

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ANA LUISA DE VASCONCELOS TERTO

**A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E O SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA EXTENSÃO
(SIEX/UFMG): UM ESTUDO DE USUÁRIOS A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA
COMPREENSIVA**

Belo Horizonte

2013

ANA LUISA DE VASCONCELOS TERTO

**A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E O SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA EXTENSÃO
(SIEX/UFGM): UM ESTUDO DE USUÁRIOS A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA
COMPREENSIVA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade

Orientadora: Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

BELO HORIZONTE

2013

Terto, Ana Luisa de Vasconcelos.

T332e A extensão universitária e o Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFMG) [manuscrito] : um estudo de usuários a partir de uma perspectiva compreensiva / Ana Luisa de Vasconcelos Terto. – 2013.
110 f. : enc.

Orientadora: Adriana Bogliolo Sirihal Duarte.
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 92-95

Apêndices: f. 96-103

1. Ciência da informação – Teses. 2. Extensão universitária – Universidade Federal de Minas Gerais – Teses. 3. Sistemas de informação – Estudo de usuários – Teses. 4. Sistema de Informação da Extensão (SIEX) – Teses. I. Título. II. Sirihal Duarte, Adriana Bogliolo. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 374



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

"A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E O SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA EXTENSÃO (SIBEX/UFMG): UM ESTUDO DE USUÁRIOS A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA COMPREENSIVA"

Ana Luisa de Vasconcelos Terto

Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "mestre em Ciência da Informação", linha de pesquisa "Informação, Cultura e Sociedade".

Dissertação aprovada em: 07 de outubro de 2013.

Por:



Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - ECI/UFMG (Orientadora)



Profa. Dra. Miriam Cristina Pontello Barbosa Lima - Visitante na UFMG



Prof. Dr. Cláudio Fausto Anastácio de Paula - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI



Profa. Renata Maria Abrantes Baracho Porto
Coordenadora

Versão final Aprovada por



Profa. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
Orientadora



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE ANA LUISA DE VASCONCELOS TERTO,
matrícula: 2011710426

Às 13:30 horas do dia 07 de outubro de 2013, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 20/09/2013, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado *A extensão universitária e o Sistema de Informação da Extensão (SIEEX/UFMG): um estudo de usuários a partir de uma perspectiva compreensiva*, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:


Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - Orientadora	APROVADA
Profa. Dra. Miriam Cristina Pontello Barbosa Lima	APROVADA
Prof. Dr. Cláudio Fábio Anastácio de Paula	APROVADA

Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.


Belo Horizonte, 07 de outubro de 2013.


Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
ECI/UFMG


Profa. Dra. Miriam Cristina Pontello Barbosa Lima
Visitante na UFMG


Prof. Dr. Cláudio Fábio Anastácio de Paula
ECI/UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo de Coordenadora.


Profa. Sandra Maria Fontelles Damasco Porto
Coordenadora do Programa de
Pós-Graduação em Ciência da
Informação - ECI / UFMG

DEDICATÓRIA

À Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais (PROEX/UFMG), como estímulo para que continuem empregando os maiores esforços para o fortalecimento da extensão nesta querida universidade.

Aos filhos que um dia terei, como exemplo de esforço e dedicação ao estudo.

AGRADECIMENTOS

Desejei tanto este momento... Que alegria poder recordar tudo o que vivi nos últimos anos e registrar minha gratidão a todos que, a seu modo, contribuíram comigo durante a vida de mestranda!

Minha enorme gratidão aos meus pais pelo apoio em todos os momentos em que precisei, pelo estímulo ao estudo - mesmo sem entenderem muito bem “esse negócio que nunca acaba” - e por sempre ficarem felizes com minhas conquistas. Ao meu irmão, pela ajuda com o “abstract”.

À minha orientadora Adriana, pelo enorme incentivo, pela compreensão que teve comigo ao longo do percurso, pelos ensinamentos que meu deu para a vida pessoal, profissional e acadêmica e, principalmente, por acreditar em mim, muitas vezes, mais do que eu mesma.

À professora Renata Silva Bergo, membro da banca de qualificação, pelas sugestões que muito contribuíram para o direcionamento deste trabalho. Aos professores Cláudio Paixão Anastácio de Paula e Carlos Alberto Ávila Araújo, pela disponibilidade em participar das bancas de defesa e qualificação, contribuindo com valiosas observações que enriqueceram esta pesquisa. À professora Miriam Cristina Pontello Barbosa Lima, por aceitar o convite para participar da banca de defesa e compartilhar seus conhecimentos.

A todos os colegas da Escola de Ciência da Informação, em especial ao diretor Ricardo, por ter viabilizado a realização desta pesquisa, permitindo que eu conciliasse os estudos com o trabalho; às queridas Eliedir, Marília e Cláudia, pelo incentivo, apoio, colo, carinho e pelas valiosas lições de vida; à equipe do PPGCI, pela agilidade e presteza no atendimento e ainda, às estimadas Élide e Simone por tornarem meus dias mais leves, agradáveis e divertidos.

À equipe da Pró-Reitoria da Extensão/UFMG pelo profissionalismo, pelo estímulo e pelas trocas de conhecimento que permitiram a realização desta pesquisa.

À Marina Pessoa, por me fazer acreditar que era possível encarar o mestrado e por me estimular com sua dissertação. À Tatiane Krempser, pela contribuição antes mesmo da seleção do mestrado - pela parceria na disciplina que cursamos juntas e pelo empréstimo

dos textos para a prova de seleção - e ainda, por ter iniciado os estudos fenomenológicos na Ciência da Informação, me inspirando e abrindo os caminhos para esta pesquisa.

Aos colegas do mestrado, em especial Janicy e Cláudio, pela colaboração nos trabalhos e pelos aprendizados compartilhados, principalmente enquanto estivemos no Departamento de Ciência da Computação! U-F-A, deu tudo certo! À Janicy, agradeço também por ter se tornado uma estimada amiga, por ser um estimulante exemplo, por toda ajuda durante esses anos e por ter me emprestado o gravador para a realização das entrevistas desta pesquisa. Você foi fundamental durante minha caminhada! Muitíssimo obrigada!

Às queridas amigas Alessandra Andrade, Aline Russo, Kerol Barreto, Letícia Paratella e Renata Fiuza: vocês são verdadeiros presentes na minha vida! MUITO obrigada pelo carinho, pela bondade, pela generosidade, pela disponibilidade, pelas palavras certas nos momentos incertos e pelo ombro amigo de sempre!

Ao Bruno Russo, por me presentear com o curso *Inglês Instrumental*, que me permitiu fazer uma boa prova de proficiência e ter um melhor aproveitamento na leitura de textos em Inglês.

Aos amigos da Fundação Logosófica, por serem fonte inesgotável de exemplo para mim e por compreenderem minha ausência.

Aos médicos, fisioterapeutas e terapeutas que cuidaram de mim nos últimos meses, em especial ao Dr. Luiz Carlos da Clínica Cendor e à Eneida do Instituto Lam Rim, por me ajudarem a ter saúde física e emocional para concluir essa caminhada e ainda, pelos aprendizados preciosos que levo para a vida.

Por fim, aos participantes desta pesquisa, pela valiosa contribuição e por terem tornado a coleta de dados o melhor momento deste trabalho.

“Não sabendo o que era impossível, foi lá e fez.”

RESUMO

Esta pesquisa se caracteriza como um estudo de usuários do Sistema de Informação da Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais (SIEX/UFMG). O objetivo geral do estudo é investigar as práticas informacionais dos usuários do referido sistema, contemplando tanto os aspectos comportamentais dos seus usuários quanto os aspectos operacionais do sistema. A motivação para este trabalho surgiu diante do volume de ações registradas no SIEX/UFMG desde o seu lançamento e da experiência da autora em mediar a interação entre usuário-sistema. Acredita-se que essa pesquisa contribuirá tanto para as atividades de extensão da UFMG ao dar voz aos usuários do SIEX/UFMG e conhecer suas percepções acerca do sistema e da extensão, permitindo a implementação de melhorias de acordo com os apontamentos dos participantes quanto para a pesquisa em Ciência da Informação, em particular para a área de estudos de usuários, ao realizar um trabalho em consonância com a proposta de alargamento de sua agenda de pesquisa, buscando a análise da ação humana e o estudo do comportamento dos usuários. Os fundamentos teóricos adotados buscaram aporte na literatura sobre (i) estudos de usuários - aproximando esta pesquisa dos estudos da abordagem social -, (ii) fenomenologia social - para que se possa, em consonância com os estudos de usuários da abordagem social, buscar compreender as práticas informacionais dos usuários do SIEX/UFMG - e ainda (iii) critérios de usabilidade - para verificar a percepção do usuário em relação ao sistema utilizado. Para compreender as motivações e percepções dos usuários utilizou-se entrevistas semiestruturadas em profundidade para a coleta de dados, o que gerou resultados riquíssimos de natureza compreensiva e descritiva, trazendo considerações relevantes acerca do SIEX/UFMG e da extensão universitária na UFMG.

Palavras-chave: Estudos de usuários, práticas informacionais, fenomenologia social, usabilidade, Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFMG).

ABSTRACT

This research is about a study of the users Information System Extension, Federal University of Minas Gerais (SIEX/UFMG). The major objective of this study is to investigate the information practices of the users in the mentioned system, covering the behavioral aspects of their users and the operational aspects of the system. The motivation for this work grew up by the volume of shares registered in SIEX/UFMG since its launch and the author's experience in mediating the interaction between the user - system. Believed, this research will contribute to the extension activities UFMG to give a voice to users SIEX/UFMG and find out their perceptions of the system and the extension, allowing the implementation of improvements in accordance with the notes of the participants as to research in information science, particularly in the area of the user studies, to perform work in accordance with the proposed expansion of its planning research, seeking the analysis of human action and the study of the user behavior. The theoretical contribution sought adopted in the literature on (i) user studies - approaching this research studies the social approach - ,(ii) social phenomenology - so you can , in line with the studies of the users approach social , seeking to understand informational practices of users SIEX/UFMG – and (iii) usability criteria - to verify user perception in relation to the system used. To understand the motivations and perceptions of the users, we used in-depth semi-structured interviews to collect data, which generated a large amount of comprehensive and descriptive results, bringing relevant considerations about SIEX/UFMG and extension activities at UFMG.

Keywords: User studies, practice informational, social phenomenology, usability, Information System Extension (SIEX / UFMG).

LISTA DE ABREVIATURAS

CECOM	Centro de Computação
CENEX	Centro de Extensão
CEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
CPPD	Comissão Permanente de Pessoal Docente
FORPROEX	Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras
ICS	Informação, Cultura e Sociedade
INEP/MEC	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira/Ministério da Educação
PROEX	Pró-Reitoria de Extensão
SI	Sistemas de Informação
SIEX/UFMG	Sistema de Informação da Extensão da UFMG
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E O SIEX/UFMG	16
2.1. CONCEITOS E TIPOS DE AÇÕES	16
2.2. ESTRUTURA DA EXTENSÃO NA UFMG.....	20
2.3. O SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA EXTENSÃO – SIEX	21
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	28
3.1. ESTUDOS DE USUÁRIOS	28
3.2. A FENOMENOLOGIA SOCIAL	31
3.3. USABILIDADE.....	35
4 PERCURSO METODOLÓGICO	37
5 ANÁLISE DOS DADOS	43
5.1. CONCEPÇÃO E PERCEPÇÃO DA EXTENSÃO	45
5.2. FORMAÇÃO DO CONCEITO	47
5.3. DIRETRIZES DE EXTENSÃO.....	50
5.4. MOTIVAÇÃO.....	54
5.5. REGISTRO DA AÇÃO DE EXTENSÃO	56
5.6. UTILIZAÇÃO DO SIEX.....	59
5.7. PERCEPÇÃO DO SISTEMA.....	67
5.8. OUTRAS OBSERVAÇÕES	83
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
REFERÊNCIAS	93
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA COORDENADORES DE AÇÃO DE EXTENSÃO	97
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA SECRETÁRIOS DE CENEX100	
APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA FUNCIONÁRIO PROEX.....	103

1 Introdução

Como será apresentado no capítulo 2, nesta dissertação entende-se por extensão a interação de caráter educativo, cultural, científico e político que ocorre entre universidade e sociedade a partir da colocação em prática dos seguintes princípios: interação dialógica; interdisciplinariedade; indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão; impacto na formação do estudante e ainda, impacto e transformação social.

Em setembro de 2009, a PROEX/UFMG em substituição ao sistema usado anteriormente (SIEX/BRASIL), lançou o Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFMG) - um sistema de cadastro e gerenciamento de dados que foi criado tendo em vista as demandas e desafios da extensão na Universidade¹.

Além de registrar as informações da extensão, o SIEX/UFMG tem o objetivo de auxiliar a Pró-Reitoria de Extensão e os Centros de Extensão (CENEX) a gerir as atividades desenvolvidas no âmbito da UFMG. Tal sistema permite o registro, armazenamento e consulta das ações de extensão – programas, projetos, cursos, eventos, prestação de serviços – por diversos grupos de usuários². Há uma interface disponível a docentes e técnico-administrativos que pretendam registrar suas ações de extensão e outra que pode ser acessada por qualquer visitante que queira consultar as ações de extensão desenvolvidas na UFMG. Além disso, os Centros de Extensão (CENEX) e a PROEX possuem a prerrogativa de aprovar e reprovar os registros após análise e confrontação com os princípios e diretrizes da extensão.

O SIEX/UFMG não foi criado apenas para o armazenamento das informações e sim, para tornar-se uma ferramenta efetiva de suporte à gestão da extensão, trazendo maior confiabilidade aos registros e evitando que as atividades de extensão realizadas na Universidade fiquem perdidas ou conhecidas apenas em ambientes restritos. Entretanto, desenvolver e implantar um sistema de informação, por si só, não garante os benefícios e resultados esperados. É necessário que ele seja bem utilizado e que atenda aos objetivos para os quais foi projetado.

¹ No capítulo seguinte será apresentado um breve histórico sobre os sistemas mencionados.

² Os tipos de ação de extensão e os públicos que utilizam o sistema serão explicados no capítulo seguinte.

Desde seu lançamento, o SIEX/UFMG passou a receber considerável volume de registros das diversas unidades da UFMG: atualmente são 2093 ações ativas, sendo 134 programas, 970 projetos, 357 cursos, 403 eventos e 229 prestações de serviço. Se considerarmos as ações ativas, desatualizadas e concluídas, tem-se os seguintes números: 5478 ações, sendo 263 programas, 1660 projetos, 1021 cursos, 1275 eventos e 1259 prestações de serviço³. Diante desses números e considerando-se a experiência da autora em mediar a interação entre usuário-sistema na unidade em que trabalha, surgiu a motivação para este trabalho: enquanto observava os esforços da PROEX no processo de elaboração e implementação de um novo sistema para registro e gerenciamento das ações de extensão na UFMG, ouvia diversas dúvidas e queixas sobre o sistema por parte dos coordenadores de ações de extensão que atendia em sua unidade e também de secretários e coordenadores de CENEX de outras unidades.

Assim, passados alguns anos da implementação e utilização do SIEX/UFMG, surgiu a seguinte pergunta que norteia este trabalho: como se dão as práticas informacionais relativas ao processo de concepção e registro das ações de extensão a partir da percepção dos usuários? Em decorrência dessa indagação, surgem ainda outras questões a serem respondidas: Como se dá o processo de criação e registro de uma ação de extensão? Em que momento deste processo o SIEX é utilizado? Como ele é utilizado? Muito mais que avaliar o sistema, este trabalho se propõe a investigar a adequação do sistema ao trabalho do coordenador de ação de extensão de projetar e documentar sua ação.

Paralelamente ao fortalecimento da extensão na UFMG – evidenciado pela visibilidade e importância que a adoção de indicadores de extensão está ganhando para a alocação de vagas docentes na Universidade – e ao lançamento do SIEX/UFMG, é possível notar, ao longo da história da Ciência da Informação, mudanças na condução das pesquisas, tanto relativas à escolha de objetos, como também à maneira de examinar os fenômenos estudados. Observa-se o surgimento de pesquisas em Ciência da Informação que apresentam a proposta de um novo olhar, de uma postura mais compreensiva em relação à informação, em busca de uma maior atenção ao aspecto social nas pesquisas da área. Assim, torna-se importante compreender as práticas informacionais dos usuários de

³ Pesquisa realizada em 31/07/2013, contemplando o período entre 01/09/2009 e 30/07/2013, através do site <https://sistemas.ufmg.br/siex/PrepararPesquisarAcaoExtensao.do?clean=1>.

informação do SIEX, levando em consideração o contexto em que esses usuários estão inseridos.

Conforme Araújo (2007), “não basta apenas conhecer as taxas de uso de determinada fonte de informação. É necessário entender porque se usa tal fonte e que significado ela possui para quem usa para que se tente explicar a frequência de uso e consulta a ela”. A linha de pesquisa Informação, Cultura e Sociedade (ICS) parte da concepção de que a “informação é produzida pelos sujeitos nos processos de relações sociais em que estão inseridos e a informação adquire sentido para eles através dos atos de comunicação que se estabelecem no âmbito da cultura em que vivem” (ARAÚJO, 2007). Dessa forma, os fenômenos informacionais são entendidos como produtos sociais resultantes da interação entre os diferentes atores da sociedade, considerados em suas dimensões históricas, econômicas, políticas e culturais (REIS, 2007, p.25).

