



## Mapeamento de processos acadêmicos: relato de experiência de um projeto de extensão no curso de administração



**Luiz Alves Cruz Neto<sup>1</sup>**

Universidade Estadual do Vale do Acaraú, São Benedito, CE, Brasil

**Ezequiel Alves Lobo<sup>2</sup>**

Universidade Estadual do Vale do Acaraú, São Benedito, CE, Brasil

**Jairon Suel de Moura Sá<sup>3</sup>**

Universidade Estadual do Vale do Acaraú, São Benedito, CE, Brasil



### Resumo

O presente artigo apresenta o relato de experiência do projeto de extensão Mapeamento dos Processos Administrativos da Atividade Docente e Discente do Curso de Administração, desenvolvido no Campus da Ibiapaba da Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA). O projeto teve como objetivo mapear e analisar os processos acadêmicos por meio da metodologia Business Process Management (BPM) e da notação BPMN, utilizando o software Bizagi Modeler. A experiência envolveu discentes e docentes em todas as etapas, desde a iniciação e planejamento até a execução, monitoramento e

<sup>1</sup> **Luiz Alves da Silva Cruz Neto**, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6409-3117>

Professor do curso de Administração da UVA, campus São Benedito, Doutor em Administração PPGA/UECE.

Contribuição de autoria: Administração do Projeto, Análise Formal, Conceituação, Escrita – Primeira Redação, Escrita – Revisão e Edição, Investigação, Metodologia, Supervisão, Validação e Visualização.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4132214727441596>

E-mail: [cruz\\_luiz@uvanet.br](mailto:cruz_luiz@uvanet.br)

<sup>2</sup> **Ezequiel Alves Lobo**, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4004-3470>

Professor do curso de Administração da UVA, campus São Benedito, Mestre e Doutorando em Administração no PPGA/UECE.

Contribuição de autoria: Conceituação, Curadoria de Dados, Escrita – Revisão e Edição, Investigação, Supervisão, Validação e Visualização.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9542421438776185>

E-mail: [ezequiel\\_alves@uvanet.br](mailto:ezequiel_alves@uvanet.br)

<sup>3</sup> **Jairon Suel de Moura Sá**, ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-7231-9278>

Professor do curso de Administração da UVA, campus São Benedito, Mestre em Economia Rural PPGER/UFC.

Contribuição de autoria: Conceituação, Curadoria de Dados, Escrita – Revisão e Edição, Investigação, Supervisão, Validação e Visualização.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4377520403807145>

E-mail: [jairon\\_suel@uvanet.br](mailto:jairon_suel@uvanet.br)





encerramento das atividades. Apesar de desafios como a sobrecarga de estudantes no último semestre e limitações de planejamento, o projeto proporcionou aprendizados significativos, fomentando a integração entre teoria e prática, o desenvolvimento de competências técnicas e comunicacionais, além de contribuir para a padronização e transparência dos processos institucionais. Conclui-se que ações extensionistas dessa natureza fortalecem a formação acadêmica e promovem melhorias na gestão universitária.

## Palavras-chave

Extensão Universitária; Gestão por Processos; BPMN; Educação Superior; Administração Pública.

## *Mapping Academic Processes: An Experience Report of an Extension Project in the Business Administration Program*

### Abstract

This article presents the experience report of the extension project Mapping the Administrative Processes of Teaching and Learning Activities in the Business Administration Program, carried out at the Ibiapaba Campus of the State University Vale do Acaraú (UVA). The project aimed to map and analyze the academic processes using the Business Process Management (BPM) methodology and BPMN notation, supported by the Bizagi Modeler software. The experience involved students and professors in all stages, from initiation and planning to execution, monitoring, and closure. Despite challenges such as the workload of final-year students and planning limitations, the project generated significant learning outcomes, fostering the integration of theory and practice, the development of technical and communication skills, and contributing to the standardization and transparency of institutional processes. It is concluded that extension initiatives of this nature strengthen academic training and promote improvements in university management.

### Keywords

University Extension; Process Management; BPMN; Higher Education; Public Administration.

## 1 Introdução

A gestão dos processos de negócios tem se consolidado como um elemento fundamental na gestão organizacional. Essa consolidação está associada a um mercado global constituído de intensa competitividade, onde apenas as empresas mais eficientes, em diferentes setores, conseguem garantir sua sobrevivência a longo prazo (Lizano-Mora et al., 2021). De modo geral, organizações que dedicam atenção explícita aos seus





processos de negócios, do início ao fim, tendem a apresentar uma performance superior em comparação àquelas que não adotam essa abordagem (Reijers, 2021).

