

(X) Graduação () Pós-Graduação

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE EXTENSÃO DE UMA FACULDADE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Victor Haj das Chagas
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD
victor.chagas482@academico.ufgd.edu.br

Dra. Erlaine Binotto
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD
erlainebinotto@ufgd.edu.br

Dra. Vera Luci de Almeida
Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD
veraalmeida@ufgd.edu.br

RESUMO

Os processos são fundamentais em quaisquer instituições, fazendo parte de um ciclo de entrada e saída de insumos, agregando valor a produtos ou serviços. A boa gestão garante a entrega de resultados satisfatórios aos clientes finais, além de proporcionar bons retornos à instituição, seja ela privada ou pública. Este trabalho tem como objetivo identificar os processos na Comissão de Extensão e Relações com a Comunidade da FACE (COEFACE), da Universidade Federal da Grande Dourados. Especificamente, descrever e mapear os processos e elaborar os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs). Esta pesquisa é um estudo qualitativo e descritivo, sendo realizado por meio de pesquisa documental da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD) e da faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia (FACE), e entrevistas com o presidente da comissão e a diretora da faculdade. Após a coleta e organização dos dados, foram elaborados fluxogramas no *Bizagi Modeler*, sendo quatro fluxogramas dos processos de submissão e relatório final dos projetos de extensão, diferenciando os processos com ônus e sem ônus, seguido pelos POPs para esses processos. Os benefícios da gestão de processos, especialmente no setor público, são evidentes, resultando em serviços mais eficientes e maior transparência nas atividades. Com a análise dos processos e suas etapas, foram construídos fluxogramas para identificar de forma visual os caminhos realizados em cada processo e para a elaboração de POPs, que detalham passo a passo desde o início até o final.

Palavras-chaves: Gestão de processos; Comissão; Mapeamento de processos; Extensão.

1 INTRODUÇÃO

As organizações são demandadas a fornecer serviços de qualidade, utilizando recursos mínimos. Assim, a gestão de processos pode proporcionar melhorias significativas na administração tanto de organizações públicas quanto privadas (Ramos et al., 2019). Para os mesmos autores, é importante a organização conhecer os processos que envolvem a entrega dos serviços aos clientes. O estudo dos fatores que compõem os processos da organização busca o desenvolvimento de procedimentos constantes, sendo uma diminuição nos custos e melhoria do tempo, variáveis que impactam muito na satisfação final dos clientes, além da qualidade (Ramos et al., 2019).

A administração pública brasileira tem promovido a adoção da gestão de processos, visando à redução de custos e à melhoria da satisfação do cliente, representado pela sociedade. Nessa linha, foram implementadas políticas como o Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP), o qual preconiza a busca pela excelência na administração pública em consonância com seus princípios. O MEGP é baseado em 11 fundamentos que orientam a gestão pública contemporânea. Um dos princípios fundamentais consiste no foco dos processos e informações, no qual o processo é definido como um conjunto de atividades responsável por transformar insumos em produtos ou serviços. As informações obtidas durante o processo são essenciais para a tomada de decisão e a geração de conhecimento (Brasil, 2014).

A universidade pública, como uma entidade integrante da administração pública, constitui uma instituição singular que desempenha um papel fundamental no desenvolvimento da sociedade, estando fortemente influenciada pelo contexto em que se insere e exerce impacto significativo na própria sociedade. Visando aprimorar a gestão das Instituições de Ensino Superior (IES), têm-se empregado modelos de gestão de inspiração empresarial, que têm evidenciado a eficácia e a capacidade de produzir resultados mais ágeis. No entanto, é importante destacar que esses modelos se distinguem por suas características lineares, diferindo do ambiente intrincado das IES. Adicionalmente, a universidade é caracterizada pela imprevisibilidade, devido à sua suscetibilidade a influências externas e aos processos decisórios complexos que a envolvem (Meyer; Meyer Jr., 2005).

A Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), localizada em Dourados – MS, foi criada no ano de 2005, com o propósito de prover o ensino superior, pesquisa nas diversas áreas do conhecimento e a extensão universitária. A Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia (FACE), da UFGD, iniciou suas atividades no ano de 2006 e atualmente

oferta três cursos de ensino de graduação em Administração, Ciências Contábeis e Economia. Contudo, os cursos existem há mais tempo: Ciências Contábeis (1986); Administração (2000) e Economia (2009). Possui, também, um programa de Agronegócios, com mestrado (2011) e doutorado (2019) e um programa em rede de Administração Pública (PROFIAP), iniciado em 2013.

A universidade, assim como a faculdade, desenvolve suas atividades dentro do tripé ensino, pesquisa e extensão, buscando o desenvolvimento do acadêmico, de modo que consiga colocar o conhecimento em prática, gerando retorno para sociedade e aperfeiçoando a sua formação. A prática de atividades de extensão busca, principalmente, a integração entre a universidade e a sociedade, gerando benefícios para ambas as partes (UFGD, 2023).

Portanto, o presente trabalho visa responder à seguinte questão: Como se dão os processos internos relacionados às atividades de extensão na Comissão de Extensão e Relações com a Comunidade da FACE/UFGD?

O objetivo geral do trabalho é identificar os processos na Comissão de Extensão e Relações com a Comunidade da FACE da Universidade Federal da Grande Dourados e os objetivos específicos da pesquisa é descrever e mapear os processos e elaborar os Procedimentos Operacionais Padrão da COEFACE.