Conforme Araújo (2007, p. 86), a linha de pesquisa em Informação, Cultura e Sociedade “pode encontrar espaço para estudos de usuários ao considerar os usuários enquanto seres sociais e culturais, envolvidos em interações com outras pessoas, interpretando diferentemente as diversas questões com as quais se defrontam”.

É nesta abordagem de usuários que se encontram os sujeitos dessa pesquisa – coordenadores de ações de extensão e secretários de CENEX da UFMG, com suas bagagens sociais e culturais, interagindo com seus pares, mas com interpretações diversas acerca das concepções de extensão e do SIEX.

Guiado pelos preceitos expostos, este estudo não pretende limitar-se a encontrar percentuais e taxas que expressem leis, nem restringir-se a medir o comportamento dos usuários do SIEX/UFMG (ARAÚJO, 2007). Este estudo pretende ir além, buscando compreender as motivações e o significado das ações dos usuários do sistema em questão, perguntando a eles os porquês e coletando as explicações para suas ações, ao invés de apenas inferi-las, buscando assim, o sentido de suas ações para então conhecer as repercussões de tais comportamentos para a extensão universitária.

Dessa forma, esta pesquisa se caracteriza como um estudo de usuários do SIEX/UFMG, em consonância com a proposta de alargamento das fronteiras da Ciência da Informação e realizado a partir de uma perspectiva compreensiva.

Ao optar por utilizar a perspectiva compreensiva baseada na fenomenologia, buscou-se sistematizar dados de natureza qualitativa visando compreender como os participantes vivem, percebem, pensam e sentem suas vivências, tomando como ponto de partida a expressão pessoal desse processo. A escolha da perspectiva fenomenológica para guiar a coleta e interpretação dos dados mostra-se adequada porque procura aproximar-se da natureza do mundo social por meio da experiência subjetiva do sujeito, tendo como cenário o mundo da vida diária, isto é, busca compreender os significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais através da análise das relações sociais e a sua influência na conduta dos sujeitos.

Além disso, recentemente a orientadora desta pesquisa conduziu outro trabalho sob essa mesma perspectiva (GANDRA, 2012) e pretende-se verificar a aplicação e adequação dessa abordagem em outro estudo, que se propõe a atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos a seguir:

O objetivo geral desta pesquisa é investigar as práticas informacionais dos usuários do Sistema de Informação da Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais (SIEX/UFMG), contemplando tanto os aspectos comportamentais dos seus usuários quanto os aspectos operacionais do sistema.

Para alcançar o objetivo geral, pretende-se cumprir os seguintes objetivos específicos:

- a. Investigar a percepção dos usuários em relação à extensão;
- b. Conhecer o processo de produção e registro de ações de extensão;
- c. Verificar como se dá a utilização do SIEX/UFMG;
- d. Compreender a percepção dos usuários em relação ao SIEX/UFMG;
- e. Identificar o grau de satisfação dos usuários em relação à utilização do SIEX/UFMG.

Acredita-se que essa pesquisa contribuirá tanto para as atividades de extensão da UFMG ao dar voz aos usuários do SIEX/UFMG e conhecer suas percepções acerca do sistema e da extensão, permitindo a implementação de melhorias de acordo com os apontamentos dos participantes quanto para a pesquisa em Ciência da Informação (CI), em particular para a área de estudos de usuários, ao realizar um trabalho em consonância com a proposta de alargamento de sua agenda de pesquisa, buscando a análise da ação humana e o estudo do comportamento dos usuários.

Além deste primeiro capítulo, no qual se faz uma introdução sobre o assunto a ser abordado, seguida da justificativa e dos objetivos geral e específicos, esta dissertação está estruturada em outros cinco capítulos.

No capítulo 2 discorre-se sobre os conceitos e diretrizes da extensão universitária e sobre o SIEX/UFMG e seus tipos de usuários.

No capítulo 3 são apresentados os fundamentos teóricos que sustentam este trabalho. Faz-se uma breve revisão sobre os estudos de usuários da informação, discutindo-se suas três abordagens (tradicional, cognitiva e social) e mostrando-se a aproximação desta pesquisa com os estudos da abordagem social, especificamente, a abordagem fenomenológica. Assim, apresentam-se também os principais aportes teóricos dessa abordagem, e em especial, a fenomenologia social de Alfred Schutz que é utilizada nesta pesquisa. Além disso, apresentam-se os critérios de usabilidade de acordo com Cláudia Dias, utilizados como referência para que os usuários pudessem apresentar sua percepção sobre o sistema.

No capítulo 4 são apresentadas as etapas adotadas na pesquisa, seguidas dos métodos e técnicas utilizados para a coleta de dados com as respectivas justificativas para as escolhas.

No capítulo 5 relata-se como se deu a coleta de dados e faz-se a análise dos mesmos a partir das categorias encontradas e em conformidade com os aportes teóricos adotados.

No capítulo 6 são apresentadas as considerações finais, incluindo reflexões sobre o fenômeno estudado, as contribuições trazidas pela pesquisa e sugestões de trabalhos futuros.

Em seguida, têm-se as referências utilizadas ao longo deste trabalho e os apêndices, que trazem os roteiros de entrevista utilizados para os diferentes tipos de usuários do sistema.

2 A extensão universitária e o SIEX/UFMG

2.1. Conceitos e tipos de ações

A institucionalização da extensão na UFMG ocorreu em 1932, embora a realização de conferências caracterizasse seu início já em 1930. Nesta época, as atividades de extensão eram reguladas pelo Conselho de Extensão da UFMG que era um órgão integrante da Coordenação de Ensino e Pesquisa. Em 1969, foi criada a Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais (PROEX/UFMG), cujo objetivo é articular e coordenar as atividades de extensão universitária da instituição. Ao longo desses anos, a definição de extensão universitária tem sofrido algumas modificações, como veremos a seguir.

Segundo o ex-reitor da UFMG, Francisco de Sá Barreto, deve-se entender o ensino como uma atividade baseada no passado e a pesquisa como uma atividade que se preocupa com o futuro:

“A extensão é a atividade voltada para o presente. A extensão é parte do processo educacional, tendo como força indutora e motivadora as questões imediatas e mais relevantes demandadas pela sociedade. De certa forma, a extensão é a maneira de a universidade interagir com a sociedade, procurando responder suas demandas e resolver seus problemas concretos, objetivamente colocados.” (Revista da Extensão, 2000, p. 7).

Assim, entende-se que a extensão universitária é a maneira pela qual a universidade e a comunidade que a abriga interagem em uma via de mão dupla: a universidade oferece o ensino e a pesquisa, enquanto a comunidade contribui com a transmissão de seus valores e cultura, havendo assim uma troca contínua de conhecimentos e saberes.

De acordo com o regimento geral da UFMG⁴, em seu Art. 56º, “a Extensão é um processo educativo, cultural e científico, articulado com o ensino e a pesquisa de forma indissociável e tem por objetivo ampliar a relação entre a Universidade e a sociedade”. Daí

⁴ Disponível em https://www.ufmg.br/conheca/informes/ia_reg_novo_prop.html. Acesso em 10 out. 13

depreende-se que a Extensão é uma atividade identificada com os fins da universidade, através da qual os estudantes têm a oportunidade de correlacionar os fundamentos teóricos com o fazer prático. Por meio da difusão e socialização do aprendizado difundido pela área de ensino e produzido pela pesquisa, a Extensão possibilita o conhecimento da realidade das comunidades fora dos domínios físicos da Universidade, permitindo o diagnóstico de necessidades e demandas da sociedade. Dessa forma, a comunidade acadêmica pode construir, modificar e aprimorar os rumos da própria sociedade, buscando soluções possíveis para os problemas que se apresentam.

Conforme a Política Nacional de Extensão Universitária⁵, o Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPROEX)⁶ apresenta o seguinte conceito de extensão, debatido e desenvolvido nos XXVII e XXVIII Encontros Nacionais, realizados em 2009 e 2010:

A Extensão Universitária, sob o princípio constitucional da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, é um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre Universidade e outros setores da sociedade. (...) A Extensão Universitária denota também prática acadêmica, a ser desenvolvida, como manda a Constituição de 1988, de forma indissociável com o Ensino e a Pesquisa, com vistas à promoção e garantia dos valores democráticos, da equidade e do desenvolvimento da sociedade em suas dimensões humana, ética, econômica, cultural, social (Política Nacional de Extensão Universitária, 2012, p.15).

A partir dessa definição, observa-se que a Extensão Universitária reflete uma postura da Universidade na sociedade em que se insere. Seus princípios baseiam-se em um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político, através do qual se promove uma interação que transforma a Universidade e também os setores sociais com os quais ela interage, sendo capaz de dar um novo rumo à universidade brasileira e de contribuir significativamente para a mudança da sociedade.

A Extensão Universitária pode se apresentar sob as seguintes formas: (i) programa, (ii) projeto, (iii) curso, (iv) evento e (v) prestação de serviços, o que pode incluir

⁵ Disponível em <http://www.renex.org.br/documentos/2012-07-13-Politica-Nacional-de-Extensao.pdf>

⁶ O Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras é uma entidade voltada para a articulação e definição de políticas acadêmicas de extensão ao qual a PROEX/UFMG está subordinada. É formado pelos Pró-Reitores de Extensão e titulares de órgãos congêneres das Instituições de Ensino Superior Públicas Brasileiras.

ações como palestras, conferências, ensino à distância, apresentações musicais, teatrais ou feiras, campanhas educativas e assistenciais, programas e eventos culturais e esportivos, escolas e hospitais itinerantes, etc. A seguir, será feita uma breve caracterização de cada tipo de ação de acordo com o Manual do SIEX (2012).

(i) Programa: Conjunto articulado de projetos e outras ações de extensão (cursos, eventos, prestação de serviços), de caráter educativo, social, cultural, científico ou tecnológico, que acontece de forma processual e contínua.

(ii) Projeto: ação de caráter educativo, social, cultural, científico ou tecnológico, com objetivo focalizado, integrando o ensino e a pesquisa. Podendo abranger, de forma vinculada, cursos, eventos e prestação de serviços.

(iii) Curso: ação pedagógica de caráter teórico e/ou prático, presencial ou à distância, planejada e organizada de modo sistemático, com carga horária mínima de oito horas, com critérios definidos de avaliação e certificação.

(iv) Evento: ação que consiste na apresentação e/ou exibição pública, aberta ou com clientela específica, do conhecimento ou produto cultural, artístico, esportivo, científico ou tecnológico desenvolvido, conservado ou reconhecido pela Universidade, atendendo às diretrizes de extensão.

(v) Prestação de serviço: constitui-se como o estudo e resolução de problemas dos meios profissional ou social, que envolve transferência de conhecimentos e de tecnologias à sociedade, realizados pelos docentes ou técnicos, com a participação orientada de discentes e demais comprometidos com o projeto político acadêmico da Universidade.

Além de atenderem aos fundamentos do conceito de Extensão Universitária, tendo caráter educativo, social, cultural, científico ou tecnológico, as ações de extensão também devem atender às diretrizes de extensão expostas na seção 2.1.1.

2.1.1. Diretrizes da extensão

As diretrizes que devem orientar a formulação e implementação das ações de Extensão Universitária, pactuadas no FORPROEX, de forma ampla e aberta (NOGUEIRA, 2000) e adotadas na UFMG são: (i) Interação Dialógica, (ii) Interdisciplinariedade e

interprofissionalidade, (iii) Indissociabilidade Ensino-Pesquisa-Extensão, (iv) Impacto na Formação do Estudante e, finalmente, (v) Impacto e Transformação Social. A seguir, será dada uma breve explicação sobre o significado de cada diretriz de acordo com o Manual do SIEX (2012):

(i) Interação dialógica: o desenvolvimento das relações entre a universidade e a sociedade deve ser marcado pelo diálogo, pela ação de mão-dupla que permita a troca de saberes e a superação do discurso de hegemonia acadêmica, substituindo-o pela ideia de aliança com movimentos, setores e organizações da sociedade, contribuindo para a superação da desigualdade e da exclusão social.

(ii) Interdisciplinaridade: caracteriza-se pela interação de modelos e conceitos complementares, buscando consistência teórica e operacional para a estruturação do trabalho dos atores do processo social e que conduza à interinstitucionalidade, construída na interação e inter-relação de organizações, profissionais e sujeitos.

(iii) Indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão: essa diretriz reafirma a Extensão como um processo acadêmico, devendo toda ação de Extensão estar vinculada ao processo de formação de pessoas (ensino) e de geração de conhecimento (pesquisa). O aluno deve ser o protagonista de sua própria formação e obter as competências necessárias para sua atuação profissional e sua formação cidadã, assumindo uma visão transformadora e um compromisso com a garantia de cumprimento dos direitos e deveres sociais.

(iv) Impacto sobre a formação discente: As atividades de extensão, indissociáveis do ensino e da pesquisa, devem constituir-se como importante auxílio para a formação dos alunos através da ampliação do universo de referência que as envolve e do contato direto com grandes questões contemporâneas que possibilitam o enriquecimento da experiência discente em termos teóricos e metodológicos, além de reafirmarem os compromissos éticos e solidários da Universidade. A participação do estudante em ações de extensão pode e deve permitir a flexibilização curricular e a integralização de créditos.

(v) Impacto e transformação: tem um caráter essencialmente político e prevê o estabelecimento de uma relação entre a universidade e outros setores da sociedade que tenha o objetivo de promover uma atuação transformadora, voltada para os interesses e necessidades da maioria da população e que propicie movimentos para a superação de desigualdades e da exclusão social e ainda, que possibilite o desenvolvimento regional e de

políticas públicas comprometidas com o desenvolvimento solidário, democrático e sustentável.

2.2. Estrutura da Extensão na UFMG

A seguir, será apresentada, de modo sucinto, a estrutura da Extensão na UFMG com base no exposto por Reis (2010) e nos relatos de funcionários da PROEX ouvidos em agosto de 2013.

A administração da extensão na UFMG está vinculada a três instâncias: PROEX, Câmara de Extensão e CENEX.

A PROEX é responsável pelas questões administrativas e pela gestão política e institucional da extensão na UFMG. É competência da PROEX, juntamente com a colaboração dos CENEX, promover e articular as ações de extensão desenvolvidas nas unidades acadêmicas.

A Câmara de Extensão acompanha a implementação da política e o desenvolvimento das ações de extensão, além de normatizar os processos ligados às práticas extensionistas. É formada por representantes eleitos do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE).

As unidades acadêmicas da UFMG têm um CENEX, que conta, no mínimo, com um coordenador e um secretário. Cabe ao CENEX, entre outras funções, executar a gestão da política de extensão nas unidades, em consonância com a política geral de extensão universitária e administrar as ações de extensão submetidas ao SIEX/UFMG.

Tanto os professores quanto os técnicos-administrativos da UFMG podem inserir ações de extensão no SIEX/UFMG através do login no minhaUFMG. Após a inserção da ação, o proponente (também chamado de coordenador de ação de extensão) a submete à auditoria do CENEX que recebe um e-mail de notificação para informar que existe uma ação aguardando para ser analisada.

O secretário ou coordenador de CENEX avalia a ação e, se o preenchimento estiver de acordo com as instruções da PROEX e do manual, aprova a ação no sistema que passa a ter um número de registro.

Caso o preenchimento esteja inadequado, o secretário ou coordenador de CENEX reprova a ação no sistema e insere as alterações necessárias no campo “justificativa” para que o proponente possa adequá-la e então submetê-la novamente à auditoria para que o CENEX possa fazer a aprovação no sistema.

2.3. O Sistema de Informação da Extensão – SIEX

2.3.1 Histórico

Nesta seção será apresentado um breve histórico sobre o registro das ações de extensão na UFMG de acordo com Reis (2010).

Inicialmente, as ações de extensão eram registradas somente em relatórios anuais, cujo acesso era restrito aos coordenadores da ação de extensão, à Pró-Reitoria de Extensão e aos membros da Câmara de Extensão. Usualmente eram registrados apenas os cursos de extensão, ficando uma grande quantidade de ações de extensão sem a devida documentação.

Em 1988 ocorreu a primeira tentativa de sistematizar o registro das ações de extensão na UFMG, quando a PROEX adquiriu os primeiros microcomputadores destinados à formação de um banco de dados da extensão. A partir daí as informações começaram a ser armazenadas digitalmente, entretanto, esse armazenamento era feito sem uma metodologia de registro e não havia disponibilização dos dados em rede.

No início da década de 1990, a PROEX contratou um professor e um bolsista para o desenvolvimento de um *software* específico para o cadastramento, sistematização e disponibilização das informações da extensão, que foi implementado e incorporado ao Sistema de Informações Acadêmicas da Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD) da UFMG em 1992. Esse *software* permitia o registro das informações relativas à extensão

em relatórios, porém, os mesmos não atendiam às demandas da extensão e continham muitas informações duplicadas, deixando de ser usado em 1996.

