura 7	– Encaminhamento de Frequência dos Bolsistas .....	39
Figura 8	– Cancelamento de Matrícula .....	41
Figura 9	– Trancamento Total .....	43
Figura 10	– Reabertura de Matrícula .....	45

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPM	<i>Business Process Management</i>
BPMN	<i>Business Process Modeling Notation</i>
COPIC	Coordenadoria de Planejamento, Informação e Comunicação
SAQ	Secretaria Acadêmica do Campus de Quixadá
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmica
SIPPA	Sistema de Presenças e Planos de Aula
SISAC	Sistema de Atividades Complementares
UFC	Universidade Federal do Ceará

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1</b>	<b>Gestão de Processos. ....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.1</b>	<b><i>Ciclo de gestão de processos</i> .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.1.1</b>	<b><i>Planejar o BPM</i> .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.1.2</b>	<b><i>Modelar e Otimizar Processos</i> .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.1.3</b>	<b><i>Implantar Processos</i> .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.1.4</b>	<b><i>Controlar e Analisar Processos</i> .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2</b>	<b>BPMN .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.1</b>	<b><i>Elementos de BPMN</i> .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3</b>	<b>Secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá .....</b>	<b>22</b>
<b>3</b>	<b>TRABALHOS RELACIONADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1</b>	<b>Identificação e seleção dos processos a serem mapeados .....</b>	<b>27</b>
<b>4.2</b>	<b>Mapeamento dos processos .....</b>	<b>28</b>
<b>4.3</b>	<b>Identificação de possíveis melhorias .....</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>5.1</b>	<b>Identificação e seleção dos processos a serem mapeados .....</b>	<b>29</b>
<b>5.2</b>	<b>Mapeamento dos processos selecionados .....</b>	<b>29</b>
<b>5.2.1</b>	<b><i>Aproveitamento de Horas Complementares</i> .....</b>	<b>29</b>
<b>5.2.2</b>	<b><i>Proposta de Atividade Complementar</i> .....</b>	<b>32</b>
<b>5.2.3</b>	<b><i>Aproveitamento de Disciplinas</i> .....</b>	<b>34</b>
<b>5.2.4</b>	<b><i>Trancamento de Disciplinas</i> .....</b>	<b>36</b>
<b>5.2.5</b>	<b><i>Encaminhamento de Frequência dos Bolsistas</i> .....</b>	<b>38</b>
<b>5.2.6</b>	<b><i>Cancelamento de Matrícula</i> .....</b>	<b>40</b>
<b>5.2.7</b>	<b><i>Trancamento Total</i> .....</b>	<b>42</b>
<b>5.2.8</b>	<b><i>Reabertura de Matrícula</i> .....</b>	<b>44</b>
<b>5.3</b>	<b>Discussão .....</b>	<b>46</b>

<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>48</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>50</b>
	<b>APÊNDICE A – PRIORIZAÇÃO DE PROCESSOS .....</b>	<b>54</b>
	<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA .....</b>	<b>55</b>
	<b>APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....</b>	<b>56</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A prática de gestão de processos busca melhorar o desempenho das organizações por meio do aperfeiçoamento de seus processos de negócio, o que envolve identificar, projetar, executar, documentar, medir e controlar continuamente esses processos. Essas etapas são realizadas com o propósito de alinhar os objetivos organizacionais às necessidades de seus clientes. Segundo ABPM Brasil (2013, p.40), gestão de processos “é uma disciplina gerencial que integra estratégias e objetivos organizacionais com expectativas e necessidades dos clientes, por meio do foco em processos ponta a ponta”. Desse modo, através do maior destaque nesses processos que cruzam a estrutura funcional e hierárquica das organizações, é possível atingir os objetivos organizacionais e as necessidades dos clientes.

De forma semelhante, o MPF (2013) a define como uma abordagem sistemática de gestão que trata processos de negócio como ativos, que potencializam diretamente o desempenho da organização. Tendo em mente que a gestão de processos eleva o desempenho da organização, a implementação dessa abordagem, quando bem sucedida, transforma a cultura da organização e modifica a forma como seus processos são executados (MPF, 2013). Tais mudanças trazem mais eficiência na execução de tarefas essenciais a organização e também aumento de produtividade.

Nesse contexto, o uso de gestão de processos tem contribuído para o progresso das corporações e indústrias (MPF, 2013), tornando os processos mais dinâmicos e adaptáveis, fazendo com que as organizações possam se moldar às constantes mudanças impostas pelo ambiente de negócio que está sempre se modificando. A BPM (*Business Process Management*) dá ênfase a essa capacidade de adaptação dos processos, o que permite aperfeiçoar resultados e melhor enfrentar os desafios de um ambiente de negócio globalmente diversificado (MPF, 2013). Sendo assim, considera-se o uso de BPM como um processo que não acaba em si mesmo, mas que está em constante evolução (MOLARDI, 2017).

Segundo Paiva *et al.* (2017), o uso de BPM na administração pública é bem aceito por trazer benefícios em relação à burocracia encontrada nesse setor. Costa e Moreira (2017) afirmam que a BPM é importante para o setor público por trazer transparência na forma como os processos são feitos, e que isso é possível pelo controle e acompanhamento que a BPM faz dos processos das organizações. Nogueira, Gonçalves e Campos (2018) mostram que a

aplicação de BPM pode trazer benefícios como redução de tempo na realização de processos e padronização e formalização das atividades que os compõem. Ramos *et al.* (2019) também apontam como benefícios da BPM a redução de retrabalho e aumento da produtividade.

Devido aos recentes estudos citados que mostram os benefícios do uso de BPM no setor público o presente trabalho se propõe a realizar uma aplicação de BPM também em um setor público, tendo como objetivo principal analisar e identificar possíveis melhorias nos processos deste setor através do uso de BPM. O setor escolhido para o estudo foi a secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá por ser o “responsável por assessorar, e executar atividades inerentes a coordenação de assuntos acadêmicos” (UFC, 2018). O setor trata os assuntos relacionados à vida acadêmica dos alunos, que são os principais clientes de uma instituição de ensino. Além disso, esse setor já passou por uma tentativa anterior de BPM, porém seu mapeamento se encontra desatualizado assim como nos demais setores da UFC campus Quixadá. Para tanto, primeiro foram identificados quais processos fazem parte da secretaria acadêmica. Feito isso, foram selecionados os principais processos e então mapeados. Após o mapeamento, foram identificados os problemas e possíveis melhorias nesses processos.

A estrutura deste trabalho possui seis seções. A seção 2 apresenta a fundamentação teórica, explicando os conceitos necessários para que se possa ter melhor entendimento da pesquisa. A seção 3 trata dos trabalhos relacionados e é discutido a forma como eles contribuem para o presente trabalho. A seção 4 descreve os procedimentos metodológicos, descrevendo os passos realizados para se atingir o objetivo proposto. A seção 5 apresenta os resultados obtidos na realização da pesquisa. E a seção 6 apresenta as considerações finais em que são expostas as conclusões do presente trabalho e os trabalhos futuros.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta seção será discutido os conceitos importantes para a compreensão do presente trabalho. Os principais conceitos abordados serão gestão de processos e a notação BPMN, linguagem usada para mapear processos. Dentro de gestão de processo, será apresentada a definição adotada e também como funciona o ciclo de gestão de processos. Para a linguagem BPMN, será apresentado os principais símbolos da notação e os que foram usados no mapeamento realizado neste trabalho. Após esses conceitos, é apresentado a respeito da secretaria acadêmica do campus da UFC de Quixadá.

### **2.1 Gestão de Processos**

Segundo Gonçalves (2000a, p.19), “Um processo é um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir um bem ou serviço que tem valor para um grupo específico de clientes.” De forma semelhante, ABPM Brasil (2013) define processo como um conjunto de atividades inter-relacionadas que são guiadas por regras de negócio e tem como objetivo solucionar algum problema específico.

De acordo com CNMP (2016), processo é a combinação de várias ações que podem se subdividir na execução de atividades e tarefas. Sendo atividade definida como a descrição do que deve ser feito e tarefa sendo a sequência de passos e etapas que mostram como deve ser feito. CNMP (2016) ainda acrescenta que processos têm como objetivo produzir resultados esperados pela organização e que possuem início e fim definidos.

Garcia e Furtado (2017) também acrescentam que processos têm como objetivo transformar os recursos de entrada e gerar como saída recursos com valor adicionado que serão disponibilizados a clientes externos e internos da organização.

Para Gonçalves (2000b), os processos podem ser classificados em três categorias: processos de negócio que são os processos essenciais ao funcionamento das organizações, diferem bastante de uma para outra e possuem suporte de outros processos; processos organizacionais que são essenciais a gestão da organização e os clientes externos geralmente não percebem quais seus resultados; e os processos gerenciais que tem foco nos gerentes e suas relações.

Dentre esses três tipos, o mais importante para a compreensão da gestão de processos

são os processos de negócio (ABPM Brasil, 2013). Por gerar valor diretamente ao cliente, já que, para organizar uma empresa por processos, é preciso colocar o foco no cliente externo (GONÇALVES, 2000a). Para Araújo (2017, p.38), “As organizações entendem que devem entregar valor aos seus clientes através da execução dos seus processos de negócio, e que seus resultados estão intimamente ligados ao desempenho dos processos”.

Por estarem ligados às particularidades de cada organização, os processos de negócio são específicos a cada empresa (MOLARDI, 2017). Para Pereira Júnior (2010), esses processos mostram qual a atuação da empresa, qual o seu negócio principal, e precisam do apoio dos outros processos internos para que possam gerar resultados aos clientes. Pereira Júnior (2010) ainda acrescenta que devem estar de acordo com as necessidades dos clientes e serem monitorados e remodelados para esta em constante melhoria.

De acordo com ABPM Brasil (2013), os processos de negócio, no contexto de gestão de processos, podem ser definidos como “Um trabalho que entrega valor para os clientes ou apoia/gerencia outros processos. Esse trabalho pode ser ponta a ponta, interfuncional e até mesmo interorganizacional”. E ainda os classifica em três tipos: processos primários que são interfuncional ponta a ponta, agregam valor diretamente ao cliente e representam as atividades essenciais a cada organização; processos de suporte que existem para dar suporte aos processos primários ou a outros processos de suporte, estes entregam valor a outros processos e não diretamente ao cliente; e processos de gerenciamento que tem a finalidade de medir, monitorar, controlar atividades, e administrar o presente e o futuro do negócio.

Por serem processos essenciais às organizações, a gestão de processos surge com o propósito de gerenciá-los e alinhá-los aos objetivos estratégicos de cada organização (SILVA FILHO, 2013), além de proporcionar uma melhor adaptação ao ambiente externo à organização por meio da reorganização e otimização dos processos (MOLARDI, 2017).

O MPF (2013) considera que a gestão de processos potencializa o desempenho das organizações ao tratar de seus processos de negócio como ativos, melhorando a excelência organizacional e a agilidade no negócio da organização. Conseguindo isso através da análise, definição, execução, e monitoramento dos processos de negócio. E também através do seguimento de certos princípios na execução dos processos como projetá-los com o objetivo de satisfazer as necessidades dos clientes, definir padrões, ter comprometimento com a melhoria contínua para evitar retrabalhos e gargalos, e buscar corrigir e prevenir erros.

A gestão de processos pode então ser definida como um conjunto de atividades que



controlam e gerenciam os processos das organizações com a intenção de atingir os objetivos organizacionais por meio da constante melhoria desses processos. Conforme Batista (2017) afirma, a gestão de processos pressupõe que os objetivos organizacionais podem ser atingidos com a definição, controle e remodelação dos processos de negócio.

