

Descrição de Processo

Setor: Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários

Processo: [PROEXT] 01 Atendimentos E-mail

1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor

Auxiliar na leitura dos e-mails, permitindo que os encaminhamentos e respostas sejam realizados de maneira mais eficaz.

2. Quem são os envolvidos no processo?

Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo

São demandantes deste serviço alunos, técnicos-administrativos, professores, comunidade externa. Como operadores participam Proext, Secretaria de Extensão, Coordenações da Proext (Assistência Estudantil e Extensão), Proplan, NTI, Ascom e departamentos administrativos.

3. Quais as "entradas" do processo?

Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações

Diversas demandas que às vezes são resolvidas por e-mail ou necessitam de agendamento de reuniões.

4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.

Recebimento do e-mail.

5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.

E-mail respondido, citando orientações ou repassado a outro setor para conclusão da demanda.

6. Qual a "saída" do processo?

Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão

Usuário recebe resposta.

7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:

- Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;
- O que: Qual a atividade a ser realizada;

Quando possível, considerar também:

- Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)

Exemplos:



- *O aluno (quem) preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);*
- *O professor (quem) insere a nota no sistema (o que).*

Os e-mails chegam na caixa de entrada da Proext e são acessados pelo secretária, pró-reitora e coordenadora de extensão.

A secretária filtra as mensagens dos alunos, técnicos-administrativos, professores, comunidade externa, responde o que pode ser sanado sem maiores envolvimento com outros departamentos. Os referentes ao SIEX são analisados pela coordenadora de extensão para depois ser dada a resposta pela secretária. Pedidos de agendamentos de reuniões são respondidos com sugestões de datas e horários. Dúvidas quanto a operacionalização do SIEX são encaminhadas ao NTI e posteriormente respondidas ao solicitante. Pedidos de atestados comprobatórios de atividades de extensão são confeccionados pela Secretária Executiva ou pela Secretaria de Extensão e encaminhados ao solicitante. Pedidos de divulgação de atividades de extensão são encaminhados à ASCOM. Dúvidas referentes as atividades de extensão propostas são encaminhadas aos proponentes destas atividades. Dúvidas sobre Assistência Estudantil são encaminhadas para Coordenação de Assuntos Estudantis.