Em 1997, a UFMG desenvolveu o Sistema de Informação da Extensão (SIEX), um novo *software* que começou a ser implementado pela PROEX nesse mesmo ano e que permitia o registro integrado e abrangente das ações de extensão. Para cadastrar um programa, projeto, curso, evento ou prestação de serviço, o proponente (docente ou técnico-administrativo) precisava efetuar *login* no sistema a partir de uma senha fornecida pelo administrador do mesmo e preencher os dados solicitados. Como o sistema era *online*, qualquer usuário com acesso à internet poderia pesquisar a base de dados, o que permitiu uma grande circulação das informações acerca da Extensão.

Em 1998, a primeira versão do SIEX foi apresentada ao FORPROEX e passou a ser disponibilizado às universidades públicas brasileiras que tinham interesse em utilizá-lo, passando a ser chamado de SIEX/BRASIL.

Em 2006, esse sistema – caracterizado pelo armazenamento de informações – começou a demonstrar-se insuficiente. Segundo Reis (2010), um levantamento realizado em junho de 2006 apurou que 38 universidades utilizavam o sistema que contava com 14.379 registros à época. O grande volume de dados armazenados, os recorrentes problemas técnicos apresentados e as dificuldades em administrar as especificidades de cada universidade que utilizava o SIEX/BRASIL, reforçados pelo crescimento anual do número de ações de extensão e pela discussão sobre a criação de indicadores de extensão evidenciaram a necessidade de um novo sistema.

Em 2008 a PROEX começou a conceber um novo sistema – chamado SIEX/UFMG – lançado em 1º de setembro de 2009 com a proposta de ser uma ferramenta de auxílio à gestão e não apenas um depósito de informações. De acordo com seu Manual (2012), o SIEX é um sistema de dados e informação da extensão, que pode ser acessado *online* e permite o registro e disponibilização dos dados dos programas, projetos, cursos, eventos e prestações de serviço.

2.3.2 Desenvolvimento do SIEX/UFMG

O SIEX/UFMG foi concebido por membros da PROEX, juntamente com representantes do Centro de Computação da UFMG (CECOM) – responsável pela

informatização administrativa na universidade – e desenvolvido por uma empresa contratada chamada Adok.

Conforme Reis (2010), em março de 2008 aconteceu a primeira fase de especificação de requisitos⁷, da qual participaram membros da PROEX e da Adok. Em dezembro de 2008, em uma reunião com representantes da PROEX, dos CENEX, da Câmara de Extensão, do CECOM e da Adok, foi discutido o escopo do SIEX/UFMG, e apresentadas a primeira especificação de requisitos e sugestões de funcionalidades para o sistema.

A execução do projeto propriamente dito começou em janeiro de 2009. Como já havia transcorrido 10 meses da realização da primeira especificação de requisitos, foi necessário realizar uma nova reunião entre membros da PROEX e a Adok para esse fim. O processo de revisão dos requisitos, elaboração e aprovação de documentos necessários para o andamento do projeto teve fim em março e a programação do sistema ocorreu entre 31 de março e final de agosto de 2009.

Durante esse período, a empresa dividiu o desenvolvimento do SIEX em seis iterações com duração de 21 dias cada uma. Ao final desse prazo, o *software* era apresentado para análise e ocorria a definição da agenda da próxima iteração. Depois da apresentação, os funcionários da PROEX testavam as funções desenvolvidas naquela iteração por cinco dias. Os erros ou sugestões de melhoria eram enviados para a Adok em um formulário próprio. A partir daí a empresa avaliava o impacto das modificações solicitadas; quando era o caso, comunicava os custos para o cliente e a PROEX aprovava ou não as alterações.

Nascimento (2003) fala que é necessário identificar os tipos de usuários, verificar o nível de interação desses com o sistema a ser desenvolvido e aproveitar todas as informações provenientes deles. Os funcionários da PROEX e do CECOM participaram de todo o processo de desenvolvimento do sistema, entretanto, os CENEX – um dos principais usuários do sistema – participaram apenas da reunião ocorrida em dezembro de 2008 e do

⁷ Especificar um requisito implica em compreender exatamente o que deve ser feito e que se espera receber como resultado. Os requisitos podem ser classificados em (i) Funcionais: descrevem as funcionalidades do sistema desejadas pelos clientes, ou seja, o que se espera que o software faça; (ii) Não-funcionais: são as qualidades e restrições globais do sistema relacionados com manutenção, uso, desempenho, custo, interface, etc. (http://www.macoratti.net/07/12/net_fer.htm)

pré-lançamento do sistema seguido de treinamento ocorridos em junho de 2009. Conforme Reis (2010), o treinamento foi uma medida paliativa para tentar envolver os secretários de CENEX no desenvolvimento do sistema, uma vez que eles deveriam ter participado de todas as etapas do processo. Os coordenadores de ação de extensão também não participaram do processo de desenvolvimento do sistema e só tiveram contato com o SIEX/UFMG quando esse já estava em funcionamento. Essa falha na identificação dos usuários finais só foi percebida ao final do processo.

2.3.3 Funcionamento do SIEX/UFMG

O sistema foi concebido para diferentes usos e grupos de usuários, possuindo uma interface para que docentes e técnicos administrativos da UFMG registrem suas ações de extensão através do login no minhaUFMG⁸ e outra aberta, disponível para que qualquer visitante consulte as informações registradas, sem necessidade de cadastro prévio, código ou senha. Os visitantes podem acessar o SIEX através do link disponível na página da PROEX (www.ufmg.br/PROEX) ou diretamente no endereço www.ufmg.br/PROEX/siex. O visitante pode consultar as todas as ações de extensão desenvolvidas na UFMG e registradas no SIEX, podendo ainda requisitar pesquisas delimitadas pelo período de execução da ação, número de registro, tipo de ação, membros da equipe, palavra-chave, status (ativado, desatualizado, concluído), unidade acadêmica, departamento, área temática, área de conhecimento, linhas de extensão e ainda pelo georreferenciamento.

Vale esclarecer que os visitantes têm acesso à consulta das ações com os seguintes status: ativas, concluídas e desatualizadas. Já os docentes e técnico-administrativos coordenadores de ação de extensão possuem acesso às ações com os status preenchimento incompleto, aguardando aprovação, reprovado, em revisão e aguardando auditoria, além das citadas anteriormente.

Os coordenadores podem editar os dados das ações com status ativo, desatualizado, preenchimento incompleto, reprovado e em revisão. Já as ações submetidas ao CENEX que possuem o status aguardando auditoria ou aguardando aprovação podem ser visualizadas por seus coordenadores, mas não podem ser modificadas enquanto o CENEX não realizar a auditoria, aprovando ou reprovando a ação.

⁸ O minhaUFMG é um portal destinado aos professores, funcionários e alunos da UFMG, através do qual os usuários tem acesso (por meio de login e senha) a notícias, serviços, informações e sistemas, como o Sistema de Matrícula e o Sistema de Informação da Extensão.

Para registrar uma ação é necessário fazer o login no portal minhaUFMG, acessar o SIEX, clicar no botão de comando “Inserir”, escolher o tipo de atividade que se deseja registrar e dar continuidade ao registro preenchendo os campos solicitados. Toda informação solicitada que contenha um asterisco é de preenchimento obrigatório. Caso elas não sejam preenchidas, o registro da ação não é encaminhado para aprovação dos CENEX.

Os formulários para o registro de uma ação de extensão no SIEX/UFMG são constituídos pelas seguintes seções: descrição, equipe, parcerias, abrangência, ações vinculadas, resultados atingidos e histórico (Figura 1). Ao final de cada uma dessas seções, chamadas também de “abas”, é possível salvar o progresso e prosseguir com o preenchimento, acionando o botão “Salvar e avançar”.

Figura 1 – Tela do SIEX/UFMG

Fonte: <https://sistemas.ufmg.br/siex/>

Acessado em setembro/2013

O SIEX/UFMG permite o registro dos formulários de forma parcial, ou seja, é possível preencher somente algumas informações e, em outro momento, completar seu preenchimento. Para isso é necessário que o proponente preencha ao menos o campo “título” e clique no botão “salvar e avançar”. Para recuperar este registro parcial, o usuário

docente ou técnico-administrativo deve acionar o comando “Minhas Ações de Extensão” e selecionar aquela ação cujo registro deseja completar.

Ao finalizar o preenchimento de todas as abas que compõe o formulário, o proponente deve acionar o botão “submeter à aprovação” para encaminhar a proposta de registro para avaliação do CENEX de sua unidade. Uma vez aprovada pelo CENEX, a proposta de registro será disponibilizada para a consulta de todos os usuários do SIEX. Em caso de reprovação da proposta, é enviada uma mensagem eletrônica para o e-mail do proponente com a justificativa da sua reprovação. A proposta reprovada retornará ao status “preenchimento incompleto” para que o usuário docente ou técnico-administrativo possa corrigi-la e encaminhar novamente à avaliação

Para atualizar o registro de uma ação de extensão o coordenador da ação deverá acessar o SIEX através do Portal minhaUFMG, e através da página principal ou pelo comando minhas ações de extensão, selecionar o registro da ação de extensão que deseja atualizar ou modificar.

As ações de extensão já aprovadas pelos CENEX e ativas no SIEX/UFMG contam com as seguintes “abas” em seu formulário de registro: descrição, equipe, parcerias, abrangência, ações vinculadas (no caso de projetos e programas), resultados atingidos e histórico.

Para substituir alguma informação ou mesmo acrescentar outras no formulário de registro, o usuário docente ou técnico-administrativo deverá selecionar o campo desejado e alterar o dado exibido. Assim como no preenchimento de um novo registro de ação de extensão, é permitido o preenchimento parcial da atualização para que se possa completá-la em outro momento, acionando o botão “salvar e avançar” localizado no fim de cada aba. Ao optar pelo preenchimento parcial, o registro apresentará o status “em revisão”, entretanto as alterações propostas não são exibidas aos outros usuários do SIEX/UFMG.

Ao finalizar a atualização dos dados no registro da ação de extensão o usuário docente ou técnico-administrativo deverá acionar o comando “submeter à auditoria” para encaminhar a revisão do registro para a avaliação do CENEX. As atualizações propostas somente serão exibidas aos demais usuários do SIEX após a aprovação do CENEX. Caso as atualizações propostas sejam reprovadas pelo CENEX será encaminhada uma mensagem com a justificativa para o e-mail do coordenador da ação, assim como ocorre no

processo de registro de uma nova ação. A proposta de atualização reprovada passará ao status “reprovada” para que o usuário docente ou técnico-administrativo possa corrigi-la e assim encaminhá-la novamente à avaliação. Vale esclarecer que a reprovação das atualizações não caracteriza a reprovação do registro da ação de extensão, uma vez que o registro permanecerá com os dados informados em sua última atualização ou aprovação. As revisões dos registros das ações de extensão são arquivadas na aba Histórico, em formato PDF e ficam disponíveis para a consulta de qualquer usuário do SIEX.

Cabe ressaltar que a partir dos dados disponíveis no sistema, são feitos relatórios para a avaliação institucional da extensão pela PROEX/UFMG, para a Pró-Reitoria de Planejamento e para a Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD).

3 Fundamentação teórica

Neste capítulo serão apresentados os fundamentos teóricos nos quais essa pesquisa se baseia para que seus objetivos sejam contemplados.

Na seção 3.1 será apresentada uma síntese sobre os estudos de usuários a partir de suas três abordagens: tradicional, cognitiva e social. A intenção não é fazer uma revisão exaustiva sobre o assunto e sim, apresentar lacunas identificadas por alguns autores nas abordagens tradicionais e cognitivas, e ainda, mostrar a aproximação desta pesquisa com os estudos da abordagem social.

Na seção 3.2 serão apresentados os fundamentos da fenomenologia social, localizada na confluência da sociologia compreensiva com a fenomenologia para que se possa, em consonância com os estudos de usuários da abordagem social, buscar compreender as práticas informacionais dos usuários do SIEX/UFMG.

Por fim, na seção 3.3 serão apresentados os critérios de usabilidade em que essa pesquisa se baseou para que o usuário pudesse demonstrar sua percepção em relação ao sistema utilizado.

3.1. Estudos de Usuários

Os estudos de usuários constituem um importante campo de estudo da Ciência da Informação. Sua origem deu-se, aproximadamente, em 1930, com estudos que se preocupavam com os hábitos de leitura dos usuários de bibliotecas. Ao longo dos anos, outras questões tornaram-se foco dos estudos, como o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas bibliotecas e a compreensão das necessidades informacionais dos usuários a partir de seus processos cognitivos e de suas perspectivas individuais e sociais. (ROCHA, 2013).

Para Ferreira (1997) e Baptista e Cunha (2007), os estudos de usuários se distinguem em dois tipos de abordagem: tradicional e alternativa. Os estudos da abordagem tradicional, ocorridos entre as décadas de 1960 e 1980, se caracterizam por serem

predominantemente quantitativos, focados no sistema e com o objetivo de medir o grau de satisfação com determinado serviço ou conhecer as fontes de informação mais utilizadas. Para Martucci (1997), nos estudos da abordagem tradicional os usuários não são objeto de estudo e sim, meros informantes.

No final da década de 1970 e início da década de 1980, surgem os estudos da abordagem alternativa que são predominantemente qualitativos e focados no usuário – considerados seres ativos e construtivos. Para Ferreira (1996), tais estudos se baseiam em uma perspectiva cognitiva e buscam interpretar as necessidades intelectuais e sociológicas de informação do indivíduo. Apesar dos avanços em relação aos estudos anteriores, essa abordagem também sofreu críticas por levar em consideração apenas o aspecto cognitivo dos sujeitos, ignorando outros aspectos que também influenciam suas ações.

A partir de 1990, surgem estudos críticos às abordagens anteriores que buscam superar as limitações e lacunas dessas. Tais estudos adotam um novo olhar em relação aos sujeitos. González Teruel (2005) afirma que são estudos centrados nos usuários e em seus diversos aspectos, isto é, estudos que levam em consideração a importância do contexto cognitivo, social, cultural, organizacional e afetivo dos sujeitos, caracterizando a abordagem social. Esta nova postura busca compreender o sujeito e suas ações, consideradas indissociáveis de seu contexto histórico e sociocultural (ARAÚJO, 2007).

Capurro (2003), ao discorrer sobre o desenvolvimento da Ciência da Informação, apresenta os três paradigmas encontrados na área – paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social – sendo possível estabelecer uma relação entre esses paradigmas e as abordagens de estudos de usuários, a saber:

Os estudos da chamada abordagem tradicional, predominantemente quantitativos e realizados a partir de uma visão funcionalista, corresponderiam ao paradigma físico. Nesta abordagem a informação é um ente objetivo que transmite o mesmo significado a todos os tipos de usuários. Os estudos têm como foco o momento em que o usuário entra em contato com um sistema de informação, desconsiderando fatores que provocaram esta interação e suas consequências.

A chamada abordagem alternativa ou cognitiva, que passa a considerar os aspectos cognitivos e emocionais dos usuários nos estudos, corresponde ao paradigma cognitivo. Nesta perspectiva, o usuário assume um papel ativo, se envolvendo em todas as etapas do processo de busca de informação, e a informação é compreendida como uma entidade subjetiva, que não transmite um significado constante, mas à qual os usuários interpretam e dão significado de acordo com sua visão de mundo.

A ampliação na agenda de pesquisa dos estudos de usuários, com pesquisas que contemplam o contexto sociocultural dos usuários de informação e caracterizam a abordagem social se aproxima do paradigma social. Entretanto, ainda são escassas as publicações sobre estudos de usuários realizados conforme esta abordagem para que se possa apresentar um panorama específico e exemplos de estudos concretos. (GANDRA, 2013, p.50).

Araújo (2010) assinala que ainda faltam manifestações nítidas no campo de estudos de usuários relativos ao paradigma social, mas aponta alguns trabalhos pautados pela abordagem social: Shera (1977) propôs a epistemologia social – uma disciplina para estudar a inserção social do conhecimento, isto é, as interações entre os processos intelectuais; Hjørland (2002) utiliza-se da ideia de comunidade de discurso para dizer que os critérios de julgamento são formados coletivamente; Rendón Rojas (2005) mostra-se contrário à abordagem cognitiva ao considerar que o sujeito não é um vazio e a informação não é como um pacote fechado que deve preenchê-lo e Frohmann (2008) teoriza sobre os regimes de informação e também tece críticas à abordagem cognitiva que considera os sujeitos como seres isolados no mundo, ignorando as dimensões econômica, política, social e cultural que os cercam.

Cabe ponderar que o surgimento de uma abordagem não invalida a anterior, pois cada uma das abordagens existentes pode ser aplicada em uma situação distinta. Além disso, não se pode afirmar que existe uma abordagem melhor ou pior do que outra. É necessário escolher a abordagem mais adequada e que permita o melhor entendimento do contexto a ser investigado. “Não se trata, pois, de comparar os paradigmas para determinar qual o melhor. Cada modelo teórico apreende alguns aspectos da realidade e deixa de fora outros” (ARAÚJO, 2010, p. 35).

