

MODELAGEM COM EKD DOS PROCESSOS DA COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO E CULTURA DA UFG/CAC

Bianca Soares de Oliveira Goncalves (UFG)
opbianca@yahoo.com.br

Erica Aparecida Araujo (USP)
ericaap.araujo@gmail.com

Marcel Andreotti Musetti (USP)
musetti@sc.usp.br



Para se manterem competitivas, as empresas têm programas para introduzir melhorias para os seus produtos e serviços. Estes, por sua vez, exigem que as empresas tenham conhecimento da situação atual de seus processos para que encontrem os gargalos otimizando-os. O objetivo deste artigo é descrever os processos da coordenação de extensão e cultura da UFG utilizando como ferramenta de modelagem o EKD. Observou-se que a burocracia própria da universidade pública resulta em processos morosos. Sendo foram propostas várias melhorias dentre elas o uso de ferramentas on line para tornar os processos mais ágeis.

Palavras-chaves: ekd, ufg

1. Introdução

Para se manterem competitivas, as empresas têm programas para introduzir melhorias para os seus produtos e serviços. Estes, por sua vez, exigem que as empresas tenham conhecimento da situação atual de seus processos para que encontrem os gargalos otimizando-os. Sendo assim, à medida que novas formas de trabalho, novas formas de organização, e os novos modelos de negócios estão a surgir de forma eficiente e eficaz, as organizações têm uma maior necessidade de obter uma melhor compreensão das suas estruturas organizacionais atuais e de ser capaz de conceber novas, que melhor se ajuste com seu ambiente.

Segundo Tam et al (2001) a modelagem organizacional se apresenta como uma ferramenta que avalia a estrutura empresarial existente ou propostas. De acordo com Vernadat (1996) modelagem organizacional se preocupa com a definição, análise, projeto e re-integração organizacional empresariais, processamento dos dados e do conhecimento, aplicações para os sistemas de informação dentro de uma empresa para que possa alcançar avanços no desempenho global da organização.

Há várias ferramentas de modelagem organizacional mas esta pesquisa está baseada no EKD (*Enterprise Knowledge Development*), que fornece a possibilidade para os participantes do modelo entrarem em questões e fenômenos que são relacionados com sua parte do negócio e ver o impacto de suas decisões ou requisitos de todos os processos da organização proporcionando benefícios para a cultura e aprendizado organizacional.

A modelagem organizacional tem sido uma ferramenta importante na gestão de processos, independente de seu foco e objetivos; modelos têm sido utilizados na otimização, certificação e implementação de iniciativas TI (Tecnologia de Informação).

A modelagem organizacional permite a gestão da interação de diferentes fontes de conhecimento, os processos (BARBER et al., 2003).

Um modelo de processo que representa um verdadeiro reflexo do processo de negócio discutido, é essencial para a realização de melhorias no negócio e desenvolvimento de um sistema de informação com êxito (DAMIJ, 2007). No entanto, o valor do modelo de processos não pode ser avaliado apenas em termos tecnológicos (a produção de um modelo aceitável) (DEAN et al., 2000), mas, mais importante ainda, tem que ser visto como um aprendizado coletivo, aumentando o conhecimento organizacional da empresa (MORECROFT, 2004).

Sendo assim, a modelagem organizacional pode ser vista como uma ótima ferramenta de gestão pois possibilita conhecer a realidade atual e prever uma situação futura otimizada. No entanto esta ferramenta pode ser utilizada em várias organizações, inclusive nas públicas, ilustrando a forma mais otimizada de se gerir um departamento. Esta pesquisa pretende modelar o Departamento de Coordenação de Extensão Universitária da Universidade Federal de Goiás, Campus Catalão.

Segundo a resolução CONSUNI-UFG N° 03/2008 o objetivo geral das Ações de Extensão e Cultura é promover, entre a universidade e a sociedade, a interação dos saberes, procurando, nesse processo, socializar a cultura e o conhecimento acadêmicos e, ao mesmo tempo, enriquecer-se com os saberes extra-acadêmicos. A Extensão Universitária é concebida como um processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma

indissociável e viabiliza a relação integradora e transformadora entre a universidade e a sociedade.

No entanto verifica-se que o mandato da Coordenação da Extensão Universitária é de 4 anos, sendo assim, nota-se a importância de desenhar os processos de uma forma gráfica, possibilitando assim um melhor modo de transmitir os conhecimentos da rotina de trabalho para gestores, funcionários, estagiários e bolsistas.

1.1 Objetivo

Este artigo tem como objetivo principal descrever a aplicação da ferramenta EKD na modelagem organizacional do Departamento de Extensão da Universidade Federal de Goiás, Campus Catalão.