A pesquisa visa contribuir com o aprimoramento na gestão das atividades de extensão realizadas no âmbito da Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da UFGD, pela relevância da implementação da gestão de processos nas IES como um todo. Os resultados dessa pesquisa visam proporcionar melhorias para as atividades desempenhadas não apenas pela comunidade acadêmica da FACE/UFGD, como também tem o potencial de servir como estudo preliminar para ser implantado em todas as Faculdades da UFGD e em unidades acadêmicas de outras universidades.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 GESTÃO DE PROCESSOS

Segundo Lizarelli et al. (2006), as estruturas organizacionais funcionais tradicionais prejudicam o desempenho das empresas, devido à sua ênfase excessiva nas funções departamentais em detrimento dos processos essenciais. Essa abordagem resulta em uma otimização isolada das áreas funcionais, gerando estruturas hierárquicas rígidas e uma execução fragmentada dos processos de trabalho. Para os mesmos autores, em contrapartida às estruturas

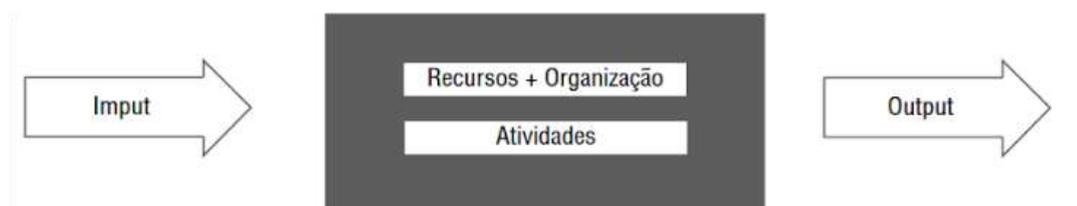
organizacionais tradicionais baseadas em funções, estão emergindo organizações orientadas por processos. Estas empresas estão organizando seus recursos e fluxos de trabalho em torno de seus processos operacionais básicos. A lógica operacional destas organizações está cada vez mais alinhada com a lógica desses processos, afastando-se da abordagem funcional compartimentada (Lizarelli et al., 2006).

É indiscutível a importância da gestão e dos processos para o funcionamento eficaz de uma organização. Lizarelli et al. (2006) destacam a necessidade de um modelo de gestão bem definido para garantir o desempenho organizacional e Oliveira (2019) define o processo como um conjunto estruturado de atividades sequenciais que visam atender às necessidades e expectativas dos clientes internos e externos da empresa. A implementação de um modelo de gestão claro e a estruturação adequada dos processos são fundamentais para o alcance dos objetivos organizacionais e para a satisfação dos clientes.

Na perspectiva mais comum, um processo é definido como uma atividade ou conjunto de atividades que engloba um *input*, acrescenta valor a ele e resulta no *output* a um destinatário específico. A concepção de processo como um fluxo de trabalho, caracterizado por insumos e produtos claramente delimitados, juntamente com tarefas distintas que obedecem a uma sequência interdependente e logicamente ordenada. Os insumos podem abranger elementos tangíveis, como materiais e equipamentos, bem como elementos intangíveis, tais como informações e conhecimento (Gonçalves, 2000).

A Figura 1 apresenta o ciclo de um processo, desde o seu início até o fim, sendo representado por *input* e *output*, além da transformação que ocorre no processo no momento em que entra na instituição. No processo, essa transformação é essencial, pois influencia no valor que será entregue por aquele processo; nesse momento, entram os recursos e atividades da empresa.

Figura 1 - Processo como uma atividade organizada



Fonte: Lizarelli et al. (2006, p. 3).

O Guia para gerenciamento de processos de negócios (ABPMP, 2013), amplamente

conhecido como BPM CBOOK, define o gerenciamento de processos de negócios como uma abordagem sistemática que abrange a identificação, planejamento, execução, documentação, medição, monitoramento, controle e aprimoramento de processos de negócios, sejam eles automatizados ou não. Isso é feito com o propósito de atingir resultados desejados, coerentes e alinhados com os objetivos estratégicos de uma organização.

2.1.1 Modelagem de processos

A modelagem de processos é uma atividade crucial para organizações que reconhecem o alto valor de seus processos de negócio. Essa prática envolve a criação de representações detalhadas de processos existentes ou propostos, abrangendo diversas perspectivas, como processos primários, de suporte ou de gerenciamento. O objetivo principal é desenvolver uma representação completa e precisa do funcionamento do processo, sendo que o nível de detalhamento e o tipo de modelo utilizados dependem dos objetivos da iniciativa de modelagem, podendo variar de diagramas simples a modelos mais complexos (ABPMP, 2013).

Destaca-se o BPMN, utilizado para a modelagem dos processos através do *Bizagi Modeler* que tem experimentado um crescimento significativo, evidenciado pela sua integração em ferramentas de modelagem proeminentes, cuja notação oferece um conjunto robusto de símbolos para representar diversos aspectos dos processos de negócio. Assim como em outras notações, esses símbolos delineiam relações claramente definidas, como o fluxo de atividades e a ordem de precedência. O BPMN utiliza raias para dividir um modelo em linhas paralelas, onde cada raia representa o papel desempenhado por um ator na execução do trabalho em que o fluxo de trabalho progride de uma atividade para outra, seguindo o caminho definido pelo fluxo entre as raias (ABPMP, 2013).

Nos fluxogramas, retângulos arredondados indicam o começo ou término de um processo. Setas que conectam os símbolos indicam a passagem de controle de um símbolo para o próximo. Os fluxogramas oferecem muitas variações para diferentes propósitos: podem ser usados com raias ou não, seus símbolos podem ser um conjunto muito simples ou variado. Verifica-se que os fluxogramas são o precursor de notações modernas (ABPMP, 2013).

Nas últimas décadas, houve um avanço na busca por conhecimento por parte da sociedade e a possibilidades de estudar foi democratizada para outras parcelas da sociedade. Com isso, geraram-se muitas inovações políticas e sociais que modificaram a estrutura do mercado educacional (Colombo, 2013).