Historicamente, os estudos de usuários costumavam favorecer alguns grupos sociais, como engenheiros e cientistas (ARAÚJO, 2003). A partir da ampliação da agenda de pesquisas da Ciência da Informação, outros grupos sociais passaram a ser contemplados nos estudos de usuários e analisados a partir de uma nova postura.

Os estudos da abordagem social lançam um novo olhar sobre seu objeto de pesquisa, entendendo que diferentes sujeitos e comunidades, em parte determinados pelo processo sócio-histórico, vão dizer a respeito da informação o que têm e o que não têm sentido para eles em seus diferentes contextos (GANDRA, 2012, p. 52).

Araújo (2007) também aponta que, tradicionalmente, os estudos de usuários se desenvolveram em torno de problemáticas de avaliação e planejamento relacionadas a posturas epistemológicas funcionalistas e behavioristas acerca do comportamento do ser humano e da sociedade, faltando estudos de usuários orientados por modelos teóricos como as perspectivas crítica e marxista ou pelas abordagens compreensivas, hermenêuticas e fenomenológicas.

É nesse contexto que a autora desta pesquisa encontra espaço para a realização do estudo de usuários proposto, visando contribuir com a proposta de alargamento da CI a partir da adoção da perspectiva fenomenológica, cujos aportes teóricos necessários para o desenvolvimento da pesquisa serão apresentados a seguir.

3.2. A fenomenologia social

A fenomenologia é um importante movimento filosófico surgido no século XX, que rompe com o positivismo e inicia uma relação muito próxima com a psicologia. Os estudos baseados na investigação fenomenológica têm como objetivo a descrição dos fenômenos tal quais estes são vivenciados na consciência dos sujeitos.

Edmund Husserl, considerado o fundador da fenomenologia, a concebia como uma ciência das estruturas essenciais da consciência pura. Para ele, a meta final seria a concepção de uma filosofia sem pressuposições, isto é, uma ciência rigorosa baseada nas experiências do ser humano consciente que vive e age em um mundo que ele percebe, interpreta e atribui sentindo a ele (WAGNER, 1979; MOREIRA, 2004). Gandra e Sirihal Duarte ainda complementam:

A tarefa da fenomenologia é estudar a significação das vivências na consciência. Husserl propõe a volta às coisas mesmas, interessando-se pelo puro fenômeno, da forma como ele se apresenta à consciência, dando destaque à experiência vivida no mundo da vida. A preocupação está em descrever o fenômeno e compreendê-lo, sem buscar explicações causais (GANDRA; SIRIHAL DUARTE 2012, p.16).

Algumas variantes do movimento fenomenológico surgiram a partir da proposta de Husserl, dentre elas, a fenomenologia social ou sociológica, que será adotada neste trabalho e apresentada a seguir.

A fenomenologia social, cujo expoente é o filósofo e sociólogo Alfred Schutz (1979), tem como ponto de partida a experiência no mundo da vida cotidiana. Schutz (1979), que recebeu influência de Edmund Husserl e Max Weber, propõe o uso da abordagem compreensiva – que procura aproximar-se da natureza do mundo social através da experiência subjetiva do sujeito – para entender os fenômenos sociais a partir de conceitos como o de significado e intencionalidade. Schutz (1979) entende que as pessoas organizam suas experiências relativas ao mundo social na vida cotidiana e propõe que seja o utilizado o método da compreensão para que se procure entender quais significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012).

Para compreender tais significados e motivações, Schutz (1979) investiga as relações sociais que se dão na vida cotidiana e suas influências nos fatores determinantes das condutas humanas. Ao longo da vida, todos os seres passam por inúmeras experiências e as armazenam na consciência. O conteúdo e o período em que essas experiências acontecem variam de pessoa para pessoa, o que faz com que cada sujeito tenha seu acervo específico de conhecimento, utilizando-o para que assim possa nortear suas ações no dia-a-dia. O registro das ações na consciência do sujeito acontece através das tipificações - atribuição de nomes a pessoas, animais, objetos, etc. – a partir das quais acontece a interpretação do mundo desde o início das sociedades.

Se, por um lado, "a tipificação é o processo fundamental pelo qual o homem conhece o mundo" (CASTRO, 2012, p. 55), cabe ressaltar que, complementarmente, "essas *tipificações*, que também podem ser compreendidas como senso comum, estão em contínua transformação" (*ibidem*, p. 55).

Os fatores que determinam a conduta dos sujeitos e os significados que eles atribuem aos fenômenos também são influenciados pelo significado implícito e inerente da participação do sujeito em sua comunidade enquanto esse define sua função no grupo a que pertence e interage com seus pares constituindo diferentes tipos de relação com os demais. Dessa maneira, cada sujeito forma sua interpretação individual do mundo que, reunida com a dos demais, forma a visão de mundo de determinada comunidade (WAGNER, 1979). Cabe ponderar que a vida cotidiana é expressa e representada pela linguagem – elemento fundamental para a apreensão da realidade e do mundo – permitindo que os sujeitos interajam e transmitam conhecimento (BERGER; LUCKMANN, 1985).

O conceito de intersubjetividade ganha destaque quando se leva em consideração as redes de relacionamentos sociais surgidas das interações entre os sujeitos que vivem no mundo da vida cotidiana:

A preocupação central de Schutz (...) é descrever os processos sociais que ele compreende como (a) a passagem da *duração* ao *mundo espaço temporal* e (b) a constituição dos contextos de experiência e de ação. A passagem da duração ao mundo espaço temporal corresponde à conformação da experiência – uma experiência individual que, no entanto, é fundamentalmente social, posto que tecida cooperativamente, no processo social. A conformação dos contextos de experiência, por sua vez, constitui o que Schutz compreende como a base da ação social, ou seja, o espaço intersubjetivo propriamente dito, por meio do qual as condutas são reguladas (CASTRO, 2012, p. 53).

Uma pessoa assume a existência de outras como um pressuposto, o que a faz raciocinar e agir pensando que o outro é como ela – cheio de sentimentos, convicções e emoções – o que a leva a esperar uma reação do outro quando se dirige a ele. A interação entre os sujeitos, ocorrida em um ambiente de comunicação comum, é percebida de maneiras diferentes pelos sujeitos, uma vez que cada um tem sua perspectiva subjetiva. Dessa maneira, cada pessoa envolvida em uma interação a experimenta a partir de duas perspectivas subjetivas: de acordo com sua vivência em relação à situação e de acordo com a vivência que o outro possui – chamada experiência do Nós. Schutz (1979) fala da compreensão subjetiva genuína, alcançada quando uma pessoa se imagina no lugar da outra e então o Tu torna-se o Outro Eu. A partir daí, Schutz (1979) chega ao conceito de compreensão subjetiva ou motivacional que é a compreensão das motivações do outro. Tal compreensão pode variar entre dois extremos: a tipificação quase total das motivações ou o mais alto grau de intimidade entre os sujeitos. No primeiro caso, ao lidar puramente com fatos, procura-se encontrar motivos típicos de atores sociais típicos. O segundo caso se dá quando os envolvidos têm uma relação pessoal mais íntima, com alto grau de conhecimento um do outro (WAGNER, 1979 citado por GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012).

Schutz (1979) sempre destaca a questão da motivação em seu trabalho e considera que as ações dos sujeitos são comportamentos motivados. O autor define duas classes de motivos: motivos a fim de ou motivos para e motivos por que. A primeira classe refere-se ao futuro do sujeito, uma vez que seu ato foi planejado para determinada finalidade. Os motivos a fim de tratam, portanto, de um contexto de significado que é construído ou se constrói sobre o conjunto de experiências disponíveis no momento da projeção. Essa categoria é essencialmente subjetiva. Já a segunda classe é objetiva,

acessível ao pesquisador, e refere-se às experiências passadas do sujeito, uma vez que explicam porque ele agiu de determinada forma. Os motivos por que referem-se a um projeto em função de vivências passadas. O contexto de significado do verdadeiro motivo por que é sempre uma explicação posterior ao acontecimento. Conclui-se que os motivos são influenciados pela história de vida do sujeito e pelo contexto no qual esteve inserido durante sua vida. (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012).

De acordo com Gandra e Sirihal Duarte (2012, p. 18), “é necessário compreender o significado atribuído pelas pessoas às atividades que exercem a fim de compreender seu comportamento, inclusive o informacional, e neste sentido, a fenomenologia tem muito a contribuir” com os estudos de usuários da abordagem social.

As autoras ainda apontam que a fenomenologia pode contribuir para o entendimento de outras questões como:

(1) a relação entre usuário e profissional a informação, a partir da compreensão do fenômeno vivenciado por eles num momento de interação; (2) o entendimento do julgamento de relevância do usuário, pois a fenomenologia enxerga o nosso sistema de relevâncias sendo determinado pelo nosso sistema de interesses, o que direciona as nossas ações; (3) a recepção do texto pelo usuários, assumindo que a obra é mais do que apenas o texto, mas é o produto da nossa percepção e experiência (GANDRA; SIRIHAL DUARTE, 2012, p. 19).

Algumas questões como o motivo da escolha de determinada fonte de informação, a atribuição de relevância às fontes e o valor da informação para os sujeitos podem ser melhor analisadas e compreendidas a partir da perspectiva fenomenológica já que a essência dessa perspectiva sinaliza para diversas questões sobre comportamento informacional. Além disso, a fenomenologia social se aproxima da CI ao propor um novo olhar para os fenômenos informacionais, adotando uma postura compreensiva. Para Lima (1994), estudos de usuários desenvolvidos sob a perspectiva fenomenológica não serão mais do mesmo, uma vez que, assim como os estudos da abordagem social, buscam compreender como os sujeitos percebem, descrevem e atribuem significados às experiências vividas em relação aos recursos informacionais.

Na busca do sentido existente na interação entre os usuários e o sistema SIEX/UFGM, será pedido para que os usuários demonstrem sua percepção do sistema em relação aos critérios de usabilidade abordados na seção a seguir.

3.3. Usabilidade

De acordo com Dias (2003), o termo usabilidade começou a ser usado no início da década de 80 e teve suas raízes na ciência cognitiva. A usabilidade estuda a interação com a interface, ou seja, a maneira como um software permite que o usuário realize suas tarefas e interaja com o sistema, considerando as diferentes necessidades e tipos de usuários. Vários autores tentaram definir o termo usabilidade, usando abordagens diferentes.

Segundo a ISO 9241-11, de 1998, usabilidade é a “capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto de uso”.

Dias (2003) destaca os sete princípios que regem a usabilidade, tendo sido os cinco primeiros descritos no livro “Usability Engineering” (NIELSEN, 1993, p.26): eficácia e eficiência de uso, satisfação subjetiva, facilidade de aprendizado, facilidade de memorização, baixa taxa de erros, consistência e flexibilidade.

A seguir, será dada uma breve explicação sobre cada um desses princípios de acordo com Dias (2003):

A eficácia relaciona-se à possibilidade do usuário conseguir atingir os objetivos para os quais o sistema foi elaborado. Ou seja, o sistema é eficaz se ao interagir com sua interface o usuário consegue desempenhar as funções de que necessita e para as quais o sistema foi projetado. Já a eficiência relaciona-se ao tempo de resposta do sistema, isto é, ao tempo total para realizar uma tarefa específica e à quantidade de erros. O sistema deve possibilitar formas alternativas e mais rápidas para os usuários experientes realizarem suas tarefas, além de minimizar a ocorrência de erros.

A satisfação subjetiva refere-se às percepções, opiniões e sentimentos do usuário em relação ao sistema. O usuário deve utilizar o sistema como uma atividade prazerosa e de grande suporte ao seu trabalho.

A facilidade de aprendizado refere-se à capacidade do sistema de ser simples de aprender e intuitivo, para que o usuário consiga rapidamente aprendê-lo e executar suas

tarefas. O usuário iniciante deve ser capaz de aprender a utilizar o sistema logo no primeiro contato, sem auxílio externo ou interno.

A facilidade de memorização pressupõe que mesmo após certo tempo sem usar o sistema, o usuário consiga retornar e executar suas tarefas sem dificuldades. Para isso, a interface deve ser baseada em analogias com o mundo real, desobrigando o usuário intermitente a ter que reaprender o sistema a cada nova interação.

Em um sistema com baixa taxa de erros, o usuário deve conseguir realizar suas tarefas com o menor número de erros possíveis. Caso eles ocorram, o sistema deverá possibilitar rápida recuperação.

Em um sistema consistente, tarefas similares requerem sequências de ações similares, assim como ações iguais devem acarretar efeitos iguais. O uso de terminologia, layout gráfico, conjunto de cores e fontes padronizado também são medidas de consistência.

A flexibilidade refere-se à variedade de possibilidades com que o usuário e o sistema trocam informações. O sistema deve possuir interfaces adaptáveis, permitindo ao usuário customizar seu próprio mecanismo de interação ou sugerindo (no caso das interfaces inteligentes) atalhos para a execução de passos repetitivos, quando conveniente.

Todos esses critérios se inter-relacionam, e, através dessa pesquisa pretende-se investigar como eles são percebidos pelos usuários do SIEX/UFMG.

4 Percurso Metodológico

A escolha metodológica adotada nesta pesquisa está estritamente ligada ao seu pertencimento às investigações da abordagem social dos estudos de usuários da informação que levam em consideração as dimensões históricas, econômicas, políticas e culturais presentes nas interações entre os sujeitos, caracterizando-se como um estudo de cunho qualitativo. Para Minayo *et al.* (1994), a pesquisa qualitativa atende a questões específicas, que se detém em um nível da realidade que não pode ser quantificado, sendo por isso muito utilizada nos estudos que adotam a perspectiva compreensiva.

Para atingir o objetivo desta pesquisa – compreender as práticas informacionais dos coordenadores das ações de extensão enquanto elaboram e registram suas ações no SIEX – buscou-se um método qualitativo que permitisse compreender a essência do fenômeno estudado e a atribuição de significado que o usuário imprime às suas ações.

Correndo o risco da redundância, optamos por transcrever aqui os objetivos específicos que devem estar em mente durante a análise dos dados coletados: a. Investigar a percepção dos usuários em relação à extensão; b. Conhecer o processo de produção e registro de ações de extensão; c. Verificar como se dá a utilização do SIEX/UFMG; d. Compreender a percepção dos usuários em relação ao SIEX/UFMG; e. Identificar o grau de satisfação dos usuários em relação à utilização do SIEX/UFMG.

Os referenciais teórico e metodológico encontrados na fenomenologia social de Alfred Schutz nos darão suporte para chegar à essência dos fenômenos sociais a partir da atribuição de sentido às ações praticadas pelos sujeitos, o que vai de encontro ao proposto nesta pesquisa, caracterizando-a como uma investigação descritiva e compreensiva. Ao invés de atribuir razões para o comportamento dos usuários ou estabelecer regras gerais que governem seus hábitos, pretendeu-se compreender as motivações e percepções dos próprios usuários. Assim, procurou-se adentrar no universo dos usuários por meio da gravação de entrevistas semiestruturadas em profundidade para a coleta de dados.

A entrevista semiestruturada, também denominada entrevista em profundidade, é uma técnica muito utilizada em pesquisas qualitativas, inclusive nos estudos de usuários, e permite que o contato com o participante seja aprofundado, aumentando a exploração de suas dificuldades, percepções, especificidades e necessidades. Conforme Cunha (1982),

este método consiste em estabelecer um roteiro prévio, permitindo que o entrevistador se aprofunde nos tópicos considerados mais relevantes, bem como o acréscimo de questões que podem surgir durante a entrevista e que não haviam sido previstas anteriormente. Esse método tem a vantagem de permitir o contato direto com o entrevistado, o que transmite maior confiança e permite a captação das reações e sentimentos do entrevistado, além de possibilitar que o entrevistador esclareça alguma questão ou algum termo que não tenha sido compreendido pelo entrevistado.

Laville e Dione (1999) também têm o mesmo pensamento e definem as entrevistas como temas particularizados investigados por questões abertas que são preparadas antecipadamente, mas com plena liberdade quanto à retirada eventual de algumas perguntas, à ordem em que essas perguntas estão colocadas e ao acréscimo de perguntas não previstas inicialmente. Segundo os autores, essa flexibilidade “possibilita um contato mais íntimo entre o entrevistador e o entrevistado, favorecendo assim a exploração em profundidade de seus saberes, bem como de suas representações, de suas crenças e valores” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 189).

Para ajustar o método de coleta de dados escolhido à perspectiva compreensiva adotada neste estudo, também será utilizada a técnica do incidente crítico – já amplamente utilizada em estudos de uso e usuários da informação – para a elaboração do roteiro de entrevista. Conforme Figueiredo (1994), essa é uma técnica que envolve perguntas e consiste em pedir para que o sujeito se recorde de algum acontecimento relevante recente (a respeito do registro de uma ação de extensão, por exemplo) e fazer com que ele relate a experiência vivida com a maior riqueza de detalhes possível.