2. EKD

O EKD é uma abordagem que proporciona uma forma estruturada de descrever o conhecimento organizacional, tornando a organização e a tecnologia da informação bem integradas, proporcionando um sistema que realmente atende às necessidades do cliente (PÁDUA, 2000). Segundo Rolland (2000) *apud* Pádua (2000), o EKD é uma metodologia que fornece uma forma sistemática e controlada de analisar, entender, desenvolver e documentar uma organização e seus componentes, usando a Modelagem Organizacional. Segundo Kirikova (2000) *apud* Pádua (2000), o EKD pode ser usado em situações diferentes e com propósitos diferentes, como nas seguintes situações:

- na engenharia de requisitos para definição e especificação de requisitos;
- na análise do negócio para detecção do problema;
- na reengenharia de processos do negócio para definição de novos sistemas de negócio;
- no gerenciamento de conhecimento organizacional ou aprendizagem organizacional para formar a base de propagação e ampliação de conhecimento.

O EKD é representado por um conjunto de modelos integrados são eles: modelo de regras, de objetivos, de processos, de requisitos do sistema, de conceitos e de atores e recursos.

De acordo com Bubenko *et al.* (1998) *apud* Pádua (2000), o Modelo de Processo de Negócio destina-se a analisar o processo e fluxo de informação e material da organização. Processos podem ser decompostos em sub-processos. Componentes do Modelo de Processos de Negócio são, primariamente, motivados pelos componentes do Modelo de Objetivos e também possibilitam que objetivos do Modelo de Objetivos sejam alcançados (PÁDUA, 2000). O Modelo de Processos de Negócio descreve as atividades organizacionais (funções e processos da organização) e dependendo do propósito da modelagem, os processos descritos podem ser existentes ou futuros (processos planejados).

Os componentes do Modelo de Processos de Negócio são processos internos, processos externos e conjunto de materiais e informações. Processo é uma coleção de atividades que (PÁDUA, 2000):

- consome entradas e produz saídas em termos de informação ou material;
- é controlada por um conjunto de regras, indicando como processar as entradas e produzir as saídas;
- tem um relacionamento com o Modelo de Atores e Recursos, em termos do executor ou responsável pelo processo e

- como uma instância do Modelo de Processos de Negócio é esperado para consumir, quando iniciado, um montante finito de recursos e tempo.

O modelo de processos retrata a situação atual dos processos identificando oportunidades de melhorias, objetivo específico deste artigo.

O modelo de atores descreve os cargos, funções e papéis e estão ligados ao modelo de processos. O modelo de regras descreve as normas reguladoras dos processos que serão modelados.

O modelo de objetivo descreve quais são as finalidades e para quê são desenvolvidos tais processos mapeados.

3. Extensão e Cultura

No Brasil, a Extensão é um dos pilares do ensino superior, conjuntamente com o Ensino e a Pesquisa, conforme dispõe o Artigo 207, caput, da Constituição Federal de 1988. A Extensão é indissociável do Ensino e da Pesquisa. Ela se complementa com o Ensino e a Pesquisa na medida em que fornece material para a Pesquisa e campo para o Ensino, mas a Extensão tem também a função de contribuir na formação da cidadania, ou seja, de efetivar o papel social da Universidade.

O Ensino pode ser caracterizado como uma forma sistemática de transmissão de conhecimentos, a Pesquisa como um processo de construção do conhecimento que tem como metas principais gerar novos conhecimentos e/ou corroborar ou refutar algum conhecimento pré-existente e a Extensão Universitária pressupõe uma ação junto à Comunidade. A Universidade disponibiliza para o público externo o conhecimento adquirido com o Ensino e a Pesquisa desenvolvidos pela Instituição. Documentos Básicos do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão (2000, p. 17), afirmam que:

[...] por meio da Extensão ocorre a troca entre os saberes sistematizado e o popular, que possibilitará a produção de conhecimento resultante do confronto com a realidade regional e nacional, propiciando a efetiva participação da Comunidade na atuação da Universidade.

Logo, a Extensão Universitária caracteriza-se por uma vasta gama de ações e pela grande amplitude das demandas sociais que deve atender. A mesma pode ser realizada por meio de programas, projetos, cursos, eventos e prestação de serviços.

Apesar das inconstâncias vivenciadas pela Extensão Universitária (em decorrência da ausência de políticas específicas) a mesma tem efetuado grandes conquistas nesse processo de mudanças por qual passa as IFES. Apesar disso, essa área de Universidade ainda busca uma relação de isonomia com o Ensino e a Pesquisa, visto que durante muito tempo o tema Extensão Universitária foi tratado de forma secundária nos debates e/ou ações que definiram os rumos da Universidade Brasileira.

No contexto do Campus Catalão da Universidade Federal de Goiás, cabe a Coordenação de Extensão e Cultura, objeto desta pesquisa, fomentar Ações de Extensão junto a comunidade acadêmica e, conseqüentemente, orientar e dar suporte aos coordenadores, equipe executora e participantes em geral dessas Ações de Extensão.

O Campus Catalão foi criado em 07/12/1983 pela portaria nº.189 com o objetivo de possibilitar a Universidade Federal de Goiás participação efetiva no processo de desenvolvimento cultural e sócio econômico do Sudoeste Goiano. A Coordenação de

Extensão e Cultura do Campus Catalão, no entanto, tem data de criação mais recente (cerca de cinco anos).