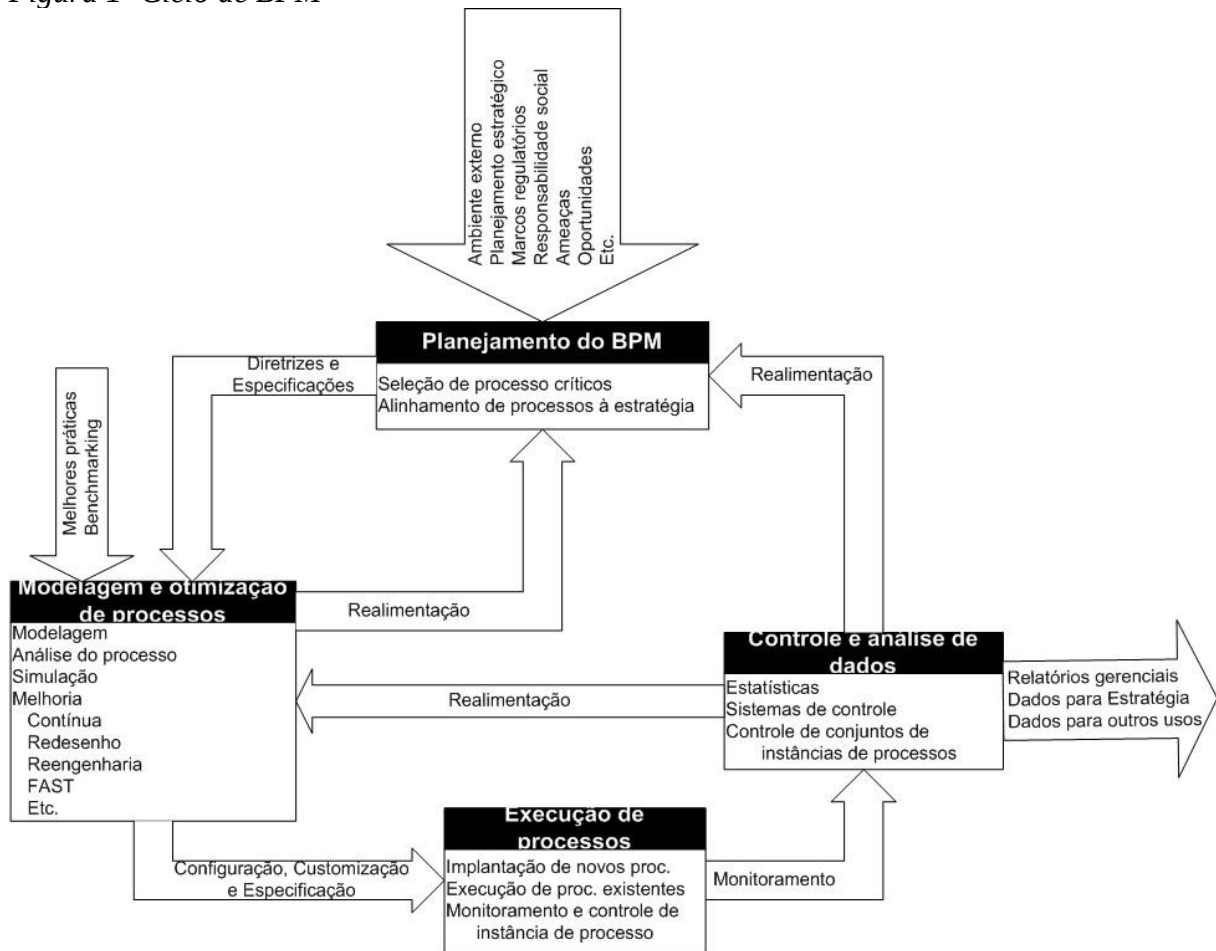
Garcia e Furtado (2017) a define como uma abordagem de gestão que possibilita a modelagem e execução dos processos de negócio pelo uso de ferramentas, de forma que seja possível superar barreiras encontradas e melhorar a conformidade entre os processos. E ainda complementam que a gestão de processos deve seguir um ciclo de otimização por tratar-se de um modelo de melhoria contínua. Baldam (2012) ainda acrescenta que as organizações necessitam de um ciclo de otimização para que se possua alguma estrutura a ser seguida, mesmo que informal, na aplicação de gestão de processos. Tanto na literatura quanto no mercado, é possível encontrar uma grande quantidade de variações desses ciclos (BALDAM, 2012).

### **2.1.1 Ciclo de gestão de processos**

Baldam (2012) estabelece um ciclo de gestão de processos baseados nos seguintes estudos anteriores: modelo de Harrington, Esseling e Nimwegen (1997); modelo de Burlton (2001); modelo de Jost e Scheer (2002); modelo de Smith e Fingar (2003); modelo de Khan (2003); modelo de Muehlen e Ho (2005); modelo de Havey (2006); modelo de Schurter (2006); modelo de Kirchmer (2006); e modelo de Jeston e Nelis (2006). A partir da análise dos ciclos dos estudos, o autor estabelece as semelhanças e os paralelos entre eles e cria um novo ciclo que busca englobar as partes mais relevantes dentre os exemplos estudados.

No modelo adotado por Baldam (2012), o ciclo de vida de gestão de processos ou ciclo de BPM - do inglês *Business Process Management* - possui quatro etapas, a serem seguidas, são elas: planejar o BPM; modelar e otimizar processos; implantar processos; e controlar e analisar processos. Na Figura 1 é apresentado este ciclo.

Figura 1- Ciclo de BPM



Fonte: Baldam (2012).

As etapas do ciclo de BPM seguidas durante o estudo foram: planejar o BPM e modelar e otimizar processos. Na primeira etapa, dentre as atividades que a compõem, foi realizada apenas a de selecionar e priorizar processos, em que são escolhidos quais processos serão analisados. Na segunda etapa, também dentre as atividades que a compõem, foram realizadas as de modelar os processos na situação atual e a atividade de definir e priorizar soluções para os problemas atuais.

### 2.1.1.1 Planejar o BPM

Para os autores essa etapa possui o objetivo de estabelecer quais as atividades de BPM que irão colaborar para que os objetivos organizacionais sejam alcançados, podendo ser atividades tanto estratégicas como operacionais. Isto é, as atividades que são consideradas

mais relevantes no processo de gerar valor ao cliente.

As atividades estabelecidas por Baldam (2012) são: compreender o ambiente externo e interno e a estratégia organizacional; determinar a estratégia, os objetivos e a abordagem que irão possibilitar as mudanças; entender e selecionar ferramentas de apoio ao BPM e técnicas de melhoria; preparar a visão global de processos; estabelecer planos de ação para implantação; selecionar e priorizar processos, o que é feito com a ajuda de algumas informações como a verificação dos pontos de falha nos processos que causam danos à organização, quais os pontos fracos dos processos em uso, quais são os processos essenciais à organização, identificar oportunidades que podem ser proporcionadas aos clientes e quais processos possibilitam isso; gerar diretrizes e especificações para o trabalho de modelagem e otimização; formar equipes de trabalho para processos específicos; e planejar e controlar as atividades necessárias à implantação dos processos da organização.

Os autores ainda acrescentam que não são todas essas atividades responsabilidades do gestor de processos. Sendo que, algumas delas, podem ser estabelecidas por outras partes da organização ou fora dela.

#### 2.1.1.2 Modelar e Otimizar Processos

De acordo com Baldam (2012), são realizadas as atividades que fornecem informações a respeito dos processos de como são atualmente e como ficarão no futuro. Os autores ainda esclarecem que os modelos gerados pelos processos atuais são conhecidos como “*as is*”, e a modelagem dos processos com suas melhorias é conhecido como “*to be*”.

Baldam (2012) define que essa etapa possui as seguintes atividades: Modelagem dos processos atuais (envolve o entendimento de como ele funciona atualmente, incluindo também falhas e a documentação do mesmo); estipular quais soluções serão aplicadas para a melhoria dos processos; modelagem de como será os processos (envolve a aplicação de metodologias que otimizam processos, realização de simulações, inovações e redesenhos, e definição das mudanças que serão feitas); estabelecimento das especificações para a implantação; e realimentação do planejamento do BPM.

### 2.1.1.3 *Implantar Processos*

Nessa etapa são realizadas as atividades que apoiam a implantação de BPM e a execução dos processos escolhidos para melhoria (BALDAM, 2012).

As atividades definidas de acordo com Baldam (2012) são: suporte na implantação dos novos processos; coordenação e reajuste de equipamentos de software; coordenação do teste piloto da solução; implantação de planos de transferência de tecnologia, que envolve o treinamento das pessoas que a utilizarão; transferir a monitoria e controle da execução de instâncias do processo aos executores dos mesmo; realização de mudanças e ajustes de curto prazo; e estabelecimento dos critérios de fornecimento de dados para controle e análise dos processos.

### 2.1.1.4 *Controlar e Analisar Processos*

Baldam (2012) afirma que nesta etapa as atividades devem ser referentes ao controle geral dos processos e devem fornecer informações que contribuam na realimentação das atividades de otimização e planejamento.

Esta etapa é composta pelas seguintes atividades (BALDAM, 2012): registro do desempenho dos processos ao longo do tempo, que envolve o controle dos desvios de desempenho, avaliação da trajetória dos processos e o registro do conhecimento criado sobre os processos; fornecimento de dados que irá realimentar as etapas de planejamento e modelagem e otimização dos processos; realização da análise de maturidade da organização; e realização de auditorias no processo em uso.

## 2.2 **BPMN**

*Business Process Modeling Notation* (BPMN) é uma notação utilizada na criação dos diagramas de processos. Foi criada em 2002 pelo grupo *Business Process Management Initiative* (BPMI), e ,desde 2006, é mantida pela organização *Object Management Group* (OMG) (Campos, 2013).

Segundo BPMN (2013), o principal objetivo da BPMN é oferecer uma notação de fácil compreensão para todos os usuários desde os que criam os primeiros diagramas do processo

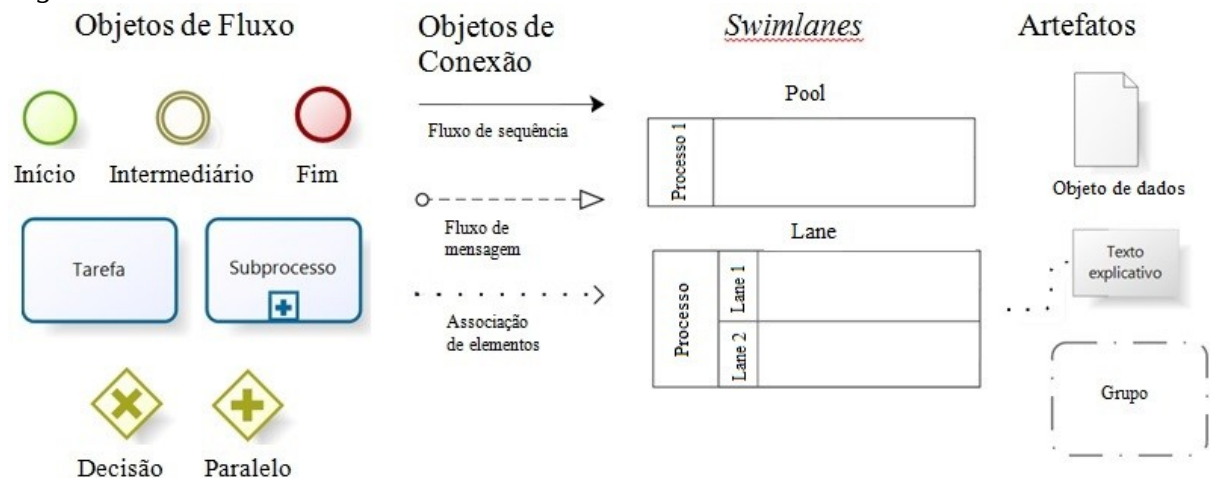
até os responsáveis pela sua implementação e também aqueles que o monitorarão e os gerenciarão. A especificação da BPMN fornece uma notação gráfica que permite a modelagem dos processos de negócio, oferecendo uma notação padrão e compreensível mas que permite também a representação de processos complexos (BPMN,2006).

Um dos benefícios da BPMN é que sendo uma notação de padrão aberto, ela permite que qualquer empresa ou indivíduo colabore com melhorias. Além de permitir o desenvolvimento de ferramentas de modelagem que a suportem por diferentes empresas, possibilitando assim que as organizações que a usam tenham menor dependência tecnológica visto a grande quantidade de ferramentas disponíveis seguindo o mesmo padrão (Campos, 2013).

**2.2.1 Elementos do BPMN**

Com o objetivo de criar diagramas simples mas que também representem processos complexos, a notação BPMN é dividida em categorias com elementos básicos. Esses elementos possuem variações que podem adicionar complexidade sem muitas mudanças visuais do diagrama, possibilitando assim uma fácil compreensão dos usuários que têm menor conhecimento sobre a notação pelo reconhecimento dos elementos básicos de cada uma dessas categorias (BPMN, 2013). As categorias são: objetos de fluxo, objetos de conexão, swimlanes e artefatos. Os elementos são mostrados na Figura 2:

Figura 2- Elementos de BPMN



Fonte: Amarilla e Iarozinski Neto (2018).

