



PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA INFORMATIZADO PARA O GERENCIAMENTO DOS PROCESSOS DE SOLICITAÇÃO DE APROVEITAMENTO DE DISCIPLINAS NO DEPARTAMENTO DE REGISTROS ACADÊMICOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

JAIRO DA SILVA CAMPELO
RODRIGO SERPA PINTO

O presente estudo aborda a temática da aplicabilidade de Sistemas de Informação no gerenciamento de processos organizacionais. Com base em teorias que sustentam a Tecnologia da Informação como a responsável pelas transformações sociais, especialmente no que tange as formas de comunicação, objetivou-se propor a implantação de um sistema informatizado para o gerenciamento dos processos de Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas no Departamento de Registros Acadêmicos da Universidade Federal de Pelotas. Para tanto, realizou-se o mapeamento dos referidos processos, desde a sua concepção até a sua finalização, com o intuito de evidenciar os principais entraves operacionais existentes no método empregado, que podem dificultar a fluidez das informações em todo o canal de comunicação. Os dados foram coletados através de um questionário, aplicado aos funcionários envolvidos na execução dos processos; e, através de uma entrevista com a Diretora do Departamento de Registros Acadêmicos. A análise qualitativa dos dados revelou que a metodologia utilizada para a operacionalização dos processos é a principal causadora do aumento da demanda de trabalho e do tempo elevado para a finalização dos mesmos, causando custos desnecessários para a Instituição.

Palavras-chave: Gestão de Processos, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação.

1 - INTRODUÇÃO

A temática deste trabalho versa sobre a relevância da aplicabilidade dos Sistemas de Informação na execução e gerenciamento de processos organizacionais. Na concepção de Batista (2006), atualmente vive-se na era da Revolução Tecnológica, também chamada de “Era da Informação”, a qual está diretamente relacionada a várias transformações de ordem econômica e social, capazes de alterar as formas de produção, entretenimento, comunicação, educação e consumo. O autor também acredita que usar Sistemas de Informação propicia a criação de um ambiente onde as informações sejam além de seguras e confiáveis, socializadas com rapidez dentro estrutura organizacional.

Para Laudon e Laudon (1998), os Sistemas de Informação também estão fornecendo aos indivíduos novas ferramentas para melhorar suas vidas e de suas comunidades, tornando os serviços mais ágeis e eficazes.

No âmbito organizacional, além da agilidade e eficácia, a preocupação com a qualidade sempre foi uma constante. Para isso, os Sistemas de Informação aparecem como facilitadores neste processo de busca de melhoria contínua (BRAVO, 1984).

A justificativa de investigar o tema proposto partiu da percepção de que as instituições públicas estão morosamente informatizando seus processos, deixando muitas vezes de cumprir sua missão em relação à oferta de serviços de qualidade aos seus clientes. Particularmente, a Universidade Federal de Pelotas vem, periodicamente, adequando-se às demandas existentes, seja na informatização dos processos ou na qualificação de seus servidores, a fim oferecer serviços que satisfaçam seus usuários diretos, os alunos.

Santos (1994) considera que as organizações públicas ao prestarem serviços à sociedade ou à comunidade devem, a partir deles, atender necessidades específicas da sua formação e do bem-estar social. Estes serviços estão sujeitos a avaliações que, em geral, são feitas por quem realmente necessita da sua qualidade, usabilidade e contínua atualização.

Diante do exposto, o objetivo central deste trabalho é propor uma alternativa à execução dos Processos de Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas, junto ao Departamento de Registros Acadêmico (DRA) da Universidade Federal de Pelotas (UFPel), através do uso de Sistemas de Informação.

Para que tal objetivo seja alcançado, seriam necessárias certas mudanças. E, quando mudanças ocorrem nos ambientes organizacionais, trazem consigo instabilidade e resistência. Certamente, um novo posicionamento dos colaboradores é essencial para acompanhar esta dinâmica. Tais mudanças, quando bem conduzidas pelos gestores, trazem resultados satisfatórios para todos os envolvidos no processo.

Conforme Batista (2006), um gestor, ao conduzir um processo de modificação num ambiente, tem como peça fundamental o planejamento; afinal, ao planejar mudanças é

possível diagnosticar a realidade, traçar objetivos, garantir sua continuidade, avaliar seus impactos e seus resultados (LAUDON & LAUDON, 2007).

Este trabalho tem como objetivos específicos: mapear os processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas pelos alunos da UFPel junto ao DRA, apresentando suas etapas, desde o início até a conclusão; e, identificar possíveis problemas no método empregado na execução dos processos de aproveitamento de disciplinas, verificando se o mesmo ocasiona aumento na demanda de trabalho, bem como as possíveis causas de uma eventual demora. Evidenciado isso, pretende-se apresentar uma proposta de informatização dos processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas no DRA da UFPel.

No próximo capítulo é descrito um breve histórico dos Sistemas de Informação, sua importância e aplicabilidade nas organizações. Na seqüência, é apresentado o mapeamento dos processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas, e por fim, é apresentada a proposta de um novo sistema informatizado.

