

MODELAGEM DE PROCESSO NO AMBIENTE DE NEGÓCIO: ESTUDO DE CASO DA COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO E ESTÁGIO DO CAMPUS GAMA – IFB

Maria Joaquina Nolasco Braga¹
Leoncio Regal Dultra²

RESUMO

O presente artigo tem a finalidade de mostrar a aplicabilidade da modelagem de processos no ambiente de negócios, aplicada no projeto de extensão do IFB, assim proporcionar uma visão clara e estruturada das operações envolvidas neste processo. Através de técnicas como a criação de fluxogramas e diagramas, busca-se compreender e otimizar as etapas do processo, identificando oportunidades de melhoria e aumentando a eficiência na execução das atividades de extensão do IFB. Ao adotar essa prática, a instituição visa aprimorar a qualidade e eficácia de suas iniciativas de extensão, beneficiando a comunidade acadêmica e a sociedade como um todo.

Palavras-chave: modelagem de processos; ambiente de negócios; projeto de extensão; IFB.

ABSTRACT

The present article aims to demonstrate the applicability of process modeling in the business environment, applied in the IFB extension project, thus providing a clear and structured view of the operations involved in the extension project. Through techniques such as creating flowcharts and diagrams, the goal is to understand and optimize the process stages, identifying opportunities for improvement and increasing efficiency in the execution of IFB's extension activities. By adopting this practice, the institution aims to enhance the quality and effectiveness of its extension initiatives, benefiting the academic community and society as a whole

Keywords: process modeling; business environment; extension project; IFB.

Brasília, 24 de Novembro 2023.

¹ Maria Joaquina Nolasco Braga, graduando do curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal de Brasília, *Campus* Gama, Distrito Federal, E-mail: mariajoaquina308@gmail.com.

² Leoncio Regal Dultra, Mestre em Engenharia Elétrica pela Universidade de Brasília, Especialista em Tecnologia em Redes de Computadores - CISCO CCNA pela União Educacional de Brasília e Bacharel em Ciência da Computação pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. E-mail: leoncio.dutra@ifb.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

Para Almeida (2016), o mapeamento de processos é uma ferramenta essencial para melhorar e transformar como as tarefas são feitas, identificando problemas, definindo responsabilidades, planejando recursos, estimando custos e avaliando o desempenho. Isso inclui a eliminação de redundâncias, a adoção de tecnologias modernas para automatizar tarefas burocráticas e o cultivo de uma cultura organizacional focada em resultados.

O cenário atual está passando por transformações profundas, o que apresenta vários desafios para a sociedade e as empresas. Isso requer uma maior capacidade de adaptação para atender às crescentes exigências da sociedade. Nesse contexto, tanto organizações públicas quanto privadas precisam adotar novas abordagens de gestão que lhes permitam responder com agilidade às rápidas mudanças (Rocha, 2017).

Nos setores público e privado, a implementação de novas estratégias apresenta desafios distintos. No setor público, esse processo tende a ser mais difícil e demorado devido à escassez de recursos e pessoal, particularmente em áreas complexas, além da presença de uma cultura burocrática arraigada que obstaculiza a participação e o engajamento das pessoas nas mudanças. Por outro lado, no setor privado, as adaptações ocorrem mais rapidamente, impulsionadas pela dinâmica do mercado e pela constante necessidade de se ajustar às demandas dos clientes e manter a competitividade diante dos concorrentes (Rocha, 2017).

Em ambos os cenários, o papel do gestor é fundamental para o sucesso das iniciativas de melhoria. O gestor deve desempenhar um papel motivador na equipe, identificar as necessidades de treinamento e servir como exemplo, promovendo o envolvimento da equipe e incentivando a colaboração, apesar dos desafios inerentes a ambos os setores (Rocha, 2017).

Tanto as organizações do governo quanto as empresas privadas estão lidando com essas mudanças. No governo, fazer coisas novas pode ser mais difícil e demorado porque muitas vezes falta dinheiro e pessoal, e há muitas regras complicadas. Já nas empresas privadas, como lojas e fábricas, as mudanças acontecem mais rápido, porque precisam se ajustar para continuar atraindo clientes e competindo com outras empresas.

Todo o impressionante avanço tecnológico e a aquisição de recursos e competências não produzem efeitos se a qualidade da Administração não permitir a sua aplicação eficiente e eficaz. (Chiavenato, 2021).

Para alcançar essa finalidade, este estudo será conduzido em várias etapas inter-relacionadas para alcançar seus objetivos. Primeiramente, explicaremos a metodologia de modelagem de processos no contexto empresarial, estabelecendo o quadro teórico e prático. Em seguida, conduziremos uma revisão bibliográfica abrangente sobre estruturas empresariais, buscando insights relevantes para o projeto. Posteriormente, analisaremos os procedimentos organizacionais do programa de extensão do IFB, identificando elementos que podem ser aplicados à modelagem de processos. A quarta etapa envolve examinar o processo atual de desenvolvimento do programa de extensão no campus Gama do Instituto Federal de Brasília, para compreender suas características e desafios. Por fim, propor uma abordagem para criar um processo de extensão no Instituto Federal de Brasília, no campus Gama. Esse será o ponto alto do nosso trabalho, onde vamos juntar tudo o que aprendemos e analisamos para fazer uma proposta bem prática e cheia de novidades.

2 ORGANIZAÇÃO

A distinção entre empresa privada e empresa estatal é relevante, especialmente no contexto brasileiro. As empresas públicas, geridas exclusivamente pelo Poder Público, têm como missão primordial prestar serviços à sociedade visando o bem-estar geral dos cidadãos.

Essas entidades integram a administração indireta, que engloba, além das empresas públicas, autarquias, fundações públicas e sociedades de economia mista. Similarmente às empresas públicas, essas organizações são pessoas jurídicas de direito privado estabelecidas por meio de legislação, cada uma com sua finalidade distinta. Tal conjunto de entidades desempenha um papel essencial na prestação de serviços públicos e na promoção do interesse coletivo (Rocha, 2017).

Entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, criado por lei para a exploração de atividade econômica que o Governo seja levado a exercer por força de contingência ou de conveniência administrativa podendo revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito (BRASIL, 1967).

Empresas privadas são entidades independentes do Estado, cujo propósito é gerar lucro ao oferecer serviços/produtos que atendam às demandas da sociedade. Possuem capital de origem privada e estabelecem metas e visão, adaptando-se conforme as necessidades do público coletivo (Rocha, 2017). Geralmente, as empresas estatais são criadas com o objetivo de atuar em setores estratégicos ou de interesse público, como energia, transporte, saúde ou educação.

Nas esferas pública e privada, existem abordagens distintas na gestão e aprimoramento de processos. No setor público, a introdução de novas estratégias é mais desafiadora e demorada devido à limitação de recursos e à presença arraigada de uma cultura burocrática, o que restringe a participação das pessoas nas mudanças. Por outro lado, no setor privado, as adaptações ocorrem de maneira mais ágil devido à dinâmica do mercado e à necessidade constante de atender às demandas dos clientes e manter a competitividade (Rocha, 2017).

