

MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO FERRAMENTA PARA A MELHORIA CONTÍNUA DO APOIO À EXTENSÃO NA UFC

XXXI Encontro de Extensão

Camila Almeida da Silva, Rubênia de Abreu da Silva, Lucas de Almeida Carlos, Aline de Oliveira Viana

As coordenadorias compõem o organograma da Pró-reitoria de Extensão (PREX), exercendo um papel importante na condução das atividades da Unidade. Por meio das ferramentas de análise e execução de trabalhos das coordenadorias, é possível gerenciar as ações de extensão, como também oferecer um atendimento eficiente à comunidade acadêmica da UFC. Com o passar do tempo, percebeu-se a necessidade de mudanças na configuração setorial das coordenadorias, fazendo-se necessária uma reestruturação, com isso, a PREX passa de uma organização de lógica geográfica, para uma organização por produto (por tipo de atribuições e demandas da coordenadoria). Uma das principais atividades para o sucesso deste processo, fruto do diagnóstico para a melhoria dos serviços desenvolvidos pela PREX, foi o mapeamento dos procedimentos. Dito isto, este trabalho tem por objetivo relatar um dos processos mapeados, o de emissão de declarações aos integrantes das equipes extensionistas. Para isto, foi desenvolvido um relato de experiência sobre o processo metodológico da padronização do procedimento de elaboração de declarações, incluindo a análise do processo anterior de emissão das declarações das coordenadorias, a fim de identificar gargalos, melhorar o processo e torná-lo padrão, considerando como as demais coordenadorias realizavam o procedimento. Como resultado desse processo, temos o mapeamento final, revisado e padronizado que será apresentado neste trabalho. Pode-se concluir que esta reconfiguração irá trazer benefícios consideráveis para a execução dos processos da Prex, pois além de trazer unicidade e transparência para a realização de trabalhos, o mapeamento tornará mais eficiente o atendimento à comunidade acadêmica e facilitará a aprendizagem dos procedimentos por parte dos funcionários iniciantes da PREX.

Palavras-chave: Reestruturação. Melhoria contínua. Mapeamento de processos.