Apesar do seu pouco tempo de existência, essa Coordenação apresenta em seu portfólio Ações de Extensão de grande relevância para a Universidade e para a região de Catalão, dentre elas: Universidade no Rádio, Um programa de Educação Ambiental para alunos de 6º ao 9º ano de escola públicas do Município de Catalão - GO, Projeto Sementes Crioulas na Comunidade Rural de São Domingos- Catalão/GO, Projeto Congadas de Catalão-GO, Curso de Extensão Geografia Trabalho e Movimentos Sociais: vivências e convivências de cidadania, Rede de Educação para a Diversidade - UAB - Gênero e Diversidade, etc.

A consolidação das atividades de Extensão Universitária no Campus Catalão resultaram em aumento direto das demandas gerenciadas pela equipe administrativa da Coordenação de Extensão. Por outro lado, a equipe administrativa da Coordenação de Extensão não cresceu na mesma proporção ao aumento de demanda gerada pela expansão das Ações de Extensão.

Consequentemente, a Coordenação de Extensão do Campus Catalão opera num cenário administrativo desfavorável resultante, dentre outros, do déficit de recursos humanos, da ausência de um Plano de Gestão ou Regimento Interno próprio, ou ainda, qualquer outro tipo de instrumento organizacional específico que venha nortear o encaminhamento das demandas em crescimento.

Nesse sentido, a aplicação do EKD no âmbito da Coordenação de Extensão mostrou-se oportuna, por possibilitar a visualização, de modo sistematizado, dos componentes organizacionais que carecem de adequação e melhorias.

No desenvolvimento dos trabalhos, a proposta de Modelagem Organizacional da Coordenação de Extensão trabalhou com modelo de regras, objetivos, processos, recursos e atores. A Resolução 003/2008 CONSUNI-UFG, bem como o Regimento do Campus Catalão-UFG subsidiaram os processos de modelagens trabalhados neste artigo.

Para elaboração da modelagem mostrada na Figura 1 (Modelo de objetivos, regras e processo) buscou-se priorizar as diretrizes da Resolução 003/2008 CONSUNI-UF, tendo em vista que todos os procedimentos administrativos da Coordenação de Extensão são regidos por esta Resolução.

Os Modelos do processo 1 detalhado com modelo de atores e recursos (Figura 2) e Modelos do processo 2 detalhado com modelo de atores e recursos (Figura 3), por sua vez, buscaram desenhar o modo como as Ações de Extensão – com e sem receita - são cadastradas e tramitadas no âmbito do Campus Catalão até o encaminhamento para UFG-Goiânia. Esse processos foram elencados porque se tratam de rotinas burocráticas e longas que, nem sempre são claras o suficiente para que o proponente de Ações de Extensão consiga cumprir as etapas que lhe cabem do modo correto.

A modelagem apresentada pela Figura 4 (Modelo do processo 3 detalhado) trabalhou outra rotina administrativa que é inerente as atividades de Extensão Universitária: a realização de eventos. No caso do Campus Catalão, que não possuiu um departamento com ação voltada para Comunicação, Cerimonial e Eventos, cabe a cada coordenador de Ação de Extensão conduzir a realização desses eventos de acordo com as ferramentas disponíveis no seu departamento de origem. Nesse sentido a Coordenação de Extensão do Campus Catalão, tomou para si a responsabilidade de dar o suporte e as orientações necessárias para o desenvolvimento desses eventos, uma vez que o cadastro de uma Ação de Extensão pressupõe (na sua vasta maioria) realização de eventos.

O modelo de atores, mostrado na Figura 5, buscou, especificamente modelar os sujeitos do processo de modo a possibilitar a visualização de déficit de pessoal do quadro efetivo da Universidade. Esse quadro deficitário resultam em gargalos como os expostos nas Figuras 2 e 3 (processos, recusos e atores) que, no quesito atores, revelam sobrecarga de atribuições de um ator em relação ao outro.

4. Método de pesquisa

Quanto a natureza desta pesquisa, ela pode ser classificada como uma Pesquisa Aplicada, pois tem como objetivo gerar conhecimento para alcançar os objetivos geral e específicos definidos neste trabalho. Segundo Silva (2001), existem várias formas de classificar as pesquisas, sendo que a pesquisa aplicada objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos; envolve verdades e interesses locais. Quanto a forma de abordagem da pesquisa, visando alcançar os objetivos definidos, pode ser considerada uma Pesquisa Qualitativa pois tem como base a tradução das opiniões e informações em números para melhor análise. Quanto aos objetivos, ela se caracteriza como uma Pesquisa Exploratória, pois há uma preocupação em tornar o ambiente de pesquisa o mais familiar e explícito possível.