2 – SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Este capítulo apresenta um breve histórico dos Sistemas de Informação, conceituando-os e discorrendo sobre a importância dos mesmos quando utilizados na execução dos processos organizacionais. Basicamente o referencial teórico estruturou-se, considerando o tema, em dois aspectos básicos: os Sistemas de Informação e seus benefícios e o impacto da Tecnologia da Informação na gestão de processos.

2.1. Breve histórico dos Sistemas de Informação

Muito antes da era da informática, surgiram os Sistemas de Informação. No começo, a palavra proferida era o meio de disseminação da informação. A informação começou a ser mais facilmente socializada com o surgimento da escrita e, conseqüentemente, dos livros. A partir daí, ficou mais evidente que quem tem informação, tem poder. Em geral, os religiosos escreviam os livros e os faziam a mão, causando um custo muito elevado. Por isso, eram poucos os que tinham acesso a informação, (LAUDON & LAUDON, 1998).

Além disso, segundo Alves (2000 apud MARANHÃO & SANTOS, 2009), o controle das fontes de informação significava também o controle das idéias, da cultura e da sociedade. Com o surgimento da imprensa – considerada a terceira revolução da informação – houve uma mudança significativa, pois a redução dos custos permitiu que um maior número de pessoas tivesse acesso as suas próprias fontes de informação.

Nas grandes organizações, sabe-se que até bem pouco tempo as informações eram armazenadas em grandes arquivos, tendo um colaborador como responsável pelo manuseio. Com o crescimento do volume de informações nas organizações e a necessidade de seus departamentos trabalharem em sintonia, Batista (2006), afirma que o gerenciamento dessas informações passou a ser um problema para os gestores. Esse gerenciamento foi facilitado com o surgimento dos microcomputadores, que possibilitaram um acesso rápido e seguro às mesmas. Batista (2006) afirma ainda que, com o advento da globalização, a concorrência no mercado aumentou significativamente; no mesmo sentido, a necessidade de diminuir custos tornou-se imperiosa, e foi, em parte, resolvida pela revolução tecnológica.

Como visão de futuro, Chiavenato (2008) expõe cinco fatores que serão primordiais nas empresas num futuro próximo: tecnologia, informação, globalização, serviços e conhecimento. Na área tecnológica, o campo de ação será maior e mais veloz, privilegiando todas as classes sociais, sem distinguí-las ou discriminá-las. Essa ampliação trará uma inevitável substituição de ações humanas por ações mecânicas. Os computadores executarão todas as operações antes realizadas manualmente. Isso levará o homem a dedicar-se a atividades voltadas ao conhecimento, o que proporcionará seu aperfeiçoamento intelectual.

Coaduna-se com estas reflexões Laudon e Laudon (2007) quando afirmam que, atualmente, as trocas de informações estão se tornando muito mais amplas e complexas. Paralelamente, as instituições têm reorganizado suas estruturas funcionais. A visão sistêmica passa a ser fundamental para o sucesso do gerenciamento. Os meios de comunicação se proliferam cada vez mais. Os gestores compreendem com mais clareza o ambiente organizacional enquanto o usuário se aproxima dos sistemas de maneira pró-ativa.

Portanto, a interatividade com o usuário é cada vez mais possível através da disseminação e evolução das tecnologias. Com isso, o fluxo de informações em tempo real é crescente, levando as organizações a remodelarem constantemente seus processos, tendo em vista que, sem modernização e adequação tecnológica as organizações não suportarão as demandas de mercado.

2.2. Conceituando Sistemas de Informação

O conceito de sistema pode ser descrito com facilidade, pois encontramos a mesma definição em vários autores, entre eles Mañas (1999), que considera um sistema como “um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo”. No entanto, tal conceito é um dos mais difíceis de compreender plenamente, pois, devido sua abrangência de aplicação, é utilizado em uma grande variedade de contextos, como por exemplo: sistema econômico, sistema financeiro, sistema orgânico, sistema computacional, sistema solar, sistema mecânico, etc.

Nesse sentido, Matsuda (2009) define Sistemas de Informação como processos administrativos que envolvem processos menores que interagem entre si. O sistema é dividido em subsistemas que podem ser: produção, distribuição, materiais, financeiro, recursos humanos e outros, dependendo do tipo de organização. O cruzamento desses subsistemas conduz a uma abordagem sistemática integrativa, envolvendo questões de planejamento.

Segundo Laudon e Laudon (1998, p.4),

Um Sistema de Informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações. Os Sistemas de Informação contêm informações sobre pessoas, lugares e coisas de interesse no ambiente ao redor da organização e dentro da organização.

Quando se associa o conceito de Sistemas de Informação com o termo Tecnologia, incorpora-se uma dimensão muito mais ampla, gerando uma definição que conduz à capacidade de perceber, compreender, criar, adaptar, organizar e produzir insumos, produtos e serviços. Em outros termos, a tecnologia transcende a dimensão puramente técnica ao desenvolvimento experimental ou à pesquisa em laboratório; ela envolve dimensões de engenharia de produção, qualidade, gestão, marketing, dentre outras, que a tornam um vetor fundamental no processo de modernização.