A definição do número de participantes para integrar a amostra se baseia na literatura sobre pesquisa qualitativa e no conceito de saturação amostral – momento em que se torna desnecessária a inclusão de novos participantes na amostra uma vez que começam a aparecer muitas repetições e redundâncias na coleta e análise de dados.

Primeiro, há um número limitado de interpelações, ou versões, da realidade. Embora as experiências possam parecer únicas ao indivíduo, as representações de tais experiências não surgem das mentes individuais; em alguma medida, elas são o resultado de processos sociais. Neste ponto, representações de um tema de interesse comum, ou de pessoas em um meio social específico são em parte, compartilhadas. (...) Em segundo lugar, há a questão do tamanho do corpus a ser analisado (BAUER; GASKELL, 2007, p. 71).

Bauer e Gaskell (2007) consideram que deve ser estabelecido um limite entre 15 e 25 participantes. Para Moreira (2004), as amostras de pesquisas fenomenológicas podem ser constituídas por um a dez participantes, sendo a média de oito participantes. Cabe ressaltar que esta pesquisa não pretende produzir generalizações universais, mas sim compreender as práticas informacionais relativas à extensão na UFMG.

A abordagem qualitativa e, especificamente a fenomenológica, é um procedimento científico e criativo, que exige um grande investimento: o desenvolvimento do pensamento crítico bem como energia emocional e intelectual, uma vez que é preciso ter um interesse verdadeiro em desvelar o fenômeno, descobrir significados, desenvolver compreensão e explorar o fenômeno na maior diversidade possível. Além disso, o pesquisador tem a possibilidade de estudar o seu objeto da forma que lhe faz sentido e lhe traz a grata satisfação de contribuir para o avanço do conhecimento, já que cada método dá conta de uma parte do todo e nenhuma metodologia, por si só, traz respostas exatas a toda complexidade do ser humano (BOEMER, 1994).

Tal prerrogativa também foi utilizada pela pesquisadora para definir a amostra e os sujeitos participantes da entrevista, cujo roteiro encontra-se disponível no Apêndice A. A pesquisadora pediu a uma funcionária da PROEX que lhe indicasse o nome de alguns professores que fossem usuários efetivos do SIEX/UFMG. Desta indicação, surgiram 20 (vinte) nomes. A pesquisadora então procurou o contato dos mesmos no sistema e enviou um e-mail para cada um deles convidando-os para participar da pesquisa, obtendo o retorno de 10 (dez) professores. Ao fazer contato para marcar as entrevistas, 07 (sete) professores de diferentes unidades acadêmicas se disponibilizaram a participar no prazo desejado. Eles serão identificados pela palavra “professor” seguida de um número compreendido entre “um e sete” (ex.: Professor 1, Professor 2, etc.).

Para Guerra (2006), deve-se buscar a diversidade e não a homogeneidade, já que características capazes de causar variações nos resultados devem ser consideradas. Com este respaldo e movida pela necessidade que sentiu após realizar a coleta de dados com os professores, a pesquisadora decidiu ouvir outros tipos de usuários do sistema, acrescentando mais 03 (três) participantes à amostra: três técnicos administrativos em educação, sendo 02 (dois) secretários de CENEX e 01 (um) funcionário da PROEX. A escolha desses sujeitos também foi uma sugestão da funcionária da PROEX que os indicou levando em consideração a frequência de utilização do sistema. Eles receberão a seguinte

identificação: CENEX 1, CENEX 2 e PROEX. Os roteiros de entrevistas foram adaptados para cada tipo de usuários, podendo ser consultados nos Apêndices B e C.

Cabe esclarecer que antes de se realizar a coleta de dados, foi feito um teste piloto com um usuário / professor coordenador de ação de extensão que se enquadrava no perfil desejado para que se pudesse verificar a adequação e pertinência do roteiro aos objetivos da pesquisa. Foram feitas apenas algumas alterações na ordem das perguntas para permitir que a entrevista fluísse melhor. Assim, o participante do teste piloto também foi incluído na amostra final, sendo os dados coletados nessa entrevista também utilizados na análise.

Depois da gravação das entrevistas, cujas durações variaram entre 50 e 90 minutos, as mesmas foram transcritas na íntegra pela pesquisadora. Após a transcrição de todas as entrevistas, foi realizada uma etapa de preparo para a análise dos dados, acontecendo a leitura das transcrições, acompanhada da escuta dos respectivos áudios das entrevistas. Boemer (1994) destaca a importância de ler e reler a transcrição completa para que se possa apreender o sentido do todo e para que o pesquisador se familiarize com a experiência descrita por cada entrevistado. É necessário não somente ler, mas também escutar as gravações para que seja possível observar detalhes importantes da fala de cada sujeito, como pausas e entonação de voz que podem estar carregados de significados.

Em seguida, foi feita uma nova leitura das transcrições para que fosse possível retirar os trechos mais significativos e organizá-los em um novo documento, com o objetivo de sistematizar os dados coletados, compará-los e agrupá-los em categorias preliminares e definitivas, de acordo com o roteiro inicial e com as questões que foram surgindo durante as entrevistas.

Para finalizar, retornou-se à literatura sobre extensão universitária, estudos de usuários, fenomenologia e usabilidade para realizar a fundamentação e a análise dos resultados obtidos com a coleta de dados. Finalmente, foram tecidas as considerações finais e apresentadas as conclusões acerca do comportamento informacional dos usuários e a sua percepção acerca do sistema a partir dos princípios de usabilidade.

Vale esclarecer que as etapas descritas acima não seguiram, obrigatoriamente, uma ordem linear, pois muitas vezes foi possível realizar mais de uma etapa ao mesmo tempo e outras vezes foi necessário retornar às etapas iniciais.

As falas dos entrevistados utilizadas como depoimento ao longo dessa dissertação serão apresentadas no texto em formato de citação longa. Serão suprimidos quaisquer dados que possibilitem a identificação dos participantes. Os termos e/ou as palavras enfatizadas pelos entrevistados que demonstrem alguma emoção serão grifados.

No Quadro 1, a seguir, são apresentadas as características dos participantes da pesquisa. Ressalta-se que todos os dez entrevistados possuem, pelo menos, pós-graduação, em nível de especialização, mestrado ou doutorado. Todos acessam o SIEX/UFMG através do Portal minhaUFMG e apresentam no mínimo dois anos de experiência de uso do Sistema SIEX.

Foi pedido aos entrevistados que atribuíssem uma nota de 0 a 4 de acordo com a percepção que tinham em relação à própria experiência com o uso do computador, com o uso da internet e com o uso do SIEX/UFMG, sendo (0) insatisfeito/insuficiente; (1) pouco insatisfeito/insuficiente; (2) parcialmente satisfeito/suficiente; (3) satisfeito/suficiente, (4) muito satisfeito/suficiente.

Além disso, foi perguntando aos participantes se haviam realizado o Curso de Aperfeiçoamento em Metodologias de Monitoramento e Avaliação da Extensão Universitária que foi oferecido pela PROEX/UFMG em 2011 e 2012.

QUADRO 1 – Caracterização dos participantes da pesquisa

Part.	Faixa etária	Cargo	Tempo no cargo	Experiência computador	Experiência internet	Experiência SIEX	Tempo de uso SIEX/UFMG	Curso de aperfeiçoamento
1	41 a 50 anos	Prof. Assistente	3,5 anos	2	2	3	3 anos	sim
2	41 a 50 anos	Prof. Efetivo	19 anos	3	4	4	4 anos	não
3	51 a 60 anos	Prof. Associado	27 anos	3	3	3	3,5 anos	não
4	41 a 50 anos	Prof. Adjunto II	3,4 anos	3	2	3	2 anos	não
5	41 a 50 anos	Prof. Adjunto II	9 anos	4	4	2	3 anos	não
6	31 a 40 anos	Prof. Adjunto II	3 anos	3	2	2	3 anos	sim
7	41 a 50 anos	Prof. Adjunto II	3 anos	2	4	3	3 anos	não
8	20 a 30 anos	Assist. Administ.	3 anos	3	2	3	2,5 anos	sim
9	51 a 60 anos	Assist. Administ.	28 anos	3	3	3	4 anos	sim
10	31 a 40 anos	Assist. Administ.	5 anos	3	4	4	4 anos	sim

Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados das entrevistas.

Legendas

Experiência

computador/internet/SIEX

- 0) insatisfeito/insuficiente
- 1) pouco insatisfeito/insuficiente
- 2) parcialmente satisfeito/suficiente
- 3) satisfeito/suficiente
- 4) muito satisfeito/suficiente

5 Análise dos dados

A etapa de análise dos dados teve início com a transcrição das dez entrevistas que foram realizadas entre o final de fevereiro e início de maio de 2013. As entrevistas - feitas com professores, secretários de CENEX e funcionário da PROEX - tiveram duração variando entre 50 e 90 minutos. Após a transcrição de todas as entrevistas, foi feita a leitura das mesmas, acompanhada dos respectivos áudios. Nesse momento, as partes mais importantes de cada depoimento foram destacadas. Em seguida, foi feita uma nova leitura para que fosse possível retirar os trechos mais significativos e organizá-los em um novo documento, com o objetivo de organizar os dados coletados, compará-los e agrupá-los em categorias de acordo com o roteiro inicial e com as questões que foram surgindo durante a entrevistas.

Para se chegar às categorias, partiu-se do desejo de explorar as experiências vividas pelos entrevistados para assim tentar encontrar o sentido de cada categoria e a ligação existente entre o fenômeno descrito e seu contexto, pois é aí que seu significado pode ser encontrado. Para que isso aconteça de fato, é preciso estar atento a tudo que o sujeito fala para então compreender o sentido do todo concebido por ele. Alguns relatos dizem respeito a mais de uma questão, mas, para uma melhor organização, as falas foram agrupadas levando-se em consideração o aspecto predominante em cada uma delas. Cabe ressaltar que alguns aspectos da análise dos dados estão inter-relacionados, por isso as categorias perpassam umas pelas outras.

Na página seguinte encontra-se o quadro com as categorias e subcategorias obtidas a partir da análise de dados (Quadro 2). A seguir, apresenta-se a análise dos dados, desenvolvida com base nas falas dos entrevistados.

Quadro 2 - Categorias e subcategorias da análise de dados

Categorias	Subcategorias
5.1 Concepção e percepção da extensão	5.1.1. Troca de conhecimento com a comunidade externa 5.1.2. Participação de alunos 5.1.3. Articulação da pesquisa, ensino e extensão 5.1.4. Responsabilidade social 5.1.5. Falta de conhecimento
5.2 Formação do conceito	5.2.1 Prática 5.2.2 Reuniões e leituras 5.2.3 Diversos
5.3 Diretrizes de extensão	5.3.1 Des(conhecimento) 5.3.2 Utilização 5.3.3 Adequação
5.4 Motivação	5.4.1 Gosto pelo que faz 5.4.2 Demanda
5.5 Registro da ação de extensão	5.5.1 Forma de preenchimento 5.5.2 Contato para ajuda
5.6 Utilização do SIEX/UFMG	5.6.1 Finalidade de uso Funções básicas Estabelecimento de parcerias Pesquisa Uso estatístico 5.6.2 Frequência de atualizações 5.6.3 Tipos de dados alterados 5.6.4 Percepção de uso das informações Baixa utilização Público interno Público externo
5.7 Percepção do sistema	5.7.1 Eficácia e eficiência de uso Avaliação positiva Avaliação negativa 5.7.2 Facilidade de aprendizado Forma de aprendizado Resolução de dúvidas Previsibilidade do sistema Classificação dos comandos 5.7.3 Facilidade de memorização 5.7.4 Taxa de erros 5.7.5 Consistência 5.7.6 Flexibilidade 5.7.7 Qualidade das informações solicitadas 5.7.8 Observações dos usuários em relação ao sistema
5.8 Outras observações	

Fonte: elaborado pela autora

5.1. Concepção e percepção da extensão

Para compreender a relação que o usuário estabelece com o sistema foi necessário entender como ele percebe a extensão, perguntando-lhe qual era o seu conceito de Extensão Universitária. A partir das respostas foi possível identificar cinco subcategorias, apresentadas a seguir:

5.1.1 Troca de conhecimento com comunidade externa

A troca de conhecimento com a comunidade externa foi o aspecto mais destacado pelos participantes - tanto professores quanto secretários de CENEX - em relação ao conceito de Extensão Universitária.

Considerando as definições padrões, de já ter o manual do SIEX, posso dizer que a extensão é a possibilidade que as pessoas que estão envolvidas, que trabalham na universidade, têm de transpor, de carregar o conhecimento delas, os recursos e a vivência delas para fora dos muros da universidade, não necessariamente oferecendo atividades fora, mas também trazendo pessoas que são do universo externo para dentro da universidade, para dentro dos departamentos das escolas e compartilhando, da mesma forma, os recursos daqui com pessoas que não tem esse acesso normalmente. Então, de certa forma, eu vejo a Extensão como isso, ou seja; é um braço a mais que as pessoas tem, que os profissionais tem para fazer essa troca de conhecimentos, de fornecer dados para a comunidade externa, da mesma forma que colher dados também em contrapartida. (Professor 2)

Hoje eu entendo que é o conhecimento estendido à comunidade de alguma forma, que tem que atender às diretrizes da extensão. (...) Então, para mim, Extensão é esse conceito mesmo, a extensão do conhecimento que é gerado, adquirido aqui na universidade para a comunidade. (CENEX 1)

Para mim Extensão é a cara da universidade, é como a universidade, com a produção que ela faz do conhecimento, ela consegue estender esse conhecimento. Então esse conhecimento, ele sai do laboratório, ele sai de uma sala de aula, o aluno mais o professor incorporam aquele conhecimento e vão levar aquilo para comunidade. A comunidade, recebendo o conhecimento que foi produzido dentro de uma universidade. Isso para mim é Extensão, para mim isso é o que dá a cara da universidade, é o que movimenta. (CENEX 2)

5.1.2 Participação de alunos

Além da troca de conhecimento com a comunidade externa, um participante ainda agregou outra característica importante ao conceito de extensão: a participação de alunos nas ações. Tal premissa não está explícita nos conceitos de extensão apresentados, mas sim, em uma das diretrizes da extensão – impacto sobre a formação discente.

A Extensão, para mim, na verdade, ela é realmente uma atividade que deve compor a universidade. Hoje eu penso que a universidade tem várias atividades que ocorrem dentro dessa universidade, onde nós temos o ensino e a pesquisa, e são atividades verdadeiramente que acontecem dentro da própria universidade. E extramuros nós teríamos atividades junto à comunidade com a participação obrigatória do aluno, do acadêmico, e o professor. Então seria uma troca desse conhecimento extramuro. Eu acho que o mais importante, perdendo até um pouquinho desse conceito que a gente tem do que que é a interdisciplinaridade, onde você tem ensino, pesquisa, extensão, é o que eu acho que deve prevalecer na atividade de extensão estritamente é ser, fora da universidade e com a comunidade. Fora da universidade não necessariamente precisa ser fora do campus ou em algum bairro. Pode ser alguma atividade em que eu abro as portas da universidade pra essa comunidade externa que até então não tem acesso, então eles vem até à universidade, e ali eu tenho obrigatoriamente a participação do aluno, onde ele também pode fazer uma troca de conhecimento. Eu acho que são os pontos mais importantes da Extensão. (Professor 6)

5.1.3 Articulação da pesquisa, ensino e extensão

Para este entrevistado, o conceito de extensão também se funde a uma das diretrizes – indissociabilidade entre pesquisa, ensino e extensão.

A concepção que eu tenho hoje seria que é aquela ação da universidade mais livremente contactada com a sociedade, onde ela coloca à prova os conhecimentos acadêmicos, porque quando a gente encontra com a realidade, os conhecimentos acadêmicos não se encaixam direitinho, então tem um aprendizado assim, fabuloso. Eu acho que só quem faz extensão é que tem essa... Que pega essa, não sei como fala, essa elã; que pega essa troca, porque com a pesquisa, só dentro da academia, você vai pesquisando, tira conclusões, mas quando você coloca isso com a realidade, o aprendizado é fabuloso, principalmente para os alunos. (Professor 1)

5.1.4 Responsabilidade social

Além de compreender a extensão como a troca de conhecimento com a comunidade externa, aqui a percepção do conceito de extensão destaca a necessidade de o

aluno retribuir o conhecimento adquirido na universidade através de sua atuação em ações junto à sociedade.

A minha opinião é que a universidade nunca pode se fechar em si, então ela tem que sair, ela tem que levar à população aquilo que ela faz, tem que, de alguma forma, devolver à população aquilo que a gente constrói com o dinheiro público. Então eu acho que a Extensão é quase um compromisso de cada um de nós, de fazer alguma coisa, de levar a universidade até à população. É a minha concepção: que a gente tem que devolver um pouco. Assim como eu acho que aluno de graduação daqui que vai fazer estágio não tem que fazer estágio remunerado. Eles têm que devolver um pouquinho para a população daquilo que eles usufruíram no tempo de graduação que estão aqui. Eu acho que é minha postura de vida um pouco isso. (Professor 5)

5.1.5 Falta de conhecimento

O entrevistado demonstrou que tem conhecimento sobre o conceito de extensão, mas apontou que o mesmo não se aplica a seus pares.

