

**IFPB - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA
PARAÍBA - CAMPUS CAMPINA GRANDE
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO *STRICTU SENSU*
MESTRADO PROFISSIONAL EM PROPRIEDADE INTELECTUAL E
TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA PARA INOVAÇÃO – PROFNIT**

DAVÍ DE SOUSA SILVA

**MANUAL DO COORDENADOR: INSTRUMENTO NORTEADOR PARA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS DO IFPB
CAMPUS PATOS**

CAMPINA GRANDE, PB

2022

DAVÍ DE SOUSA SILVA

**MANUAL DO COORDENADOR: INSTRUMENTO NORTEADOR PARA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS DO IFPB
CAMPUS PATOS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Programa de Pós Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação, PROFNIT, pelo Ponto Focal IFPB Campus Campina Grande, PB.

Orientadora: Dra. Ana Cristina Alves de Oliveira Dantas

Coorientador: Dr. Katysco de Farias Santos

CAMPINA GRANDE

2022

S586m Silva, Daví de Sousa

Manual do coordenador: instrumento norteador para tramitação de processos nas coordenações de cursos do IFPB campus Patos / Daví de Sousa Silva. - Campina Grande, 2022.

168 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Mestrado em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação) - Instituto Federal da Paraíba, 2022.

Orientador: Prof.Dra. Ana Cristina Alves de Oliveira Dantas;Co-orientador: Prof. Dr. Katysco de Farias Santos.

1. Propriedade Intelectual 2. Manual de Serviços - coordenador. 3. Processos Administrativos - IFPB. I. Título.

CDU 347.77



DECLARAÇÃO 40/2022 - CPROFNIT/DDE/DG/CG/REITORIA/IFPB

Em 26 de setembro de 2022.

PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO STRICTU SENSU

**MESTRADO PROFISSIONAL EM PROPRIEDADE INTELECTUAL E TRANSFERÊNCIA DE
TECNOLOGIA PARA INOVAÇÃO**

FOLHA DE APROVAÇÃO

DAVI DE SOUSA SILVA

**MANUAL DO COORDENADOR: INSTRUMENTO NORTEADOR PARA
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS DO IFPB
CAMPUS PATOS**

Membros da banca examinadora

Dra. Ana Cristina Alves de Oliveira Dantas
(Orientadora do PROFNIT IFPB Campus Campina Grande - PB)

Dr. Katyusco de Farias Santos
(Coorientador do PROFNIT IFPB Campus Campina Grande - PB)

Dr. Frederico Campos Pereira
(Docente do PROFNIT IFPB Campus Campina Grande - PB)

Dra. Vivianni Marques Leite Dos Santos
(Docente do PROFNIT UNIVASF Campus Juazeiro - BA)

Dra. Gracieli Louise Monteiro Brito Vasconcelos
(Docente, membro externo do mercado, IFPB Campus Patos)

CAMPINA GRANDE-PB

28 de Julho de 2022

Documento assinado eletronicamente por:

- Ana Cristina Alves de Oliveira Dantas DIRETOR - CD3 - DDE-CG, em 26/09/2022 10:25:26.
- VIVIANNI MARQUES LEITE DOS SANTOS, EXAMINADOR EXTERNO, em 26/09/2022 10:49:48.
- Katyusco de Farias Santos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 26/09/2022 10:52:49.
- Gracieli Louise Monteiro Brito Vasconcelos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 26/09/2022 13:55:06.
- Frederico Campos Pereira, DIRETOR - CD3 - DG-PF, em 27/09/2022 13:11:11.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 26/09/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 341112

Verificador: b3dbc1a61f

Código de Autenticação:



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial deste Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “MANUAL DO COORDENADOR: INSTRUMENTO NORTEADOR PARA TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS DO IFPB CAMPUS PATOS”, autoria de Daví de Sousa Silva, por processos de fotocopiadoras e eletrônicos. Igualmente, autorizo sua exposição integral nas bibliotecas e no banco virtual de dissertações do IFPB, PROFNIT e da CAPES.



Daví de Sousa Silva

Campina Grande, PB, XX de MÊS de 2022.

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida, por tudo que têm me proporcionado e pelas abundantes bênçãos derramadas diariamente em minha vida...

A minha Esposa, Emmanuella Ferreira da Silva, pelo companheirismo de sempre, todo amor e cuidado, e pelas contribuições dadas a esta produção...

Aos meus pais, Elenil de Sousa Silva e Domingos Cordeiro da Silva, base fundamental de tudo que sou e conquistei até hoje, sem o esforço deles, nada seria possível...

Aos meus irmãos, sobrinhos, afilhado, compadres, familiares e amigos próximos, pelas palavras de incentivo, pelo apoio, por se importar, ou simplesmente por compartilhar a sua existência comigo, sou grato de conviver com cada um de vocês...

A minha orientadora Professora Doutora Ana Cristina Alves de Oliveira Dantas, por acreditar em mim e principalmente neste trabalho, pelas palavras de incentivo e pela dedicação, mesmo estando sobrecarregada de atividades, sempre encontrou os espaços de tempo para orientações, pelo que sou muito grato...

Ao Coorientador e Coordenador do Curso Professor Doutor Katysco de Farias Santos, pela dedicação e brilho no olhar ao tratar sobre o PROFNIT, você é fonte de inspiração para muitos...

A toda a equipe de professores e servidores do PROFNIT ponto focal Campina Grande, agradeço pelo tempo dispensado a nós, pelos conhecimentos compartilhados, pelo compromisso e dedicação...

A banca examinadora, professores Frederico, Vivianni e Gracieli, pelo tempo dedicado a este trabalho e por todas as colaborações realizadas, visando o refinamento do trabalho e a evolução do aluno...

Aos colegas de turma agradeço a parceria, pela colaboração mútua de sempre, o que tornou a caminhada até aqui mais tranquila...

Ao NIT IFPB e ao Observatório da Inovação pela oportunidade única de estágio, oportunidade esta que me fez crescer profissionalmente e vivenciar a Inovação na prática. Agradeço a Andrea, pela dedicação de batalhar pela inclusão dos estagiários voluntários. E um agradecimento especial ao professor Valdecir

Moreno e também a Daniel e Maxuel, que, cada um em seu momento e função, trouxeram contribuições valorosas à minha formação...

Ao PROFNIT nacional agradeço a oportunidade de cursar e me aprofundar na área da Inovação...

Ao IFPB Campus Campina Grande agradeço a oportunidade de ser aluno desta instituição pulsante, que acredita na educação e vem formando não só profissionais, mas também seres humanos brilhantes ao longo dos anos de existência...

Ao IFPB Campus Patos, minha casa no IFPB enquanto servidor, agradeço a todos pelas parcerias criadas ao longo dos anos, em especial a gestão, agradeço compreensão e apoio nos momentos que foram necessários, não só a mim enquanto servidor, mas também para que a concretização deste trabalho fosse possível, em especial ao diretor geral e professor José Ronaldo, ao diretor de ensino e professor Paulo Marcelo e ao Professor e Coordenador Danilo Arcanjo...

Aos coordenadores de cursos do IFPB Campus Patos pela receptividade para com o produto pensado e produzido para eles...

E enfim, a todos os Servidores do IFPB que contribuíram direta ou indiretamente para a minha formação, deixo aqui o meu muito obrigado!

É um negócio perigoso sair pela sua porta. Você pisa na estrada, e, se não controlar seus pés, não há como saber até onde você pode ser levado. (J.R.R Tolkien. O Senhor dos Anéis - A Sociedade do Anel).

SILVA, Daví de Sousa. **Manual do Coordenador:** Instrumento norteador para tramitação de processos nas coordenações de cursos do IFPB Campus Patos. (Mestrado em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campina Grande, 2022.

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso de mestrado objetivou desenvolver o Manual Eletrônico e Colaborativo do Coordenador, um produto tecnológico inovador que busca auxiliar os servidores lotados em função de coordenador de cursos no IFPB campus Patos, buscando aperfeiçoar e auxiliar as funções de tramitação, despachos, recebimentos, abertura e encaminhamentos dos processos e funções mais recorrentes ao setor, com vistas na melhoria da eficiência administrativa. A metodologia foi dividida em etapas, onde na primeira foi realizada uma busca de anterioridade. Na segunda, um levantamento em documentos institucionais sobre os processos que têm tramitação inerente às coordenações de cursos. Na terceira fase, foi realizado um levantamento quantitativo que indica quais os processos com maior volume de tramitação. Na quarta fase, desenvolveu-se ainda uma pesquisa exploratória, quali-quantitativa, na qual o objetivo foi o levantamento e descrição das principais necessidades e anseios descritas pelos próprios coordenadores de cursos acerca da função, e quais as principais demandas e ânsias da categoria acerca de ferramentas de apoio. Já a quinta e última fase da pesquisa foi a de desenvolvimento de um Manual Eletrônico e Colaborativo reunindo diversas informações e documentos para auxiliar os coordenadores, além da diagramação de fluxos de processos. Observou-se que a eficiência administrativa é uma ânsia das instituições, e a gestão colaborativa é uma ferramenta que vem sendo utilizada para este fim. Estão disponíveis documentos norteadores para a função em outras instituições de ensino, porém não foram detectados no IFPB, assim como não foram encontrados manuais colaborativos. Foi possível identificar e descrever os principais processos que tramitam nas coordenações de cursos da instituição, e identificar a existência de obstáculos para a tramitação e observada a necessidade da implementação de ferramentas através da visão dos coordenadores. Tornando viável desenvolver o Manual Eletrônico e Colaborativo do Coordenador de curso trouxe um maior acesso a informações e auxílio aos coordenadores na busca pelo aumento da eficiência administrativa.

Palavras-chave: Coordenação de Curso; Processos Administrativos; Gestão Colaborativa; Eficiência.

SILVA, Daví de Sousa. **Coordinator's Manual: Guiding instrument for processing processes in the coordination of courses at the IFPB Campus Patos.** (Mestrado em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Campina Grande, 2022.

ABSTRACT

This master's course conclusion work aimed to develop the Electronic and Collaborative Coordinator's Manual, an innovative technological product that seeks to help the servers crowded as coordinators of courses at the IFPB campus Patos, seeking to optimize and assist the processing functions, dispatches, receipts, opening and forwarding of the most recurrent processes and functions in the sector, with a view to improving administrative efficiency. The methodology was divided into stages, where in the first one a search for anteriority was carried out. In the second, a survey of institutional documents on the processes that are inherent to the coordination of courses. In the third phase, a quantitative survey was carried out to indicate which processes have the highest volume of processing. In the fourth phase, an exploratory, qualitative-quantitative research was also carried out, in which the objective was to survey and describe the main needs and desires described by the course coordinators about the function, and what are the main demands and anxieties of the category about of support tools. The fifth and final phase of the research was the development of an Electronic and Collaborative Manual, gathering various information and documents to assist the coordinators, in addition to the diagramming of process flows. It was observed that administrative efficiency is a desire of the institutions, and collaborative management is a tool that has been used for this purpose. Guiding documents are available for the function in other educational institutions, but they were not detected in the IFPB, as well as collaborative manuals were not found. It was possible to identify and describe the main processes that are being processed in the institution's course coordination, and to identify the existence of bottlenecks in the process and observed the need to implement tools through the coordinators' view. Finally, developing the Course Coordinator's Electronic and Collaborative Manual brought greater access to information and assistance to coordinators in the search for increased administrative efficiency.

Keywords: Course Coordination. Administrative Procedures. Collaborative Management. Efficiency.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Matriz de Validação/Amarração	38
Figura 2 -	Acompanhamento domiciliar	58
Figura 3 -	Ajuste de matrícula	59
Figura 4 -	Aproveitamento de estudos para curso subsequente ou superior	60
Figura 5 -	Aproveitamento de estudos para o Ensino Médio Integrado.....	61
Figura 6 -	Cancelamento voluntário de matrícula	62
Figura 7 -	Certificação de conhecimento	63
Figura 8 -	Diploma de conclusão de curso técnico	64
Figura 9 -	Dispensa das atividades práticas de educação física	65
Figura 10 -	Entrega de relatório de estágio	66
Figura 11 -	Entrega de Trabalho de Conclusão de Curso	67
Figura 12 -	Justificativa de faltas	69
Figura 13 -	Matrícula para manutenção de vínculo	70
Figura 14 -	Mudança de orientador de Trabalho de Conclusão de Curso.....	71
Figura 15 -	Plano Instrucional	72
Figura 16 -	Plano de Disciplina	74
Figura 17 -	Reintegração de matrícula (Cursos Técnicos)	75
Figura 18 -	Recebimento de aluno por transferência externa	76
Figura 19 -	Revisão de Avaliação	77
Figura 20 -	Segunda via de diploma	78
Figura 21 -	Trancamento voluntário de disciplina	79
Figura 22 -	Trancamento voluntário do período letivo	81
Figura 23 -	Transferência para outro curso técnico	82
Figura 24 -	Transferência para outra instituição	83
Figura 25 -	Transferência para outro campus do IFPB	84
Figura 26 -	Página Inicial	85

Figura 27 -	Atividades do início ao final do período	87
Figura 28 -	Fluxos de Processos	87
Figura 29 -	Documentos Institucionais	90
Figura 30 -	Manuais do SUAP	91
Figura 31 -	Formulários	92

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição temporal das publicações	41
Gráfico 2 - Modalidades de Ensino	42
Gráfico 3 - Quantitativo de Processos Eletrônicos Finalizados e Em Trâmite ..	47
Gráfico 4 - Quantitativo de Processos Físicos Finalizados e em Trâmite	48
Gráfico 5 - Tempo Médio para Finalizar (TMF) Processos Físicos e Eletrônicos, em dias	50
Gráfico 6 - Tempo Médio em Trâmite (TMT) de Processos Físicos e Eletrônicos, em dias	51
Gráfico 7 - Visão dos Coordenadores: análise quantitativa	53

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AENP's	Atividades de Ensino Não Presenciais
BSC	Balanced Scorecard
CAEE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CAEST	Coordenação de Apoio ao Estudante
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCA	Coordenação de Controle Acadêmico
CEB	Câmara de Educação Básica
CEMUS - UPP	UPP Sala Universitet - Suécia
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CEPE	Comitê de Ética em Pesquisa
CETEC	Centro de Pesquisa e Suporte em Tecnologia
CETEC	Centro de Pesquisa e Suporte em Tecnologia
CIPEAD	Coordenadoria de Integração de Políticas de Educação a Distância
CNE	Conselho Nacional de Educação
CNS	Conselho Nacional de Saúde
COAPE	Coordenação de Apoio ao Ensino e Aprendizagem
CONSUPER	Conselho Superior
COPAE	Coordenação Pedagógica e de Apoio ao Estudante
COPEL	Coordenação Pedagógica
DAAOC	Diretoria de Apoio Aos Órgãos Colegiados
DAPE IFPB	Diretoria de Articulação Pedagógica
DCAD	Diretoria de Controle Acadêmico
DDE	Diretoria de Desenvolvimento de Ensino
DES IFPB	Departamento de Ensino Superior
DG	Direção Geral
EaD	Ensino a Distância
FEAP	Faculdade de Ciências Jurídicas e Gerenciais Alves Fortes
HHHS	Hatsushiba Hashimoto High School - Japão
IFPB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

IFPR	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
IFRN	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
IFTO	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins
ISO	International Organization for Standardization
MC Graw Hill	McGraw Hill Education - EUA
MEC	Ministério da Educação
MS	Ministério da Saúde
NBR	Norma Brasileira
PI	Plano Instrucional
PRE	Pró Reitoria de Ensino
PROFNIT	Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência De Tecnologia Para Inovação
PROGRAD	Pró Reitoria de Graduação
RE	Reitoria
RE	Relatório de Estágio
RI	Repositório Institucional
SEI	Sistema Institucional
SUAP	Sistema Único de Administração Pública
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TRE	Tribunal Regional Eleitoral
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFERSA	Universidade Federal Rural do Semi-Árido
UFERSA	Universidade Federal Rural do Semi Árido
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRB	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco
UFT	Universidade Federal do Tocantins
UFTM	Universidade Federal do Triângulo Mineiro
UNB	Universidade de Brasília
UNIEURO	Centro Universitário Euro-Americano
UNIEURO	Centro Universitário EURO-AMERICANO
UNIFAL	Universidade Federal de Alfenas
UNIPAMPA	Universidade Federal do Pampa
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
UniSant'Anna	Centro Universitário Sant'Anna
UNISANTA	Universidade Santa Cecília
UNSW	The University of New South Wales, Australia
UTAH - DH	Estado de UTAH - Department of Health- EUA

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	16
2	INTRODUÇÃO	16
3	JUSTIFICATIVA	18
4	OBJETIVOS	20
5.	REFERENCIAL TEÓRICO	21
5.1	GESTÃO EDUCACIONAL PÚBLICA	21
5.2	GESTÃO DE PROCESSOS EDUCACIONAIS	23
5.3	GESTÃO COLABORATIVA	28
6.	METODOLOGIA	29
7.	RESULTADOS E DISCUSSÃO	37
7.1	BUSCA DE ANTERIORIDADE	37
7.2	ANÁLISE QUANTITATIVA DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	41
7.3	LEVANTAMENTO QUALI-QUALITATIVO (VISÃO DOS COORDENADORES DE CURSO)	48
7.4	DESCRIÇÃO E DIAGRAMAÇÃO DOS PROCESSOS E DESENVOLVIMENTO DO MANUAL	52
8	ENTREGÁVEIS DE ACORDO COM OS PRODUTOS DO TCC	94
9	CONCLUSÃO	94
	REFERÊNCIAS	97
	APÊNDICE A – MATRIZ FOFA (SWOT)	103
	APÊNDICE B - GESTÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NO IFPB: UMA ANÁLISE DA TRAMITAÇÃO NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS	104
	APÊNDICE C - BUSCA DE ANTERIORIDADE E DESENVOLVIMENTO DE MANUAL DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA COORDENADORES DE CURSO	114
	ANEXOS	144

1 APRESENTAÇÃO

Neste trabalho de conclusão de curso o leitor encontrará as seguintes seções: Introdução, contendo a contextualização da temática abordada da problemática que buscamos solucionar. A Justificativa contendo a Viabilidade, Aderência ao programa de mestrado, os Impactos, a Aplicabilidade e Complexidade dos produtos. Conta também que a seção Objetivos, seguida pela seção Metodologia, que apresenta o passo a passo detalhado do desenvolvimento dos produtos. Os principais resultados estão descritos na seção denominada Resultados e Discussão, havendo ainda resultados descritos em forma de artigos submetidos à publicação em revistas científicas que estão contidos na seção Apêndices. Posteriormente a seção resultados e discussão o leitor encontrará a seção conclusão, que apresenta as considerações finais e principais desfechos que foram possíveis alcançar após o desenvolvimento do projeto e de acordo com os objetivos e a metodologia do mesmo. Posteriormente apresentamos as perspectivas futuras, as referências utilizadas, os apêndices e os anexos necessários à complementação do trabalho.

2 INTRODUÇÃO

O Trabalho em questão traz à tona a temática da gestão educacional e administrativa no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus Patos, mais precisamente no que se diz respeito às demandas inerentes aos setores de coordenações de cursos. Sabemos que estes setores são ocupados por servidores do instituto, e que normalmente, quando da primeira vez que o servidor ocupa uma função na coordenação, o mesmo não está a par das demandas e de como solucioná-las.

Somado a isto, as informações acerca de tramitação de processos, fluxos de processos, procedimentos administrativos, entre outras funções do setor, quando existem, estão espalhadas por diversos documentos institucionais, como portarias, resoluções, manuais ou tutoriais individualizados por processos, entre outros. Estes documentos normalmente estão disponíveis no site da instituição, nos mais diversos ambientes ou ainda no encaminhamento de e-mails institucionais ou nos documentos compartilhados através da ferramenta “Google Drive”. Possibilitando o

surgimento de problemas como ineficiência dos setores ou atraso no andamento das demandas.

A motivação para buscar soluções relativas ao tema vem da própria experiência do pesquisador, enquanto servidor do IFPB Campus Patos, por ter assumido o cargo de Coordenador do Curso Técnico em Segurança no Trabalho Integrado ao Ensino Médio e perceber muita dificuldade em encontrar informações sobre o andamento dos processos administrativos que adentravam ao setor. No início das atividades na função, na maioria das vezes, por não haver fontes claras de informação acerca da tramitação dos processos, foi necessário consultar a servidora que ocupou o cargo anteriormente, ou realizar consultas juntamente a outros servidores mais experientes em ocupar cargos semelhantes.

Apesar de sempre contar com o apoio dos colegas coordenadores, ex-coordenadores, servidores do controle acadêmico, de outros setores e das direções, em auxiliar e informar sobre o andamento das demandas, percebe-se a necessidade de normatizar, reunir e criar documentos e outros produtos que pudessem auxiliar os coordenadores, sobretudo os recém-empossados, no desenvolvimento das suas atividades laborais na função. A não organização de informações, sobretudo para os coordenadores recém-empossados, pode acarretar a diminuição da produtividade, e em alguns casos retrabalho, aumento de burocracias desnecessárias, e diminuição da eficiência do setor atrasando demandas, o que pode gerar diminuição da produtividade para o servidor que procura e também para aquele que é procurado.

Para Ferreira (2013), um dos desafios da boa gestão na atualidade é, com certeza, o domínio do conhecimento de seus processos organizacionais, que têm grande importância como subsídio para diversas ações na organização, tais como o gerenciamento do desempenho, a tomada de decisão, o dimensionamento da força de trabalho, a desburocratização, a manutenção das rotinas, a melhoria dos serviços e produtos, a flexibilização organizacional, entre outros.

A finalidade de organizar os processos e desenvolver produtos de apoio, justifica-se em otimizar o tempo e as demandas, auxiliar os servidores e aumentar a eficiência dos setores, diminuir a burocracia e gerar um ganho ao servidor, à instituição e ao público por ela atendida. Sendo a importância do desenvolvimento de ferramentas acelerar os processos da administração pública, melhorar a

eficiência dos setores, dando respostas mais rápidas às demandas da comunidade acadêmica.

Os diversos processos desenvolvidos pelas coordenações de curso no âmbito do IFPB possuem sequências de procedimentos que muitas vezes não estão claros ou dispostos em documentos de fácil acesso, principalmente para os novos coordenadores.

Como o IFPB Campus Patos não dispõe de uma fonte única e clara de informações acerca das ações desenvolvidas pelas coordenações de curso, os fluxos de alguns processos acabam sendo modificados de acordo com cada coordenador de curso, resultando em fluxos diferentes para processos idênticos, dentro de um mesmo campus.

3 JUSTIFICATIVA

Acredita-se que o desenvolvimento de produtos tecnológicos voltados à solução do problema exposto, facilitaria o andamento das atividades dos coordenadores, que teriam uma fonte de pesquisa para orientar suas ações na função. Ajudaria ainda a alinhar o andamento dos processos. Possibilitando ganhar tempo e melhorar a efetividade dos processos administrativos que envolvem as coordenações de curso, sobretudo dos coordenadores recém-nomeados.

O desenvolvimento deste trabalho é viável, visto que o pesquisador dispõe dos recursos logísticos necessários para colocá-lo em prática. Em vista dos recursos específicos da área de informática para o desenvolvimento de página colaborativa na internet, o projeto será desenvolvido em uma plataforma de fácil acesso no qual o pesquisador possui conhecimento para o desenvolvimento, assim como será possível posteriormente dar acesso de edição a todos os coordenadores de curso.

O presente produto apresenta aderência ao PROFNIT em virtude de ser possível a proteção dos produtos pretendidos, através da lei de direitos autorais, registro de domínio na internet entre outras possibilidades que venham a surgir e em virtude do produto desenvolvido apresentar caráter inovador e melhoria de processos no setor público que possibilitará um melhor atendimento a comunidade acadêmica do IFPB e a sociedade.

Os impactos alcançados com o desenvolvimento deste produto serão altos nos setores de Coordenação de Curso, visto que os produtos poderão auxiliar bastante na função, principalmente os coordenadores recém-nomeados. Além disto, o produto terá impacto indireto em toda a comunidade acadêmica do IFPB Campus Patos, pois boa parte dos processos que envolvem professores, alunos, gestão e outros setores ligados ao ensino, passam pelas coordenações de curso. Ao auxiliar os coordenadores a solucionar mais eficientemente as demandas, espera-se que o reflexo disto na comunidade acadêmica seja respostas mais rápidas às demandas solicitadas.

Consideramos o produto de alta média. O desenvolvimento de produtos tecnológicos voltados à solução do problema exposto, facilitaria o andamento das atividades dos coordenadores, que teriam uma fonte de pesquisa para orientar suas ações na função. Ajudaria ainda a alinhar o andamento dos processos. Possibilitando ganhar tempo e melhorar a efetividade dos processos administrativos que envolvem as coordenações de curso, sobretudo dos coordenadores recém-nomeados. Sendo ainda possível a replicação deste produto em outras instituições de ensino.

Considera-se o produto de médio grau de inovação visto que existem produtos semelhantes em outras instituições, porém não no IFPB Campus Patos onde vislumbra-se a implementação do produto. Além disso, o caráter colaborativo não foi identificado em outros manuais. Normalmente estes produtos apresentam formato para impressão, já a proposta de Manual Colaborativo do Coordenador do IFPB Campus Patos, traz como diferencial inovador o formato de site colaborativo, permitindo que todos os coordenadores de curso possam realizar edições, inserções de materiais e demais modificações e ajustes que venham a ser necessárias, em tempo real. Facilitando assim a atualização e o acesso a informação atualizada. Havendo apenas o controle de publicação, que permitirá ao servidor responsável pelo manual analisar as edições, evitando assim possíveis equívocos ou erros, anteriormente à sua publicação.

O produto é considerado de média complexidade, visto que será necessário relacionar, reunir e disponibilizar em ambiente único os diversos documentos institucionais que tratam sobre as questões voltadas ao ensino no âmbito do IFPB, e dizem respeito a função de coordenador de curso, além de ser necessário identificar,

definir e descrever os fluxos de tramitação dos processos que são mais recorrentes nas coordenações de curso do IFPB Campus Patos. A complexidade se dá ainda em virtude do manual ser voltado para mais de um nível de ensino: técnico integrado ao ensino médio, técnico subsequente, superior e pós graduação, havendo processos que são idênticos entre os níveis, mas também processos que são diferentes.

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL

Otimizar a tramitação dos processos que passam pelas Coordenações de Cursos do IFPB Campus Patos, através do desenvolvimento de produto tecnológico que venha a auxiliar os servidores ocupantes da função de coordenador.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar pesquisa bibliográfica sobre o tema da gestão educacional e gestão de processos educacionais visando o embasamento teórico do trabalho.

Desenvolver estudo de anterioridade acerca de manual de coordenador de curso eletrônico e colaborativo.

Analisar dados de processos físicos e eletrônicos que tramitam nas coordenações de cursos na instituição, verificando a real necessidade de desenvolvimento de produtos para auxiliar os servidores nas coordenações.

Reunir e descrever, segundo documentos institucionais, as principais demandas inerentes à função.

Organizar diagramação de fluxo de processos, e detalhar todas as principais demandas da função e seus trâmites, através de manual colaborativo disponível em página da internet contendo fluxogramas, reunião e organização de documentos, manuais e tutoriais institucionais, centralizando as informações e disponibilizando em ambiente único.

Desenvolver um produto tecnológico, Manual Eletrônico e Colaborativo dos Coordenadores de Curso do IFPB Campus Patos, e contendo tais informações e que seja de fácil acesso.

Disponibilizar junto à instituição e aos usuários a utilização dos produtos gerados.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 GESTÃO EDUCACIONAL PÚBLICA

A gestão de qualquer escola pública enfrenta atualmente desafios nem sempre previsíveis, que, entre outros aspectos, acabam também por atenuar ou reforçar a profissionalidade dos seus atores (ESTEVÃO, 2001). Pensando nisso, buscamos neste breve tópico, elencar algumas conclusões obtidas por pesquisadores em seus estudos acerca da gestão educacional e seus desafios. Focando ainda em exemplos positivos, que podem vir a subsidiar outras experiências de gestão.

Segundo Abdian, Andrade e Parro (2017), a constatação da possibilidade de a administração escolar se constituir como elemento importante para a transformação da sociedade adveio da desconstrução anterior que não diferenciava o processo pedagógico do fabril. Ou seja, a partir de um novo paradigma de gestão escolar, a mesma passa de uma gestão pautada na autoridade, para uma gestão pautada na criticidade, conforme os mesmos autores mencionam abaixo:

Do ponto de vista teórico, a administração/gestão educacional/escolar se fez de forma binária. Até os anos 1980, apesar de ter existido pensamento contrário), a base teórica dos estudos foi a teoria administrativa empresarial, representando tal vertente autores clássicos da área (RIBEIRO, 1952; ALONSO, 1976; LOURENÇO FILHO, 2007 apud ABDIAN, ANDRADE E PARRO, 2017). No âmbito nacional, a abertura política e o processo de (re)democratização da sociedade e, especificamente, a criação dos programas de pós-graduação em educação permitiram que o referencial crítico fosse incorporado aos estudos de educação e a administração escolar que, de um caráter eminentemente técnico, passa a se constituir, nos escritos acadêmicos, como ato político a serviço da transformação

social (ARROYO, 1983; PARO, 1986; FELIX, 1989, apud ABDIAN, ANDRADE E PARRO, 2017).

Versiani, Rezende e Pereira (2016), ao sustentar o argumento de que a gestão educacional é decorrente de processos de institucionalização, realizaram uma pesquisa qualitativa em uma escola de rede pública municipal que tem alcançado resultados positivos de desempenho escolar acima da média do Brasil em avaliações governamentais sobre qualidade da educação. Na análise dos dados, constatou-se a institucionalização de um modelo de gestão educacional denominado de proativo e que sustenta os valores que exaltam o aluno, a confiança nos relacionamentos e as práticas de participação no ambiente escolar. A principal contribuição do estudo foi o de identificar os aspectos simbólicos que guiam a lógica institucional das escolas públicas da educação básica.

Buscando ainda discutir a homogeneidade e variação da gestão nas escolas da rede pública brasileira, Versiani, Monteiro e Rezende (2017) apontam para resultados que comprovaram um modelo de gestão educacional semelhante nas escolas investigadas, pautado nos valores de diálogo e participação. Também se observaram variações desse modelo associadas ao desempenho das escolas. Desse modo, a principal contribuição teórica do artigo foi à identificação das lógicas institucionais em um campo organizacional e suas consequências sobre as organizações.

Discordando, porém, no artigo denominado “*O estado da arte das formas de gestão educacional*”, Costa et al. (2018), através de uma revisão de literatura, avaliou as formas de gestão educacional, afirmando que a organização escolar que temos, se configura nos modelos de administração preconizada pelo capitalismo, com caráter conservador e burocrático, em que há a necessidade de um bom gestor, tarefeiro, cumpridor das normas administrativas e curriculares vindas dos órgãos superiores do ensino. Porém, segundo os autores, o que se espera do gestor educacional no contexto das relações conflitantes e contraditórias presentes na contemporaneidade, é que este reconheça-se dentro desse processo, como cidadão consciente e profissional, em que o exercício de sua função ocorra de maneira que leve ao fortalecimento das escolas e ao desenvolvimento das potencialidades cognitivas e operativas dos alunos.

Observando a discussão teórica apresentada neste tópico, é possível perceber que ainda há bastante a ser realizado para o aprimoramento da gestão educacional e para a evolução dos modelos propostos. Não sendo a gestão educacional o cerne desta pesquisa, estando esta discussão aqui apenas com o objetivo de embasar os tópicos posteriores deste trabalho, apresentamos no próximo momento uma construção textual acerca da gestão dos processos educacionais.

5.2 GESTÃO DE PROCESSOS EDUCACIONAIS

Para Bergue (2005, p.17), “o termo gestão pode ser compreendido como sinônimo de administração”. E, desse modo, calcado na premissa de que administrar consiste num processo dotado de complexidade, portanto, admitindo variadas definições, ele define de maneira concisa que gestão é: “executar de forma contínua o processo administrativo”.

A definição de processos é dada como aquilo que compreende um grupo ordenado de atividades de trabalho, com início, fim e com entradas e saídas bem definidas. Seu objetivo é gerar resultados para a entidade e pode estar em diferentes níveis de detalhamento, sendo normalmente ligados às áreas gerenciais, finalísticas e de apoio (BRASIL, 2013). Para Ferreira (2013), há várias definições de processo, mas é possível estabelecer interseções entre elas. Na maioria das definições, identifica-se a referência ao sequenciamento lógico de atividades e tarefas voltado para um resultado. Sendo importante reter essa ideia: processos devem gerar resultados e agregação de valor.

A Gestão por Processos seria uma orientação conceitual que visualiza as funções de uma organização com base nas sequências de suas atividades, ao contrário da abordagem funcional tradicional, em que as organizações estão separadas por área de atuação, altamente burocratizadas e sem visão sistêmica do trabalho que realizam (BRASIL, 2013). Procura ainda o aprimoramento dos processos em geral, alcançando os planos e objetivos determinados e estabelecendo padrões de qualidade com os recursos disponíveis, agregando valor aos seus resultados, logo, a gestão de processos e a eficiência organizacional são áreas da administração correlatas (BAIA JÚNIOR, 2017).

Realizar os trabalhos de maneira padronizada apresenta como finalidade documentar e controlar de acordo com padrões a execução de operações e tarefas indiretas, de modo a eliminar variações (desperdícios), permitindo melhorias contínuas (LIMA, 2022). Já Ferreira (2013), afirma que a gerência de processos pode ser definida como o conjunto de ações sistemáticas, baseadas em métodos, técnicas e ferramentas de análise, modelação e controle, que permitem manter estável a rotina e implantar melhorias na qualidade dos processos.

Para Lima (2022) é importante entender que todo movimento realizado no interior de uma instituição, ou unidade laboral, não pode ser dimensionado de forma isolada, estática e ante o enfoque de uma única perspectiva. As atividades ou processos passam por um encadeamento de ações que se inter-relacionam entre si para a consecução de um determinado fim. Assim, denomina-se os conjuntos de atividades realizadas por pessoas ou pelo maquinário de uma organização de processo.

Na gestão por processos, um processo é visto como fluxo de trabalho, com insumos, produtos e serviços claramente definidos que seguem uma sequência lógica e dependente umas das outras, numa sucessão clara. Denotando que os processos devem apresentar princípio e fim bem determinado gerando resultados para o demandante interno ou externo (BRASIL, 2013). No caso específico das coordenações de curso do IFPB, o demandante normalmente pode ser um discente, um docente ou um setor interno, além também de haver a possibilidade do surgimento de demandas externas que são menos comuns.

Segundo afirma Ferreira (2013), o gerenciamento dos processos permite uma visão sistêmica da organização, tratando-a como um conjunto de processos inter-relacionados, com foco nas expectativas ou requisitos dos clientes, usuários, cidadãos. Podendo ainda, segundo o mesmo autor, relacionar a gestão de processos com o esforço de estabelecer sistemas de trabalho submetidos a descrições, mensurações e controles das atividades em função do que foi planejado. Gerir processos é, portanto, monitorá-los para manter a conformidade e os resultados pretendidos.

São muito variadas as tecnologias voltadas para gestão que se utilizam da gestão dos processos, das quais são destacadas: O Planejamento Estratégico, que apresenta como horizonte a gestão de projetos e a gestão dos processos. O

Balanced Scorecard – BSC, que utiliza indicadores de desempenho na mensuração dos resultados, baseados em processos e projetos distribuídos em perspectivas. O Modelo de Excelência em Gestão Pública, preconizado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Modelo de Excelência em Gestão, preconizado pela Fundação Nacional da Qualidade, que apresenta a Gestão de Processos como um de seus Processos de Gestão. A NBR ISO 9000, que adotou a abordagem de processos em sua estrutura a partir de 2000. O método Benchmarking, que apresenta como pré-requisito o conhecimento profundo dos processos a serem analisados e adaptados. A administração da produção, que depende da gestão dos processos para o alcance dos resultados esperados na cadeia produtiva (FERREIRA, 2013).

Os processos podem ser divididos por categorias, como: Processos Gerenciais, Processos Finalísticos e Processos Meio, conforme o exposto por Brasil (2013). Os Processos Gerenciais são aqueles ligados à estratégia da instituição, ligados à formulação de políticas e diretrizes para se estabelecer e concretizar metas. Referem-se ainda ao estabelecimento de indicadores de desempenho e as formas de avaliação de resultados. Os Processos Finalísticos são aqueles ligados à essência de funcionalidade da instituição e recebem apoio de outros processos internos, gerando um produto ou serviço para o demandante. Já os processos meio, são processos essenciais para a gestão efetiva da organização, garantindo o suporte adequado aos processos finalísticos. Estão ligados aos processos de manutenção da organização Brasil (2013).

Observando o exposto, um processo organizacional poderá se caracterizar por diversos fatores: Apresentar início, fim e objetivos definidos; clareza quanto ao que é transformado na sua execução; definição de como ou quando uma atividade ocorre; Listar os recursos; agregar valor para o demandante; ser devidamente documentado; ser mensurável; permitir o acompanhamento durante a execução; visando sempre o bom andamento das organizações de maneira geral (UNIRIO, 2014).

Tratando acerca das organizações, estas são compostas por pessoas, tecnologias, dados e informações. Nas organizações costumam circular um grande número de dados e informações de grande relevância para a organização, no entanto, de forma isolada eles não costumam trazer grandes perspectivas para as

organizações, mas quando eles adquirem significado para o indivíduo e são gerenciados de forma integrada eles contribuem para a sua transformação em conhecimento, agregando valor ao capital humano e a organização (SILVA, 2017). Instituições de ensino, em seus mais diversos níveis, dependem de uma boa gestão para o andamento dos processos educacionais de maneira satisfatória.

A gestão de instituições de ensino constitui uma dimensão e um enfoque de atuação em educação, que objetiva promover a organização, a mobilização e a articulação de todas as condições materiais e humanas necessárias para garantir o avanço dos processos sócioeducacionais dos estabelecimentos, orientados para a promoção efetiva da aprendizagem dos alunos (LÜCK, 2009).

Os servidores ocupantes dos cargos de coordenação de cursos do Instituto Federal da Paraíba, atuam diariamente com o recebimento, abertura, encaminhamento e finalização de processos físicos e eletrônicos. Fazendo-se necessário otimizar a execução destas atividades, visando o aprimoramento das atividades inerentes à administração pública, que por sua vez pode ser definida objetivamente como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos e subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do estado (MORAES, 2008).

A administração pública pode ser entendida ainda como a atividade concreta e imediata que o Estado realiza para garantir os interesses coletivos, apoiada num conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado. O seu objetivo principal é o interesse público, tendo como referência os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (MATIAS-PEREIRA, 2010).

Para Klosowski (2011), o maior problema apresentado hoje, principalmente em organizações públicas, é o desconhecimento e a ausência de padronização das atividades desenvolvidas na instituição e que, devido ao constante crescimento das tarefas, torna-se fundamental para garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados.

Para Pereira et al. (2016) com a evolução da tecnologia e diante da informatização dos processos organizacionais, faz-se necessário a implementação de sistemas de informações por parte das empresas para gerirem um numeroso

volume de informações e, principalmente, para agilizar os processos internos. Por conseguinte, optou-se pela criação do Manual Colaborativo e Eletrônico do Coordenador de Curso, que busca auxiliar os servidores em suas funções diárias de maneira a agilizar os processos em um formato digital que visa além da facilidade de acesso à informação, a possibilidade de edição das informações pelos próprios coordenadores, sempre que necessário.

Além da organização do Manual supracitado, a diagramação de fluxogramas também foi uma solução encontrada para auxiliar os coordenadores a enfrentar os problemas aqui elencados. Os fluxogramas são representações gráficas de um processo e mostram como os elementos se relacionam, ou seja, ilustra os passos necessários para execução do processo (KLOSOWSKI, 2011). Já na visão de Alves (2012), o fluxograma é uma representação gráfica que descreve e mapeia as diversas etapas de um processo, ordenando-as em uma sequência lógica, proporcionando uma visão integrada do fluxo de um processo técnico, administrativo ou gerencial, permitindo análise crítica para detecção de falhas e sugestão de melhorias.

Um exemplo de fluxograma é o Diagrama de Blocos, que consiste na representação gráfica de um processo utilizando figuras geométricas. Este tipo de representação é mais simples e apresenta uma ideia rápida do processo. Os diagramas diferem dos fluxogramas por representar pequenas partes de um grande sistema com foco no processo lógico (KLOSOWSKI, 2011).

O diagrama de função de bloco é uma linguagem gráfica. Esta linguagem é descrita por blocos elementares de funções, onde as entradas e saídas são conectadas no bloco por linhas de conexão. Permite ao usuário tanto utilizar blocos pré-programados, como por exemplo contadores, temporizadores e lógicas booleanas, quanto criar seus próprios blocos da maneira que lhe for conveniente (SILVA, 2008). Demonstra o fluxo da informação e a sequência das atividades do processo, facilitando entendimento e execução do mesmo (KLOSOWSKI, 2011), permitindo implementar um produto que possua as informações de forma condensada.

Um exemplo positivo da implementação de produtos tecnológicos em setores administrativos públicos é o citado por Silva et al (2021) em sua pesquisa que objetivou as melhorias no controle de atividade e serviços voltados aos clientes

internos da controladoria com a implementação de um sistema de atendimento de demandas, estes autores verificaram que a implantação do sistema trouxe ganhos para o setor, principalmente no controle e no acompanhamento das atividades de atendimento das demandas solicitadas ao setor originadas de outras áreas de negócio, possibilitando ao time ganho de produtividade, pois antes esse atendimento era difícil de ser controlado pois envolvia processos manuais ou via e-mails.

5.3 GESTÃO COLABORATIVA

A colaboração envolve o compartilhamento de informações, recursos e responsabilidades entre as partes, na tentativa de alcançar um determinado objetivo comum (NOF, CERONI, JEONG e MOGHADDAM, 2015). De acordo com Costa, Fagundes e Nevado (1998), um sinônimo adequado para o termo colaboração, seria cooperação.

De maneira semelhante, Ellis, Gibbs e Rein (1991) apresentaram o modelo 3C de colaboração, baseado na concepção de que para que exista a colaboração, é necessário exista a comunicação, a coordenação e a cooperação entre os membros de um grupo.

A colaboração pode ser compreendida ainda como uma forma de trabalho em grupo, no qual os membros desse grupo, por meio da ação conjunta, visam o sucesso do projeto e compreendem que a falha de um dos participantes pode implicar na falha do grupo como um todo (GROSZ, 1996).

Na gestão colaborativa, prevalece o coletivo, o compartilhamento de ações da gestão com as pessoas (BURIGO et al., 2015). É preciso planejar as tarefas interdependentes e realizá-las de modo integrado, favorecendo e facilitando uma postura proativa e participativa dos indivíduos envolvidos, bem como uma maior união do grupo (FIELDING, 1999).

Búrigo *et al.* (2015) afirmam que a gestão colaborativa é compartilhada por um conjunto de pessoas com igual autoridade, que por meio de reuniões periódicas decidem sobre o andamento do planejamento e desenvolvimento das atividades, na constituição de um colegiado. Por conseguinte, é necessário que constantes esforços de comunicação e cooperação, somados aos princípios do fenômeno de colaboração, sejam incorporados à cultura da empresa,

na tentativa de criar e desenvolver um sentido de propósito comum junto aos colaboradores, o que pode tornar a organização mais ágil, eficiente e transparente (MAFFIA *et al.*, 2018).

Na visão da gestão colaborativa é que surge a ideia de criação de um manual do coordenador que tenha esta característica. Levando ainda em consideração que, segundo as pesquisas de Paz e Cazella (2022) os coordenadores de curso têm maior preocupação com a parte pedagógica e a legislação em detrimento das atividades administrativas. A equipe de coordenadores terá além da ferramenta em si, desenvolvida para auxiliar suas ações, a opção de adicionar e modificar informações e fluxos de trabalho à medida que estes venham a surgir ou a se modificar, com as informações alteradas ou incluídas ficando a disposição de todos do grupo de trabalho em tempo real. O que não seria possível pensando em um manual físico, no qual seria necessário editar uma nova edição.

6 METODOLOGIA

A pesquisa em questão foi desenvolvida no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), mais precisamente no Campus localizado na cidade de Patos - PB. A instituição pública de ensino é ligada ao Ministério da Educação e oferta cursos em diferentes níveis de ensino, técnico, superior e pós-graduação, nos modelos presencial e a distância. A cidade de Patos localiza-se no Sertão da Paraíba, sendo um importante polo regional. Segundo o IBGE (2021), a população estimada da cidade é de cerca de 108 mil habitantes. Distante 307 km de João Pessoa, a cidade é centro da sua região geográfica intermediária e imediata. Destaca-se como polo educacional, comercial, bancário, religioso e de saúde, tanto no Sertão paraibano, quanto em áreas de Pernambuco e Rio Grande do Norte. É o terceiro município mais importante no estado considerando os aspectos econômico, político e social (IBGE, 2021)

Segundo à natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada, visto que prevê a criação de um produto que pretende solucionar problemas, como afirma Gil (2017), a pesquisa aplicada abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem.

Quanto aos objetivos, apresenta caráter exploratório, que segundo Gil (2017) tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema. Apresentando ainda o formato de estudo de caso, que pode ser conceituado como um estudo aprofundado sobre objetos que podem ser um indivíduo, uma organização, um grupo ou um fenômeno e que pode ser aplicado nas mais diversas áreas (GIL, 2017). Utilizando corte transversal e abordagem apresenta-se como qualitativa, visto que em determinadas etapas, abordagens distintas serão utilizadas.

Quanto aos procedimentos metodológicos, assume procedimentos diversificados de acordo com cada etapa, pois, objetivando um melhor desenvolvimento e entendimento, observou-se a necessidade de dividir a mesma em cinco fases. Trazemos a seguir os tópicos descritivos das etapas de procedimentos metodológicos da pesquisa.

6.1 BUSCA DE ANTERIORIDADE

Nesta fase da pesquisa foi realizado uma busca de anterioridade acerca dos instrumentos norteadores disponíveis no IFPB e/ou em outras instituições públicas e privadas de ensino, que visam auxiliar o trabalho dos servidores que ocupam as funções de coordenação de curso e buscando identificar se há documentos anteriores com características semelhantes à proposta.