Segundo Sakaya (2004) o método exploratório permite que a pesquisa obtenha resultados relativamente confiáveis de forma fácil, rápida e com baixo custo de aplicação. O procedimento utilizado nesta pesquisa foi o Estudo de Caso, pois envolve o estudo profundo e exaustivo dos objetivos de maneira que se permita a seu amplo e detalhado conhecimento (YIN, 2001). A realização deste trabalho pautou-se pela utilização do método de estudo de caso, além da revisão bibliográfica. A coleta dos dados será realizada através de entrevistas com os participantes dos processos modelados. Neste trabalho será realizada uma triangularização dos dados, onde a revisão bibliográfica, os dados coletados e as observações da pesquisadora serão confrontadas à fim de atingir o objetivo supracitado desta pesquisa (YIN, 2001).

5. Modelo EKD da Coordenação de Extensão e Cultura da UFG/CAC

A seguir serão apresentados os modelos do EKD da Coordenação de Extensão e Cultura da UFG/CAC.

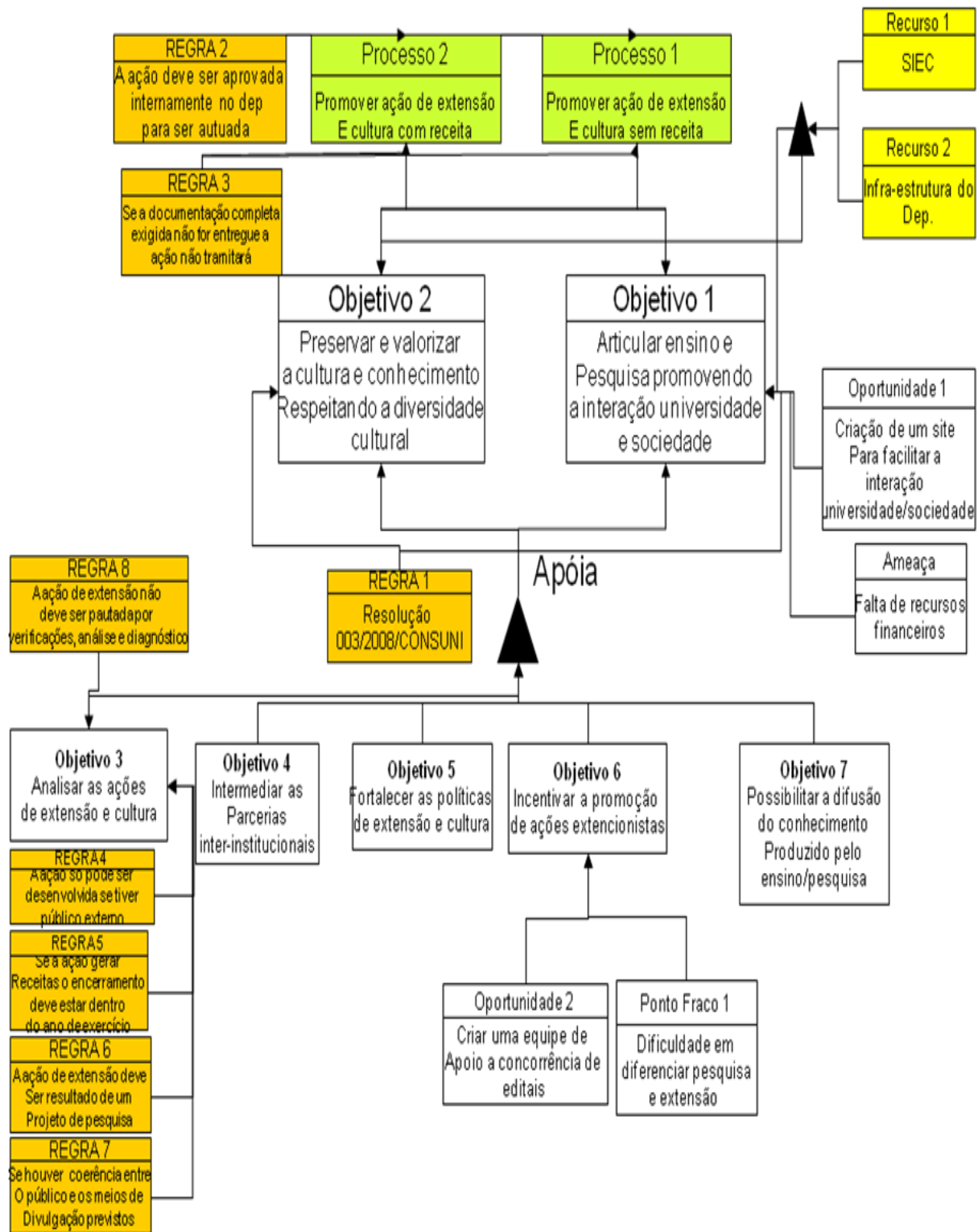


Figura 1- Modelo de objetivos, regras e processo

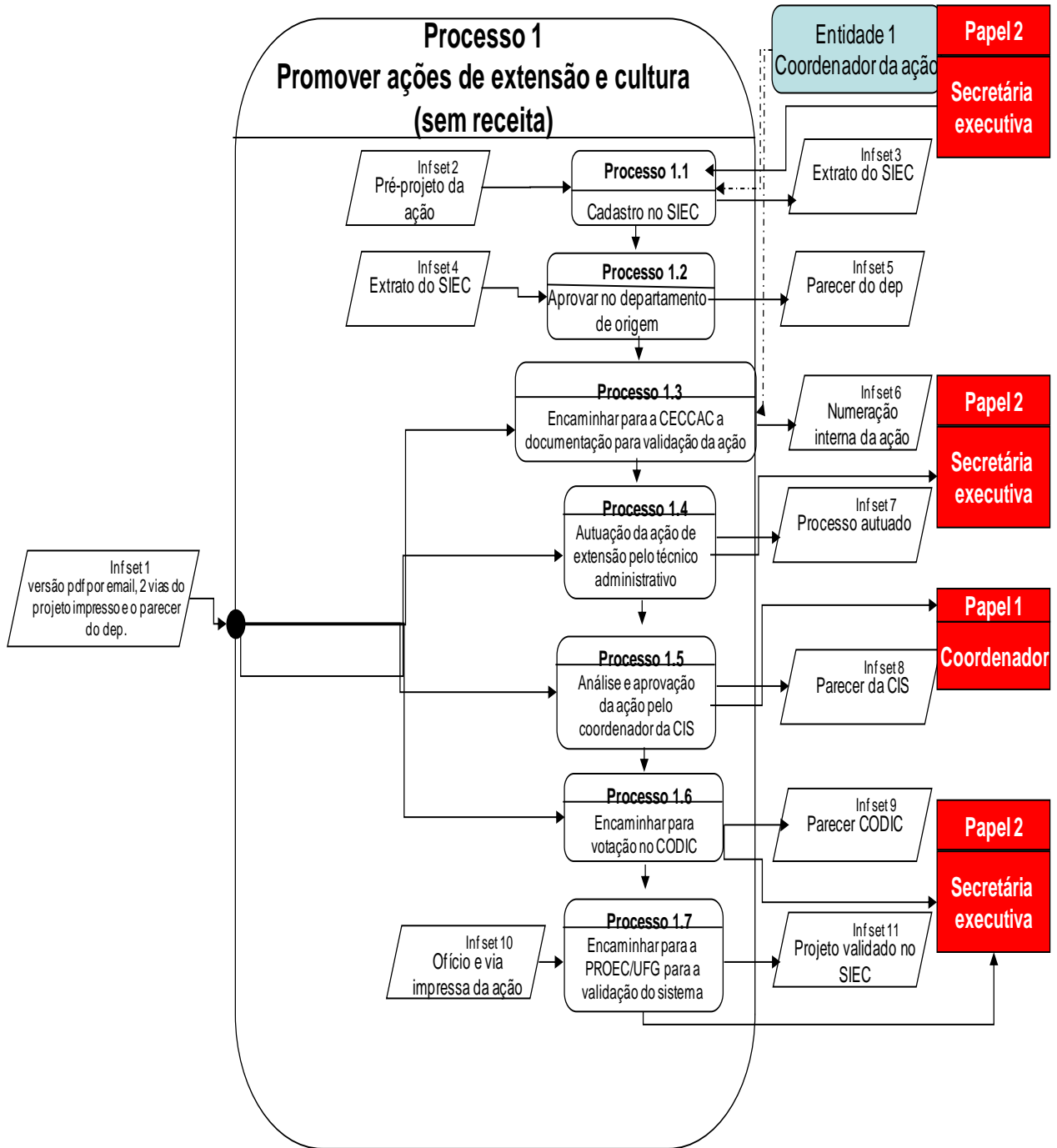


Figura 2 – Modelo do processo 1 detalhado com modelo de atores e recursos.