Então, aqui tem isso: ninguém sabe o que é Extensão. Esse negócio de programa, a ideia de programa de extensão, projeto de extensão envolvendo a comunidade a partir da política e das diretrizes nacionais de extensão, aquele conceito de que “Extensão é um trabalho conjunto, intelectual, cultural, de ensino e pesquisa” ninguém sabe isso. Na cabeça das pessoas aqui, fazer Extensão é prestar serviço. (Professor 7)

De forma geral, os entrevistados demonstraram ter conhecimento do conceito de extensão e ainda acrescentaram alguma diretriz à sua concepção, o que vai de encontro ao conceito de extensão apresentado pela Política Nacional de Extensão Universitária, conforme visto na seção 2.

5.2. Formação do conceito

Para identificar o contexto dos participantes em relação à Extensão Universitária, além de conhecer o conceito formado por eles, também foi necessário saber como esse conceito foi formado. As respostas foram agrupadas em três subcategorias.

5.2.1 Prática

A maioria dos entrevistados, sejam professores ou secretários de CENEX, formou seu conceito de Extensão Universitária a partir da atuação prática, sem ter tido nenhuma orientação ou explicação teórica prévia sobre o que significa fazer extensão na Universidade. Cabe ressaltar que, em alguns casos, o envolvimento do professor com a extensão se deu a partir de um convite feito por aluno.

Eu nunca pensei em trabalhar com Extensão. Eu fui me envolvendo com Extensão nos últimos 7 a 10 anos, mas muito naturalmente e aí eu passei a entender o que que era. Alguns alunos me convidaram para coordenar um grupo, (...), aí eu comecei a atuar nesse grupo como coordenador e foi a minha primeira participação na Extensão. Já tinham passado dois professores antes de mim. O grupo estava descoberto na época, sem coordenador. Eles me convidaram e eu aceitei. (...) Aí eu comecei a participar e, em 2011, eu me dei conta de que eu estava mais envolvido com a Extensão do que com outras coisas. (Professor 3)

Com certeza foi pela prática. Eu acho que pela vivência, porque eu acho que é uma questão de postura da gente. Eu estudei em escola pública, fiz faculdade um tempo, a faculdade pública, fiz mestrado e doutorado em faculdade pública. Eu acho que eu usufruí do sistema por muito tempo, então agora que eu estou vivendo do sistema eu tenho que colaborar. (...) Então eu não aprendi dentro da Extensão, eu aprendi na vida. (Professor 5)

Eu formei fazendo. Por quê? Quando comecei a trabalhar em universidade, eu não sabia nada de Extensão. Fui convidada por um ex-aluno (...) para desenvolver um projeto de extensão. E aí a gente começou a pesquisar o que que é extensão. Na época a gente fez uma grande pesquisa, fizemos uma parceria com uma instituição que não tem a mesma concepção de Extensão do Programa Nacional, mas a gente desenvolveu esse projeto durante um ano (...). Depois fui convidada para fazer outros projetos e fui fazendo. (Professor 7)

Bom, eu só comecei entender Extensão depois que eu vim para o CENEX, porque mesmo quando eu fui aluna da universidade eu não tinha nenhuma noção do que era Extensão Universitária. Eu só passei a entender o que é o conceito mesmo, o conceito certo, porque eu comecei a trabalhar na Extensão, e fiz o Curso de Aperfeiçoamento em Avaliação e Monitoramento da Extensão, auditava os registros no SLEX, então por isso que eu conheci Extensão. (CENEX 1)

5.2.2 Reuniões e leituras

Alguns participantes formaram o conceito a partir de iniciativas próprias – realizando leituras sobre o tema – e também participando de reuniões e encontros nos quais o assunto era discutido.

Bom, eu tenho adquirido isso nos encontros que a PROEX promovia, que eram muitos. Até antes, quando criaram o Sistema de Informações, as discussões da implantação, os fóruns de coordenadores, a gente chegou até a viajar para fora de Minas Gerais, a gente foi no Rio, teve encontro nacional. Depois se tornou apenas encontro de pró-reitores, mas o CENEX participava dos encontros também. Então você ia participando de discussões, ia tendo a oportunidade de colocar o que você fazia, observar o que os outros faziam também, e a partir daí vai formando algumas concepções. E lendo também, vendo notícias de outras iniciativas, de outras escolas também, de outras universidades, como que era feito a transferência de conhecimento, essa oferta de cursos e outras ações. (Professor 2)

A formação do conceito foi elaborada nesses cinco anos trabalhando na Extensão e, em grande parte, ela é fruto de uma gestão da PROEX de maneira anterior. Eu estou participando da segunda gestão. A gestão anterior, ela fazia muitas reuniões, eu me sentia extremamente engajada, muita coisa era discutida, muita coisa era aclarada. Incentivava à leitura, então eu lia muito mais, procurava muito mais e recebia por parte da gestão anterior uma série de informações que permitiu a elaboração do conceito. (CENEX 2)

5.2.3 Formação continuada

Para um participante, a formação do conceito de extensão se deu ao longo dos anos e de forma bem diversificada, tendo início durante a graduação, enquanto aluno de uma disciplina teórica e prática sobre extensão. Além disso, enquanto profissional atuou em um programa de extensão e enquanto professor, coordenou ações de extensão e ainda realizou um curso oferecido pela PROEX.

Desde a graduação, tive uma disciplina específica sobre extensão, dada por uma pessoa que é defensora da Extensão na Escola, (...) e foi uma disciplina teórica e prática. Estudamos documentos nacionais sobre a Extensão, alguma coisinha que a UFMG já tinha na época. Era bem menos do que hoje. Então tive uma formação teórica. Depois, como profissional, vim trabalhar no Programa (...), que é um programa de extensão fabuloso, consolidando a parte da experiência. Depois vim trabalhar como professora,

e fiz (tô acabando) um curso de aperfeiçoamento em avaliação e monitoramento da extensão. (Professor 1)

Observa-se que o entrevistado formou o seu conceito de extensão da forma mais variada e completa, aproximando-se do ideal. A partir desse depoimento, pode-se inferir que o profissional que tem uma boa experiência com a extensão quando estudante será aquele que terá maiores possibilidades de atuar como bom extensionista quando professor ou funcionário.

5.3. Diretrizes de extensão

As diretrizes de extensão, juntamente com o conceito de extensão, devem ser o ponto de partida para a elaboração das ações extensionistas. Por essa razão, decidiu-se investigar a percepção que os entrevistados têm em relação ao conhecimento dessas diretrizes, como as utilizam e quão adequadas elas são.

5.3.1 (Des)Conhecimento

Ao serem perguntados se tinham conhecimento das diretrizes de extensão, somente um participante – secretário de CENEX – demonstrou muita segurança em relação a essa questão. Alguns disseram conhecer, mas não souberam citar as cinco diretrizes que foram apresentadas na seção 2 deste trabalho.

Todas. Todas.(CENEX 2)

Conheço. **Entrevistadora: você poderia citar algumas?** Não sei se saberia listá-las agora, mas tenho em mente, assim, de forma geral. (Professor 1)

As diretrizes, você fala... Indissociabilidade entre ensino, pesquisa, extensão; finalidade, a interdisciplinaridade, onde tem a presença necessariamente do aluno, que é importante o acadêmico ter a troca de conhecimento? Sim. Creio que sim. (Professor 6)

Além disso, houve quem demonstrasse não conhecer as diretrizes, apesar de coordenar ações de extensão há alguns anos.

Não muito. Na verdade, não. (Professor 5)

Diretrizes em que sentido? As vertentes que tem, por exemplo, se é da educação, se é oportunidade de educação de jovens?

Entrevistadora: Não. Os princípios da extensão, por exemplo: indissociabilidade entre pesquisa e ensino, a interdisciplinaridade...

É, mas pouco. Não fico lendo, porque tem o manual e ali explica tudo direitinho, mas não é toda hora que preciso. Assim, dentro dessas diretrizes eu poderia falar que não sei completamente a respeito. (Professor 4)

5.3.2 Utilização

Quando perguntados como aplicam as diretrizes de extensão no processo de elaboração e revisão das ações, os professores demonstraram que, apesar de acharem importante, não tem costume de consultá-las e consideram que a aplicação das diretrizes se dá de forma natural e intuitiva, de acordo com a experiência que já possuem.

Por incrível que pareça, não. Embora tenha tido a formação teórica, posso dizer assim, eu parti mais da minha intuição, dessa experiência que tive no carro biblioteca, mas na verdade não peguei assim e vou responder a isso. Curiosamente, eu não fui a esses documentos que eu conhecia, que eu já utilizava, etc, etc. Eu fui mais, como se eu dissesse, eu já sei o que que tem que fazer. (Professor 1)

Como eu estou na coordenação do CENEX há muito tempo, então eu já tenho, de certa forma, embutido esse conjunto de coisas na cabeça, (...) baseado na experiência que eu tenho de alguns anos já. Mas quando eu vou conceber, fazer um projeto meu, realmente eu faço essa autoavaliação: se esse projeto vai de encontro a essas diretrizes. Mas eu faço isso mais na qualidade de coordenador, (agora eu sou coordenador) do que na qualidade de ofertante de atividade de Extensão. (Professor 2)

Hoje é difícil eu conseguir imaginar uma Ação de Extensão sem essas diretrizes, porque acaba que realmente está acontecendo naturalmente. (...) A gente tem que ter mais cuidado no intuito de atender. Já que eu resolvi fazer

Extensão, que eu consiga realmente me inserir nessa nova atividade. Quando eu entrei na UFMG e tomei posse, um pouco dessas diretrizes eu já estava trabalhando muito bem com elas por causa da experiência anterior. (Professor 4)

Não, mas eu acho que é muito importante você pegar de novo as diretrizes, pegar os indicadores e fazer uma revisão (...). (Professor 7)

Esse desconhecimento das diretrizes é percebido pelo funcionário da PROEX que foi entrevistado. Para ele, a qualidade dos registros poderia ser melhor se os proponentes de ação de extensão consultassem o manual para aumentarem o conhecimento teórico acerca do conceito e das diretrizes de extensão.

Agora, o que eu acho que é mais problemático no uso do SIEX é a qualidade da informação que está lá, porque apesar de ter o manual lá, como a política de Extensão Universitária vem sendo construída e reconstruída a todo momento, alguns usuários não tem o aparato conceitual necessário sobre Extensão Universitária para fazer um preenchimento consistente da sua atividade. (PROEX)

Por outro lado, os secretários de CENEX afirmaram que recorrem às diretrizes, consultando-as no manual do SIEX.

Consultei no manual [do SIEX] quando eu entrei para o CENEX para ter ideia do que era, porque não tinha noção nenhuma. Ninguém orienta a gente em nada aqui nessa universidade. Se você quer buscar algum conhecimento você tem que ir por conta própria. (CENEX 1)

Eu consulto no manual. Agora, com a revisão do SIEX, elas têm que estar muito bem aclaradas, porque como eu trabalho diretamente com o sistema, então você tem que tá lendo para ver se aquelas diretrizes são apresentadas nos objetivos lançados pelos professores: se estão preocupados com impacto; se estão preocupados com interação; se estão preocupados com o diálogo entre o que está sendo produzido na sala e o que está sendo levado. Então isso gera essas questões e a gente fica muito mais atento. (CENEX 2)

5.3.3 Adequação

Quando perguntados a respeito da pertinência das diretrizes de extensão, os entrevistados consideraram-nas adequadas e imprescindíveis para a caracterização da Extensão Universitária, entretanto, não há um consenso em relação à quantidade de diretrizes que devem ser atendidas para que uma atividade seja considerada extensionista.

Concordo com elas. Acho que faz sentido sim. Acho até que muitas ações a gente tem que rever se são extensão ou não, tendo como ponto de partida as diretrizes, porque se não tiver isso, vai ficar uma coisa que também vejo que acontece muito: parece que tudo que não se encaixa em ensino e pesquisa, então põe lá na extensão. Então é importante que tenha diretrizes, e que atendam não todas ao mesmo tempo, porque às vezes uma ação só não contempla todas, mas que contemple pelo menos a metade, ou a maioria delas, ou vamos dizer, pelo menos três delas, para poder dizer "bom, isso é de fato extensão". (Professor 1)

Olha, eu não cheguei a formular teoria sobre isso não. Nunca pensei se são suficientes. Mas eu acho que são sim. Nem todas as ações cumprem todas as diretrizes, mas segundo a PROEX, não é necessário cumprir todas. Algumas ações, por exemplo, não tem participação de aluno e mesmo assim, a ordem é aprovar. Então o que eu entendo, pelo que me passaram na PROEX é que tem que avaliar o contexto e não ficar atendendo a cada diretriz. (CENEX 1)

Alguns participantes demonstraram que há certa dificuldade em atender às diretrizes de extensão quando se trata de prestação de serviço, principalmente em relação à participação de alunos nesse tipo de ação.

Acho que sim. Eu poderia dizer que não são todas aceitas "de cara". Ou seja, às vezes você tem que fazer uma análise primeiro, pensar, fazer algum tipo de avaliação, e, algumas delas são muito claras, são bem tranquilas de perceber, de configurar ação de extensão. Agora, para outras, especificamente na questão de prestação de serviços é que surge algum tipo de conflito. (Professor 2)

Acho que atender essas diretrizes para prestação de serviço é muito complicado. Aqui (...) eu vejo isso claramente. Muito difícil você ter as diretrizes da extensão. No projeto e programa você vê com muita facilidade, muita. Agora, em curso, evento, prestação de serviço, com certeza tem várias ações que você não está vendo diretrizes. Foge, porque realmente, não tem como. Às vezes as pessoas falam comigo: "eu na tenho como envolver aluno nessa ação. Eu não tenho como envolver a comunidade nessa ação". Então é muito difícil. Aqui (...) eu acho que não tem como, né? O curso de aperfeiçoamento mesmo - ele está dentro da Extensão, ele está totalmente fora das diretrizes da extensão. Nós só temos ali pessoas de dentro da universidade, mas eu penso que dentro do contexto é uma troca de conhecimento, que pelo fato de eu participar eu tenho direito também a

novos conhecimentos que outras pessoas podem me passar, mas se a gente for pensar... (Professor 6)

Além disso, foi sugerida a criação de uma diretriz que abordasse a institucionalização da extensão na Universidade em virtude de sua importância no contexto atual que pode ser evidenciada pela utilização de indicadores de extensão para a alocação de vagas docentes nos departamentos das unidades acadêmicas.

Na realidade, acho que falta uma diretriz. Quando a gente consulta o manual a gente tem lá as quatro [sic] diretrizes lançadas, e eu acho que falta uma quinta [sic] que é a que eu sinto que a universidade tem vivido muito, principalmente nesses cinco últimos anos que eu estou dentro da Extensão, que eu acho que é a questão da institucionalização. Ela não aparece e eu sinto que a universidade caminha nesse sentido e o papel que a Extensão passou a ter dentro da universidade é um papel super diferenciado, é um papel singular, daí gerou a alocação de vagas, dos indicadores para 'tá' participando nessa alocação. Então eu acho que a institucionalização, apesar dela não aparecer como meta, como uma das diretrizes, o lançamento das metas, das diretrizes lá no manual, eu acho que não aparece, mas que é visível e super importante. Eu acho que todas são importantes, porque todas, na realidade, acabam formando um conjunto. (GENEX 2)

5.4. Motivação

Quando foi pedido aos participantes que contassem o que os motivou a participarem de atividades de extensão, foi possível perceber que a dedicação e o gosto pelo que fazem são elementos muito presentes no discurso dos entrevistados. Além disso, foi possível observar muito entusiasmo, empolgação, envolvimento e até emoção no relato dos professores que participam de ações extensionistas.

5.4.1 Gosto pelo que faz

Porque eu gosto muito, isso ficou muito claro pra mim desde estudante da graduação. Eu gosto muito da coisa aplicada à sociedade. A extensão, a ação perto da sociedade, ela me agrada, me dá muito mais prazer. Acho que ela é muito mais significativa. Então se a gente fosse escolher um dos três pilares da universidade, se pudesse escolher mexer mais com o que, ou se a gente fosse escolher uma coisa só, eu escolheria a extensão. (Professor 1)

Eu estava conseguindo muito mais recurso na Extensão, e as coisas foram crescendo, eu comecei a apaixonar pela Extensão. Eu fui concluindo aquilo que já havia dado andamento em pesquisa. Hoje eu estou aqui neste gabinete, dentro do laboratório, mas a minha atividade, hoje, ela é exclusivamente Extensão. (...) A maioria dos colegas aqui e na universidade toda prioriza mais a questão da pesquisa e do ensino. Tem muitos pesquisadores que não tiveram nem a oportunidade de conhecer outra atividade. Acho que eles não se envolvem com extensão é realmente pelo desconhecimento. Eu tenho certeza que se um dia eles conhecerem, todos vão se encantar, porque eu acho que não tem como não gostar. (Professor 6)

5.4.2 Demanda

Foi possível observar que alguns participantes se envolveram com a extensão a partir de uma demanda, seja por necessidade administrativa da unidade ou por um convite feito por colegas, mas ainda assim é possível observar que o gosto por essa atividade fez com que esses professores permanecessem desenvolvendo atividades extensionistas.