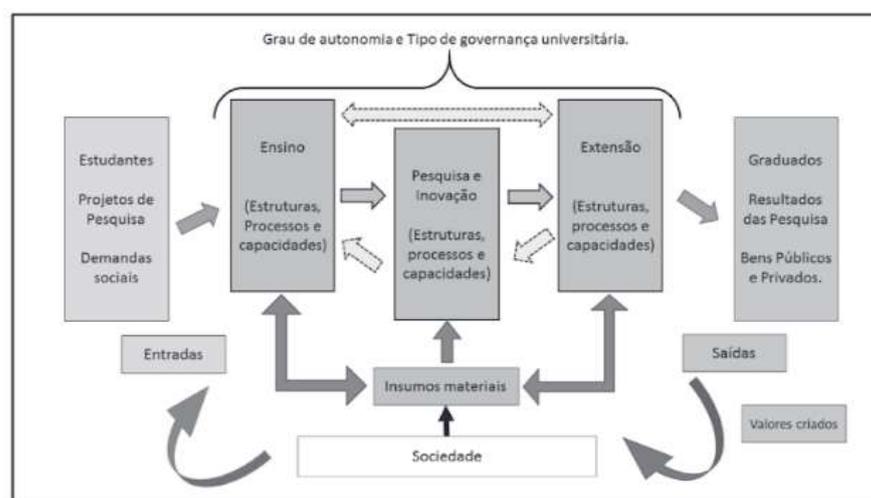
De acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), o número de instituições educacionais privadas é o mais expressivo, representando 87,6% das IES, e as instituições públicas representam apenas 12,4%. Entre esses dados, nas instituições públicas a predominância é de universidades e na área privada são predominantes as faculdades (Colombo, 2013).

As instituições de ensino, tanto públicas quanto particulares, prestam um serviço para a sociedade; portanto, seu valor é avaliado pelos benefícios que podem agregar ao estudante e à comunidade inserida, ou até mesmo em um nível maior, nacional, devido ao poder de impacto das IES. Diante disso, a pesquisa em cadeias de valor no âmbito da educação superior foca na identificação e análise dos fluxos produtivos de valor. Esta análise envolve a investigação das interações e relações entre diversas atividades e agentes implicados na educação de nível superior (Oliveira; Pereira; Mauritti, 2020).

A elaboração de uma cadeia de valor da educação superior apropriada para o Brasil passa pela análise de uma dimensão essencial: o modelo universitário brasileiro fundamentado no princípio da indissociabilidade das três funções das universidades: i) pesquisa, ii) ensino, e iii) extensão. Diante disso, as universidades, sendo as principais instituições de educação superior no Brasil em termos de alunos, cursos e impacto social, têm características essenciais que devem ser consideradas na criação de um modelo para a cadeia de valor da educação superior no país (Oliveira; Pereira; Mauritti, 2020).

A Figura 2 ilustra o modelo da cadeia de valor do ensino superior no Brasil proposto por Oliveira, Pereira e Mauritti (2020), enfatizando principalmente as entradas e as saídas desses sistemas.

Figura 2 - Núcleo da cadeia produtiva da educação superior no Brasil.



Fonte: Oliveira; Pereira; Mauritti (2020 p. 113).

As atividades de extensão universitária, comuns e regulares nas IES brasileiras, frequentemente se entrelaçam com a pesquisa e o ensino, influenciando significativamente a cadeia de valor da educação superior no Brasil.

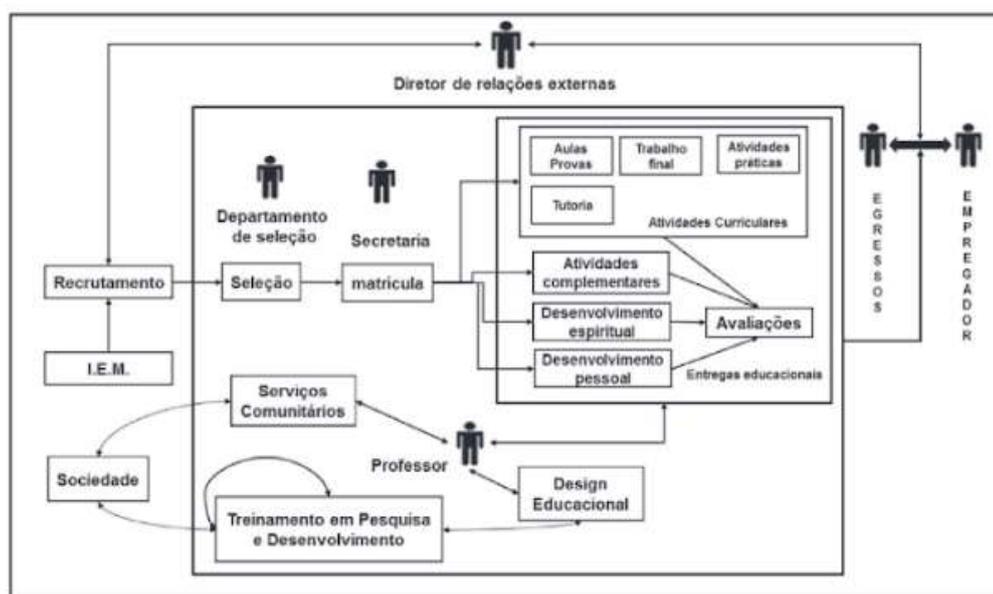
2.3 ATIVIDADE DE EXTENSÃO

A extensão é um dos três elementos fundamentais para as organizações de ensino superior no Brasil, ao se constituir um modelo de cadeia de valor das IES, é fundamental que haja a presença das estruturas organizacionais responsáveis por executar as ações extensionistas.

No modelo de cadeia de valor das IES proposto por Sison e Pablo (2000), o docente desempenha um papel crucial nas atividades centrais que geram valor, envolvendo a formação em pesquisa, desenvolvimento estudantil, modelagem do processo de ensino e design educacional. Paralelamente, o diretor de assuntos externos é fundamental em duas áreas principais de interação entre a instituição educacional e a sociedade. Essencialmente, o diretor de assuntos externos serve como uma ponte entre os processos internos da instituição e as entidades externas do setor econômico em que a instituição de ensino superior está inserida (Oliveira; Pereira; Mauritti, 2020).