A distinção entre empresas públicas e privadas é importante. Empresas públicas servem ao bem-estar da sociedade, enquanto empresas privadas visam ao lucro. Suas abordagens na gestão de processos variam, com o setor público muitas vezes enfrentando desafios de recursos e burocracia, enquanto o setor privado é mais ágil. Compreender essas diferenças é essencial para alcançar eficiência e inovação em ambos os contextos.

2.1 Características

As organizações precisam de estrutura para garantir integridade e coordenação. Assim como um corpo humano precisa de uma estrutura óssea para sustentação e conectividade, as organizações requerem uma organização eficiente para funcionar de forma integrada. Esta é a segunda função administrativa, focada na formatação e interligação das partes da organização. É importante destacar que a organização não é algo tangível, mas sim a conexão entre as unidades que compõem a empresa (Chiavenato, 2023).

Cada organização possui sua abordagem única para estruturar internamente, agrupar recursos, definir hierarquias, subdividir tarefas em subtarefas, e coordenar todas essas partes para alcançar os objetivos globais. O desafio central na organização da ação empresarial reside em manter a coesão entre todas essas áreas de decisão e ação (Chiavenato, 2021).

Para Chiavenato (2021), para atingir os objetivos e implementar os planos de forma eficaz, é essencial que as atividades sejam organizadas de maneira apropriada e que a autoridade seja distribuída de forma adequada dentro da organização.

Cada organização, com sua abordagem única, busca estruturar-se, agrupar recursos e coordenar atividades para alcançar metas globais. A eficácia na execução de tarefas e planos está intrinsecamente ligada à organização apropriada das atividades e à distribuição adequada da autoridade dentro da organização. Dessa maneira, torna-se evidente que a organização é um componente crucial para o êxito e a eficiência das operações empresariais, impactando

diretamente no alcance dos objetivos estabelecidos.

2.2 Estruturas

Estrutura organizacional refere-se à organização e disposição das partes que formam uma entidade, seja ela uma organização, um organismo vivo, um edifício, um livro ou uma equipe. Também envolve a organização e arranjo dos órgãos ou cargos que compõem uma empresa (Chiavenato, 2023).

A estrutura formal (ou estrutura organizacional) varia enormemente de uma empresa para outra. Aliás, cada empresa tem a sua própria estrutura organizacional, como tem a sua própria cultura, sua própria história, seu negócio, sua individualidade, seus produtos e serviços (Chiavenato, 2023, p. 96).

Já para Cruz (2015), é definido como um conjunto de componentes destinados a sustentar os processos de negócios em qualquer organização. Essas estruturas são formadas por funções, departamentos, seções, áreas, produtos, negócios e várias outras formas de subdivisões. As quatro estruturas organizacionais mais conhecidas hoje são: hierárquica, célula, matricial e rede.

No contexto de uma organização, a estrutura se refere ao arranjo formal dos órgãos, departamentos e cargos que constituem a empresa, estabelecendo a hierarquia e as relações de autoridade que orientam a tomada de decisões e a colaboração. No entanto, a estrutura não se limita apenas ao aspecto formal e rígido (Chiavenato, 2023).

A estrutura informal se refere às relações sociais e conexões humanas que surgem naturalmente entre os colaboradores de uma empresa. Estas relações, que podem ser de amizade ou antagonismo, não estão oficialmente registradas no organograma, mas influenciam o funcionamento da estrutura organizacional. No entanto, a estrutura informal muitas vezes passa despercebida, pois não é formalmente documentada e não é visível de maneira evidente (Chiavenato, 2023).

No tocante à estrutura informal pode ser tão impactante quanto a formal, moldando dinâmicas organizacionais e afetando a eficiência e a coesão. Em resumo, a estrutura não apenas define a ordem e a organização das partes dentro de uma entidade, mas também engloba a interação complexa entre os elementos formais e informais que juntos moldam o funcionamento e a cultura de uma organização.

3 PROCESSO

Para Rocha, (2017), um processo organizacional consiste em um conjunto de atividades que se desdobram de maneira interligada, mobilizando recursos humanos, materiais e financeiros, além de envolver procedimentos e informações. É de grande importância que a empresa dedique atenção ao mapeamento e modelagem de seus processos organizacionais, pois é por meio deles que a organização atende ao seu objetivo central: proporcionar valor ao cliente, seja ele interno ou externo.

De acordo com Santos (2022), no cenário presente, a melhoria dos serviços e dos processos produtivos de uma empresa, visando a obtenção de resultados superiores, requer investimentos significativos, principalmente em mão de obra altamente qualificada, tecnologia de ponta e um sistema de gestão eficiente. Neste momento, a modelagem e a simulação têm recebido uma crescente atenção na indústria.

Para estabelecer com sucesso um novo modelo de negócios, surgiram e evoluíram diversas técnicas e ferramentas, em especial com o advento dos computadores e o progresso tecnológico. Entre essas abordagens, destacam-se a modelagem matemática e a simulação de processos. Agregar valor a um determinado produto ou serviço, buscando constantemente a

inovação e a otimização dos processos para se manter no mercado altamente competitivo (Santos, 2022).

Ou seja, um processo é como uma jornada organizada, composta por várias etapas interligadas que convergem para a produção de resultados. Ele envolve a coordenação de recursos, informações e ações para atender às demandas do mercado ou dos clientes de maneira eficaz e eficiente. A compreensão dos processos é essencial para otimizar operações, melhorar a qualidade e a eficiência e garantir que as organizações possam entregar valor de forma consistente. O valor consiste em atender à expectativa do cliente na sua necessidade e requisitos, tanto para um produto ou serviço. Por fim, um ponto crucial é que os resultados finais do processo devem ser capazes de entregar um valor real ao cliente, assegurando que o esforço empregado seja recompensado com benefícios tangíveis e relevantes para aqueles que são atendidos.

3.1 Modelagem de processo

Modelagem refere-se ao processo de criar representações como maquetes, modelos eletrônicos, equações, algoritmos, modelos matemáticos, gráficos ou textos, entre outras formas. Modelo também é definido como uma representação abstrata da realidade, com maior ou menor grau de formalidade, em um contexto específico. Portanto, a modelagem de processos é uma das atividades essenciais para o gerenciamento de processos de negócio, juntamente com a análise, desenho, gerenciamento de desempenho e transformação de processos (Rocha, 2017).

[...] atualmente existem no mercado muitas técnicas de modelagem, que têm como proposta a representação dos processos através de modelos gráficos, algumas mais completas e de fácil entendimento, outras mais complexas e menos utilizadas. A seguir, descrevemos as técnicas mais conhecidas e difundidas nas organizações atualmente (Araujo, 2016, p. 30).

De acordo com Cruz (2015), a modelagem de um processo ocorre por dois motivos, sendo eles reconstruir um processo que tenha sido mapeado (documentado) anteriormente e criar um processo completamente novo. Portanto, modelar um processo envolve tanto a recriação de um processo previamente mapeado quanto a criação de um processo completamente novo.

[...] a modelagem de processos compõe (junto à análise, ao desenho, ao gerenciamento de desempenho e à transformação de processos) as atividades-chave e o conjunto de habilidades necessárias ao gerenciamento de processos do negócio[...] (Rocha, 2017, p. 85).