Mañas (1999) enfatiza ainda que as principais vantagens dessa tecnologia aparecem na velocidade de processamento, na qualidade da informação, na eficiência do sistema, nas análises detalhadas, no enfoque dos fatores críticos de sucesso e na melhoria da comunicação, e que as principais funções e características desses sistemas são: possibilitar a análise das informações obtidas e possibilitar que o gestor, além de ter uma visão sistêmica do processo, se comunique com o mundo interno e externo.

Rezende (2000) afirma que “o termo Tecnologia da Informação serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação”.

Com base nisso, entende-se que um sistema de informação possui vários elementos inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) dados e informações, fornecendo mecanismo de *feedback*, como mostra a figura abaixo. Os Sistemas de Informação podem ainda ser definidos como todo sistema usado para prover informação (incluindo o seu processamento), qualquer que seja o uso feito dessa informação.

Um sistema de informação consiste em três atividades básicas – entrada, processamento e saída – que transformam dados originais em informação útil. Realimentação é parte da saída que é levada de volta para as pessoas ou atividades apropriadas; pode ser usada para avaliar e refinar o estágio de entrada (LAUDON e LAUDON, 1998, p.4).



Atividades dos Sistemas de Informação: Entrada, Processamento e Saída.

2.3 Os Sistemas de Informação no gerenciamento de processos organizacionais

Para Beal (2009), a capacidade de melhorar a qualidade dos serviços e disponibilizar informações rápidas e seguras é o principal benefício que a tecnologia traz para as organizações, seus clientes e fornecedores. Os Sistemas de Informação mais modernos proporcionam às organizações oportunidades sem igual para a otimização de seus processos internos e serviços prestados ao consumidor final.

Nesta mesma linha Batista (2006) afirma que é indispensável que as organizações se utilizem dos Sistemas de Informação para modernizar seus serviços e processos. Além disso, para que uma organização obtenha a sua eficácia é imprescindível o acesso à informação de qualidade (FERREIRA, 2002). Cabe salientar que essa qualidade da informação deve ser percebida pelo cliente quando este sentir necessidade de obtê-la, proporcionando-lhe a satisfação as suas necessidades.

Especificadamente, nas instituições públicas ocorre o mesmo processo. Em geral, essas têm como missão oferecer serviços gratuitos e de qualidade à sociedade. Para isso, o uso de Sistemas de Informação nas instituições públicas aparece como um facilitador. É importante ressaltar, segundo Batista (2006), que sozinho nenhum sistema de informação será capaz de gerenciar as atividades de uma organização. É necessário a presença de profissionais capacitados com uma visão sistêmica para gerenciar e entender todos os processos de uma organização.

Os estudos desses autores vêm ao encontro de nossos anseios, no sentido de mostrar que as instituições públicas para melhorarem seus serviços e processos, engajaram-se no uso das tecnologias e que devem explorar mais a usabilidade dos Sistemas de Informação. Muito já foi feito e muito há por fazer, pois o campo da informática vive em constantes mudanças e avanços tecnológicos.

Mais especificadamente, a UFPel, que atualmente tem vários de seus processos totalmente informatizados, carece de um planejamento estratégico no campo do uso das

tecnologias em vários de seus processos administrativos. É necessário que os gestores públicos estejam sempre atentos às mudanças e progressos do mundo das tecnologias.

Destaca-se aqui o Departamento de Registros Acadêmicos, setor fundamental para o cliente final da UFPel – o aluno. O DRA informatizou vários de seus processos tornando-os mais ágeis e eficientes. Exemplo disso é o sistema de matrículas que foi informatizado recentemente. Porém, alguns de seus processos ainda continuam sendo executados sem o uso de Sistemas de Informação

No capítulo seguinte, são descritos os procedimentos metodológicos e o instrumento de coleta de dados, utilizados na realização da pesquisa, bem como o mapeamento dos processos de aproveitamento de disciplinas no DRA da UFPel, objeto de estudo deste trabalho.

3 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia de trabalho constitui-se de conjunto de métodos e diretrizes na realização de uma determinada pesquisa que descrevam os passos a serem seguidos para o alcance dos objetivos propostos. Segundo Lakatos e Marconi (2008) metodologia “responde, a um só tempo, às questões *como?*, *com quê?*, *onde?*, e *quanto?*”.

Este trabalho é caracterizado como estudo teórico e empírico. Teórico, pois buscou na bibliografia elementos que embasam e complementam os resultados advindos do processo de coleta de dados. Empírico, pois captura, na vivência dos atores, experiências e aspectos relevantes relacionados à atividade objeto de estudo.

Esta pesquisa teve seu início com uma entrevista realizada com a Profa. Rozane da Silveira Alves, Diretora do DRA da UFPel. Segundo a Diretora, “o método de sistematização dos processos de aproveitamento de disciplinas, é único na UFPel. Ele é usado tanto para alunos dos cursos presenciais, quanto para os alunos dos cursos da modalidade à distância. E ainda que ocorram em menor tempo que os processos de alunos da modalidade à distância, os pareceres finais nos processos dos alunos dos cursos presenciais também demoram. Além disso, todos estes processos causam um acréscimo na demanda de trabalho aos funcionários do setor que participam na execução dos mesmos, visto que, semestralmente, é aberto um período de uma semana para que os alunos façam suas solicitações e isso faz com que aconteçam filas no setor de atendimento do DRA”.