Na Figura 4, pode-se observar o tripé: pesquisa, ensino e extensão, bem como a importância do docente e do diretor de relações externas, principalmente quando há um planejamento das atividades.

Figura 4 - Cadeia de valor da educação superior proposta por Sison e Pablo



Fonte: Oliveira; Pereira; Mauritti (2020 p. 99).

Dessa forma, há procedimentos organizacionais desde a captação até a formação do discente, observando como será seu ingresso no mercado e a aplicação do seu conhecimento adquirido na graduação para a comunidade. Além disso, o esquema demonstra os processos de aprendizagem dos estudantes durante atividades de ensino, pesquisa e extensão, exemplificando de maneira ativa as práticas da universidade com a sociedade. Os estudos em pesquisa e desenvolvimento são aplicados na sociedade para o seu desenvolvimento, sobretudo de forma sustentável.

O princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão reflete um conceito de qualidade do trabalho acadêmico que favorece a aproximação entre universidade e sociedade, a auto-reflexão crítica, a emancipação teórica e prática dos estudantes e o significado social do trabalho acadêmico. A concretização deste princípio supõe a realização de projetos coletivos de trabalho que se referenciam na avaliação institucional, no planejamento das ações institucionais e na avaliação que leve em conta o interesse da maioria da sociedade (Maciel, 2010).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é descritiva, pois procura por dados sobre um fenômeno, a sua área de atuação e as condições que o evento tem para ocorrer (Severino, 2017) e também faz uma abordagem qualitativa por algumas características principais, como a estratégia da coleta de

dados, aplicabilidade e uso dos resultados; como a construção do conhecimento, buscando as características e quais as suas qualidades, observando esses fenômenos com uma base teórica (Günther, 2006).

A coleta de dados teve início com uma pesquisa documental na FACE - UFGD, através de documentos nos portais da Universidade para conhecimento da realidade da instituição pública, sendo que dentre os documentos, tem-se: o Plano de Estratégia da Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia (PLE/FACE) para o período de 2022-2025; o Projeto Pedagógico do Curso de Administração 2023.1; o Plano de Desenvolvimento Institucional UFGD 2022-2026 (PDI); além de resoluções e portarias relacionada às atividades de extensão e a página institucional da universidade. Esses documentos possibilitaram maior clareza dos processos definidos e realizados, conhecendo os processos realizados no setor de extensão. Os documentos utilizados como referência foram extraídos do portal da Universidade.

A segunda etapa a coleta de dados foi por meio de entrevistas semiestruturadas, que foram realizadas com os servidores responsáveis pelo setor, sendo eles o presidente da comissão de extensão e a diretora da Faculdade. As entrevistas semiestruturadas procuraram extrair a visão do profissional sobre os processos para mapeá-los.

As entrevistas tiveram uma duração média de 26 minutos em que foram descritos os processos existentes na área de extensão, informando as funções e quais as responsabilidades da comissão. As entrevistas foram realizadas na própria faculdade, na sala da diretora e do presidente da comissão, sendo que as duas entrevistas foram gravadas de forma completa, com o gravador do celular, e em seguida foi realizada a transcrição para o *software Word*, utilizando-se o aplicativo gratuito *Riverside*.

Após esses procedimentos, foi iniciada a elaboração dos fluxogramas para elaboração do mapeamento e sua validação junto a diretora e ao chefe de gabinete da reitoria da UFGD

Com o levantamento dos dados coletados nas entrevistas, foi realizada a modelagem dos processos através de fluxogramas, utilizando o *Bizagi Modeler*, um *software* livre que permite criar fluxogramas, visando um entendimento melhor do processo.

Os dados são apresentados por meio do mapeamento dos processos de submissão de projetos, considerando aqueles com e sem ônus, bem como o relatório dos projetos correspondentes. Na elaboração dos mapeamentos, foram identificados caminhos distintos, dependendo se a proposta do projeto envolve ou não recursos¹. Para uma melhor compreensão,

¹ Existe 3 caminhos de recursos:
Sem ônus (não utiliza recurso);
Com ônus (recurso da FACE);

foram delineados processos específicos para cada situação, em que os processos são detalhados em tópicos separados, abrangendo os diversos caminhos e etapas envolvidos. Cada processo percorre diferentes setores da faculdade até sua aprovação, todos os quais serão abordados na apresentação e análise dos dados.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A partir das entrevistas e da consulta das resoluções e portarias da faculdade, formula-se um mapeamento dos processos de submissão de projetos com ônus, submissão de projetos sem ônus, relatório de projetos com ônus, e relatório de projetos sem ônus, da Comissão de Extensão e Relações com a Comunidade (COEFACE).

Após o mapeamento, foi realizado o registro dos processos, o que culminou na elaboração de um modelo de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), a criação deste modelo tem como objetivo uniformizar os documentos. Foram desenvolvidos quatro POPs referentes aos mapeamentos dos processos de submissão de projetos com ônus e sem ônus.

Os POPs foram formulados para orientar os servidores e fornecer informações sobre as entradas e saídas do processo para o público interno e externo à instituição, e para isso contém todas as etapas do trabalho de forma clara e compreensível.