Inicialmente foi realizada uma busca no site do IFPB, visando observar se a instituição possui manual próprio. A busca foi realizada através das palavras-chave: “Manual do Coordenador” e “Guia do Coordenador”, inseridas no campo “Busca”, presente na página inicial do site da instituição.

Posteriormente foi realizada uma busca através da ferramenta de pesquisa Google, utilizando a pesquisa avançada disponível nas configurações do site. Foi pesquisado os termos exatos: “Manual do Coordenador” e “Guia do Coordenador”, foi ainda aplicado um filtro regional, buscando apenas resultados em páginas nacionais. Após a recuperação dos arquivos, os mesmos passaram por análise inicial, buscando selecionar aqueles resultados que de fato apresentavam relevância para esta pesquisa, e posteriormente, os documentos incluídos passaram por uma análise de conteúdo, visando observar características diversas. Foram excluídos

todos os resultados considerados irrelevantes por tratar de assuntos diversos, que não diziam respeito ao tema da gestão educacional ou mais especificamente de produtos que não foram desenvolvidos como auxiliares aos coordenadores de curso. Foram ainda, excluídos, os manuais encontrados que não eram provenientes de instituições de ensino e os resultados repetidos.

Foi realizada ainda uma busca utilizando termos em inglês. Para esta pesquisa foram escolhidas as palavras-chave: "Guide", "Guidelines" e "Manual", estes três termos foram pesquisados utilizando o operador booleano "AND", juntamente com os termos "Course Coordinator" e "School Managers". Como plataforma de busca foi escolhido o "Google", por ser considerado uma ferramenta de busca mais abrangente, já que a pesquisa não se limita a textos acadêmicos. Foi utilizada a opção de busca avançada, com resultados idênticos e encontrados nos títulos, visando realizar um bom filtro dos resultados.

Tanto a pesquisa em português quanto a pesquisa em inglês, foram realizadas seguindo o seguinte caminho: Página de busca do Google, Configurações, Pesquisa Avançada. O campo "Todas estas palavras" foi preenchido com as palavras-chave utilizadas na pesquisa, utilizando aspas para identificar termos idênticos. Os campos: "esta expressão ou frase exata"; "qualquer uma destas palavras", "nenhuma destas palavras" e "números que variam de" foram todos deixados em branco. Nos campos "idioma", "país" e "data" foram marcadas as opções "qualquer idioma", "qualquer país" e "qualquer data". No campo: "termos que aparecem:" foi marcada a opção: "Apenas no título". Foram ainda marcadas as opções mais abrangentes nos campos: "SafeSearch", "tipo de arquivo" e "direitos de uso", nos quais foram marcadas respectivamente: "Mostrar resultados com conteúdo explícito", "qualquer formato" e "não filtrados por licença". Objetivando recuperar o maior número possível de resultados que contivessem as palavras-chave utilizadas no título do documento.

6.2 PESQUISA DOCUMENTAL

A segunda fase foi realizada através de uma pesquisa documental, que segundo Coelho (2019), é elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico. Apresenta ainda abordagem qualitativa, visando o

levantamento e descrição dos principais processos desenvolvidos pelas coordenações de curso no âmbito do IFPB, assim como a descrição de seus fluxos. Esta descrição foi realizada através de buscas no site da própria instituição, no qual foi realizado um levantamento de diversos documentos institucionais.

Para a realização das buscas foram utilizadas as seguintes palavras-chave: “Resolução”, “Nota Técnica”, “Regimento Didático”, “Regimento Disciplinar”, “Instrução Normativa”, “Norma” e “Portaria”. Estes documentos foram analisados, inicialmente pelo título, e os que apresentavam relação com as funções de coordenador de curso foram novamente analisados, desta vez pelo conteúdo, de forma que foram selecionados aqueles documentos institucionais que apresentaram alguma relação com os processos inerentes às coordenações de curso, assim como aqueles que apresentavam descrições de processos e fluxos. É importante frisar que os resultados repetidos não foram considerados. Após a seleção e leitura dos documentos, os principais processos foram reunidos e seus fluxos descritos conforme os documentos institucionais.

6.3 ANÁLISE QUANTITATIVA “EX-POST-FACTO” DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Esta fase trata de uma pesquisa com procedimento “ex-post-facto”, que para Coelho (2019), investiga possíveis relações de causa e efeito entre um determinado fato e um fenômeno que ocorre posteriormente. Assim, a principal característica é o fato de que os dados são coletados após a ocorrência dos eventos. Apresentando abordagem quantitativa para análise da tramitação dos processos no âmbito do IFPB.

Utilizando os processos descritos nos documentos institucionais, elencados a partir da Etapa 2, como palavras-chave, esta quarta fase consistiu no levantamento quantitativo dos processos mais tramitados nas coordenações de cursos técnicos do IFPB no período civil de 2020 e 2021. Para isto, foi utilizado como ferramenta de buscas o Sistema Único de Administração Pública - SUAP, que é o sistema oficial de tramitação de processos físicos e eletrônicos no âmbito do IFPB.

O caminho utilizado para realizar a pesquisa no SUAP foi o de acessar o sistema utilizando o login e a senha. Na aba administração clicar em processos eletrônicos e posteriormente em processos.

Na aba processos eletrônicos, foi marcada a opção “Todos” nos filtros: “Filtrar por agrupamento”, “Filtrar por campus atual”, “Filtrar por setor de criação”, “Filtrar por tipo de processo”, “Filtrar por campus de criação” e “Filtrar por nível de acesso”. Em “Filtrar por data/hora da criação” foi também escolhido o filtro “Todos” visto que a abertura dos processos eletrônicos iniciou para os discentes no ano de 2020, englobando assim o período referente a esse estudo. Na opção “Filtrar por situação”, no primeiro momento foi escolhido o filtro “Finalizado” e no segundo momento foi escolhido o filtro “Em trâmite”, objetivando realizar o levantamento dos dados e compará-los.

Realizou-se uma busca nos processos físicos para os anos de 2020 e 2021. Utilizando no SUAP o caminho: Administração, Protocolo, Processos. Na página processos, na opção “Filtrar por UO” que é referente ao campus (unidade) de origem do processo, foi escolhido o filtro “Todos”, e na opção “Filtrar por situação” foi escolhido inicialmente o filtro “Finalizado” e posteriormente o filtro “Em trâmite”. Realizou-se então a busca nominal pelos processos, utilizado como palavras-chave a denominação de acordo com a descrição encontrada nos documentos institucionais. Os dados quantitativos encontrados nesta fase da pesquisa foram analisados para observar quais os principais gargalos acerca dos trâmites de processos.

6.4 LEVANTAMENTO QUALI-QUALITATIVO

Esta etapa apresentou como procedimento uma pesquisa de levantamento, que segundo Medeiros (2019), é um tipo de pesquisa que se realiza para obtenção de dados ou informações sobre características ou opiniões de um grupo de pessoas, selecionado como representante de uma população, em termos estatísticos. Com abordagem quali-quantitativa e corte transversal, na qual o objetivo foi o levantamento e descrição das principais necessidades e anseios descritas pelos coordenadores de cursos do IFPB Campus Patos no âmbito da função, e as principais demandas da categoria acerca de ferramentas de apoio.

A pesquisa em questão foi realizada de forma remota, sendo a população composta por oito coordenadores de cursos do IFPB Campus Patos, número que representa a totalidade dos coordenadores de curso do campus. Na modalidade presencial, a instituição possui os cursos técnicos em Edificações, Eletrotécnica, Segurança do Trabalho e Informática Integrados ao Ensino Médio. Cursos técnicos subsequentes em Edificações, Eletrotécnica e Manutenção e Suporte em Informática. Cursos Superiores de Tecnólogo em Segurança do Trabalho e Bacharelado em Engenharia Civil. E a nível de pós-graduação, Especialização *Lato Sensu* em Higiene Ocupacional. Oferece ainda na modalidade Ensino a Distância (EAD), o Curso Técnico em Segurança do Trabalho, e as Pós-Graduações *Lato Sensu* em Libras e Ensino de Ciências e Matemática. Apesar de haver mais de oito cursos no campus, alguns coordenadores exercem a função em mais de um curso da mesma área, o que restringe o número total. Informamos ainda que foram incluídos todos os Coordenadores de Cursos do IFPB Campus Patos que aceitarem participar da pesquisa, assim como foram excluídos os que não aceitarem.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário semiestruturado, disponível nos anexos, que foi desenvolvido na plataforma “Google Formulários” e encaminhado para os coordenadores via email institucional e redes sociais juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE.

Os dados coletados foram tabulados em planilha do Microsoft Excel®, e analisados através de estatística descritiva para as questões fechadas e análise de discurso para as questões abertas, com o objetivo de verificar quais os principais problemas enfrentados pelos coordenadores durante a tramitação de processos eletrônicos.

Por se tratar de pesquisa com seres humanos, foram consideradas as orientações sugeridas pela resolução número 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde/ MS, sendo analisada e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB (CEP-IFPB) segundo o CAEE: 49743221.8.0000.5185, o qual tem o objetivo de garantir a proteção dos participantes de pesquisas submetidas a este comitê.

6.5 DESENVOLVIMENTO DOS PRODUTOS

A quinta e última etapa metodológica caracterizou-se através do desenvolvimento dos produtos, sendo realizado um relato acerca da diagramação dos fluxos de processos e organização do Manual Colaborativo e Eletrônico do Coordenador de Curso.

Para o desenvolvimento dos fluxos de processos foi utilizado a ferramenta “Slides do Google”. Esta ferramenta foi escolhida em detrimento de outras, em virtude da possibilidade de ser compartilhada com os coordenadores de curso através dos emails acadêmicos na ferramenta “Google Drive”, permitindo assim, a edição simultânea.

Para a inserção das informações nos fluxos de processos, foram observados e analisados diversos documentos institucionais. Alguns documentos traziam em si a definição de alguns fluxos, para estes a diagramação foi realizada respeitando as informações contidas nos documentos oficiais, e foram inseridas as informações consideradas importantes e complementares visando reunir o máximo de informações em um único documento. Já para os diagramas que não estavam dispostos nos documentos institucionais, observou-se o que estes documentos apontam como regras e foi analisado como estes processos tramitam na prática dentro da instituição. Através destas análises foi possível realizar a diagramação incluindo links para documentos necessários que podem auxiliar os coordenadores e sanar dúvidas.

Já o Manual Colaborativo do Coordenador de Curso do IFPB foi organizado e desenvolvido utilizando a plataforma “Google Sites” (<https://sites.google.com/ifpb.edu.br/manualcoordenadorpatos/manual-do-coordenador>) . O objetivo deste desenvolvimento foi o de reunir a maior quantidade de informações possíveis e que fossem de relevância aos coordenadores, incluindo os fluxos de processos diagramados. O Manual foi pensado em sua concepção para ser colaborativo, ou seja, permitir a edição das informações pelos usuários, no caso os coordenadores de curso, desta forma, a plataforma “Google Sites” se apresentou como uma excelente ferramenta para viabilizar esta ideia, visto que assim como os “Documentos do Google” esta plataforma permite a edição compartilhada.

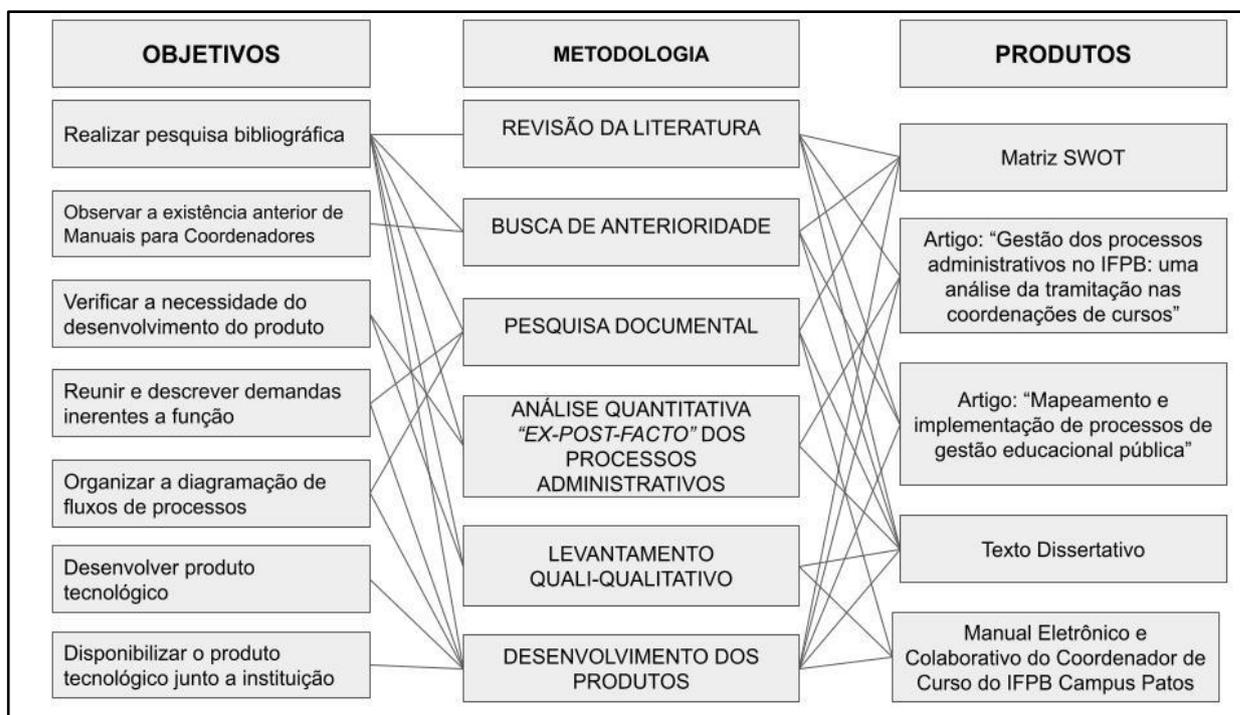
O site então foi organizado em páginas, contendo a seguinte estrutura: página inicial, atividades do início ao final do período, fluxos de processos, documentos institucionais, manuais do SUAP (Sistema Único de Administração Pública) e

formulários. Em cada página estão disponíveis documentos referentes ao tópico citado no título e que sejam de interesse aos coordenadores de curso. Por se tratar de um manual colaborativo e editável, novos documentos, formulários e fluxogramas poderão ser acrescentados ou modificados a qualquer momento pelos coordenadores, passando pelo crivo de publicação do servidor responsável pelo produto.

6.7 MATRIZ DE VALIDAÇÃO/AMARRAÇÃO

A Figura 1, Matriz de Validação/Amarração, demonstra de maneira figurativa a relação existente entre os objetivos propostos pelo trabalho, as etapas metodológicas necessárias a sua realização e os produtos resultantes através do seu desenvolvimento.

Figura 1 - Matriz de Validação/Amarração



Fonte: Elaboração própria (2022).

7. RESULTADOS E DISCUSSÃO

7.1 BUSCA DE ANTERIORIDADE

Procurando realizar a busca de anterioridade acerca de instrumentos de apoio para os coordenadores de curso, foi realizada inicialmente uma pesquisa no site do IFPB, visando observar se a instituição possui manual próprio. A busca foi realizada através das palavras-chave: “Manual do Coordenador” e “Guia do Coordenador”, inseridas no campo “Busca”, presente na página inicial do site da instituição.

No total foram recuperados 52 documentos que foram analisados pelos títulos, sendo incluído para análise de conteúdo apenas um documento que possui o título de “Manual do Coordenador”; porém ao analisar o conteúdo deste manual percebeu-se que o mesmo trata de um manual desenvolvido por servidores do IFPB Campus Campina Grande para a coordenação de estágio do campus citado. De forma que não foi identificado no site da instituição a presença de um manual desenvolvido para auxiliar as funções dos coordenadores de cursos.

Foi possível identificar o Guia Prático de Rotinas e Procedimentos da Secretaria do Programa de Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação (PROFNIT), ponto focal IFPB Campina Grande (PB) escrito por Pequeno (2021), que pode ser encontrado no repositório digital da instituição. Este guia diz respeito, exclusivamente, às ações desenvolvidas pela secretaria e coordenação do PROFNIT. Apesar deste instrumento ser importantíssimo para o programa de pós-graduação, não foi encontrado nenhum resultado acerca do mesmo no site do IFPB, somente no repositório. O Guia traz descrição de procedimentos e fluxos de processos referentes às atividades acadêmicas desenvolvidas no programa de mestrado em rede nacional no supracitado polo.

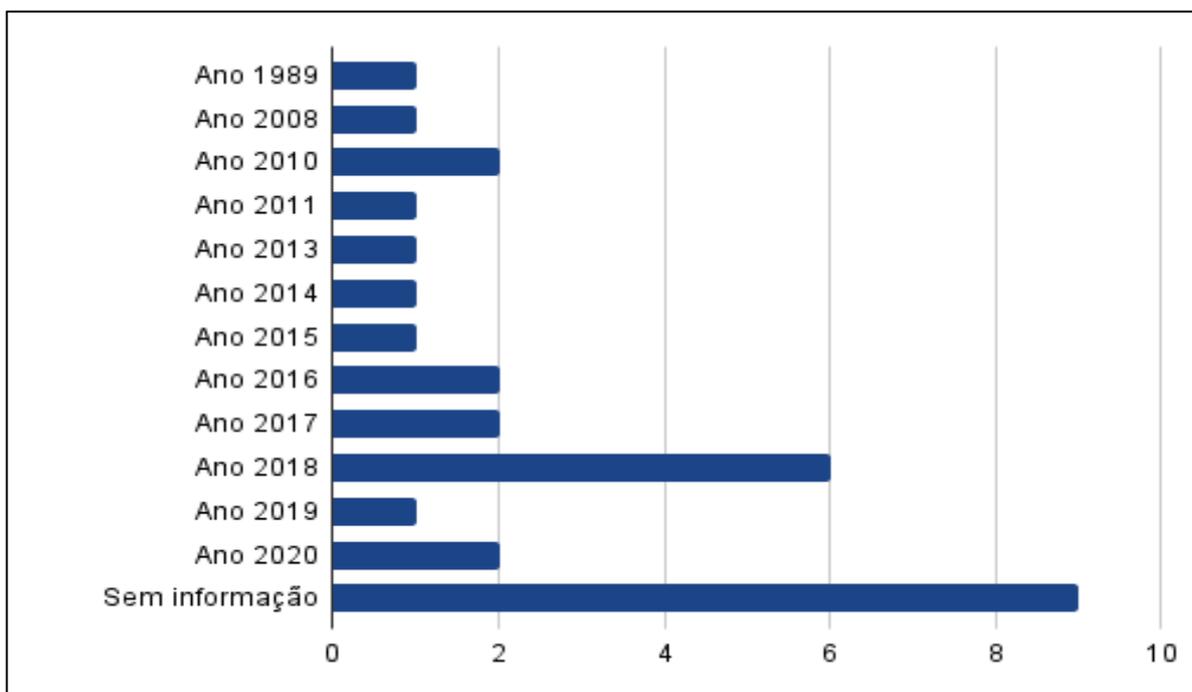
Após análise no site institucional não apresentar resultados positivos para manual ou guia do coordenador de curso, iniciou-se a realização de uma busca mais ampla na rede mundial de computadores, através da ferramenta de pesquisa Google®, visando observar quais instituições possuem instrumentos de apoio à gestão educacional.

7.1.1 Manuais de Procedimentos para Coordenadores de Curso

Utilizando palavras-chave em português foram recuperados no total 446 resultados, sendo 425 resultados para a busca “Manual do Coordenador” e 21 resultados para a busca “Guia do Coordenador”. Após a análise dos resultados, foram incluídos para análise de conteúdo 22 documentos (IFTO. UNIRIO. UNIPAMPA. UFPI. UFRB. UNISANTA. UFRPE. UFAL. UNIEURO. UFERSA. CIPEAD. FEAP. IFPR. UFES. SUS/SP. UFRGS. UNIFAL. UNB. UFT. UFAL- CIED e dois documentos sem identificação).

Quando realizadas as buscas utilizando termos em inglês, foram identificados inicialmente 334 resultados, satisfazendo os objetivos da pesquisa e sendo incluídos nove trabalhos para análise de conteúdo (CEMUS - UPP Sala Universitet - Suécia. MC Graw Hill - EUA. Hatsushiba Hashimoto High School - Japão. Estado de UTAH - Department of Health - EUA. The University of New South Wales - AUS. FlexiSAF - Nigéria. The Authority - Inglaterra. VVOB - Ruanda e um documento sem identificação).

Gráfico 1 - Distribuição temporal das publicações

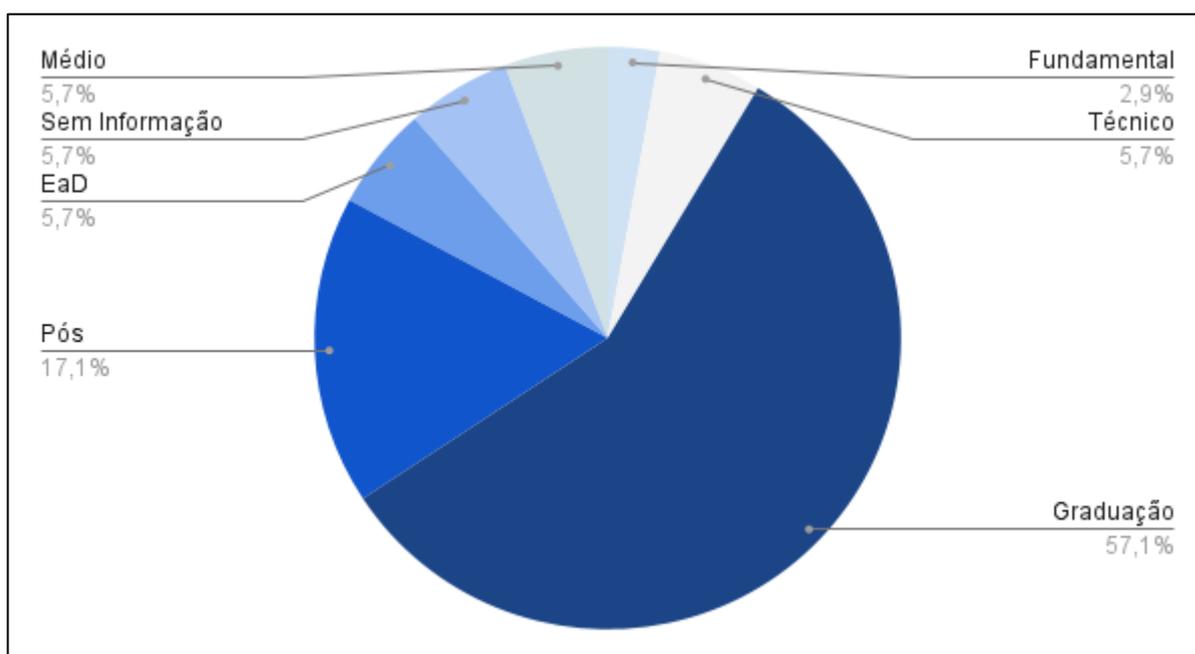


Fonte: Próprio Autor (2022)

Os 31 documentos selecionados foram produzidos por instituições de ensino, em sua maior parte instituições públicas (87,9%). E também em maior parte voltados aos coordenadores de cursos superiores (64,51%) e apresentando formato físico (87,9%).

Percebemos no Gráfico 1, que demonstra o levantamento do ano de publicação dos documentos, que a maior parcela são dos últimos 14 anos. Apenas um manual encontrado é mais antigo, datado de 1989. Há ainda uma leve tendência de maior quantidade de manuais publicados (seis manuais) no ano de 2018. Este dado revela que ultimamente as instituições têm se preocupado mais com a organização de seus procedimentos, assim como a publicização dessas informações em meio eletrônico.

Gráfico 2 - Modalidade de ensino



Fonte: Próprio Autor (2022)

Sobre a modalidade ou nível de ensino que mais apresenta manuais de coordenador, a graduação fica em primeiro lugar com 20 manuais publicados; em segundo lugar o nível de pós-graduação, com seis manuais; os níveis de ensino médio, técnico e de Graduação EaD, com dois manuais cada; Ensino Fundamental com um manual; e dois manuais que não informam diretamente a qual nível se refere. Alguns manuais são constituídos com o intuito de atender mais de um nível

de ensino, por esta razão o número de citações de níveis supera o número total de manuais, como é possível observar no Gráfico 2.

Considera-se este resultado como esperado, visto que, o nível de ensino que mais apresenta cursos que possuem o papel de coordenador e de coordenação em sua estrutura organizacional são os cursos de nível de graduação, seguidos pelas pós-graduações e ensino técnico.

Acerca do perfil das instituições, observamos que das 27 instituições responsáveis pela produção dos manuais são públicas (87,9%) e apenas quatro são privadas (12,1%). É interessante observar que as instituições públicas, aparentemente, têm se preocupado mais com a padronização dos seus processos administrativos, com a formatação de manuais e sua publicização. Existe ainda a possibilidade de que algumas instituições possuam manuais internos disponíveis para seus coordenadores, porém os mesmos não estão disponíveis na internet. É possível ainda que este fenômeno ocorra em virtude da necessidade de burocratização dos trâmites ser consideravelmente mais intenso nas instituições privadas que nas instituições públicas, visto que hipoteticamente alguns processos podem ter solução mais simples nessas instituições, sem a necessidade de protocolar e tramitar processos.

Em relação ao formato apresentado pelo manual, apenas quatro (12,1%) são em formato totalmente eletrônico, através de site, sendo que um deles encontrava-se indisponível no momento da pesquisa e os outros 27 (87,9%) são em formato físico e disponíveis na internet em formato de documento de texto. Apesar de se observar a presença de manuais com formato eletrônico, não foi possível identificar se estes apresentam características colaborativas, aparentemente, estes manuais foram disponibilizados com o intuito de divulgar as informações para os colaboradores da instituição, porém os servidores que se encontram lotados nas coordenações, não possuem acesso para realizar as atualizações que venham a ser necessárias.

7.2 ANÁLISE QUANTITATIVA “EX-POST-FACTO” DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NO ÂMBITO DO IFPB

Para o desenvolvimento da análise quantitativa, foram identificados e incluídos no estudo os 10 tipos de processos mais comuns entre os processos físicos e eletrônicos. Os processos eletrônicos são aqueles em que a sua abertura, e a tramitação são realizadas via SUAP, com a documentação necessária digitalizada. Já os processos físicos são aqueles que são abertos no protocolo do campus ou em algum setor que tenha autorização para tal, contendo documentação física, impressa, e a sua tramitação ocorre entre os diversos setores do IFPB de forma física e não eletrônica.

Após observar quais eram os processos com maior volume de solicitações, foi realizada uma análise mais criteriosa dos mesmos, visando identificar para além da quantidade de processos, o tempo de trâmite e o tempo em aberto.

Tabela 1 - Análise quantitativa de processos eletrônicos

PROCESSOS ELETRÔNICOS 2020/2021							
TIPOLOGIA DO PROCESSO	n TOTAL	FINALIZADOS			EM TRÂMITE		
		n	%	T.M.F	n	%	T.M.T
Aproveitamento de estudos	3452	3285	95,16%	7,17 dias	174	5,84%	198,48 dias
Cancelamento voluntário de matrícula	627	587	93,62%	6,63 dias	40	6,38%	148,91 dias
Diploma de conclusão de curso	2474	708	28,62%	52,08 dias	1766	71,38%	156,02 dias
Entrega de RE	495	488	98,59%	25,53 dias	70	14,14%	59,18 dias
Entrega de TCC	1622	1600	98,64%	11,92 dias	22	1,36%	126,38 dias
Justificativa de Faltas	244	153	62,70%	12,69 dias	91	37,30%	131,79 dias
Plano Instrucional	3639	2958	81,29%	18,88 dias	681	18,71%	124,14 dias
Trancamento voluntário de disciplina	2109	1944	92,18%	5,02 dias	165	7,82%	50,97 dias
Trancamento voluntário do período letivo	1509	1385	91,78%	7,58 dias	124	8,22%	63,74 dias
Transferência para outra instituição	187	165	88,24%	21,43 dias	22	11,76%	87,66 dias
Total	16358	13273	Média 83,08%	Média 17 dias	2981	Média 18,29%	Média 115 dias

Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

A Tabela 1 apresenta os dados referentes aos Processos Eletrônicos. Estes foram divididos ainda em “finalizados” e “em trâmite”, sendo possível observar quais tipos apresentam uma maior quantidade absoluta de processos (n) “em trâmite” em relação aos “finalizados”. Foi possível ainda realizar o levantamento do Tempo Médio para Finalização (TMF) dos processos que se encontram “finalizados” e também do Tempo Médio de Tramitação (TMT) dos processos “em trâmite”.

O ano de 2020 foi um ano de transição na instituição, muitos processos passaram a ser eletrônicos e foi liberada no sistema a possibilidade dos alunos maiores de idade abrirem processos eletrônicos. Os alunos menores de idade ainda não possuem esta funcionalidade no sistema, o que faz com que alguns processos idênticos possuam tramitação diferente, alguns físicos e outros eletrônicos. Já os servidores, todos já têm liberdade para abrir processos eletrônicos, o que vem cada vez mais diminuindo o volume de processos físicos.

Na Tabela 2 encontramos a análise quantitativa dos processos físicos. Este quadro apresenta em sua primeira coluna a “Tipologia dos Processos”, na segunda coluna os valores totais do número de processos analisados, na terceira coluna os dados acerca de processos físicos finalizados nos anos de 2020 e 2021, além do percentual de processos finalizados por tipo e do TMF de cada tipo de projeto. Já a quarta coluna apresenta os dados dos processos que se encontram em trâmite nos anos de 2020 e 2021, além do percentual de processos físicos em trâmite e do TMT de cada tipologia de processo.

Ao observar a Tabela 2 percebe-se o movimento de migração dos processos físicos para os processos eletrônicos, através da comparação dos quantitativos de processos físicos protocolados no ano de 2020 com os quantitativos do ano de 2021, percebe-se uma diminuição exponencial na quantidade de todos os processos físicos em 2021, com exceção da transferência para outra instituição ou transferência externa, esse tipo de processo apresentou número maior de protocolos na modalidade físico. Mesmo assim, o número de processos físicos é bem menor no ano de 2021 que no ano de 2020 e esta tendência de queda tenderá permanecer para os próximos anos com a inclusão cada vez maior de processos eletrônicos na instituição.

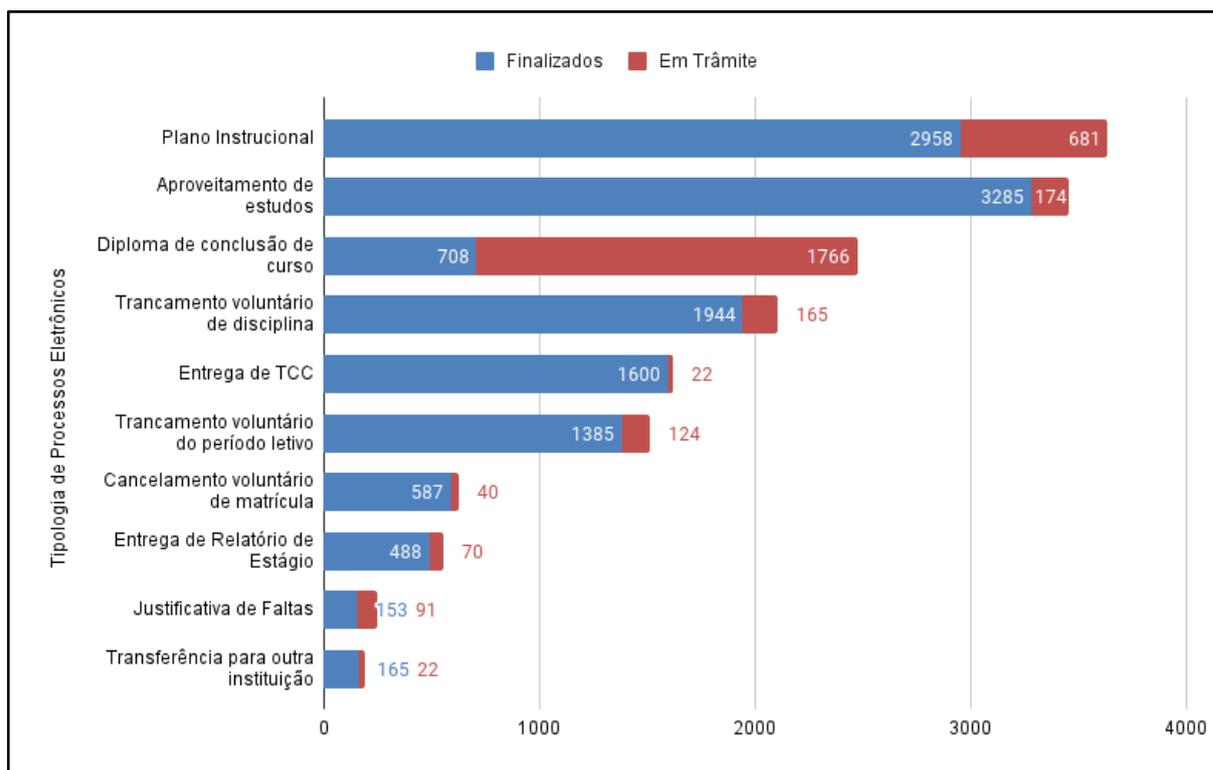
Tabela 2 - Valores absolutos do número de Processos Físicos por tipo e situação

PROCESSOS FÍSICOS 2020/2021									
TIPOLOGIA DO PROCESSO	TOTAL	FINALIZADOS				EM TRÂMITE			
		2020	2021	%	T.M.F. dias	2020	2021	%	T.M.T dias
Aproveitamento de estudos	781	512	43	71,06%	85,31	220	6	28,94%	573,71
Cancelamento voluntário de matrícula	532	356	104	86,47%	63,53	50	22	13,53%	490,93
Diploma de conclusão de curso	379	240	25	78,73%	234,76	33	81	21,27%	431,91
Entrega de RE	604	241	39	46,36%	159,85	221	103	53,64%	461,98
Entrega de TCC	642	301	153	70,72%	117,68	114	74	29,28%	491,68
Justificativa de Faltas	652	429	18	68,56%	60,93	203	2	31,44%	631,72
Plano Instrucional	0	0	0	-	-	0	0	-	-
Trancamento voluntário de disciplina	796	553	31	73,37%	8,95	200	12	26,63%	534,51
Trancamento voluntário do período letivo	80	60	18	97,50%	19,41	2	0	2,50%	510,49
Transferência para outra instituição	71	23	41	90,14%	49,39	1	6	9,86%	236,29
Total	5902	3472	823	Média 68,29%	Média 88 dias	1044	563	Média 24,12%	Média 484 dias

Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

O Gráfico 3 apresenta o quantitativo de processos eletrônicos finalizados e de processos eletrônicos em trâmite no período observado. Podemos perceber que os processos mais solicitados no período, de forma eletrônica, foram a análise de plano instrucional (PI), o volume deste tipo de processo foi o maior no período, ao final do período de atividades não presenciais, possivelmente este tipo de processo poderá ser descontinuado pela instituição.

Gráfico 3 - Quantitativo de Processos Eletrônicos Finalizados e Em Trâmite



Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

Percebe-se também que não houve abertura deste tipo de processo no formato físico, pois os docentes têm acesso a abertura de processos eletrônicos, e possivelmente em virtude do distanciamento social, e da própria resolução 29/2020 CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB que traz um tutorial de envio dos planos instrucionais, nenhum docente optou por encaminhar de forma física.

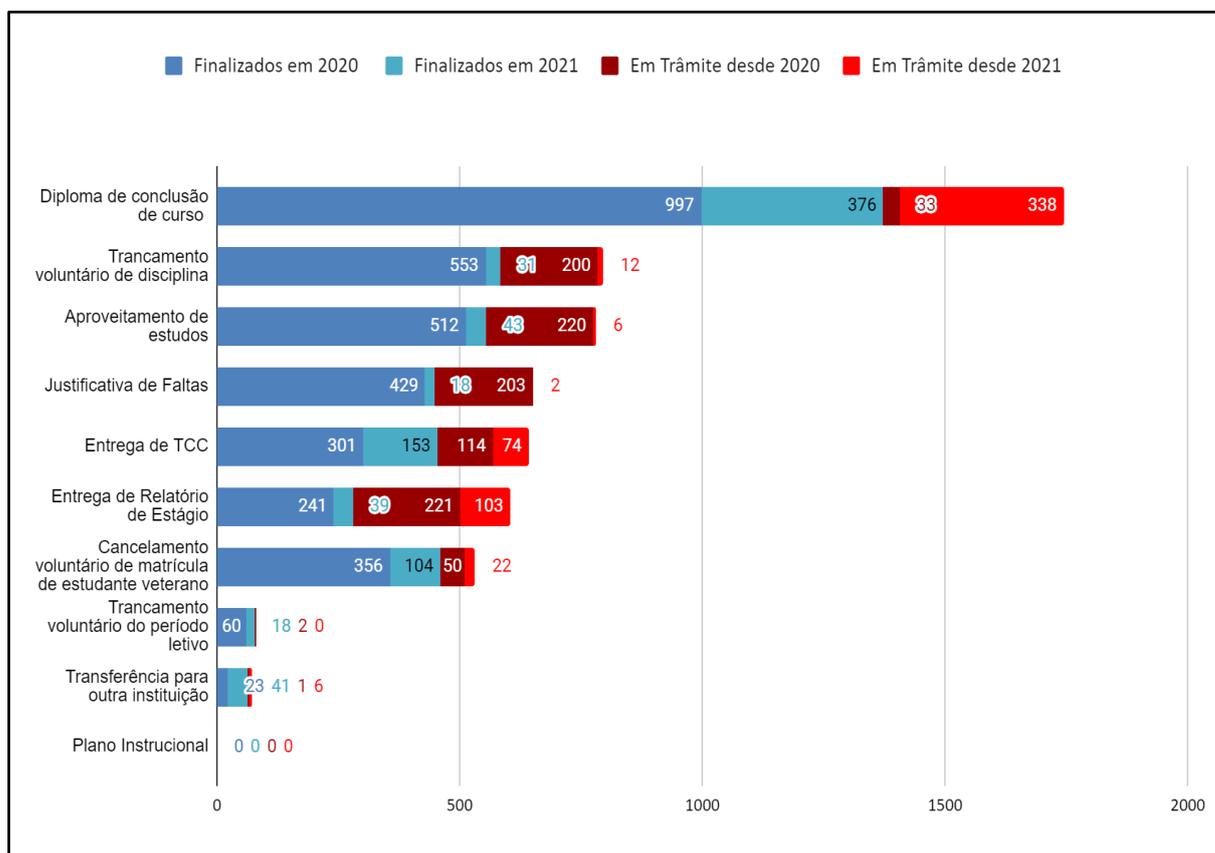
Percebe-se que, com exceção do processo de solicitação do diploma de conclusão de curso, o número de processos finalizados é sempre superior ao número de processos em trâmite. Este é um importante indicador que aponta para a eficiência institucional, o que corrobora com Barreto (2018), quando a autora afirma que com o desenvolvimento da era da informatização, o serviço público irá adentrar cada vez mais neste universo, trazendo diversos benefícios à administração pública.

O maior problema encontrado observando os processos eletrônicos é o grande número de solicitação de diplomas em trâmite (71,38%). Este é um tipo de processo que passa por muitos setores, e os motivos da demora podem ser os mais variados, desde erro nos documentos enviados, falta de documentos e atrasos na tramitação em virtude da pandemia, são alguns exemplos.

Um outro ponto importante que pode causar ineficiência na utilização do módulo de processos eletrônicos é o não conhecimento da ferramenta, para Barreto (2019), esses sistemas costumam ser de fácil aprendizado e até mesmo intuitivos, porém, por vezes, não são utilizados por falta de conhecimento do usuário.

Já o Gráfico 4 apresenta o quantitativo de processos físicos finalizados (em azul) e em trâmite (em vermelho) nos anos de 2020 (tonalidade escura) e 2021 (tonalidade clara). Percebe-se que, no geral, a quantidade de processos físicos finalizados supera a quantidade de processos físicos em trâmite, esta lógica só se inverte quando observamos o tipo de processo “Entrega de relatório de estágio” no qual 53,64% dos processos físicos abertos no período ainda continuam em trâmite.

Gráfico 4 - Quantitativo de Processos Físicos Finalizados e em Trâmite



Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

Percebemos também que os processos mais solicitados de forma física, no protocolo do campus, foram os de solicitação de diplomas de conclusão de curso, seguido por trancamento voluntário de disciplina e aproveitamento de estudos.

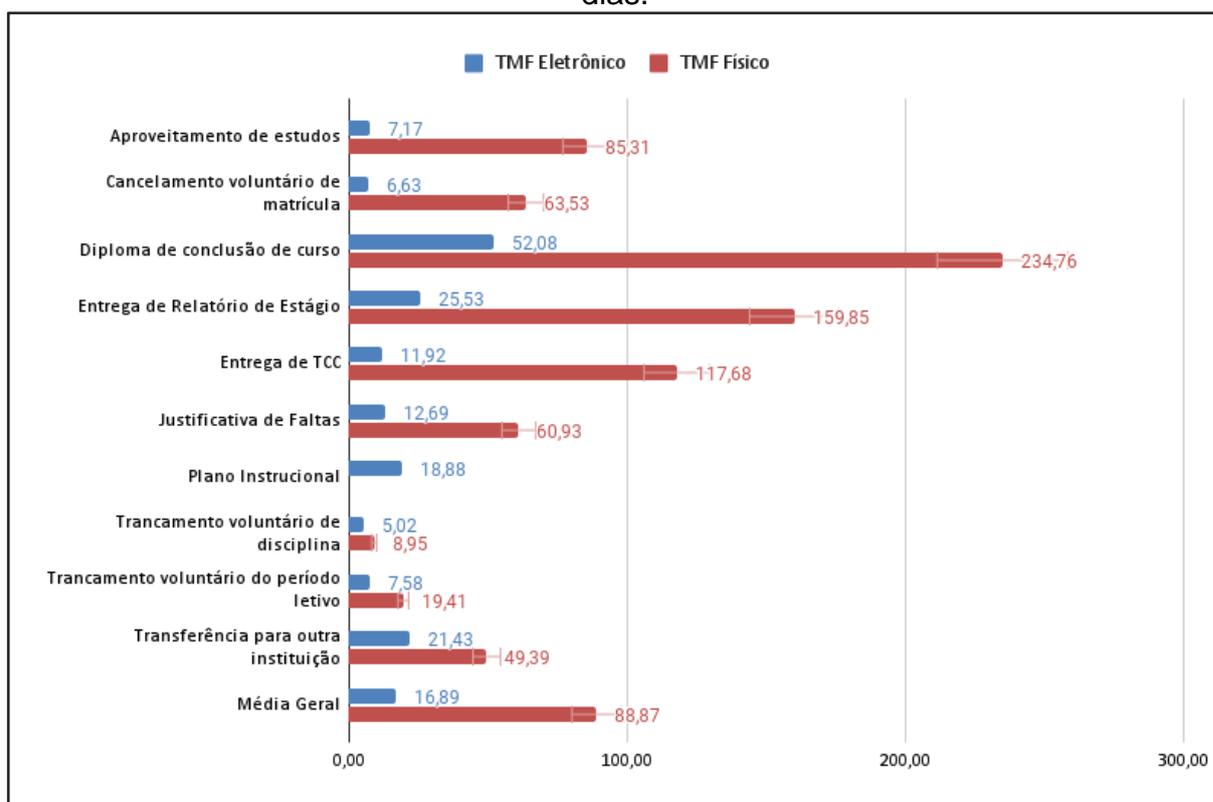
Acredita-se que o motivo central para o volume destes processos físicos é a impossibilidade, até o momento, dos alunos menores de idade protocolarem processos eletrônicos, acreditamos que com a implantação do módulo de processos eletrônicos também para os alunos menores, o volume total de processos físicos diminuirá ainda mais.

Observa-se ainda que, com exceção do processo de justificativa de faltas, os demais processos possuem tendência a apresentar maior número de processos não finalizados no formato físico do que no formato eletrônico. Este dado mostra que a inserção dos processos eletrônicos na instituição é de fato bastante benéfica, auxiliando os servidores a dar andamento mais célere aos processos, permitindo assim uma resposta rápida às demandas.

É possível analisar ainda, ao se comparar os gráficos 3 e 4, que o quantitativo total e por tipologia dos processos eletrônicos já supera em número os processos físicos. À medida que a instituição avançar na implementação cada vez mais completa deste tipo de processo, será possível perceber cada vez mais o aumento da eficiência institucional. A análise realizada acerca do tempo de tramitação, da entrada até a finalização, e também do tempo que os processos que ainda estão em trâmite permanecem abertos no sistema, leva a crer que houve um ganho exponencial de tempo de tramitação de processos na instituição através da implantação dos processos eletrônicos. Estas comparações poderão ser observadas nos Gráficos 5 e 6.

Observa-se no Gráfico 5 que em todos os tipos de processos analisados o tempo de tramitação, em dias, é menor no processo eletrônico (em azul) quando comparado ao processo físico (em vermelho). A exceção a esta comparação é o processo do tipo plano instrucional, pois o mesmo não possui processos abertos de forma física, desta forma não foi possível realizar comparações. Em geral, os processos eletrônicos tramitam em média em 16,89 dias, enquanto que os processos físicos necessitam em média de 88,87 dias para sua finalização, ou seja o tempo médio aproximado para o trâmite de um processo eletrônico até a finalização é de aproximadamente 5,5 vezes menor que o tempo necessário para a finalização de um processo físico, o que corrobora com Sacamano et al. (2018) quando ressaltam que as tecnologias digitais proporcionam melhora na produtividade por meio da otimização de processos.