Os objetos de fluxo são os principais elementos que representam o comportamento de um processo, nessa categoria existem os seguintes tipos: evento, atividade e *gateways* (BPMN, 2013).

Um evento pode ser algo que acontece durante um processo, eles afetam o seu fluxo e têm uma causa ou um resultado. Podem ser um evento de início, intermediário ou de fim (BRACONI; OLIVEIRA, 2012). Geralmente em diagramas mais simples, é apresentado somente o de início, onde se inicia o processo e o de fim, onde o processo termina. Esses são os elementos usados nos diagramas apresentados neste presente estudo.

Uma atividade representa o trabalho que é executado em um processo (BPMN, 2013). Elas podem ser entendidas como uma sequência de passos realizados (CAMPOS, 2013). Seus tipos são Tarefa e Subprocesso. Uma tarefa é uma atividade atômica incluída dentro de um processo. Um subprocesso é uma atividade composta, que pode ser definido com mais detalhes em sub-atividades (BPMN, 2013).

Os *gateways* ou filtros de decisão representam partes do processo onde pode existir uma divisão ou junção de fluxo. Eles são “utilizados para controlar como a sequência do fluxo interage dentro de um processo ao convergir e divergir” (BRACONI; OLIVEIRA, p.87, 2012). Seus tipos determinam se haverá uma ramificação, bifurcação, combinação ou uma junção de caminhos (BPMN, 2013). Dentre os variados tipos de *gateways*, os usados nos diagramas do presente trabalho foram o de decisão e o paralelo. O de decisão representa que podem existir caminhos alternativos no fluxo do processo e o paralelo é usado para criar fluxos paralelos ou combinar fluxos paralelos (BPMN, 2013).

Os objetos de conexão ou conectores são usados para ligar os objetos de fluxo entre si ou com outras informações. Seus tipos são fluxo de sequência, fluxo de mensagem, e associação de elementos (BPMN, 2013). O fluxo de sequência mostra a ordem em que as atividades são realizadas no processo. O fluxo de mensagens mostra a troca de mensagens entre dois participantes que estão preparados para enviar e receber mensagens dentro do processo (BPMN, 2013), esses participantes são representados por diferentes piscinas no processo que serão explicadas mais adiante. E a associação de elementos mostra a conexão entre os objetos de fluxo com os anotações ou outras informações.

Os *swimlanes* são utilizadas para agrupar as atividades. Podendo ser separados em dois tipos, a *Pool* e a *Lane*. A *Pool* representam um participante ou uma entidade do processo. A *Lane* representam uma função ou papel específico dentro do processo. Pode se entender que

uma *pool* representa uma organização completa, e uma *lane* representa diferentes setores dessa organização (BRACONI; OLIVEIRA, 2012).

Os artefatos fornecem informações adicionais ao processo, podendo ser uma anotação de texto, um grupo, ou um objeto de dado. Um grupo pode ser um conjunto de atividades que estão em uma mesma categoria, não afeta o fluxo de sequência, e pode ser apenas para a documentação ou análise (BPMN, 2013). A anotação em texto também é um elemento que não afeta o fluxo de sequência do processo, apenas adiciona informações extras. Os objetos de dados representam informações que as atividades podem consumir ou produzir, podendo ser um objeto singular ou uma coleção de objetos. Os dados de entrada são informações consumidas em uma atividade, e os dados de saída que são informações produzidas em uma atividade (BPMN, 2013).

### **2.3 Secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá**

O campus da UFC de Quixadá está localizado na região do Cedro, segundo (UFC, 2018) “essa região foi adotada como unidade acadêmica em 04 de setembro de 2006”. Ainda de acordo com (UFC, 2018) o campus tem como missão “formar recursos humanos altamente qualificados e aptos a ingressar no mercado de trabalho, com base em competências e práticas profissionais atualizadas”. A proposta deste campus é voltada para a área de tecnologia da informação e oferece os cursos Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Redes de Computadores, Engenharia de Software, Design Digital e Engenharia da Computação. Além de oferecer os seguintes serviços: biblioteca; coordenadoria de TI; nutrição; psicologia; refeitório acadêmico; secretaria acadêmica; e serviço social. Para este trabalho, o nosso campo de estudo se restringe a secretaria acadêmica do campus de Quixadá. A escolha deve-se ao fato do setor ser responsável por processos diretamente ligados à vida acadêmica dos alunos que são os principais clientes de uma instituição de ensino.

Atualmente, o setor conta com seis servidores técnicos, sendo cinco deles assistentes em administração e um deles administrador. Enquanto o administrador é o chefe da divisão da secretaria, os cinco assistentes em administração são responsáveis por um ou dois cursos do campus e pelo núcleo de estágio em Quixadá. (UFC, 2018)

Algumas das responsabilidades atribuídas à secretaria acadêmica do Campus de Quixadá (SAQ), de acordo com (UFC, 2018), são:

- a) Receber, orientar, assessorar e acompanhar os discentes em suas dúvidas referentes à vida acadêmica, conforme previsto no regulamento dos cursos de graduação;
- b) Executar lançamentos no histórico escolar dos alunos quando necessário, obedecendo a legislação vigente e o calendário acadêmico da universidade;
- c) Zelar e manter atualizado os arquivos físicos com os dados acadêmicos dos alunos;
- d) Providenciar relatórios acadêmicos quando solicitado;
- e) Auxiliar às coordenações de cursos e à Direção do Campus no processo de demanda das disciplinas;
- f) Auxiliar à Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD no processo de matrícula dos candidatos;
- g) Receber e encaminhar as solicitações dos discentes de trancamento de disciplinas, observando a legislação vigente e o calendário acadêmico da universidade;
- h) Receber e encaminhar aos setores responsáveis as solicitações dos discentes de trancamento total de matrícula, reabertura e cancelamento de matrícula, observando a legislação vigente e o calendário acadêmico da Universidade.

A secretaria acadêmica do campus de Quixadá teve todos seus processos mapeados e melhorados no ano de 2014 por solicitação da direção do campus da UFC de Quixadá. Esse mapeamento foi realizado por um dos funcionários da secretaria, e também foi feito em outros setores do campus. Atualmente, este funcionário não trabalha mais no campus de Quixadá (informação verbal)<sup>1</sup>. Foram mapeados os seguintes processos: matrícula dos novatos, matrícula de veteranos, reabertura de matrículas, trancamento parcial de matrícula, cancelamento de matrícula, trancamento total, aproveitamento de atividades complementares, proposta de atividades complementares, aproveitamento de disciplinas, admissão de bolsistas, encaminhamento de frequência dos bolsistas, frequência dos bolsistas, pagamentos de bolsas e venda de tíquete.

Atualmente, esse mapeamento se encontra desatualizado. Por exemplo, alguns deles necessitam ser realizados também online pelo sistemas eletrônico de informações (SEI) e também alguns desses processos não são mais realizados pela secretaria acadêmica, como o processo de venda de tíquete (informação verbal)<sup>2</sup>.

---

1 Informação fornecida pelo administrador da secretaria acadêmica em uma entrevista informal realizada em Maio de 2018.

2 Id.



### 3 TRABALHOS RELACIONADOS

Marques (2018) analisa o processo de aquisição de materiais em uma instituição pública de ensino superior com o objetivo de identificar melhorias. Para isso, Marques (2018) aplica a BPM, fazendo a modelagem e análise do processo. A escolha deste processo, deu-se por conta de seus problemas resultarem em recursos públicos mal aproveitados. Para realizar essa análise, Marques (2018) usa como meios de coleta de dados: a pesquisa documental (analisando qualquer documento que tivesse alguma relação com o processo); entrevistas (realizadas com os funcionários que participam de alguma forma do processo); e grupo focal (realizada também com os funcionários após o mapeamento como forma de validar o processo modelado e identificar possíveis melhorias).

A partir dos dados coletados no grupo focal, Marques (2018) identifica oito possíveis problemas no processo mapeado. Estes problemas foram classificados em dois grupos, os relacionados a entradas no processo e os relacionados a atribuição de atividades dos atores. No primeiro grupo, foram apontados três problemas: definição da figura do solicitante, formalização da demanda, tempo entre a solicitação e o recebimento. No segundo grupo, foram apontados cinco problemas, nas seguintes atividades: emissão da declaração de dotação orçamentária, verificação de ata de registro de preços vigentes, autorização da aquisição, autorização de pagamento e recebimento de materiais. Tendo analisado tais problemas, Marques (2018) propõe um novo modelo para o processo de aquisições de materiais do Instituto Federal da Paraíba – Campus Princesa Isabel em que é apresentada novas atividades para solucioná-los.

Santos (2017) realiza o mapeamento dos processos de um setor de uma instituição pública federal para que possam ser otimizados. O autor escolheu o setor de comunicação social e eventos do IFRN campus Natal zona norte para ser mapeado por conta das informações necessárias a pesquisa serem acessíveis e também o fato deste setor está ligado a vários outros setores. Além disso, o setor escolhido não tinha tido nenhum contato com outras iniciativas de BPM. Como meio de coleta de dados, Santos (2017) realiza um estudo de caso que consiste em análise documental, entrevista semiestruturada e também a observação direta.

Para o mapeamento dos processos, Santos (2017) utiliza os dados coletados na entrevista semiestruturada realizada apenas com o servidor responsável do setor, e também os dados da observação direta. Os processos mapeados por Santos (2017) foram cobertura

fotográfica, empréstimo de material, pautas da rádio escolar, publicação/divulgação de notícia, e realização da formatura. Após o mapeamento, os diagramas dos processos foram analisados pelo autor com o objetivo de se encontrar possíveis melhorias. A partir desta análise, Santos (2017) sugere a mudança no processo empréstimo de material, em que esta atividade é feita por meio de um formulário físico que poderia ser substituído por um virtual o que facilitaria a verificação de materiais disponíveis. Enquanto aos outros processos, não houve possíveis melhorias identificadas pois para Santos (2017, p.35), “as etapas existentes em cada um deles são de extrema importância”. Por fim, os mapeamentos dos processos juntamente com as sugestões de melhorias foram levadas ao servidor responsável pelo setor para a validação das etapas dos processos e das recomendações.

Medeiros (2017) realiza um estudo com o propósito de identificar e modelar o processo crítico na coordenação do curso de administração (CCA) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). A CCA foi escolhida para a aplicação de BPM por não ter nenhum de seus processos mapeados e estes serem “essenciais ao funcionamento e alcance de seus objetivos” (MEDEIROS, 2017, p. 12). Como meio de coleta de dados, Medeiros (2017) realiza um estudo de caso composto por entrevista semiestruturada, matriz GUT e observação em campo e não participante.

A identificação de quais processos haviam no CCA foi feita por meio da análise documental e a entrevista semiestruturada, realizada com os servidores. Medeiros (2017) identificou os seguintes processos: inclusão de componente curricular complementar, deferimento matrícula alunos especiais em mobilidade, deferimento matrícula alunos especiais em complementação de estudos, parecer sobre aproveitamento de disciplinas, criação de turmas, apreciação de exercício domiciliar, vincular aluno a novo programa, prorrogar prazo máximo de conclusão de curso, validação matrícula de novos alunos, validação de diploma. Com os processos já listados, foi aplicado a técnica de matriz GUT com os servidores para selecionar o processo crítico. Como resultado desta técnica, Medeiros (2017) classifica o processo apreciação de exercício domiciliar como o processo crítico a ser modelado. A partir da modelagem do estado atual do processo crítico, Medeiros (2017) analisa quais as possíveis melhorias na execução deste processo e elabora um novo modelo.

Assim como os trabalhos citados o presente estudo utilizou o BPM como forma de analisar e melhorar processos. Além disso, também foram utilizados os métodos na coleta de dados: a aplicação de questionários para a priorização dos processos a serem analisados com

os funcionários que os executam; a realização de entrevistas com esses mesmo funcionários para a compreensão de como esses processos selecionados são de fato executados e a validação dos diagramas com o responsável pelo o setor. Diferente dos trabalhos citados, este trabalho realizou a aplicação de BPM em um setor que já havia tido uma tentativa anterior mas se encontrava desatualizada.

No Quadro 1 é mostrado as semelhanças entre os trabalhos relacionados citados e o presente estudo.