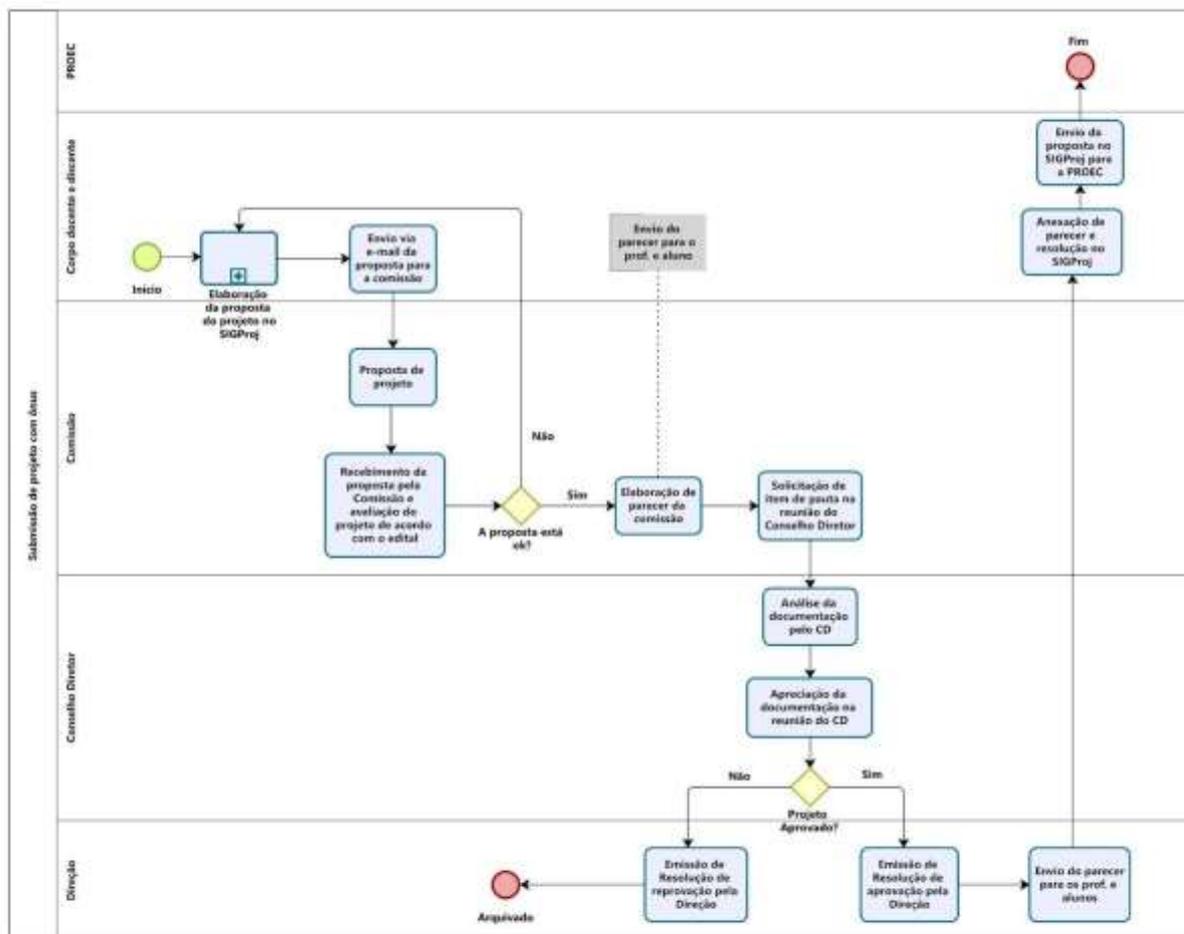
Estes POPs também podem ser de grande utilidade aos acadêmicos, já que, diferentemente dos projetos de pesquisa, os alunos podem escrever projetos de extensão, tanto com ônus quanto sem.

4.1.1 Submissão de projetos com ônus

A COEFACE tem como principal atividade a análise das propostas de projetos de extensão, conferindo se estão de acordo com as normas e se estão alinhados a algum dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

O fluxograma ilustrativo do processo de apreciação das propostas de projeto de extensão, no âmbito da unidade acadêmica FACE/UFGD, está apresentado na Figura 5.

Figura 5 - Fluxograma - Submissão de projetos com ônus




Fonte: Elaboração própria.

O processo tem início com o desenvolvimento da proposta no SIGProj pelo corpo docente e/ou discente, seguindo alguns critérios dado que toda a proposta deve ter o foco no público externo da faculdade e a participação de alunos de graduação.

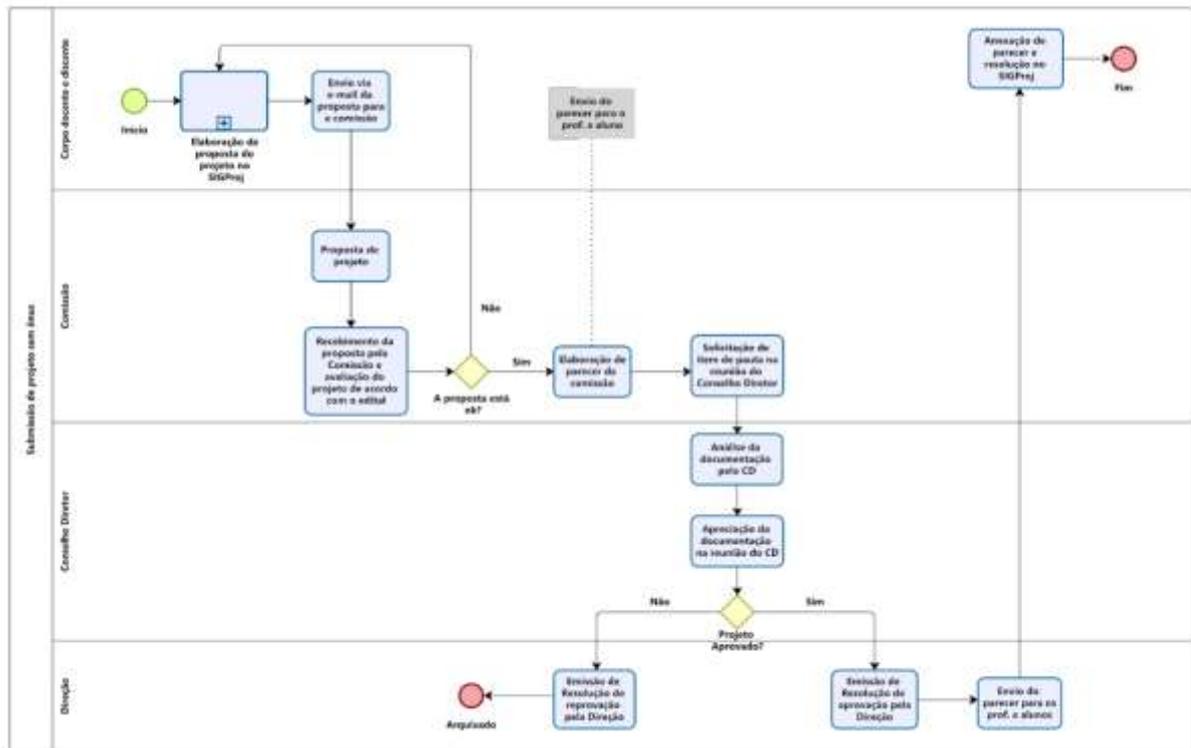
Se a proposta estiver de acordo com as normas e atender a uma das ODS, a COEFACE elabora um parecer, transformando-o em um item de pauta na reunião do Conselho Diretor, após a análise documental, o Conselho Diretor (CD) aprecia a proposta, podendo aprová-la ou recusá-la, embora essa última seja uma ocorrência rara, conforme registrado no mapeamento.