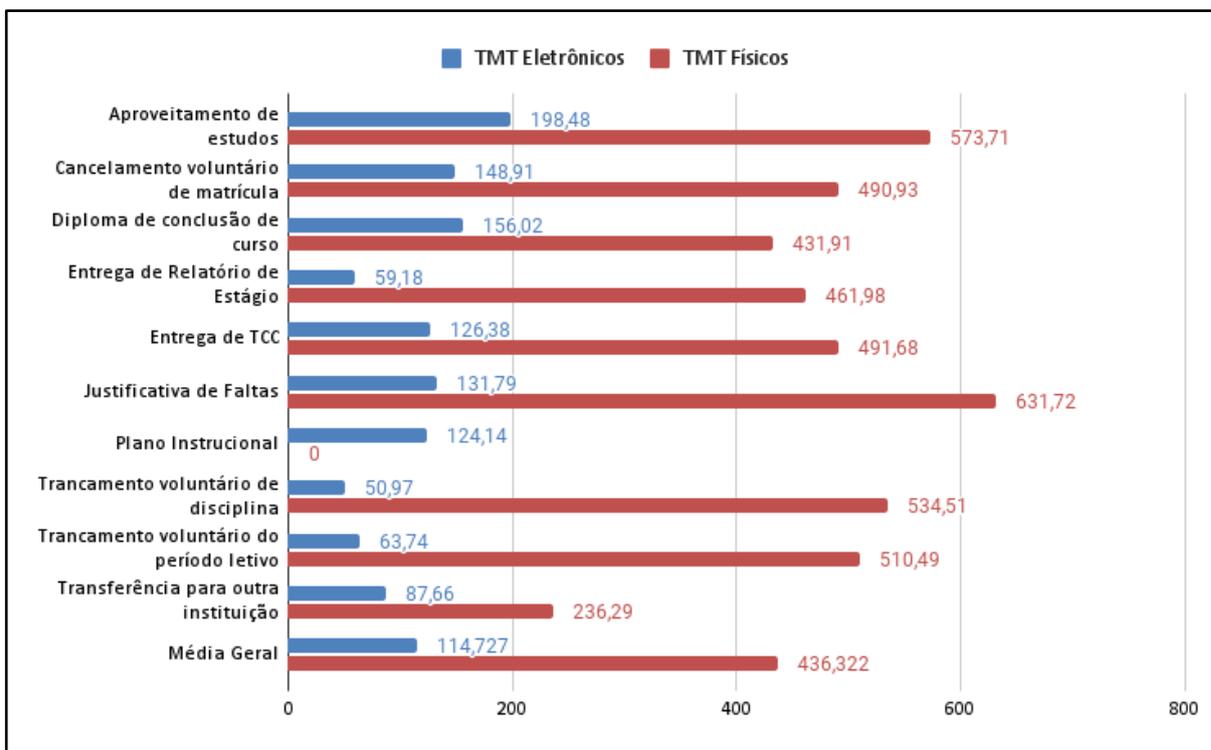
Gráfico 5 - Tempo Médio para Finalizar (TMF) Processos Físicos e Eletrônicos, em dias.



Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

O Gráfico 6 apresenta o tempo médio que os físicos e eletrônicos que ainda estão em trâmite permanecem abertos. Novamente os processos eletrônicos apresentam resultados superiores aos processos físicos, permanecendo menos tempo em aberto. Apesar disso, é preocupante observar que todos os tipos de processos analisados permanecem em aberto a mais de 50 dias. E algumas tipologias chegam a médias de 600 dias, como é o caso das justificativas de faltas, em formato físico, que encontravam-se abertas no sistema no período. É provável que muitos destes processos abertos tenham sido respondidos de fato, porém não tenham sido finalizados no sistema. Outra possibilidade é que o atraso se dá, principalmente nos processos físicos em virtude do distanciamento social do período, no qual muitos servidores trabalham remotamente, o que dificultou o recebimento de processos físicos.

Gráfico 6 - Tempo Médio em Trâmite (TMT) de Processos Físicos e Eletrônicos, em dias.



Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

De toda forma, estes são dados que devem ser observados com atenção para que soluções possam ser analisadas e postas em prática com o objetivo de contribuir para que os processos sejam respondidos e finalizados de maneira mais célere, assim como afirmam Becken et al. (2018) a tecnologia da informação veio contribuir com o processo de melhoria contínua das instituições.

7.3 LEVANTAMENTO QUALI-QUALITATIVO (VISÃO DOS COORDENADORES DE CURSO)

Nesta fase da pesquisa buscou-se investigar a visão dos coordenadores de cursos acerca da tramitação dos processos e sobre a possibilidade de criação de ferramentas de apoio. Aceitaram participar da pesquisa três coordenadores de curso do IFPB Campus Patos, o que representou 37,5% da população investigada. Quanto ao perfil dos participantes, todos são do sexo masculino, e tem faixa etária compreendida entre 31 e 40 anos. É importante frisar, que também há mulheres coordenadoras na instituição, porém se enquadram no grupo que optou por não

participar. Quanto ao grau de titulação, dois participantes possuem título de mestre e um possui título de doutor. E todos possuem mais que cinco anos de tempo de serviço no IFPB Campus Patos.

Há divergência quanto à experiência dos participantes na atual função, um participante é bem mais experiente e está na função há mais de cinco anos, outro coordenador está na função entre dois e cinco anos, e um terceiro está na função entre um e dois anos.

Quanto às experiências anteriores em funções de coordenador de curso no âmbito do IFPB, apenas um dos entrevistados afirmou que por mais de uma vez assumiu função de coordenador de curso, anteriormente a atual função. Os outros participantes não possuíam experiência anterior na função de coordenação.

Quanto ao tempo de serviço em funções anteriores de coordenador de curso no âmbito do IFPB, o coordenador que possui experiência anterior afirmou que esta experiência durou entre dois e cinco anos. E afirmou ainda possuir experiências anteriores em outras funções de gestão que não a função de coordenador de curso. Nenhum dos participantes afirmou possuir experiência na área de gestão educacional em outra instituição que não o IFPB.

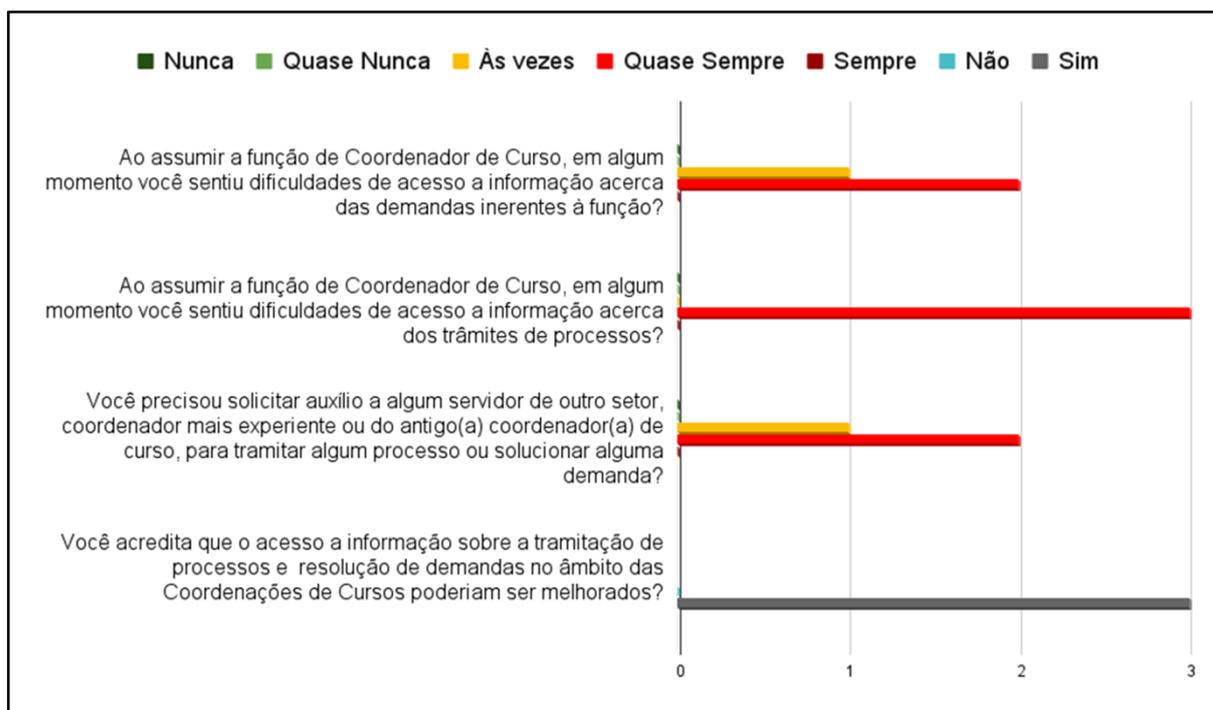
Quando indagados se “ao assumir a função de Coordenador de Curso, em algum momento você sentiu dificuldades de acesso à informação acerca das demandas inerentes à função?” Dois coordenadores afirmaram sentir estas dificuldades “Quase sempre”, e um coordenador afirmou sentir estas dificuldades “às vezes”. O que demonstra que na totalidade os participantes, em algum momento enfrentaram dificuldades para obter informações acerca da função de coordenador.

A pergunta seguinte, questionou os coordenadores acerca da dificuldade de acesso a informações diretamente ligadas à tramitação de processos: “Ao assumir a função de Coordenador de Curso, em algum momento você sentiu dificuldades de acesso a informação acerca dos trâmites de processos?”, todos os coordenadores pesquisados optaram pela opção “quase sempre”. Este resultado demonstra que, de fato, existe uma dificuldade em encontrar informações acerca da tramitação dos processos que perpassam pelas coordenações de curso do IFPB Campus Patos.

Por conseguinte, é necessário que constantes esforços de comunicação e cooperação, sejam incorporados à cultura da organização, na tentativa de criar e

desenvolver um sentido de propósito comum junto aos servidores, o que pode tornar a organização mais ágil, eficiente e transparente (MAFFIA et al., 2018).

Gráfico 7 - Visão dos Coordenadores: análise quantitativa.



Fonte: Próprio Autor (2022)

A próxima indagação realizada junto aos participantes foi: “Você precisou solicitar auxílio a algum servidor de outro setor, coordenador mais experiente ou do antigo(a) coordenador(a) de curso, para tramitar algum processo ou solucionar alguma demanda?” Nesta resposta, dois participantes optaram por marcar a opção “Quase Sempre”, e um participante optou por marcar a opção “às vezes”. O que demonstra que de fato, uma fonte de informação usualmente utilizada pelos servidores é a interlocução com outros setores, servidores mais antigos no cargo ou o servidor antigo ocupante do cargo.

Quando indagados se “acreditam que o acesso à informação sobre a tramitação de processos e resolução de demandas no âmbito das Coordenações de Cursos poderiam ser melhorados?”, todos os participantes responderam que sim. O que demonstra haver uma preocupação quanto a necessidade de melhorar o acesso à informação, e fortalece a necessidade do desenvolvimento de produtos tecnológicos voltados para estes setores. A demonstração gráfica, quantitativa, dos

resultados obtidos acerca das principais perguntas do questionário, está descrita no Gráfico 7.

Foi solicitado que em caso de resposta afirmativa à última pergunta, o coordenador pudesse dar sugestões acerca da melhoria do acesso à informação. Os participantes realizaram as seguintes sugestões:

Participante 1: *“O ideal seria a automatização de processos já vinculados ao SUAP, porém os avanços em informatização no sistema já vem trazendo aumento da eficiência e maior controle e rastreabilidade. O acesso a informações do tipo documentos que estabelecem, regem e padronizam os procedimentos precisam ser adequadamente disponibilizados. Atualmente essas informações se encontram espalhadas em e-mails, páginas do portal e etc. O fato de existir não confere a condição de acessível, portanto, a centralização dessas informações já representa um passo importante de melhoria.”*

Participante 2: *“Organização de informações que deixem mais claros os processos para os coordenadores.”*

Participante 3: *“Inserir no módulo de processos eletrônicos do SUAP informações acerca da tramitação dos processos, como os documentos necessários, por exemplo.”*

Em seguida, o questionário apresentava a seguinte pergunta: “Você acredita que ter acesso a materiais que reunissem as informações acerca da tramitação dos processos e demandas inerentes à função de coordenador de curso, como exemplo, manuais, sites colaborativos ou tutoriais, melhoraria o trabalho na função?” Todas as respostas foram “Sim”, o que demonstra que os coordenadores acreditam que materiais de apoio podem auxiliar no andamento das atividades diárias. O que corrobora Silva et al., (2021), quando afirma que diante do competitivo cenário em que estão inseridas as organizações e da dinâmica que as envolve, se faz necessário que as mesmas busquem fazer uso de ferramentas que as auxiliem no alcance de seus objetivos organizacionais.

Foi solicitado ainda que, se possível, o participante comentasse a resposta anterior. Apenas um participante respondeu a este questionamento:

Participante: *“A centralização do acesso a essas informações permite maior eficiência, celeridade e evita as não conformidades, na medida em que o coordenador de curso pode facilmente consultar o modo institucionalizado para resolução das atividades de sua função.”*

Após a realização do questionário, foi enviado aos participantes o link do Manual Colaborativo do Coordenador de Curso do IFPB Campus Patos, e solicitado que, se possível, fosse enviado retorno acerca de possíveis dúvidas ou sugestões de melhorias que poderiam ser realizadas no produto. Apenas um participante encaminhou resposta a esta solicitação, encaminhando a seguinte mensagem:

“Prever procedimentos e responsabilidades de manutenção e atualização das informações disponíveis no manual/site”.

7.4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E DESENVOLVIMENTO DE DIAGRAMAS

Conforme o site da própria instituição, a tramitação de um processo eletrônico refere-se ao recebimento e encaminhamento de processos existentes apenas no meio virtual, através do SUAP (MEDEIROS JÚNIOR, 2018).

Da mesma forma como funciona na tramitação de processos físicos, o módulo de processos eletrônicos do SUAP também possui uma caixa de Entrada/Saída de processos, onde podem ser gerenciados os processos que estão sob a posse de um determinado setor, os processos que estão aguardando para serem recebidos pelo setor e os processos que estão aguardando o recebimento do setor destino (MEDEIROS JÚNIOR, 2018). Na mesma publicação, a instituição informa aos servidores as ações que devem ser desempenhadas no sistema para receber e encaminhar processos eletrônicos.

Receber processos eletrônicos

O recebimento de processos eletrônicos no SUAP deve ser realizado com os seguintes passos:

Acessar a caixa de processos, através do caminho: Menu Administração > Processos Eletrônicos > Caixa de Processos.

Selecionar o setor que irá receber o processo (caso o servidor tenha permissão para acessar a caixa eletrônica de mais de um setor), clicando na sigla do setor.

Selecionar a aba Aguardando o seu recebimento.

Após localizar o processo a ser recebido, clique no botão de Receber.

Neste momento, o servidor/setor estará com a posse do processo eletrônico e poderá dar prosseguimento às providências tratadas no processo, como por exemplo adicionar documentos ao processo (ver como adicionar documentos a um processo). Não é necessário informar um despacho de recebimento.

Encaminhar processos eletrônicos

O encaminhamento de processos eletrônicos no SUAP deve ser realizado com os seguintes passos:

Acessar a caixa de Entrada e Saída de processos, através do caminho: Menu Administração > Processos Eletrônicos > Caixa de Processos.

Selecionar o setor que irá receber o processo (caso o servidor tenha permissão para acessar a caixa eletrônica de mais de um setor), clicando na sigla do setor.

Selecionar a aba Aguardando seu encaminhamento.

Após localizar o processo a ser despachado, clique no botão de Encaminhar.

Preencher o formulário de encaminhamento com os campos abaixo e clicar no botão Salvar:

Despacho (texto breve com alguma orientação sobre o despacho)

Perfil (cargo/função)

Senha (usada para acessar o SUAP)

Setor de Destino (Buscar setor de destino)

A partir do momento que o servidor segue os passos informados anteriormente, o processo será encaminhado para o setor de destino. Um documento com o texto informado no campo despacho será adicionado ao final do processo, juntamente com a assinatura do servidor. Caso o despacho necessite de mais detalhes, é aconselhável que o servidor crie um documento eletrônico do tipo despacho e anexe o mesmo ao processo antes de efetuar o encaminhamento (MEDEIROS JÚNIOR, 2018).

Para encaminhar processos aos quais o despacho já foi adicionado como documento eletrônico ou simplesmente para encaminhar um processo sem a necessidade de um despacho, você deve clicar no link para visualizar o processo. Em seguida, você deve clicar no botão de Encaminhar e depois na opção sem despacho. Por fim, você deverá informar o setor para o encaminhamento do processo (MEDEIROS JÚNIOR, 2018).

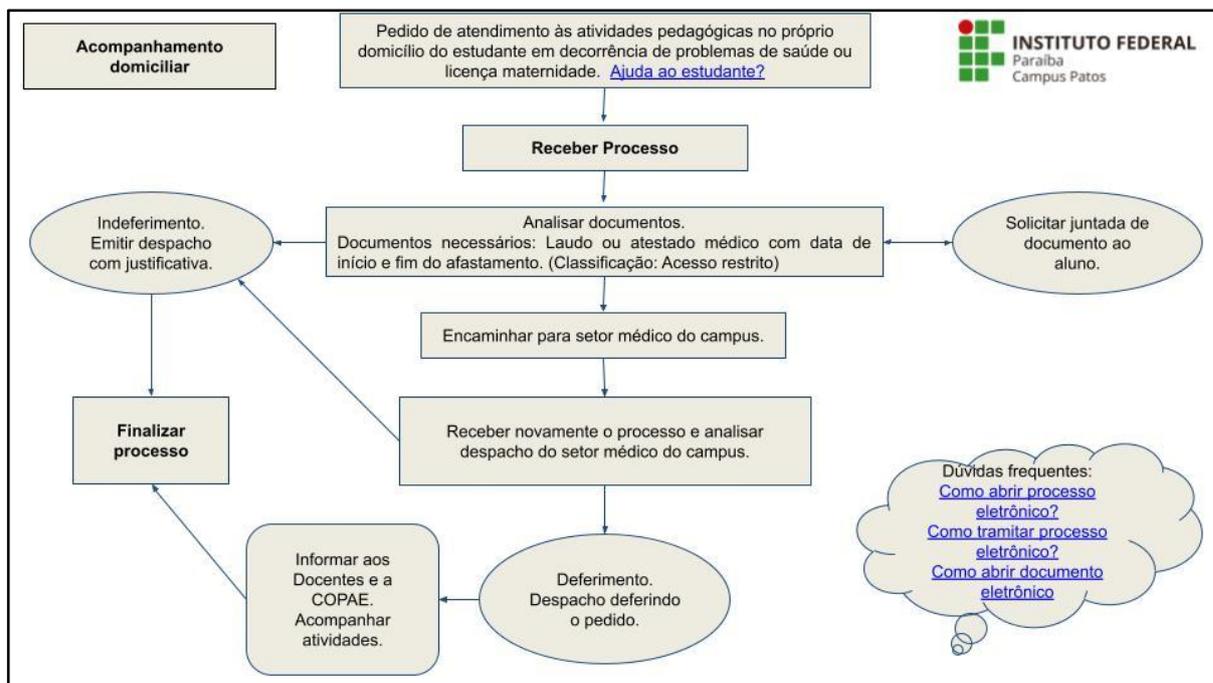
O passo a passo relacionado no site do IFPB traz ainda algumas observações importantes: Sempre que houver processos a serem recebidos ou processos em posse dos setores que você possui acesso, aparecerá uma notificação de quantidade de processos na página inicial do Suap referente às situações mencionadas respectivamente. Caso o setor destino ainda não tenha recebido um processo encaminhado, o servidor poderá remover a última etapa do processo, ou seja, a tramitação que você criou. Esta funcionalidade é útil para os casos em que um processo seja encaminhado incorretamente a um determinado setor (MEDEIROS JÚNIOR, 2018).

A descrição detalhada dos processos eletrônicos segundo os documentos institucionais segue nos próximos tópicos, juntamente com a diagramação dos mesmos, informações estas que estão contidas no Manual.

7.4.1 Acompanhamento Domiciliar

Este processo diz respeito ao pedido de atendimento às atividades pedagógicas no próprio domicílio do estudante em decorrência de problemas de saúde ou licença maternidade. São considerados documentos necessários: Laudo ou atestado médico com data de início e fim do afastamento.

Figura 2 - Acompanhamento domiciliar



Fonte: Elaboração própria (2021)

O fluxo sugerido pela Pró-reitoria de ensino do IFPB é que a depender da estrutura do campus o processo siga para o gabinete médico ou coordenação do curso. Como no caso do IFPB Campus Patos existe um gabinete médico na estrutura institucional, o fluxo foi pensado para passar pela coordenação de curso inicialmente, já que quando o aluno abre qualquer processo eletrônico o mesmo é diretamente encaminhado à coordenação do curso, e posteriormente o coordenador

encaminha para o gabinete médico. É importante frisar que este tipo de processo é classificado pela portaria 30/2020 PRE/REITORIA/IFPB como de acesso restrito.

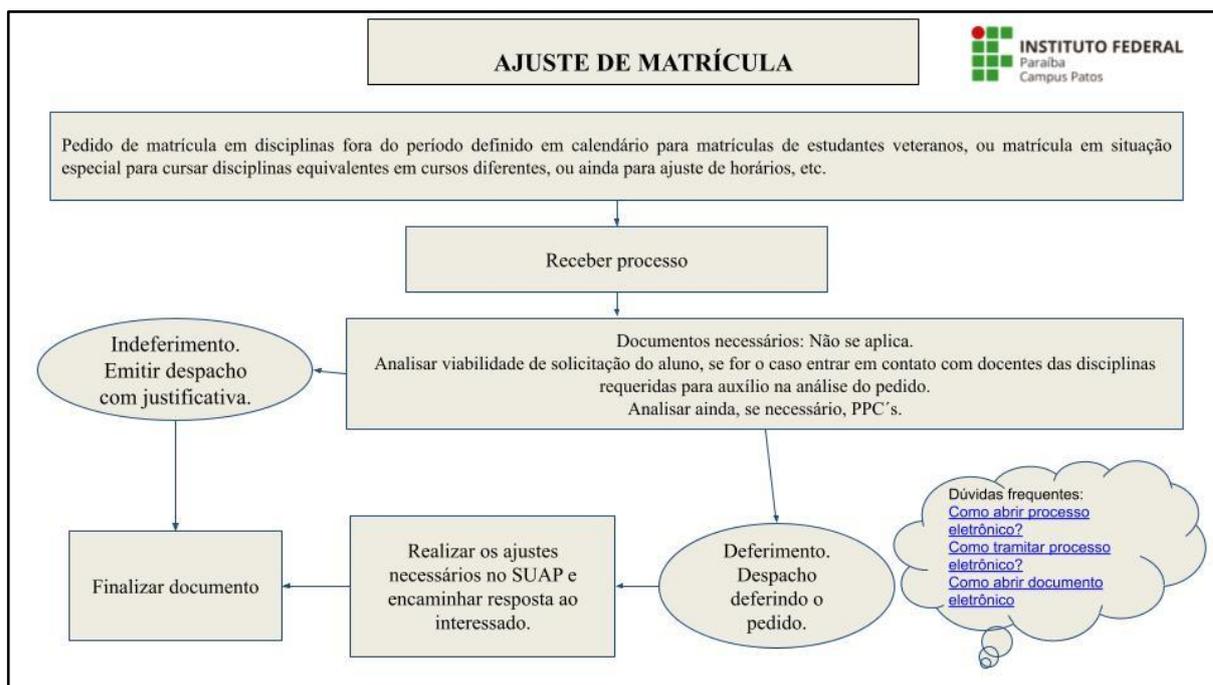
O Art. 50 do regimento didático assegura o direito ao regime especial de exercício domiciliar, nos termos da legislação vigente, nos seguintes casos: I - À discente em estado de gestação, a partir do oitavo mês, ou em período pós parto, durante 90 dias; II - Ao discente com incapacidade física temporária, de ocorrência isolada ou esporádica, incompatível com a frequência às atividades escolares na Instituição, desde que preservadas as condições intelectuais e emocionais necessárias para o prosseguimento da atividade escolar (IFPB, 2014).

Já o art. 51 informa que para fazer jus ao benefício do regime especial de exercício domiciliar o requerente deverá: I - Solicitar a sua concessão à Coordenação do Curso; II - Anexar atestado médico com a indicação das datas de início e término do período de afastamento (IFPB, 2014).

7.4.2 Ajuste de Matrícula

Este tipo de processo diz respeito ao pedido de matrícula em disciplinas fora do período definido em calendário para matrículas de estudantes veteranos, ou matrícula em situação especial para cursar disciplinas equivalentes em cursos diferentes, ou ainda para ajuste de horários, etc (IFPB, 2020d). O fluxo deste processo segue diretamente para a coordenação de curso.

Figura 3 - Ajuste de matrícula



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.3 Aproveitamento de Estudos

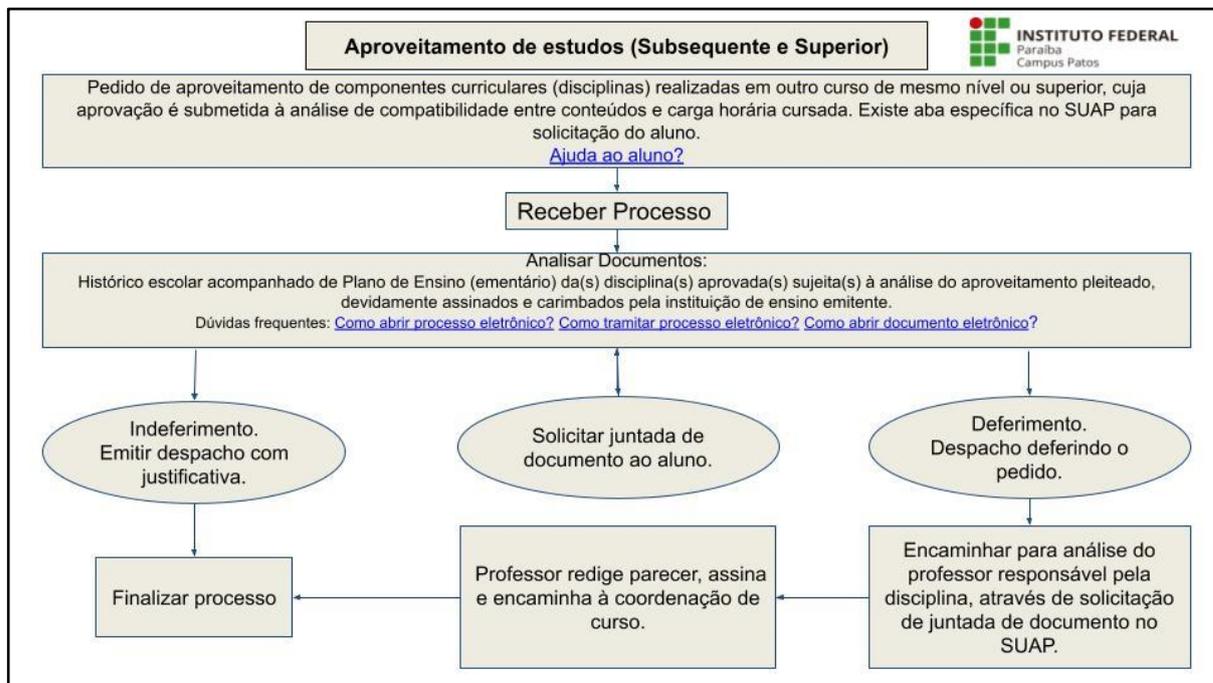
Pedido de aproveitamento de componentes curriculares (disciplinas) realizadas em outro curso de mesmo nível ou superior, cuja aprovação é submetida à análise de compatibilidade entre conteúdos e carga horária cursada. Documentos necessários: Histórico escolar acompanhado de Plano de Ensino (ementário) da(s) disciplina(s) aprovada(s) sujeita(s) à análise do aproveitamento pleiteado (IFPB, 2020d).

A Resolução AR 79/2021 - CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB, de 22 de setembro de 2021 dispõe sobre o regulamento do processo de reconhecimento de competências e saberes adquiridos, o processo de extraordinário aproveitamento nos estudos, o processo de aproveitamento de componente curricular, os procedimentos para equivalência de componentes curriculares dos cursos de graduação ofertados pelo IFPB e dá outras providências.

. Segundo a normativa, em seu art. 12: Entende-se por extraordinário aproveitamento nos estudos a comprovação, pelo discente, de que detém as competências e/ou habilidades exigidas no Projeto Pedagógico do Curso, referentes

ao componente curricular, desde que em nível acadêmico igual ou superior ao nível cursado pelo aluno.

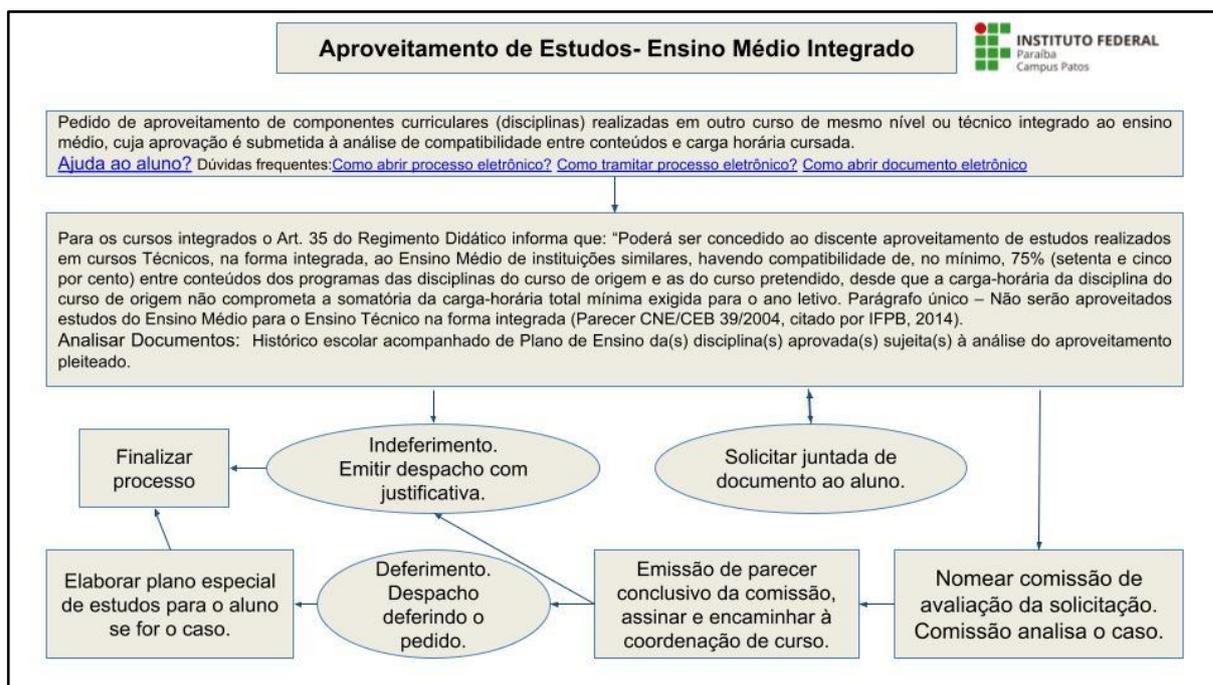
Figura 4 - Aproveitamento de estudos para curso subsequente ou superior



Fonte: Elaboração própria (2021)

Para os cursos integrados o Art. 35 do Regimento Didático informa que: “Poderá ser concedido ao discente aproveitamento de estudos realizados em cursos Técnicos, na forma integrada, ao Ensino Médio de instituições similares, havendo compatibilidade de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) entre conteúdos dos programas das disciplinas do curso de origem e as do curso pretendido, desde que a carga-horária da disciplina do curso de origem não comprometa a somatória da carga-horária total mínima exigida para o ano letivo. Parágrafo único – Não serão aproveitados estudos do Ensino Médio para o Ensino Técnico na forma integrada (Parecer CNE/CEB 39/2004, citado por IFPB, 2014). O fluxo deste processo é descrito pela Portaria 30/2020 PRE/REITORIA/IFPB (IFPB, 2020d) da seguinte forma: Fluxo: Coordenação do Curso, Comissão de avaliação, Emissão de parecer conclusivo, CCA. A informação consolidada estará disponível para os coordenadores através dos fluxogramas descritos nas figuras 4 e 5.

Figura 5 - Aproveitamento de estudos para o Ensino Médio Integrado

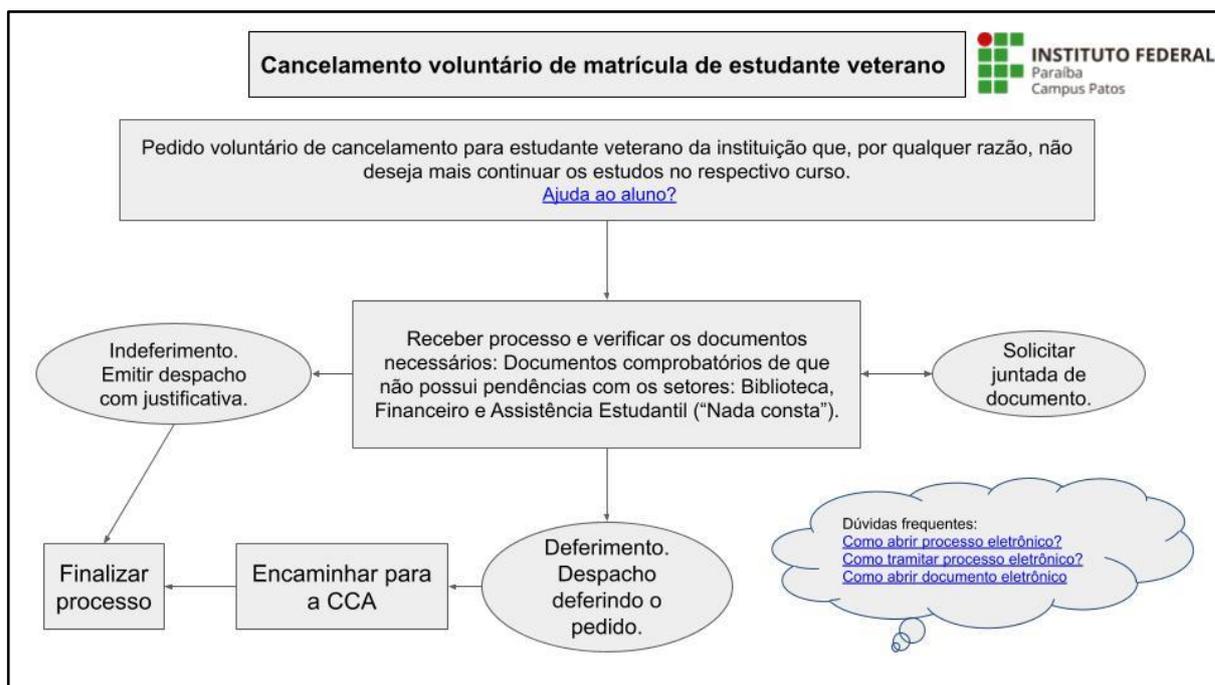


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.4 Cancelamento Voluntário de Matrícula de Estudante Veterano

Pedido voluntário de cancelamento para estudante veterano da instituição que, por qualquer razão, não deseja mais continuar os estudos no respectivo curso. Documentos necessários: Documentos comprobatórios de que não possui pendências com os setores: Biblioteca, Financeiro e Assistência Estudantil (“Nada consta”) (IFPB, 2020d). O discente pode abrir o processo já em posse dos documentos “nada consta”, procedimento que agilizaria o fluxo. Caso o discente realize a solicitação sem os documentos necessários, é possível tramitar o processo para os setores solicitando a juntada de documentos, no caso os “Nada Consta”.

Figura 6 - Cancelamento voluntário de matrícula



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.5 Certificação de Conhecimento (Cursos Técnicos Subsequentes)

A certificação do conhecimento técnico destina-se à aceleração dos estudos em componentes curriculares, no âmbito dos cursos técnicos. Regulamentada por meio de publicação de edital institucional. Este é um tipo de processo específico para os cursos técnicos subsequentes, pois leva em consideração o conhecimento prático adquirido pelo aluno ao longo de sua carreira profissional (IFPB, 2020d).

Figura 7 - Certificação de conhecimento



Fonte: Elaboração própria (2021)

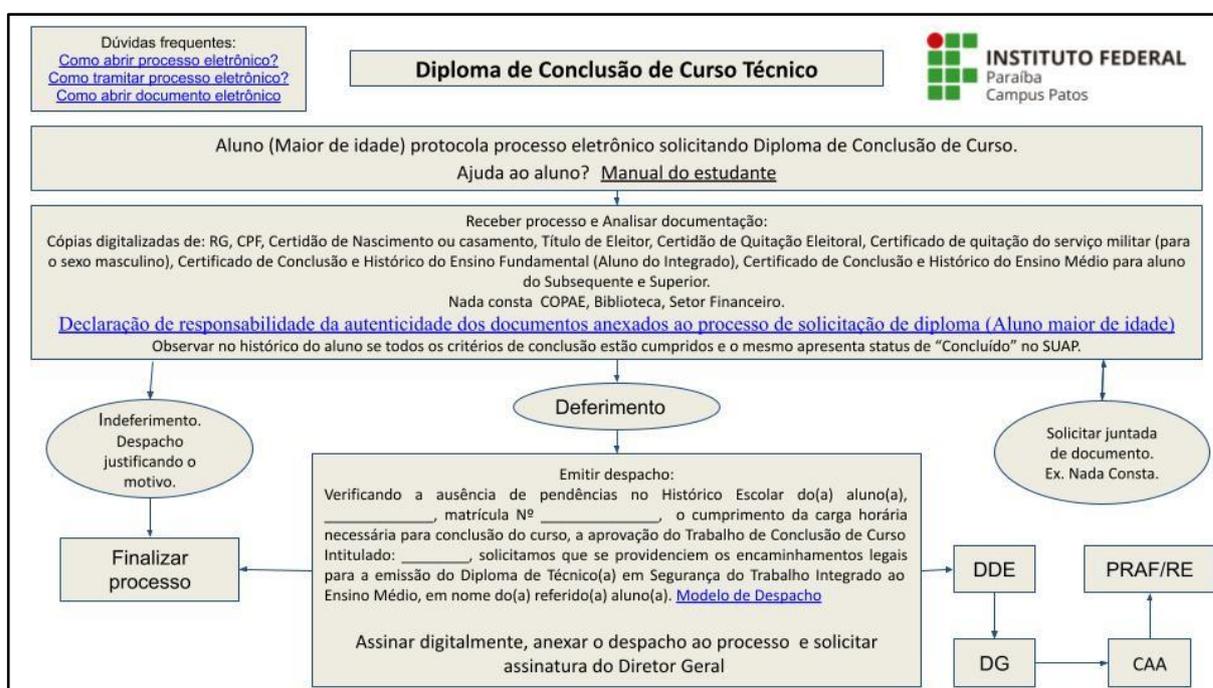
7.4.6 Diploma de Conclusão de Curso

A solicitação de emissão do diploma de conclusão de curso, é realizada pelo discente após o cumprimento de todos os requisitos do curso. Ao discente maior de 18 anos é dada a possibilidade de protocolar o pedido via processo eletrônico no SUAP, acrescentando a documentação exigida a declaração de “Declaração de responsabilidade da autenticidade dos documentos anexados ao processo de solicitação de diploma”. Já para o aluno menor de 18 anos, o processo deve ser aberto no protocolo do campus, de forma física, acompanhado do requerimento assinado pelo responsável.

Os documentos necessários para a solicitação de diploma são: 1. Certidão de Nascimento ou Casamento; 2. RG; 3. CPF; 4. Título de Eleitor (maiores de 18 anos na data da solicitação); 5. Certidão de Quitação Eleitoral (maiores de 18 anos na data da solicitação) disponível no site do TSE ou TREs, disponível no site do TSE ou TREs; 6. Comprovante de Quitação Militar (indivíduos do sexo masculino, maiores de 18 anos na data da solicitação), 7. Certificado e Histórico Escolar de conclusão do Ensino Fundamental para Cursos Técnicos Integrados, ou Certificado e Histórico de conclusão do Ensino Médio para solicitações de diplomas de Cursos Técnicos

Subsequentes; 8. Documentos comprobatórios de que não possui pendências com os setores Biblioteca, Financeiro e Assistência Estudantil (“Nada consta”). O fluxograma disponível informa o seguinte caminho: Coordenação do curso, Nada Consta, Coordenação do curso, CCA, DCAD (IFPB, 2020d). É necessário ainda para o aluno maior de idade a inclusão na documentação de uma autodeclaração de veracidade dos documentos incluídos no processo. Além disso, o próprio aluno pode solicitar as declarações de nada consta nos setores, protocolando o processo já em posse destes documentos, o que facilita o trâmite do processo, reduzindo a passagem do fluxo do mesmo por três setores.

Figura 8 - Diploma de Conclusão de Curso

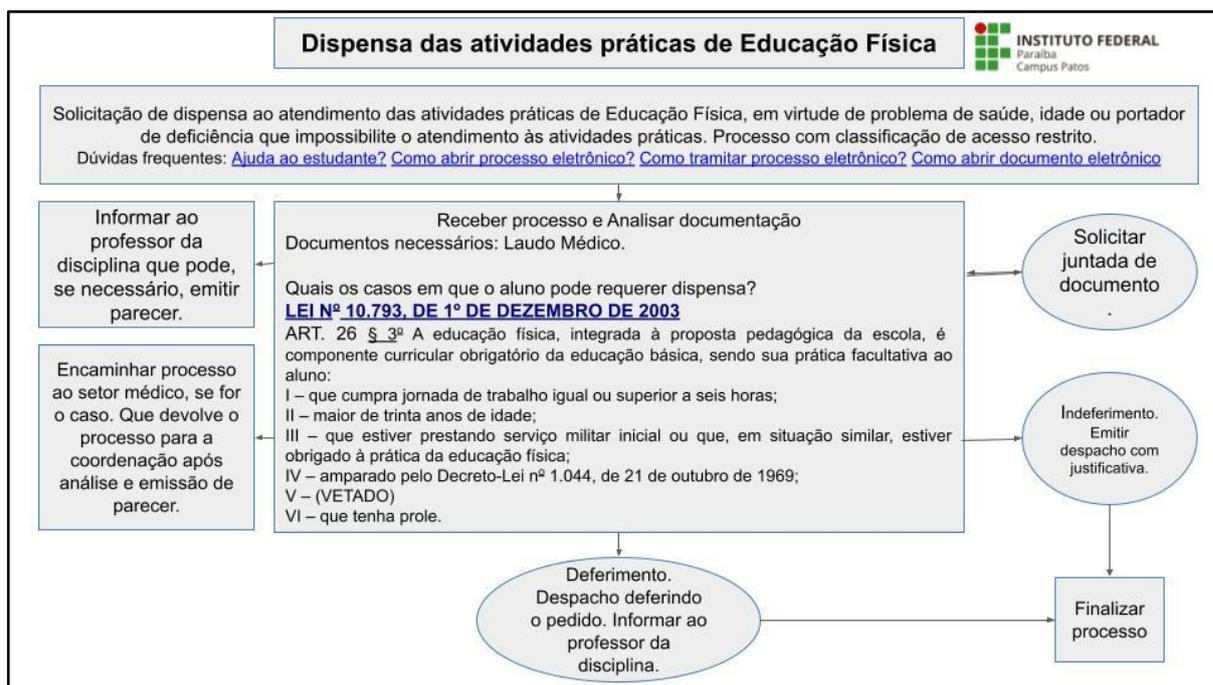


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.7 Dispensa das Atividades Práticas de Educação Física

Solicitação de dispensa ao atendimento das atividades práticas de Educação Física, em virtude de problema de saúde, idade ou portador de deficiência que impossibilite o atendimento às atividades práticas. Documentos necessários: Laudo Médico Fluxo: Gabinete Médico ou coordenação do curso. Processo de classificação de acesso restrito (IFPB, 2020d).

Figura 9 - Dispensa das atividades práticas de educação física

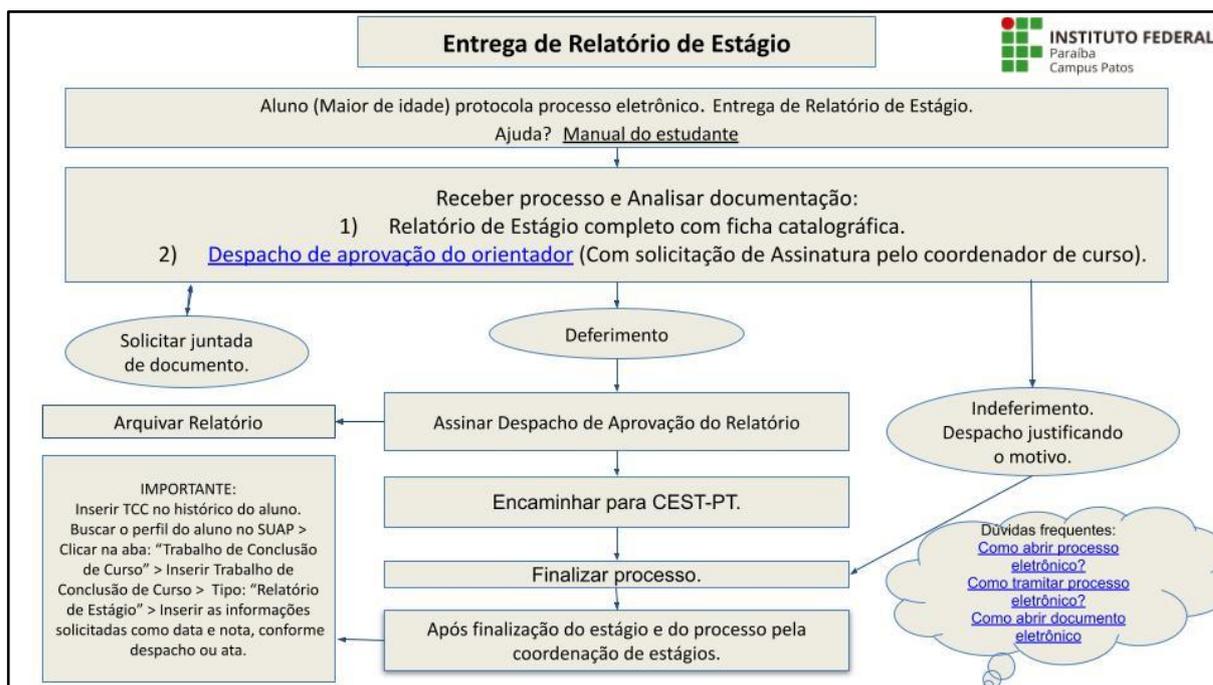


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.8 Entrega de Relatório de Estágio (RE)

Processo que destina-se à submissão do relatório final de avaliação de Estágio curricular obrigatório. O único documento necessário citado é o relatório final de estágio. E o fluxo descrito: Coordenação do Curso, Professor Orientador, Coordenação do Curso, Coordenação de Estágio (IFPB, 2020d). Porém, é possível também agilizar este fluxo, caso o professor orientador, ao aprovar o relatório, realize a emissão de uma declaração de aprovação e encaminhe com assinatura ao aluno para que o mesmo protocole o processo já anexando este documento. Desta forma os documentos necessários seriam: Relatório final de estágio e declaração de aprovação. E o fluxo seria Coordenação do Curso, Coordenação de Estágios. É importante também informar aos coordenadores de curso que após a finalização do estágio pela coordenação de estágios, se faz necessário entrar no perfil do aluno no SUAP para inserir o Trabalho de Conclusão de Curso no histórico do aluno, e dar o mesmo como concluído através da realização do Relatório de Estágio. Caso este procedimento não seja realizado o aluno ficará com pendência de TCC no SUAP.