Tais resultados já vêm sendo evidenciados por diversas pesquisas, que demonstram que organizações orientadas por processos tendem a superar aquelas que não possuem esse foco (Frei et al., 1999). A performance organizacional, nesse sentido, emerge do entendimento e da otimização das etapas que compõem um processo de negócios. Isso inclui não apenas as atividades executadas, mas também as pessoas envolvidas, as informações trocadas e processadas, bem como as tecnologias empregadas ao longo do processo (Reijers, 2021). Ao alinhar esses elementos de forma integrada, a organização pode aprimorar a entrega de um produto ou serviço, refletindo em maior eficiência, seja pela redução do tempo de execução do processo, seja pela melhor alocação de recursos humanos (Reijers, 2021; Lizano-Mora et al., 2021).

Contudo, assim como em qualquer outro aspecto da gestão, os resultados obtidos a partir da gestão de processos de negócios dependem diretamente dos métodos e técnicas adotados. Na literatura especializada, a abordagem mais amplamente utilizada é o *Business Process Management* (BPM), proposto pela ABPMP International (Association of Business Process Management Professionals) (Dias, 2024).

O BPM é conceituado como uma disciplina gerencial que abrange estratégias, objetivos, cultura organizacional, estruturas, papéis, políticas, métodos e tecnologias, com o propósito de analisar, modelar, implementar, monitorar o desempenho, transformar e estabelecer a governança dos processos organizacionais (ABPMP Brasil, 2013). Sua aplicação prática é comumente subdividida em duas abordagens complementares: o BPMS (*Business Process Management System*) e a BPMN (*Business Process Model and Notation*). O BPMS refere-se ao sistema ou software utilizado para automatizar, monitorar e gerenciar os processos de negócios, enquanto a BPMN corresponde à linguagem padronizada de notação gráfica empregada para representar visualmente esses processos de forma clara, compreensível e consistente (ABPMP Brasil, 2013; Dias, 2024).

Na esfera pública, ainda que não haja um ambiente marcado pela competição mercadológica, a gestão dos processos de negócios ou BPM alinha-se aos princípios da





Administração Pública Gerencial (APG). A gestão de processos de negócio contribui para que as organizações públicas alcancem melhores resultados, proporcionando serviços de qualidade, ao mesmo tempo em que atendem às exigências legais fundamentadas nos preceitos da APG, como eficiência e economicidade (Costa et al., 2024).

Assim, adentrando nesse cenário gerencial da gestão pública que foi desenvolvido o projeto de extensão Mapeamento dos Processos Administrativo da Atividade Docente e Discente. Este projeto visou aumentar a eficiência das atividades administrativa no recém-instalado campus da Universidade Estadual do Vale do Acaraú (UVA), como sede na cidade de Sobral, Região norte do Estado do Ceará. O projeto foi desenvolvido pelos discentes do curso de administração com suporte dos docentes do curso.

## 1.2 Justificativa e Motivação

Em um movimento recente, a Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA) tem ampliado sua atuação com a abertura de campi fora de seu município-sede, Sobral. O Campus da Ibiapaba, localizado na região da Serra da Ibiapaba, foi inaugurado em 2021, sendo o primeiro campus fora da sede administrativa da instituição (CEARÁ, 2021).

Esse novo campus foi estruturado com professores recém-contratados, os quais passaram por treinamentos promovidos pela universidade sobre alguns processos organizacionais. No entanto, esses treinamentos não foram suficientes para garantir a consolidação do aprendizado necessário ao pleno funcionamento das atividades acadêmicas e administrativas. Além disso, por estar geograficamente distante da sede, o campus enfrenta barreiras de comunicação, o que, em diversos momentos, ocasiona atrasos na transmissão de informações. Esses fatores têm dificultado a execução de alguns processos acadêmicos pelos professores, assim como a adequada orientação dos estudantes quanto a procedimentos institucionais.