Esta é uma pesquisa qualitativa, pois buscou evidenciar se é possível fazer melhorias nos processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas, identificando possíveis problemas no método utilizado para a execução dos processos. Além disso, exploratória e descritiva, pois buscou embasamento teórico para fundamentar seus questionamentos e alcançar seu objetivo final (GODOY, 2006).

Para a realização deste trabalho foram utilizadas as informações obtidas a partir do relato da Diretora do DRA da UFPel, coletadas através de um roteiro de entrevista semi-estruturado; bem como da aplicação de questionário aos funcionários desse setor, envolvidos com a execução dos processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas; além das experiências vividas pelo pesquisador, como secretário de uma unidade que participa constantemente dos processos, com o intuito de evidenciar quais mudanças poderiam ser feitas para provocar uma otimização nos mesmos.

Segundo Gil (1999), os questionários para uma pesquisa devem ser pensados e confeccionados exclusivamente ao fim que se destina, pois sua análise deve dar ao pesquisador informações utilizáveis e úteis ao seu propósito. Roesch (1996) corrobora com a presente pesquisa ao afirmar que o questionário deve ser planejado, executado e direcionado para evidenciar o problema, podendo ser antecedido de entrevistas.

A partir do exposto, e em busca de alcançar os objetivos propostos, além do trabalho investigativo com a aplicação de questionário aos servidores do DRA que participam da

execução dos processos, foi feito o mapeamento de como são realizados os processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas na UFPel.

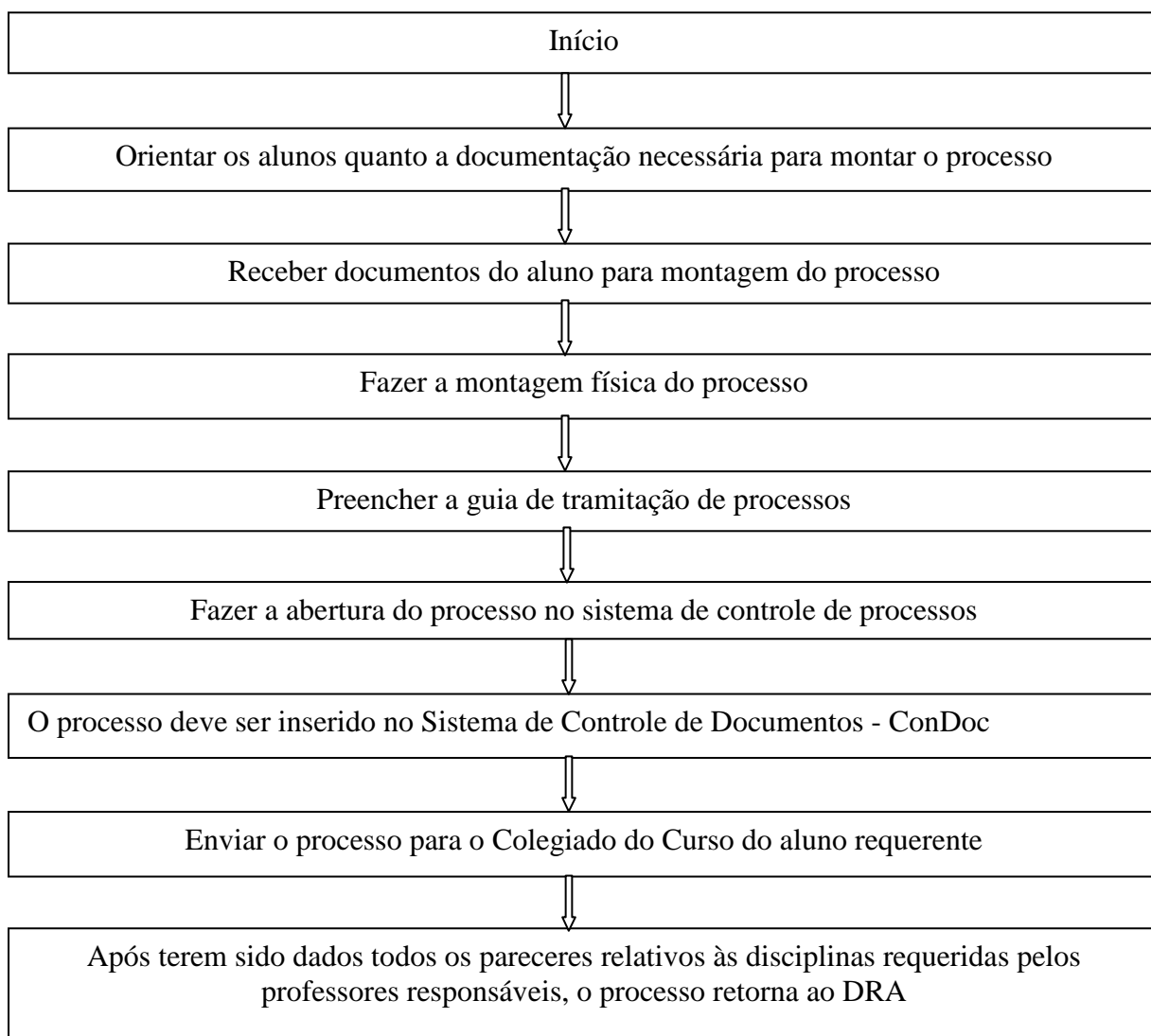
Para estabelecer uma amostra de pesquisa, foram selecionados todos os funcionários do DRA que trabalham diretamente na execução dos processos, perfazendo um total de 8 (oito) funcionários aptos a responderem o questionário.