Figura 10 - Entrega de relatório de estágio



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.9 Entrega de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)

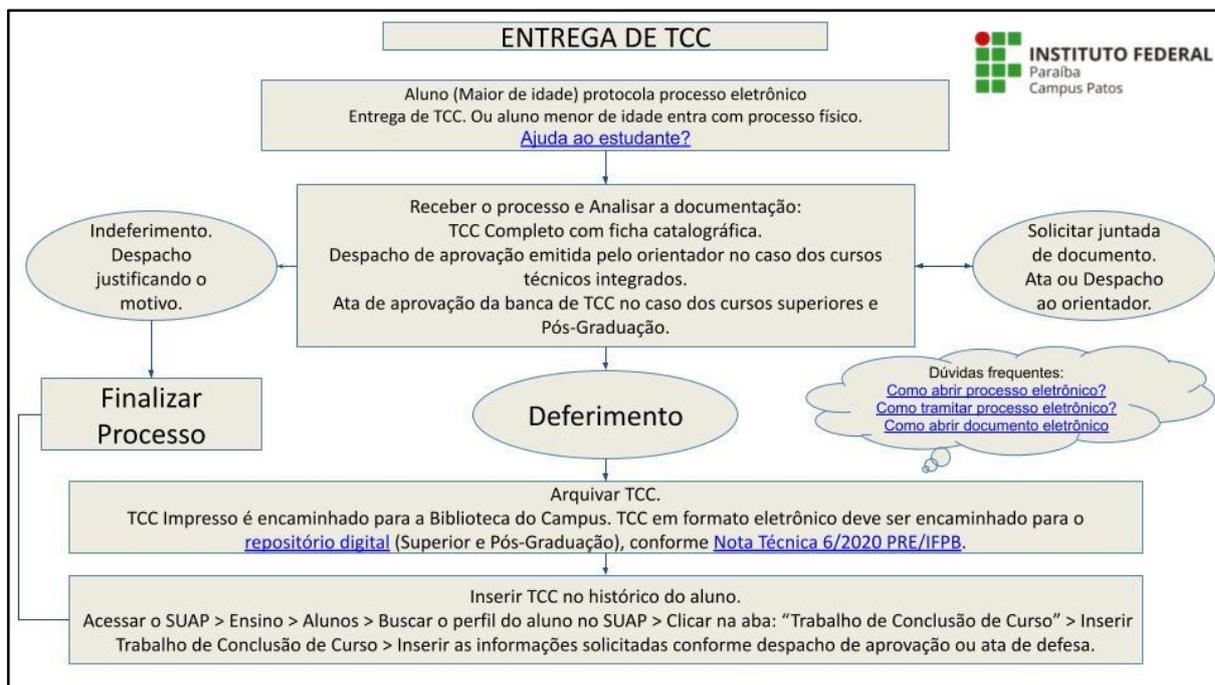
Processo que destina-se à submissão do Trabalho de Conclusão do Curso. Documentos necessários: Trabalho de Conclusão do Curso. Fluxo: Coordenação do Curso, Professor Orientador, Coordenação do Curso (IFPB, 2020d). Da mesma forma que a entrega de relatório de estágio, o aluno pode protocolar o processo de Entrega de TCC já com a declaração de aprovação emitida pelo professor orientador anexada ao processo, desta forma ao chegar na coordenação do curso o trâmite para o coordenador será apenas de inserir as informações no histórico do aluno via SUAP e finalização do processo, sem a necessidade de tramitação de documento eletrônico solicitando assinatura do orientador. Desta forma o processo ganha em celeridade.

É importante considerar, para TCC's e Relatórios de estágios a Nota Técnica 6/2020 - PRE/Reitoria/IFPB, que Dispõe sobre as orientações e procedimentos para depósito dos Trabalhos de Conclusão de Curso e Relatórios de Estágios no Repositório Institucional (RI) no âmbito do IFPB. Que afirma em seu Art. 1º: "As dissertações de Trabalho de Conclusão de Curso e/ou Relatório de Estágio, após as correções e homologação da banca, devem ser encaminhados ao Repositório

Institucional para armazenamento”. Continuando no inciso I: “ As Unidades Acadêmicas, Coordenações de Curso ou Secretarias de Curso devem observar os procedimentos para armazenamento dos arquivos em versão digital no Repositório Institucional do IFPB”, em formato especificado pela nota técnica (IFPB, 2020b).

É necessário observar também a Nota Técnica 5/2020 - PRE/REITORIA/IFPB (IFPB, 2020b), que dispõe sobre a normatização dos procedimentos para apresentação de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC e/ou Relatório de Estágio, no formato não presencial, como requisito para integralização dos Superiores, Cursos Técnicos Integrados e subsequente ofertados no âmbito do IFPB e dá outras providências (IFPB, 2020d).

Figura 11 - Entrega de Trabalho de Conclusão de Curso



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.10 Justificativa de Faltas

A solicitação de Justificativa de faltas pelo discente é um dos processos mais recorrentes nas coordenações de curso, durante o período de pandemia houve uma queda considerável na quantidade de protocolos de justificativas de faltas, porém com o retorno às atividades presenciais, este número deverá voltar a crescer. Os

documentos necessários para justificar faltas são o atestado médico ou outro documento que deverá ser apreciado pela coordenação do curso. Segundo o regimento didático em seu art. 47, São considerados documentos legais comprobatórios de justificativa para reposição de avaliações: I - Atestado médico; II - Declaração de corporação militar comprovando que, durante o horário de realização da avaliação, estava em serviço; III - Declaração de firma ou repartição comprovando que o discente estava a serviço; IV - Declaração de participação em atividades desportivas, artísticas-culturais e técnico-científicas de pesquisa e extensão; V - Outro documento, ou justificativa, que será apreciado pelo professor da correspondente disciplina e pela Coordenação do Curso, podendo ou não haver a concessão. § 1º Quando o atestado previsto no inciso I extrapolar o período de 05 (cinco) dias, o mesmo deverá ser analisado pelo médico da instituição (IFPB, 2014).

Para este processo em específico, a página wiki.patos.ifpb.edu.br apresenta um fluxo pré-definido: A justificativa de falta (motivos, prazos,...), sempre que possível, deve ser alinhada com Regulamento Didático da instituição. Após análise do coordenador do curso, o processo deve ser devidamente respondido, é necessário cadastrar no sistema SUAP a justificativa. Siga as instruções abaixo: Acesso o sistema SUAP, depois siga no menu "Ensino", "Procedimentos de Apoio", "Justificar Faltas". Clique no botão "Adicionar justificativa de falta" no canto superior direito e preencha os dados do formulário informando o nome do aluno, número do processo, horário das aulas e justificativa.

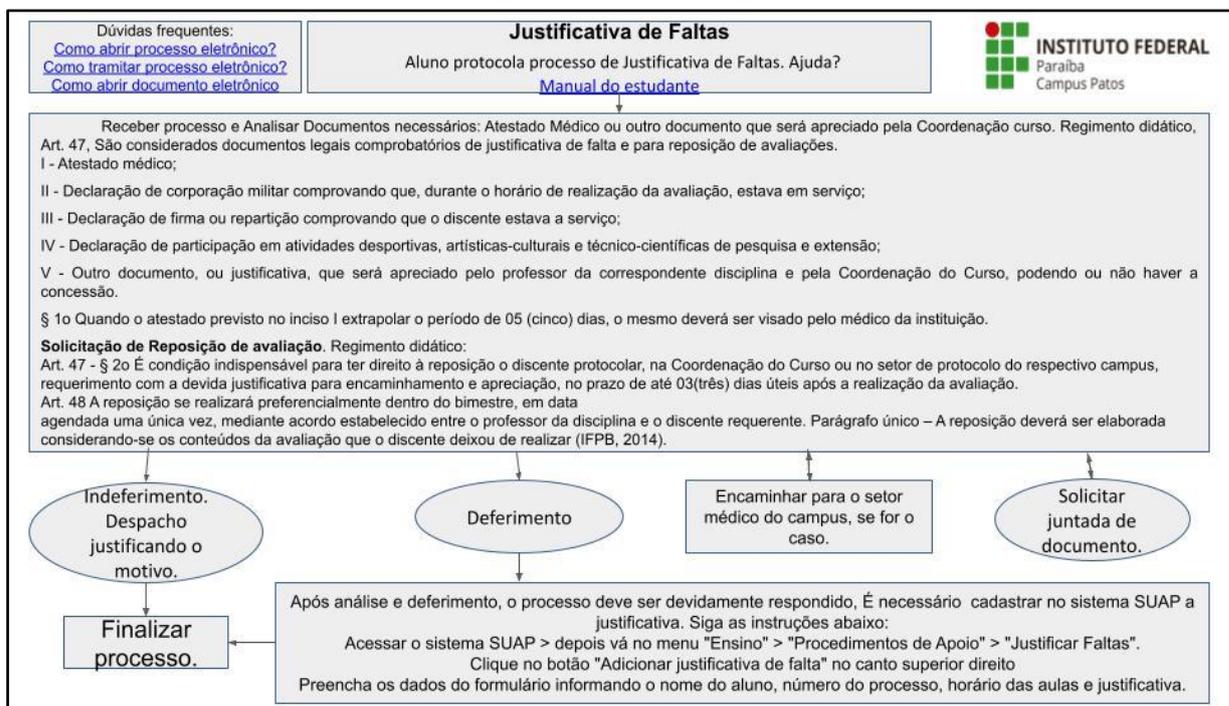
A justificativa de faltas também dá direito ao aluno de solicitar reposição de eventuais atividades avaliativas que tenha perdido em decorrência da falta justificada, conforme o Regimento Didático.

Art. 47 - § 2º É condição indispensável para ter direito à reposição o discente protocolar, na Coordenação do Curso ou no setor de protocolo do respectivo campus, requerimento com a devida justificativa para encaminhamento e apreciação, no prazo de até 03(três) dias úteis após a realização da avaliação.

Art. 48 A reposição se realizará preferencialmente dentro do bimestre, em data agendada uma única vez, mediante acordo estabelecido entre o professor da disciplina e o discente requerente. Parágrafo único – A reposição deverá ser elaborada considerando-se os conteúdos da avaliação que o discente deixou de realizar (IFPB, 2014).

Este processo difere dos demais por haver uma aba específica para ele no sistema, na qual o aluno, independente da idade, possui acesso facilitado à abertura do mesmo.

Figura 12 - Justificativa de faltas

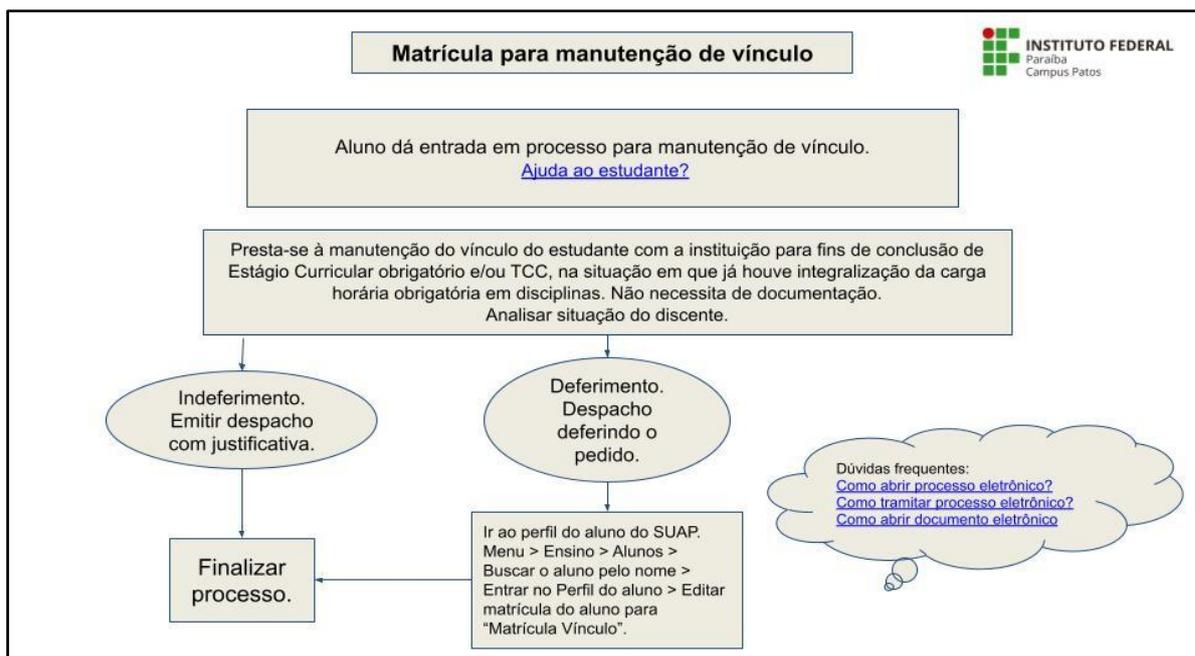


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.11 Matrícula Para Manutenção de Vínculo

Presta-se à manutenção do vínculo do estudante com a instituição para fins de conclusão de Estágio Curricular obrigatório e/ou TCC, na situação em que já houve integralização da carga horária obrigatória em disciplinas. Documentos necessários: Não se aplica. Fluxo: Coordenação do Curso (IFPB, 2020d).

Figura 13 - Matrícula para manutenção de vínculo

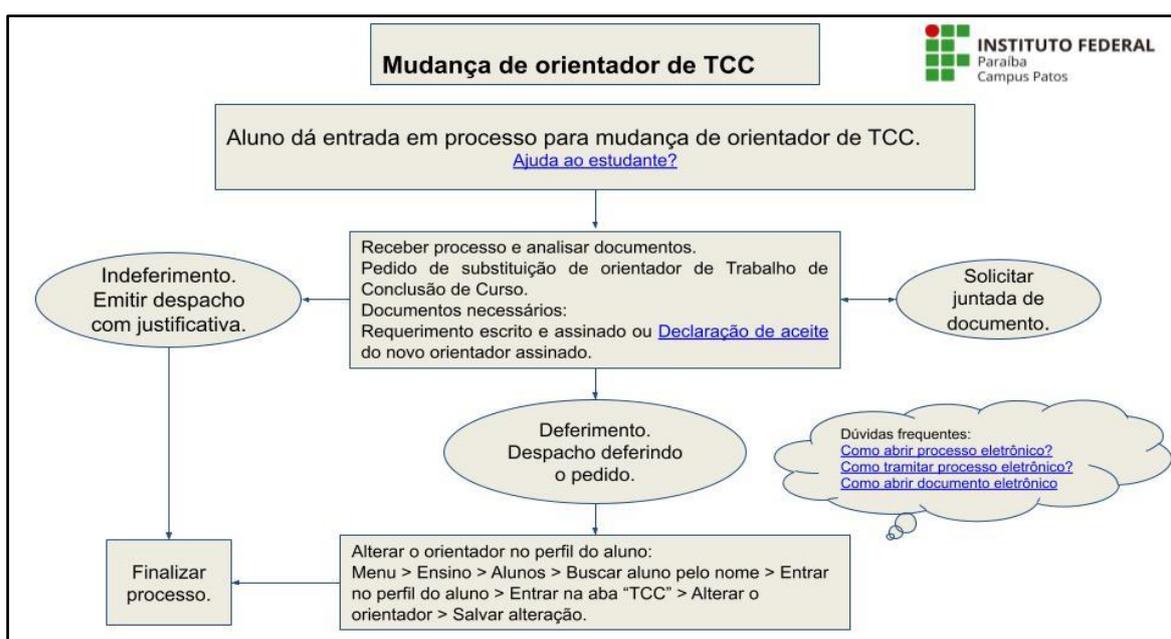


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.12 Mudança de Orientador de TCC

Pedido de substituição de orientador de Trabalho de Conclusão de Curso. Documentos necessários: Requerimento escrito e assinado. Fluxo: Coordenação do Curso (IFPB, 2020d).

Figura 14 - Mudança de orientador de Trabalho de Conclusão de Curso



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.13 Plano Instrucional

A nota técnica 7/2020 - PRE/REITORIA/IFPB (IFPB, 2020c) que traz Orientações acerca da execução das Atividades de Ensino Não Presenciais (AENPs) durante a Pandemia da COVID-19 – Resolução IFPB/CS nº 29/2020. Aponta esclarecimentos sobre o plano instrucional, que se tornou um processo comum, com grande volume de recebimento pelos coordenadores, a partir do início das atividades Não Presenciais em decorrência da pandemia de COVID-19.

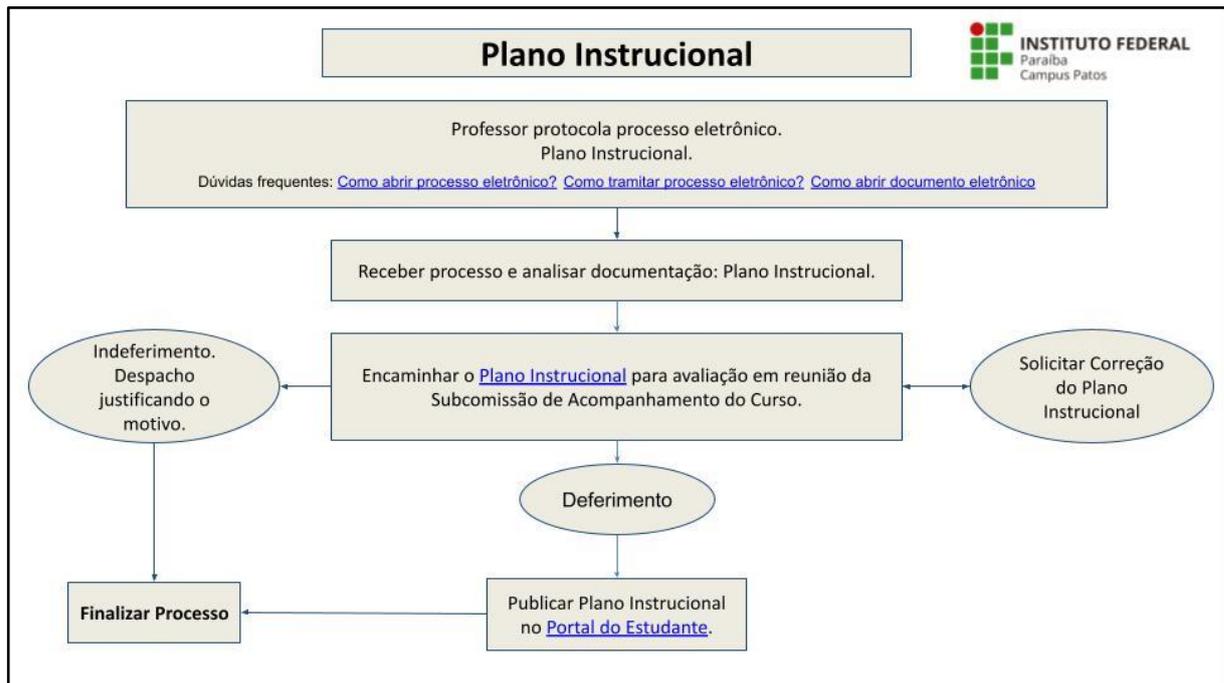
O Plano Instrucional - PI deverá conter descrição dos procedimentos, recursos, meios instrucionais, pontuação de cada atividade realizada e cargas horárias estimadas para sua aplicação. As descrições dessas estratégias deverão explicitar o tipo de aprendizagem esperada pela situação, quem controlará a aprendizagem (o docente ou o estudante), como os participantes irão interagir para estudar (duplas, grupos etc.), tipos de interação (estudante - estudante, estudante-docente, outras pessoas, estudante-ferramenta, estudante-informação, outras condições ambientais de apoio e mediação), além do grau de suporte cognitivo e emocional oferecido ao participante do curso (Adaptado de Abbad, Zerbini, Carvalho e Meneses, 2006 *apud* IFPB 2020c).

No PI, cada tópico corresponderá à carga horária semanal destinada ao componente curricular, a partir do cronograma de atividades estabelecido pela Subcomissão. O docente deverá estimar, com base no público-alvo, conteúdo, complexidade do assunto e desenvolvimento das atividades com base na carga horária destinada ao componente curricular na semana, de acordo com a organização adotada pelo curso (IFPB, 2020c).

Fluxo: Docente, Coordenação do Curso, Subcomissão de Acompanhamento das ANPE's, Coordenação do Curso, publicação na página do curso no Portal do Estudante.

É possível que com o retorno das atividades presenciais, os processos administrativos de entrega de planos instrucionais não mais sejam protocolados, porém para o momento atual acreditamos ser necessária a inclusão deste processo neste trabalho.

Figura 15 - Plano Instrucional



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.14 Plano de Disciplina

A Instrução Normativa 2/2021 - PRE/REITORIA/IFPB, de 18 de junho de 2021, institui e normatiza os procedimentos para elaboração do Plano de Disciplina dos Cursos de Graduação e outros procedimentos. O plano de disciplina é um documento obrigatório para os cursos de graduação, e a partir da normatização deste documento passou a ter um volume considerável de processos tramitando nas coordenações destes cursos.

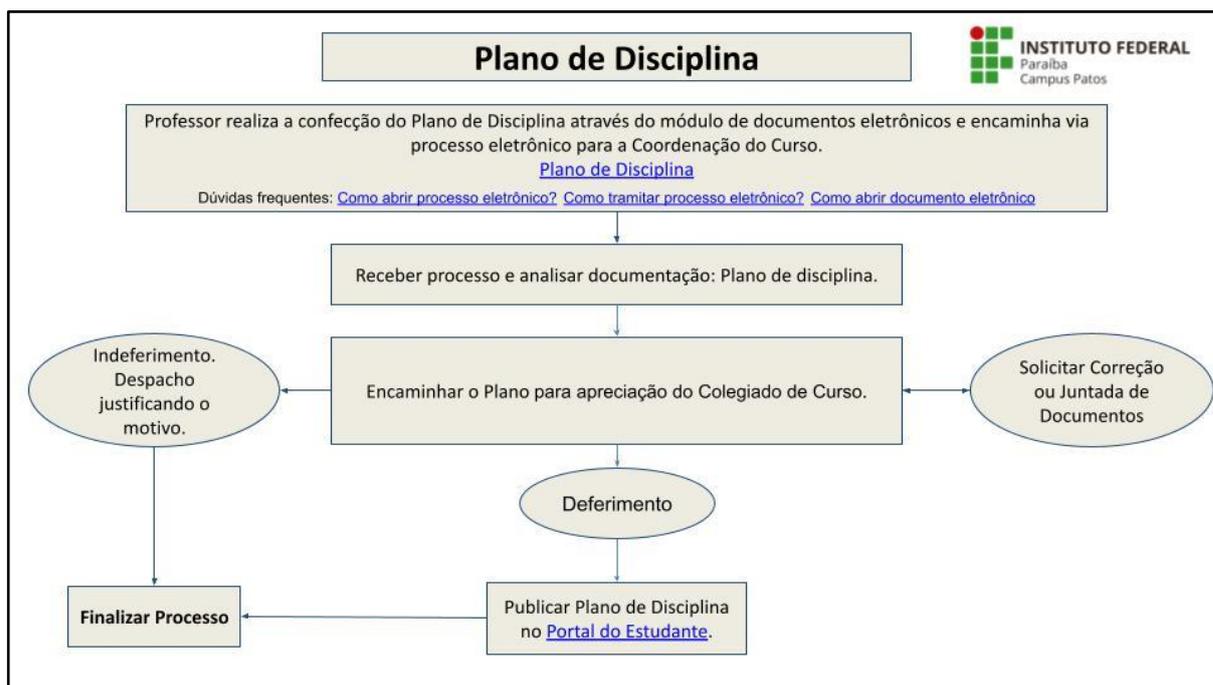
Art. 2º A elaboração e alteração do Plano de Disciplina será feita exclusivamente pelo docente que ministra a disciplina/componente curricular por meio de documentos eletrônicos no SUAP.

Art. 3º

b) A coordenação do curso encaminhará para apreciação do Colegiado de Curso os planos de disciplinas enviados pelos docentes; (IFPB, 2021).

c) Após aprovação pelo Colegiado de Curso, a coordenação de curso publicará os Planos de Disciplinas no Portal do Estudante para conhecimento da comunidade acadêmica.

Figura 16 - Plano de disciplina

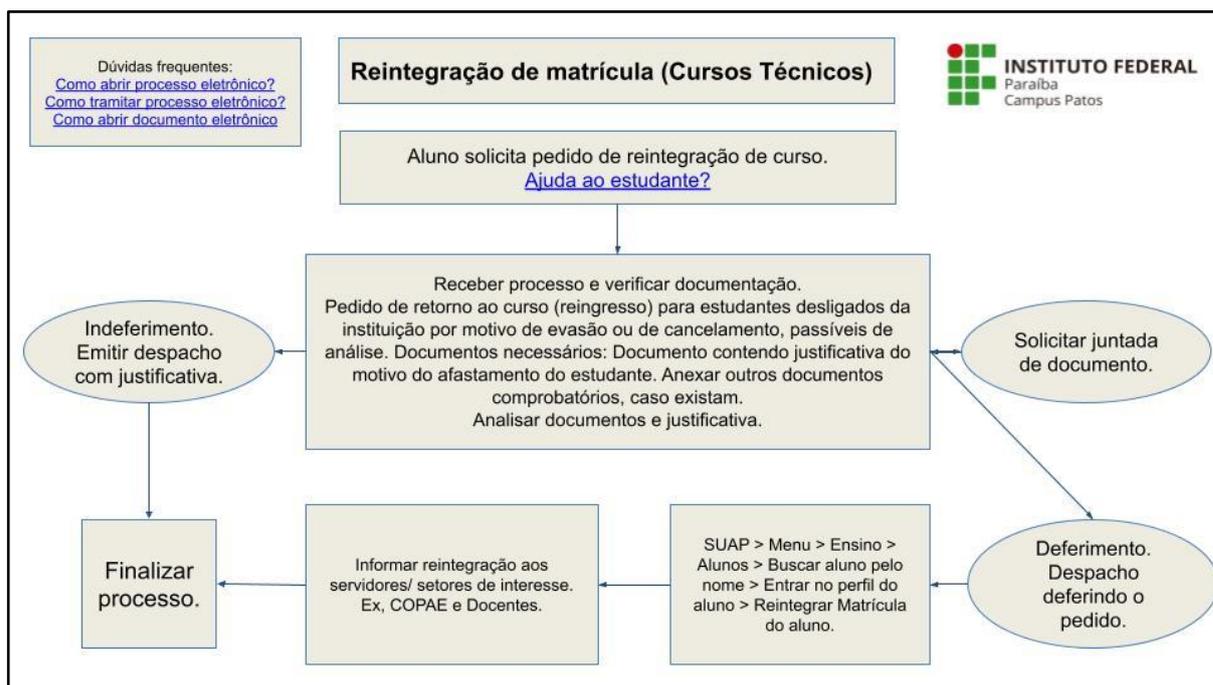


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.15 Reintegração de Matrícula (Cursos Técnicos)

Pedido de retorno ao curso (reingresso) para estudantes desligados da instituição por motivo de evasão ou de cancelamento, passíveis de análise. Documentos necessários: Documento contendo justificativa do motivo do afastamento do estudante. Anexar outros documentos comprobatórios, caso existam. Fluxo: Coordenação do Curso (IFPB, 2020d).

Figura 17 - Reintegração de matrícula (Cursos Técnicos)



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.16 Recebimento de Aluno por Transferência Externa

Para os cursos de nível médio integrado, o Regimento Didático aponta a possibilidade de recebimento de alunos por **transferência externa**: Art. 19. “O IFPB receberá pedidos de transferência de discentes procedentes de escolas similares ou de outros câmpus no âmbito do próprio Instituto cuja aceitação ficará condicionada: I - à existência de vagas. II - à correlação de estudos entre as disciplinas cursadas na escola de origem e a matriz curricular dos cursos técnicos, na forma Integrada, do IFPB. III - à possibilidade de adaptação curricular (IFPB, 2014). Fluxo: DDE, Coordenação de Curso, CCA. (IFPB, 2020d). O Regimento Didático indica ainda alguns pontos importantes acerca da transferência externa:

Art. 20 Não será aceita a transferência de estudantes em pendência e quando não for possível efetuar a adaptação curricular necessária, exceto nos casos compulsórios, previstos em lei.

Art. 21 O requerimento de transferência deverá ser encaminhado à Diretoria de Desenvolvimento do Ensino (DDE) do campus, acompanhado do Histórico Escolar, Matriz Curricular do curso, programas das disciplinas cursadas e uma declaração de que está regularmente matriculado na instituição de origem.

§ 1º A análise do processo de transferência será realizada pelo setor competente, designado pela DDE, com assessoramento da

Coordenação do Curso e da Coordenação Pedagógica (COPED/COPAE).

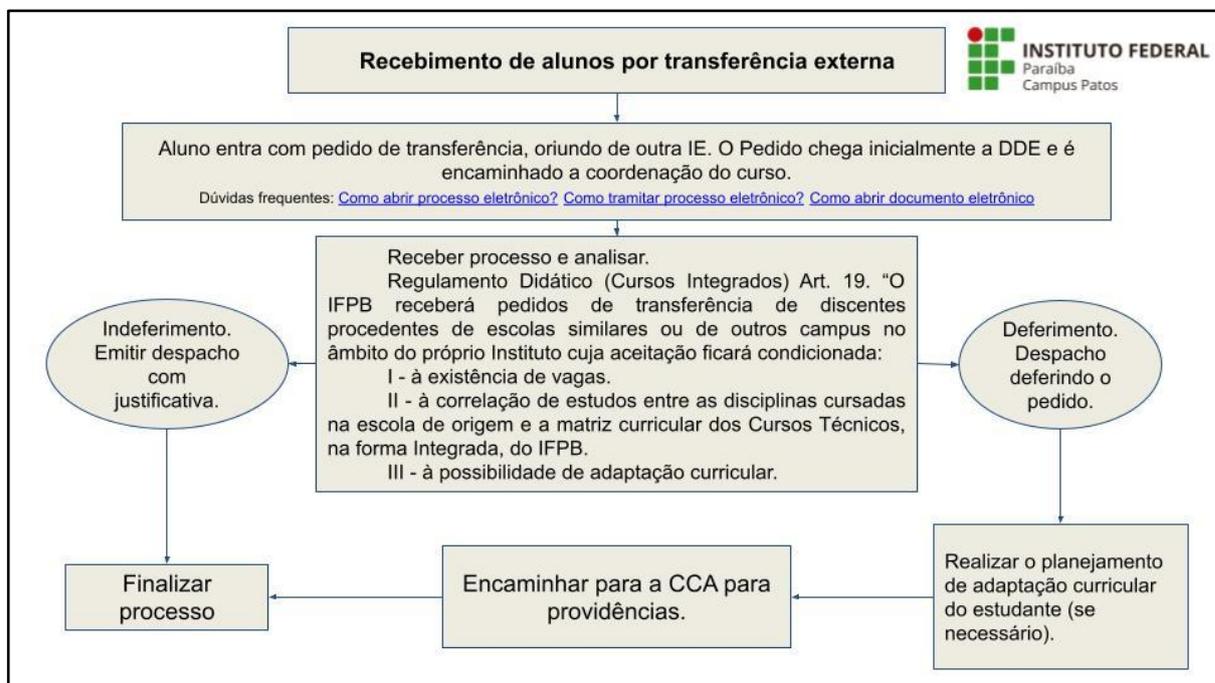
§ 2º Caso não seja ofertada a habilitação solicitada, a análise do currículo indicará se há possibilidade, ou não, de matrícula em habilitação afim, exceto nos casos compulsórios, previstos em lei.

Art. 22 No caso de divergência curricular aproveitar-se-ão disciplinas do curso de origem cujos conteúdos apresentados coincidirem em no mínimo 75% (setenta e cinco por cento) com os programas das disciplinas do curso pretendido, desde que a carga-horária da disciplina do curso de origem não comprometa a somatória da carga-horária total mínima prevista para o ano letivo.

Art. 23 A transferência ex officio será efetivada em qualquer época do ano e independentemente de vaga, quando se tratar de servidor público civil ou militar estudante, ou seu dependente estudante, se requerida em razão de comprovada remoção ou transferência de ofício, que acarrete mudança de domicílio para o município onde se situe a instituição recebedora, ou para localidade mais próxima desta (BRASIL, Lei 9.536/97).

Para os cursos superiores o procedimento ocorre através de Processo Seletivo Especial (PSE), através de edital específico lançado semestralmente pela instituição.

Figura 18 - Recebimento de aluno por transferência externa

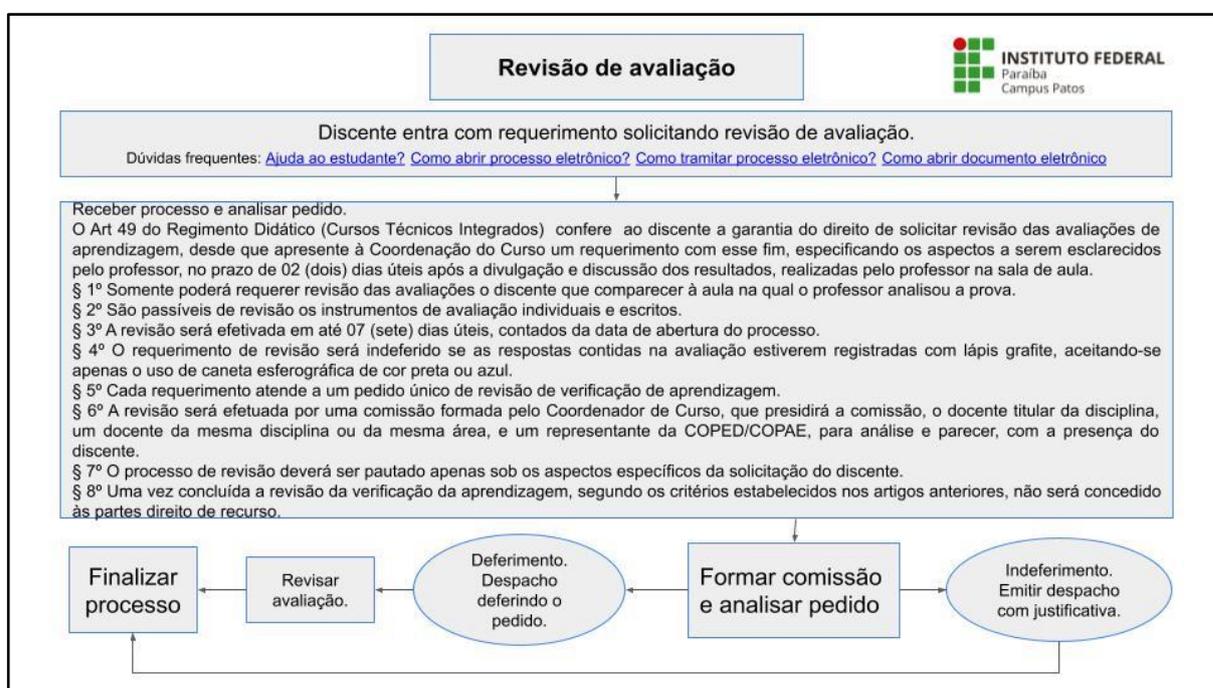


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.17 Revisão de Avaliação

Acerca da revisão de avaliação, o Art 49 do Regimento Didático confere ao discente a garantia do direito de solicitar revisão das avaliações de aprendizagem, desde que apresente à Coordenação do Curso um requerimento com esse fim, especificando os aspectos a serem esclarecidos pelo professor, no prazo de 02 (dois) dias úteis após a divulgação e discussão dos resultados, realizadas pelo professor na sala de aula (IFPB, 2014). Até o momento este processo tem tramitado apenas no formato físico.

Figura 19 - Revisão de Avaliação

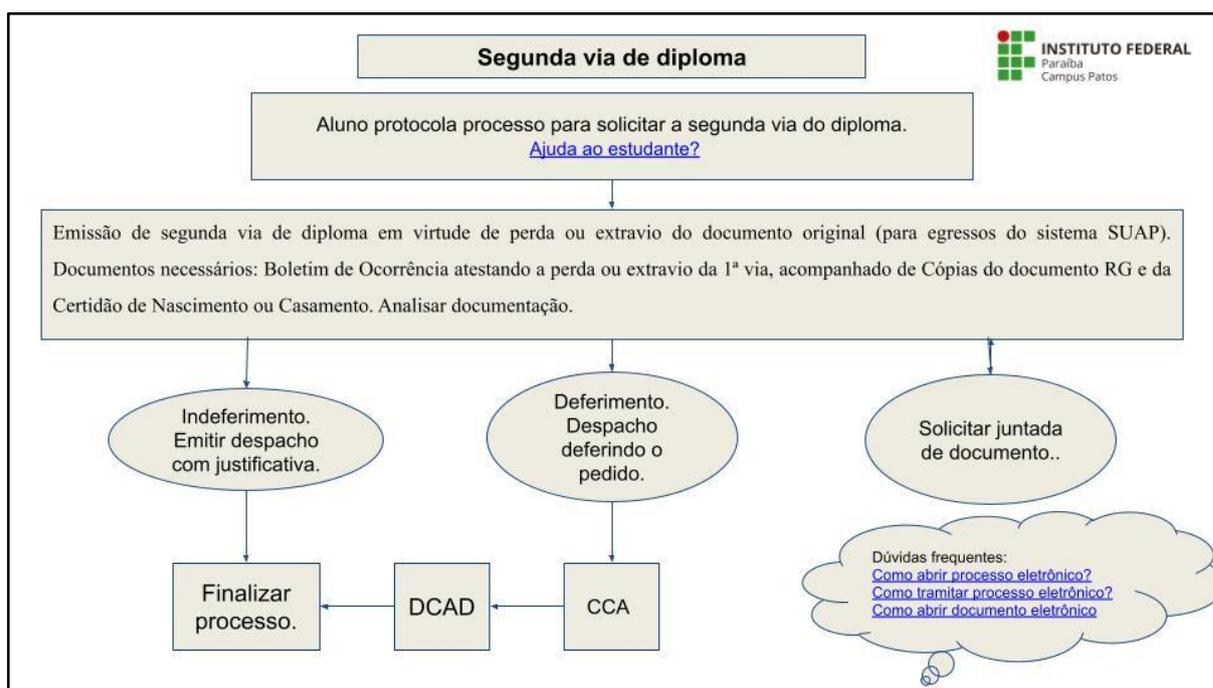


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.18 Segunda Via de Diploma

Emissão de segunda via de diploma em virtude de perda ou extravio do documento original (para egressos do sistema SUAP). São indicados como documentos necessários o boletim de ocorrência atestando a perda ou extravio da 1ª via, acompanhado de cópias do documento RG e da certidão de nascimento ou casamento. O fluxo sugerido pela Portaria 30/2020 PRE/REITORIA/IFPB é que o processo siga da Coordenação de Controle Acadêmico do Campus - CCA para a Diretoria de Controle Acadêmico na Reitoria, porém, caso o aluno seja maior de idade e protocolar o pedido via processo eletrônico no SUAP, o mesmo será recebido primeiro pela coordenação de curso, a qual observará os documentos solicitados e só então dará continuidade ao processo.

Figura 20 - Segunda via de diploma

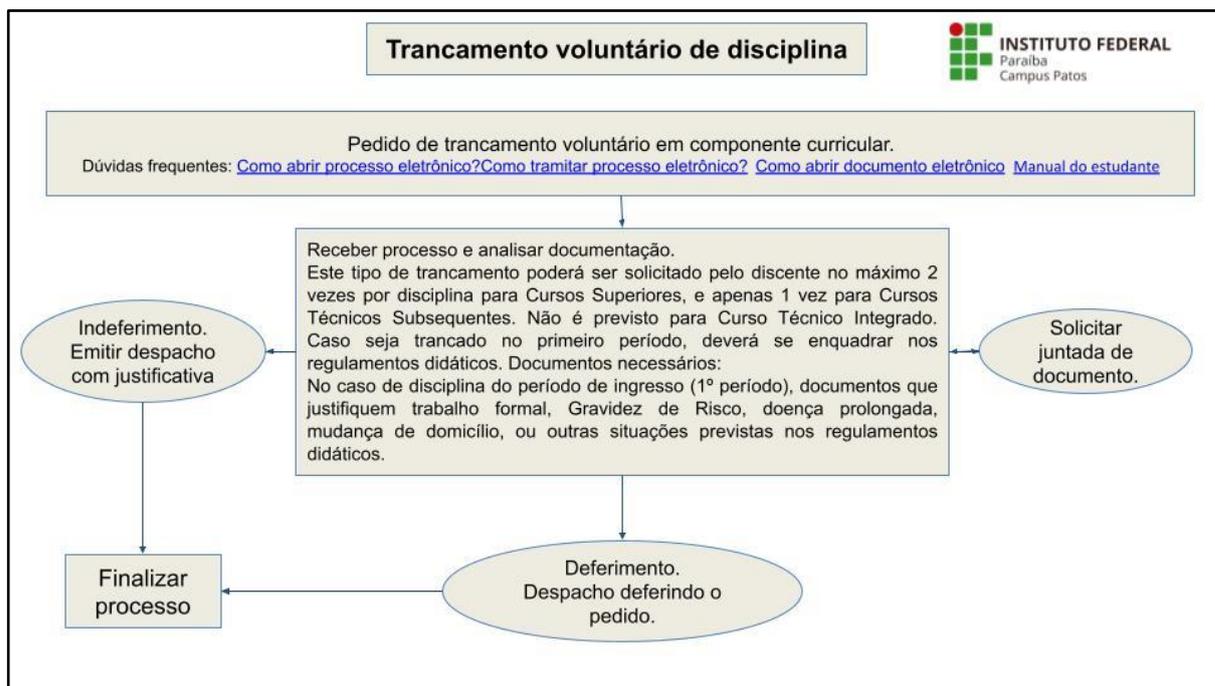


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.19 Trancamento Voluntário de Disciplina

Pedido de trancamento voluntário em componente curricular. Este tipo de trancamento poderá ser solicitado pelo discente no máximo duas vezes por disciplina para Cursos Superiores, e apenas uma vez para Cursos Técnicos. Ocorre segundo o calendário acadêmico, sendo concedido o prazo ao discente de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após o início do semestre para encaminhar o requerimento à coordenação do curso. Caso seja trancado no primeiro período, deverá se enquadrar nos regulamentos didáticos. Documentos necessários: No caso de disciplina do período de ingresso (1º período), documentos que justifiquem trabalho formal, gravidez de risco, doença prolongada, mudança de domicílio, ou outras situações previstas nos regulamentos didáticos. Fluxo: Coordenação do Curso (IFPB, 2020d).

Figura 21 - Trancamento voluntário de disciplina



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.20 Trancamento voluntário do período letivo

Trancamento voluntário total do período letivo. Caso seja trancado no primeiro período, deverá se enquadrar nos regulamentos didáticos. Documentos necessários: No caso de disciplina do período de ingresso (1º período), documentos que justifiquem trabalho formal, gravidez de risco, doença prolongada, mudança de domicílio, ou outras situações previstas nos regulamentos didáticos. Fluxo: Coordenação do Curso, Nada Consta, Coordenação do Curso (Ver avaliação médica se for o caso) (IFPB, 2020d). Segundo o regimento didático:

Art. 30 O discente, ou seu responsável legal, poderá solicitar trancamento de matrícula por meio de requerimento dirigido à Diretoria de Desenvolvimento do Ensino (DDE)

Art. 31 O trancamento de matrícula poderá ocorrer no máximo 2 (duas) vezes, não consecutivas, ao longo do curso.

Art. 32 O prazo para trancamento é de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a partir do início do ano letivo.

Parágrafo único – O trancamento de matrícula poderá ocorrer em qualquer época do ano mediante comprovação de uma ou mais das seguintes condições:

I - Tratamento de saúde;

II - Convocação para o Serviço Militar;

III - Gravidez de risco;

IV - Trabalho formal;

V - Mudança de domicílio para outro município ou unidade federativa;

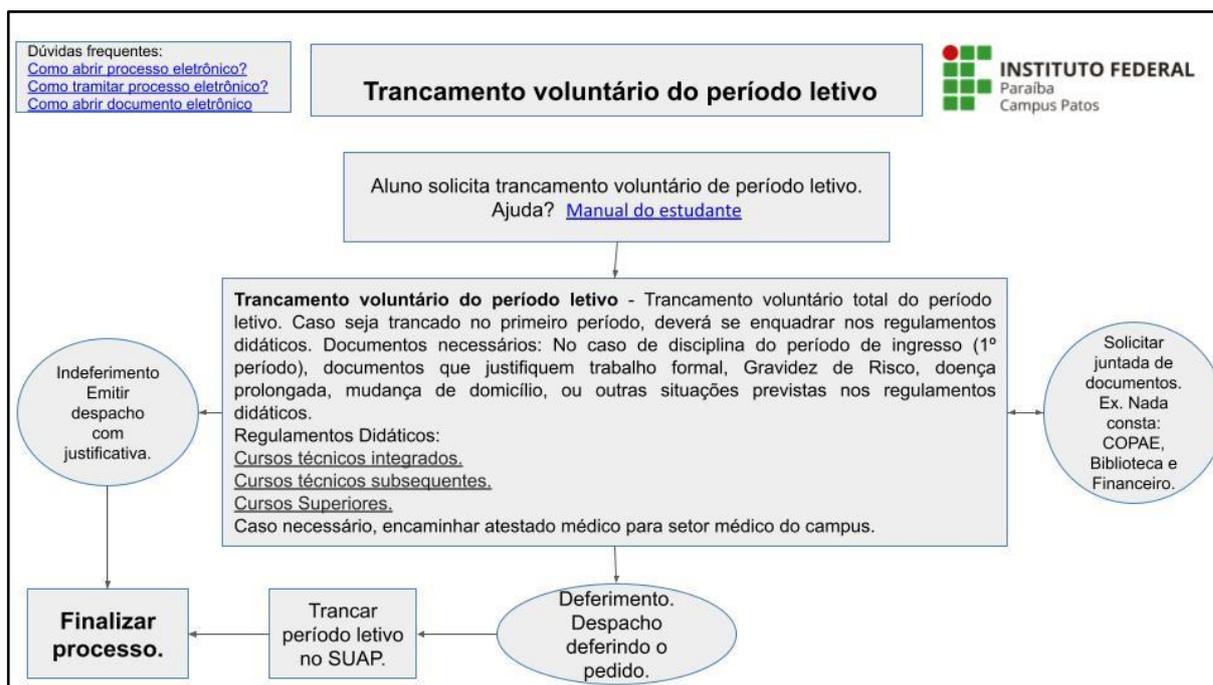
VI - Acompanhamento do cônjuge.