*Quadro 1- Trabalhos Relacionados*

<b>Trabalhos</b>	<b>Aplicação em Instituições Públicas de Ensino Superior</b>	<b>1º aplicação de BPM no setor de estudo</b>	<b>Uso de entrevista para modelagem dos processos</b>	<b>Uso de observação de campo para modelagem</b>	<b>Validação com grupo focal</b>	<b>Validação com o administrador do setor estudado</b>
<b>Marques (2018)</b>	x	x	x		x	
<b>Santos (2017)</b>	x	x	x	x		x
<b>Medeiros (2017)</b>	x	x	x	x		
<b>Trabalho Proposto</b>	x		x			x

Fonte: Elaborada pela autora.

## **4 METODOLOGIA**

De acordo com o problema de pesquisa, o presente estudo é classificado como pesquisa qualitativa. Segundo Godoy (1995, p.62), um estudo é classificado como qualitativo quando “tem como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural” e existe um contato direto entre pesquisador e ambiente pesquisado.

Do ponto de vista de seus objetivos, esta pesquisa é classificada como descritiva. Uma pesquisa descritiva, segundo Wazlawick (2014), tem o propósito de obter dados a respeito de uma realidade específica sem a interferência do pesquisador ou tentativas de se explicar fenômenos. O presente estudo é considerado uma pesquisa descritiva por busca e relatar como os processos na secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá são realizados e também apontar quais as possíveis mudanças e melhorias que poderiam ser realizadas nesses processos.

De acordo com os procedimentos técnicos, o presente estudo é classificado em duas categorias: levantamento bibliográfico e estudo de caso. Segundo Gil (2002), um levantamento bibliográfico é desenvolvido a partir de estudos já realizados, como livros e artigos acadêmicos. Segundo Yin (2005), estudo de caso é uma estratégia para se compreender o “como” e “porque” algo acontece, os acontecimentos estudados são contemporâneos e o pesquisador não possui controle sobre os mesmos.

### **4.1 Identificação e seleção dos processos a serem mapeados**

Para a identificação dos processos realizados na secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá foi realizada uma entrevista informal com o administrador do setor na qual foram expostos os processos realizados na secretaria acadêmica.

Para a seleção dos processos mapeados, foi aplicado um formulário no qual os processos estavam listados e os funcionários da secretaria acadêmica os classificaram entre pouco importante e muito importante. A partir dessa classificação, foram selecionados os processos considerados mais importantes pela maioria dos funcionários. Este formulário pode ser encontrado no apêndice A.

## 4.2 Mapeamento dos processos

Foi realizada uma entrevista semiestruturada com os funcionários da secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá. Nessa entrevista, foram feitas perguntas sobre as atividades realizadas em cada um dos processos selecionados anteriormente e sobre os problemas ou gargalos percebidos pelos funcionários. O roteiro dessa entrevista esta no apêndice B e seu termo de consentimento no apêndice C.

Com os dados coletados na entrevista foram feitos os diagramas dos processos, sendo elaborado o modelo “*as is*” dos processos selecionados. Para isso, foi utilizado o software *Bizagi Modeler*. Após o mapeamento foi realizado a validação dos diagramas juntamente com o administrador da secretaria acadêmica da UFC campus de Quixadá.

*Bizagi Modeler*<sup>3</sup> é um software gratuito utilizado para modelagem de processos e baseado na notação BPMN. Foi escolhido esse software pois além de gratuito, foi o software utilizado no mapeamento dos processos realizados na secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá no ano de 2014 e o seu administrador já tem experiência com esse software.

## 4.3 Identificação de possíveis melhorias

Para a identificação dos problemas contidos nos processos, foi utilizado a entrevista em que os próprios funcionários apontaram o que eles consideravam possíveis problemas e partes dos processos que achavam confuso ou desnecessário.

---

3 <https://www.bizagi.com/pt/produtos/bpm-suite/modeler>

## **5 RESULTADOS**

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos a partir da realização da pesquisa. Os resultados estão estruturados a seguir de acordo com cada passo metodológico apresentados na seção anterior que são: identificação e seleção dos processos; mapeamento dos processos selecionados; e identificação dos problemas.

### **5.1 Identificação e seleção dos processos a serem mapeados**

Os processos identificados como parte da secretaria acadêmica foram: admissão de bolsistas, aproveitamento de horas complementares, aproveitamento de disciplinas, cancelamento de matrícula, encaminhamento de frequência dos bolsistas, matrícula dos veteranos, pagamento de bolsas, proposta de atividade complementar, reabertura de matrícula, trancamento de disciplinas e trancamento total.

Os processos selecionados para o mapeamento e priorizados de acordo com as respostas ao questionário (ver Apêndice A) aplicado aos funcionários da secretaria acadêmica foram, nesta ordem: aproveitamento de horas complementares, proposta de atividade complementar, aproveitamento de disciplinas, trancamento de disciplina, encaminhamento de frequência dos bolsistas, cancelamento de matrícula, trancamento total, reabertura de matrícula. Sendo que, os primeiros quatro processos da lista tiveram o mesmo nível de relevância.

### **5.2 Mapeamento dos processos selecionados**

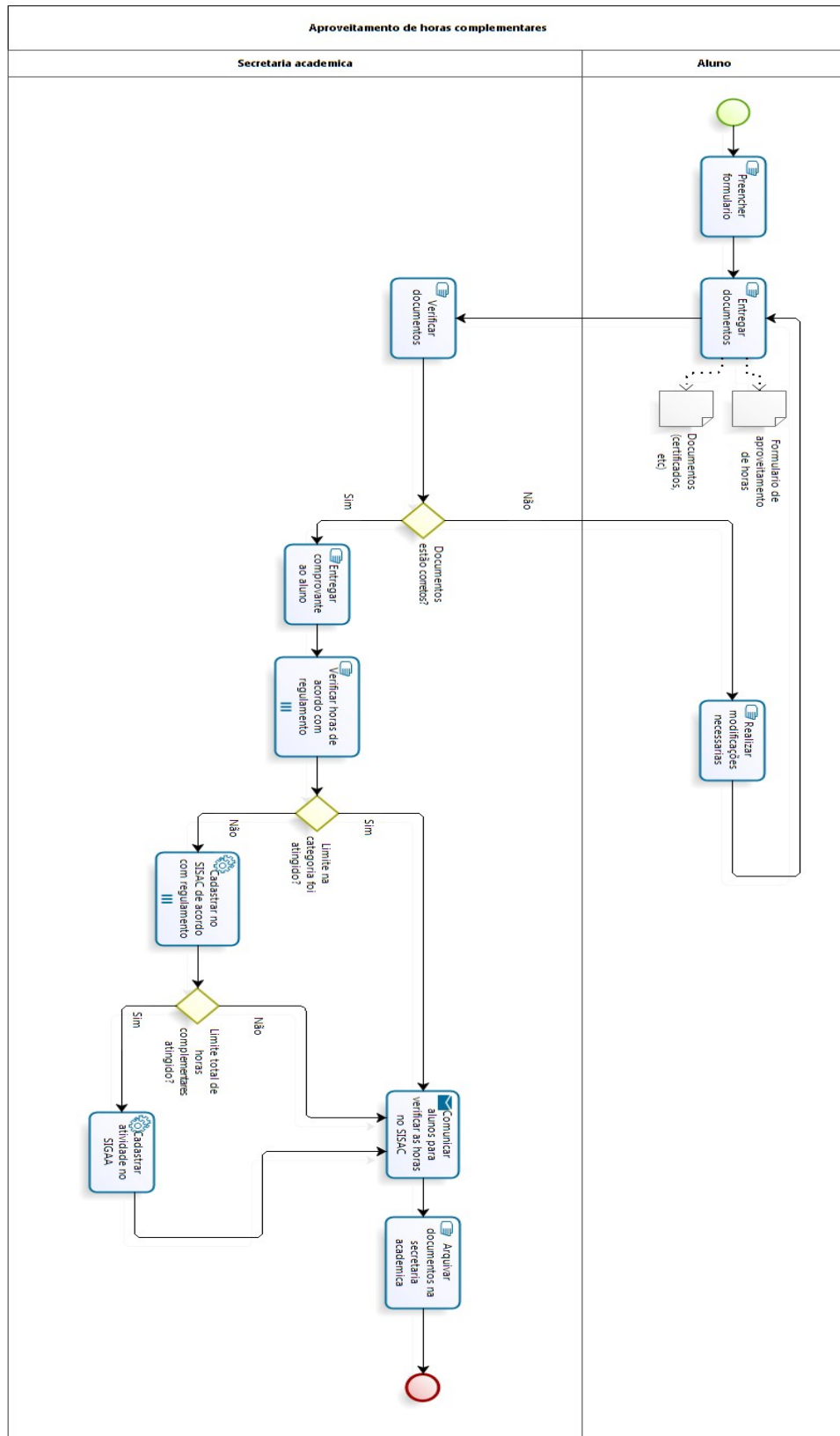
Nesta seção, é apresentado uma descrição da sequência de atividades realizadas nos processos selecionados e, em seguida, o diagrama de processos de cada um deles.

#### ***5.2.1 Aproveitamento de Horas Complementares***

O processo de Aproveitamento de Horas Complementares (Figura 3) inicia-se pela entrega por parte do aluno, no período estabelecido, de um formulário físico com as informações sobre as atividades realizadas acompanhado com os documentos necessários para

a comprovação de cada atividade listada. A secretaria acadêmica verifica a documentação e, caso esteja tudo correto, é entregue o comprovante de entrega de atividades complementares ao aluno e o processo segue. Caso não esteja, é solicitado ao aluno que realize as modificações necessárias. É verificado para cada atividade listada no formulário se as informações estão corretas de acordo com o regulamento de atividades complementares e também a documentação comprobatória. Caso alguma informação não esteja de acordo com o regulamento, a secretaria acadêmica realiza as modificações necessárias. Para cada atividade é verificado se o aluno atingiu o limite de horas na categoria a qual a atividade pertence. Caso não tenha atingido, a atividade é cadastrada no SISAC do aluno. Caso tenha atingido a atividade não poderá ser cadastrada. Após o cadastro de todas as atividades listadas, a secretaria acadêmica verifica se o aluno atingiu o limite total de horas complementares. Caso tenha atingido, é cadastrado no SIGAA do aluno o cumprimento das atividades complementares. Então é enviado um e-mail ao aluno solicitando a verificação das atividades cadastradas no SISAC. Caso o aluno perceba algum erro, o aluno deve procurar a secretaria acadêmica.

Figura 3- Aproveitamento de Horas Complementares



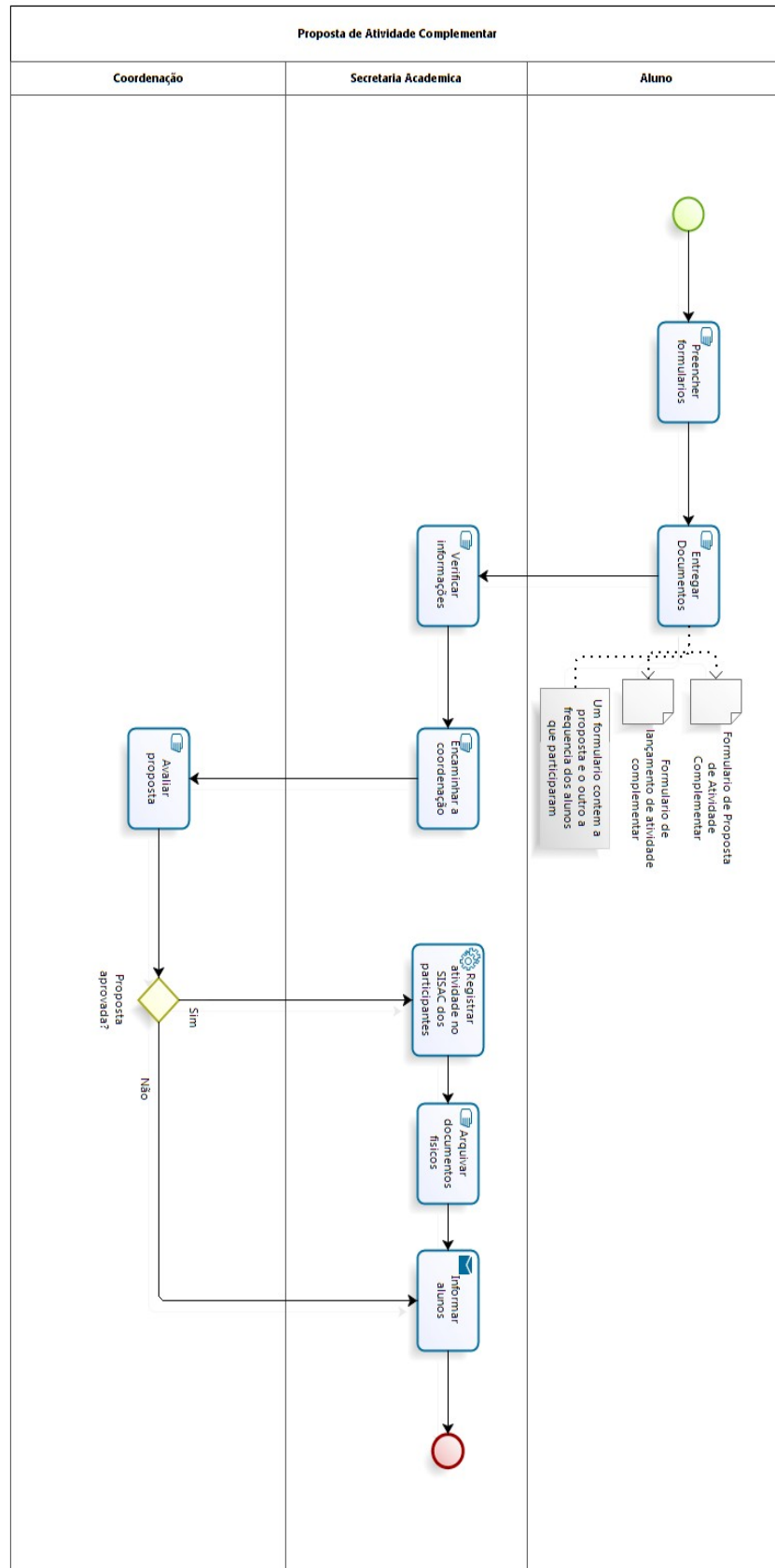
Fonte: Elaborada pela autora.