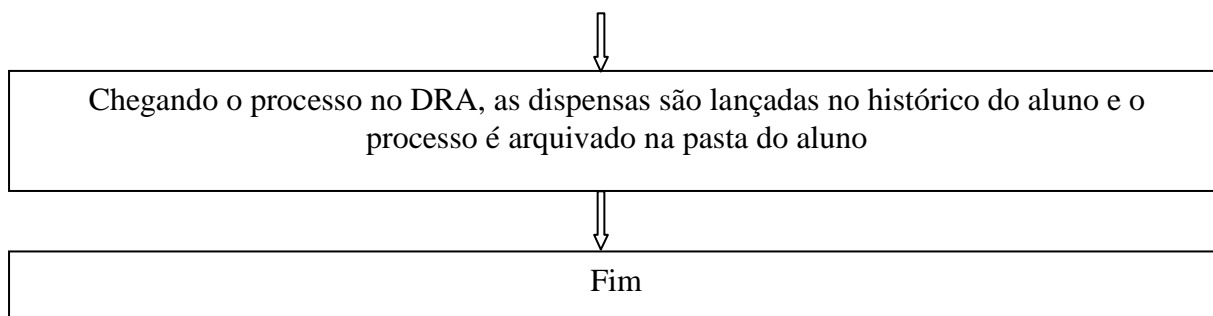
Com base nos resultados alcançados, procurou-se além de descrever a realidade existente, apontar ações capazes de aperfeiçoar tais processos com o uso de Sistemas de Informação.

3.1 Mapeamento dos processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas do DRA da UFPel

O mapeamento dos processos foi feito através de informações obtidas com uma funcionária do DRA e o método utilizado foi Diagrama de Bloco, além da parte descritiva. O processo de solicitação de aproveitamento de disciplinas na UFPel, começa quando os alunos procuram o DRA, dirigindo-se à GAI (Gerência de Atendimento e Informação), para fazer a solicitação com a finalidade de obterem a dispensa de disciplinas no seu curso atual.

3.1.1 Mapeamento de diagramas de bloco





3.1.2 Descrição de como são feitos os processos no DRA da UFPel

Em primeiro lugar, é realizada a orientação ao aluno sobre o processo, a solicitação da documentação necessária e a comparação das disciplinas cursadas (vide histórico escolar do aluno) com as disciplinas das quais pretende ser dispensado (vide currículo do curso atual do aluno). A documentação exigida consiste em: histórico escolar original do curso superior no qual o aluno cursou as disciplinas das quais solicita os aproveitamentos de estudos; conteúdos programáticos originais das disciplinas das quais solicita os aproveitamentos de estudos; preenchimento do Requerimento para Aproveitamento de Estudos.

Após o fornecimento por parte do aluno da documentação necessária, dá-se início à montagem dos processos. Os processos são montados para cada disciplina ou grupo de disciplinas que são ministradas pelo mesmo Departamento da UFPel, salientando-se que, para cada disciplina ou grupo de disciplinas que são ministradas por Departamentos diferentes, deve-se montar um novo processo, com toda a documentação.

Na seqüência, é feita a paginação do conteúdo do processo obedecendo à seguinte ordem para a disposição das páginas, numerando-as e rubricando-as com o carimbo de folhas, que deve ficar no canto superior direito de cada página: requerimento preenchido pelo aluno; histórico escolar original do curso superior no qual o aluno cursou as disciplinas das quais solicita os aproveitamentos de estudos; conteúdos programáticos originais das disciplinas das quais solicita os aproveitamentos de estudos; folha de encaminhamento para análise do Colegiado, com o texto padrão “Ao colegiado de Curso para encaminhamento ao professor responsável pela disciplina para análise e parecer”. Nessa folha, além do carimbo de paginação, deve ser inserido o carimbo do servidor responsável pela abertura do processo, acompanhado de sua assinatura e preenchimento da data de abertura do processo; folha para preenchimento, por parte do Colegiado, do PARECER FINAL, sobre os pedidos de aproveitamentos de estudos.

São registrados na mesma guia todos os processos dos quais o destino é o mesmo Colegiado de Curso. Deverão ser escritas na guia as seguintes informações: nº da guia; data de envio (canto superior direito); nº do processo; destino (para qual Colegiado e Departamento irá o processo); data de envio (canto inferior esquerdo); assinatura (no campo “visto”).