Nesse cenário, os desafios enfrentados são agravados pela ausência de organização nos processos e documentos, especialmente em um contexto de transição interinstitucional. A falta de procedimentos bem definidos compromete a eficiência e a agilidade na execução das atividades administrativas. Além disso, a inexistência de uma





representação formal dos processos gera assimetrias de informação e conhecimento entre os pares, fazendo com que alguns servidores detenham maior domínio sobre as atividades do que outros.

No caso específico dos processos relacionados à solicitação de atividades de extensão, atividades complementares e Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), observa-se que o fluxo processual envolve diversos setores da universidade, com múltiplos atores desempenhando funções distintas. Em muitos casos, há descumprimento de prazos e indefinições de responsabilidades, o que resulta em prejuízos tanto para o curso quanto para os estudantes requerentes.

Diante desse contexto, o projeto de extensão surge como uma oportunidade para realizar o mapeamento dos processos, tanto aqueles sob responsabilidade dos discentes quanto os atribuídos aos docentes. O objetivo é disseminar as informações de forma padronizada, ao mesmo tempo em que se busca uniformizar os procedimentos e identificar oportunidades de melhoria nas atividades administrativas e acadêmicas.

## 2 Procedimentos Metodológicos

O projeto de extensão "Mapeamento dos Processos Administrativos da Atividade Docente e Discente do Curso de Administração" foi conduzido com base na abordagem do BPM, em alinhamento com os princípios descritos pela ABPMP (2013) e metodologias adaptadas por Carvalho (2021). A iniciativa visou mapear, analisar e propor melhorias nos processos acadêmicos do curso, por meio da modelagem orientada à notação BPMN, com o suporte do software Bizagi Modeler.

Os alunos voluntários e selecionados como extensionistas foram os principais responsáveis pela execução das atividades de mapeamento. O professor coordenador e os professores membros do projeto atuaram na capacitação desses estudantes quanto ao método BPM e ao uso da ferramenta Bizagi, além de acompanhar e monitorar o desenvolvimento das ações. Outros docentes do curso, responsáveis por processos específicos, participaram como informantes em entrevistas, descrevendo os fluxos acadêmicos sob sua responsabilidade.

A metodologia adotada foi organizada em cinco etapas básicas, a saber: Etapa







1 – Iniciação: subdividida em três atividades; Etapa 2 – Planejamento: subdividida em quatro atividades; Etapa 3 – Execução: subdividida em quatro atividades; Etapa 4 – Monitoramento e Controle: subdividida em quatro atividades; e Etapa 5 – Encerramento: subdividido em quatro atividades, conforme o Quadro 1

**Quadro 1** - Procedimentos da metodologia BPM dos processos acadêmicos da UVA campus Ibiapaba do curso de Administração.

ETAPAS	ATIVIDADE
1. Iniciação	Elaboração escopo do projeto
	Apresentação do projeto ao colegiado do curso
	Elaboração do plano de ação do projeto.
2. Planejamento	Seleção dos alunos extensionistas e a formação da equipe de trabalho
	Definição dos processos a serem mapeados
	Definição do cronograma geral do projeto
	Capacitação dos participantes quanto a notação BPMN e uso do Bizagi.
3. Execução	Distribuição dos processos a serem mapeados por grupos
	Realização de entrevistas com os professores responsáveis (presidentes de comissão) dos processos a serem mapeados
	Elaboração do mapeamento (fluxogramas) dos processos em linguagem BPMN.
	Elaboração do descritivo dos processos
4. Monitoramento e Controle	Revisão e avaliação do mapeamento pelos professores especialistas (coordenador e membros) em BPMN
	Validação do mapeamento com os professores responsáveis pelos processos
5. Encerramento	Disponibilizar os documentos produzidos.
	Apresentar os resultados.
	Reunião de compartilhamento de aprendizados.
	Entrega do relatório final

Fonte: Elaborado pelos autores

### 3 Relato de Experiências

#### 3.1 Etapa de Iniciação

A execução do projeto de extensão Mapeamento dos Processos Administrativos da Atividade Docente e Discente do Curso de Administração proporcionou experiências relevantes tanto para os discentes extensionistas quanto para os docentes envolvidos.

O projeto iniciou com a elaboração do escopo, no qual foram definidas as etapas metodológicas apresentadas no Quadro 1. Em seguida, foi apresentado em reunião do





colegiado do curso, com dois objetivos principais: obter a validação formal para sua execução e sensibilizar os docentes quanto à importância do mapeamento de processos, buscando também o apoio destes. Nesse momento, dois professores manifestaram interesse em participar como membros colaboradores.