Portanto, a modelagem de processos é uma técnica essencial para entender, representar e otimizar os processos de negócio. Ela fornece uma visão clara e estruturada dos processos, facilita a comunicação entre as partes interessadas, possibilita a simulação e análise dos processos e contribui para a automação e melhoria contínua das operações empresariais.

3.2 BPM

BPM, abreviação de "Business Process Management" (Gerenciamento de Processos de Negócio, em português), simboliza um novo modo de enxergar as atividades empresariais, ultrapassando os moldes funcionais convencionais. Esta perspectiva abrange todas as tarefas realizadas para fornecer o produto ou serviço em questão, sem considerar as áreas funcionais específicas ou locais envolvidos (ABPMP, 2019).

Para entender BPM, é essencial conhecer o conceito de processo de negócio. Dentro da perspectiva do BPM, um "processo de negócio" refere-se a uma atividade que proporciona

valor aos clientes ou que auxilia/administra outros processos. Essa atividade pode ser contínua, abrangendo diferentes funções e até mesmo estendendo-se entre organizações. A ideia central é a de uma atividade contínua e multifuncional, pois ela engloba todas as tarefas, transpondo barreiras funcionais, para oferecer valor aos clientes (ABPMP, 2019).

Já o BPMN é uma coleção de padrões visuais que definem ícones utilizados em esquemas e representações de processos. Possibilita a ilustração de variados elementos de fluxos de processos e rotinas de trabalho. Além de estabelecer uma uniformidade nos ícones, o BPMN também tem como objetivo homogeneizar a linguagem e metodologia de modelagem. Desde a versão 2.0, adotou-se um formato XML padrão que facilita a troca de designs de processos entre distintas ferramentas (ABPMP, 2019).

Enquanto o BPM é uma abordagem estratégica que foca na melhoria contínua dos processos de negócio, buscando alinhá-los às necessidades organizacionais e entregar valor aos clientes, o BPMN fornece a linguagem gráfica padrão para essa abordagem, permitindo uma comunicação clara e eficaz entre os stakeholders. Juntos, BPM e BPMN possibilitam que as empresas visualizem, compreendam e aprimorem seus processos de maneira coesa, resultando em operações mais ágeis, eficientes e alinhadas aos objetivos estratégicos.

3.3 Bizagi

De acordo com Barreto (2019), o Bizagi Modeler é a ferramenta de modelagem de processos de negócios mais renomada no mercado. Um dos aspectos notáveis é a sua abordagem de utilização de cores, que desempenha um papel crucial na diferenciação e identificação dos diversos elementos presentes na notação. Além de incluir um recurso que previne a utilização equivocada de elementos no modelo. Funcionando como um verificador, ele ajuda a validar a integridade do processo desenhado, baseando-se nas regras fundamentais da notação BPMN.

Essa ferramenta permite desenhar o fluxo completo do processo e elaborar a sua documentação. Os seus diagramas são gravados com a extensão BPM, mas podem ser exportados para PNG e BMP, sendo que o fluxo de atividades pode ser salvo em PDF e DOC (Barreto, 2019, p. 83).

Além disso, a ferramenta é aprimorada com uma característica valiosa: um recurso que atua como um guardião contra a utilização incorreta dos elementos no modelo. E também se destaca por oferecer uma interface intuitiva e amigável, o que facilita a criação e edição de fluxos de processos. Além disso, a plataforma conta com recursos avançados de colaboração em equipe, permitindo que vários usuários trabalhem de forma simultânea no mesmo projeto, o que otimiza a eficiência e a produtividade na modelagem de processos de negócios.

3.4 Fluxograma

O fluxograma, conhecido em inglês como "flowchart", é um gráfico ou diagrama que visualiza a sequência de procedimentos e rotinas por meio de símbolos interligados por setas. Além disso, ele é utilizado para representar o processo de produção de um bem ou serviço. A principal finalidade do fluxograma é identificar tanto o percurso real quanto o ideal para a produção de um produto ou serviço, com o intuito de detectar possíveis desvios. Em essência, trata-se de uma representação sequencial de todas as etapas de um processo (Chiavenato, 2023).

Já para Araujo (2016), é um instrumento amplamente empregado, tem agora finalidades notavelmente distintas, não se restringindo mais a um único processo, como ocorreu por muitas décadas. Atualmente, ele integra a tecnologia mais avançada e vem sendo cada vez mais adotado, pois representa uma ferramenta robusta na gestão de processos. Isso

se deve à sua capacidade de visualizar o fluxo de informações, destacando os responsáveis e as unidades envolvidas no processo, bem como as atividades pertinentes a ele.

Com essa evolução, é nitido que a capacidade do fluxograma de promover uma compreensão mais ampla e detalhada dos processos, facilitando a identificação de oportunidades de otimização e a tomada de decisões embasadas em dados concretos. Isso contribui significativamente para a eficiência e competitividade das organizações.

3.5 Metodologia científica

A pesquisa científica é um processo focado em resolver problemas usando métodos científicos. Basicamente, é um conjunto de passos organizados e técnicas que se baseiam no raciocínio lógico. O objetivo é encontrar respostas para questões levantadas pelo pesquisador, aplicando esses métodos científicos (Matias-Pereira, 2016).

A pesquisa bibliográfica é feita usando materiais que já foram escritos ou produzidos. Isso inclui livros, artigos de revistas científicas, teses, dissertações, manuais, normas técnicas, revisões de literatura, trabalhos apresentados em congressos, resumos, índices e bibliografias. Também usamos meios audiovisuais e outras publicações como relatórios técnicos e científicos, leis, contratos, e pareceres (Matias-Pereira, 2016).

A pesquisa de campo foca em uma comunidade, que pode ser baseada em localização, trabalho, estudo, lazer ou qualquer outra atividade. Ela envolve observar diretamente as atividades do grupo e entrevistar membros para entender suas visões e interpretações. Além disso, o pesquisador pode usar métodos como análise de documentos, filmagens e fotografias. O pesquisador deve experienciar a situação estudada pessoalmente, permanecendo o máximo de tempo possível na comunidade para entender profundamente suas regras, costumes e convenções (Gil, 2010, p. 53).

Neste trabalho, serão aplicadas as pesquisas bibliográfica e de campo, pois ambas as metodologias são complementares e essenciais para uma compreensão do estudo. A combinação dessas abordagens facilita uma análise mais profunda e fundamentada, contribuindo significativamente para relevância dos resultados obtidos.

4 ESTUDO DE CASO

4.1 IFB

O Instituto Federal de Brasília (IFB) foi uma instituição de ensino criada com base na Lei nº 11.892, promulgada em dezembro de 2008, como parte integrante da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica em todo o Brasil. Conforme estabelecido pela referida lei, o IFB se alinha ao propósito mais amplo da rede federal, priorizando o oferecimento de educação técnica e tecnológica de qualidade.

No texto da Lei nº 11.892, consta que:

Art. 1º - Fica instituída, no âmbito do sistema federal de ensino, a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, vinculada ao Ministério da Educação e constituída pelas seguintes instituições: I - Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia - Institutos Federais; (Brasil, 2008).