O próximo passo é fazer a abertura do processo no sistema “Controle de Processos”, inserindo as seguintes informações: nome do aluno; espécie (REQUER); tipo (Processo UFPel); procedência (0205000000 Acadêmicos); assunto (Aproveitamento de Disciplinas – Curso XXXX – Ano/Semestre); guia (01); destino (0202000000 Departamento de Registros Acadêmicos).

Após ter todas as informações gravadas, imprimir a Folha de Rosto do Processo, como sugere o sistema.

Para realizar a montagem “física” do processo, a seguinte ordem deve ser observada: juntar todas as páginas do processo com a Folha de Rosto do mesmo, a qual deve ficar

disposta na frente das páginas; fazer a furação de todas as folhas (Folha de Rosto e páginas); montar uma capa e fazer a furação na mesma; fazer a montagem, utilizando colchetes (de tamanho compatível com o volume do total de folhas do processo); na parte frontal da capa do processo, no campo “VISTO”, colocar o carimbo do DRA e assinar; ainda na parte frontal da capa do processo, no campo “NÚMERO DE FOLHAS INICIAL”, colocar o número de folhas com o qual o processo ficou, após a conclusão de sua montagem (ver número da última página). Para fazer o encaminhamento, preencher todos os campos do quadro “Andamento”.

Após, o processo deve ser inserido no “Sistema de Controle de Documentos - ConDoc”, com as seguintes informações:

- * Emissão (data de abertura do processo no sistema “Controle de Processos”);
- * Número (número do processo);
- * Origem (nome do aluno);
- * Assunto (igual a folha de rosto);
- * Entrada (data de entrada do processo no setor – como se trata de processo novo, é igual à data de abertura);
- * Saída (data de saída do processo do DRA);
- * Destino (para qual Colegiado e Departamento irá o processo).
- * Anotar o código do processo no ConDoc (gerado pelo sistema) na parte inferior esquerda interna à capa do mesmo.

Após o cadastramento de todos os processos deve-se juntar todos aqueles que tenham o mesmo destino (colocados na mesma Guia de Tramitação de Processos) e entregá-los no Protocolo para que seja encaminhado ao destino.

Depois que o pedido foi analisado pelos Colegiados de Curso, o processo retorna ao DRA para que o aproveitamento seja informado no histórico do aluno. Quando o processo retorna, seguir-se os seguintes passos:

- * Verificar se o que o aluno pediu foi analisado;
- * Verificar se o despacho do professor responsável foi passado corretamente para a folha de Parecer Final;
- * Verificar se na folha de Parecer Final constam todas as disciplinas que foram solicitadas e se está corretamente indicado na folha (DEFERIDO ou INDEFERIDO);
- * Verificar se o Coordenador do Colegiado assinou e carimbou a folha de Parecer Final;
- * Passar o resultado do processo para a planilha de controle;
- * Separar os processos deferidos dos indeferidos;
- * Encaminhar os processos deferidos para que a dispensa seja informada no histórico do aluno;
- * Encaminhar os processos indeferidos para arquivamento na pasta do aluno;

A funcionária responsável (Coordenadora de Matrículas e Cadastro) informa a dispensa no histórico do aluno no sistema. Só é possível informar dispensa de disciplinas que existam no currículo do curso ao qual o aluno está matriculado. Depois de informado, o processo segue para arquivamento na pasta do aluno.

O próximo capítulo apresenta os resultados obtidos com a pesquisa, os quais estão representados através de tabelas. Também, no capítulo que segue, é feita a análise derivada desses resultados.

4 – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Como já citado, o instrumento de coleta foi um questionário constituído de 9 (nove) questões fechadas, as quais foram escolhidas com foco direcionado ao objetivo final do

trabalho. O questionário foi oferecido a todos os funcionários do Departamento de Registros Acadêmicos que trabalham diretamente na execução dos processos de Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas, sendo estes 8 (oito) na sua totalidade.

A **Questão 1** investigou, através da atribuição de um conceito, o método utilizado na execução dos processos. Assim, os 8 (oito) funcionários que trabalham na execução dos processos de Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas no DRA da UFPel responderam o questionário, onde 50% apontaram como ruim e 37,5% como médio, ou seja, os respondentes não aprovam ou não estão satisfeitos com a metodologia utilizada atualmente para a operacionalização dos processos, conforme mostra a **Tabela 1**.

Tabela 1 – Conceito atribuído ao método utilizado na execução dos processos de Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas no DRA/UFPel.

Conceito	Percentual das respostas
Ruim	50%
Médio	37,5%
Bom	12,5%
Muito Bom	0%
Excelente	0%

A **Questão 2** questionou se a forma de execução dos processos acarreta aumento na demanda de trabalho no setor. As respostas obtidas estão representadas na **Tabela 2**, onde 87,5% responderam que definitivamente sim e apenas 12,5% apontaram como provavelmente não.

Tabela 2 – Forma de execução dos processos

Respostas da questão	Percentual das respostas
Definitivamente sim	87,5%
Provavelmente sim	0%
Indeciso	0%
Provavelmente não	12,5%
Definitivamente não	0%

A **Questão 3** investigou se os processos demoravam para retornar ao DRA. As respostas obtidas estão representadas na **Tabela 3** onde 100% responderam sim.