Art. 33 O discente não poderá requerer trancamento de matrícula após uma desistência ou reprovação total.

Art. 34 O discente deverá reabrir obrigatoriamente sua matrícula no início do ano letivo seguinte ao do seu trancamento, obedecendo aos prazos previstos no Calendário Acadêmico.

Parágrafo único – Perderá a vaga o discente que não efetivar a matrícula nos prazos estipulados no Calendário Acadêmico (IFPB, 2014).

Figura 22 - Trancamento voluntário do período letivo



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.21 Transferência para outro curso técnico (transferência interna)

Transferência para outro Curso Técnico no âmbito do mesmo Campus. Documentos necessários: Não se aplica. Fluxo: DDE, Assistência Estudantil, Coordenação do Curso, Nada Consta, Coordenação do Curso, CCA (IFPB, 2020d).

Segundo o Regimento Didático dos cursos técnicos integrados do IFPB, em seu Art. 24 a transferência interna é a oportunidade de mudança de turno no âmbito de um mesmo campus do IFPB.

Art. 25 As transferências internas serão disciplinadas por edital específico, o qual indicará o número de vagas disponíveis e estabelecerá os critérios para preenchimento das mesmas. Parágrafo único – Os editais de transferência interna serão publicados pela Direção Geral do Campus.

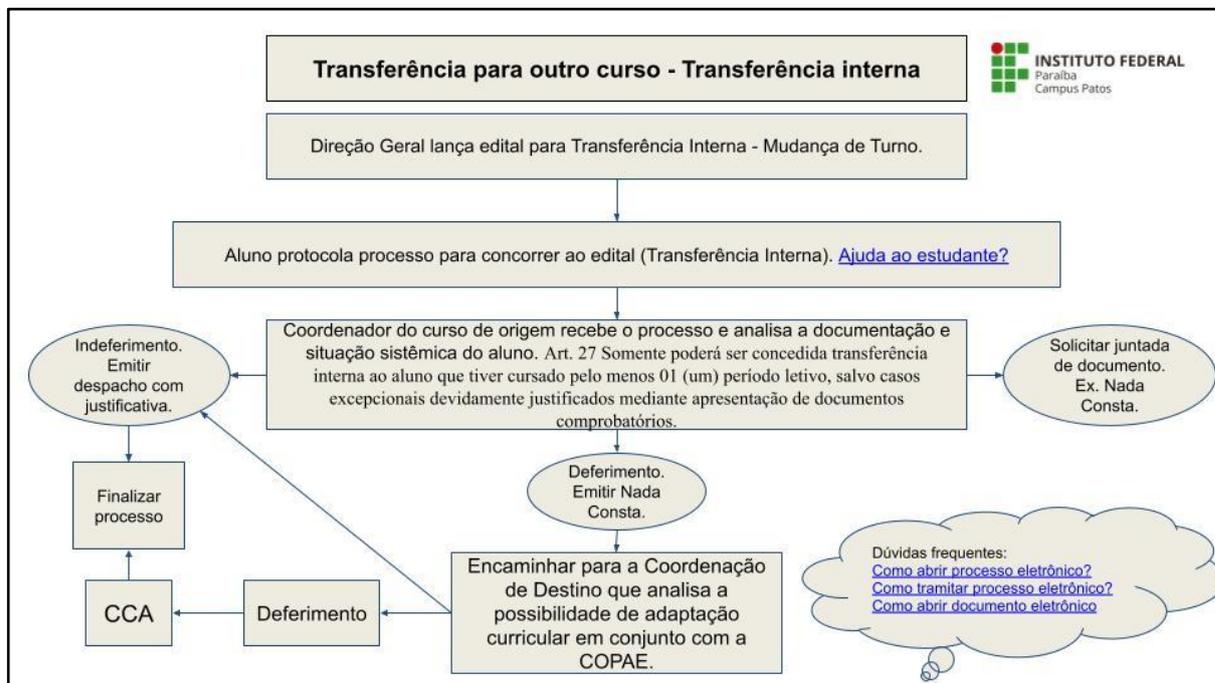
Art. 26 A concessão de transferência interna estará sujeita: I - À existência de vaga; II - Ao requerimento do interessado ou seu representante, dentro do prazo estipulado no edital; III - À possibilidade de adaptação curricular.

Art. 27 Somente poderá ser concedida transferência interna ao aluno que tiver cursado pelo menos 01 (um) período letivo, salvo casos excepcionais devidamente justificados mediante apresentação de documentos comprobatórios.

Art. 28 A análise das solicitações de transferência interna será feita pelo coordenador do curso para o qual o aluno está solicitando

transferência, em conjunto com a Coordenação Pedagógica local (IFPB, 2014).

Figura 23 - Transferência para outro curso técnico (transferência interna)

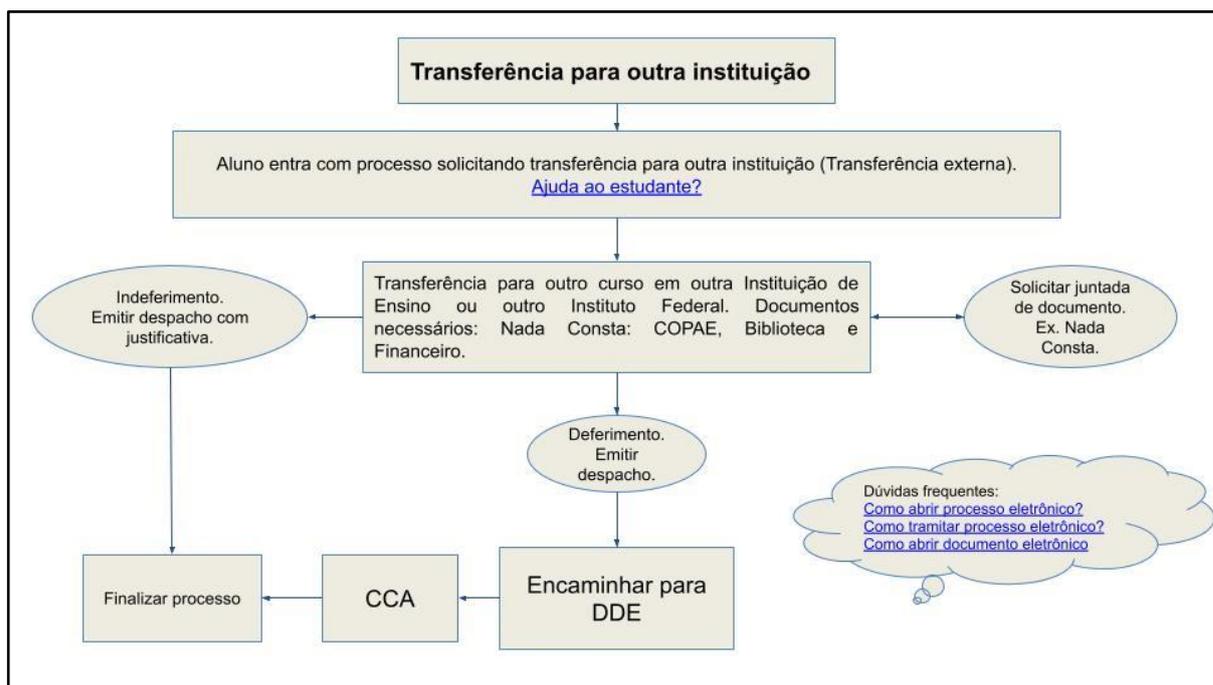


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.22 Transferência para outra instituição (transferência externa)

Transferência para outro curso em outra Instituição de Ensino ou outro Instituto Federal. Documentos necessários: Não se aplica. Fluxo: DDE, Coordenação do Curso, Nada Consta, Coordenação do Curso, CCA (IFPB, 2020d).

Figura 24 - Transferência para outra instituição

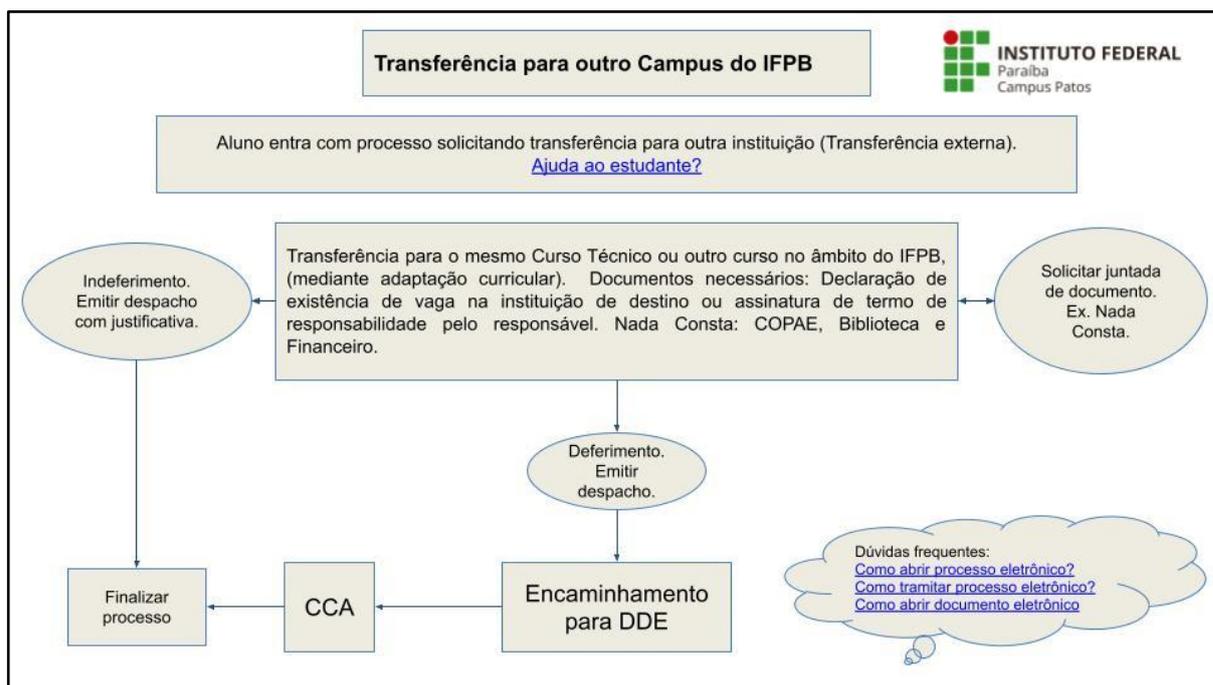


Fonte: Elaboração própria (2021)

7.4.23 Transferência para outro Campus do IFPB (transferência intercâmpus)

Transferência para o mesmo Curso Técnico ou outro curso no âmbito do IFPB, (mediante adaptação curricular). Documentos necessários: Declaração de existência de vaga na instituição de destino. Fluxo: DDE, Coordenação do Curso, Nada Consta, Coordenação do Curso, CCA (IFPB, 2020d).

Figura 25 - Transferência para outro Campus do IFPB



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.5 DESENVOLVIMENTO DO MANUAL COLABORATIVO DO COORDENADOR DE CURSO

A diagramação dos fluxos de processos evidenciou a necessidade de organização de um ambiente único que fosse capaz de reunir estas informações de forma a facilitar o acesso, mas também que possibilitasse ao coordenador de curso realizar as modificações que fossem necessárias, sem que preciso publicar uma nova versão, mas que as alterações sejam realizadas e fiquem à disposição dos demais coordenadores em tempo real. Surge então o Manual Colaborativo do Coordenador de Curso do IFPB, que foi desenvolvido utilizando a plataforma "Google Sites" o qual apresentamos a descrição do formato e do seu desenvolvimento nos próximos tópicos.

7.5.1 Página Inicial

A página inicial possui uma breve descrição do manual, os problemas que levaram a sua produção, assim como a justificativa e os objetivos do mesmo. Ao

final da página inicial encontram-se botões de acesso para as demais páginas. A figura 25 traz a imagem de parte da página inicial.

Figura 27 - Página Inicial



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.5.2 Página Atividades do Início ao Final do Período

Após a página inicial aparece a página “Atividades do início ao Final do Período”, esta página traz informações importantes sobre procedimentos e práticas comuns aos coordenadores de cursos em fases diferentes do período. Existem ações mais comuns no início, outras ações mais comuns durante o período e algumas comuns no final do período.

Quanto às atribuições de início de período, o regimento didático dos cursos técnicos (IFPB, 2014) chama atenção para a elaboração do calendário acadêmico que deve ser realizado pela gestão do campus, com colaboração dos coordenadores de curso. Além desta atribuição, a página Wiki Patos, apresenta uma lista de atribuições que foram elencadas também no manual: Apresentação do curso e instituição aos calouros, edital de monitoria, editar portal do estudante, informar corretamente os professores das disciplinas, alterar ou adicionar algum documento referente ao curso, atualizar lista de contatos no sistema de email com os professores do período para facilitar a comunicação durante o semestre, Analisar

processos comuns ao período como aproveitamento de disciplina, trancamento de semestre, levantamento de alunos com alguma necessidade especial, levantamento de alunos adventistas para os cursos noturnos e levantamento de alunos em progressão parcial (integrado).

Já as atividades de período em andamento elencadas são basicamente as de receber, analisar e despachar processos, realizar acompanhamento de alunos com dificuldade de aprendizagem juntamente com a COPAE, realizar reuniões com os docentes do curso quando necessário, realizar conselhos bimestrais e reuniões com os pais com frequência bimestral ou semestral (integrado), realizar levantamento de alunos concluintes que estão sem orientação de TCC ou Estágio para tentar intermediar a orientação e durante o período de atividades de ensino não presenciais, realizar periodicamente reuniões da Subcomissão de Acompanhamento do Curso para avaliação das atividades, aprovação de Planos Instrucionais e análise de alunos com dificuldades de acompanhamento das atividades.

Enquanto atividades de final de período, são elencadas as seguintes: realizar levantamento de professores que faltam fechar o diário, levantamento de alunos que vão para o conselho final (integrado), marcar bancas de TCC e estágio, lista de formandos, balanço de desistentes, horários e distribuição de disciplinas para o próximo período e listar requisitos de softwares utilizados. A figura 26 apresenta a imagem de parte da página “Atividade do Início ao Final do Período”.

Figura 28 - Página: Atividades do início ao final do período

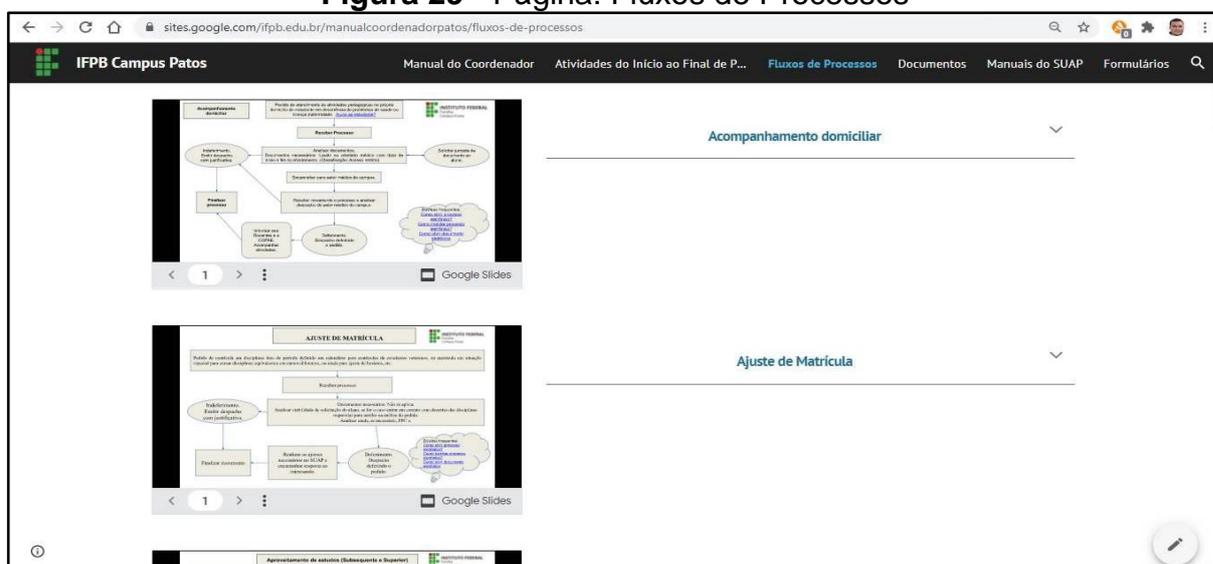


Fonte: Elaboração própria (2021).

7.5.3 Página Fluxos de Processos

A terceira página traz os fluxos dos processos que foram diagramados organizados em ordem alfabética, são 23 fluxos de processos diferentes, todos comuns nas coordenações de cursos. A descrição dos fluxos e sua diagramação está descrita neste trabalho. E a imagem de parte da página do Manual Colaborativo do Coordenador que contém os fluxogramas está disponível na figura 27.

Figura 29 - Página: Fluxos de Processos



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.5.4 Página Documentos Institucionais

A página quatro traz vários documentos institucionais que apresentam informações importantes para os coordenadores de cursos, e que serviram de base para a diagramação dos fluxos. Estes documentos estão disponíveis em diversos formatos e no site da instituição, porém em virtude da quantidade e localização dos mesmos no site, o acesso não é tão fácil. Com a reunião destes documentos em uma única página, acredita-se que será mais fácil aos coordenadores o acesso sempre que necessário.

Estão presentes nesta página os regimentos didáticos dos cursos técnicos integrados, cursos técnicos subsequentes e cursos superiores. Além dos regulamentos didáticos dos cursos técnicos integrados, subsequentes e superiores.

Seguem nos próximos parágrafos outros documentos que estão contemplados na página.

Instrução Normativa DES/DAPE/DCAD/PRE/RE nº02/2021, normatiza os procedimentos para reconhecimento de competências/conhecimentos adquiridos, aproveitamento de estudos.

Nota Técnica 05/2020 PRE/RE, normatiza os procedimentos para apresentação de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC e/ou Relatório de Estágio na modalidade virtual e dá outras providências.

Nota Técnica 6/2020 - PRE/RE/IFPB de 30 de junho de 2020, que dispõe sobre as orientações e procedimentos para depósito dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) e Relatórios de Estágios (RE) no Repositório Institucional (RI) no âmbito do IFPB.

Nota Técnica 7/2020 - PRE/RE/IFPB de 7 de agosto de 2020, que apresenta orientações acerca da execução das Atividades de Ensino Não Presenciais (AENPs) durante a Pandemia da COVID-19 – Resolução IFPB/CS no 29/2020.

Nota Técnica 01/2017 DAPE PRE, que dispõe sobre a instrução dos processos para criação, alteração e extinção de Cursos Técnicos de Nível Médio e Cursos de Graduação no âmbito do IFPB.

Portaria 30/2020 - PRE/RE/IFPB, de 20 de outubro de 2020, que estabelece, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, os procedimentos para solicitação acadêmica de forma eletrônica pelo(a) estudante maior de 18 anos.

Resolução N° 54-CS, DE 20 de março DE 2017, que convalida a Resolução-AR no 31, 21/11/2016, que dispõe sobre o Regimento Didático dos Cursos Superiores Presenciais e a Distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia da Paraíba.

Resolução N° 296, DE 12 de dezembro DE 2014, que altera o Anexo da Resolução 70/2013, de 25 de março de 2013, que dispõe sobre a regulamentação do Regime de Progressão Parcial para o Ensino Técnico na forma integrada, no âmbito do IFPB.

Regulamento dos estágios dos cursos de educação profissional técnica de nível médio e do ensino superior do IFPB, 2009.

Resolução No 153-CS, de 17 DE Novembro DE 2017, que dispõe sobre o Regulamento do Conselho de Classe dos cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

Resolução No 152-CS, de 17 DE Novembro DE 2017, Dispõe sobre o Regulamento dos Núcleos de Aprendizagem dos cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

Resolução N° 87, DE 18 de Maio DE 2012, que convalida a Resolução N° 28/2012, de 06 de março de 2012, que dispõe sobre a utilização do Nome Social de Travestis e Transexuais no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), com alterações.

Resolução AR 50/2021 - CONSUPER/DAAOC/RE/IFPB, de 1 de fevereiro de 2021, Dispõe sobre Regulamento para a cessão de uso, na modalidade empréstimo, de equipamentos tecnológicos aos discentes do IFPB.

A partir do formato eletrônico e colaborativo do manual, a qualquer momento novos documentos institucionais poderão ser incluídos pelos coordenadores de curso, caso haja necessidade. A figura 28 apresenta a imagem de parte da página “documentos”.

Figura 30 - Página: Documentos Institucionais



Fonte: Elaboração própria (2021)

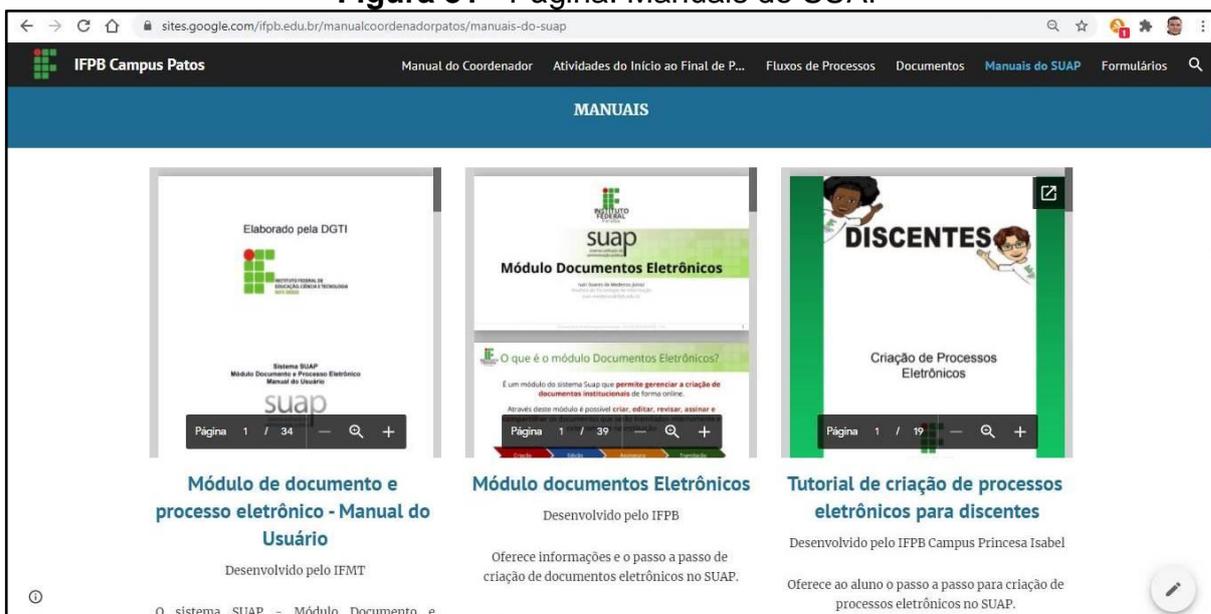
7.5.5 Página Manuais do SUAP

O SUAP possui diversos módulos e funcionalidades, e alguns manuais e tutoriais vêm sendo desenvolvidos pelo IFPB e também por outras instituições que utilizam o mesmo sistema. Desta forma, uma outra reunião de documentos que considerou-se interessante foram estes manuais, visando solucionar as dúvidas acerca das funcionalidades do sistema.

Estão presentes nesta página os seguintes manuais: Tutorial de Documentos Eletrônicos do IFMT. Tutorial de documentos eletrônicos desenvolvido pelo IFPB. Tutorial de Criação de Processos Eletrônicos para discentes. Aproveitamento de estudos - Tutorial do Aluno. Aproveitamento de estudos - Tutorial do Professor. Aproveitamento de estudos - Tutorial do Coordenador. Oficina de preenchimento do Portal do Estudante - IFPB. Tutorial de criação de processos. Tutorial de acesso ao SUAP para alunos.

Assim como os demais documentos institucionais, caso seja necessário, será possível realizar alterações, inclusões ou retirada de documentos, caso os coordenadores de curso observem a necessidade. A figura 29 traz a imagem da página “Manuais e Tutoriais”.

Figura 31 - Página: Manuais do SUAP



Fonte: Elaboração própria (2021)

7.5.6 Página Formulários

Outros documentos considerados importantes são os formulários que o IFPB disponibiliza para diversos processos ou outras ações administrativas. Assim como os documentos institucionais estes processos encontram-se dispersos em diversos ambientes no site da instituição, ou mesmo nos documentos institucionais. Desta forma, reunir estes documentos em uma única página também visa otimizar o tempo dos coordenadores de curso, melhorando a eficiência administrativa institucional.

Os formulários presentes atualmente no manual são os seguintes: Formulário para reposição de aula, formulário de registro de ocorrência, ficha de encaminhamento de estágio, ficha de encaminhamento de TCC, requerimento do docente, requerimento de solicitação de diploma - Aluno menor de idade, termo de compromisso de orientação, termo de responsabilidade para visitas técnicas, requerimento - nome social, termo de responsabilidade para solicitação de transferência e declaração de responsabilidade da autenticidade dos documentos anexados ao processo de solicitação de diploma. Outros formulários ou modelos de documentos poderão ser incluídos ou modificados sempre que necessário. A figura 30 apresenta uma parte da página dos formulários.

Figura 32 - Página: Formulários



Fonte: Elaboração própria (2021)

Para acessar o Manual Colaborativo do Coordenador de Curso, a pessoa interessada deverá apenas dispor do link <https://sites.google.com/ifpb.edu.br/manualcoordenadorpatos/manual-do-coordenador> e utilizar um navegador de internet em seu aparelho ou ainda acessar o site institucional <https://www.ifpb.edu.br/patos> e seguir o caminho: Ensino, Manual do Coordenador. O manual está preparado para navegação em computador, tablet ou smartphone, devido a plataforma aceitar o acesso de qualquer uma destas ferramentas. Para os coordenadores terem acesso às informações precisarão apenas acessar o link. Já para acesso a edição do manual precisarão apenas acessar a plataforma “Google Drive”, buscar o manual nos arquivos compartilhados, realizar as edições necessárias e publicá-las. O Acesso só será permitido aos coordenadores através de seus e-mails institucionais.

8 ENTREGÁVEIS DE ACORDO COM OS PRODUTOS DO TCC

De acordo com a viabilidade de realização deste trabalho, foi possível desenvolver e entregar cinco produtos, relacionados ao tema:

8.1 MATRIZ SWOT (Apêndice A)

8.2 ARTIGO: MAPEAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS DE GESTÃO EDUCACIONAL PÚBLICA (Apêndice B)

8.3 ARTIGO: GESTÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NO IFPB: UMA ANÁLISE DA TRAMITAÇÃO NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS (Apêndice C)

8.4 TRABALHO DISSERTATIVO: MANUAL DO COORDENADOR: INSTRUMENTO NORTEADOR PARA TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS DO IFPB CAMPUS PATOS

8.5 MANUAL COLABORATIVO DO COORDENADOR DE CURSO DO IFPB CAMPUS PATOS. Disponível em: <https://sites.google.com/ifpb.edu.br/manualcoordenadorpatos/manual-do-coordenador> Ou: <https://www.ifpb.edu.br/patos>, seguindo o caminho: Ensino, Manual do Coordenador.

9 CONCLUSÃO

O IFPB não possuía manual para os coordenadores de curso que descrevesse, normatizasse ou organizasse as demandas, processos e seus fluxos, estas informações estavam disponíveis à comunidade acadêmica através de diversos documentos institucionais presentes no site da instituição. Os fluxos detalhados e diagramados de processos da área de ensino inexistiam.

Há um considerável volume de processos eletrônicos tramitando anualmente nas coordenações de curso e as informações sobre a tramitação destes processos não estão disponíveis facilmente aos coordenadores de curso da instituição. Há poucos manuais para auxiliar os coordenadores de curso nas instituições nacionais.

Foram identificados manuais para coordenadores de curso em língua inglesa, com informações referentes a instituições internacionais, porém a maior parte em formato de impressão. Apenas dois manuais foram encontrados disponibilizados em formato eletrônico e não foram identificados manuais disponibilizados em formato colaborativo, o que reforça o caráter inovativo deste projeto. O desenvolvimento de um manual do coordenador colaborativo poderá auxiliar os servidores ocupantes da função, melhorando a eficiência do serviço.

Ao observar os resultados da análise quantitativa de processos, percebe-se que os processos administrativos no IFPB estão passando por um período de transição, de processos físicos para processos eletrônicos. A comunidade acadêmica, sobretudo os discentes, necessitam de informações sobre a utilização do módulo de processos do SUAP, alguns campus já realizaram a produção de manual do aluno e tutoriais, porém são informações que precisam ser mais difundidas. Viabilizar a inclusão da possibilidade de abertura de processos para os alunos menores de idade, observando obviamente a legislação vigente, apresenta-se como um caminho que possibilitará a uma diminuição ainda maior no fluxo de processos físicos, o que trará benefícios a eficiência institucional e também ao meio ambiente através da diminuição da utilização de papel.

Alguns processos institucionais necessitam de revisão de fluxos ou análise para observar quais fatores fazem com que a resposta seja demorada. Apontamos o processo de emissão de diploma como o maior gargalo na gestão dos processos administrativos da área de ensino no IFPB atualmente. Apontamos ainda a

impossibilidade de elencar, de fato, quais as causas que levam a lentidão na tramitação de alguns tipos de processos. Em virtude da grande quantidade de documentos analisados, ficou inviável realizar esta observação neste estudo, apontamos então que esta seria uma importante melhoria futura e sugestão de continuidade para outros pesquisadores.

Acerca da fase de levantamento quali-quantitativo, a adesão dos coordenadores do IFPB Campus Patos ao foi considerada média, entende-se que o formato totalmente eletrônico e o período na qual a pesquisa foi disponibilizada podem ter contribuído para este nível de adesão, pois a pesquisa foi realizada no final do semestre letivo, período este em que os coordenadores recebem muitas demandas.

De toda forma, as informações levantadas junto aos coordenadores participantes são de grande relevância, visto que se faz necessário e importante observar suas demandas. Foi possível perceber que os participantes afirmaram haver dificuldade de acesso a informação acerca das atividades inerentes à função, e principalmente acerca dos trâmites de processos.

Além disso, ficou evidenciado que uma estratégia usualmente utilizada para solucionar o problema da dificuldade de acesso à informação é a consulta a outros servidores. E todos os servidores participantes acreditam que o acesso à informação acerca das demandas da função pode ser melhorado, dando sugestões de atualização do módulo SUAP, centralização e organização das informações acerca dos processos, demonstrando haver uma demanda interna por produtos de apoio à gestão.

Enquanto recomendações e sugestões para trabalhos futuros, seria realizar pesquisas semelhantes em uma população maior buscando resultados mais robustos, possivelmente pesquisar utilizando a população geral dos coordenadores de cursos do IFPB, traria resultados ainda mais importantes para a instituição.

Tratando-se do desenvolvimento do Manual Colaborativo do Coordenador de Curso, observamos que foi possível atingir os objetivos propostos. Foi realizada a diagramação dos fluxos de diversos processos da área de ensino e este trabalho deverá auxiliar os coordenadores de curso em atividade, sobretudo facilitar as ações dos coordenadores recém nomeados que são os que mais sentem dificuldades acerca da falta de informações, solucionando a problemática principal

deste trabalho. Sendo considerada uma excelente ferramenta de gestão, agora disponibilizada aos servidores.

A formatação do manual do coordenador, eletrônico e colaborativo foi possível e viável, e apresentou caráter inovador e está disponível no site institucional. Espera-se facilitar o dia-a-dia dos coordenadores, sobretudo quando houver necessidade de edições, inclusão ou exclusão de diagramas, informações ou documentos. Além disso, acreditamos que a reunião de todos estas informações em um ambiente único trará benefícios de ganho de tempo aos servidores, visto que será mais rápido e fácil a busca por informações acerca das tramitações dos processos.

A sugestão indicada para trabalhos futuros será a realização de pesquisa exploratória com os usuários da ferramenta, buscando identificar falhas e melhorias que possam ser realizadas no manual, além de observar se há necessidade de edição ou inclusão de materiais.

REFERÊNCIAS

ABDIAN, Graziela Zambão. ANDRADE, Éderson. PARRO, Ana Lúcia Garcia. Sentidos de política e/de gestão nas pesquisas sobre a escola. **Educ. Pesqui.**, São Paulo, v. 43, n. 3, p. 727-742, jul./set., 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1517-9702201702152782>. Acesso: 18 de out. 2020.

ALVES, V. L. S. **Gestão da qualidade:** Ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde. São Paulo: Martinari, 2012.

BAIA JÚNIOR, Gilberto Castelo Branco. **Os pilares da administração e a gestão de processos: estudo de caso em uma empresa do setor de serviços educacionais de línguas estrangeiras.** (Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação), Universidade Federal do Ceará - UFC, Fortaleza, 2017. Disponível em: http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/36979/1/2017_tcc_gcbbaiajunior.pdf . Acesso em: 08 de ago. 2021

BARRETO, Tatiane dos Santos. **Informatização dos Processos Eletrônicos na UFPR.** Monografia de Pós Graduação em Gestão Pública, CIPEAD, UFPR, Curitiba, 2018. Disponível em: <https://www.acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/60549/R%20-%20E%20-%20TATIANE%20DOS%20SANTOS%20BARRETO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 05 de jan. 2022.

BECKEN, A. et al. **Os conceitos da Indústria 4.0 associados à abordagem da capacidade dinâmica.** Anais: engenharia da produção, v.2, n.1, Santa Maria - UCEFF, jan. 2018. p. 124 a 126.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas: uma abordagem orientada para a Administração Pública Municipal.** Caxias do Sul: Educs, 2005.

BRASIL. Procuradoria Geral da República. Secretaria Jurídica e de Documentação. **Manual de Gestão de Processos** / Escritório de Processos Organizacionais do MPF. Brasília: MPF/PGR, 2013. 53p. ISBN 978-85-85257-06-4

BRASIL. **Decreto nº 8.539**, de 8 de Outubro de 2015. Presidência da República. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm. Acesso em: 10 de jul. 2021.

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. CERNY, Roseli Zen. TEIXEIRA, Graziela Gomes Stein. MARCELINO, Leonardo Victor. A Gestão Colaborativa no Processo Formativo Da Ead. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 165-176, jan. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2016v9n1p165/31558>. Acesso em: 21 de jul. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2016v9n1p165>

COELHO, Beatriz. **Tipos de pesquisa: abordagem, natureza, objetivos e procedimentos.** Metzzer. 2019. Disponível em: <https://blog.metzzer.com/tipos-de-pesquisa/>. Acesso em: 07 de jan. 2022.

COSTA L.D.S., PESSONI L.M.L., SANTOS C.C.T., CARVALHO-FILHA L.S.S., MORAES-FILHO I.M. O estado da arte das formas de gestão educacional. **Rev Inic Cient Ext**, v.1, n.(Esp.3), p.313-25. 2018. Disponível em: <https://revistasfacesa.senaaires.com.br/index.php/iniciacao-cientifica/article/view/103/63>. Acesso em: 12 de jun. 2021

COSTA, Iris Elisabeth Tempel; FAGUNDES, Léa da Cruz; NEVADO, Rosane Aragón de. Educação à distância e a formação continuada de professores em sistemas de comunidades de aprendizagem. **Temas em Estudo.** Centro Virtual Interamericano de Cooperação Solidária para a Formação de Educadores. 1998. Disponível em: http://www.nied.unicamp.br/oea/mat/ead_forma%E7%E3o_teclec_.pdf. Acesso em: 14 dez. 2020.

DONOSO-DÍAZ, Sebastián. BENAVIDES-MORENO, Nibaldo. Prácticas de gestión de los equipos directivos de escuelas públicas chilenas. **Revista Brasileira de Educação**, v. 23, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-24782018230013>. Acesso em: 19 de out. 2020.

ELLIS, C. A., GIBBS, S. J., & REIN, G. Groupware: some issues and experiences. **Communications of the ACM**, v.34, n.1, p.39-58. 1991. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/99977.99987> . Acesso em: 12 de mar. 2021.

ESTÊVÃO, Carlos A. Vilar. Gestão educacional e formação. **Gestão em Ação**, Salvador, v.4, n.2, p. 87-105, jul./dez. 2001, disponível em: <http://www.gestaoemacao.ufba.br/revistas/gav4n201.PDF#page=87>. Acesso em 21 de out. 2020.

FERREIRA, André Ribeiro. **Análise e melhoria de processos** / André Ribeiro Ferreira; revisão e adaptação. Coordenação-Geral de Projetos de Capacitação. _ Brasília: ENAP/DDG, 2013. 106p.

FIELDING, R. T. Shared leadership in the Apache project. **Communications of the ACM**, v.42, n.4, p.42-43. 1999. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/299157.299167>. Acesso em: 05 de fev. 2021.

FRANCO, E. **Funções do Coordenador de Curso: como construir o coordenador ideal**. 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GROSZ, B. J. Collaborative Systems (AAAI-94 Presidential Address). **AI magazine**, v.17, n.2, p.67. 1996. Disponível em: <https://ojs.aaai.org/index.php/aimagazine/article/view/1223> . Acesso em: 12 de dez. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Patos-PB. 2021. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/patos/panorama>. Acesso em: 12 de jan. 2022.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Instrução normativa DES/DAPE/DCAD/PRE/RE/IFPB Nº 001/2019**. Normatiza os Procedimentos para Reconhecimento de Competências/Conhecimentos Adquiridos, Aproveitamento de Estudos. IFPB. 2019. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/documentos-normativos/arquivos/instrucao-normativa-des-dape-decad-pre-re-no-001-2019.pdf/view> . Acesso em: 10 de mai. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Instrução Normativa 2/2021 - PRE/REITORIA/IFPB**, de 18 de junho de 2021, institui e normatiza os procedimentos para elaboração do Plano de Disciplina dos Cursos de Graduação e outros procedimentos. Disponível em: https://www.ifpb.edu.br/pre/educacao-superior/legislacao-e-normas/Arquivos/instrucao-normativa-2-2021-pre-reitoria-ifpb-de18-de-junho-de-2021_-plano-de-disciplina.pdf/view. Acesso em: 10 de jun. 2022.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Nota Técnica 01/2017 DAPE PRE**, que dispõe sobre a instrução dos processos para criação, alteração e extinção de Cursos Técnicos de Nível Médio e Cursos de Graduação no âmbito do IFPB. IFPB. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Nota técnica 5/2020 - PRE/REITORIA/IFPB**. Dispõe sobre as Normativa e os procedimentos para apresentação de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC e/ou Relatório de Estágio na modalidade virtual e dá outras providências. IFPB. João Pessoa. 2020. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/documentos-normativos/nota-tecnica-pre-re-no-005-2020-normativa-os-procedimentos-para-apresentacao-de-trabalho-de-conclusao-de-curso-2013-tcc-e-relatorio-de-estagio-na-modalidade-virtual-e-da-outras-providencias.pdf> . Acesso em: 15 de mai. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Nota Técnica 6/2020 - PRE/REITORIA/IFPB de 30 de junho de 2020**. Dispõe sobre as orientações e procedimentos para depósito dos Trabalhos de

Conclusão de Curso (TCC) e Relatórios de Estágios (RE) no Repositório Institucional (RI) no âmbito do IFPB. João Pessoa, 2020a. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/educacao-superior/legislacao-e-normas/Arquivos/nota-tecnica-6-2020-pre-reitoria-ifpb.pdf/view>. Acesso em: 12 de jun. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Nota técnica 7/2020** - PRE/REITORIA/IFPB de 7 de agosto de 2020, Dispõe sobre as orientações acerca da execução das Atividades de Ensino Não Presenciais (AENPs) durante a Pandemia da COVID-19 – Resolução IFPB/CS no 29/2020 . João Pessoa, 2020b. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/santarita/ensino/atividades-nao-presenciais/documentos-e-resolucoes/nota-tecnica-pre-aenps.pdf/view> . Acesso em: 21 de abr. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). Campus Patos. **Página WIKI Patos**. 2021. Disponível em: https://wiki.patos.ifpb.edu.br/index.php/P%C3%A1gina_principal. Acesso em: 20 de out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Portaria 30/2020** – emitido pela Pró-reitoria de Ensino PRE/REITORIA/IFPB, de 20 de outubro de 2020d. Disponível em: https://estudante.ifpb.edu.br/media/cursos/100/documentos/Portaria_30-2020_-_Procedimentos_para_abertura_de_processos_eletronicos.pdf. Acesso em 05 de dez. 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Regimento Didático dos Cursos Técnicos Subsequente**. IFPB. Comissão de Sistematização. João Pessoa. 2011. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/regulamentos/Arquivos/regimento-didatico-dos-cursos-tecnicos-subsequente.pdf/view>. Acesso em: 14 jul. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Regimento Didático dos Cursos Técnicos Integrados**. IFPB. João Pessoa, 2014. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/regulamentos/Arquivos/regimento-didatico-dos-cursos-tecnicos-integrados.pdf>. Acesso em: 22 de mai. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Regimento Didático dos Cursos Superiores Presenciais e a Distância**. IFPB. João Pessoa. 2016. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/cajazeiras/ensino/regulamentos/documentos/normas-didaticas-para-os-cursos-superiores/view> . Acesso em: 13 de mai. 2021

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Regulamento dos estágios dos cursos de educação profissional técnica de nível médio e do ensino superior do IFPB**. IFPB. 2009.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Resolução N° 87, DE 18 de Maio DE 2012**, que convalida a Resolução N° 28/2012, de 06 de março de 2012, que dispõe sobre a utilização do Nome Social de Travestis e Transexuais no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), com alterações. IFPB. 2012.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Resolução N° 296, DE 12 de dezembro DE 2014**, que altera o Anexo da Resolução 70/2013, de 25 de março de 2013, que dispõe sobre a regulamentação do Regime de Progressão Parcial para o Ensino Técnico na forma integrada, no âmbito do IFPB. IFPB. 2013.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Resolução N° 54-CS, DE 20 de março DE 2017**, que convalida a Resolução-AR no 31, 21/11/2016, que dispõe sobre o Regimento Didático dos Cursos Superiores Presenciais e a Distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia da Paraíba. IFPB. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Resolução No 152-CS**, de 17 DE Novembro DE 2017, Dispõe sobre o Regulamento dos Núcleos de Aprendizagem dos cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. IFPB. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Resolução No 153-CS, de 17 DE Novembro DE 2017**, que dispõe sobre o Regulamento do Conselho de Classe dos cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. IFPB. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Resolução 27/2020 - CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB**. João Pessoa, 2020c. Disponível em:
<https://www.ifpb.edu.br/orgaoscolegiados/consuper/resolucoes/ano-2020/aprovadas-ad-referendum/resolucao-no-27>. Acesso em: 13 de fev. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Resolução AR 50/2021 - CONSUPER/DAAOC/RE/IFPB**, de 1 de fevereiro de 2021, Dispõe sobre Regulamento para a cessão de uso, na modalidade empréstimo, de equipamentos tecnológicos aos discentes do IFPB. IFPB. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB). **Resolução AR 79/2021 - CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB**, de 22 de setembro de 2021. IFPB. 2021. Disponível em:
<https://www.ifpb.edu.br/pre/educacao-superior/legislacao-e-normas/Arquivos/res-ar-no-79-2021-reg-competencias-1.pdf>. Acesso em: 10 de jun. 2022.

KLOSOWSKI, Franciele. **Mapeamento dos fluxos de processos operacionais na agência de inovação da Universidade Federal do Paraná**. Trabalho de Conclusão de Curso. Especialização em Gestão Pública. UFPR: Curitiba, 2011. Disponível em:
<https://www.acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/42735/R%20-%20E%20-%20FRANCIELE%20KLOSOWSKI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 de nov. 2021.

LIMA, Allisson de Sousa. **Centro de serviços compartilhados: uma abordagem sob a ótica do lean office e gestão de processos em uma universidade pública** / Allisson de Sousa Lima. - 2022. 117f.: il. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro Ciências

Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública. Natal, RN, 2022. Orientador: Prof. Dr. Marcos Fernando Machado de Medeiros.

LÜCK, Heloísa. **Dimensões de gestão escolar e suas competências**. Curitiba: Editora Positivo. 2009.

NOF, S. Y., CERONI, J., JEONG, W., & MOGHADDAM, M. Revolutionizing Collaboration through e-Work, e-Business, and e-Service. **Springer**, v.2, 2015. Disponível em: <https://www.springer.com/gp/book/9783662457764>. Acesso em: 22 de mar. 2021.