### ***5.2.2 Proposta de Atividade Complementar***

O processo de Proposta de Atividade Complementar (Figura 4) inicia com o aluno entregando um formulário físico na secretaria acadêmica em que ele descreve uma proposta de atividade complementar. Nesse formulário, é solicitado uma descrição da proposta, seu objetivo, o nome do evento, a carga horária máxima, o servidor responsável da atividade, o período em que ocorreu, e a categoria a qual a atividade pertence. Também é pedido uma lista com os participantes da atividades com nome e carga horária de participação, que deve ser entregue após o término da atividade. A secretaria acadêmica verifica essas informações e envia esses documentos ao coordenador. O coordenador avalia a proposta e caso seja aprovada a secretaria acadêmica cadastra a atividade para os participantes no SISAC, caso não seja aprovada é enviado um e-mail para o aluno com os motivos. Esse processo não tem período para entrega de documentos, podendo ser realizado durante todo o semestre.

Figura 4- Proposta de Atividade Complementar



Fonte: Elaborada pela autora.

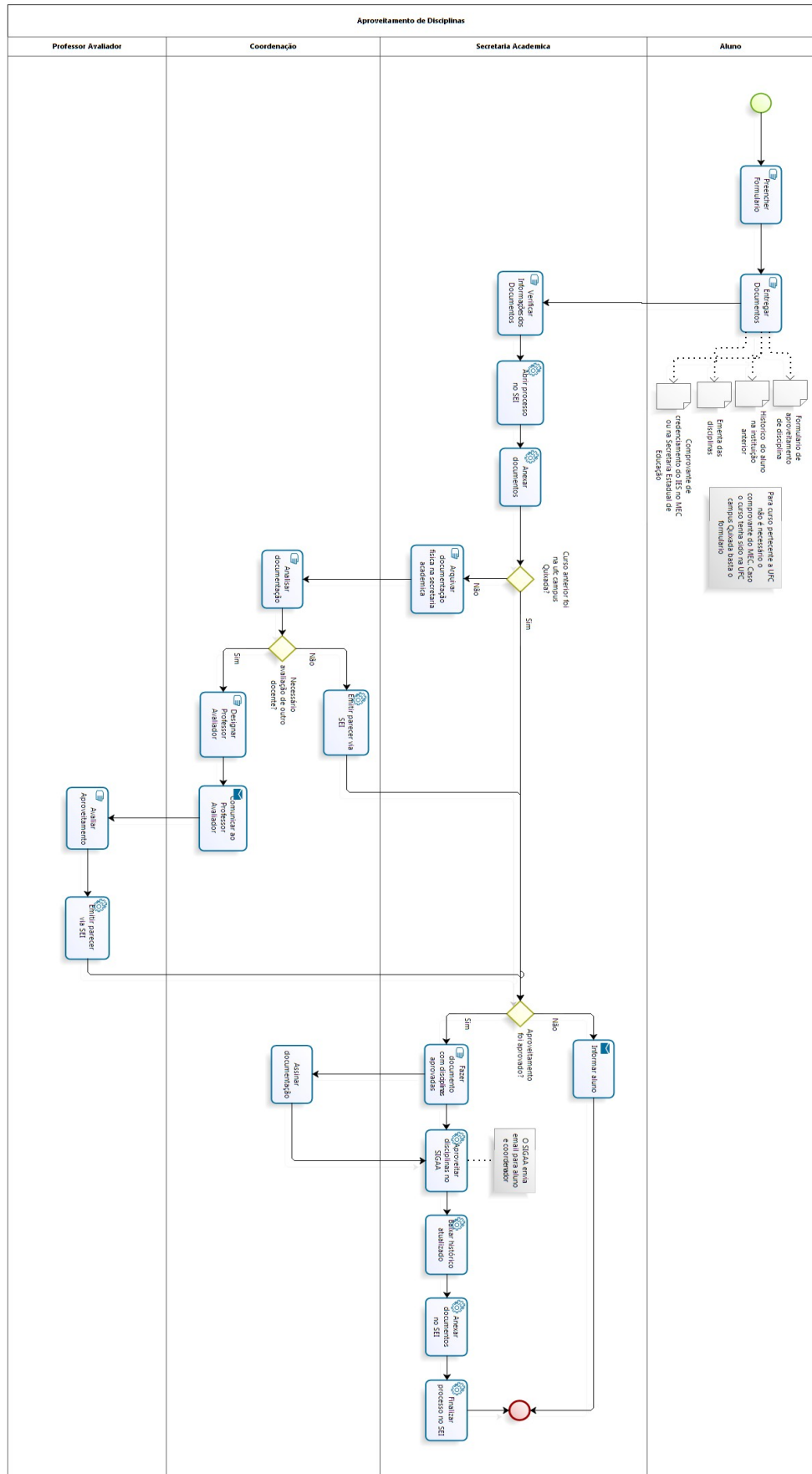
### **5.2.3 Aproveitamento de Disciplinas**

O processo de Aproveitamento de Disciplinas (Figura 5) inicia com o aluno entregando um formulário de solicitação de aproveitamento de disciplinas em que informa seus dados (nome, matrícula, curso, e-mail) na UFC, os dados da instituição anterior (nome da instituição e curso realizado pelo aluno), e as disciplinas que pretende aproveitar. Além do formulário também é entregue o histórico do aluno na instituição anterior e as ementas das disciplinas nessa mesma instituição. A secretaria acadêmica recebe e verifica esses documentos, realiza o processo no SEI e anexa a documentação.

Caso as disciplinas tenham sido cursadas na UFC Campus Quixadá, o aproveitamento é aprovado, a secretaria elabora um documento informando todas as disciplinas aprovadas, envia a coordenação e a coordenação assina o documento. Depois disso, a secretaria acadêmica aproveita as disciplinas do aluno no SIGAA, baixa o histórico do aluno atualizado, anexa a documentação no SEI e finaliza o processo.

Caso as disciplinas tenham sido cursadas em outra instituição, a secretaria envia essa documentação a coordenação do curso do aluno. A coordenação analisa os documentos e, caso ache necessário, designa um professor avaliador para realizar uma segunda avaliação das disciplinas. A coordenação comunica ao professor avaliador. O professor avaliador então analisa a documentação, a partir dessa análise, ele pode decidir realizar uma avaliação com o aluno.. O resultado da análise é informado, nesses casos, pelo professor avaliador a secretaria acadêmica, e nos casos que apenas a coordenação avalia, a coordenação que comunica o resultado a secretaria acadêmica. Depois de avaliado todas as disciplinas solicitadas, a secretaria acadêmica faz um documento em que reúne todas as disciplinas aprovadas para aproveitamento, envia a coordenação que assina o documento. Em seguida, aproveita todas as disciplinas aprovadas no SIGAA do aluno, baixa o histórico atualizado, anexa os documentos no SEI e encerra o processo. O SIGAA envia um e-mail automático informando o aluno e também o coordenador de seu curso sobre as disciplinas aproveitadas.

Figura 5- Aproveitamento de Disciplinas

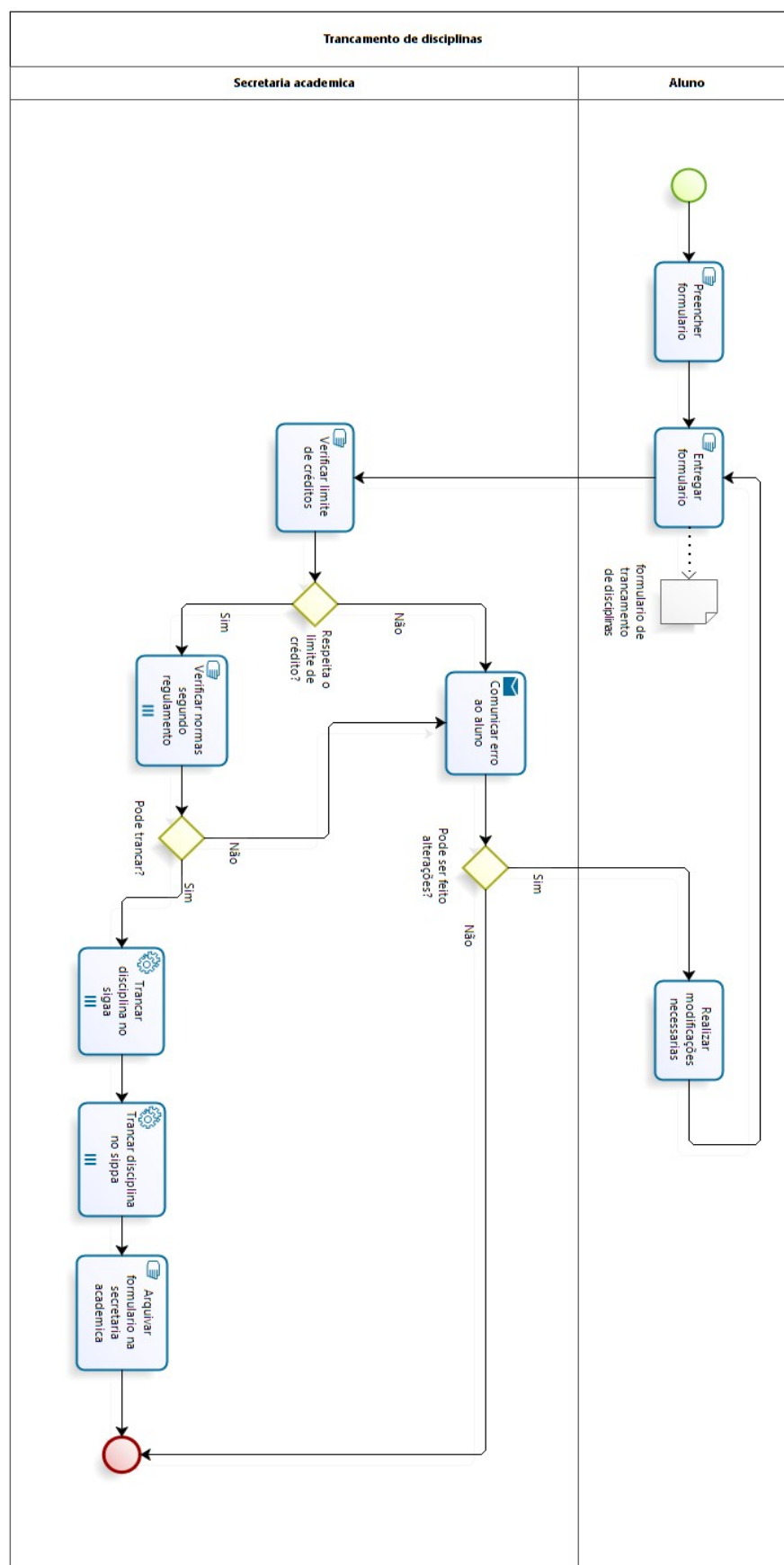


Fonte: Elaborada pela autora.