Por fim, a resolução gerada pela aprovação do CD e o parecer da Comissão são enviadas ao proponente do projeto para inclusão no SIGProj e posterior encaminhamento à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEC).

4.1.2 Submissão de projetos sem ônus

A submissão de projetos sem ônus segue o mesmo modelo que o processo com ônus, contudo a diferença está na aprovação da proposta, sendo possível que, no próprio Conselho Diretor e com o parecer da Direção, a proposta seja aprovada, e possa ser dado início às atividades. O fluxograma apresentado na Figura 6 ilustra o processo.

Figura 6 - Fluxograma - Submissão de projetos sem ônus



Fonte: Elaboração própria.

4.1.3 Relatório de projeto com ônus

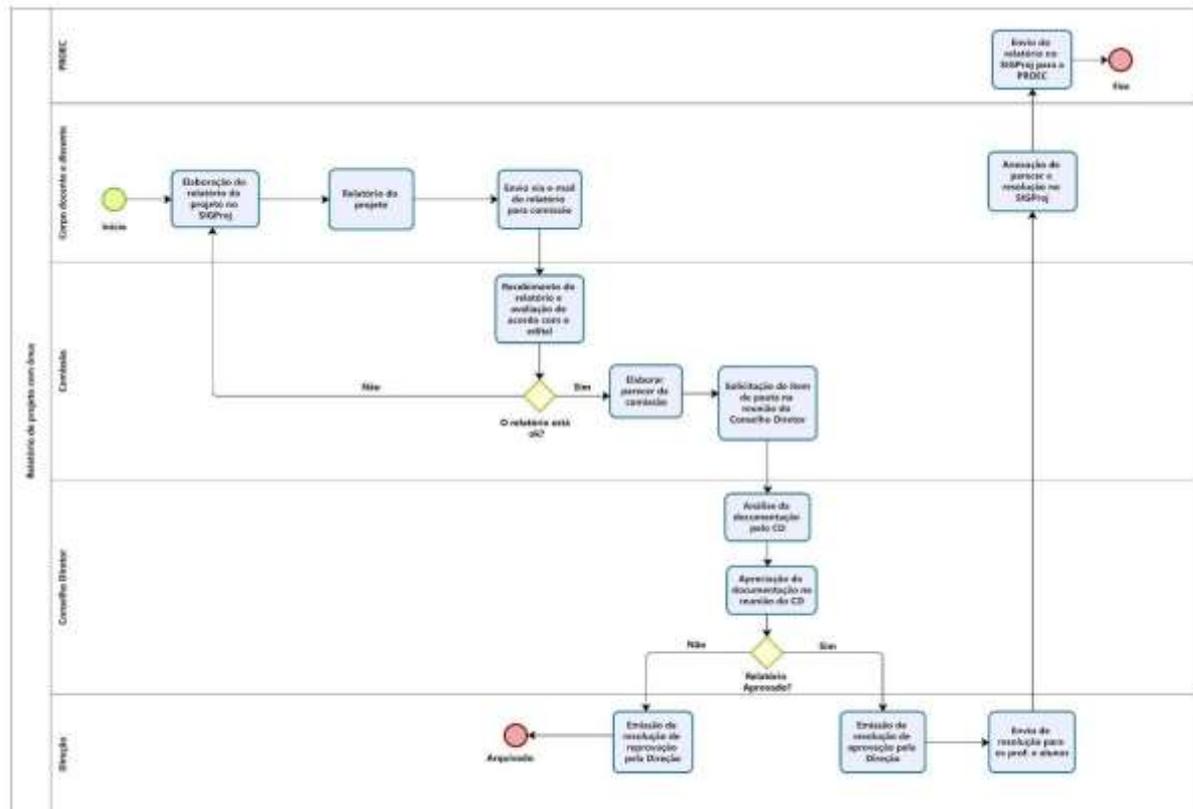
Dentre as atividades exercidas pela COEFACE, está a análise dos relatórios de projetos, após finalizadas as atividades de extensão. Esses relatórios contêm as informações e os resultados obtidos no projeto, o impacto na sociedade, produtos gerados, mudanças e dificuldades, assim como conclusões e perspectivas e avaliação geral. Essas métricas são solicitadas pelo sistema do SIGProj, onde são registrados os dados do projeto.