Tabela 3 – Demora dos processos para retornar ao DRA

Opção de respostas	Percentual das respostas
Sim	100%
Não	0%

A **Questão 4** solicitou aos respondentes que atribuíssem um valor de 1 a 8 para cada um dos possíveis motivos causadores para uma eventual demora nos processos, sendo o 1 de menor relevância e o 8 de maior relevância. Os motivos apresentados aos respondentes foram extraídos da entrevista inicial feita com a Diretora do DRA/UFPel. As respostas estão apresentadas na tabela abaixo.

Tabela 4 – Motivos causadores da demora na operacionalização dos processos

Opções de respostas	Percentual das respostas							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Método utilizado		25		12,5	12,5		37,5	12,5

Falta de funcionários	12,5	12,5		12,5		50		12,5
Falta de tecnologia		25		12,5	12,5		37,5	12,5
Falha de comunicação		12,5	25	25	12,5	25		
Distribuição dos processos	12,5	12,5	37,5	25			12,5	
Devolução dos processos				12,5	12,5	12,5	25	37,5
Localização das Unidades	37,5	12,5	25		12,5			12,5
Sistema de Protocolo	25	37,5		12,5	12,5	12,5		

A **Questão 5** questionou se o funcionário conseguia acompanhar a tramitação do processo, após o envio deste para as Unidades. De acordo com a **Tabela 5** abaixo, observou-se que 75% responderam que sim e 25% responderam que não.

Tabela 5 – Acesso do funcionário na tramitação do processo na UFPel

Opção de respostas	Percentual das respostas
Sim	75%
Não	25%

A **Questão 6** investigou se o aluno, conseguia acompanhar o andamento do seu processo. A **Tabela 6** abaixo mostra que 100% dos atores responderam que não, o aluno não consegue ter acesso ao processo durante seu andamento.

Tabela 6 – Acesso do aluno a tramitação do processo na UFPel

Opção de respostas	Percentual das respostas
Sim	0%
Não	100%

A **Questão 7** buscou saber se na opinião dos entrevistados, o uso de Sistemas de Informação diminuiria a demanda de trabalho. Evidenciou-se, como mostra a **Tabela 7**, que 100% dos atores responderam que sim, a informatização dos processos diminuiria a demanda de trabalho.

Tabela 7 – Diminuição na demanda de trabalho com o uso dos Sistemas de Informação

Opção de respostas	Percentual das respostas
Sim	100%
Não	0%

A **Questão 8** buscou saber se na opinião dos entrevistados, o uso de Sistemas de Informação otimizaria os processos. A **Tabela 8** mostra que 100% dos atores responderam que sim, a informatização dos processos melhoraria a execução dos mesmos.

Tabela 8 – Melhoria na execução dos processos de solicitação de disciplinas com o uso de Sistemas de Informação

Opção de respostas	Percentual das respostas
Sim	100%
Não	0%

A **Questão 9** buscou saber se na opinião dos atores, o uso de Sistemas de Informação diminuiria os custos para a Instituição. Novamente 100% dos atores responderam que sim, a informatização dos processos diminuiria os custos para a Instituição, conforme a **Tabela 9**.

Tabela 9 – Diminuição de custos com o uso de Sistemas de Informação

Opção de respostas	Percentual das respostas
Sim	100%
Não	0%

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. Conclusão da Pesquisa

As considerações mais importantes a serem feitas após o desenvolvimento do trabalho e que podem ser consideradas como síntese conclusiva são:

- O método de trabalho utilizado na execução dos processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas é ruim. Justifica-se isso, pelo fato de que 50% dos questionários apresentarem este conceito ao método, 37,5% classificaram como médio e 12,5% como bom, ficando evidente a não satisfação quanto ao método utilizado;
- A forma como são realizados os processos aumenta a demanda de trabalho no setor. Isso fica claramente evidenciado ao ser constatado que 87,5% dos questionários apresentaram a resposta “definitivamente sim”;
- Os processos são demorados devido ao método utilizado na execução. Justifica-se isso, porque 100% dos questionários apresentaram a resposta “sim” a este questionamento;
- Em relação aos motivos causadores dessa demora, foram apresentados aos respondentes os seguintes: método utilizado para a operacionalização dos processos; falta de funcionários no setor; falta de tecnologia adequada; falha de comunicação entre o DRA e as Unidades; distribuição do DRA para as Unidades; demora na devolução das Unidades ao DRA; localização física das Unidades; e, sistema de protocolo interno da UFPel. Os itens método utilizado, falta de funcionários, falta de tecnologia e devolução dos processos, foram identificados pelos respondentes como os principais causadores da demora para a execução e finalização dos processos de Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas.
- O gerenciamento dos processos não é eficiente, visto que 100% dos questionários apresentaram a resposta “não” à questão sobre o acesso dos alunos durante a tramitação dos mesmos;
- A informatização destes processos será a melhor opção para a melhoria dos mesmos, pois 100% dos questionários apresentaram a resposta “sim” ao questionamento e também alternativa para diminuir a demanda de trabalho e reduzir custos.