#### **5.2.4 *Trancamento de Disciplinas***

O processo de Trancamento de Disciplinas (Figura 6) inicia com o aluno entregando um formulário na secretaria acadêmica dentro do período estabelecido no calendário acadêmico, em que informa quais disciplinas deseja trancar e sua motivação. A secretaria acadêmica verifica se o aluno continuará com o limite mínimo de crédito no semestre. Caso não esteja no limite mínimo, é informado ao aluno que realize as modificações necessárias para permanecer no limite. Com as modificações, o aluno entrega novamente o formulário. A secretaria acadêmica verifica as normas de trancamento e os dados fornecidos pelo aluno, caso seja permitido o trancamento para o aluno dentro do regulamento, é realizado o trancamento da disciplina no SIPPA e também no SIGAA. Caso não possa haver o trancamento, é enviado um e-mail ao aluno informando o motivo. Após o trancamento, a documentação entregue pelo aluno é arquivada na secretaria acadêmica. Alunos do primeiro semestre não podem realizar esse processo.

Figura 6- Trancamento de Disciplinas

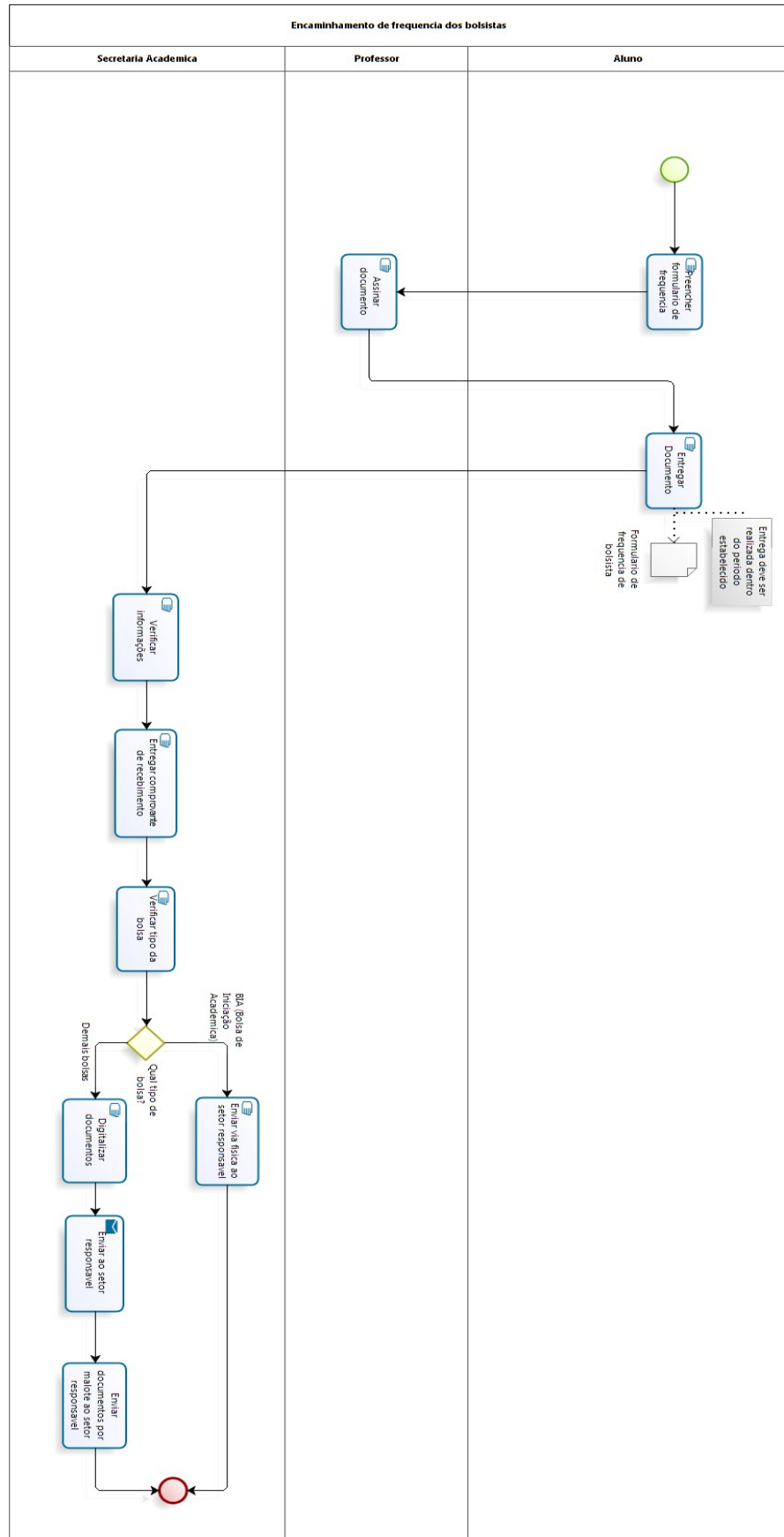


Fonte: Elaborada pela autora.

### **5.2.5 Encaminhamento de Frequência dos Bolsistas**

O processo de Encaminhamento de Frequência dos Bolsistas (Figura 7) inicia com o aluno entregando um formulário de frequência de bolsa dentro do período estabelecido e assinado por seu professor orientador de bolsa. A secretaria acadêmica recebe esse formulário, verifica as informações e entrega um comprovante de recebimento ao aluno. Em seguida, a secretaria acadêmica verifica o tipo de bolsa do aluno. Caso seja BIA (Bolsa de Iniciação Acadêmica) é enviado a via física desse formulário ao setor responsável pela bolsa no campus Quixadá. Para os demais tipos de bolsa, a documentação é digitalizada e enviada por e-mail ao setor responsável pela bolsa. Depois de enviada por e-mail, a documentação física é enviada por malote. O processo se encerra.

Figura 7- Encaminhamento de Frequência dos Bolsistas



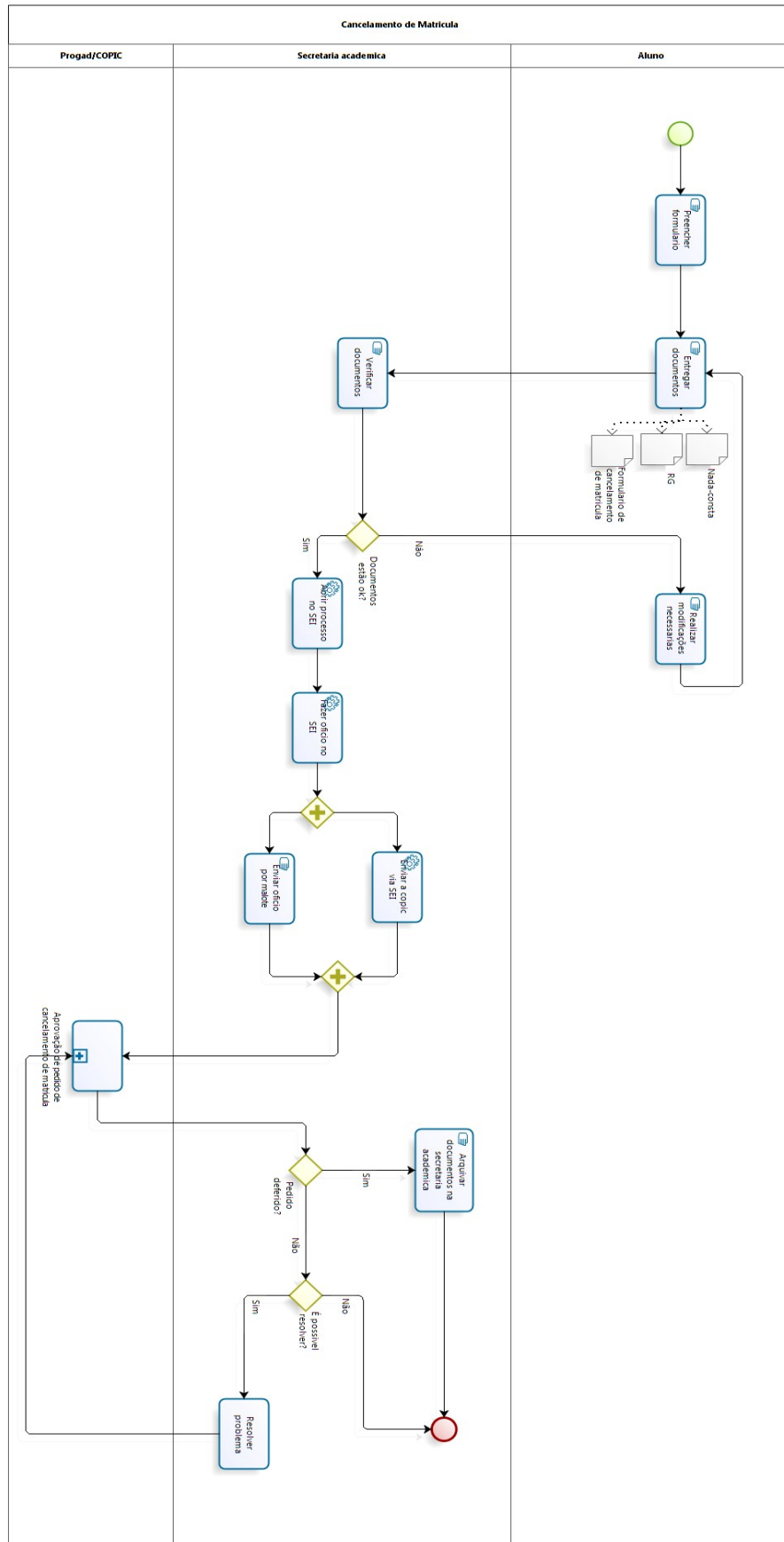
Fonte: Elaborada pela autora.



### **5.2.6 Cancelamento de Matrícula**

O processo de Cancelamento de Matrícula (Figura 8) é iniciado pelo aluno, que, ao decidir desistir do curso, entrega na secretaria acadêmica o termo de desistência com uma cópia de seu RG e o documento de nada-consta da biblioteca. A secretaria acadêmica verifica a documentação e, caso algo precise ser modificado, é informado ao aluno. Com a documentação entregue, a secretaria acadêmica realiza o processo no SEI pedindo a desistência do aluno e envia a Progad (tanto via SEI como uma via física do processo por malote). Na Progad, é realizado o subprocesso que avalia esse pedido e o resultado é informado a secretaria acadêmica. Caso o pedido seja deferido, a documentação é arquivada na secretaria acadêmica e o processo se encerra. Caso não seja, é verificado o motivo do indeferimento pode ser corrigido, se sim a secretaria corrige e o processo se encerra. Caso não seja possível, o processo apenas se encerra.

Figura 8- Cancelamento de Matrícula



Fonte: Elaborada pela autora.