Com a aprovação do colegiado, o projeto foi submetido ao sistema da universidade e encaminhado à Pró-Reitoria de Graduação para validação. Após o deferimento, elaborou-se o plano de ação. Contudo, essa etapa ocorreu de forma superficial, sem uma reunião estruturada para discussão detalhada de cada fase do projeto, restringindo-se a trocas de mensagens entre os membros, com foco principalmente na prospecção de estudantes. Essa ausência de planejamento mais aprofundado dificultou posteriormente a execução do projeto.

### 3.2 Etapa de planejamento

Encerrada a fase de iniciação, passou-se ao planejamento. A primeira atividade foi a seleção dos extensionistas. A divulgação ocorreu em sala de aula pelos professores, resultando em 11 inscrições. Dado o número reduzido, todos os interessados foram aceitos, participando de forma voluntária e recebendo, em contrapartida, horas de extensão. Após a seleção, criou-se um grupo de comunicação via WhatsApp, que favoreceu a integração e a troca de informações. Os discentes receberam material de estudo sobre a notação BPMN e instruções para uso do software Bizagi Modeler, fundamentais para a construção dos fluxogramas.

A definição dos processos a serem mapeados foi conduzida de forma unilateral pelo coordenador do projeto, reflexo da ausência de uma discussão mais ampla na etapa do plano de ação. A lista foi posteriormente confirmada pelos professores colaboradores, resultando nas seguintes escolhas: (1) processo de inserção e validação de atividades de extensão pelos estudantes; (2) processo de criação e validação de atividades de extensão pelos professores; (3) processo de inserção e validação de atividades complementares pelos estudantes; (4) processo de criação e validação de grupos de estudo pelos professores; e (5) processo de criação, defesa e submissão do TCC pelos estudantes.





Em seguida, realizou-se o treinamento online, que abordou conceitos teóricos de BPMN e a demonstração prática do uso do Bizagi. Essa capacitação proporcionou aos discentes uma vivência prática de gestão de processos, consolidando os aprendizados prévios.

### 3.3 Etapa Execução

Ao final do planejamento, os processos foram distribuídos entre os discentes, organizados em três grupos: um responsável pelas atividades de extensão, outro pelas atividades complementares e grupos de estudo, e o terceiro pelo TCC (com divisões de 4, 4 e 3 integrantes, respectivamente).

Uma das atividades centrais dessa etapa foi a elaboração de roteiros de entrevistas com os professores responsáveis (presidentes das comissões de extensão, atividades complementares e TCC). Esse exercício exigiu dos estudantes a formulação de perguntas claras e objetivas, além de favorecer a aproximação com os docentes. Os roteiros foram validados pelos professores coordenadores do projeto, e, em seguida, aplicados nas entrevistas. Com base nos dados obtidos, os discentes iniciaram a construção dos fluxogramas no Bizagi.

### 3.4 Monitoramento e Controle

Concluído o desenho inicial dos processos, os grupos apresentaram suas produções aos professores coordenadores e membros do projeto. Estes realizaram revisões, sugeriram ajustes e orientaram a redação dos descritivos das atividades.

Entretanto, o encerramento do semestre e a sobrecarga dos estudantes — em sua maioria no 8º semestre, envolvidos com Trabalhos de Conclusão de Curso — dificultaram a devolutiva. Como consequência, alguns grupos não concluíram as correções, levando os docentes do projeto a realizarem ajustes finais e conduzirem parcialmente a etapa de validação junto às comissões responsáveis

### 3.5 Encerramento







Após as correções realizadas pelos professores, os arquivos finais foram disponibilizados à comunidade acadêmica: entre os docentes, por meio da coordenação do curso, e entre os estudantes, via centro acadêmico. Além disso, os materiais foram armazenados em um repositório digital para acesso coletivo. Não foi possível realizar a reunião de encerramento nem a apresentação formal dos resultados devido ao calendário acadêmico. Ainda assim, elaborou-se o relatório parcial do projeto, registrando as etapas concluídas e apontando a necessidade de continuidade no semestre seguinte.

#### 4 Considerações Finais

O projeto de extensão Mapeamento dos Processos Administrativos da Atividade Docente e Discente do Curso de Administração representou uma oportunidade singular de integrar teoria e prática, ao aproximar os discentes da realidade organizacional da universidade por meio da aplicação da metodologia BPMN.