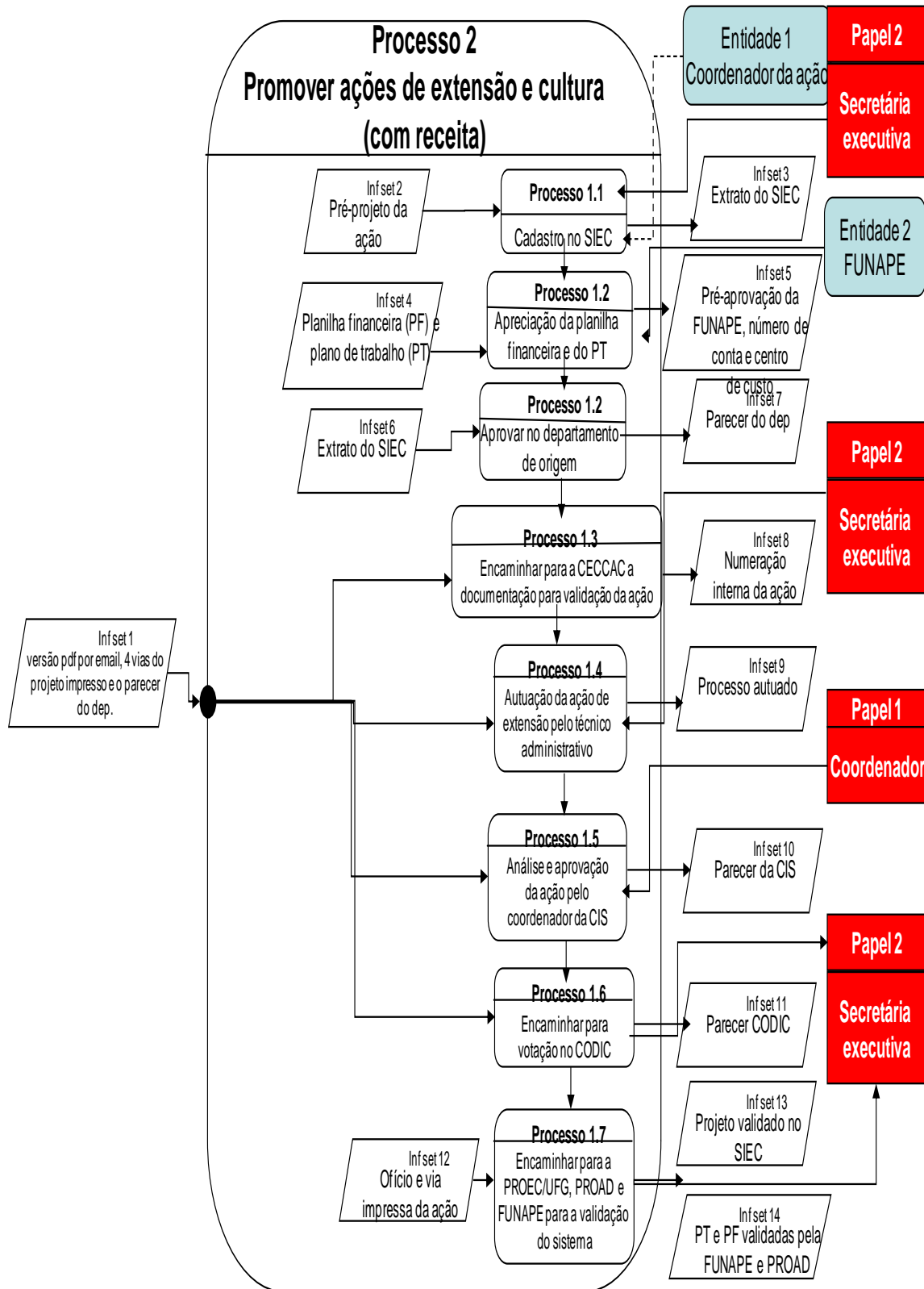


Figura 3 – Modelo do processo 2 detalhado com modelo de atores e recursos.

