



MAPEAMENTO DE PROCESSO EM UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Mapeo de procesos en un centro de atención al cliente de una institución educativa

Process mapping in a customer service center of an educational institution

Alline Oliveira Vargas

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6627-8571>

Faculdade Adventista da Bahia (FADBA)

E-mail: allinevargas@hotmail.com

Jó Santos da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-9511-4549>

Faculdade Adventista da Bahia

E-mail: jo.santos@adventista.edu.br

Anselmo Cordeiro de Souza

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0156-716X>

Faculdade Adventista da Bahia (FADBA)

E-mail: anselmo.souza@adventista.edu.br

Eixo temático: Ciências sociais aplicadas.

RESUMO EXPANDIDO

Introdução

O mapeamento de processo é uma estratégia de padronização utilizada com o objetivo de facilitar o entendimento das tarefas e atividades a serem realizadas por pessoas, grupos ou organizações. Essa estratégia se encontra presente no âmbito da gestão organizacional, há exemplos no contexto da gestão do conhecimento [1]; gerenciamento de projetos [2]; gestão de documentos [3], processo de cobrança [4]; gestão da qualidade total [5] entre outros.

Embora exista uma crescente adoção de aplicação da estratégia de mapeamento, existem muitas empresas que não possuem a devida documentação e organização de seus processos, e isto acarreta prejuízos significativos para estas empresas [6].

O autor Djalma de Pinho [7] destaca que “os executivos das empresas devem estar cientes de que maior rapidez no circuito das informações[...] são obtidas pela



simplificação dos métodos administrativos” (p. 263). Isso sugere a importância da utilização dos métodos que melhorem a gestão da tecnologia da informação nos processos das organizações, ou seja, a otimização do fluxo dos processos operacionais.

Dito isto, essa pesquisa faz-se necessária para analisar o mapeamento de processos como simplificador dos métodos de gestão e de caráter impulsionador de eficiência e verificação de qualidade nos processos das organizações. Diante deste viés, os resultados encontrados respondem à seguinte inquietação: quais são os processos operacionais realizados em uma Central de Atendimento (CA) ao cliente de uma Instituição de Ensino Privada e Confessional?

Objetivo

O objetivo deste estudo foi desenvolver o mapeamento dos processos operacionais de uma CA ao cliente de um Instituição de Ensino Privada e Confessional.

Método

Este trabalho trata-se de um estudo de caso único em uma CA de uma Instituição de Ensino privada e confessional localizada em um município do nordeste do Brasil. Para melhor compreensão da metodologia aplicada no trabalho, observar a tabela abaixo:

Tabela 1: Desenvolvimento do Mapeamento dos Processos

Etapas	Descrição
Definição dos processos a serem mapeados.	Foram definidos os processos juntamente com a gerência do estabelecimento, para serem mapeados aqueles com as maiores necessidades



	de serem estabelecidos os seus procedimentos de forma clara.
Análise e descrição das etapas e variáveis de cada processo.	Nessa etapa foram realizadas entrevistas semiestruturadas com gerentes, super visores e assistentes da CA.
Construção do Mapeamento através de fluxogramas.	Para esta etapa foi utilizado o programa Drawio (Diagrams.net) e Miro.

Conforme apresentado na tabela 1, utilizou-se o método de mapeamento de processos draw.io, uma ferramenta de “diagrama flexível na criação de diagramas, gráficos, mapas mentais e fluxogramas” (MAHENDRA, 2021). Optou-se pela utilização também do Miro, que possui um design mais visual e tecnológico.

Resultados

Destaca-se, que entre os processos da CA estão a captação de alunos; matrículas de graduação; matrículas de educação básica; matrículas de especialização; matrículas de cursos livres; processos acadêmicos: confecção de documento, processos que envolvem a coordenação de cursos, trancamento, cancelamento, reintegração de curso, transferência e AACC; acompanhamento de egressos e processos de CRC (Centro de Recuperação de créditos). No entanto, para este estudo de caso, optou-se por mapear somente os processos que envolvam a realização de matrículas que serão descritos a seguir:

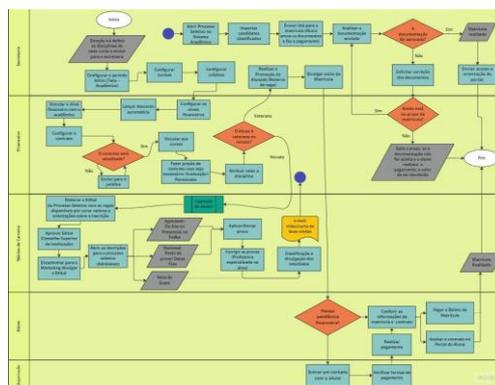
Matrícula de graduação

O processo de matrícula de graduação passa por 5 agentes diferentes, sendo eles: a **secretaria**, responsável por realizar as configurações acadêmicas, bem como



análise de documentação dos alunos classificados do processo seletivo; **financeiro**, incumbido de realizar as configurações financeiras, valores e descontos; **núcleo de carreira**, responsável pela captação de alunos; O próprio **aluno** que realiza o aceite de contrato e pagamento da matrícula, ambos no portal do aluno; e por fim a **negociação**, responsável por ajustar as pendências financeiras.