Na verdade, essa motivação, ela veio *a posteriori*. Eu tive um convite do vice-diretor à época. Precisava de alguém para assumir o CENEX, porque ele ficou estagnado durante um bom período. Eu não tinha conhecimento de causa, não sabia nem exatamente como funcionava. (...) Foram surgindo mais atividades e vieram os questionamentos. Aí eu mesmo fui tentar entender, ver se tinha a ver com Extensão, ia até a PROEX, consultava, perguntava se o perfil daquela atividade era o perfil compatível. Depois fui assumindo isso. Surgiu uma demanda, eu gostei, fui ficando e resolvi propor minhas ações também. (Professor 2)

Na verdade, eu fui convidada por um professor que já estava no projeto, mas, inicialmente, eu não sabia, não conhecia nada dessa parte da Extensão. Só estava dedicada ao ensino e pesquisa, mas a parte da Extensão era completamente nula ou desconhecida. Na verdade, não posso falar que assim, existe um motivo, porque, na verdade, no departamento tinha pouca gente interessada em participar da Extensão. Então quando se teve a necessidade de ter uma pessoa para coordenar as atividades, então perguntaram quem queria e ninguém se oferecia, aí eu me ofereci. Foi mais pela demanda do departamento. Na verdade, aqui no departamento, agora que a Extensão está tomando uma importância maior. Antes, era muito pouco em relação ao tamanho do departamento. (Professor 3)

Eu entrei nesse projeto muito a contragosto. Eu não queria muito, porque, de certa forma, eu tinha um pouco de crítica em relação a isso, mas quando eu entrei foi como colaboradora, não foi como coordenadora na época. Na verdade veio um grupo de professores aqui para o departamento pedir para que o departamento encampasse o projeto, porque ele estava muito fraco no estado e estava com risco de não acontecer. Aí eles vieram aqui e pediram para o departamento. Aí o departamento chamou alguns professores e conversou. Eu nem fui nessa reunião para não me envolver. Mas depois não teve jeito, eu acabei me envolvendo. Aí eu fiquei muito assustada de ver a alegria dos alunos e dos professores de participar, de saber que isso existe e que eles têm essa possibilidade de participar e aí eu disse: “Ah, vou ficar mais um pouquinho”. E em função disso fui ficando, fui ficando e já estou há seis anos nisso. Então eu não vejo como sair, mas não é assim, não é meu objetivo principal ficar nisso não. Mas a outra ação que eu faço, que eu participo muito é com as escolas; é diretamente com as escolas e com os alunos e professores das escolas. Essa é uma coisa que eu gosto muito de fazer. (...). Mas eu acho que é tão interessante para mim, para os alunos daqui que vão comigo nesses projetos, e para a própria comunidade. Eu acho que é uma troca muito interessante: a gente aprende muito com eles e a gente percebe que consegue ajudar um pouquinho. (Professor 5)

5.5. Registro da ação de extensão

Para compreender como se dá o processo de registro das ações de extensão no SIEX/UFMG, foi pedido aos participantes que relatassem o que faziam desde o momento da concepção e elaboração da ação, focando o momento em que o sistema é utilizado e a quem recorrem em caso de dificuldade.

5.5.1 Forma/Preenchimento

Em relação ao preenchimento do registro no SIEX/UFMG, foi possível observar que os participantes costumam elaborar a ação de extensão em um editor de texto e depois adaptam esse documento às informações pedidas pelo sistema.

Meu projeto de pesquisa de dedicação exclusiva é praticamente o arcabouço teórico para eu fazer essa ação. Quando eu fui pra escrever a ação, aqueles campos do sistema mesmo, eu já tinha muita coisa disso escrito no projeto de pesquisa que eu apresentei. Eu tirei muita coisa do próprio projeto de pesquisa pra preencher o registro SIEX, só coloquei coisas mais aplicadas. (Professor 1)

Eu uso o editor de texto. Geralmente eu uso o Word mesmo. (...) Aqui tem uma dinâmica de a gente elaborar o documento, encaminhar para o CENEX fazer um parecer ou um pré-parecer, que ia para o colegiado, o colegiado aprovava o mérito e aí a gente fazia o registro no SIEX. Então, geralmente, não só no meu caso, mas todo mundo que eu percebo, trabalha no mesmo documento, geralmente no Word, para passar para o CENEX e para ter esses registros também para depois a gente fazer essa avaliação e inserção. (Professor 2)

Eu sempre salvo no Word e vou passando para o SIEX. O problema é só a questão do tamanho, que às vezes não dá... Na maioria das vezes tem que diminuir. (Professor 3)

As pessoas aqui são tão ignorantes em relação ao sistema que o povo faz o projeto para levar para as reuniões de Congregação no Word e levam um calhamaço dessa grossura, que ninguém vai ler. Nem a Congregação, nem eu e nem ninguém, porque eu não vou perder meu tempo explicando projeto. E eu falo em todas as reuniões que eu posso: "Gente, não precisa fazer nada. Entra no sistema, preenche, imprime e assina. Vai dar só três páginas", mas o povo leva trinta páginas para uma reunião... (Professor 7)

A utilização de um editor de texto para elaborar um documento com as informações a respeito da ação de extensão a ser desenvolvida é válida para que se evite a perda de dados em virtude de problemas do sistema durante preenchimento, entretanto, faz-se necessário uma consulta prévia aos dados solicitados pelo SIEX/UFMG, como relatado abaixo pelo professor 6, para que se evite a inserção de dados inadequados e/ou desnecessários durante a elaboração da ação, como exposto pelo professor 7.

Eu sempre olho cada item no sistema, quantos caracteres ou palavras posso usar e depois vou no Word. Então todos os meus projetos eu tenho tudo, todos os campos. Então eu tenho descrição, inclusive quantas palavras que pode ter. Eu não trabalho nele [SIEX]. Eu trabalho no Word: mexo para lá, para cá, porque eu acho que é mais tranquilo, porque ali [SIEX] fica horrível de você visualizar, depois eu dou Ctrl C e Ctrl V e levo aquela informação para o SIEX. Dessa forma que eu trabalhei todas as vezes. (Professor 6)

Além dos professores elaborarem a ação em um editor de texto para depois adaptarem-nas às informações solicitadas pelo sistema, os secretários de CENEX observaram que, quando a ação já acontece há algum tempo, o preenchimento é feito diretamente no sistema.

Geralmente eles [professores] já tem um projeto pronto num documento, aí eles vão no SIEX e vão adequando o projeto deles ao que o SIEX está pedindo, mas se é uma ação que acontece há muito tempo, já preenchem direto no sistema. (CENEX 1)

Eu consigo ver de dois jeitos: tem projeto que já está acontecendo há anos, então já está mais que solidificado. Aí o professor preenche direto no sistema. Agora, outros eu consigo perceber que param, sentam, escrevem o projeto, porque realmente é a primeira vez que aquele projeto está acontecendo, então fazem todo um trabalho de 'tá' estruturando, de 'tá' montando, de 'tá' separando esses projetos. Cria em Word, depois copia e cola para registrar o projeto. (CENEX 2)

5.5.2 Contato para ajuda

Diante de dificuldades na utilização do sistema, foi possível observar uma diversidade no comportamento dos professores: há quem tente preencher sem auxílio, há quem busque orientação no manual do SIEX/UFMG e/ou no CENEX da própria unidade e há quem procure orientação diretamente na PROEX.

Ah, não procurei ninguém não. Eu fiz tudo sozinha primeiro. (Professor 7)

Eu preenchi com o auxílio do manual e com o próprio CENEX da unidade, procurando o CENEX: "Ah, me ajuda? Como que faz isso?!" Essas coisas assim. Como todo mundo faz, eu acho. (Professor 1)

Essa parte do registro eu fiz sozinha, mas em algumas coisas que eu fico em dúvida, aí eu consulto o pessoal da própria PROEX, porque normalmente, o pessoal daqui, eles procuram a PROEX, então eu já vou direto. (Professor 3)

Quando perguntado como os professores da unidade se comportam diante de uma dúvida ao registrar uma ação, um dos secretários de CENEX relatou que eles não têm o hábito de consultarem o manual e nem de se informarem previamente no CENEX para que possam fazer o registro da maneira adequada.

Ah, não procuram ninguém não. Vão fazendo da cabeça deles! Eles esperam ser reprovados para poder adequar. (...) Muito difícil algum professor que vem aqui antes ou que consulta o manual. Mesmo falando, explicando: "Olha, vai

lá em 'ajuda', abre o manual, cada campo está explicando o que que é. Você pode acessar antes de fazer". Eu vejo pelo que eles escrevem que eles não estão lendo o manual. Alguns sim, mas são poucos. A maioria liga aqui sem nem pegar o manual. (CENEX 1)

As observações do funcionário da PROEX corroboram as afirmações dos entrevistados 3 e 7: alguns professores costumam recorrer diretamente à PROEX em vez de procurarem o CENEX da unidade ou até mesmo não procurar nenhum tipo de orientação, o que pode gerar registros inadequados no sistema.

Eu acho que o usuário final, ele não... Eu posso estar falando uma tremenda de uma bobagem, mas da forma como as coisas chegam aqui, eu acho que o usuário final não tem muito o suporte do CENEX em algumas unidades, e isso é extremamente prejudicial para o registro de atividades de Extensão. Porque tem muitos CENEX que tem o domínio bacana do SIEX, mas o professor faz o serviço dele lá dentro do gabinete dele e em caso de dúvida ele não recorre a ninguém. Ele põe o que ele acha que deve colocar ali, quer dizer, ele tem uma forma de conceber Extensão Universitária e isso é extremamente prejudicial, essa falta de interação com o CENEX. Isso é cultura da própria unidade. Em cada unidade essa relação é bem diversa. (PROEX)

5.6. Utilização do SIEX

Para compreender como o sistema tem sido utilizado, foi pedido que os usuários manifestassem sua percepção em relação à finalidade de uso, à frequência de atualizações, aos tipos de dados alterados e à percepção de uso das informações.

5.6.1 Finalidade de uso

Foi investigado com qual finalidade os usuários - tanto professores quanto secretários de CENEX - utilizavam o sistema, sendo possível destacar quatro objetivos principais: funções básicas, estabelecimento de parcerias, pesquisa de ações e uso estatístico.

Funções básicas

Alguns usuários utilizam apenas as funções básicas do sistema – registrar, aprovar/reprovar e auditar ação.

Nunca pesquisei no SIEX. Só uso mesmo para registrar as minhas ações. (Professor 5)

Como eu estou coordenando a extensão, então eu verifico se o pessoal está fazendo o dever de casa, por assim dizer. (...) Eu entro lá para ver “Olha, fulano ainda não trocou. Tem que fazer isso...” (Professor 4)

Estabelecer parcerias

Além das funções básicas, os professores utilizam o sistema para fazer contato com outros coordenadores de ação e buscar afinidades em seus trabalhos com o objetivo de estabelecer parcerias, evidenciando uma rica possibilidade do SIEX/UFMG.

Eu tentei pesquisar algumas ações para localizar projetos que também tivessem a mesma área de atuação do meu [projeto]. E até encontrei alguns no SIEX, só não consegui me relacionar com esses projetos, mas aí foi a parte de convivência mesmo... Ligar pra pessoa e a pessoa estar aberta a te atender, etc., etc., mas no SIEX, isso me serviu. Eu consegui usar a informação que estava lá de contato. (Professor 1)

Eu uso pra registrar e pra aprovar ação também. (...) Utilizo também a consulta de outras unidades, geralmente para tentar similaridade; ver o que que tem num projeto ou se naquele você encontra algo similar, pronto ou em pleno funcionamento. (...) Então a consulta foi feita geralmente para ver a similaridade e, aí sim, fazer um contato telefônico ou mandar um e-mail para trocar uma ideia, fazer uma parceria. (Professor 2)

Um dos professores que utiliza o sistema na tentativa de estabelecer parcerias deu uma importante sugestão para que elas se concretizem:

(...) Ah, eu acho que podia ser usado em coisas mais interessantes, por exemplo: eu falei que eu fiz uma pesquisa [no SIEX], encontrei a ação, encontrei o nome da pessoa, o e-mail, fiz contato e não foi muito pra frente. Quem sabe a PROEX podia fazer um planejamento estratégico e começasse a colocar em contato, a promover um encontro das ações afins. (Professor 1)

Pesquisa

No caso dos secretários de CENEX, as funções básicas e mais utilizadas no dia-a-dia são aprovar/reprovar e auditar as ações de extensão, entretanto, o uso não fica limitado a essas funcionalidades, sendo utilizado também para pesquisar e conhecer ações de extensão de outras unidades.

Uso para auditar, aprovar, reprovar, mas consulto também quando eu tenho alguma curiosidade. Por exemplo, estou precisando saber alguma coisa sobre a unidade de Direito. Já entrei para saber quais ações estavam lá registradas. (CENEX 1)

Uso estatístico

Outro uso interessante é a elaboração de relatórios a partir de estatísticas fornecidas pelo sistema, o que permite comparar e avaliar o que já foi realizado para melhoria nos anos seguintes.

Eu entro para revisar ações, eu entro para pesquisar, eu entro para auditar. Eu também pego as estatísticas do SIEX que me mostram os graus de evolução de cada departamento, de produção, um por um, direto do sistema. Ele me dá os períodos, me dá os departamentos. (...) Aí a gente elabora os relatórios do que foi feito de Extensão no último ano. Você pode ver ali: cinco pilhas de relatórios. (CENEX 2)

5.6.2 Frequência de atualizações

Foi perguntado aos professores com que frequência eles atualizavam o registro de suas ações de extensão no sistema e constatou-se que as atualizações ocorrem apenas sob demanda – seja do CENEX, do departamento ou da PROEX – e no período em que é necessário submeter a ação à renovação de bolsas concedidas pela PROEX.

Esse que é o pecado, né? A gente atualiza só no período de renovar bolsa. (...) Muito ligado a uma demanda, né? Esse é o pecado... Durante o ano, a gente acaba anotando, vai guardando as coisas pra um dia colocar no SIEX, mas acaba só colocando assim, quando vem: "Ah, prazo pra atualizar o SIEX", mais pro final do ano. (Professor 1)

O grande uso é por demanda, só que no início dos semestres é comum utilizar mais por causa das renovações dos projetos. (...) Às vezes muitos registros ficam desatualizados e a gente tem que fazer um esforço pessoal,

por telefone, por e-mail pedindo essa boa vontade dos coordenadores para atualizarem, porque às vezes a coisa acaba resultando em grandes atrasos, mas seriam soluções simples, dois minutos, mas que as pessoas, elas não se concentram nesse tipo de coisa. Uma vez aprovado e em andamento, de forma geral, eles tem a impressão de que aquilo é uma coisa eterna, que está ok, que está funcionando bem, que tem resultados, já publicou, já saiu na semana do conhecimento, que tem muita gente trabalhando, e isso por si só justifica a continuidade. Muitas vezes esquecem que tem algumas pequenas ações que tem que ser feitas no dia-a-dia, no final do semestre, no final do ano. O encerramento do projeto tem uma data prevista, você tem que entrar com dados de início e término. Então às vezes eles acham que aquilo ali é a vida inteira e não é por aí, tem que fazer algum tipo de modificação, de alteração ou mesmo referendar os dados que lá estão. (Professor 2)

Na verdade, altero quase sempre que tem uma demanda do departamento porque é cobrado pelo CENEX que é cobrado ao mesmo tempo pela PROEX. (Professor 3)

Nós temos bolsas da PROEX e o edital de bolsas geralmente sai lá para outubro. Então lá por essa data, todo mundo, não só eu, até porque você tem que atualizar, você tem que colocar o que foi feito durante o ano. (Professor 4)

Realmente, confesso que hoje é mais na época de bolsa. Já estou pedindo ajuda até aos meninos para que eu tenha mais disciplina, porque são tantas atividades que acontecem que depois eu coloco só um resumo. (...) Então, assim, realmente eu peço por isso. (Professor 6)

Os próprios professores consideram que a atualização esporádica e apenas sob demanda é um problema e percebem que deveriam atualizar os dados no sistema com maior frequência.

5.6.3 Tipos de dados alterados

Quando perguntados a respeito dos tipos de dados que alteram com maior frequência no sistema, os professores que coordenam ações de extensão demonstraram que fazem poucas modificações na estrutura da ação ao longo do ano: os itens da aba descrição, que em geral compreende apresentação e justificativa, objetivos, metodologia, forma de avaliação da extensão e ainda plano de atividades previstas, plano de acompanhamento e processo de avaliação do estudante, são pouco contemplados nas alterações que acabam restringindo-se aos campos referentes aos membros da equipe e resultados atingidos.