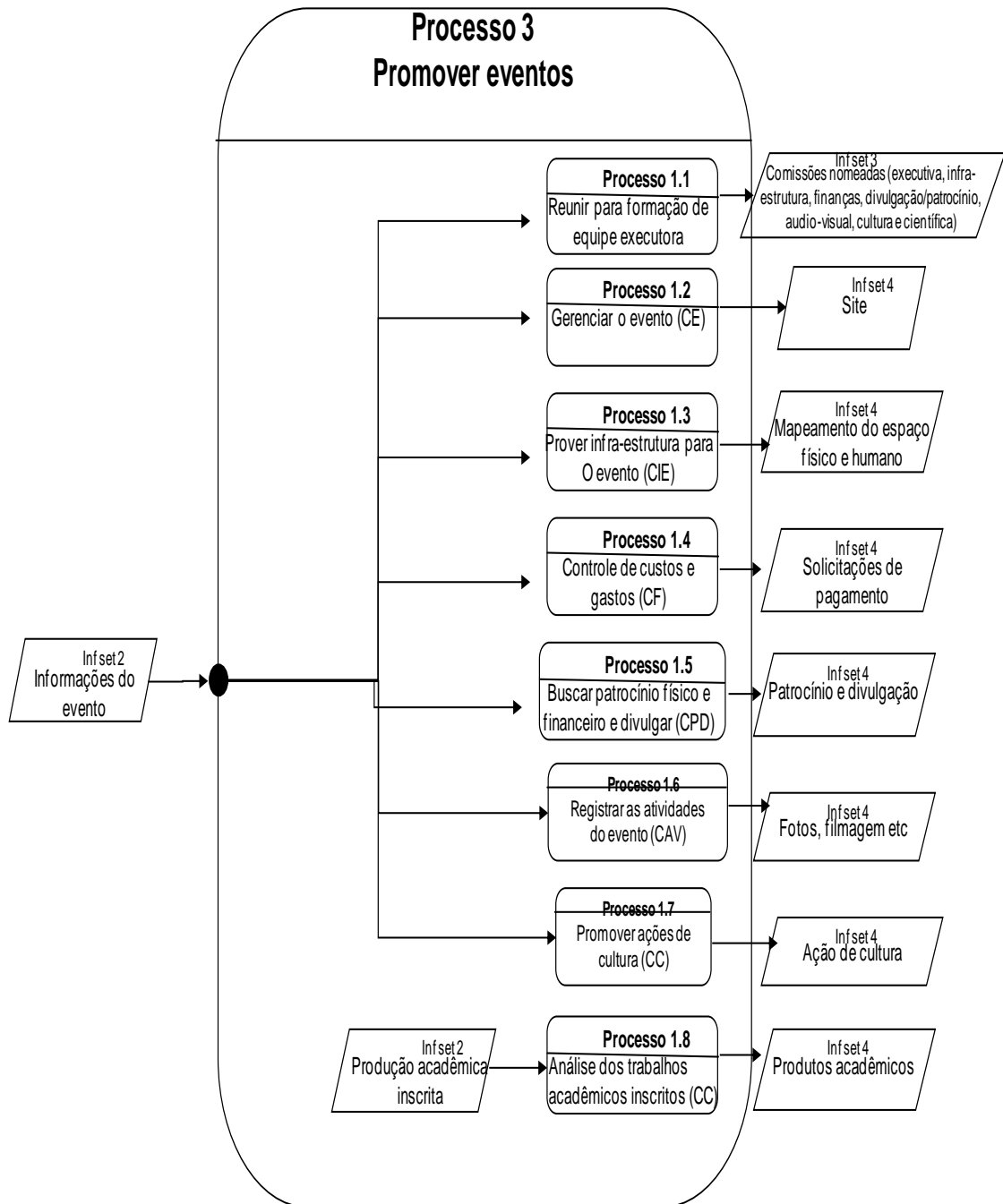


Figura 4 – Modelo do processo 3 detalhado

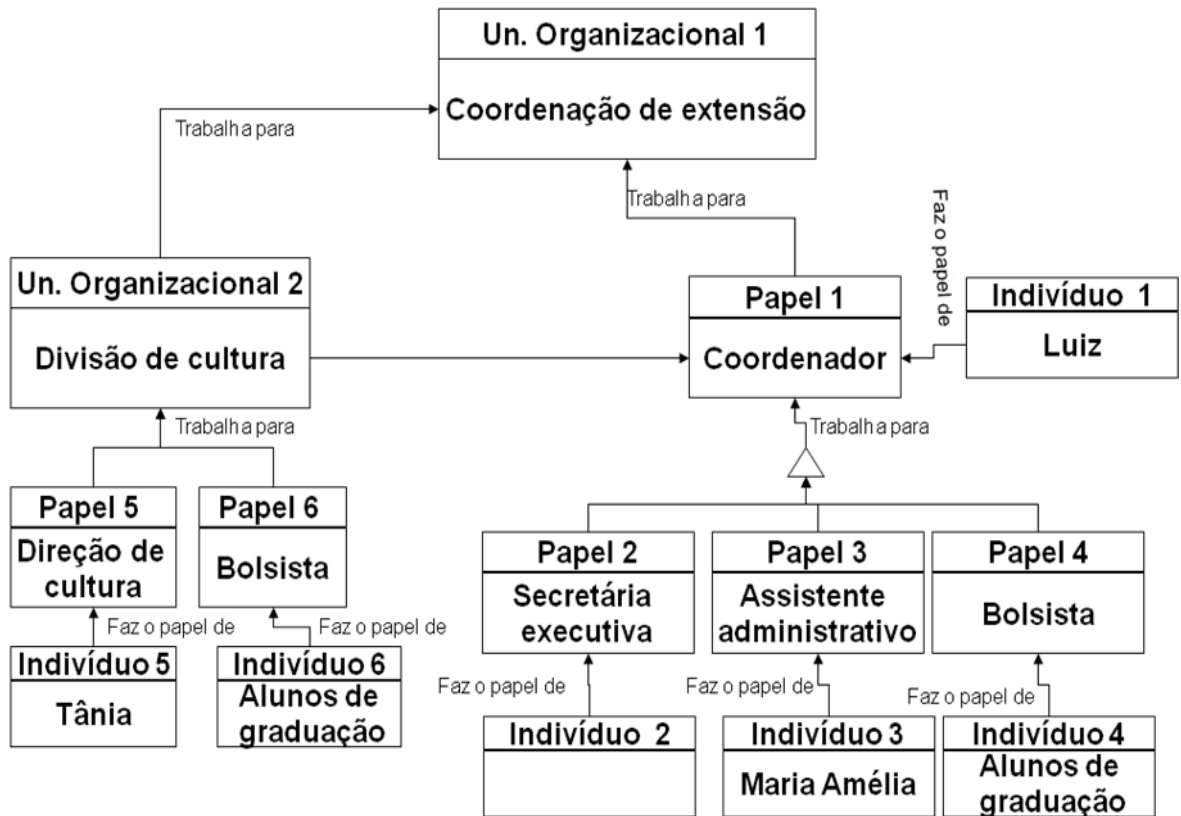


Figura 5 – Modelo de atores

Sendo assim, foram apresentados os processos-chave da Coordenação de Extensão e Cultura, bem com seus objetivos, regras e seus atores e recursos. O modelo foi construído com a ajuda de servidores que trabalham nesta seção.