Nesse contexto, o IFB emerge como um dos elos dessa rede, proporcionando educação profissionalizante em consonância com as diretrizes nacionais e os princípios estabelecidos pela Lei nº 11.892.

Adicionalmente, no artigo 2º da mesma lei, é expresso que:

Art. 2º - Os Institutos Federais são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas

pedagógicas, nos termos desta Lei. (Brasil, 2008).

Isso destaca a missão do IFB não apenas de oferecer educação técnica e tecnológica de alta qualidade, mas também de estimular o crescimento das regiões onde se encontra, através de parcerias e colaborações com diferentes setores da sociedade.

O IFB se fundamenta na Lei nº 11.892 para se posicionar como um agente de mudança no cenário educacional, contribuindo para o desenvolvimento regional e nacional por meio da disseminação do conhecimento, da capacitação profissional e da promoção da pesquisa e da inovação.

4.2 Campus Gama

O campus Gama ganhou destaque como uma das unidades do Instituto Federal de Brasília. Sua criação foi formalizada por meio da Resolução nº 53/2010 do Conselho Superior do IFB. A partir desse ato, o campus Gama assumiu um papel fundamental na missão do IFB de oferecer cursos técnicos, tecnológicos e de formação continuada, visando atender às demandas da região e contribuir para a promoção do conhecimento e da inovação.

A Resolução de criação do campus Gama estabelece as bases para o funcionamento da unidade, definindo sua estrutura administrativa, sua missão educacional e suas diretrizes de atuação. A criação do campus Gama, assim como de outros campi do IFB, demonstra o compromisso do Instituto em descentralizar a oferta de educação profissional e tecnológica, levando oportunidades de aprendizado e capacitação para diferentes áreas e comunidades.

Dessa forma, o campus Gama se insere no contexto mais amplo do IFB, contribuindo para os objetivos da Lei nº 11.892 e para a expansão da educação profissional e tecnológica de excelência em todo o Brasil. Sua criação, embasada em resoluções específicas, reafirma o compromisso do IFB com a formação de profissionais qualificados e com o desenvolvimento de regiões por meio da educação.

4.3 Coordenação de extensão e estágio – Campus Gama

No âmbito do Instituto Federal de Brasília (IFB), a Coordenação de Extensão e Estágio desempenha um papel fundamental na conexão entre a instituição e a sociedade. Sua atuação abrange diversas dimensões, contribuindo significativamente para a formação integral dos estudantes e para a interação da instituição com o mundo externo.

A Coordenação de Extensão tem a responsabilidade de fomentar e coordenar projetos de extensão que têm como objetivo aplicar o conhecimento gerado na academia em benefício da comunidade. Esses projetos abrangem uma variedade de áreas, como educação, cultura, cidadania, saúde, tecnologia, entre outras. Ao envolver os alunos nesses projetos, a Extensão proporciona uma experiência enriquecedora que vai além das salas de aula, permitindo que os estudantes contribuam diretamente para a resolução de problemas reais e para a melhoria das condições sociais.

Por outro lado, a Coordenação de Extensão e Estágio do IFB facilita a inserção dos estudantes no mercado de trabalho, proporcionando oportunidades valiosas de aprendizado prático. Ela estabelece parcerias com empresas, instituições e organizações, permitindo que os alunos apliquem seus conhecimentos em ambientes reais e desenvolvam habilidades profissionais relevantes. Essa experiência de estágio não apenas prepara os alunos para os desafios do mercado, mas também ajuda a construir uma ponte entre a teoria aprendida na sala de aula e sua aplicação prática.

Em conjunto, a Coordenação de Extensão e Estágio desempenha um papel estratégico ao alinhar a formação acadêmica com as demandas da sociedade e do mercado. Ela fortalece a relação do IFB com a comunidade e enriquece a experiência educacional dos alunos. Ao

promover a aplicação prática do conhecimento e a integração entre teoria e prática, essa coordenação contribui para a formação de profissionais completos, cidadãos conscientes e agentes de mudança em suas respectivas áreas de atuação.

4.4 Projeto de extensão – Campus Gama

A Extensão educacional abrange diversas áreas, como educação, cultura, política, sociedade, ciência e tecnologia. Seu propósito é promover um diálogo transformador entre as instituições educacionais e a sociedade, considerando o contexto territorial. A Extensão se baseia na interação mútua, com diálogo significativo e construtivo.

Entende-se por Extensão o processo educativo, cultural, político, social, científico e tecnológico que promove a interação dialógica e transformadora entre as instituições e a sociedade, levando em consideração a territorialidade. A Extensão tem como pressuposto a interação dialógica e transformadora com a sociedade, em articulação com o ensino e a pesquisa, contribuindo para o processo formativo do educando. Envolve necessariamente a comunidade externa (IFB, 2013).

Essa abordagem interativa não se limita à instituição acadêmica, mas se estende para a comunidade externa. Ela não apenas compartilha conhecimento, mas também beneficia as partes envolvidas, incluindo estudantes, instituições e a sociedade. A Extensão é complementar ao ensino e à pesquisa, reforçando a formação dos estudantes e aplicando resultados de pesquisa para resolver problemas do mundo real.

As ações de extensão no contexto do Instituto Federal de Brasília (IFB) representam iniciativas concretas e impactantes que conectam a expertise da instituição com as necessidades da comunidade. Por meio dessas ações, o IFB busca aplicar seus conhecimentos e recursos em projetos que promovam transformações sociais, educacionais, culturais e tecnológicas. As ações de extensão abrangem uma variedade de áreas e são conduzidas em parceria com a sociedade, gerando benefícios mútuos ao ampliar a formação dos estudantes, solucionar desafios reais e fortalecer a relação entre a instituição e a comunidade em sua totalidade