A elaboração do relatório do projeto é uma iniciativa que parte membro do corpo docente ou discente, responsável pelo projeto e em seguida, o relatório passa pela COEFACE para ser validado. Caso esteja correto, é gerado parecer favorável e segue para a reunião do CD, fornecendo a resolução do seu parecer de aprovado. O docente ou discente recebe o parecer

favorável da Comissão e a resolução do conselho, anexa no SIGProj e envia para a PROEC.

Sendo um projeto com ônus, após a aprovação no âmbito da FACE é necessário seguir para validação da PROEC, o fluxograma da Figura 7 ilustra o processo.

Figura 7 - Fluxograma - Relatório de projeto com ônus

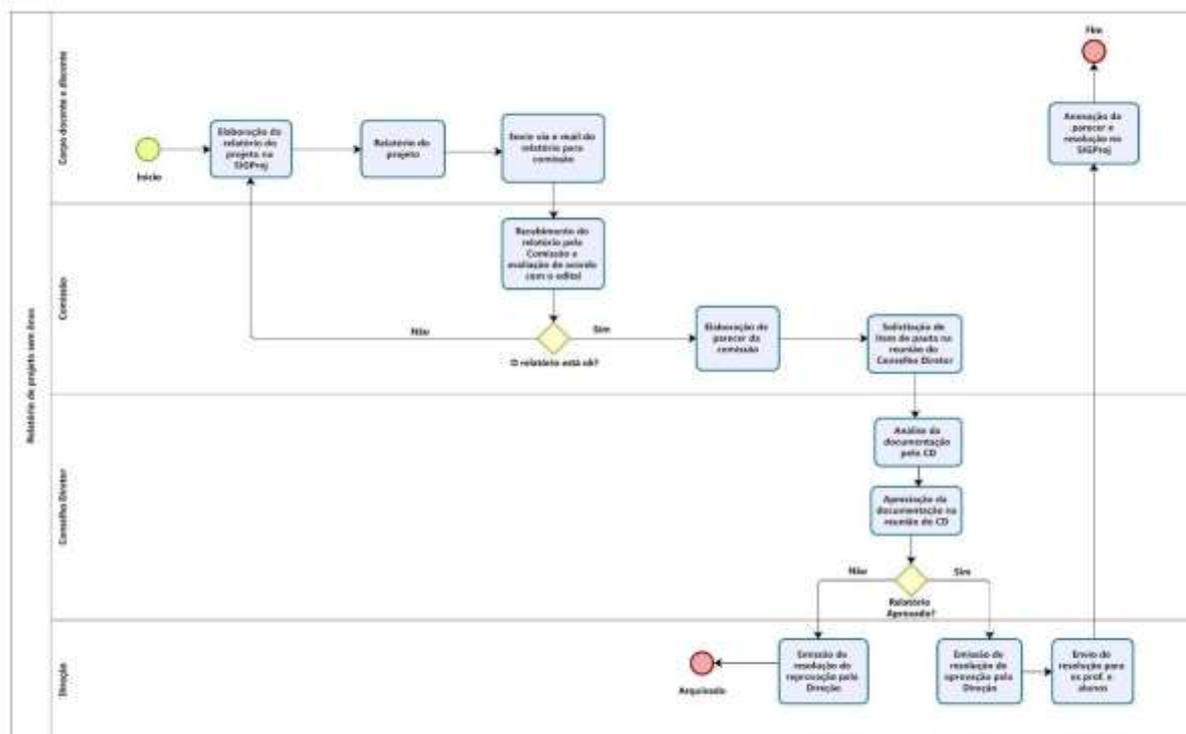


Fonte: Elaboração própria.

4.1.4 Relatório de projeto sem ônus

O relatório de projeto sem ônus pode ser aprovado pela própria direção da faculdade, seguindo a resolução e parecer da comissão para o responsável pelo projeto, para inclusão no SIGProj e finalização do projeto, o fluxograma da Figura 8 ilustra o processo.

Figura 8 - Fluxograma - Relatório de projeto sem ônus



Fonte: Elaboração própria.

4.1.5 Procedimentos Operacionais Padrão (POP)

Com base nos mapeamentos dos processos, foi possível elaborar os POPs. Foram elaborados 4 POPs, referentes aos processos de submissão de projetos com ônus e sem ônus. Para fim de demonstrar um desses POPs, foi selecionado o procedimento referente a submissão de projeto de extensão com ônus.

 FACE Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia	Procedimento Operacional Padrão		POP Nº 1
	Submissão de projetos com ônus		Revisão:
	Elaborado por:	Aprovado por:	Versão: 01
	Victor Haj das Chagas		Páginas: 1 / 2
	Data: Fev/24	Data:	

Objetivo

Padronizar as atividades da submissão de projetos de extensão.

Siglas

CD - Conselho Diretor

PROEC - Pró-Reitoria de Extensão e Cultura

Resultados esperados

Garantir que todas as propostas de projetos de extensão sejam aprovadas.

Pré-requisitos

Divulgação do edital pela UFGD.

Etapas do procedimento

1. Elaboração da proposta do projeto no SIGProj
2. Envio via e-mail da proposta para comissão
3. Recebimento da proposta pela Comissão e avaliação do projeto de acordo com o edital
4. Elaboração de parecer da comissão
5. Solicitação de item de pauta na reunião do Conselho Diretor (CD)
6. Análise da documentação pelo CD
7. Apreciação da documentação na reunião do CD
8. Emissão de Resolução de aprovação pela Direção
9. Envio do Parecer da Comissão para os prof. e alunos
10. Anexação de parecer e resolução no SIGProj
11. Envio da proposta no SIGProj para a PROEC

Elaborado:	Aprovado:	Revisado:
Data:	Data:	Data:
Rubrica:	Rubrica:	Rubrica:

4.1.5 Considerações sobre o mapeamento de processo

Ao longo do mapeamento, observa-se que o processo é uma estrutura sequencial que busca atender o cliente final, tanto interno quanto externo (Gonçalves, 2000; Oliveira, 2019). De forma mais objetiva, a entrada, que seria a elaboração da proposta ou do relatório, acrescenta valor ou transformação, assim como todas as etapas que são realizadas pela COEFACE, pelo Conselho Diretor e pela direção até a resposta dada ao corpo docente e discente, sendo esta a saída do processo.