MAFFIA, Luciano Franco Carvalho Monti. COUTO, Marcelo Henrique Gomes. SANTOS, Ricardo Fernandes. OLIVA, Fábio Lotti. GRISI, Celso Claudio de Hildebrand e. CORREA, Hamilton Luiz. Premissas e benefícios do modelo de gestão colaborativo em startups. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação – Brazilian Journal of Management & Innovation**. v.6, n.1, Setembro/Dezembro 2018. ISSN: 2319-0639. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/RBGI/index>. Acesso em: 20 de dez. 2020. DOI: 10.18226/23190639

MATIAS-PEREIRA, José. **Governança no setor público**. São Paulo: Atlas, 2010.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: prática de fichamentos, resumos e resenhas**. 13.ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MEDEIROS JÚNIOR, Ivan. **Como tramitar um processo eletrônico**. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. 2018. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/ti/catalogo-de-servicos-de-ti/sistemas-para-a-administracao/suap/modulo-processo-eletronico/para-protocolos/como-tramitar-um-processo-eletronico>. Acesso em: 20 de dez. 2020.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. São Paulo: Atlas, 2008.

PAZ, Fábio Josende. CAZELLA, Silvio Cesar. Mapeamento de Indicadores de Gestão Acadêmica para Instituições Comunitárias de Ensino Superior: Um Estudo Exploratório. **Teoria e Prática da Educação**, v. 25, n.1, p. 154-173, Janeiro/Abril 2022 Doi: <https://doi.org/10.4025/tpe.v25i1.60550>

PEREIRA, R. M., CASTRO, S. O. C., MARQUES, H. R., BOTELHO, L. H. F., SILVA, T. S.; FREITAS, A. F. A Informatização de Processos em uma Instituição Pública: O Caso da Universidade Federal de Viçosa. **Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 6, n. 1, p. 17-29, 2016. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/79ef/38390a0818a87e6dd5eaa606e5ea56f1dce3.pdf>. Acesso em: 12 de nov. 2021.

SACOMANO, J. B. et al. (Org.) **Indústria 4.0: conceitos e fundamentos**. São Paulo: Editora Edgard Blücher Ltda, 2018.

SILVA, Tatiana da. **A gestão do conhecimento nos processos educacionais e administrativos da Faculdade Senac Chapecó**. (Trabalho de Conclusão de Curso - Graduação) Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS. Chapecó, 2017. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/bitstream/prefix/1849/1/SILVA.pdf> . Acesso em: 14 de dez. 2021.

SILVA, Lucas Luís de Oliveira. MOTA, Joaes dos Santos Oliveira. SERAFIM, Alex de Oliveira. CEOLIN, Alessandra Carla. Sistema de Gestão de Demandas e Serviços Internos Para as Atividades da Controladoria: Um Estudo Em Uma Indústria Do Setor Automotivo. **Revista Gestão e Organizações**, [S.l.], v. 6, n. 2, p. 85-109, jun. 2021. ISSN 2526-2289. Disponível em: <https://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/rgo/article/view/4966>. Acesso em: 12 nov. 2021. doi:<http://dx.doi.org/10.18265/2526-2289v6n2p85-109>.

SILVA, Leandro & BARBOSA, L & GORGONIO, Kyller & PERKUSICH, Angelo & LIMA, Antonio. Geração Automática de Autômatos Temporizados para Diagramas de Blocos Funcionais. **Research Gate**. 2008. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/236966107_Geracao_Automatica_de_Automatos_Temporizados_para_Diagramas_de_Blocos_Funcionais/citation/download. Acesso em: 20/06/2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO). **Manual de Governança de Processos**. UNIRIO - DTIC. 2014. Disponível em: http://www.unirio.br/dtic/modelagem/documentos-modelagem-de-processos/manual-da-secao-de-modelagem-de-processos/at_download/file. Acesso em: 11 de nov. de 2021.

VERSIANI, Angela França, MONTEIRO, Plínio Rafael Reis e REZENDE, Sérgio Fernando Loureiro de. Isomorfismo e variação da gestão escolar na rede pública brasileira de Ensino Fundamental. **Cadernos EBAPE.BR**. 2018, v. 16, n. 3, pp. 382-395. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1679-395165934>. Epub Jul-Sep 2018. ISSN 1679-3951. <https://doi.org/10.1590/1679-395165934>. Acesso em: 17 de jul. 2020.

VERSIANI, Ângela França. REZENDE, Sérgio Fernando Loureiro. PEREIRA, Antônio Carlos. Contribuições da teoria institucional para a análise da gestão de escolas: um estudo de caso de escola pública brasileira bem sucedida nos índices de desempenho da educação básica. **REAd**, Porto Alegre, v.83, n.1, p. 193-224, Janeiro/Abril 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-2311.0312015.57041>. acesso em: 16 de out. 2020.

APÊNDICE A – MATRIZ FOFA (SWOT)

MATRIZ SWOT (FOFA)

	AJUDA	ATRAPALHA
INTERNA (Organização)	FORÇAS: <ol style="list-style-type: none">1. Característica inovadora.2. Formato digital de acesso facilitado.3. Necessidade de implementação de soluções para os problemas elencados.4. Otimização da função.5. Diminuição do tempo-resposta das demandas.	FRAQUEZAS: <ol style="list-style-type: none">1. A metodologia utilizada na pesquisa bibliográfica e na pesquisa de anterioridade pode ter reduzido o número de recuperações.2. A utilização de documentos institucionais de vários tipos acarreta em visualização não uniforme, dando a impressão de não padronização do produto.3. Possibilidade de baixo interesse dos coordenadores de curso em participar da etapa exploratória.4. Possibilidade de baixo interesse dos coordenadores de curso na edição do manual.
EXTERNA (Ambiente)	OPORTUNIDADES: <ol style="list-style-type: none">1. Presença de Coordenadores recém nomeados para o cargo.2. Alta demanda de processos e ações nas coordenações.3. Ausência de secretaria e/ou servidores de apoio nas coordenações de curso do IFPB Campus Patos.4. Ausência de produtos voltados às coordenações de curso.	AMEAÇAS: <ol style="list-style-type: none">1. Criação por terceiro de manual colaborativo e eletrônico posterior a pesquisa de anterioridade.2. Criação por terceiro de manual do coordenador do IFPB.

GESTÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS DO IFPB NO PERÍODO DE 2020 E 2021

Submetido em: **NÃO PREENCHER**Aceito em: **NÃO PREENCHER**

Resumo

O presente trabalho objetivou realizar a descrição das características e fluxos dos principais processos que tramitam nas coordenações de cursos do IFPB de acordo com análise de documentos institucionais, assim como realizar um levantamento quantitativo destes processos, analisando os dados, na busca de encontrar possíveis gargalos na tramitação dos processos da área de ensino. A metodologia da pesquisa foi realizada em duas fases. A primeira fase foi realizada através de uma pesquisa documental, de caráter qualitativo, visando o levantamento e descrição dos principais processos. Já a segunda etapa consistiu no levantamento quantitativo dos processos mais tramitados nas coordenações de cursos técnicos do IFPB. É notória a transição entre o volume de processos físicos para um maior número de processos eletrônicos, e que para continuar neste caminho, encontrar soluções para a liberação da abertura de processos eletrônicos por alunos menores de idade é um passo importante para a eficiência administrativa. Foram identificados ainda alguns processos que possuem tempo de finalização elevado, dos quais se destaca a emissão de diploma. A inclusão dos processos administrativos eletrônicos na instituição, claramente aumentou a efetividade de finalização de processos.

Palavras-chave: Gestão; Processos Administrativos; Coordenação de Curso.

MANAGEMENT OF RECURRING PROCESSES IN THE IFPB COURSE COORDINATIONS IN THE PERIOD OF 2020 AND 2021

Abstract

The present work aimed to describe the characteristics and flows of the main processes that go through the coordination of courses at the IFPB according to the analysis of institutional documents, as well as carry out a quantitative survey of these processes, analyzing the data, in order to find possible bottlenecks in the processing of processes in the teaching area. The research methodology was carried out in two phases. The first phase was carried out through a documentary research, of a qualitative nature, aiming at the survey and description of the main processes. The second stage consisted of a quantitative survey of the most processed processes in the coordination of technical courses at the IFPB. The transition from the volume of physical processes to a greater number of electronic processes is notorious, and to continue on this path, finding solutions for the release of electronic processes opening by underage students will be an important step. Some processes that have a high completion time were also identified, among which the issuing of a diploma stands out. The inclusion of electronic administrative processes in the institution clearly increased the effectiveness of process completion.

Keywords: Management; Administrative Procedures; Course Coordination.

1 INTRODUÇÃO

Para Bergue (2005, p.17), “o termo *gestão* pode ser compreendido como sinônimo de *administração*”. E, desse modo, apoiado na premissa de que administrar consiste num processo dotado de complexidade, portanto, admitindo variadas definições, das quais é possível ainda admitir que uma gestão eficiente promove a execução dos processos de forma ininterrupta ou “*executa de forma contínua o processo administrativo*” (BERGUE, 2005).

A definição de processos é dada como aquilo que compreende um grupo ordenado de atividades de trabalho, com início, fim e com entradas e saídas bem definidas. Seu objetivo é gerar resultados para a entidade e pode estar em diferentes níveis de detalhamento, sendo normalmente ligados às áreas gerenciais, finalísticas e de apoio (BRASIL, 2013). Para Ferreira (2013), há várias definições de processo e é possível estabelecer interseções entre elas. Na maioria das definições, identifica-se a referência ao sequenciamento lógico de atividades e tarefas voltado para um resultado. Sendo importante reter essa ideia: processos devem gerar resultados e agregação de valor.

A Gestão por Processos seria uma orientação conceitual que visualiza as funções de uma organização com base nas sequências de suas atividades, ao contrário da abordagem funcional tradicional, em que as organizações estão separadas por área de atuação, altamente burocratizadas e sem visão sistêmica do trabalho que realizam (BRASIL, 2013). Ela procura ainda o aprimoramento dos processos em geral, alcançando os planos e objetivos determinados e estabelecendo padrões de qualidade com os recursos disponíveis, agregando valor aos seus resultados, melhorando a gestão de processos e a eficiência organizacional (BAIA JÚNIOR, 2017).

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) realiza boa parte de sua gestão através de processos administrativos. A maior parcela das solicitações de discentes e docentes que chegam às coordenações de cursos são em formato de processos, e os mesmos precisam ser analisados e respondidos segundo os documentos institucionais. Acreditamos que realizar uma análise acerca da descrição e tramitação dos mesmos se faz necessária e importante visando, se necessário, um posterior desenvolvimento de soluções que venham a otimizar a tramitação dos processos e assim auxiliar os servidores e a instituição no cumprimento do princípio da eficiência (BRASIL, 1988) das ações públicas.

O conceito de eficiência está associado ao de racionalidade econômica. Diz respeito à maximização do retorno dos gastos públicos em termos de resultados, ou seja, fazer mais com menos (COSTA, 2020).

O Decreto presidencial nº 8.539, de 8 de Outubro de 2015, dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Tendo como objetivos, segundo o seu artigo 3º: I - assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação governamental e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade; III - ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e da comunicação; e IV - facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas.

O mesmo decreto conceitua processo administrativo eletrônico, no art. 2º, inciso III, como aquele em que os atos processuais são registrados e disponibilizados em meio eletrônico (BRASIL, 2015). O art. 4º do referido decreto afirma que para o atendimento ao disposto neste decreto, os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional utilizarão sistemas informatizados para a gestão e o trâmite de processos administrativos eletrônicos.

No caso específico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, A RESOLUÇÃO 27/2020 - CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB, institui o Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP como o sistema de documentos e processos eletrônicos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB e dá outras providências. O SUAP é um sistema desenvolvido em parceria do IFPB com o IFRN. O art 1º, § 1º da supracitada resolução indica que:

A implantação dos módulos de documentos e processos eletrônicos e o seu uso ocorrerá de forma gradativa, durante a qual poderá ocorrer a tramitação de processos tanto por meio físico quanto eletrônico de forma simultânea, nas condições estabelecidas por norma emitida pela Pró-Reitoria de Administração e Finanças (IFPB, 2020).

Dessa forma, o presente trabalho apresentou como objetivo geral analisar os processos que tramitam nas coordenações de cursos na instituição. E como objetivos específicos realizar a descrição das características e fluxos dos principais processos que tramitam nas coordenações de cursos do IFPB de acordo com análise de documentos institucionais, assim como realizar um levantamento quantitativo destes processos, analisando os dados, na busca de encontrar possíveis gargalos na tramitação dos processos.

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa foi realizada em três etapas metodológicas. A primeira etapa foi realizada através de uma pesquisa bibliográfica que deu origem a introdução deste artigo. A segunda etapa foi uma pesquisa documental, de caráter qualitativo, visando o levantamento dos principais documentos institucionais do IFPB, que se relacionam com a área de ensino, buscando realizar a descrição dos principais processos administrativos desenvolvidos pelas coordenações de curso da instituição, assim como a descrição de seus fluxos. Este levantamento documental foi realizado através de buscas no site da própria instituição, no qual foi realizado o levantamento de diversos documentos institucionais utilizando para a busca palavras-chave.

Para a realização das buscas foram utilizadas as seguintes palavras-chave: “Resolução”, “Nota Técnica”, “Regimento Didático”, “Regimento Disciplinar”, “Instrução Normativa”, “Norma” e “Portaria”. Através destas palavras-chave foram encontrados diversos documentos, quantitativamente descritos no Quadro 1. Estes documentos foram analisados, inicialmente pelo título, e os que apresentavam relação com as funções de coordenador de curso foram novamente analisados, desta vez pelo conteúdo, de forma que foram selecionados aqueles documentos institucionais que apresentaram alguma relação com os processos inerentes às coordenações de curso, assim como aqueles que apresentavam descrições de processos e fluxos. É importante frisar que os resultados repetidos não foram considerados. Após a seleção e leitura dos documentos, os principais processos foram reunidos e seus fluxos descritos conforme os documentos institucionais.

Após a realização da etapa 2, descrita acima, iniciou-se a etapa 3. Utilizando os processos descritos nos documentos institucionais como palavras-chave, esta segunda etapa

consistiu no levantamento quantitativo dos processos mais tramitados nas coordenações de cursos técnicos do IFPB no período civil de 2020 e 2021. Para isto, foi utilizado como ferramenta de buscas o Sistema Único de Administração Pública - SUAP, que é o sistema oficial de tramitação de processos físicos e eletrônicos no âmbito do IFPB.

O caminho utilizado para realizar a pesquisa no SUAP foi o de acessar o sistema utilizando o login e a senha. Na aba administração clicar em processos eletrônicos e posteriormente em processos.

Na aba processos eletrônicos, foi marcada a opção “Todos” nos filtros: “Filtrar por agrupamento”, “Filtrar por campus atual”, “Filtrar por setor de criação”, “Filtrar por tipo de processo”, “Filtrar por campus de criação” e “Filtrar por nível de acesso”. Em “Filtrar por data/hora da criação” foi também escolhido o filtro “Todos” visto que a abertura dos processos eletrônicos iniciou para os discentes no ano de 2020, englobando assim o período referente a esse estudo. Na opção “Filtrar por situação”, no primeiro momento foi escolhido o filtro “Finalizado” e no segundo momento foi escolhido o filtro “Em trâmite”, objetivando realizar o levantamento dos dados e compará-los.

Da mesma forma foi realizada uma busca nos processos físicos para os anos de 2020 e 2021. Utilizando no SUAP o caminho: Administração > Protocolo > Processos. Na página processos, na opção “Filtrar por Uo” que é referente ao Campus de Origem do processo, foi escolhido o filtro “Todos”, e na opção “Filtrar por situação” foi escolhido inicialmente o filtro “Finalizado” e posteriormente o filtro “Em trâmite”. Foi então realizada a busca nominal pelos processos, utilizado como palavras-chave a denominação de acordo com a descrição encontrada nos documentos institucionais. Os dados quantitativos encontrados estão disponíveis no Quadro 2.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção foram descritos os principais resultados obtidos nesta pesquisa. A seção está dividida em duas partes, sendo a primeira a apresentação descritiva e qualitativa dos documentos inseridos na pesquisa em sua fase documental. Possibilitando assim a descrição dos processos mais comuns nas coordenações de cursos do IFPB. Já a segunda parte da seção demonstra de forma quantitativa os resultados encontrados acerca da tramitação dos

processos, mais especificamente na quantidade absoluta de processos tramitados, análise comparativa entre processos finalizados e em aberto e tempo médio de tramitação de cada tipologia de processo que passa pelas coordenações de curso da instituição.

3.1 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS CONFORME DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS

Após a realização da Etapa 2, recuperação dos documentos no site do IFPB, análise prévia e inclusão para análise daqueles que eram de interesse para esta pesquisa, encontramos os dados quantitativamente descritos no Quadro 1, este quadro trata do quantitativo de documentos recuperados nas buscas no site do IFPB utilizando as palavras-chave que aparecem na coluna 1. A coluna 2 trata do quantitativo de documentos recuperados através de cada palavra-chave utilizada, estes documentos foram analisados inicialmente pelo título, e posteriormente pelo conteúdo, sendo incluídos para análise aprofundada nesta pesquisa apenas o quantitativo disponível na coluna 3. Após a realização desta análise inicial visando a inclusão ou exclusão dos documentos, foi realizada a descrição qualitativa que segue.

Quadro 1 - Quantidade de documentos encontrados e analisados

PALAVRAS-CHAVE	DOCUMENTOS RECUPERADOS	DOCUMENTOS ANALISADOS
Instrução Normativa	243	1
Norma	30	1
Portaria	1414	1
Nota Técnica	263	4
Regimento Didático	53	3
Regimento Disciplinar	24	0
Regulamento Disciplinar	39	2
Resolução	3562	6

Fonte: Elaboração própria (2021)

Conforme o site da própria instituição, a tramitação de um processo eletrônico refere-se ao recebimento e encaminhamento de processos existentes apenas no meio virtual, através do SUAP (MEDEIROS JÚNIOR, 2018).

Da mesma forma como funciona na tramitação de processos físicos, o módulo de processos eletrônicos do SUAP também possui uma caixa de entrada/saída de processos, onde podem ser gerenciados os processos que estão sob a posse de um determinado setor, os processos que estão aguardando para serem recebidos pelo setor e os processos que estão aguardando o recebimento do setor de destino (MEDEIROS JÚNIOR, 2018).

A Portaria 30/2020 – emitida pela Pró-reitoria de Ensino (PRE/REITORIA/IFPB), de 20 de outubro de 2020, estabelece, no âmbito da instituição, os procedimentos para solicitação acadêmica de forma eletrônica, elencando os diversos processos e os fluxos de tramitação dos mesmos. Através da pesquisa documental foi possível elencar diversos tipos de processos que são citados nesta portaria e nos demais documentos institucionais. Segue uma breve descrição das tipologias de processos.

“Certificação de Conhecimento” destina-se à aceleração dos estudos em componentes curriculares, no âmbito dos cursos técnicos. Regulamentada por meio de publicação de Edital institucional (IFPB, 2020). A instrução normativa DES/DAPE/DCAD/PRE/RE/IFPB Nº 001/2019 organiza os procedimentos para “reconhecimento de competências/conhecimentos adquiridos”, aproveitamento de estudos para nível de graduação. Segundo a normativa, aproveitamento de estudos é quando o(a) aluno(a) requerer a dispensa de uma ou mais disciplinas/componentes curriculares de uma matriz curricular para outra.

Já o “aproveitamento de estudos” é o pedido de aproveitamento de componentes curriculares (disciplinas) realizadas em outro curso de mesmo nível ou superior, cuja aprovação é submetida à análise de compatibilidade entre conteúdos e carga horária cursada. Informações adicionais constam nos Regulamentos Didáticos Institucionais em vigor (IFPB, 2014).

“Acompanhamento domiciliar” é o pedido de atendimento às atividades pedagógicas no próprio domicílio do estudante em decorrência de problemas de saúde ou licença maternidade (IFPB, 2020).

“Ajuste de matrícula” é o pedido de matrícula em disciplinas fora do período definido em calendário para matrículas de estudantes veteranos, ou matrícula em situação especial para cursar disciplinas equivalentes em cursos diferentes, ou ainda para ajuste de horários, etc (IFPB, 2020).

A “entrega de relatório de estágio (RE)” é o processo que se destina à submissão do relatório final de avaliação de Estágio curricular obrigatório. Já a “entrega de trabalho de conclusão de curso (TCC)” é o processo que se destina à submissão do trabalho de conclusão do curso. O “pedido de mudança de orientador de TCC” refere-se a substituição de orientador de trabalho de conclusão de curso. Já a “solicitação de diploma de conclusão de curso” trata da solicitação de emissão do diploma de conclusão de curso, após o cumprimento de todos os requisitos (IFPB, 2020). Caso necessário é permitido ao estudante solicitar ainda a “Emissão de Segunda Via de Diploma” em virtude de perda ou extravio do documento original.

O “cancelamento voluntário de matrícula de estudante veterano” trata do pedido voluntário de cancelamento para estudante veterano da instituição que, por qualquer razão, não deseja mais continuar os estudos no respectivo curso. Existe ainda a possibilidade de “trancamento voluntário do período letivo” que trata do trancamento voluntário total do período letivo, que caso seja trancado no primeiro período, deverá se enquadrar nos regulamentos didáticos. E outra possibilidade é o “trancamento voluntário de disciplina” ou componente curricular. Este tipo de trancamento poderá ser solicitado pelo discente no máximo duas vezes por disciplina para cursos superiores, e apenas uma vez para cursos técnicos. Caso seja trancado no primeiro período, deverá se enquadrar nos regulamentos didáticos (IFPB, 2020).

A “dispensa das atividades práticas de Educação Física” é a solicitação de dispensa ao atendimento das atividades práticas de Educação Física, em virtude de problema de saúde, idade ou portador de deficiência que impossibilite o atendimento às atividades práticas (IFPB, 2020).

A “matrícula para manutenção de vínculo” presta-se à manutenção do vínculo do estudante com a instituição para fins de conclusão de estágio curricular obrigatório e/ou TCC, na situação em que já houve integralização da carga horária obrigatória em disciplinas. E a “reintegração de matrícula” (Cursos Técnicos) diz respeito ao pedido de retorno ao curso (reingresso) para estudantes desligados da instituição por motivo de evasão ou de cancelamento, passíveis de análise (IFPB, 2020).

Quanto aos pedidos de transferências, os documentos institucionais apresentam algumas possibilidades: transferência para outro curso técnico (transferência interna) que trata

da transferência para outro curso técnico no âmbito do mesmo campus, transferência para outra instituição (transferência externa), e recebimento de alunos por transferência externa (IFPB, 2020).

Outras atribuições dos coordenadores de curso que ocorrem normalmente durante o período letivo, além do recebimento de despacho de processos são: realizar acompanhamento de alunos com dificuldade de aprendizagem juntamente com a Coordenação Pedagógica e de Apoio ao Estudante (COPAE), realizar reuniões com os docentes do curso quando necessário, realizar conselhos bimestrais e reuniões com os pais com frequência bimestral ou semestral para os cursos integrados e realizar levantamento de alunos concluintes que estão sem orientação de TCC ou Estágio para tentar intermediar a orientação, conforme o regimento didático (WIKI IFPB PATOS, 2014).

Um processo bastante recorrente nas coordenações de curso é a solicitação de “justificativa de faltas” pelo discente. O Regimento didático dos cursos integrados cita como documentos necessários para justificar a falta do aluno o atestado médico ou outro documento que será apreciado pela coordenação do curso. A justificativa de faltas também dá direito ao aluno de solicitar reposição de eventuais atividades avaliativas que tenha perdido em decorrência da falta justificada (IFPB, 2014).

Acerca da “revisão de avaliação”, o art. 49 do Regimento Didático confere ao discente a garantia do direito de solicitar revisão das avaliações de aprendizagem, desde que apresente à Coordenação do Curso um requerimento com esse fim, especificando os aspectos a serem esclarecidos pelo professor, no prazo de 02 (dois) dias úteis após a divulgação e discussão dos resultados, realizadas pelo professor na sala de aula (IFPB, 2014).

Durante o período de pandemia vivido em virtude da COVID-19, alguns documentos institucionais foram editados pelo IFPB, atualizando algumas normas e ajustando outras ao momento. Algumas funções que foram adicionadas aos coordenadores de curso foi a de realizar periodicamente reuniões das subcomissões de acompanhamento do curso para avaliação das atividades, aprovação de “planos instrucionais” e análise de alunos com dificuldades de acompanhamento das atividades. O plano instrucional trata do planejamento das atividades de ensino não presenciais (AENP’s), realizadas durante este período.

É possível que com o retorno das atividades presenciais, os processos administrativos de entrega de planos instrucionais não mais sejam protocolados, porém para o momento atual acreditamos ser necessário a inclusão deste processo neste trabalho.

3.2 ANÁLISE QUANTITATIVA DE PROCESSOS FÍSICOS E ELETRÔNICOS

Com o objetivo de realizar uma análise quantitativa dos processos que mais tramitaram nos setores de coordenação de curso do IFPB no período de 2020 e 2021, este levantamento quantitativo foi realizado através do SUAP, que é o sistema de administração utilizado pelo IFPB. Foram identificados inicialmente os 10 tipos de processos mais comuns no período de 2020 e 2021, isto entre os processos físicos e eletrônicos.

Os processos eletrônicos são aqueles em que a sua abertura, e a tramitação é realizada via SUAP, com a documentação necessária digitalizada. Já os processos físicos são aqueles que são abertos no protocolo do campus ou em algum setor que tenha autorização para tal, contendo documentação física, impressa, e a sua tramitação ocorre entre os diversos setores do IFPB de forma física e não eletrônica.

Após observar quais eram os processos com maior volume de solicitações, foi realizada uma análise mais criteriosa dos mesmos, visando identificar para além da quantidade de processos, o tempo de trâmite e o tempo em aberto.

O Quadro 2 apresenta os dados referentes aos Processos Eletrônicos. Estes foram divididos ainda em “finalizados” e “em trâmite”, sendo possível observar quais tipos apresentam uma maior quantidade absoluta de processos (n) “em trâmite” em relação aos “finalizados”. Foi possível ainda realizar o levantamento do Tempo Médio para Finalização (TMF) dos processos que encontram-se “finalizados” e também do Tempo Médio de Tramitação (TMT) dos processos “em trâmite”.

O ano de 2020 foi um ano de transição na instituição, muitos processos passaram a ser eletrônicos e foi liberado no sistema a possibilidade dos alunos maiores de idade abrir processos eletrônicos. Os alunos menores de idade ainda não possuem esta funcionalidade no sistema, o que faz com que alguns processos idênticos possuam tramitação diferente, alguns físicos e outros eletrônicos. Já os servidores, todos já têm liberdade para abrir processos eletrônicos, o que vem cada vez mais diminuindo o volume de processos físicos.

Quadro 2 - Análise quantitativa de processos eletrônicos

PROCESSOS ELETRÔNICOS 2020/2021							
TIPOLOGIA DO PROCESSO	n TOTAL	FINALIZADOS			EM TRÂMITE		
		n	%	T.M.F	n	%	T.M.T
Aproveitamento de estudos	3452	3285	95,16%	7,17 dias	174	5,84%	198,48 dias
Cancelamento voluntário de matrícula	627	587	93,62%	6,63 dias	40	6,38%	148,91 dias
Diploma de conclusão de curso	2474	708	28,62%	52,08 dias	1766	71,38%	156,02 dias
Entrega de RE	495	488	98,59%	25,53 dias	70	14,14%	59,18 dias
Entrega de TCC	1622	1600	98,64%	11,92 dias	22	1,36%	126,38 dias
Justificativa de Faltas	244	153	62,70%	12,69 dias	91	37,30%	131,79 dias
Plano Instrucional	3639	2958	81,29%	18,88 dias	681	18,71%	124,14 dias
Trancamento voluntário de disciplina	2109	1944	92,18%	5,02 dias	165	7,82%	50,97 dias
Trancamento voluntário do período letivo	1509	1385	91,78%	7,58 dias	124	8,22%	63,74 dias
Transferência para outra instituição	187	165	88,24%	21,43 dias	22	11,76%	87,66 dias
GERAL	16358	13273	83,08%	17 dias	2981	18,29%	115 dias

Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

No Quadro 3 encontramos a análise quantitativa dos processos físicos. Este quadro apresenta em sua primeira coluna a “Tipologia dos Processos”, na segunda coluna os valores totais do número de processos analisados, na terceira coluna os dados acerca de processos físicos finalizados nos anos de 2020 e 2021, além do percentual de processos finalizados por tipo e do TMF de cada tipo de projeto. Já a quarta coluna apresenta os dados dos processos que encontram-se em trâmite nos anos de 2020 e 2021, além do percentual de processos físicos em trâmite e do TMT de cada tipologia de processo.

Ao observar o Quadro 3 percebe-se o movimento de migração dos processos físicos para os processos eletrônicos, através da comparação dos quantitativos de processos físicos protocolados no ano de 2020 com os quantitativos do ano de 2021, percebe-se uma diminuição exponencial na quantidade de todos os processos físicos em 2021, com exceção da transferência para outra instituição ou transferência externa, este tipo de processo apresentou

número maior de protocolos na modalidade físico. Mesmo assim, o número de processos físicos é bem menor no ano de 2021 que no ano de 2020 e esta tendência de queda tenderá permanecer para os próximos anos com a inclusão cada vez maior de processos eletrônicos na instituição.

Quadro 3 - Valores absolutos do número de Processos Físicos por tipo e situação

PROCESSOS FÍSICOS 2020/2021									
TIPOLOGIA DO PROCESSO	TOTAL	FINALIZADOS				EM TRÂMITE			
		2020	2021	%	T.M.F. dias	2020	2021	%	T.M.T dias
Aproveitamento de estudos	781	512	43	71,06%	85,31	220	6	28,94%	573,71
Cancelamento voluntário de matrícula	532	356	104	86,47%	63,53	50	22	13,53%	490,93
Diploma de conclusão de curso	379	240	25	78,73%	234,76	33	81	21,27%	431,91
Entrega de RE	604	241	39	46,36%	159,85	221	103	53,64%	461,98
Entrega de TCC	642	301	153	70,72%	117,68	114	74	29,28%	491,68
Justificativa de Faltas	652	429	18	68,56%	60,93	203	2	31,44%	631,72
Plano Instrucional	0	0	0	-	-	0	0	-	-
Trancamento voluntário de disciplina	796	553	31	73,37%	8,95	200	12	26,63%	534,51
Trancamento voluntário do período letivo	80	60	18	97,50%	19,41	2	0	2,50%	510,49
Transferência para outra instituição	71	23	41	90,14%	49,39	1	6	9,86%	236,29
GERAL	5902	3472	823	~68,29%	88,86	1044	563	~24,12%	484 dias

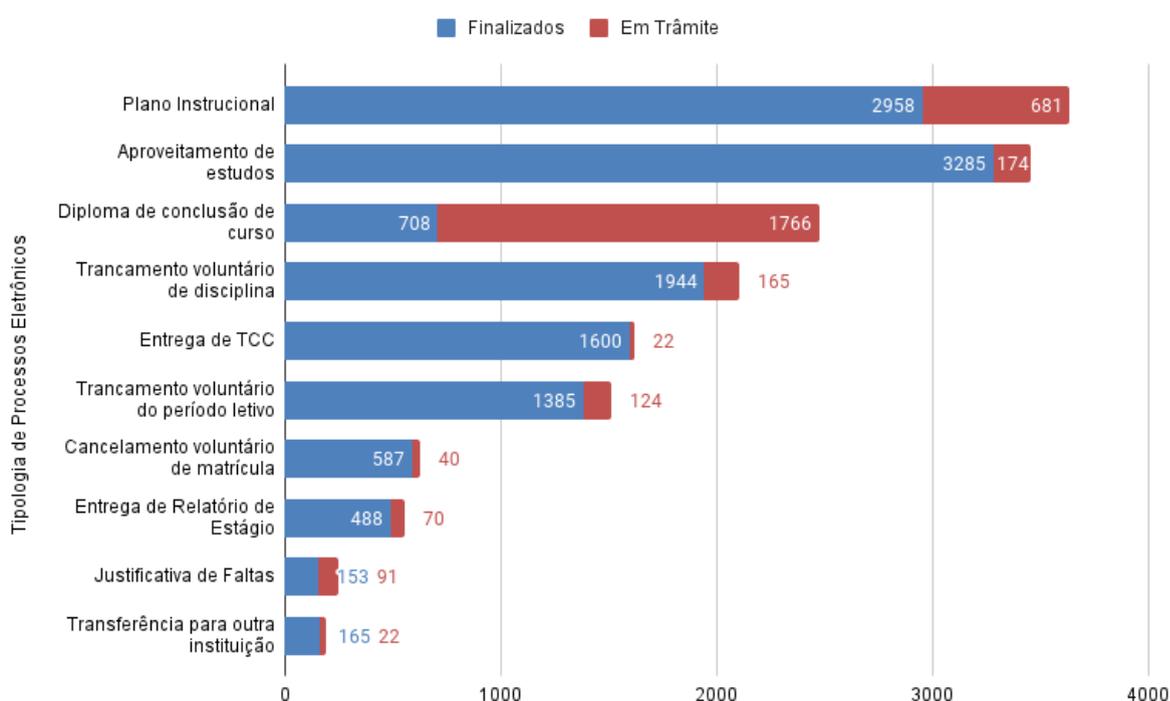
Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

O Gráfico 1 apresenta o quantitativo de processos eletrônicos finalizados e de processos eletrônicos em trâmite no período estudado. Podemos perceber que os processos mais solicitados no período, de forma eletrônica, foram a análise de plano instrucional (PI), o volume deste tipo de processo foi o maior no período, ao final do período de atividades não presenciais, possivelmente este tipo de processo poderá ser descontinuado pela instituição. Percebe-se também que não houve abertura deste tipo de processo no formato físico, pois os

docentes têm acesso a abertura de processos eletrônicos, e possivelmente em virtude do distanciamento social, e da própria resolução 29/2020 CONSUPER/DAAOC /REITORIA/IFPB que traz um tutorial de envio dos PI's, nenhum docente optou por encaminhar de forma física.

Percebe-se que, com exceção do processo de solicitação do diploma de conclusão de curso, o número de processos finalizados é sempre superior ao número de processos em trâmite. Este é um importante indicador que aponta para a eficiência institucional.

Gráfico 1 - Quantitativo de Processos Eletrônicos Finalizados e Em Trâmite



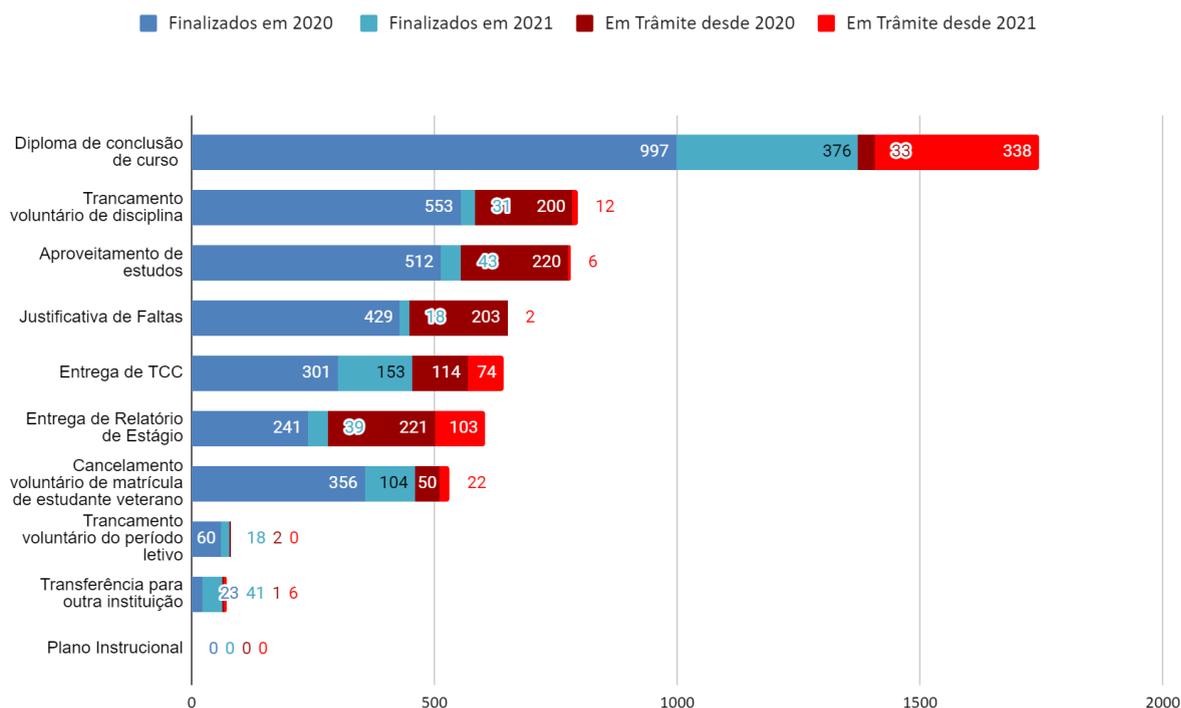
Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

O maior gargalo observado até o momento observando os processos eletrônicos é o grande número de processos de solicitação de diplomas em trâmite (71,38%). Este é um tipo de processo que passa por muitos setores, e os motivos da demora podem ser os mais variados, desde erro nos documentos enviados, falta de documentos e atrasos na tramitação em virtude da pandemia, são alguns exemplos.

Já o Gráfico 2 apresenta o quantitativo de processos físicos finalizados (em azul) e em trâmite (em vermelho) nos anos de 2020 (tonalidade escura) e 2021 (tonalidade clara).

Percebe-se que, no geral, a quantidade de processos físicos finalizados supera a quantidade de processos físicos em trâmite, esta lógica só se inverte quando observamos o tipo de processo “Entrega de relatório de estágio” no qual 53,64% dos processos físicos abertos no período ainda continuam em trâmite.

Gráfico 2 - Quantitativo de Processos Físicos Finalizados e em Trâmite



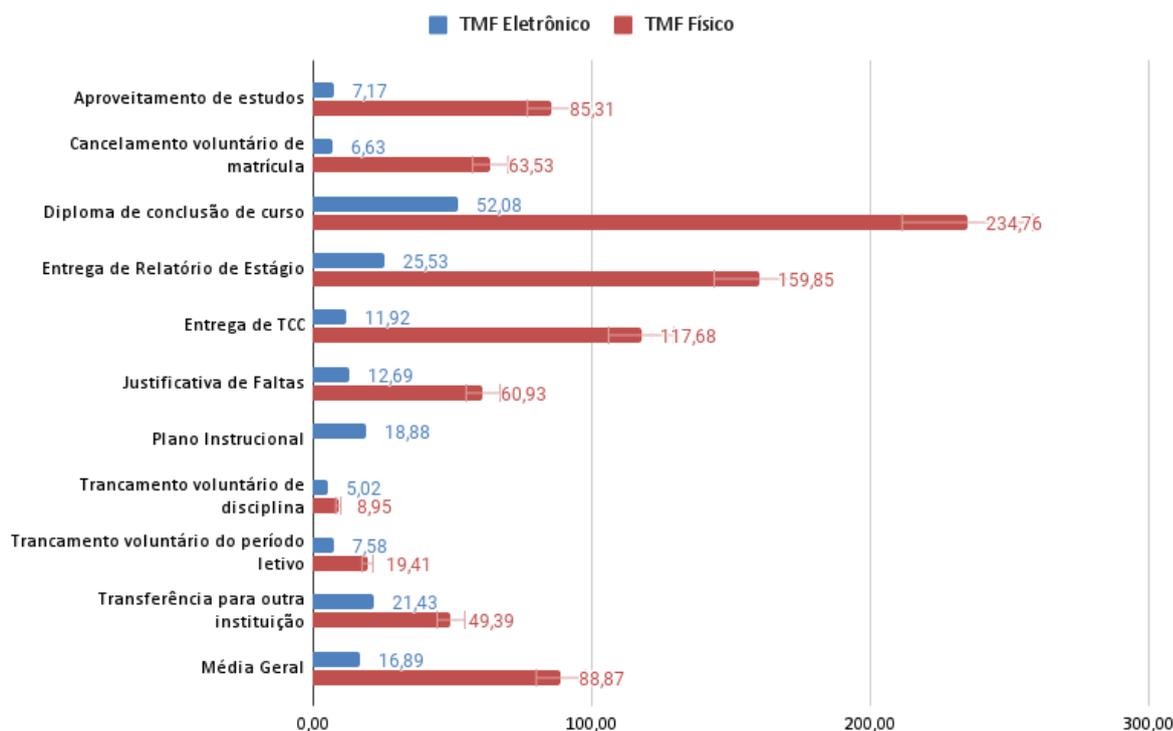
Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

Percebemos também que os processos mais solicitados de forma física, no protocolo do campus, foram os de solicitação de diplomas de conclusão de curso, seguido por trancamento voluntário de disciplina e aproveitamento de estudos. Acredita-se que o motivo central para o volume destes processos físicos é a impossibilidade, até o momento, dos alunos menores de idade protocolarem processos eletrônicos, acreditamos que com a implantação do módulo de processos eletrônicos também para os alunos menores, o volume total de processos físicos diminuirá ainda mais.

Observa-se ainda que, com exceção do processo de justificativa de faltas, os demais processos possuem tendência a apresentar maior número de processos não finalizados no formato físico do que no formato eletrônico. Este dado mostra que a inserção dos processos

eletrônicos na instituição é de fato bastante benéfica, auxiliando os servidores a dar andamento mais célere aos processos, permitindo assim uma resposta rápida às demandas.

Gráfico 3 - Tempo Médio para Finalizar (TMF) Processos Físicos e Eletrônicos, em dias.



Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

É possível analisar ainda, ao se comparar os gráficos 1 e 2, que o quantitativo total e por tipologia dos processos eletrônicos já supera em número os processos físicos. À medida que a instituição avançar na implementação cada vez mais completa deste tipo de processo, será possível perceber cada vez mais o aumento da eficiência institucional. A análise realizada acerca do tempo de tramitação, da entrada até a finalização, e também do tempo que os processos que ainda estão em trâmite permanecem abertos no sistema, leva a crer que houve um ganho exponencial de tempo de tramitação de processos na instituição através da implantação dos processos eletrônicos. Estas comparações poderão ser observadas nos Gráficos 3 e 4.

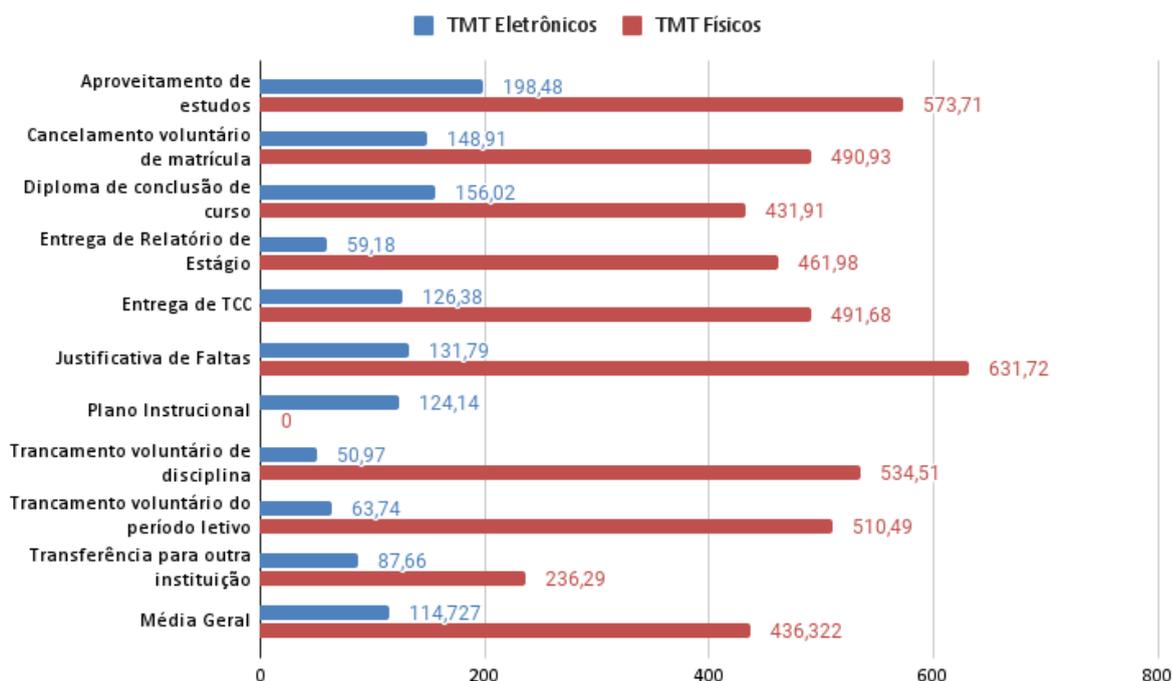
Observa-se no Gráfico 3 que em todos os tipos de processos estudados o tempo de tramitação, em dias, é menor no processo eletrônico (em azul) quando comparado ao

processo físico (em vermelho). A exceção a esta comparação é o processo do tipo plano instrucional, pois o mesmo não possui processos abertos de forma física, desta forma não foi possível realizar comparações. Em geral, os processos eletrônicos tramitam em média em 16 dias, enquanto que os processos físicos necessitam em média de 88 dias para sua finalização, ou seja o tempo médio aproximado para o trâmite de um processo eletrônico até a finalização é de aproximadamente 5,5 vezes menor que o tempo necessário para a finalização de um processo físico.

O Gráfico 4 apresenta o tempo médio que os físicos e eletrônicos que ainda estão em trâmite permanecem abertos. Novamente os processos eletrônicos apresentam resultados superiores aos processos físicos, permanecendo menos tempo em aberto. Apesar disto, é preocupante observar que todos os tipos de processos analisados permanecem em aberto a mais de 50 dias. E algumas tipologias chegam a médias de 600 dias, como é o caso das justificativas de faltas, em formato físico, que encontram-se abertas no sistema. É provável que muitos destes processos abertos no sistema tenham sido respondidos de fato, porém não tenham sido finalizados. Outra possibilidade é que o atraso se dá, principalmente nos processos físicos em virtude do distanciamento social do período, no qual muitos servidores trabalham remotamente, o que dificultou o recebimento de processos físicos. De toda forma, estes são dados que devem ser observados com atenção para que soluções possam ser analisadas e postas em prática com o objetivo de contribuir para que os processos sejam respondidos e finalizados de maneira mais célere.