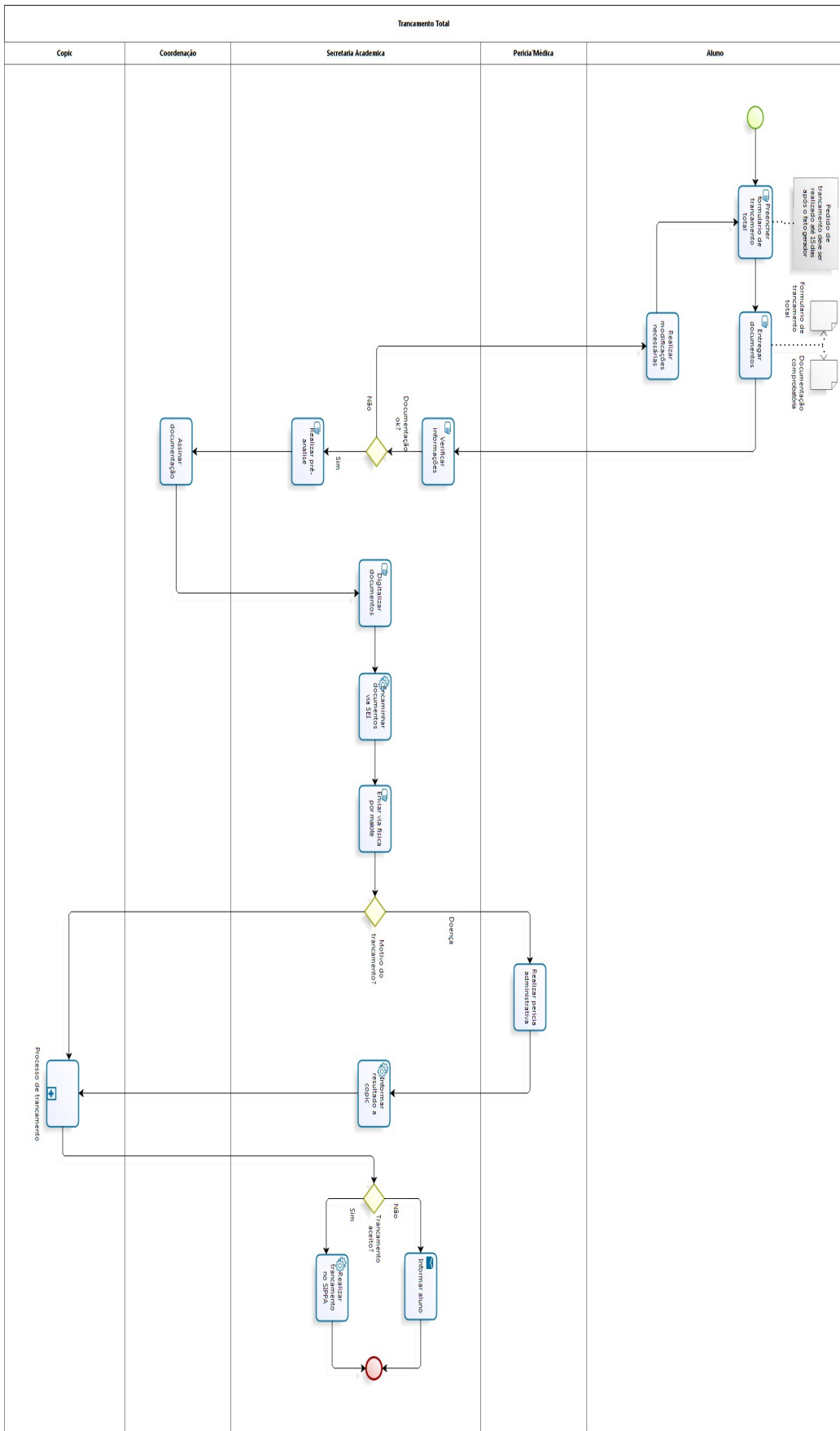
### **5.2.7 Trancamento Total**

O processo de Trancamento Total (Figura 9) inicia com o aluno entregando um formulário de solicitação de trancamento total em que informa seus dados na UFC (Nome, curso, matrícula) e o motivo do trancamento (Doença, mudança de domicílio, emprego ou obrigação militar) além da documentação comprobatória do motivo exposto. Esses documentos devem ser entregues em até 15 dias depois do fato motivador de trancamento.

Para os casos de mudança de domicílio, emprego ou obrigação militar, a secretaria acadêmica recebe essa documentação, verifica as informações, realiza uma pré-análise e encaminha à coordenação do curso do aluno. A coordenação então assina essa documentação. A secretaria acadêmica, digitaliza os documentos e envia a Progad (via SEI e por malote). Na Progad, é realizado o subprocesso em que é analisado o pedido de trancamento. O resultado deste subprocesso é enviado a secretaria acadêmica. Caso seja aprovado, a secretaria acadêmica realiza o trancamento do aluno no SIPPA e o processo se encerra. Caso não seja, a secretaria acadêmica comunica ao aluno e então o processo se encerra. O trancamento do aluno no SIGAA é feito no subprocesso pela Progad caso tenha sido aceito o pedido.

Para os casos de doença, como o campus não possui o setor para realizar a perícia médica, o processo se inicia com o aluno entregando toda a documentação exigida na secretaria acadêmica. A secretaria acadêmica digitaliza essa documentação, realiza uma pré-análise e encaminha a coordenação para assinar a documentação. Digitaliza essa documentação, envia pelo SEI e por malote até Fortaleza para o setor de perícia médica. A perícia médica realiza a perícia administrativa analisando a documentação e envia o resultado dessa análise a secretaria acadêmica. Esse resultado é informado a Progad/Copic pela secretaria acadêmica e Progad/Copic realiza o subprocesso de trancamento total em que o pedido é analisado. O resultado do subprocesso é então enviado a secretaria acadêmica. Caso tenha sido aceito, é realizado o trancamento do aluno no SIPPA. Caso não tenha sido aceito, é comunicado ao aluno e o processo encerra.

Figura 9- Trancamento Total

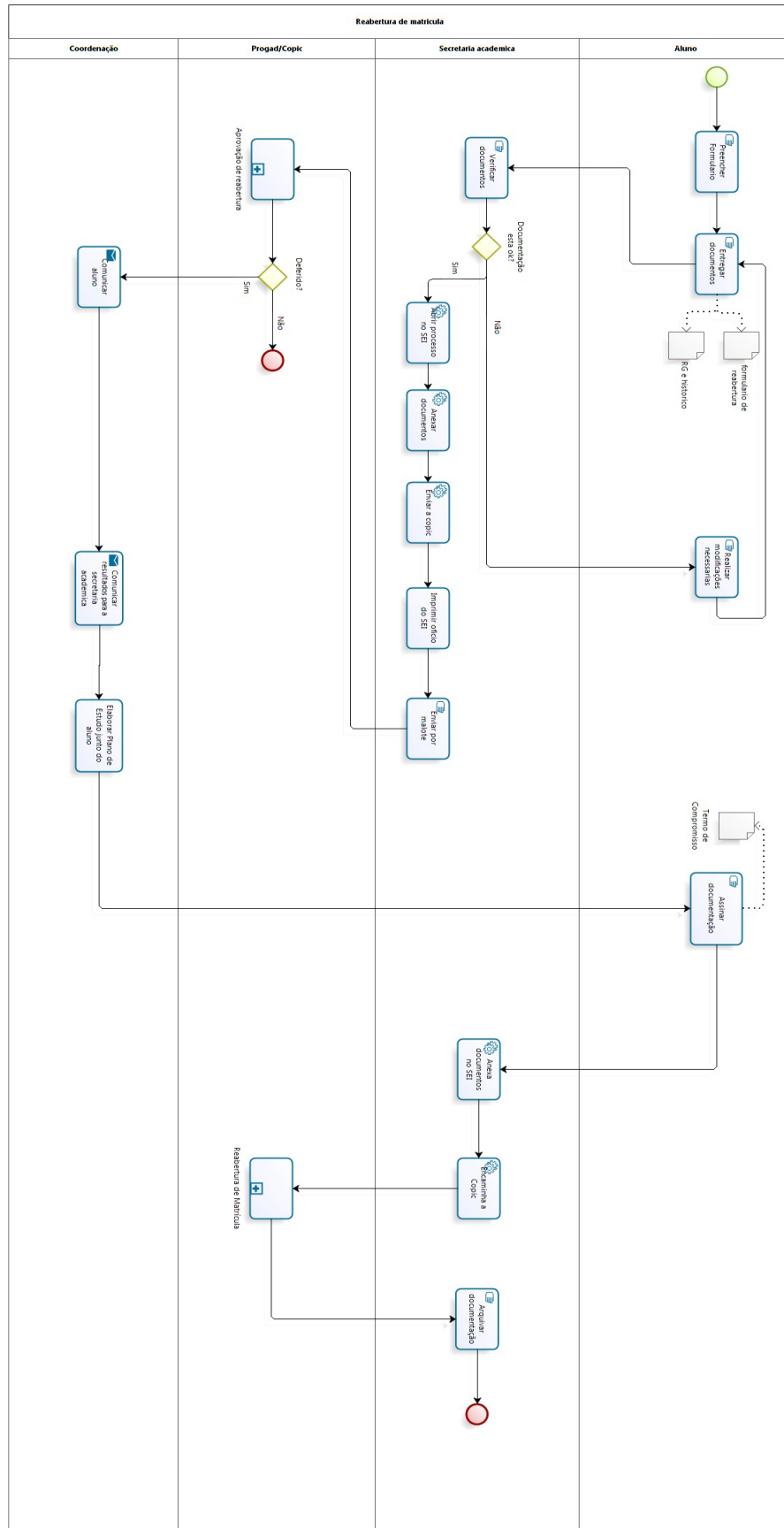


Fonte: Elaborada pela autora.

### **5.2.8 Reabertura de Matrícula**

O processo de Reabertura de Matrícula (Figura 10) começa com um pedido do aluno em que deve ser entregue um formulário de reabertura de matrícula, cópia do RG e o histórico escolar do aluno. A secretaria verifica esses documentos na hora da entrega e, se estiver tudo correto, o processo segue. Caso não esteja, é pedido ao aluno que realize as modificações necessárias. Com essas informações, a secretaria acadêmica realiza o pedido via SEI, faz um ofício e envia a Progad por SEI e também uma cópia física via malote a Progad em Fortaleza. Na Progad, é realizado o subprocesso em que é avaliado se esse pedido será aceito ou não. O resultado do pedido é enviado pela Progad por meio do SEI podendo ser visto somente pelo coordenador do curso de cada aluno. O coordenador então informa a secretaria acadêmica o resultado. Nos casos em que o pedido foi aprovado, o coordenador comunica ao aluno, e elabora um plano de estudos com o aluno. O aluno assina essa documentação (Plano de Estudos e Termo de Compromisso). Em seguida, a secretaria acadêmica anexa esses documentos no SEI, envia a Progad pelo SEI, e arquiva a documentação na secretaria acadêmica. Na Progad ocorre o subprocesso de Reabertura de Matrícula e o processo se encerra.

Figura 10- Reabertura de Matrícula



Fonte: Elaborada pela autora.

### 5.3 Discussão

Para os processos Aproveitamento de Horas Complementares e Proposta de Atividade Complementar foram encontrados os mesmos problemas visto que ambos processos tratam do cadastramento de atividade complementar dos alunos. Como a entrega dos documentos pelo aluno é feita manualmente – com documentos físicos – toda a informação apresentada deve ser repassada pela secretaria acadêmica para o SISAC no cadastramento da atividade gerando retrabalho. Outro ponto de dificuldade está na conversão das horas realizadas para horas aproveitadas tanto da parte do aluno como dos funcionários, o que pode gerar alguns erros no cadastramento.

No processo de Aproveitamento de Disciplinas, a dificuldade relatada pelos funcionários da secretaria acadêmica está na atividade “avaliar aproveitamento” realizada pelo o professor avaliador. Segundo relatado nas entrevistas essa parte do processo gera maior espera.

No processo de Trancamento de Disciplinas, os problemas encontrados foram: a dificuldade de comunicação com os alunos (devido a grande quantidade de alunos a comunicação se dá através de e-mail que, muitas vezes, não são vistos ou respondidos pelos alunos); a falta de conhecimento por parte dos alunos sobre as regras de trancamento de disciplina (isso faz com que o processo se estenda devido a reentrega do formulário de trancamento de disciplinas pelos alunos).

Para o processo de Encaminhamento de Frequência dos Bolsistas, um ponto abordado nas entrevistas é que este acompanhamento das atividades dos bolsistas poderia ser informatizado. E o retrabalho de enviar a documentação por e-mail e por malote nos casos das bolsas que o setor responsável não é localizado no campus de Quixadá.

Para o processo Cancelamento de Matrícula, o ponto visto como desnecessário foi a necessidade de enviar o pedido de cancelamento de matrícula do aluno para a Copic tanto via eletrônica como uma via física por malote que deve ir até o campus de Fortaleza, gerando o retrabalho em que o processo é feito duas vezes (físico e virtual) e o envio do documento físico ao campus de Fortaleza que pode gerar uma viagem desnecessária.

No processo de Trancamento Total, um dos pontos vistos como algo não apropriado são nos casos de trancamento por doença em que é necessário a realização de uma perícia médica, sendo que o campus de Quixadá não possui um setor que possa realizar essa atividade. E também existe o retrabalho de enviar vias físicas e eletrônicas dos documentos

encaminhados à Copic.