Figura 1: Matrícula de Graduação

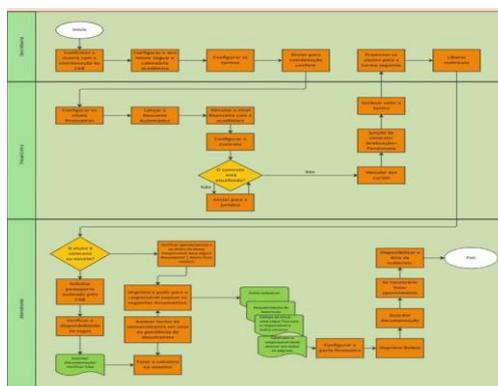


Fonte: o próprio autor

Matrícula de educação básica

Este processo transita por 3 setores: a secretaria, o financeiro e o atendente que irá intermediar a matrícula com o aluno ou responsável, através da entrega e assinatura de documentos, além de instruir as formas de pagamento da matrícula.

Figura 2: Matrícula de educação básica



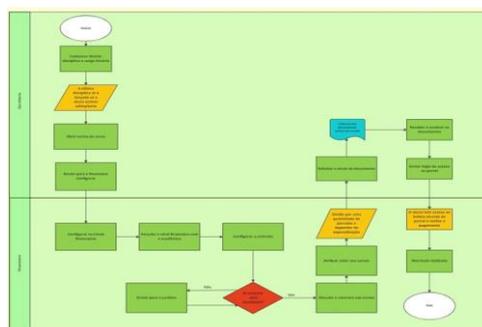
Fonte: o próprio autor

Matrícula de especialização



Esse processo assim como as demais matrículas se inicia com as configurações acadêmicas e financeiras, em seguida a secretária solicita e analisa os documentos dos inscritos. Uma observação que se tem sobre esse processo é que a última disciplina só é lançada se o aluno estiver adimplente.

Figura 3: Matrícula de especialização

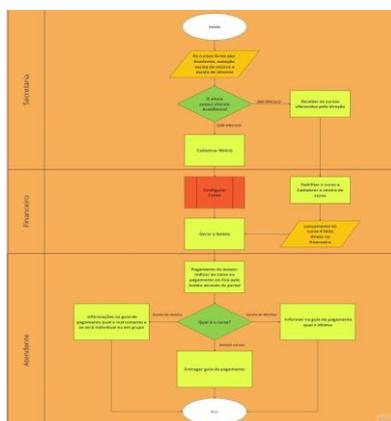


Fonte: o próprio autor

Matrícula de cursos livres

Os cursos livres ofertados pela instituição são: academia e natação, escola de música e de idiomas. Este processo é bem simples, a secretaria e o financeiro realizam as devidas configurações, em seguida o atendente realiza a finalização da matrícula com o aluno e entrega as guias de pagamentos.

Figura 4: Matrícula de cursos livres



Fonte: o próprio autor



Conclusões

O desenvolvimento do mapeamento de processos para a CA contribui como método de gestão das informações dos processos. Portanto, possibilita o alcance de melhorias das atividades e dos resultados das operações, tendo em vista que os fluxogramas especificam e detalham a sequência das atividades. O método de mapeamento desenvolvido, contribuiu para gerar oportunidade dos seguintes resultados: otimização dos processos, facilidade em identificar contratempos e melhoria na qualidade das atividades desenvolvidas.

Descritores: Mapeamento, Processos, Fluxograma.

Referências

- [1] Hamanaka RY, Soares FM. A relação entre o mapeamento de processos e a modelização no contexto da gestão do conhecimento: estudo de caso aplicado em uma biblioteca digital. BI [Internet]. 8 de novembro de 2019; [citado em 26 de abril de 2023]; 33(81):223. Disponível em: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57997>
- [2] Ferrari GN, Oliveira LBD. Mapeamento de processos aplicados na estruturação do gerenciamento de projetos em empresa júnior. RCCE [Internet]. 2022; [citado em 26 de abril de 2023]; 20(1). Disponível em: <https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/issue/archive>
- [3] Furio Crivellaro F, de Carvalho Pazin Vitoriano MC. Mapeamento de Processos como ferramenta para Gestão de Documentos. Em Questão [Internet]. janeiro de 2022 [citado em 26 de abril de 2023]; 28(1):90–127. Disponível em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&site=eds-live&db=owf&AN=154667302&authtype=uid&user=rmabrowserextension&password=Br0wserExtension789>
- [4] Graciela Dias Coelho Jones; Vanessa Ramos Silva; Kellen Silva Freitas. Análise do gerenciamento do processo de cobrança: uma proposta de fluxograma e layout para uma instituição de ensino. Universidade do Estado da Bahia (UNEB), Sep/Dec 2012, [citado em 26 de abril de 2023]; Disponível em: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/análise-do-gerenciamento-processo-de-cobrança-uma/docview/1692030276/se-2>



[5] Cruz, Thomaz; Pakes, Paulo Renato ; Brena Bezerra Silva Logotipo; Tiago Soares da Rocha. Análise da adoção de práticas da gestão da qualidade total em uma central de atendimento ao cliente do setor varejista. Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo. Sep-Dec 2022.

[6] Tadeu. SISTEMAS, MÉTODOS & PROCESSOS: Administrando Organizações por meio de Processos de Negócios . (3ª edição). São Paulo, SP: Grupo GEN; 2014.

[7] Oliveira DDPRD. Administração de Processos, 6ª edição . São Paulo, SP: Grupo GEN; 2019.

[8] Mahendra, MYA. [O uso do draw io como mapa mental digital para melhorar a criatividade dos alunos e o domínio de conceitos dos alunos na aprendizagem da influência humana no ecossistema]. 2021. Dissertação de doutorado, Universitas Pendidikan Indonesia.