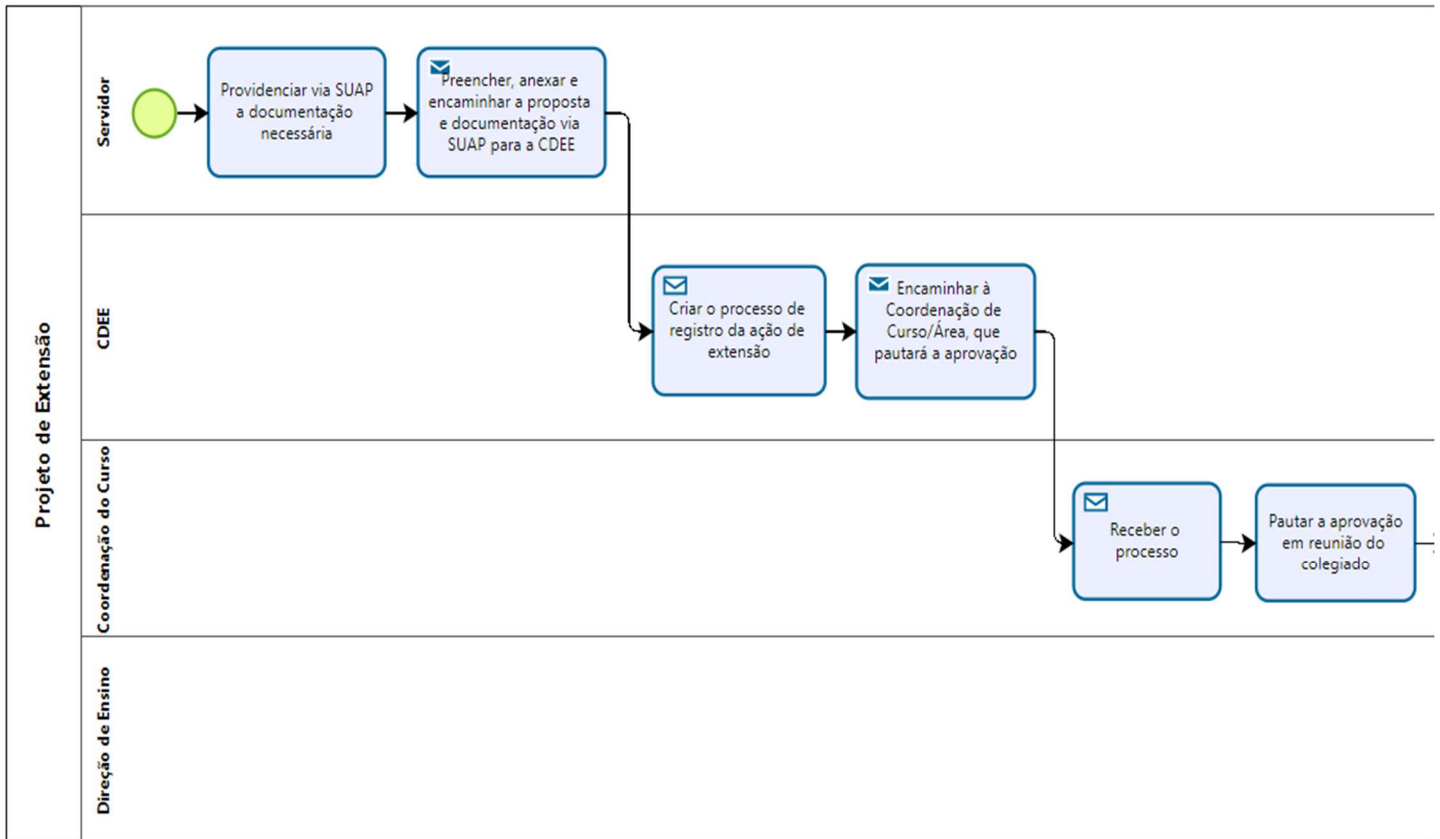
As ações de extensão são categorizadas em diferentes modalidades:

- Programa de Extensão: Conjunto articulado de projetos e outras ações de extensão, preferencialmente multidisciplinares e integrados a atividades de pesquisa e ensino, com a participação de alunos;
- Projeto de Extensão: Conjunto de atividades contínuas (mínimo de três meses), com objetivos específicos e prazo determinado, podendo estar vinculado a um programa, envolvendo a participação de alunos;
- Curso de Extensão: Ação pedagógica teórica e prática, presencial ou a distância, que atende às necessidades da sociedade, promovendo desenvolvimento e atualização de conhecimentos, com avaliação definida;
- Evento de Extensão: Ação pública de apresentação ou exibição, com envolvimento da comunidade externa, de produtos culturais, artísticos, científicos, esportivos ou tecnológicos reconhecidos pela instituição;
- Prestação de Serviço: Ações como consultorias, laudos técnicos e assessorias, atendendo às necessidades da sociedade e do mundo do trabalho, com foco na redução de desigualdades sociais;
- Relações Interinstitucionais: Ações para estabelecer cooperação, convênios e planos de trabalho que aprimoram o ensino e pesquisa na extensão, podendo estar vinculadas a projetos ou programas, culminando na assinatura de documentos.

4.4.1 Registro do processo atual

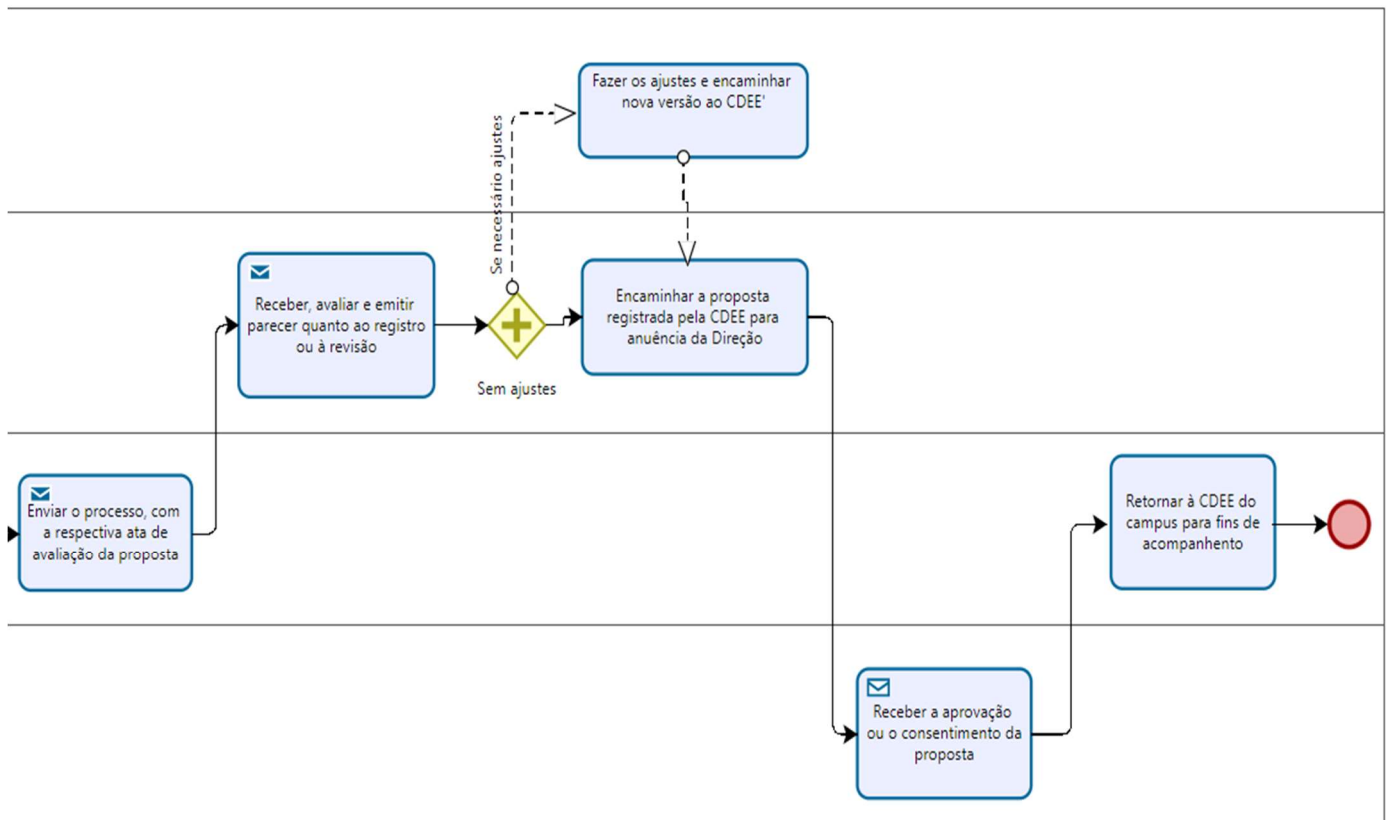
O processo atual de submissão de propostas de ações de extensão no Instituto Federal de Brasília (IFB) segue um conjunto de etapas bem definidas, como demonstrado na Figura 1:

Figura 1 - Fluxograma do projeto de extensão parte 1



Fonte: da própria autoria

Figura 2- Fluxograma do projeto de extensão parte 2



Fonte: da própria autoria

- **Documentação Obrigatória:** Os proponentes devem providenciar, por meio do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), os documentos necessários para a submissão das propostas. Isso inclui o formulário de registro adequado ao tipo de ação, como Anexo I para Programas de Extensão, Anexo II para Projetos de Extensão e Anexo III para Eventos de Extensão. Para projetos que também envolvam cursos, é necessário incluir o Plano de Curso, conforme Anexo IV.
- **Documentos Adicionais:** Para casos específicos, como participação de instituições externas ou projetos vinculados a Acordos de Cooperação Técnica, são necessários documentos como Carta de Anuência (Anexo VII) ou Acordo de Cooperação Técnica firmado, juntamente com o Plano de Trabalho (Anexos V e VI).
- **Aprovação e Avaliação:** A aprovação da proposta varia de acordo com o vínculo do proponente. Para docentes, é necessária a aprovação em ata de Colegiado de Curso/Área. Já para servidores técnicos, a aprovação da chefia imediata é requerida.
- **Processo de Avaliação:** A Coordenação de Extensão e Estágio (CDEE), dependendo do campus, cria o processo e encaminha-o para avaliação pela Coordenação de Curso/Área (no caso de docentes) ou para a chefia imediata do servidor técnico.
- **Ajustes e Parecer:** A proposta pode ser sujeita a ajustes, caso necessário. A CDEE ou a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PREX) emite parecer e avalia a proposta.
- **Anuência e Encaminhamento:** A proposta é encaminhada para anuência

da Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão e da Diretoria-Geral do campus (para servidores lotados nos campi) ou para a chefia imediata do servidor (para servidores lotados na Reitoria). Após a aprovação, o processo é retornado à CDEE.

- **Responsabilidade do Proponente:** O proponente assume a responsabilidade administrativa, penal e civil pela veracidade das informações fornecidas nos documentos da proposta.

A análise desses quesitos assegura a qualidade, a pertinência e a viabilidade dos projetos de extensão propostos, bem como a coerência com as diretrizes do IFB e as necessidades da comunidade. Isso contribui para a seleção de projetos que possam trazer impacto positivo e efetivo para todos os envolvidos.

O formulário de inscrição, devidamente preenchido e assinado, assegura a apresentação completa das informações essenciais do projeto. A caracterização precisa do público-alvo é fundamental para direcionar as ações do projeto de maneira eficaz, atendendo às reais necessidades da comunidade.

A análise da coerência lógica entre o cronograma de atividades, a carga horária e os objetivos propostos verificam a sustentabilidade das ações planejadas e a real possibilidade de alcance dos resultados esperados. A apresentação da ata do colegiado ou da aprovação da chefia, dependendo da categoria do proponente, garante a legitimidade e o apoio do corpo acadêmico e administrativo.

Nos casos de parcerias externas, a apresentação de documentos formais comprova o compromisso e a colaboração entre instituições, consolidando a base para uma execução bem-sucedida do projeto. O plano de curso, quando necessário, assegura que as atividades planejadas para cursos de extensão estejam alinhadas com os objetivos pedagógicos e as demandas do público-alvo.

Por fim, a conformidade com os requisitos do edital certifica que o projeto atende a todas as especificações estabelecidas, garantindo a uniformidade e a justiça na avaliação de todos os projetos submetidos. Essa análise minuciosa visa selecionar projetos de alta qualidade, com potencial para gerar impacto positivo na comunidade e contribuir para a missão educacional e social do IFB.

4.4.2 Relatório parcial

O relatório parcial desempenha um papel crucial no acompanhamento e na avaliação dos projetos de extensão no âmbito do IFB. Esses relatórios, conforme estipulado pelo regulamento e os modelos fornecidos pela Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PREX), constituem uma ferramenta essencial para documentar e validar o progresso das atividades planejadas.

No contexto do relatório parcial, o enfoque está na apresentação de evidências tangíveis que comprovem a efetiva execução das atividades conforme o cronograma estabelecido para o semestre em questão. Essas evidências podem assumir diversas formas, tais como registros fotográficos, listas de presença, materiais produzidos, entre outros documentos relevantes.

A comprovação da execução das atividades é essencial para demonstrar que o projeto está seguindo o planejamento estabelecido, alcançando os marcos previstos e contribuindo para o alcance dos objetivos propostos. Essa abordagem baseada em evidências tangíveis oferece uma visão clara e objetiva do andamento das atividades, permitindo que os avaliadores e a própria instituição verifiquem o cumprimento das metas estabelecidas.

Além disso, o relatório parcial também desempenha um papel de aprendizado e ajuste. Ao analisar as evidências de execução, os proponentes e equipes dos projetos podem

identificar possíveis desafios, ajustar abordagens e implementar correções necessárias para otimizar o desenvolvimento das atividades e maximizar o impacto pretendido.

4.4.3 Relatório final

O relatório final é um componente essencial no ciclo de avaliação e conclusão dos projetos de extensão no âmbito do IFB. Conforme determinado pelas diretrizes estabelecidas e os modelos fornecidos pela Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PREX), esse relatório representa a fase de encerramento do projeto, onde são apresentados os resultados alcançados, as experiências adquiridas e os impactos gerados.

O relatório final deve estar alinhado com os modelos fornecidos, como os presentes nos Anexos IX e X do regulamento. Sua elaboração segue um conjunto de itens de comprovação, que variam conforme a natureza da ação desenvolvida ao longo do projeto.

No contexto do relatório final, o foco reside em apresentar uma análise detalhada dos resultados obtidos em relação aos objetivos estabelecidos no início do projeto. Além disso, é o momento para refletir sobre os desafios enfrentados, as estratégias utilizadas para superá-los e as lições aprendidas ao longo do processo. A divulgação de evidências concretas, como registros fotográficos, materiais produzidos e relatos de participantes, fortalece a credibilidade do relatório.