Conclusão

A elaboração dos modelos ora apresentados, colaborou, principalmente, para revelar o quanto se faz necessário implementar mudanças que 'limpem' as rotinas administrativas praticadas na Coordenação de Extensão do Campus Catalão/UFG, que resultam em processos extremamente burocráticos e morosos. A ausência da utilização de ferramentas de on-line, a necessidade de impressão de várias vias de diferentes formulários, as diversas autorizações em diferentes estâncias administrativas, são alguns exemplos visualizados neste mapeamento que pressupõem tempo e dinheiro gastos de modo inadequado. O modelo de objetivos e regras (Figura 1), por exemplo, revela regras em excesso para um único objetivo, oportunidades de menos e ameaças de grande porte (falta de recursos financeiros).

Os modelos de processos/atores (Figuras 2 e 3) revelaram gargalo nas tarefas atribuídas a Secretária Executiva da Coordenação de Extensão, enquanto o modelo de atores (Figura 5) revelou uma equipe composta de apenas três servidores efetivos, em que a maioria dos membros da equipe trabalham com carga horária reduzida e não possuem vínculo empregatício (bolsistas, terceirizados, colaboradores e afins), comprovando o quadro de recursos humanos deficitário já mencionado ao longo desse trabalho.

Todos esses fatores contribuem para reafirmar o consenso negativo de que instituições públicas, de um modo geral, não respondem a contento quando se trata de proporcionar atendimentos eficientes. Para que isso seja possível essas instituições precisam buscar uma

melhor compreensão das suas estruturas organizacionais atuais e de ser capaz de conceber novas, que melhor se ajuste com seu ambiente.

Vale ressaltar também que o desenvolvimento dessa pesquisa expôs a falta de atenção e comprometimento do gestor da Coordenação em pauta, para com o trabalho ora desenvolvido e, com as idéias de melhorias, fato comprovado pela ausência do mesmo na apresentação do trabalho final. Não houve espaço na agenda do referido gestor para tal atividade, apesar dos reiterados convites e tentativas de conciliação de agenda. De modo que os modelos apresentados foram validados(?) por meio da participação da Secretária Executiva da Coordenação de Extensão do Campus Catalão-UFG na equipe da presente pesquisa. Para concluir, entendemos que, apesar dos cenários revelados pela modelagem ora feita não parecerem favoráveis, defendemos que a aplicação do EKD na Coordenação de Extensão do Campus Catalão-UFG revelou-se útil, visto que os modelos ora apresentados permitem uma clara visualização dos procedimentos tais como são/estão (ineficazes em muitos aspectos), de modo a permitir um pensar diferente, que encontre alternativas para apontar outros modos de fazer, outras possibilidades para ser/estar (suficientes, eficazes e otimizados).

Referências

_____. *Extensão universitária: diretrizes conceituais e políticas*. Belo Horizonte: PROEX/UFGM, 2000. (Documentos básicos do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão da Universidades públicas Brasileiras 1987-2000).

BARBER, K.D.; DEWHURST, F.W.; BURNS, R. L. D. H.; ROGERS, J.B.B. *Business process modeling and simulation for manufacturing management: a practical way forward*. Business Process Management Journal, v. 9, n. 4, p. 527-542, 2003.

DEAN, D.L., ORWIG, R.E.; VOGEL, D.R. *Facilitation methods for collaborative modeling tools*. Group Decision and Negotiation, v. 9, p. 109-127, 2000.

MORECROFT, J. *Mental models and learning in system dynamics practice*. Wiley, Chichester: 2004.

PÁDUA, S. I. D. *Investigação do Processo de Desenvolvimento de Software a Partir da Modelagem Organizacional, enfatizando Regras do Negócio*. São Carlos. 144p. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, Área: Engenharia de Produção, Orientador: Prof. Dr. Edson Walmir Cazarini, São Carlos, 2000. Cap. 4.

SAKAYA, A. Y. *Definição de Padrões da Qualidade em Consonância com as Percepções dos Consumidores*. Florianópolis, 2004, 91 p. Dissertação – Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/10557.pdf>> Acesso em 30 Jan. 2007.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. *Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação*. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001, 121p. Disponível em <[http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/ Metodologia%20da%20Pesquisa%20a%20edicao.pdf](http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%20a%20edicao.pdf)> Acessado em 2007.

TAM, A.S.M. ; CHU, L.K. ; SCULLI, D. *Business process modelling in small- to médium sized enterprises*. Industrial Management & Data Systems, v.101, n.4, p.144-152, 2001.

VERNADAT, F.B. *Enterprise Modelling and Integration: Principles and Applications*, Chapman & Hall, London: 1996.

YIN, R. *Estudo de Caso planejamento e métodos*. 2.ed. São Paulo: Bookman, 2001