Apesar dos desafios enfrentados, em especial a sobrecarga dos extensionistas do último semestre e a ausência de um planejamento inicial mais estruturado, a experiência proporcionou avanços significativos na compreensão da gestão de processos acadêmicos. A capacitação no uso de ferramentas específicas, como o Bizagi Modeler, e a interação direta com docentes responsáveis pelos fluxos de atividades favoreceram o desenvolvimento de competências técnicas, comunicacionais e de trabalho em equipe.

Os resultados obtidos, ainda que parciais, revelaram a importância do mapeamento para padronização, transparência e melhoria dos procedimentos institucionais. Ao mesmo tempo, evidenciaram a necessidade de continuidade e de um novo ciclo de recrutamento de discentes, a fim de concluir a validação junto às comissões responsáveis e disseminar amplamente os fluxos mapeados.

De forma geral, o projeto demonstrou o papel estratégico da extensão universitária na formação profissional, ao possibilitar que estudantes exerçam a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, contribuindo, simultaneamente, para o fortalecimento da gestão acadêmica. Nesse sentido, iniciativas dessa natureza não apenas qualificam os discentes, mas também agregam valor à própria universidade, que





passa a contar com processos mais claros, eficientes e acessíveis à comunidade acadêmica.

## Referências

ABPMP Brazil (Association of Business Process Management Professionals). *ABPMP BPM CBOK: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento Versão 3.0*. 1 ed. São Paulo: E-book, 2013. 453p. Disponível em : [https://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/ABPMP\\_CBOK\\_Guide\\_Portuguese.pdf](https://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/ABPMP_CBOK_Guide_Portuguese.pdf). Acesso em: 08 de ago. de 2025

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING INSTITUCIONAL DA UVA. Governo do Ceará inaugura campus da Universidade Estadual Vale do Acaraú na Ibiapaba. *Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA)*, Sobral, 12 de agosto de 2021. Seção Notícia. Disponível em: <https://www.uva.ce.gov.br/2021/08/12/governo-do-ceara-inaugura-campus-da-universidade-estadual-vale-do-acarau-na-ibiapaba/>. Acesso em: 20 de ago. 2020.

CARVALHO, M. F. C.. *Metodologia de modelagem de processos BPM Acadêmico: formalização a partir dos procedimentos aplicados no projeto ECI/UFMG*. Dissertação (Mestrado em Gestão & Organização do Conhecimento) — Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/37999>. Acesso em 08 de ago. de 2025.

COSTA, J. K. A. P.; RODRIGUES, C. A. S.; de Moraes, F. R. Fatores críticos de sucesso na implantação da gestão de processos no setor público. *Revista Eletrônica de Administração Pública e Direito Público*, v.1, n.1, p.60-83, 2024. Disponível em: <https://periodicos.unir.br/index.php/readpublicas/article/view/7949>. Acesso em 08 de ago. de 2025.

DIAS, M. H. B. A aplicação do BPM e as suas soluções na modelagem de processos de negócio. *Revista Contemporânea*, v. 4, n.1, p.2256-2271, 2024. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/3071>. Acesso em: 08 ago. 2025

FREI, F. X.; KALAKOTA, R.; LEONE, A. J.; MARX, L. M. Process variation as a determinant of bank performance: evidence from the retail banking study. *Management Science*, v.45, n.9, p.1210-1220, 1999. Disponível em: [http://refhub.elsevier.com/S0166-3615\(21\)00011-7/sbref0075](http://refhub.elsevier.com/S0166-3615(21)00011-7/sbref0075). Acesso em: 08 ago. 2025





# EXTENSÃO VIVA!

REVISTA DE EXTENSÃO E CULTURA DA UECE



LIZANO-MORA, H.; PALOS-SANCHEZ, P. R.; AGUAYO-CAMACHO, M. The evolution of business process management: A bibliometric analysis. *IEEE Access*, v. 9, p.51088-51105, 2021. Disponível em : <https://ieeexplore.ieee.org/document/9380411/>. Acesso em: 08 de ago. de 2025.

REIJERS, H. A. Business Process Management: The evolution of discipline. *Computers in Industry*, v. 126, 103404, 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361521000117>. Acesso em: 08 ago. 2025