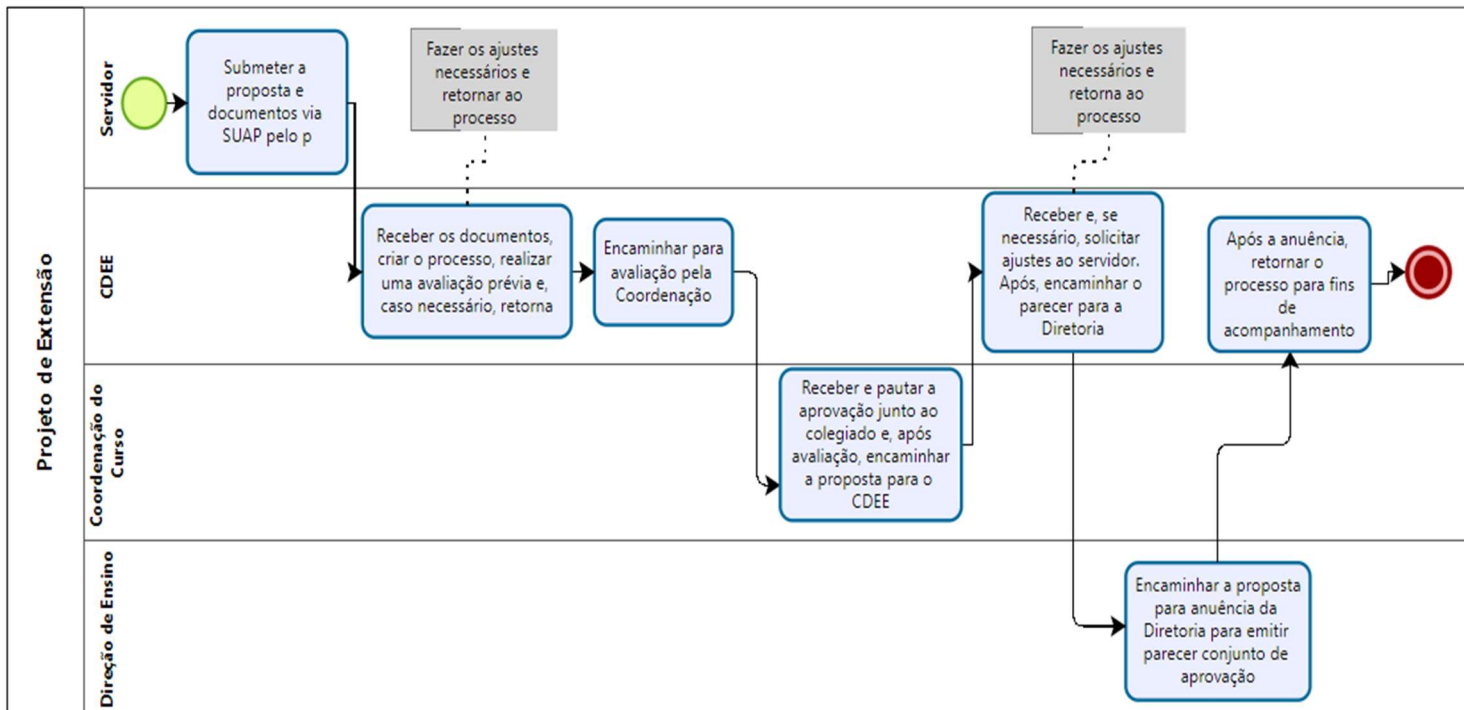
Outro aspecto importante do relatório final é a avaliação do impacto da ação de extensão na comunidade atendida. Isso pode incluir mudanças percebidas, desenvolvimento de habilidades e conhecimentos, contribuições para a resolução de problemas locais e outros efeitos positivos resultantes das atividades desenvolvidas.

Além disso, o relatório final também pode destacar as parcerias estabelecidas durante o projeto, os eventos realizados, os produtos gerados e o feedback recebido dos participantes. Essas informações adicionais ajudam a contextualizar os resultados e a mostrar a amplitude do trabalho realizado.

4.5 Proposta de melhoria

A busca por aprimorar e solidificar as iniciativas de extensão no Instituto Federal de Brasília (IFB) é uma constante. Para isso, foi estabelecido um processo meticuloso e estruturado de submissão de propostas, visando assegurar que cada proposta seja avaliada com rigor e eficácia. Este processo envolve várias etapas e departamentos, todos trabalhando em conjunto para garantir que as ações de extensão estejam alinhadas com os padrões de excelência e as necessidades da comunidade. A seguir na figura 2, apresentamos um fluxo simplificado buscando melhoria deste processo, delineando cada etapa e os departamentos envolvidos, tornando-o mais acessível e compreensível, mesmo para aqueles não familiarizados com a rotina institucional.

Figura 3 - Fluxograma da proposta de melhoria



Fonte: própria autoria

Embora o processo estabelecido para a aprovação e avaliação das ações de extensão no Instituto Federal de Brasília seja meticulosamente desenvolvido, na prática, observa-se que ele nem sempre é seguido conforme planejado. Há situações em que as propostas não passam por todas as etapas previstas, sendo aprovadas diretamente pelo colegiado. Esse atalho no processo, embora possa parecer uma solução prática para agilizar decisões, pode ignorar etapas cruciais de verificação e análise detalhada. Isso pode levar a uma inconsistência na aplicação dos padrões de qualidade e relevância estabelecidos, o que é fundamental para assegurar a eficácia e o impacto das ações de extensão propostas.

Quadro 1- Quadro comparativo do processo atual vs processo a ser aprimorado

Responsáveis	Processo Atual	Aprovação Direta pelo Colegiado
Servidor	Utilização do SUAP para documentos necessários, incluindo formulários específicos e, em alguns casos, o Plano de Curso.	Mesma exigência que o processo atual.
CDEE	Depende do vínculo do proponente, exigindo aprovação em ata de Colegiado de Curso/Área para docentes ou da chefia imediata para servidores técnicos.	Aprovação da proposta é feita diretamente em uma reunião do colegiado, independente do vínculo do proponente.

Coordenação de Curso	Criação da proposta pela CDEE e encaminhada para avaliação pela Coordenação de Curso/Área ou chefia imediata.	Elimina a necessidade de avaliação prévia pela Coordenação de Curso/Área ou chefia imediata.
CDEE	A proposta pode necessitar de ajustes, e a CDEE emite parecer e avaliação.	Semelhante ao processo atual, mas com possíveis ajustes sendo discutidos e decididos no colegiado.
Direção de Ensino	Encaminhamento para anuência da Direção de Ensino e da Diretoria-Geral do campus ou para a chefia imediata do servidor. Após aprovação, retorna à CDEE.	A proposta é diretamente encaminhada para anuência e aprovação final, simplificando o processo.
CDEE	Responsabilidade pela veracidade das informações nos documentos.	Mesma responsabilidade que o processo atual.

Fonte: própria autoria

O objetivo de aprimorar as ações de extensão no Instituto Federal de Brasília é alcançado através de um processo metódico e colaborativo, garantindo excelência e relevância. A proposta de um fluxo de trabalho mais direto e claro visa tornar o processo mais eficiente e alinhado com as necessidades da comunidade. Além disso, enfatiza-se a importância da inclusividade, tornando o processo acessível a todos, ampliando assim o impacto e a participação nas iniciativas de extensão do Instituto.

5 CONCLUSÃO

Portanto, o mapeamento de processos é uma ferramenta indispensável para aprimorar a eficiência organizacional, e sua aplicação é fundamental em diversas instituições, incluindo o Instituto Federal de Brasília (IFB). No IFB, que opera no setor público e enfrenta restrições burocráticas e regulatórias, o mapeamento de processos pode ser essencial na identificação e simplificação de procedimentos complicados.