5.2. Proposta para a Informatização dos Processos de Solicitação de Aproveitamento de Estudos no DRA da UFPel

Atualmente, as instituições públicas vêm enfrentando uma mudança no perfil de seus clientes que estão cada vez mais exigentes e conscientes que têm por direito acesso à serviços de qualidade. Esta nova realidade está fazendo com que os gestores públicos percebam a importância da busca constante da qualidade e da utilização das ferramentas mercadológicas em seus processos.

Neste contexto, pode-se pensar que ser eficiente, portanto, exige do gestor público a utilização de tudo aquilo que ele têm disponível, em todos os níveis, durante a realização de seus processos. Significa administrar com racionalidade e aproveitamento máximo das potencialidades existentes. Uma instituição pública só poderá ser considerada eficiente quando seu resultado quantitativo e qualitativo satisfizer as necessidades de seus usuários.

Com base nos estudos de referencial teórico e a análise de dados apresentada no capítulo anterior, foi possível criar uma proposta para a informatização dos processos de Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas do DRA da UFPel, nos seguintes moldes:

Para os Alunos:

- fazer suas Solicitações de Aproveitamento de Disciplinas cursadas na UFPel ou em outras Instituições de Ensino Superior, através da internet;
- visualizar a tramitação da solicitação desde o momento do pedido no DRA até o parecer final do mesmo (Deferimento ou Indeferimento);

Para o Setor de Atendimento do DRA:

- receber e validar a Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas feita pelos alunos;
- verificar e validar a documentação anexada (no caso do aluno cursar disciplinas em outras IES);
- encaminhar a solicitação para os setores envolvidos: Colegiados de Cursos e Chefias de Departamentos, para distribuição aos professores; e, após o parecer, ao Setor de Notas, para inserir a dispensa no histórico escolar do aluno, se for o caso;

Para os Colegiados e Departamentos:

- informar o professor responsável pela Disciplina solicitada no Parecer;
- encaminhar as solicitações para os professores;
- confirmar o parecer emitido pelo professor;
- encaminhar ao DRA as solicitações cujos pareceres já foram informados;

Para os Professores responsáveis pelas disciplinas requeridas nos processos:

- emitir parecer da solicitação do aluno;
- encaminhar a solicitação e parecer aos Colegiados ou Departamento para confirmação;

Para o Setor de Notas do DRA:

- inserir aproveitamento (quando o parecer for favorável) no histórico escolar do aluno.

Entende-se que esta proposta de informatização dos processos de Solicitação de Aproveitamento de Disciplinas, é extremamente benéfica para todos os usuários envolvidos no processo (alunos, professores, DRA, Colegiados e Departamentos), pois, além de agilizar a tramitação do mesmo, possibilita um acesso mais rápido e eficiente, além de reduzir consideravelmente os custos para a Instituição. Cabe salientar, porém, que para que esta proposta tenha êxito é necessária a preparação de manuais para os usuários deste sistema.

5 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, Emerson de Oliveira. *Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva, 2006.

BEAL, Beal. *Manual de Tecnologia da Informação*. Disponível em: < http://2wtx.com/2beal/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF> Acessado em: 19.outubro 2009.

BRAVO, Paulo Carneiro. *Elementos de Controle Estatístico de Qualidade* – 6º Simpósio Nacional de Probabilidade e Estatística – Instituto de Matemática – UFRJ, 1984.

CHIAVENATO, Idalberto. *Teoria geral de administração*. 6. ed. rev. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FERREIRA, S.B.L & LEITE, J.C.S.P. *Exemplificando Aspectos de Usabilidade em Sistemas de Informação* - publicado na íntegra em CD ROM nos Anais do XXVI ENAMPAD, sem paginação. Salvador, Bahia. 2002.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, Christiane *et al.* (organizadores) *Pesquisa Qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos da metodologia científica*. 6. ed. 6. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jane Price. *Sistemas de Informação*. 4ª Ed., LTC, Rio de Janeiro, 1998.

LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jane Price. *Sistemas de informação gerenciais*. 7ª Ed., São Paulo, Pearson, 2007.

MAÑAS, Antonio Vico. *Administração de Sistemas de Informação*. São Paulo: Érica, 1999.

MATSUDA, Kelcy. *Análise e Projeto de Sistemas*. Disponível em < <http://sites.mpc.com.br/gberaldo/Teoria%20dos%20sistemas.pdf>> Acesso em 20/10/2009.

MARANHÃO, Suzana e SANTOS, Gustavo H. *Os Sistemas de Informação nas Empresas*. Disponível em < http://www.administradores.com.br/producao_academica/os_sistemas_de_informacao_nas_empresas/966> Acesso em 06/12/2009.

REZENDE, Denis A., ABREU, Aline F. *Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais*. São Paulo: Atlas, 2000.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de Estágio do Curso de Administração*. São Paulo: Atlas, 1996. 189p.

SANTOS, J. A. N. Matriculando a Educação na escola da qualidade total. *Revista Universidade a busca da qualidade*. IBRAQS. v.1, n.1. mar - abr. São Paulo, 1994.