Por fim, no processo de Reabertura de Matrícula, os pontos vistos como “problema” são: há retrabalho por conta da necessidade de se realizar o processo tanto físico quanto virtualmente; outro ponto seria que a resposta do subprocesso “aprovação de reabertura” realizado pela Copic pode ser visto somente pela coordenação do curso do aluno e não pela secretaria acadêmica, o que pode gerar atrasos no processo. É necessário que o coordenador informe a secretaria acadêmica o resultado e, caso não o faça, a secretaria acadêmica precisa buscar a coordenação para ser informada do resultado.



## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo realizar uma atualização no mapeamento de processos na secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá, visto que o mesmo se encontrava desatualizado devido as mudanças na realização desses processos desde seu primeiro mapeamento no ano de 2014. Tal objetivo foi alcançado sendo mapeado oito dos onze processos identificados como pertencentes a secretaria acadêmica.

A partir desse mapeamento realizado, foi possível notar que muitos desses processos possuem passos que geram retrabalho (Cancelamento de Matrícula, Reabertura de Matrícula, Aproveitamento de Horas Complementares, Encaminhamento de Frequência dos Bolsistas), o que poderia ser evitado na maioria deles. Também notou-se a necessidade de informatização de alguns desses processos como os de Aproveitamento de horas complementares e Proposta de atividade complementar, os quais poderiam possuir um sistema em que o aluno preenchesse as informações de cadastro assim como já ocorre no formulário físico e a secretaria acadêmica poderia confirmar o cadastro, caso estivesse correto, evitando assim o retrabalho da secretaria acadêmica de repassar as informações fornecidas pelos alunos para o sistema SISAC (Sistema de Atividades Complementares). Outro ponto identificado em diferentes processos foi a falta de conhecimento por parte dos alunos das normas que alguns processos exigem serem seguidas, como em trancamento de disciplinas, aproveitamento de horas complementares. Para esses processos, a regulamentação a ser seguida se encontra no site da UFC campus Quixadá, porém, percebe-se que muitos dos alunos não buscam essa informação. É possível notar que tais processos – aproveitamento de horas complementares e trancamento de disciplinas – que são os que apresentam mais pontos de dificuldade em sua execução foram identificados na etapa de priorização de processos como de maior dificuldade.

Como limitações encontradas na realização da pesquisa, temos a dificuldade na execução das entrevistas com os funcionários do setor estudado visto a pouca disponibilidade de tempo dos mesmos, o que gerou algumas mudanças nas etapas de validação que seriam realizadas através de um grupo focal mas acabou sendo efetuada apenas com o administrador do setor.

Como trabalhos futuros, sugere-se a realização do mapeamento e análise dos processos restantes que não foram abordados neste trabalho como também os processos dos demais setores da UFC campus Quixadá que se encontram desatualizados. Outra sugestão é a elaboração de um sistema para cadastramento de atividades complementares online, visto que pode trazer muitos benefícios tanto para alunos quanto para a execução do processo pela

secretaria acadêmica. Também sugere-se a realização de uma análise com os alunos da UFC campus Quixadá com o intuito de verificar se o uso desses diagramas facilitaria a compreensão que os alunos têm sobre os processos executados pela secretaria acadêmica, visto que nas entrevista houve relatos de que para iniciar os processos, geralmente os alunos perguntam quais os passos a serem seguidos. Além disso, desenvolver estratégias para que os processos fiquem mais enxutos e claros aos envolvidos.

## REFERÊNCIAS

ABPM BRASIL. **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento (BPM CBOK)**. [S.l]: Association Of Business Process Management Professionals, 2013.

AMARILLA, Rosemara Santos Deniz; IAROSINSKI NETO, Alfredo. Análise comparativa dos principais processos de negócio de empresas do subsetor de edificações da construção civil. **Gest. Prod. São Carlos**, v.25, n.2, p. 269-283, June 2018.

ARAÚJO, Hugo Lopes de. **Mapeamento e melhorias dos processos da coordenação do curso de graduação em administração da UFRN**.2017. 104 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado de Gestão de Processos Institucionais, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017.

BALDAM, Roquemar. Ciclo de gerenciamento de BPM. In: VALLE, Rogerio; OLIVEIRA, Saulo Barbará de. **Análise e Modelagem de processos de Negócio: Foco na Notação BPM**. São Paulo: Atlas S.a., 2012. Cap. 9. p. 109-115.

BATISTA, Matheus Froes. **Uso de social bpm em organizações brasileiras**.2017. 78 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Bacharelado em Ciência da Computação, Instituto de Computação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2017.

BPMN. **Business Process Modeling Notation (BPMN) Specification**. OMG Final Adopted Specification. Dez. 2013.

BRACONI, Joana; OLIVEIRA, Saulo Barbará de. Business Process Modeling Notation (BPMN). In: VALLE, Rogerio; OLIVEIRA, Saulo Barbará de. **Análise e Modelagem de processos de Negócio: Foco na Notação BPM**. São Paulo: Atlas S.a., 2012. Cap. 7 . p. 77-93.

BURLTON, Roger. **Business Process Management: profiting from process**. Indianapolis: Sams, 2001.

CAMPOS, André L. N.**Modelagem de Processos com BPMN**. Rio de Janeiro: Braspot, 2013.

COSTA, Maria Teresa Pires; MOREIRA, Elzeni Alves. Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas: um estudo de caso em uma universidade federal. **Revista Gual**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p.162-183, 2017. Quadrimestral.

ESCRITÓRIO DE GESTÃO DE PROCESSOS DE CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – CNMP. **Metodologia de Gestão por Processos**. 1.0 Conselho Nacional do Ministério Público - Cnmp, [S.l]2016. 48 p.

GARCIA, Adriano Lozano; FURTADO, Reydner Garbero. O Business Process Management (BPM) aplicado na central de polícia judiciária de Americana (SP).**Revista Tecnológica da Fatec Americana**,[S.l],v. 5, n. 1, p.26-47, mar. 2017. Semestral. Disponível

em:<http://www.fatec.edu.br/>. Acesso em: 25 maio 2018

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Editora atlas S.A , 2002 .

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 2, n. 35, p.57-63, abr. 1995. Bimestral.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processos. **Rae - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 1, p.6-19, mar. 2000b. Bimestral. Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/> . Acesso em: 27 maio 2018.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. Processo, que processo? **Rae - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 4, p.8-19, out. 2000a. Bimestral. Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/> . Acesso em: 27 maio 2018.

HARRINGTON, H. James; ESSELING, Erik K. C.; NINWEGEN, Harm Van. **Business Process Improvement: documentation. Analysis, design and management of business improvement**. New York: McGraw Hill, 1997.

HAVEY, Michael. **Keeping BPM Simple to Business Users: power users beware.**[S.l]: BPTrends, 2006.

JESTON, Jhon; NELIS, Johan. **Business Process Management: practical guidelines to successful implementations**. Oxford: Elsevier, 2006.

JOST, Wolfram; SCHEER, August-Wilhelm. Business Process Management: A Core Task for any Company Organization. In: SCHEER, August-Wilhelm et al. **Business Process Excellence**, New York: Springer, 2002.

KHAN, Rashid. **Business Process Management: a practical guide**. Tampa: Meghan-Kiffer, 2003.

KIRCHMER, Mathias. Business Process Excellence: enabled through SOA. Business Process Excellence, **Anais**. Rio de Janeiro: IDS-Scheer, p. 1-42, 14 julho 2006

MARQUES, Danielle Cristina Rodrigues. **Mapeamento de processos no setor público: uma proposta para o processo de aquisições de materiais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – Campus de Princesa Isabel**. 2018. 103 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

MEDEIROS, Genyson Santos de. **Modelagem de Processos de Negócio: Estudo de caso da Coordenação de um curso na UFRN**. 2017. 55 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Administração, Departamento de Ciências Administrativas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017.

Ministério Público Federal (Org.).**Manual de Gestão por Processos**. Brasília: Ministério

Público Federal Procuradoria-geral da República, 2013. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/escritorio-de-processos/publicacoes/livros/manualdegestaoporprocessos.pdf>. Acesso em: 06 Abr. 2018

MOLARDI, Rodrigo Motta. **Identificação e Análise dos Fatores Críticos em Iniciativas de BPM na Administração Pública**. 2017. 128 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Sistemas de Gestão, Engenharia de Produção, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/> . Acesso em: 4 abr. 2018.

MUEHLEN, Michael zur; HO, Danny Ting-Yi. Risk Management in the BPM Lifecycle. Third International Conference of Business process management, Nancy, **Anais, BPM**. p. 77-86,[S.I],2005

NOGUEIRA, N. G.;GONÇALVES, R. S. R.; CAMPOS, R. Análise da aplicação da gestão por processos em uma seção de uma faculdade pública. **GEPROS. Gestão da Produção, Operação e Sistemas**, Bauru, Ano 14, n°4, out-dez/2018, p.289-309.

PAIVA, Marlon Bruno Matos et al. Barreiras e facilitadores na gestão de processos de trabalho em instituição federal de ensino superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 10, n. 4, p. 47-71, 2017.

PEREIRA JÚNIOR, Edson Hermenegildo. **Um método de gestão por processos para micro e pequena empresa**.2010. 137 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2011

RAMOS, Karoll Haussler Carneiro et al. Dificuldades e benefícios da implantação da gestão de processos em organização pública federal sob a ótica dos servidores. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 19, n. 4, p.188-213, jul-set 2019. Quadrimestal.

SANTOS, Guilherme Caio Silva dos. **Mapeamento dos processos de um setor administrativo do IFRN – Campus Natal/Zona Norte**.2017. 46 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso Técnico em Comércio, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Natal, 2017.

SCHURTER, T. The BPM Lifecycle. In: **14° Conferência Anual de Business Process management Group**, Londres, Anais. Londres, 18 a 20 set 2006.

SILVA FILHO, Emmanuel Farias da. **Fatores Críticos de Sucesso em Iniciativas de BPM: Um Mapeamento Sistemático da Literatura**.2013. 103 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Ciência da Computação, Centro de Informática, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

UFC. **Secretaria Acadêmica**. Quixadá, 2018. Disponível em: <https://www.quixada.ufc.br/> . Acesso em: 25 jun. 2018.

SMITH, H.; FINGAR, P. **Business Process Management: The Third Wave**. Tampa: Meghan Kiffer Press, 2003.

WAZLAWICK, Raul Sidnei. **Metodologia de Pesquisa para Ciência da Computação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda., 2014. 146 p.

YIN, Robert K.. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 3. ed. São Paulo: Artmed Editora S. A., 2005. 212 p.

## APÊNDICE A – PRIORIZAÇÃO DE PROCESSOS

Listagem dos processos realizados pela secretaria segundo o administrador da secretaria acadêmica da UFC campus Quixadá.

Na escala de 1 a 5, marque, conforme sua opinião, qual grau de importância pra cada um dos processos executadas na secretaria acadêmica. Dê as suas respostas utilizando a Escala de Likert, considerando:

- 1: Nada importante
- 2: Pouco importante
- 3: Importante
- 4: Significativamente importante
- 5: Muito importante.

<b>Processos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Admissão de bolsa					
Aproveitamento de horas complementares					
Aproveitamento de disciplina					
Cancelamento de matrícula					
Encaminhamento de frequência dos bolsistas					
Matricula de estudantes veteranos					
Pagamento de bolsas					
Proposta de atividade complementar					
Reabertura de matrícula					
Trancamento de disciplinas					
Trancamento total					

## **APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA**

As perguntas a seguir devem ser feitas para cada um dos processos, que são: Aproveitamento de disciplinas, Encaminhamento de frequência dos bolsistas, Trancamento total de matrícula, Proposta de atividade complementar, Cancelamento de matrícula, Aproveitamento de horas complementares, Trancamento de disciplina e Reabertura de matrícula.

- 1- Como se inicia o processo? Algum documento provoca esse início?
- 2- Tem data específica de início?
- 3- Quais as atividades realizadas no processo?
- 4- Em quais dessas atividades você (ou a secretaria acadêmica) está envolvido?
- 5- Quais problemas ou gargalos você vê nesse processo?
- 6- Quais as unidades e setores relacionados a esse processo?



**APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Concordo em participar, como voluntário, do estudo que tem como pesquisador responsável o(a) aluno(a) de graduação \_\_\_\_\_, do curso de \_\_\_\_\_ da Universidade Federal do Ceara – Campus Quixadá, que pode ser contatado pelo e-mail “maiamyrella@gmail.com”. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica, que os dados obtidos não serão divulgados, a não ser com prévia autorização, e que nesse caso será preservado o anonimato dos participantes, assegurando assim minha privacidade. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Quixadá , \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019