Acreditamos que a implementação e disseminação de um material auxiliar que contenha a descrição dos processos e seus fluxos e a condensação das informações em um único documento, como um manual por exemplo, poderia auxiliar ainda mais e diminuir o tempo de resposta dos processos.

Gráfico 4 - Tempo Médio em Trâmite (TMT) de Processos Físicos e Eletrônicos, em dias.



Fonte: Elaboração própria (2021), dados do SUAP.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A definição e fluxos que devem ser seguidos dos principais processos administrativos que tramitam nas Coordenação de Curso do IFPB está disponível em diversos documentos institucionais, porém muitas informações encontram-se espalhadas nestes documentos dificultando assim o acesso, de forma que a edição de um documento único que reunisse essas diversas informações, como um manual por exemplo, poderia ser uma ferramenta útil para os coordenadores.

Os processos administrativos no IFPB estão passando por um período de transição, de processos físicos para processos eletrônicos. A comunidade acadêmica, sobretudo os discentes, necessitam de informações sobre a utilização do módulo de processos do SUAP, alguns campus já realizaram a produção de manual do aluno e tutoriais, porém são informações que precisam ser mais difundidas. Viabilizar a inclusão da possibilidade de abertura de processos para os alunos menores de idade, observando obviamente a legislação vigente, apresenta-se como um caminho que possibilitará a uma grande diminuição no fluxo

de processos físicos, o que trará benefícios a eficiência institucional e também ao meio ambiente através da diminuição da utilização de papel.

Alguns processos institucionais necessitam de revisão de fluxos ou análise para observar quais fatores fazem com que a resposta seja demorada. Apontamos o processo de emissão de diploma como o maior gargalo na gestão dos processos administrativos da área de ensino no IFPB atualmente.

REFERÊNCIAS

BAIA JÚNIOR, Gilberto Castelo Branco. **Os pilares da administração e a gestão de processos: estudo de caso em uma empresa do setor de serviços educacionais de línguas estrangeiras.** (Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação), Universidade Federal do Ceará - UFC, Fortaleza, 2017. Disponível em:

http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/36979/1/2017_tcc_gcbbaiajunior.pdf. acesso em 08/08/2021

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas: uma abordagem orientada para a Administração Pública Municipal.** Caxias do Sul: Educs, 2005.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 23 Nov. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 8.539**, de 8 de Outubro de 2015. Presidência da República. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm. Acesso: 10/07/2021.

BRASIL. Procuradoria Geral da República. Secretaria Jurídica e de Documentação. **Manual de Gestão de Processos** / Escritório de Processos Organizacionais do MPF. Brasília: MPF/PGR, 2013. 53p. ISBN 978-85-85257-06-4

COSTA, Luisa. INDICADORES: CONTRAPONDO GESTÃO E QUALIDADE ACADÊMICA EM IFES. **Revista Gestão e Organizações**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 107-122, jun. 2020. ISSN 2526-2289. Disponível em: <https://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/rgo/article/view/4482/1358>. Acesso em: 10 Nov. 2021. doi:<http://dx.doi.org/10.18265/2526-2289v5n1p107-122>.

FERREIRA, André Ribeiro. **Análise e melhoria de processos** / André Ribeiro Ferreira; revisão e adaptação. Coordenação-Geral de Projetos de Capacitação. _ Brasília: ENAP/DDG, 2013. 106p

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Resolução 27/2020 - CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB**. João Pessoa, 2020c. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/orgaoscolegiados/consuper/resolucoes/ano-2020/aprovadas-ad-referendum/resolucao-no-27> . Acesso: 13/02/2021

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Nota técnica 5/2020 - PRE/REITORIA/IFPB**. Dispõe sobre as Normativa e os procedimentos para apresentação de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC e/ou Relatório de Estágio na modalidade virtual e dá outras providências. IFPB. João Pessoa. 2020. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/documentos-normativos/nota-tecnica-pre-re-no-005-2020-normativa-os-procedimentos-para-apresentacao-de-trabalho-de-conclusao-de-curso-2013-tcc-e-relatorio-de-estagio-na-modalidade-virtual-e-da-outras-providencias.pdf> . Acesso: 15/05/2021

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Instrução normativa DES/DAPE/DCAD/PRE/RE/IFPB N° 001/2019**. Normatiza os Procedimentos para Reconhecimento de Competências/Conhecimentos Adquiridos, Aproveitamento de Estudos. IFPB. 2019. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/documentos-normativos/arquivos/instrucao-normativa-des-dape-decad-pre-re-no-001-2019.pdf/view> . Acesso: 10/05/2021.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Nota Técnica 6/2020 - PRE/REITORIA/IFPB de 30 de junho de 2020**. Dispõe sobre as orientações e procedimentos para depósito dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) e Relatórios de Estágios (RE) no Repositório Institucional (RI) no âmbito do IFPB. João Pessoa, 2020a. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/educacao-superior/legislacao-e-normas/Arquivos/nota-tecnica-6-2020-pre-reitoria-ifpb.pdf/view> . acesso: 12/06/2021.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Nota técnica 7/2020 - PRE/REITORIA/IFPB de 7 de agosto de 2020**, Dispõe sobre as orientações acerca da execução das Atividades de Ensino Não Presenciais (AENPs) durante a Pandemia da COVID-19 – Resolução IFPB/CS no 29/2020 . João Pessoa, 2020b. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/santarita/ensino/atividades-nao-presenciais/documentos-e-resolucoes/nota-tecnica-pre-aenps.pdf/view> . Acesso em: 21/04/2021

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Portaria 30/2020** – emitido pela Pró-reitoria de Ensino PRE/REITORIA/IFPB, de 20 de outubro de 2020d. Disponível em: https://estudante.ifpb.edu.br/media/cursos/100/documentos/Portaria_30-2020_-_Procedimentos_para_abertura_de_processos_eletronicos.pdf> Acesso em 05/12/2020

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Regimento Didático dos Cursos Técnicos Subsequente**. IFPB. Comissão de Sistematização. João Pessoa. 2011. Disponível em:

<https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/regulamentos/Arquivos/regimento-didatico-dos-cursos-tecnicos-subsequente.pdf/view>. Acesso: 14/07/2021

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Regimento Didático dos Cursos Técnicos Integrados**. IFPB. João Pessoa, 2014. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/regulamentos/Arquivos/regimento-didatico-dos-cursos-tecnicos-integrados.pdf> acesso: 22/05/2021

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. **Regimento Didático dos Cursos Superiores Presenciais e a Distância**. IFPB. João Pessoa. 2016. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/cajazeiras/ensino/regulamentos/documentos/normas-didaticas-para-os-cursos-superiores/view> . Acesso: 13/05/2021.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB - Campus Patos. **Página WIKI Patos**. 2021. Disponível em: https://wiki.patos.ifpb.edu.br/index.php/P%C3%A1gina_principal

MEDEIROS JÚNIOR, Ivan. **Como tramitar um processo eletrônico**. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB. 2018. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/ti/catalogo-de-servicos-de-ti/sistemas-para-a-administracao/suap/modulo-processo-eletronico/para-protocolos/como-tramitar-um-processo-eletronico>

MAPEAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS DE GESTÃO EDUCACIONAL PÚBLICA

Mapping And Implementation Of Public Educational Management Processes

Mapeo e Implementación de Procesos de Gestión Educativa Pública

RESUMO

A administração pública visa à eficiência administrativa como um dos seus objetivos de ação. A presente pesquisa traçou como objetivos desenvolver uma busca de anterioridade acerca de manuais de procedimentos administrativos para coordenadores de curso no âmbito do IFPB e de outras instituições de ensino, visando ainda o mapeamento de processos e descrição do desenvolvimento de um produto que visa facilitar o acesso à informação aos coordenadores de curso da instituição. Caracterizando-se quanto aos fins como pesquisa aplicada, quanto ao tipo como pesquisa descritiva, com abordagem quali-quantitativa e corte transversal. Utilizando como procedimento metodológico primário uma pesquisa de anterioridade e como procedimento metodológico secundário um relato de experiência acerca do desenvolvimento do Manual Colaborativo do Coordenador de Curso do IFPB. Em virtude da ausência de manual na instituição, foi possível a formatação do manual como instrumento norteador, apresentando-se viável o seu desenvolvimento e implementação. Elenca-se como importante avanço para a gestão institucional o desenvolvimento dos diagramas de fluxos de diversos processos da área de ensino, buscando assim facilitar o dia a dia dos coordenadores.

PALAVRAS-CHAVE: Manual, gestão colaborativa, gestão educacional, coordenadores de curso, processos administrativos.

ABSTRACT

Public administration aims at administrative efficiency as one of its action objectives. The present research aimed to develop a search for prior art about administrative procedures manuals for course coordinators within the IFPB and other educational institutions, also aiming at the mapping of processes and description of the development of a product that aims to facilitate access information to the institution's course coordinators. Characterizing as to the purposes as applied research, as to the type as descriptive research, with a qualitative-quantitative approach and cross-sectional. Using as a primary methodological procedure a prior research and

as a secondary methodological procedure an experience report about the development of the Collaborative Manual of the Course Coordinator of the IFPB. Due to the absence of a manual at the institution, it was possible to format the manual as a guiding instrument, making its development and implementation feasible. An important advance for institutional management is the development of flow diagrams for various processes in the teaching area, thus seeking to facilitate the day-to-day activities of coordinators.

KEYWORDS: *Manual, collaborative management, educational management, course coordinators, administrative processes.*

RESUMEN

La administración pública tiene como uno de sus objetivos de actuación la eficiencia administrativa. La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar una búsqueda del estado de la técnica sobre manuales de procedimientos administrativos para coordinadores de cursos dentro de la IFPB y otras instituciones educativas, visando también el mapeo de procesos y descripción del desarrollo de un producto que tiene como objetivo facilitar el acceso a la información a la institución. coordinadores de cursos. Caracterizándose en cuanto a los propósitos como investigación aplicada, en cuanto al tipo como investigación descriptiva, con enfoque cualitativo-cuantitativo y transversal. Utilizando como procedimiento metodológico primario una investigación previa y como procedimiento metodológico secundario un relato de experiencia sobre la elaboración del Manual Colaborativo del Coordinador del Curso de la IFPB. Debido a la ausencia de un manual en la institución, fue posible formatear el manual como un instrumento orientador, viabilizando su desarrollo e implementación. Un avance importante para la gestión institucional es la elaboración de diagramas de flujo de los diversos procesos del área docente, buscando así facilitar el día a día de los coordinadores.

PALABRAS CLAVE: *Manual, gestión colaborativa, gestión educativa, coordinadores de cursos, procesos administrativos.*

INTRODUÇÃO

A administração pública visa à eficiência administrativa como um dos seus objetivos de ação; a gestão educacional e administrativa das instituições públicas de ensino

não é alheia a esta realidade. Mais especificamente na função administrativa de coordenador de curso em instituições de ensino, é comum que na primeira oportunidade que um servidor ocupa a função, ele nem sempre esteja a par das demandas e de como solucioná-las. Somado a isto, as informações acerca de tramitação de processos, fluxos de processos, procedimentos administrativos, entre outras funções do setor, nem sempre são de fácil acesso, o que pode acarretar diminuição da eficiência administrativa almejada.

No caso do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, não é diferente, pois utiliza a gestão através de processos para as diversas demandas diárias do funcionamento da instituição, que para Paim (2009), a gestão por processos permite dentre os diversos benefícios, a eliminação de gargalos dentro das organizações, melhoria na relação entre as partes envolvidas, além de permitir uma ampla visão da organização. Percebe-se a necessidade de divulgação das informações acerca da tramitação de processos, porém estas informações encontram-se em diversos documentos institucionais, como regimentos, portarias, resoluções ou tutoriais individualizados por processos, disponíveis no site da instituição, em diversos ambientes, e através do encaminhamento de e-mails institucionais ou nos documentos compartilhados através de armazenamento em nuvem.

Em muitos momentos a informação sobre como se deve proceder o andamento de certos processos é repassada de um coordenador mais experiente para o coordenador menos experiente, de maneira extra oficial. Os fluxos de alguns processos tendem ainda a tramitar de acordo com cada coordenador de curso, resultando inclusive em fluxos diferentes para processos idênticos, inclusive dentro de um mesmo campus.

Esta dificuldade de acesso à informação, sobretudo para os coordenadores recém-empossados, pode acarretar a diminuição da produtividade, e em alguns casos retrabalho, aumento de burocracias desnecessárias, e acarretar a diminuição da eficiência administrativa institucional, gerando atrasos nas demandas.

Produtos tecnológicos voltados à solução do problema exposto facilitariam a execução das atividades dos coordenadores, que teriam uma fonte de consulta padronizada institucionalmente para orientar suas ações e auxiliar no alinhamento da tramitação dos processos, resultando em redução do tempo, de erros e de retrabalho, melhorando a eficiência administrativa institucional.

Os objetivos desta pesquisa são contextualizar o estado da técnica de manuais e guias práticos de procedimentos administrativos para a gestão educacional, no âmbito de coordenações de curso; documentar e padronizar fluxos de processos administrativos para gestão do ensino; e implementar um sistema que proporcione acesso a essas informações.

GESTÃO EDUCACIONAL PÚBLICA

Atualmente, para uma organização atingir a eficiência e qualidade de suas atividades é preciso que as pessoas que nela atuam conheçam e estejam focadas nos objetivos da organização, bem como tenham e entendam o seu papel dentro dela. Um dos maiores desafios que os gestores encontram na atualidade é melhorar a organização de uma maneira eficiente, objetivando responder às exigências de mudanças endógenas e exógenas das organizações (Costa, 2017).

Com o avanço da complexidade e da dinamização das organizações, é imprescindível que os gestores planejem e executem ações que apoiem e inovem os processos inerentes a cada atividade da organização para que, assim, ela alcance os seus propósitos (Carvalho, 2011). Desta forma, a padronização torna-se um processo interno importante e contínuo para o gerenciamento das organizações, a qual proporciona qualidade e segurança nos processos (Espíndola, 2011).

Os processos são elementos norteadores para o início de uma tarefa, seu desenvolvimento e seu resultado final. Essa visão norteadora, que tem por base os processos, permite o alcance de metas pré-determinadas e garante a conclusão de um procedimento sem a ocorrência de desvios e/ou perdas que impactem no resultado esperado (Carvalho, 2011). Portanto, a identificação, documentação, otimização, manualização e publicização desses processos se faz necessária como apoio à gestão institucional (Neiva, Braga & Araújo, 2017).

Sendo assim, a criação de um manual pode tornar-se um importante instrumento de apoio, assim como afirmam Neiva, Braga e Araújo (2017), os manuais vêm a somar junto aos processos existentes para que ambos sejam instrumentos de apoio, um subsidiando ao outro, para a efetiva realização das atividades. Manuais são documentos preparados por uma organização com o objetivo de uniformizar procedimentos. Quando bem elaborado, ele possibilita que qualquer membro da organização saiba com exatidão suas responsabilidades e

assim evite conflitos de percepção, além de agilizar a tomada de decisão (Cury, 2007).

ESTADO DA TÉCNICA EM GESTÃO EDUCACIONAL

A busca de anterioridade possui papel fundamental na pesquisa e desenvolvimento de produtos, sobretudo de produtos e serviços considerados inovadores. Com ela pode-se obter uma análise ampla, fazer um mapeamento para rastreamento de tecnologias, para conhecer potenciais tecnologias e ter uma previsão de novos produtos ou serviços (Paranhos & Ribeiro, 2018). Fazer buscas de anterioridades é algo que poderia antecipar eventuais problemas, chegando-se a uma conclusão plausível e com um nível de confiança aceitável, ou seja considerar que a invenção aparenta ser nova e que não decorra daquilo que já se conhece (estado da técnica) (Hunt, 2007). A busca de anterioridade pode ainda evitar que investimentos sejam realizados para criar algo que já exista, ou pode trazer a clareza de que a ideia é nova. Porém, na prática, percebe-se a não valorização deste método de pesquisa, na qual seus resultados poderiam gerar informações a favor da pesquisa antes mesmo de ser iniciada a realização de um projeto de desenvolvimento para gerar um produto ou processo (Linhares, 2017).

Procurando realizar a busca de anterioridade acerca de instrumentos de apoio para os coordenadores de curso, foi realizada inicialmente uma pesquisa no site do IFPB, visando observar se a instituição possui manual próprio. A busca foi realizada através das palavras-chave: “Manual do Coordenador” e “Guia do Coordenador”, inseridas no campo “Busca”, presente na página inicial do site da instituição.

No total foram recuperados 52 documentos que foram analisados pelos títulos, sendo incluído para análise de conteúdo apenas um documento que possui o título de “Manual do Coordenador”; porém ao analisar o conteúdo deste manual percebeu-se que o mesmo trata de um manual desenvolvido por servidores do IFPB Campus Campina Grande para a coordenação de estágio do campus citado. De forma que não foi identificado no site da instituição a presença de um manual desenvolvido para auxiliar as funções dos coordenadores de cursos.

Foi possível identificar o Guia Prático de Rotinas e Procedimentos da Secretaria do Programa de Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e

Transferência de Tecnologia para a Inovação (PROFNIT), ponto focal IFPB Campina Grande (PB) escrito por Pequeno (2021), que pode ser encontrado no repositório digital da instituição. Este guia diz respeito, exclusivamente, às ações desenvolvidas pela secretaria e coordenação do PROFNIT. Apesar deste instrumento ser importantíssimo para o programa de pós-graduação, não foi encontrado nenhum resultado acerca do mesmo no site do IFPB, somente no repositório. O Guia traz descrição de procedimentos e fluxos de processos referentes às atividades acadêmicas desenvolvidas no programa de mestrado em rede nacional no supracitado polo.

Após análise no site institucional não apresentar resultados positivos para manual ou guia do coordenador de curso, iniciou-se a realização de uma busca mais ampla na rede mundial de computadores, através da ferramenta de pesquisa Google®, visando observar quais instituições possuem instrumentos de apoio à gestão educacional.

Manuais de Procedimentos para Coordenadores de Curso

Utilizando a pesquisa avançada disponível nas configurações do site, foram pesquisados os termos exatos: “Manual do Coordenador” e “Guia do Coordenador”, além dos termos em Inglês: “Guide”, “Guidelines” e “Manual”, estes três termos foram pesquisados utilizando o operador booleano “AND”, juntamente com os termos “Course Coordinator” e “School Managers”. Após a recuperação dos 780 arquivos, os mesmos passaram por análise através do título, buscando selecionar aqueles resultados que de fato apresentavam relevância para esta pesquisa, e posteriormente, os documentos incluídos passaram por uma análise de conteúdo, visando observar características diversas. Foram excluídos todos os resultados considerados irrelevantes por tratar de assuntos diversos, que não diziam respeito ao tema da gestão educacional ou mais especificamente de produtos que não foram desenvolvidos como auxiliares aos coordenadores de curso. Foram ainda, excluídos, os manuais encontrados que não eram provenientes de instituições de ensino e os resultados repetidos, propagandas de livros e seis livros que foram identificados na busca, e que apesar de tratar do tema da gestão escolar, não são guias diretamente voltados para os coordenadores.

Utilizando palavras-chave em português foram recuperados no total 446 resultados, sendo 425 resultados para a busca “Manual do Coordenador” e 21 resultados para a busca “Guia do Coordenador”. Após a análise dos resultados, foram incluídos para análise de conteúdo 22 documentos (IFTO. UNIRIO. UNIPAMPA. UFPI. UFRB. UNISANTA. UFRPE. UFAL. UNIEURO. UFERSA. CIPEAD. FEAP. IFPR. UFES. SUS/SP. UFRGS. UNIFAL. UNB. UFT. UFAL- CIED e dois documentos sem identificação).

Quando realizadas as buscas utilizando termos em inglês, foram identificados inicialmente 334 resultados, satisfazendo os objetivos da pesquisa e sendo incluídos nove trabalhos para análise de conteúdo (CEMUS - UPP Sala Universitet - Suécia. MC Graw Hill - EUA. Hatsushiba Hashimoto High School - Japão. Estado de UTAH - Department of Health - EUA. The University of New South Wales - AUS. FlexiSAF - Nigéria. The Authority - Inglaterra. VVOB - Ruanda e um documento sem identificação).

Os 31 documentos selecionados foram produzidos por instituições de ensino, em sua maior parte instituições públicas (87,9%). E também em maior parte voltados aos coordenadores de cursos superiores (64,51%) e apresentando formato físico (87,9%).

Percebemos no gráfico 1, que demonstra o levantamento do ano de publicação dos documentos, que a maior parcela são dos últimos 14 anos. Apenas um manual encontrado é mais antigo, datado de 1989. Há ainda uma leve tendência de maior quantidade de manuais publicados (seis manuais) no ano de 2018. Este dado revela que ultimamente as instituições têm se preocupado mais com a organização de seus procedimentos, assim como a publicização dessas informações em meio eletrônico.

Sobre a modalidade ou nível de ensino que mais apresenta manuais de coordenador, a graduação fica em primeiro lugar com 20 manuais publicados; em segundo lugar o nível de pós-graduação, com seis manuais; os níveis de ensino médio, técnico e de Graduação EaD, com dois manuais cada; Ensino Fundamental com um manual; e dois manuais que não informam diretamente a qual nível se refere. Alguns manuais são constituídos com o intuito de atender mais de um nível de ensino, por esta razão o número de citações de níveis supera o número total de manuais, como é possível observar no gráfico 2.

Gráfico 1. Distribuição temporal

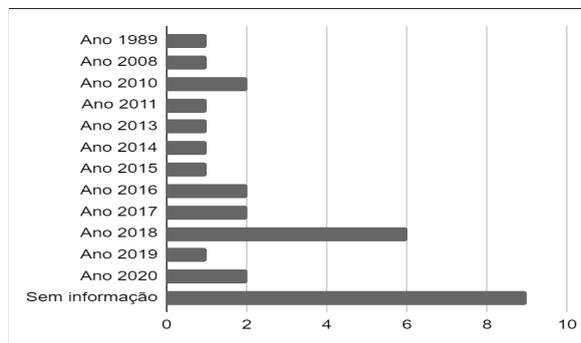
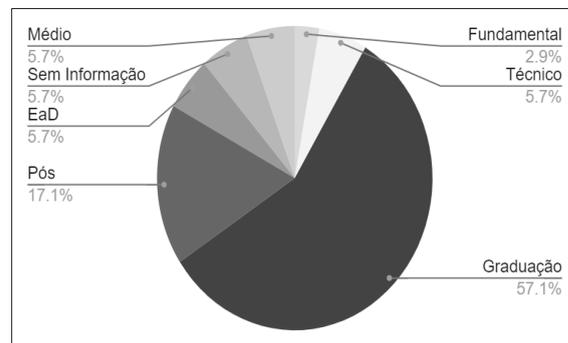


Gráfico 2. Modalidade de ensino



Considera-se este resultado como esperado, visto que, o nível de ensino que mais apresenta cursos que possuem o papel de coordenador e de coordenação em sua estrutura organizacional são os cursos de nível de graduação, seguidos pelas pós-graduações e ensino técnico.

Acerca do perfil das instituições, observamos que das 27 instituições responsáveis pela produção dos manuais são públicas (87,9%) e apenas quatro são privadas (12,1%). É interessante observar que as instituições públicas, aparentemente, têm se preocupado mais com a padronização dos seus processos administrativos, com a formatação de manuais e sua publicização. Existe ainda a possibilidade de que algumas instituições possuam manuais internos disponíveis para seus coordenadores, porém os mesmos não estão disponíveis na internet. É possível ainda que este fenômeno ocorra em virtude da necessidade de burocratização dos trâmites ser consideravelmente mais intenso nas instituições privadas que nas instituições públicas, visto que hipoteticamente alguns processos podem ter solução mais simples nessas instituições, sem a necessidade de protocolar e tramitar processos.

Em relação ao formato apresentado pelo manual, apenas quatro (12,1%) são em formato totalmente eletrônico, através de site, sendo que um deles encontrava-se indisponível no momento da pesquisa e os outros 27 (87,9%) são em formato físico e disponíveis na internet em formato de documento de texto. Apesar de se observar a presença de manuais com formato eletrônico, não foi possível identificar se estes apresentam características colaborativas, aparentemente, estes manuais foram disponibilizados com o intuito de divulgar as informações para os colaboradores da instituição, porém os servidores que se encontram lotados nas

coordenações, aparentemente, não possuem acesso para realizar as atualizações necessárias.

METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se quanto aos fins como pesquisa aplicada, visto que é parte integrante do desenvolvimento de um produto tecnológico. Segundo Gil (2017), a pesquisa aplicada abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem.

Quanto ao tipo, caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, que para Markoni e Lakatos (2017) “delineia o que é” e aborda os aspectos da descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais. Apresentando ainda abordagem quali-quantitativa com corte transversal. Utilizando como procedimento metodológico primário uma pesquisa de anterioridade acerca de manuais de procedimentos administrativos para coordenadores de curso disponíveis no IFPB e/ou em outras instituições públicas e privadas de ensino, buscando identificar se há documentos anteriores com características semelhantes à proposta. E como procedimento metodológico secundário um relato de experiência acerca do mapeamento e diagramação dos fluxos de processos e organização do Manual Colaborativo do Coordenador de Curso do IFPB Campus Patos.

RESULTADOS

Os resultados desta pesquisa foram: identificação do estado da técnica, mapeamento de processos existentes, sugestões de melhorias para os processos, definição de fluxogramas para os processos e implementação dos fluxos em um sistema de informação público para auxílio à gestão educacional. Como descritos nas próximas subseções.

Mapeamento de Processos Administrativos para Gestão Educacional

Diante da importância em contribuir para a solução do problema exposto (falta de padronização de processos de gestão educacional e de materiais disponíveis para

orientação de coordenadores de curso), realizamos um levantamento dos processos administrativos atendidos por todas as coordenações de curso do IFPB, ao todo, listamos 16.358 processos referentes aos anos de 2020 e 2021, elaboramos fluxogramas para 23 tipos de processos mais solicitados, formulamos um guia prático com todos eles e o implementamos de forma digital e pública, de forma que possa ser usado como um referencial aos demais coordenadores do IFPB, bem como servir de base para auxiliar no processo de gestão educacional de outras instituições.

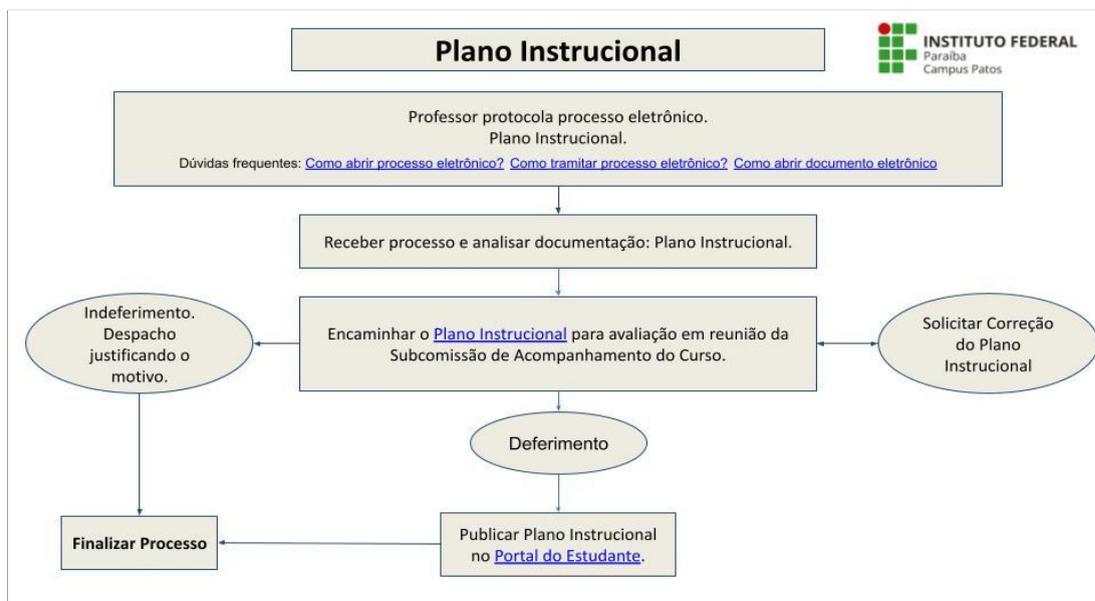
Nesta seção apresentaremos quatro diagramas de fluxos de processos de gestão educacional no âmbito do IFPB, que corresponderam a 71,34% do quantitativo dos processos analisados. Os demais diagramas podem ser encontrados no manual online.

Plano Instrucional (PI)

A nota técnica 7/2020 - PRE/REITORIA/IFPB (IFPB, 2020) traz orientações acerca da execução das atividades de ensino não presenciais (AENPs) durante a pandemia da COVID-19. Aponta esclarecimentos sobre o plano instrucional, que se tornou um processo comum, com grande volume de recebimento pelos coordenadores, a partir do início destas atividades. No período de 2020 a 2021 foram 3.639 pedidos de análise de PI's, o que representou 22,24% dos processos da área de ensino da instituição. As informações disponíveis na nota técnica acerca do processo, foram diagramadas para facilitar o acesso aos coordenadores.

O processo do tipo plano instrucional tramita seguindo as indicações que estão dispostas na figura 1, o processo é aberto pelo professor da disciplina que coloca como anexo o plano instrucional e encaminha para a coordenação do curso. Ao receber a documentação o coordenador analisa e encaminha para avaliação da subcomissão de acompanhamento das ANPE's. Essa subcomissão solicita correções ao professor ou defere o plano, que neste caso será publicado no portal do estudante do site institucional e o processo será finalizado.

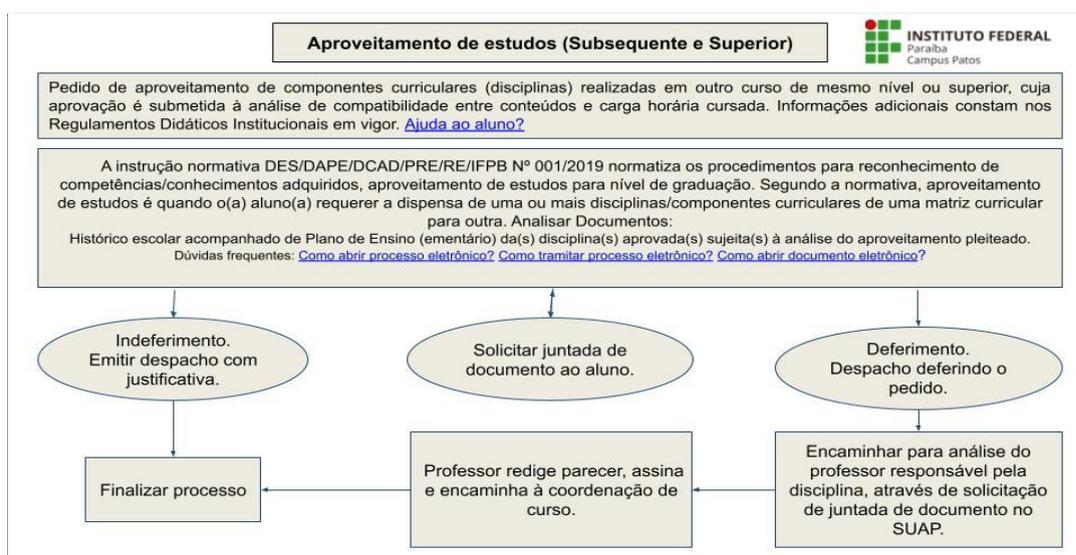
Figura 1 - Plano Instrucional



Aproveitamento de Estudos

Diz respeito ao pedido de aproveitamento de componentes curriculares realizadas em outro curso de mesmo nível ou superior, cuja aprovação é submetida à análise de compatibilidade entre conteúdos e carga horária cursada.

Figura 2 - Aproveitamento de estudos para curso subsequente ou superior



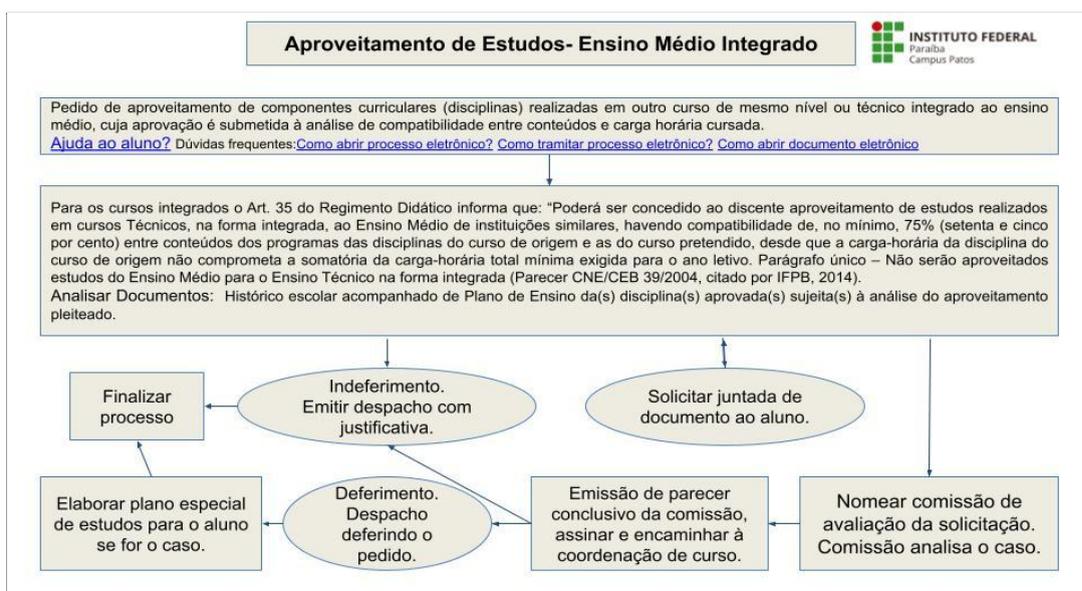
Este tipo de processo foi o segundo mais solicitado no período, com 3.452 pedidos, o que representou 21,10% do total. Foram desenvolvidos dois diagramas

de fluxos para este processo, visto que, os documentos institucionais o diferenciam de acordo com o nível de ensino ao qual se relaciona.

No caso dos cursos superiores ou subsequentes, o aluno dá entrada no pedido de aproveitamento de estudos, esta solicitação chega ao coordenador, que analisa a documentação e pode solicitar juntada de documentos, indeferir o pedido ou se a documentação estiver de acordo, encaminhar para parecer do professor da disciplina que emitirá um despacho e devolverá o processo ao coordenador. O coordenador defere ou indefere o pedido e finaliza o processo.

Para os cursos integrados o Art. 35 do Regimento Didático informa que: “Poderá ser concedido ao discente aproveitamento de estudos realizados em cursos Técnicos, na forma integrada, ao Ensino Médio de instituições similares, havendo compatibilidade de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) entre conteúdos dos programas das disciplinas do curso de origem e as do curso pretendido, desde que a carga horária da disciplina do curso de origem não comprometa a somatória da carga horária total mínima exigida para o ano letivo. A informação consolidada estará disponível para os coordenadores através dos fluxogramas descritos na figura 3.

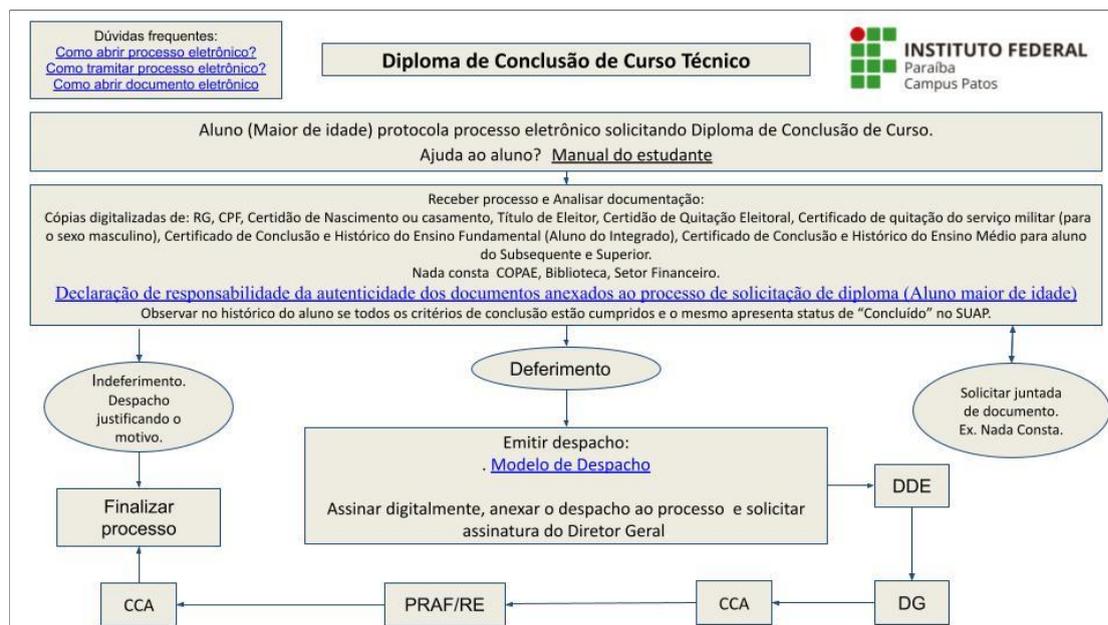
Figura 3 - Aproveitamento de estudos para o Ensino Médio Integrado



Diploma de Conclusão de Curso

A solicitação de emissão do diploma de conclusão de curso, é realizada pelo discente após o cumprimento de todos os requisitos do curso. Foram solicitados 2.474 diplomas no período estudado, representando 15,12% do total pesquisado. Foi identificado ainda, através do mapeamento dos processos, que o processo de diploma de conclusão de curso é a tipologia de processo que possui maior tempo entre a abertura e finalização, muito em virtude da grande quantidade de setores ao qual é submetido dentro da instituição. Acreditamos que a partir da divulgação do diagrama, poderá ser minimizado este tempo de tramitação. As informações consolidadas acerca desta tipologia de processo foram disponibilizadas através do diagrama descrito na figura 4.

Figura 4 - Diploma de Conclusão de Curso



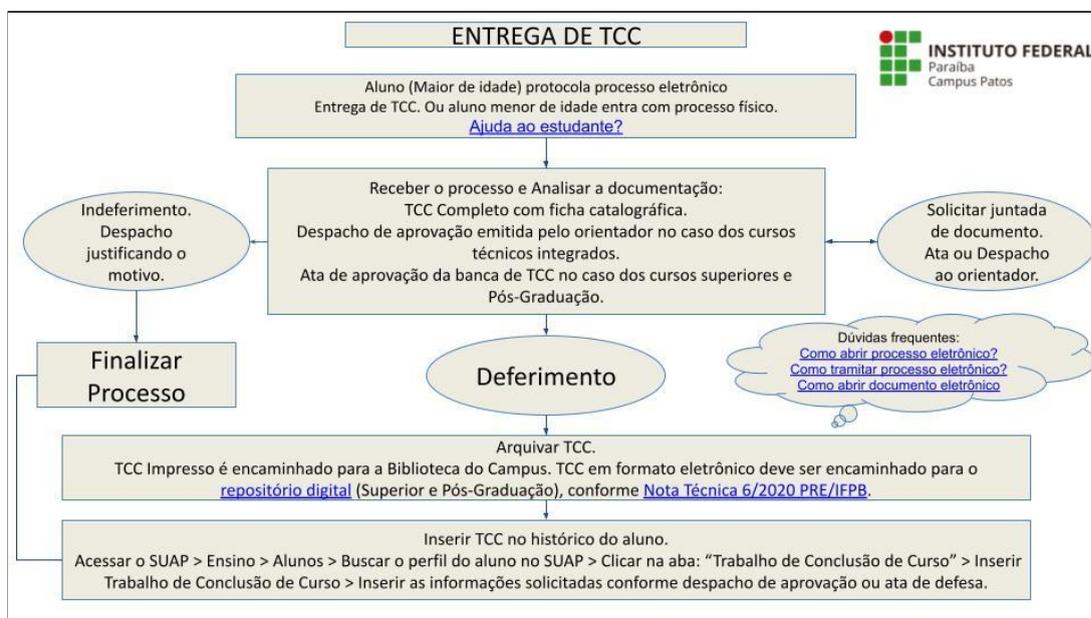
O processo de solicitação de diploma segue a sequência descrita na figura 4, na qual o aluno abre o processo, anexando todos os documentos solicitados. O Coordenador recebe o processo, analisa a documentação, observa se o aluno cumpre todos os requisitos obrigatórios para fazer jus a obtenção do grau requerido, respondendo ao processo com despacho de indeferimento, solicitação de juntada de documentos ao aluno ou despacho de deferimento, o qual o modelo está presente no diagrama. Após isto, o processo deverá ser encaminhado para a Direção de Desenvolvimento de Ensino (DDE), que encaminhará para a Direção Geral (DG), Coordenação de Controle Acadêmico (CCA) e posteriormente para a Pró Reitoria de

Administração e Finanças (PRAF/RE) para emissão do diploma. Após emitido, o diploma é devolvido a CCA para entrega ao aluno.

Entrega de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)

Processo que destina-se à submissão do Trabalho de Conclusão do Curso à coordenação. No período foram entregues nas coordenações da instituição 1.622 TCC's, o que representa 9,91% do total analisado. O processo de entrega de TCC é bastante importante pois os alunos da instituição possuem esta etapa como requisito obrigatório para a conclusão dos cursos.

Figura 5 - Entrega de Trabalho de Conclusão de Curso



Esta tipologia de processo possui o fluxo único para a coordenação de curso. O aluno dá entrada no processo, utilizando como documento a versão final do TCC, já contendo a ficha catalográfica. Para os cursos técnicos integrados, é solicitado apenas um despacho de aprovação assinado eletronicamente pelo orientador, e para os cursos técnicos subsequentes, superiores e pós graduação, a ata da defesa. O coordenador recebe os documentos e emite o parecer deferido, solicitação de juntada de documentos ou indeferido. Após o deferimento insere o resultado no histórico do aluno no SUAP, utilizando o caminho disponibilizado no diagrama e finaliza o processo.

É importante observar que, além de realizar a diagramação dos fluxos de processos, os mesmos contém diversos links úteis para tutoriais ou documentos institucionais, visando auxiliar os coordenadores a encontrar de forma célere as informações necessárias e sanar possíveis dúvidas.

Implementação de Sistema para Auxiliar a Gestão de Processos Educacionais

Observando os resultados da pesquisa de anterioridade que apontaram para a não existência de um manual para os coordenadores de curso do IFPB, além de demonstrar que poucas instituições nacionais e internacionais possuem ferramentas semelhantes e que em sua maioria estas ferramentas apresentam o formato de documentos de texto e não possibilitam a edição pelos usuários. Após a organização dos diagramas referentes aos processos, surge a ideia da implementação um sistema no formato de Manual Colaborativo e Eletrônico para os Coordenadores de Curso do IFPB.

A plataforma escolhida para a criação desta ferramenta de gestão educacional foi o “Google Sites®”, pois além de ser uma plataforma de acesso gratuito para os servidores da instituição, é também de fácil manuseio e bastante intuitiva. Permitindo o acesso e edição de forma compartilhada a diversos usuários de forma simultânea, sendo possível editar e incluir as informações, o que caracteriza a perspectiva de colaboração da ferramenta. Nos próximos parágrafos, apresentamos uma descrição do formato do manual, que pode ser utilizado como base para a formatação de instrumentos semelhantes por outras instituições.

Como citado anteriormente, o manual possui o formato de site e está dividido em algumas páginas. A página inicial possui uma breve descrição do manual, os problemas que levaram a sua produção, assim como a justificativa e os objetivos do mesmo. Ao final da página inicial encontram-se botões de acesso para as demais páginas.

Após a página inicial aparece a página “Atividades do início ao Final do Período”, esta página traz informações importantes sobre procedimentos e práticas comuns aos coordenadores de cursos em fases diferentes do período. Existem ações mais comuns no início, outras ações mais comuns durante o período e algumas comuns no final do período.

A diagramação de fluxogramas também foi uma solução encontrada para auxiliar os coordenadores a enfrentar os problemas aqui elencados. Foram desenvolvidos vinte e três diagramas de blocos, este tipo de representação é mais simples e apresenta uma ideia rápida do processo. Os diagramas diferem dos fluxogramas por representar pequenas partes de um grande sistema com foco no processo lógico (Klosowski, 2011). A terceira página do manual traz os 23 fluxos dos processos mais comuns nas coordenações de curso da instituição, que foram diagramados e organizados em ordem alfabética e que contam com os exemplos expostos na subseção anterior.

A página “documentos” reúne diversos documentos institucionais que apresentam informações importantes para os coordenadores de cursos, e que serviram de base para a diagramação dos fluxos. Estes documentos estão disponíveis em diversos formatos e no site da instituição, porém em virtude da quantidade e localização dos mesmos no site, o acesso não é tão fácil. Com a reunião destes documentos em uma única página, acredita-se que será mais fácil aos coordenadores o acesso sempre que necessário.

Estão presentes nesta página os regimentos didáticos dos cursos técnicos integrados, cursos técnicos subsequentes e cursos superiores. Além dos regulamentos didáticos dos cursos técnicos integrados, subsequentes e superiores. Instruções normativas, notas técnicas, portarias e resoluções que são relacionadas às funções inerentes ao cargo de coordenador de curso.

O manual apresenta ainda outras duas páginas que dispõem de manuais e tutoriais referentes ao Sistema Único de Administração Pública – SUAP, sistema este que é utilizado pelo IFPB para gerenciar os processos, documentos e demais funções administrativas.

Para acessar o Manual Colaborativo do Coordenador de Curso, a pessoa interessada deverá apenas dispor do link: <https://sites.google.com/ifpb.edu.br/manualcoordenadorpatos> e utilizar um navegador de internet de um dispositivo eletrônico com acesso a rede mundial de computadores. Para acesso a edição do manual pelos coordenadores, estes precisarão acessar a plataforma “Google Drive®”, buscar o manual nos arquivos compartilhados, realizar as edições necessárias e publicá-las, o acesso será permitido através de seus e-mails institucionais. O instrumento de apoio à gestão

está disponível no site da instituição, e implantado oficialmente, servindo como referência e apoio para as ações de tramitação de processos pelos coordenadores.