Esse compilado de atividades demonstra a visão da gestão de processos do Guia BPM CBOK (ABPMP, 2013), uma abordagem sistêmica claramente observável em todos os processos da comissão e na sua estrutura organizada.

O fluxograma apresenta de forma objetiva em quais setores cada atividade deve ser realizada, e assim oferece uma fácil identificação do responsável em cada momento da execução do processo. Dessa forma, o fluxograma auxilia o monitoramento do processo até o seu final, pois todo o caminho desde a submissão do projeto até o encerramento deste está delineado.

5 CONCLUSÕES

A estruturação adequada dos processos é fundamental para alcançar os objetivos organizacionais e garantir a satisfação dos clientes. Além disso, observou-se que as atividades de extensão desempenham um papel significativo dentro do ambiente universitário, sendo um dos pilares fundamentais do conceito de educação superior em nosso país.

No entanto, ao longo deste estudo, identificou-se a ausência de procedimentos padronizados para a tramitação de projetos de extensão na Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da Universidade Federal da Grande Dourados (FACE).

Assim, pode-se considerar que este trabalho alcançou seu objetivo principal de identificar os processos na Comissão de Extensão e Relações com a Comunidade da FACE (COEFACE). Por meio da descrição e do mapeamento dos processos, da elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão e das proposições sugeridas, contribuiu-se para a organização e padronização das atividades de extensão na instituição.

Embora não tenham sido identificados gargalos nos processos de extensão no âmbito da FACE, é importante destacar a preocupação expressa pelos docentes entrevistados em relação ao sistema SIGProj. Este sistema foi descrito como desatualizado, de navegação pouco intuitiva

e que demanda muito tempo para elaboração de documentos, o que pode desestimular a produção de projetos de extensão.

Como contribuição direta deste trabalho, apresentou-se o mapeamento de quatro processos e quatro modelos de Procedimento Operacional Padrão para a COEFACE. Estes podem ser adaptados e replicados em outras faculdades, contribuindo para a melhoria contínua dos processos de extensão nas IES.

Conclui-se que o estudo de processos oferece benefícios significativos para qualquer organização, permitindo aprimoramentos contínuos em seus procedimentos. Neste contexto, podem ser realizados estudos semelhantes em outras áreas do tripé universitário, incluindo o ensino e a pesquisa.

REFERÊNCIAS

- ABPMP — ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS INTERNATIONAL. BPM CBOOK: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio. Corpo Comum do Conhecimento – **ABPMP BPM CBOOK** Versão 3.0, em português, 2013
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA**, Modelo de Excelência em Gestão Pública, Brasília: MP, SEGEP, 2014
- COLOMBO, Sonia Simões. **Gestão universitária: os caminhos para a excelência**. Porto Alegre: Grupo A, 2013. E-book. ISBN 9788565848640. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788565848640/>. Acesso em: 31 mar. 2023..
- GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n. 1, p. 6–9, 2000.
- GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão?. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Brasília, Mai-Ago, Vol. 22 n. 2, pp. 201-210, 2006.
- MACIEL, Alderlândia da Silva. **O princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão: um balanço do período 1988-2008**. 2010. Tese (Doutorado em Educação) - Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Ciências Humanas, Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba, 2010.
- MADIOLO, Adriana de Souza; MORISHITA, Cristiane Sayuri; LIZARELLI, Fabiane Letícia; MARTINS, Manoel Fernando; ITO, Maurício Antonio Oliveira. Gestão de processos em uma empresa do setor elétrico. **Revista Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, n. 1, p. 31–31, 1 abr. 2006.
- MEYER, Bernardo; MEYER JUNIOR, Victor. “Managerialism” na Gestão Universitária: uma análise de suas manifestações em uma instituição empresarial. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, p. 01–20, set. 2013.
- OLIVEIRA, Antonio José Barbosa de; PEREIRA, Eliane Ribeiro; MAURITTI, Rosário.

Práticas inovadoras em gestão universitária: interfaces entre Brasil e Portugal. Rio de Janeiro: UFRJ/FACC, 2020.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração de Processo.** 6ª edição. São Paulo - SP: Grupo GEN, 2019. E-book. ISBN 9788597021301. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597021301/>. Acesso em: 07 jan. 2024.

RAMOS, Karoll Haussler Carneiro; MONTEZANO, Lana; JÚNIOR, Rogério Leal da Costa; SILVA, Ana Claudia Alves de Medeiros. Dificuldades e benefícios da implantação da gestão de processos em organização pública federal sob a ótica dos servidores. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 19, n. 4, p. 161–186, 30 set. 2019.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 2. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2017.

UFGD. **Faculdade de Administração.** Disponível em: <https://portal.ufgd.edu.br/cursos/administracao/faculdade>. Acesso em: 26 mar. 2023.

UFGD. **Perguntas frequentes.** Disponível em: <https://portal.ufgd.edu.br/setor/acesoainformacao/perguntas-frequentes>. Acesso em: 26 mar. 2023.

UFGD. **Regimento da FACE.** Disponível em: <https://portal.ufgd.edu.br/faculdade/face/documentos-baixar>. Acesso em: 26 mar. 2023.

UFGD. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2022-2026.** Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1V58S7EIq73FII0rMvqXrSdX29KzE4n3E/view?usp=sharing>. Acesso em: 13 jun. 2023.