Essa abordagem promove uma gestão mais eficiente e responsiva, atendendo melhor às necessidades dos servidores, estudantes e da comunidade acadêmica. No contexto mais amplo, especialmente no setor privado, o mapeamento de processos é crucial para manter agilidade, adaptar-se rapidamente às mudanças do mercado e às expectativas dos clientes, sendo um pilar para a competitividade e inovação. A aplicação desse método no IFB não apenas otimiza suas operações internas, mas também posiciona a instituição como um modelo de eficiência e responsividade no setor educacional público.

O mapeamento de processos, uma técnica fundamental para melhorar a eficiência organizacional, enfrenta algumas limitações e gargalos. Entre eles, a resistência à mudança é destacada, pois funcionários podem se opor a novos métodos e sistemas. Além disso, a complexidade e os custos associados à implementação, juntamente com a falta de habilidade ou conhecimento especializado, também representam desafios significativos

No IFB, durante o mapeamento de processos, pode haver uma tendência de focar em

áreas específicas, negligenciando outras partes importantes da instituição. Além disso, as rápidas mudanças no ambiente educacional e tecnológico exigem que os processos sejam adaptáveis e flexíveis para não se tornarem obsoletos, garantindo a continuidade da qualidade educacional e administrativa no IFB.

Para superar esses desafios, é crucial adotar uma abordagem holística e integrada. A resistência à mudança pode ser gerenciada por meio de comunicação eficaz, envolvendo e educando os funcionários sobre os benefícios das novas práticas. O investimento em treinamento e desenvolvimento de habilidades é essencial para garantir que a equipe esteja bem equipada para implementar mudanças. Uma visão abrangente, que considera todos os aspectos da organização, ajuda a garantir uma otimização mais completa e eficaz. Além disso, é fundamental estabelecer processos flexíveis que possam ser adaptados conforme as necessidades e as mudanças do mercado. Por fim, garantir que o mapeamento de processos esteja alinhado com a cultura organizacional pode aumentar a aceitação e a eficácia das mudanças propostas.

A importância da modelagem de processos vai além da simples otimização operacional. Ela é crucial para garantir a entrega de serviços de qualidade à sociedade. No setor público, isso significa fornecer serviços que atendam às necessidades e expectativas dos cidadãos de maneira eficiente e transparente, melhorando assim a confiança pública e a satisfação. No setor privado, a modelagem de processos assegura que os serviços atendam ou superem as expectativas dos clientes, mantendo a fidelidade e a satisfação do cliente. Em ambos os casos, a entrega de serviços de qualidade é vital para a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo da organização.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, V. N. de. **Mapeamento de Processos: o que é e como fazer em 6 passos**. EUAX, 2016. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2016/06/como-fazer-mapeamento-de-processos-em-6-passos/>. Acesso em: 28 out. 2023.

ARAUJO, Luis César G de; GARCIA, Adriana A.; MARTINES, Simone. **Gestão de Processos - Melhores Resultados e Excelência Organizacional**. 2ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2016. *E-book*. ISBN 9788597010053. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597010053/>. Acesso em: 08 dez. 2023.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 1, de 1969**. Constituição da República Federativa do Brasil de 1967 com as alterações da Emenda Constitucional nº 1, de 1969. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao67EMC69.htm. Acesso em: 28 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/111892.htm. Acesso em: 28 out. 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Fundamentos de Administração**. São Paulo: Grupo GEN, 2021. *E-book*. ISBN 9788597027549. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597027549/>. Acesso em: 08 dez. 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Administração**. São Paulo: Grupo GEN, 2023. *E-book* ISBN 9786559773848. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559773848/>. Acesso em: 08 dez. 2023.

CRUZ, Tadeu. **Manual para Gerenciamento de Processos de Negócio: Metodologia DOMP™: Documentação, Organização e Melhoria de Processos**. São Paulo: Grupo GEN, 2015. *E-book*. ISBN 9788522499700. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522499700/>. Acesso em: 08 dez. 2023.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GUERRINI, Fábio M.; FILHO, Edmundo E.; CAZARINI, Edson W.; *et al.* **Modelagem da Organização**. Porto Alegre: Grupo A, 2013. *E-book*. ISBN 9788582601068. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582601068/>. Acesso em: 08 dez. 2023.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. São Paulo: Grupo GEN, 2016. *E-book*. ISBN 9788597008821. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597008821/>. Acesso em: 03 dez. 2023.

ROCHA, Henrique M.; BARRETO, Jeanine. S.; AFFONSO, Ligia. M. F. **Mapeamento e modelagem de processos**. Porto Alegre: Grupo A, 2017. *E-book*. ISBN 9788595021471. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595021471/>. Acesso em: 08 dez. 2023.

SANTOS, Renato de Marchi Vieira dos; SILVA, Cristiane da; SIMOMUKAY, Elton; *et al.* **Modelagem e Simulação de Processos**. Porto Alegre: Grupo A, 2022. *E-book*. ISBN 9786556903422. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786556903422/>. Acesso em: 08 dez. 2023.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por não me deixar desistir durante a realização deste trabalho. Pois, por diversas vezes clamei pedindo forças e que não me deixasse desamparada, e Ele me confortou.

A minha mãe, sua inabalável fé em mim e seu constante apoio foram a luz que guiou meu caminho durante toda esta jornada. Obrigado, mãe, por ser minha fonte de inspiração e por me mostrar que o amor e o apoio de uma mãe são verdadeiramente inestimáveis.

Ao eterno amor e memória da minha amada Jardelina, Tânia e Murilo, cujas lições e carinho continuam a guiar-me. Este trabalho é uma homenagem humilde à influência marcante que tiveram na minha vida e no meu percurso acadêmico. Saudades eternas e gratidão infinita.

A minha família que esteve ao meu lado durante todo esse processo, meus irmãos, Kaio, Kauã, Edinaldo, Clara, tia Mirtes, Noah, avó Amélia. A todos os Nolasco's, amo a todos.

Ao meu pai, que mesmo distante nunca deixou de me apoiar e me incentivar, buscando sempre que alcance meus sonhos.

Aos meus amigos de longa distancia da família KZN, que estiveram comigo sempre, me fazendo rir e distraíndo nos momentos em que pensava em desistir. Minhas amigas do AFETO, sempre me ajudando com além da amizade, me dando conselhos e brilhantes palavras, foram excepcionais.

Ao meu orientador Leoncio, por ter desempenhado tal função com dedicação e

amizade. Além das correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional ao longo do curso.

Aos amigos, pela amizade incondicional, em especial a Tatiany, Thyago, Paulo, Alex, Lucas, Bruno, Genilson, André, Nicassio, Rivania, Gabriel, Rogério, Anna, Juniu e Luiz.

Aos meus colegas de curso, com quem convivi intensamente durante os últimos anos tando os que estiveram até o final, quanto aos que tiveram que desistir em certo momento. Obrigada pelo companheirismo e pela troca de experiências que me permitiram crescer não só como pessoa, mas também como formando.

Aos meus colegas de estágios durante esse percurso, uma família, meus dias foram completos com vocês, pude obter experiências e aprendizados que levarei por toda vida, piadas e muito afeto. Apaá.

A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo o meu processo de aprendizado.