DISCUSSÃO

A não observância de manuais colaborativos na pesquisa realizada referenda o desenvolvimento desta proposta como inovadora, visto que, para Schumpeter (1934), inovação seria a introdução comercial de um novo produto ou uma nova combinação de algo já existente criado a partir de uma invenção que por sua vez pertence ao campo da ciência e tecnologia. Apoiado ainda no conceito de inovação social, que é a inovação voltada à solução de problemas que venham a beneficiar a sociedade (Monteiro, 2019), neste caso, o manual aqui desenvolvido visa contribuir com a comunidade acadêmica do IFPB Campus Patos.

Além disto, espera-se que este formato proporcione diversos benefícios ao manual, além dos benefícios de organização e publicização das informações. O manual colaborativo, por admitir a edição de todos os colaboradores adicionados, permitirá uma maior celeridade na inserção de documentos emitidos pela instituição, na modificação e atualização de fluxos de processos sempre que necessário, sem que seja preciso para isso solicitar as modificações aos organizadores do manual, aguardar que os organizadores realizem as modificações, editem, encaminhe para editora institucional e publiquem uma nova versão, estas etapas seriam necessárias caso o manual fosse desenvolvido em formato físico, porém, sendo possível a edição colaborativa, estas etapas inexistem, o que traz para a instituição um ganho de eficiência administrativa. À medida que houver necessidade de alteração no manual, qualquer coordenador de curso poderá realizá-la e a informação ficará disponível para todos em tempo real.

Desenvolver o manual para organização dos processos institucionais corrobora com as ideias de Carvalho (2011), Espíndola (2011) e Neiva, Braga e Araújo (2017), quando afirmam que a organização e divulgação dos processos são de suma importância para a eficiência institucional, e ainda com Cury (2007) e Neiva, Braga e Araújo (2017), quando afirmam que a produção e publicização de manuais possibilita organização, evitando assim conflitos de percepção, além de agilizar a tomada de decisão.

Assim como da importância da criação dos diagramas de fluxos de processos que são representações gráficas de um processo e mostram como os elementos se relacionam, ou seja, ilustra os passos necessários para execução do processo (Klosowski, 2011). Já na visão de Alves (2012), o fluxograma é uma representação gráfica que descreve e mapeia as diversas etapas de um processo, ordenando-as em uma sequência lógica, proporcionando uma visão integrada do fluxo de um processo técnico, administrativo ou gerencial, permitindo análise crítica para detecção de falhas e sugestão de melhorias.

CONCLUSÃO

Não foi identificado manual para os coordenadores de curso do IFPB que descrevesse, normatizasse ou organizasse as demandas, processos e seus fluxos, essas informações estavam disponíveis à comunidade acadêmica através de diversos documentos institucionais presentes no site da instituição. Os fluxos detalhados e diagramados de processos da área de ensino também inexistiam.

A maioria dos manuais encontrados através da pesquisa de anterioridade pertencia a instituições de ensino públicas, de nível superior. Em sua maioria foram publicados nos últimos 14 anos e disponíveis em formato físico ou documento de texto. São raros os manuais eletrônicos, em formato de site, por exemplo, poucos manuais apresentam descrição de processos em formato de fluxos e não foram identificados manuais ou guias colaborativos, o que veio a reforçar o caráter inovador do produto proposto.

Foi possível a formatação do manual, apresentando-se viável o seu desenvolvimento. Além do manual, apresenta-se como importante também o desenvolvimento dos diagramas de fluxos de diversos processos da área de ensino, buscando assim facilitar o dia a dia dos coordenadores, sobretudo quando houver necessidade de edições, inclusão ou exclusão de fluxogramas, informações ou documentos. Além disso, a reunião de todas essas informações em um ambiente único trará benefícios de ganho de tempo aos servidores, visto que será mais célere a busca por informações acerca das tramitações dos processos, sobretudo aos coordenadores novos na função.

A sugestão indicada para trabalhos futuros será a realização de pesquisa quali-quantitativa junto aos usuários da ferramenta, buscando melhorias que possam

ser realizadas à gestão dos processos, bem como observar se há necessidade de edição ou inclusão de novos fluxos de processos.

REFERÊNCIAS

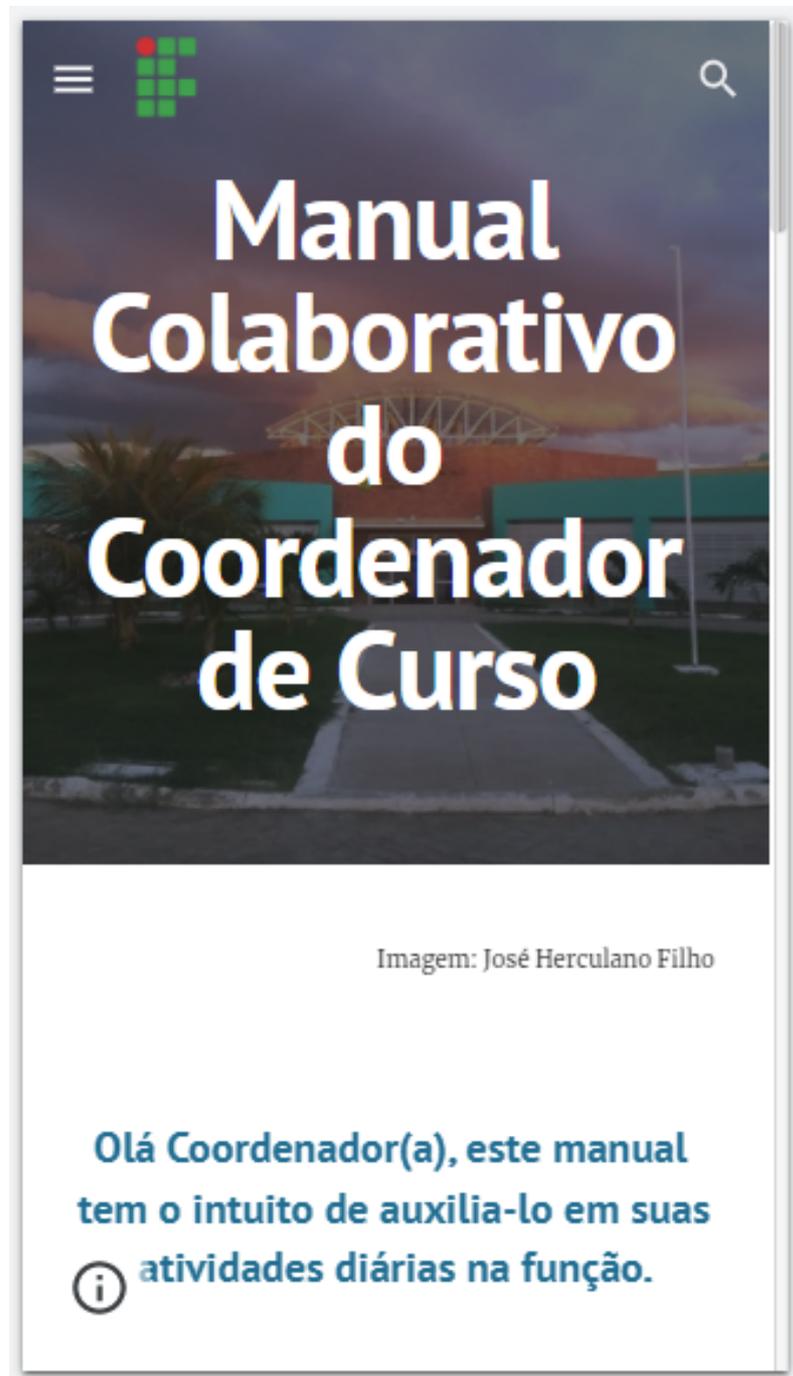
- Alves, V. L. S. (2012). Gestão da qualidade: Ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde. Martinari.
- Araújo, A. C. (2017). UNIFAL-MG lança Manual do Coordenador em versão web. Universidade Federal de Alfenas / UNIFAL-MG. Recuperado de <https://www.unifal-mg.edu.br/comunicacao/unifalmg-lanca-manual-coordenador>.
- Carvalho, K. C. G. (2011). Gestão de processos no Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba como estratégia para o aperfeiçoamento dos seus serviços. (Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação em Administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa). 1-64. Recuperado de <http://docplayer.com.br/4536354-Kenneth-cristiano-gondim-de-carvalho.html>
- Costa, A. K. M. (2017). Utilização de manual de processos administrativos como ferramenta de padronização de processos : um estudo de caso em uma rede de fast -food da grande João Pessoa. (Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, Bacharelado em Administração, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, Unidade Acadêmica de Gestão – UAG). 1-61. Recuperado de <https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/510>
- Cury, A. (2007). Organização e métodos: uma visão holística. Atlas.
- Espíndola, S. C. N. L. (2011). Padronização de processos administrativos para melhoria contínua em uma empresa de serviços. (Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Pernambuco, Recife). 1-86. Recuperado de http://repositorio.ufpe.br/bitstream/handle/123456789/5962/arquivo9006_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- FEAP. Fundação Educacional de Além Paraíba. (2010). Manual do Coordenador. Colaboradores: Rogéria Aparecida de Souza Olivera; Allan Lima Ferreira; Roque Hudson da Silveira. Faculdade de Ciências Jurídicas e Gerenciais Alves Fortes. Recuperado de: https://feap.edu.br/wp-content/uploads/2016/11/manual_coordenador-1.pdf.
- Gil, A. C. (2017) Como Elaborar Projetos de Pesquisa. Atlas.
- Hunt, D. (2007). Patent searching: tools & techniques. Published by John Wiley & Sons, Inc. Hoboken.
- IFPB. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. (2014). Regimento Didático dos Cursos Técnicos Integrados. Recuperado de <https://www.ifpb.edu.br/pre/assuntos/regulamentos/Arquivos/regimento-didatico-dos-cursos-tecnicos-integrados.pdf>
- IFPB. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. (2017). Manual do Coordenador/professor da atividade de estágio. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus Campina Grande.

Recuperado de:

<https://www.ifpb.edu.br/campinagrande/assuntos/estagio/formularios/manual-do-coordenador.pdf>

- IFPB. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. (2020). Nota técnica 7/2020 - PRE/REITORIA/IFPB de 7 de agosto de 2020, Dispõe sobre as orientações acerca da execução das Atividades de Ensino Não Presenciais (AENPs) durante a Pandemia da COVID-19 – Resolução IFPB/CS no 29/2020 . João Pessoa, 2020. Recuperado de:
<https://www.ifpb.edu.br/santarita/ensino/atividades-nao-presenciais/documentos-e-resolucoes/nota-tecnica-pre-aenps.pdf/view>
- KLOSOWSKI, F. (2011). Mapeamento dos fluxos de processos operacionais na agência de inovação da Universidade Federal do Paraná. (Trabalho de Conclusão de Curso, Especialização em Gestão Pública, UFPR, Curitiba). Recuperado de <https://www.acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/42735/R%20-%20E%20-%20FRANCIELE%20KLOSOWSKI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linhares, F. R. (2017). A Importância de se fazer busca de anterioridades. Cadernos De Prospecção, 10(4), 696. Doi: <https://doi.org/10.9771/cp.v10i4.23235>
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2017) Fundamentos de metodologia científica. Atlas.
- Monteiro, A. (2019). O que é a Inovação social? Maleabilidade conceitual e Implicações práticas. DADOS, Rio de Janeiro, 62(3). Recuperado de <https://www.scielo.br/j/dados/a/TgyQQ73yL9qF5R3xvSS3J9L/?format=pdf&lang=pt>
- Neiva, I. S. Braga, V. S., & Araújo, L. F. G. S. (2017) Proposta de utilização do manual de processos como ferramenta de apoio à gestão de processos: caso UFG. (XI Workshop de TIC das IFES, Anais, Recife). Recuperado de <http://www.xiwticifes.ufba.br/modulos/submissao/Upload-353/85994.pdf>
- Paim, R. (2009). Gestão de Processos: pensar, agir e aprender. Bookman.
- Paranhos, R. C. S., & Ribeiro, N. M. (2018). Importância da Prospecção Tecnológica em Base de Patentes e seus Objetivos da Busca. Cadernos de Prospecção. 11(5). 1274. Doi: 10.9771/cp.v12i5.28190. Recuperado de <https://periodicos.ufba.br/index.php/nit/article/view/28190>
- Pequeno, A. M. P. (2021) Guia Prático de Rotinas e Procedimentos da Secretaria do PROFNIT IFPB CG PB. (Dissertação de Mestrado, Prog. de Pós Graduação Strictu Sensu Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação, IFPB Campus Campina Grande). Recuperado de <https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/1679>
- Schumpeter, J. (1934) The Theory of Economic Development. Harvard University Press, Cambridge Massachusetts.
- UNIRIO. Universidade Federal do Estado do Rio De Janeiro. (2014). Manual do Coordenador de Curso. PROGRAD, DIAO. Recuperado de <http://www2.unirio.br/unirio/prograd/cursos/manual-do-coordenador-de-curso>.

APÊNDICE D - PRINCIPAL PRODUTO TECNOLÓGICO



Link de acesso:

<https://sites.google.com/ifpb.edu.br/manualcoordenadorpatos/manual-do-coordenador>

APÊNDICE E - Termo De Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

(Referente a etapa metodológica 4)

O presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido visa esclarecer todos os pontos do projeto doravante denominado: “GESTÃO DE PROCESSOS NA VISÃO DOS COORDENADORES DE CURSOS DO IFPB CAMPUS PATOS”. Sobre os seguintes pontos:

O trabalho terá como objetivo geral otimizar a tramitação dos processos que passam pelas Coordenações de Cursos Técnicos do IFPB Campus Patos, através do desenvolvimento de produtos tecnológicos que venham a auxiliar os servidores ocupantes de cargo de coordenação.

A metodologia do projeto consistirá em pesquisa exploratória, com corte transversal, realizada unicamente através de preenchimento de um questionário semi-estruturado através da plataforma “google forms”, contendo 13 questões (sendo 11 objetivas e 2 subjetivas). Ao voluntário só caberá a autorização para responder ao questionário semi-estruturado ora proposto. O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para o mesmo. Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial. Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto técnico-científico e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou morais ao voluntário e, portanto, não haveria necessidade de indenização por parte da equipe científica e/ou da Instituição responsável. Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar a equipe científica no número (083) 996369225 com Davi de Sousa Silva. Ao final da pesquisa, se for do seu interesse, o participante terá livre acesso ao conteúdo da mesma, podendo discutir os dados com o pesquisador. Vale salientar que este documento será enviado para assinatura e ficará disponível para o pesquisador e para o voluntário que aceitar participar, através do sistema SUAP, como documento eletrônico sigiloso. Todas as possíveis despesas com cópias, impressões, internet, escaneamento de documentos ou outras que venham a ser requeridas em virtude do projeto, serão custeadas pelo pesquisador responsável.

Esta pesquisa será realizada observando as orientações sugeridas pela resolução número 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde/ MS. Esta pesquisa é considerada de risco mínimo conforme a resolução CNS 510/2016, sendo os riscos considerados aos participantes da mesma, o de constrangimento ou desconforto relacionados a avaliar os processos administrativos vigentes na instituição. Se algum participante da pesquisa sentir-se constrangido, desconfortável e/ou sentir que a aplicação do projeto oferece risco a sua integridade física, psíquica ou social, o mesmo será imediatamente afastado da pesquisa, sendo os dados coletados através das respostas deste participante imediatamente excluídos da pesquisa e descartados. É dado o direito ao participante de retirar-se desta pesquisa a qualquer momento.

Como medida preventiva para evitar mal estar para o participante, todos os dados coletados serão mantidos sob sigilo, nenhum dado pessoal do participante será coletado pelo formulário (nome, matrícula ou email), não sendo possível ao pesquisador ou a qualquer pessoa identificar quais as respostas foram coletadas por qual participante.

E caso algum dano físico ou mental seja observado pelo pesquisador responsável ou pelo participante da pesquisa, o mesmo poderá, caso desejar, ser encaminhado para atendimento no setor médico ou psicológico do IFPB Campus Patos.

Nenhuma medida biológica, utilizando técnicas invasivas de coleta será utilizada. Considera-se bastante reduzida a possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual dos atores sociais da pesquisa, em qualquer fase deste estudo.

Todo o procedimento de coleta de dados, envio e devolução do TCLE será realizado via internet, evitando assim o risco biológico que o contato entre pesquisador e participante acarretaria em virtude da pandemia de COVID-19. Sendo o TCLE encaminhado via Documento eletrônico Sigiloso do SUAP, possibilitando assim a assinatura eletrônica do participante e o formulário encaminhado via email institucional.

Esta pesquisa foi analisada e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB (CEP-IFPB), o qual tem o objetivo de garantir a proteção dos participantes de pesquisas submetidas a este Comitê. Portanto, se o participante desejar maiores esclarecimentos sobre seus direitos como tal, ou caso queira formular alguma reclamação ou denúncia sobre procedimentos inadequados dos pesquisadores, pode entrar em contato com o CEP-IFPB. Horário de atendimento: segunda à sexta, das 12h às 18h. Av. João da Mata, 256 – Jaguaribe – João Pessoa – PB. Telefone: (83) 3612-9725. e-mail: eticaempesquisa@ifpb.edu.br. Informamos que, durante a pandemia, o atendimento do CEP-IFPB está sendo exclusivamente via e-mail.

Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos.

() Sim, aceito participar desta pesquisa.

() Não aceito participar desta pesquisa.

Local: _____, ____/____/ 2021

Assinatura do pesquisador responsável

Assinado Eletronicamente Via SUAP

Assinatura do Participante

Assinado Eletronicamente Via SUAP

APÊNDICE F - Questionário Semiestruturado

(Referente a etapa metodológica 4)

Caro colega Coordenador(a). Este questionário tem o objetivo de observar qual a visão dos coordenadores de Cursos Técnicos do IFPB acerca da facilidade de acesso à informação e tramitação dos processos e demandas inerentes à função de Coordenador. Solicitamos que leia atentamente as questões e responda a todas. Agradecemos imensamente e antecipadamente a sua participação.

1. Gênero:

Feminino Masculino Não Pretende Identificar

2. Faixa Etária:

Menos de 30 anos Entre 31 e 40 anos Entre 41 e 50 anos Entre 51 e 60 anos Mais de 61 anos

3. Qual o seu Grau de titulação?

Graduado Especialista Mestre Doutor Pós-Doutor

4. Tempo de Serviço no IFPB?

Menos que seis meses Entre seis meses e um ano Entre um ano e dois anos Entre dois e cinco anos Mais que cinco anos

5. Tempo de Serviço no campus atual onde exerce a função de coordenador de curso?

Menos que seis meses Entre seis meses e um ano Entre um ano e dois anos Entre dois e cinco anos Mais que cinco anos

6. Tempo na função de coordenador de curso?

Menos que seis meses Entre seis meses e um ano Entre um ano e dois anos Entre dois e cinco anos Mais que cinco anos

7. Você já tinha experiência anterior como coordenador de curso antes de assumir a atual função?

Não Sim, Uma vez Sim, mais de uma vez

8. Ao assumir a presente função de coordenador de curso, você já tinha experiência anterior em outra função de gestão no âmbito do IFPB?

Não Sim, Uma vez. Sim, mais de uma vez

9. Ao assumir a presente função de coordenador de curso, você já tinha experiência em outra função de gestão em outra instituição?

Não Sim, Uma vez. Sim, mais de uma vez

10. Ao assumir a função de Coordenador de Curso, você sentiu dificuldades de acesso a informação acerca dos trâmites corretos dos processos inerentes à função?

Sempre Quase Sempre Às vezes Quase Nunca Nunca

11. Você solicitou auxílio a algum servidor de outro setor, coordenador mais experiente ou ao antigo coordenador de curso (se houver), para tramitar algum processo ou solucionar alguma demanda?

Sempre Quase Sempre Às vezes Quase Nunca Nunca

12. Você acredita que o acesso a informação sobre tramitação de processos e resolução de demandas no âmbito das Coordenações de Curso Técnico do IFPB poderiam ser melhorados? Como?

Sim Não

13. Você acredita que ter acesso a materiais que reunissem as informações acerca da tramitação dos processos e demandas inerentes a função de coordenador de curso, como exemplo, manuais, sites colaborativos ou tutoriais, melhoraria o trabalho na função? Justifique.

Sim Não

ANEXO A - Comprovante de submissão de artigo referente ao Apêndice C

[ReGOR] Agradecimento pela submissão Caixa de entrada x



Anna Cecília Chaves Gomes <smtp.periodicos@ifpb.edu.br>
para mim ▾

11 de fev. de 2022 14:17 (há 7 dias) ☆ ↶ ⋮

Davi de Sousa Silva,

Agradecemos a submissão do trabalho "GESTÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NO IFPB: UMA ANÁLISE DA TRAMITAÇÃO NAS COORDENAÇÕES DE CURSOS" para a revista Revista Gestão e Organizações.

Acompanhe o progresso da sua submissão por meio da interface de administração do sistema, disponível em:

URL da submissão:

<https://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/rgo/author/submission/6651>

Login: [davidesusasilva](#)

Em caso de dúvidas, entre em contato via e-mail.

Agradecemos mais uma vez considerar nossa revista como meio de compartilhar seu trabalho.

Anna Cecília Chaves Gomes
Revista Gestão e Organizações
Revista Gestão e Organizações
<http://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/rgo>



Davi de Sousa Silva <davi.silva@ifpb.edu.br>

[CGPC] Agradecimento pela Submissão

1 mensagem

Cadernos Gestão Pública e Cidadania <cadernosgpc-redacao@fgv.br>

8 de junho de 2022 21:46

Para: Davi de Sousa Silva <davi.silva@ifpb.edu.br>

Davi de Sousa Silva,

Agradecemos a submissão do seu manuscrito "MAPEAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS DE GESTÃO EDUCACIONAL PÚBLICA" para Cadernos Gestão Pública e Cidadania. Por meio da interface de administração do sistema, utilizado para a submissão, será possível acompanhar o progresso do documento dentro do processo editorial, bastando logar no sistema localizado em:

URL do Manuscrito: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cgpc/authorDashboard/submission/85907>

Login: davidesousasilva

Em caso de dúvidas, envie suas questões para este e-mail. Agradecemos mais uma vez considerar nossa revista como meio de transmitir ao público seu trabalho.

Cadernos Gestão Pública e Cidadania

Redação

CGPC | FGV EAESP

fgv.br/cgpccadernosgpc-redacao@fgv.br

ANEXO C - MODELO REVISTA REGOR

TÍTULO DO ARTIGO EM PORTUGUÊS

Submetido em: **NÃO PREENCHER**
Aceito em: **NÃO PREENCHER**

Resumo

Inserir resumo em português entre 150 e 300 palavras ressaltando o objetivo, metodologia, resultado e conclusões. Espaçamento simples.

Palavras-chave: inserir 3 a 5 palavras-chave separadas por ponto e vírgula.

TÍTULO DO ARTIGO EM INGLÊS

Abstract

Inserir abstract da pesquisa contendo entre 150 e 300 palavras ressaltando o objetivo, metodologia, resultados e conclusões. Espaçamento simples.

Keywords: inserir 3 a 5 keywords separadas por ponto e vírgula.

1 INTRODUÇÃO

Inserir introdução da pesquisa em espaçamento 1,5 devendo conter uma contextualização, justificativa e objetivos da pesquisa. Apenas a sessão anterior a introdução e as referências devem ser realizadas em espaçamento simples.

Todo o texto deve ser escrito em Times New Roman 12 a exceção das citações na íntegra com mais de 3 linhas, notas de rodapé e fontes e textos de tabelas e ilustrações. O alinhamento deve ser justificado (com exceção das referências que devem ser alinhadas a esquerda) com entrada de parágrafo de 1,25 e sem recuo antes ou depois de parágrafos. A totalidade do artigo não deve exceder o mínimo de 15 páginas e o máximo de 25 e ser utilizado o editor de texto Word for Windows 97-2003 ou superior.

Salienta-se que as normas da ABNT vigentes devem ser seguidas em sua totalidade,

2 REFERENCIAL TEÓRICO OU TÓPICO PRIMÁRIO

2.1 SUBTÓPICO SECUNDÁRIO

2.1.1 Subtópico terciário

2.1.1.1 Subtópico quaternário ou superior

O Referencial Teórico não é tópico obrigatório, contudo, uma vez que seja incluído a formatação dos tópicos e subtópicos devem ser seguidas conforme exemplificado acima. A

formatação de figuras, quadros e tabelas também devem ser de acordo com a exemplificação que se segue.

Figura X – Inserir título e número da figura (número arábico).



Fonte: Inserir fonte em ABNT ou Elaboração própria (ANO)

Quadro X – Inserir título e número do quadro (número arábico).

QUADRO EXEMPLO	QUADRO EXEMPLO
Fonte 10 e espaçamento simples para quadros e tabelas	Os quadros devem ter bordas laterais.
B	E
C	F

Fonte: Inserir fonte em ABNT ou Elaboração própria (ANO)

Tabela X – Inserir título e número da tabela (número arábico).

TABELA EXEMPLO	TABELA EXEMPLO	TABELA EXEMPLO
Fonte 10 e espaçamento simples para quadros e tabelas	Os tabelas não devem ter bordas laterais.	A
B	C	D

Fonte: Inserir fonte em ABNT ou Elaboração própria (ANO)

3 METODOLOGIA

A metodologia deve descrever em detalhes como a pesquisa foi realizada.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados deve conter os principais resultados oriundos da pesquisa todos de acordo com as normas da ABNT

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão deve responder às questões da pesquisa, recomendações e sugestões para trabalhos futuros

REFERÊNCIAS

Devem ser incluídas apenas as referências citadas no artigo. Deve ser garantida a utilização majoritária de artigos de revistas científicas atuais, preferencialmente em língua estrangeira, demonstrando conhecimento sobre os artigos relevantes da área, incluindo artigos já publicados na ReGOR e respeitando rigorosamente a pertinência científica.

O tópico de referências deve ser todo em espaçamento simples e um enter entre cada fonte. Todas as fontes citadas no texto devem ser referenciadas conforme a ABNT vigente e as URLs devem estar inseridas sempre que possível. Segue abaixo um exemplo de referência:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

TÍTULO EM PORTUGUÊS, CAIXA ALTA, FONTE ARIAL 12 PT, NEGRITO, 110 CARACTERES COM ESPAÇO: ALINHAMENTO JUSTIFICADO

Title in English, upper/lowercase, Arial 12 pt, bold + italics, 110 characters with space: Justified alignment

Título en español, caja alta/baja, fonte Arial 12 pt, negrita + cursiva, 110 caracteres con espacios: Alineación justificada

Títulos devem resumir a ideia principal do trabalho.

ATENÇÃO: Evite abreviaturas em títulos; seu uso pode dificultar a indexação de seu artigo.

RESUMO

O resumo deve ser escrito em parágrafo único, fonte Arial 12 pt, espaçamento entre linhas 1,5, máximo de 250 palavras. Deve apresentar a pesquisa, seus objetivos, descrever os componentes metodológicos, bem como os resultados da pesquisa e as conclusões, de forma concisa. O resumo deve ser escrito em parágrafo único, fonte Arial 12 pt, espaçamento entre linhas 1,5, máximo de 250 palavras. Deve apresentar a pesquisa, seus objetivos, descrever os componentes metodológicos, bem como os resultados da pesquisa e as conclusões, de forma concisa. O resumo deve ser escrito em parágrafo único, fonte Arial 12 pt, espaçamento entre linhas 1,5, máximo de 250 palavras. Deve apresentar a pesquisa, seus objetivos, descrever os componentes metodológicos, bem como os resultados da pesquisa e as conclusões, de forma concisa. O resumo deve ser escrito em parágrafo único, fonte Arial 12 pt, espaçamento entre linhas 1,5, máximo de 250 palavras. Deve apresentar a pesquisa, seus objetivos, descrever os componentes metodológicos, bem como os resultados da pesquisa e as conclusões, de forma concisa. O resumo deve ser escrito em parágrafo único, fonte Arial 12 pt, espaçamento entre linhas 1,5, máximo de 250 palavras. Deve apresentar a pesquisa, seus objetivos, descrever os componentes metodológicos, bem como os resultados da pesquisa e as conclusões, de forma concisa. O resumo deve ser escrito em parágrafo único, fonte Arial 12 pt, espaçamento entre linhas 1,5, máximo de 250 palavras.

PALAVRAS-CHAVE: Cinco palavras-chave, separadas por vírgula, cinco palavras-chave, separadas por vírgula, cinco palavras-chave.

ATENÇÃO: Escolher palavras-chave que facilitarão a busca do leitor nas bases de indexação. Evitar palavras genéricas, por exemplo: Brasil, Educação, Pesquisa, etc

ABSTRACT

The abstract must be written in a single paragraph, Arial 12 pt, in italics, line spacing 1.5, maximum of 250 words. It must present the research and its objectives, describe the methodological aspects, as well as the results and the conclusions of the research, concisely. The abstract must be written in a single paragraph, Arial 12 pt, in italics, line spacing 1.5, maximum of 250 words. It must present the research and its objectives, describe the methodological aspects, as well as the results and the conclusions of the research, concisely. The abstract must be written in a single paragraph, Arial 12 pt, in italics, line spacing 1.5, maximum of 250 words. It must present the research and its objectives, describe the methodological aspects, as well as the results and the conclusions of the research, concisely. The abstract must be written in a single paragraph, Arial 12 pt, in italics, line spacing 1.5, maximum of 250 words. It must present the research and its objectives, describe the methodological aspects, as well as the results and the conclusions of the research, concisely. The abstract must be written in a single paragraph, Arial 12 pt, in italics, line spacing 1.5, maximum of 250 words. It must present the research and its objectives, describe the methodological aspects, as well as the results and the conclusions of the research, concisely. The abstract must be written in a single paragraph, Arial 12 pt, in italics, line spacing 1.5, maximum of 250 words. It must present the research and its objectives, describe the methodological aspects, as well as the results and the conclusions of the research, concisely.

KEYWORDS: *Five keywords, separated by comma, five keywords, separated by comma five keywords.*

RESUMEN

El resumen debe ser escrito en un solo párrafo, fonte Arial 12 pt, fonte cursiva, espacio entre líneas de 1,5, máximo de 250 palabras. Debe presentar la investigación, sus objetivos, describir los aspectos metodológicos, los resultados y conclusiones de la pesquisa, de modo conciso. El resumen debe ser escrito en un solo párrafo, fonte Arial 12 pt, fonte cursiva, espacio entre líneas de 1,5, máximo de 250 palabras. Debe presentar la investigación, sus objetivos, describir los aspectos metodológicos, los resultados y conclusiones de la pesquisa, de modo conciso. El resumen debe ser escrito en un solo párrafo, fonte Arial 12 pt, fonte

SEÇÃO X

Primeiro parágrafo sem recuo. Primeiro parágrafo sem recuo.

Segundo parágrafo recuo de 1,25cm. Segundo parágrafo recuo de 1,25cm.

Quadro 1. Apresentação de informações textuais

Texto	
Texto	Texto

Nota: Não é necessário incluir fonte quando o diagrama for elaborado pelo próprio autor.

Tabela 1. Apresentação de informações numéricas e textuais

Texto	
Texto	Número

Nota: os diagramas devem ser submetidos em formato editável.

Primeiro parágrafo sem recuo. Primeiro parágrafo sem recuo. Primeiro parágrafo sem recuo. Primeiro parágrafo sem recuo.

Segundo parágrafo recuo de 1,25cm. Segundo parágrafo recuo de 1,25cm.

Primeiro subtítulo: Caixa alta/baixa + negrito + justificado

DISCUSSÃO

Após a apresentação dos Resultados, é preciso interpretar, examinar e qualificar os resultados a fim de extrair inferências e conclusões (APA, 2012).

Primeiro parágrafo sem recuo. Primeiro parágrafo sem recuo.

Segundo parágrafo recuo de 1,25cm. Segundo parágrafo recuo de 1,25cm.

Primeiro subtítulo: Caixa alta/baixa + negrito + justificado

CONCLUSÃO

Por fim, a Conclusão resume os principais aspectos abordados no artigo juntamente com a argumentação final do autor.

Primeiro parágrafo sem recuo. Primeiro parágrafo sem recuo.

parágrafo sem recuo. Primeiro parágrafo sem recuo.

Segundo parágrafo recuo de 1,25cm. Segundo parágrafo recuo de 1,25cm.

REFERÊNCIAS

Os CGPC adotam as normas da *American Psychological Association* - APA para formatação de citações e referências.

As publicações são citadas no texto com um sistema de citação autor-data e listadas em ordem alfabética na lista de referências. Para formatação de referências, clique [aqui](#).

ATENÇÃO: Os CGPC não publicam anexos/apêndices



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: GESTÃO DE PROCESSOS NA VISÃO DOS COORDENADORES DE CURSOS DO IFPB CAMPUS PATOS

Pesquisador: Davi de Sousa Silva

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 49743221.8.0000.5185

Instituição Proponente: INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DA PARAIBA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.945.496

Apresentação do Projeto:

O projeto busca “avaliar a necessidade de otimização da tramitação dos processos eletrônicos que passam pelas Coordenações de Cursos Técnicos do IFPB Campus Patos”.

Seu objetivo é identificar e descrever as “principais necessidades e anseios descritas pelos coordenadores [...], e quais as principais demandas acerca de ferramentas de apoio”.

Os responsáveis definem a pesquisa como “exploratória, com caráter quali-quantitativo”.

Sua amostra será formada por “8 coordenadores de cursos do IFPB Campus Patos”.

Como instrumento de coleta de dados será utilizado um questionário semiestruturado, aplicado através da plataforma Google Forms e encaminhado para os participantes via e-mail e redes sociais.

Os dados coletados serão analisados por meio de “estatística descritiva para as questões fechadas e análise de discurso para as questões abertas”.

Objetivo da Pesquisa:

A pesquisa tem como Objetivo primário:

1. Avaliar a necessidade de otimização da tramitação dos processos eletrônicos que passam pelas Coordenações de Cursos do IFPB Campus Patos, através de pesquisa exploratória com os coordenadores de curso.

Endereço: Avenida João da Mata, 256 - Jaguaribe

Bairro: Jaguaribe

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

CEP: 58.015-020

Telefone: (83)3612-9725

E-mail: eticaempesquisa@ifpb.edu.br



Continuação do Parecer: 4.945.496

Seus Objetivos secundários são:

1. Observar a visão dos Coordenadores de curso acerca dos procedimentos que envolvem os processos eletrônicos no âmbito do IFPB.
2. Observar a existência de fluxos divergentes, inadequados ou que possam ser otimizados, na visão dos coordenadores de curso.
3. Verificar a real necessidade de desenvolvimento de produtos tecnológicos para auxiliar os servidores nas coordenações.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os pesquisadores apontam como riscos da pesquisa:

1. O "constrangimento ou desconforto relacionados a avaliar os processos administrativos vigentes na instituição".

Como medidas de minimização dos riscos da pesquisa, destacam:

1. "Se algum participante da pesquisa sentir-se constrangido, desconfortável e/ou sentir que a aplicação do projeto oferece risco a sua integridade física, psíquica ou social, o mesmo será imediatamente afastado da pesquisa, sendo os dados coletados através das respostas deste participante imediatamente excluídos da pesquisa e descartados".
2. "É dado o direito ao participante de retirar-se desta pesquisa a qualquer momento".
3. "Todos os dados coletados serão mantidos sob sigilo, nenhum dado pessoal do participante será coletado pelo formulário (nome, matrícula ou email), não sendo possível ao pesquisador ou a qualquer pessoa identificar quais as respostas foram coletadas por qual participante.
4. "Caso algum dano físico ou mental seja observado pelo pesquisador responsável ou pelo participante da pesquisa, o mesmo poderá, caso desejar, ser encaminhado para atendimento no setor médico ou psicológico do IFPB Campus Patos".

Quanto aos benefícios do projeto, os pesquisadores consideram que

1. [...] "a partir do desenvolvimento desta pesquisa, produtos tecnológicos como: Manual do Coordenador do IFPB, Tutoriais, Artigos, Dissertação ou Relatório Técnico (se necessário), página colaborativa na internet agregada ao site do IFPB, poderão ser criados.
2. "Estima-se que estes produtos poderão ser utilizados pelos coordenadores, principalmente os novos na função, para tirar dúvidas e auxiliar no encaminhamento correto de fluxos de trabalho".

Endereço: Avenida João da Mata, 256 - Jaguaribe

Bairro: Jaguaribe

CEP: 58.015-020

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3612-9725

E-mail: eticaempesquisa@ifpb.edu.br



Continuação do Parecer: 4.945.496

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Foi observado que:

1. A amostra da pesquisa é formada por 8 coordenadores de cursos do IFPB Campus Patos.
2. A coleta de dados será realizada por meio de um questionário semiestruturado, aplicado através da plataforma Google Forms. Tal instrumento é composto por 13 questões (11 objetivas e 2 subjetivas). Ele aparece como Anexo do Projeto Detalhado e foi devidamente anexado na Plataforma Brasil.
3. Os pesquisadores ressaltam no TCLE seu compromisso com a confidencialidade dos dados coletados, bem como o caráter voluntário da participação no estudo.
4. Os pesquisadores informam que, do ponto de vista ético, a pesquisa será regida pela resolução 510/2016/CNS.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

1. Folha de rosto preenchida e devidamente assinada pelo pesquisador responsável e pelo Diretor Geral do Campus Patos do IFPB.
2. O Projeto Detalhado informa que a pesquisa será regida pela Resolução 510/16/CNS.
3. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foi devidamente anexado na Plataforma Brasil. Sobre este documento, cabe mencionar que ele:
 - (a) Apresenta, em linguagem clara e adequada ao seu público-alvo, o objetivo e a metodologia do projeto.
 - (b) Assegura a confidencialidade e a privacidade dos participantes.
 - (c) Esclarece que a participação na pesquisa é voluntária.
 - (d) Informa os riscos da pesquisa.
 - (e) Informa o contato telefônico do responsável pela pesquisa.
 - (f) Apresenta as informações sobre o CEP local.
4. Apresenta o Instrumento de coleta de dados (questionário semiestruturado), no qual não se identifica inadequação ética evidente.
5. O cronograma apresentado é compatível com a proposta da pesquisa.
6. O projeto estabelece um orçamento total de R\$ 3.000,00 distribuídos da seguinte forma:
 - (a) Caderno de anotações – R\$ 10,00
 - (b) Notebook – R\$ 1.990,00

Endereço: Avenida João da Mata, 256 - Jaguaribe

Bairro: Jaguaribe

CEP: 58.015-020

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3612-9725

E-mail: eticaempesquisa@ifpb.edu.br



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DA PARAÍBA -
IFPB



Continuação do Parecer: 4.945.496

(c) Pacote de Internet (10 meses) – R\$ 1.000,00

7. As Informações Básicas do Projeto foram devidamente preenchidas na Plataforma Brasil.

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Após avaliação do parecer apresentado pelo relator, o Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB discutiu sobre os diversos pontos da análise ética sobre a qual preconiza a Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde e deliberou o parecer de APROVADO para o referido protocolo de pesquisa.

Informamos ao pesquisador responsável que observe as seguintes orientações:

- 1- O participante da pesquisa tem o direito de desistir a qualquer momento de participar da pesquisa, sem qualquer prejuízo; (Res. CNS 510/2016 – art. 9º - Item II).
- 2- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade por parte do CEP que aprovou, aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano ao participante.
- 3- O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, quando for do tipo escrito, deve ser elaborado em duas vias, rubricadas em todas as suas páginas e assinadas, ao seu término, pelo convidado a participar da pesquisa, ou por seu representante legal, assim como pelo pesquisador responsável, ou pela(s) pessoa(s) por ele delegada(s), devendo as páginas de assinaturas estar na mesma folha. Em ambas as vias deverão constar o endereço e contato telefônico ou outro, dos responsáveis pela pesquisa e do CEP local e da CONEP, quando pertinente e uma das vias entregue ao participante da pesquisa.
- 4- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo.
- 5- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas.
- 6- Deve ser apresentado, ao CEP, relatório final até 30/11/2021.

Endereço: Avenida João da Mata, 256 - Jaguaribe

Bairro: Jaguaribe

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

CEP: 58.015-020

Telefone: (83)3612-9725

E-mail: eticaempesquisa@ifpb.edu.br



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DA PARAÍBA -
IFPB



Continuação do Parecer: 4.945.496

Considerações Finais a critério do CEP:

Observar as orientações constantes nas conclusões do parecer consubstanciado de aprovação.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1792038.pdf	06/08/2021 13:53:57		Aceito
Outros	Instrumento_de_coleta_de_dados.pdf	06/08/2021 13:50:11	Davi de Sousa Silva	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PP_Completo.pdf	06/08/2021 13:49:32	Davi de Sousa Silva	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Editado.pdf	06/08/2021 13:48:56	Davi de Sousa Silva	Aceito
Declaração de concordância	Autorizacao_Institucional.pdf	12/07/2021 15:50:47	Davi de Sousa Silva	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto_com_assinatura.pdf	12/07/2021 15:46:39	Davi de Sousa Silva	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 31 de Agosto de 2021

Assinado por:
Joseli Maria da Silva
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida João da Mata, 256 - Jaguaribe

Bairro: Jaguaribe

CEP: 58.015-020

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3612-9725

E-mail: eticaempesquisa@ifpb.edu.br



DESPACHO 7/2021 - CFGPE/DDE/DG/PT/REITORIA/IFPB

Em 17 de junho de 2021.

ANEXO B - TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Prezado (a) Senhor (a) Diretor: José Ronaldo de Lima

Solicitamos sua autorização para realização do projeto de pesquisa intitulado "GESTÃO DE PROCESSOS NA VISÃO DOS COORDENADORES DE CURSOS DO IFPB CAMPUS PATOS" de autoria do acadêmico Daví de Sousa Silva, aluno do Programa de Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação - PROFNIT, no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB Campus Campina Grande. Sob orientação da Professora Dra. Ana Cristina Alves de Oliveira Dantas.

Este projeto tem como objetivo de avaliar a necessidade de otimização da tramitação dos processos eletrônicos que passam pelas Coordenações de Cursos do IFPB Campus Patos, através de pesquisa exploratória com os coordenadores de curso. Além de Observar a visão dos Coordenadores de curso acerca dos procedimentos que envolvem os processos eletrônicos no âmbito do IFPB; observar a existência de fluxos divergentes, inadequados ou que possam ser otimizados, na visão dos coordenadores de curso e verificar a real necessidade de desenvolvimento de produtos tecnológicos para auxiliar os servidores nas coordenações. Esta pesquisa é parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Mestrado do referido discente.

O procedimento adotado será um questionário semiestruturado, contendo 13 questões entre questões objetivas e abertas, com o intuito de analisar a opinião dos Coordenadores de Curso acerca da tramitação dos processos administrativos no âmbito do IFPB Campus Patos, observando o que pode ser otimizado. Esta atividade não apresenta riscos aos participantes.

Espera-se que com esta pesquisa possa-se transparecer a importância da otimização de processos administrativos que tramitam no serviço público, mais especificamente no IFPB Campus Patos. O senhor (a) poderá solicitar esclarecimentos sobre o trabalho que está sendo realizado ao pesquisador responsável Davi de Sousa Silva, telefone: (83) 9963-69225 e sem qualquer tipo de cobrança poderá retirar sua autorização a qualquer momento.

Os dados obtidos nesta pesquisa serão utilizados na publicação de artigos científicos, contudo, assumimos a total responsabilidade de não publicar qualquer dado que comprometa o sigilo da participação dos integrantes de sua instituição. Nomes, endereços e outras indicações pessoais não serão publicados em hipótese alguma, os bancos de dados gerados pela pesquisa só serão disponibilizados sem estes dados. A participação será voluntária, não fornecendo por ela qualquer tipo de pagamento por esta autorização bem como os participantes também não receberão qualquer tipo de pagamento. Serão observadas todas as normativas do Conselho Nacional de Saúde no que tange a pesquisa envolvendo seres humanos.

Daví de Sousa Silva - Pesquisador responsável - Assinado Eletronicamente

José Ronaldo de Lima - Assinado Eletronicamente

Diretor do IFPB Campus Patos

Documento em duas vias: 1º via institucional e 2º via pesquisador.

Documento assinado eletronicamente por:

- Jose Ronaldo de Lima, DIRETOR GERAL - CD2 - DG-PT , em 18/06/2021 11:44:25.
- Davi de Sousa Silva, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 17/06/2021 15:57:45.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 17/06/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 198627

Código de Autenticação: 9637af7f3a



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.



SOLICITAÇÃO 4/2022 - CFGPE/DDE/DG/PT/REITORIA/IFPB

SOLICITAÇÃO

A DGTI - Sistemas - CDGS

Venho por meio deste documento solicitar a inclusão do link do "Manual Colaborativo do Coordenador de Curso do IFPB Campus Patos" em nossa página institucional do IFPB Campus Patos. O material foi desenvolvido pelo docente Davi de Sousa Silva que também é discente do programa de mestrado PROFNIT - IFPB Campus Campina Grande, sob orientação da professora Dra. Ana Cristina Alves de Oliveira e tem por objetivo auxiliar os coordenadores de cursos em suas funções diárias.

Solicitamos a inclusão inicial do link na página, utilizando o caminho www.ifpb.edu.br > patos > ensino. Podendo ser incluído próximo da aba Coordenações de Cursos, utilizando os termos "MANUAL DO COORDENADOR". Solicitamos neste momento apenas a inclusão do link pois o material encontra-se em fase final de elaboração, podendo ainda passar por alguns ajustes. Agradecemos as contribuições e sugestões encaminhadas pela DGTI, e caso seja necessário inserir o material produzido no site, como sugerido, realizaremos uma nova solicitação.

Att,

Davi de Sousa Silva

Docente do IFPB Campus Patos - 2235670 / Discente do IFPB Campus Campina Grande - 202011270009

Paulo Marcelo Feitoza de Lima
Diretor de Ensino do IFPB Campus Patos

Documento assinado eletronicamente por:

- Davi de Sousa Silva, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 16/05/2022 15:48:30.
- Paulo Marcelo Feitoza de Lima, DIRETOR - CD4 - DDE-PT, em 16/05/2022 16:17:32.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 16/05/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 295437
Código de Autenticação: 53b3d6d362



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.