No meu caso, altero mais os municípios que participam, se eu faço um evento. (...) Quanto à concepção, assim, não, porque ainda não conseguimos tantos resultados assim pra já começar a mudar os objetivos, né? (Professor 1)

Você tem o projeto, aí tem algumas coisas que aconteceram nesse projeto, então você tem que atualizar algumas coisas. Então nos resultados atingidos você tem, além de descrição de resultados atingidos tem as publicações. Publicações é tranquilo porque você vai lá e faz, mas no resultado atingido é muito vago. (...) Algumas coisas mudam, objetivos específicos mudam às vezes; depois atualizar equipe já no início do ano ou durante o ano, quando algum sai, outro entra. (Professor 3)

Assim, alterações eram: eu colocava lá bolsista, porque esses meninos querem ter registrado a participação deles. Então eu entrava era para fazer isso, para registrar quem é que estava ajudando, quem era a equipe. (Professor 5)

Na verdade, todo início de ano faço alteração. Então iniciou aquele ano, acabei de fazer a seleção dos meus bolsistas e voluntários, eu automaticamente já faço esse registro. Pelo menos nesse aspecto... Acaba que nem é uma demanda da PROEX, mas é uma demanda de compromisso minha com os meus alunos, porque eles querem entrar na ação e ver. Eles participam da ação. É o mínimo que a gente tem que fazer. E tentar alimentar os resultados, porque às vezes até eles me cobram, os próprios alunos pedem isso. (Professor 6)

5.6.4 Percepção de uso

Foi perguntada aos usuários qual percepção de uso tinham em relação ao SIEX/UFMG, isto é, por quem eles achavam que o sistema era utilizado, sendo possível categorizar as respostas em três grupos: baixa utilização, público interno e público externo.

Baixa utilização

Os professores 6 e 7 consideram que as informações disponíveis no SIEX/UFMG são pouco utilizadas, apontando o desconhecimento do sistema, a baixa qualidade das informações disponíveis e uma possível dificuldade no uso como as causas da subutilização do sistema, reduzindo-o assim a um depósito de informações.

Eu acho que ainda não são utilizadas, porque é um sistema burocrático de controle para pedir bolsa e para assinar... Eu acho que ainda não existe

essa dinâmica de utilizar para pesquisar projeto de outra pessoa, porque as pessoas preenchem tão mal e porcamente... É tão direto, é tão burocrático que eu não acho que ele é um lugar a ser utilizado como fonte de informação. É um banco de dados e um sistema de controle. (Professor 7)

Eu acho que na verdade essas informações são totalmente subutilizadas. Os alunos não usam. Muitos nem sabem do que se trata. Quando abro edital, faço uma colinha para eles explicando como que entra no SIEX pra pesquisar e conhecer a ação. Muitos falam que foi a primeira vez que eles tiveram essa orientação e que entraram mesmo. E não é só aluno não. Tem professor também que não tem ideia do que que é o SIEX. **Entrevistadora: E porque você acha que eles não usam ou usam pouco o SIEX, tanto os alunos quanto os professores?** Os professores... É porque às vezes eles acham que não precisam, sentem que já sabem. E, na verdade, quase nenhum deles sabe. Os meninos, acho que é por falta de orientação mesmo, porque eles tem sede de conhecimento, é porque realmente em momento algum eles foram orientados para isso. Acho que no 1º período seria muito interessante ter uma disciplina mesmo que mostrasse a Extensão ou na primeira semana de aula, igual essa Semana de Calouro, um dia para falar “Esse aqui é o SIEX. Funciona assim. Não, esse não é o SIEX, esse mostra as pesquisas da universidade”. (Professor 6)

Cabe destacar que o professor 6 dá uma importante contribuição ao sugerir que os alunos recém ingressados na universidade tenham uma disciplina ou um momento em que seja apresentada a Extensão para que assim eles possam conhecer as possibilidades dessa atividade.

Público Interno

A maioria dos entrevistados considera que o uso do sistema fica restrito ao público interno da UFMG que é ligado à extensão de alguma maneira: coordenador de ação, coordenador de CENEX, aluno integrante da equipe ou que tenha interesse em participar da ação, secretário de CENEX e membros da PROEX.

Até hoje, ninguém me procurou dizendo que viu uma ação minha na Extensão, a não ser aluno que quer ser bolsista. Nunca ninguém comentou comigo que conheceu minhas ações pelo registro no SIEX. Talvez conheça, mas eu não sei. Isso nunca chegou até a mim. (...) E uma outra coisa que eu notei, por exemplo: um dia a Secretaria de Educação me liga aqui dizendo que queria conhecer meu projeto. Eu disse: “Olha, ele está registrado...”. E eles: “Ah, não, professora, tem que vir aqui nos relatar seu projeto”. Aí eu fico pensando, para que que serve o registro então se a comunidade externa não conhece esse registro e não vai procurar nele? (Professor 5)

Eu acho que o pessoal que mexe com gestão da extensão que utiliza muito pra pegar os relatórios. (...) Eu acho que tem que ser um sistema restrito. Quem tem que estar usando realmente é quem está dentro, porque ele é um sistema específico. Quem está usando é o usuário, é o secretário, é a gestão que vai estar envolvida com isso. (CENEX 2)

Eu acho que só coordenadores, ofertantes de atividades, de projetos e equipe da PROEX. Dificilmente uma pessoa faz uma consulta a uma atividade de extensão de outra unidade nesse formato aqui. (...) Quem está fora não tem essa visão, não tem essa informação. Talvez faltasse algum tipo de sintetização ou uma leitura geral do SIEX, de todos os registros, e de vez em quando fizesse um apanhado daquele registro e fizesse algum tipo de divulgação, comunicação para a Pró-Reitoria, para o Boletim da Universidade, para a página da UFMG, gerar um link na página da UFMG direto que não é da PROEX, alguma coisa assim, mais informativa. Utilizar melhor a informação para facilitar o acesso ao público externo, o público externo leigo, digamos assim, que não sabe que existe o sistema, como a coisa funciona; para a pessoa que tem uma dúvida, uma curiosidade, que tem um determinado anseio e que talvez ele vai ter acesso a informação se houver essa facilidade. (Professor 2)

O professor 2 sugere que seja feita uma maior divulgação das ações extensionistas na UFMG, através do site e/ou do Boletim UFMG⁹ para que tanto o público interno quanto o externo tenham mais acesso ao que acontece na universidade em relação à extensão.

Eu acho que poucas pessoas conhecem. Eu acho que só o pessoal que está trabalhando com Extensão conhece o sistema, então não tem muito conhecimento. Na verdade, a Extensão, a meu modo de ver, agora que está tomando outros rumos aqui na UFMG. As pessoas priorizavam mais a pesquisa e o ensino. A extensão, de certa forma, sempre ficava um pouquinho de lado. Agora, de um tempo para cá que eu, particularmente, acho que a extensão está tomando outro caráter. (Professor 4)

Embora considere que as informações sobre a extensão são pouco conhecidas, o professor 4 observa que essa atividade tem ganhado mais destaque no cenário universitário, uma vez que historicamente o ensino e a pesquisa sempre tiveram mais expressão.

⁹ Jornal impresso que circula com informações acerca da universidade. Também pode ser acessado *online* no link: <https://www.ufmg.br/boletim/>.

Público Externo

O professor 1 e o secretário de CENEX 1 apontam uma maior valorização da extensão na universidade em virtude da utilização de indicadores de extensão pela CPPD¹⁰ para a alocação de vagas docentes nos departamentos, entretanto, destacam também o uso das informações disponíveis no SIEX/UFMG pela comunidade externa, incluindo-se aí universidades privadas e pessoas interessadas nas ações desenvolvidas pela UFMG.

Hoje eu sei que a própria universidade usa, que agora isso tá começando a ser validado e essa informação é qualificada para a alocação de vagas no departamento, então tá ganhando uma qualificação importante, tá todo mundo valorizando mais, mas eu acho que as universidades privadas consultam isso aqui mais do que a gente talvez. Outro dia, inclusive, eu recebi uma pesquisa sobre extensão na UFMG. Uma pesquisa sendo feita numa faculdade particular. Então eu acho que tem mais gente olhando pra isso do que a gente pensa. (...) Eu fico achando que essas coisas que a gente preenche por obrigação ou coisa assim, a gente não dá tanto valor, mas eu acho que deve dar pra fazer assim, sei lá, um mestrado ou um doutorado, pesquisando dados aqui. (...) Eu acho que tem muita gente de fora usando. Talvez a gente mesmo esteja usando muito pouco. (Professor 1)

Acho que não fica restrito só ao CENEX e à PROEX não, porque como as informações ficam no site para qualquer pessoa, às vezes eu até já recebi ligação aqui no CENEX de gente de fora, da comunidade externa perguntando sobre os projetos: “Ah, eu vi no site a informação sobre esses projetos. Eu queria saber como é que funciona e tal”. Eu já recebi esse tipo de ligação, então quer dizer que tem gente que olha, embora eu ache que é pouco. O índice não deve ser alto. Não deve ser muita gente que olha isso, mas o mais importante que eu acho que está sendo agora é para CPPD, para a matriz de alocação de vagas, e essa reformulação que a gente está fazendo de revisão é tudo com base nisso e isso é importante, como é um tripé, a Extensão está se fortalecendo com isso. (CENEX 1)

Para verificar a validade da percepção dos entrevistados, foi perguntado ao funcionário da PROEX se era possível fazer um mapeamento dos acessos ao SIEX para conhecer os perfis das pessoas que recorrem ao sistema. Quando a entrevista foi realizada, ainda não era possível fazer esse levantamento, entretanto, o funcionário também sinalizou a utilização por pessoas de outras universidades a partir de sua experiência profissional.

Por aqui a gente não consegue fazer esse mapeamento. Não sei se tem como sistematizar isso. Eu sei que o sistema, ele tem um log de acessos, mas eu não sei como é que isso funciona lá no CECOM. Seria só com eles. A gente não colocou ele em nenhuma métrica pela internet. Seria

¹⁰ Comissão Permanente de Pessoal Docente, responsável pela formulação, execução e supervisão da política de pessoal docente da UFMG.

interessante fazer isso. Que ideia bacana! Gostei! Eu vou fazer isso. Vou cadastrar ele no sistema de métrica, no Google, alguma coisa desse tipo pra saber quem acessa, mas eu já ouvi relatos de pessoas de fora que acessam com certa frequência. Por vezes eu recebo telefonema de outras universidades interessadas na ferramenta, questionando uma coisa ou outra, mas nada formalizado, nada sistematizado. (PROEX)

5.7. Percepção do sistema

Aqui será exposta a percepção dos usuários em relação ao SIEX/UFMG a partir dos critérios de usabilidade expostos por Dias (2003) na seção 3.3 deste trabalho: eficácia, eficiência, satisfação subjetiva, facilidade de aprendizado, facilidade de memorização, baixa taxa de erros, consistência e flexibilidade.

5.7.1 Eficácia e eficiência de uso

Avaliação positiva

O professor 2 e o secretário de GENEX 1 apontaram que já tiveram problemas ao utilizar o SIEX/UFMG, mas em virtude de problemas na rede e não com o sistema em si. Tanto eles quanto o professor 6 consideram o sistema eficaz, uma vez que conseguem atingir seus objetivos de uso, e também eficiente, uma vez que conseguem completar suas tarefas com facilidade e em pouco tempo.

O registro foi tranquilo. (...) Foi tranquilo, foi rápido. Os problemas que eu percebi do sistema não foram problemas das ferramentas que estão embutidas nele e sim, da rede, às vezes, da rede minhaUFMG. Já aconteceu assim, de ficar suspenso, sem capacidade de utilização, mas por um problema maior. A ferramenta em si, os recursos que ela oferece, os campos, as informações a serem inseridas é bem tranquilo. (Professor 2)

Ao fazer algum registro no SIEX, já aconteceu de você perder informação? Não. Eu não lembro se... Acho que não. Pode ser que já tenha acontecido, mas eu acho que, perto dos outros, o SIEX é um pouco mais simples. Não foi nada traumático. **Você lembra de ter precisado executar alguma ação e não ter sido possível por causa de alguma limitação do sistema?** Que pergunta mais difícil! Não lembro. Hmm. Acho que não. (Professor 6)

Agora até que o sistema está funcionando bem. Teve uma época que travava muito. Ele costuma travar quando precisa. Por exemplo, ele travou nos últimos dias do processo de revisão e que também era último dia de pedido de bolsa, essas coisas. Quando está todo mundo usando aí ele trava e as pessoas ligam para cá para reclamar e aí eu tenho que ficar falando: “Não sou eu, é o sistema. Tem que esperar voltar”. Daí ouvia: “Ah, mas hoje é o último dia. Como é que eu vou fazer?”. “Por que deixou pra última hora? Não sou eu. Eu não tenho como te ajudar nisso”. Isso daí às vezes acontece, mas não é sempre não. Só quando tem um pico. (CENEX 1)

Avaliação negativa

As falas dos professores 4, 5 e 7 demonstram que para eles o sistema não é eficaz nem eficiente, já que em muitos momentos eles não conseguiram atingir os objetivos para o qual o sistema foi projetado, além de gastarem muito tempo realizando uma tarefa e se depararem com erros que impediram a continuidade da tarefa.

Ah, o sistema, às vezes, agora eu não sei como te falar, porque tem dias... Comigo já aconteceu de eu entrar no sistema e não funcionar. A pessoa vai uma segunda, uma terceira vez e vai justo no momento que não estava tudo direitinho, e aí fala: “Ah, isso não funciona! Eu não vou gastar o meu tempo ali”, então já fica desmotivado e pronto. Depois, quando eu falo: “E aí?”, “Ah, não, esse sistema não funcionou não”. Aí cria-se uma resistência em relação a isso, porque também a pessoa fala “hoje eu vou fazer meu dever de casa. De hoje não passa” e justo no dia, nada funciona, fica fora do ar... Nem todo mundo tem essa persistência, essa paciência. (Professora 4)

Tem coisas que eu ignoro no sistema. Eu sei que não deveria ser assim, mas você trabalha com 200 escolas de 120 municípios diferentes e lá você tem que listar quais os municípios envolvidos, quais as instituições, as escolas envolvidas. Eu nunca vou registrar 180 escolas. Eu não tenho tempo para isso. Gente, aquele sistema é lento, ele não é bom suficiente para você ir lá e marcar várias opções. Você tem que marcar uma por uma. Marca, põe aceitar, aí ele roda até aceitar, aí você marca a segunda... Eu não faço isso. Eu gasto tempo demais. Eu acho que é tempo demais. (...) A vontade que eu tinha de deletar aquilo tudo e dizer “Não preciso disso, gente!” era muito grande, mas aí você respira e pensa “Não! Vamos lá. Vamos fazer...” (Professora 5)

Você se lembra de alguma vez, no uso do sistema, ter tido algum erro que te impediu de continuar? Sim, várias vezes. Esse último ano não. Na entrada de 2011, ainda dava muito problema no sistema que impedia de continuar. **Você se lembra de algum tipo de erro?** Primeiro, caía o sistema. Eu não sei se é isso, mas o sistema fica, no dia da entrega, sobrecarregado. Eu não sei se é o caso do SIEX, mas podia ser. Ah, eu não lembro o que. Eu tive dificuldade no começo porque tinha que aprovar, você tinha que esperar o tempo da autorização para continuar o processo, dependendo da etapa que você está. Você chega ali, mas para continuar precisa de autorização da reitoria. Aí você vai mudar: “Ah, eu tenho mais um

bolsista! Eu tenho mais um parceiro” só que você já enviou, você não consegue acrescentar mais nada. Tem que esperar autorizar lá, acrescentar aqui, pedir para autorizar de novo. A sensação que eu tenho é que não é um sistema que você fica ali preenchendo, preenchendo, preenchendo e uma vez por ano vai alguém e autoriza. Se você preenche e manda, você tem que esperar autorizar para você continuar. (Professor 7)

5.7.2 Facilidade de aprendizado

Para verificar a percepção dos usuários quanto à facilidade de aprendizado em relação ao SIEX/UFMG, foi investigado como eles aprenderam a utilizar o sistema, o que fazem quando tem alguma dúvida, previsibilidade do sistema e opinião acerca dos comandos.

Forma de aprendizado

A partir da maneira como os usuários aprenderam a usar o sistema, o SIEX/UFMG pode ser considerado de fácil aprendizagem, uma vez que os usuários, mesmo aqueles que tiveram instruções prévias em treinamentos ou consultando o manual, disseram ter aprendido usá-lo a partir da necessidade e da própria prática.

Eu fiz treinamentos com a equipe da PROEX e também tirei dúvidas por telefone ou por e-mail, direto na PROEX. Nunca tive nenhum tipo de dificuldade grande. (...) Fui aprender usar usando, porque como é uma plataforma que exige utilizar, então algumas coisas você só aprende utilizando mesmo. Mas, que eu me lembre, eu participei de pelo menos uns dois treinamentos do sistema de implantação, de melhorias, de atualizações. (Professor 2)

Eu acho que você só aprende indo lá e olhando como funciona, e com o manual e ligando para a PROEX para perguntar. É mais entrando mesmo. (...) Não fiz treinamento nem curso. Foi tudo na prática mesmo. (Professor 4)

Eu entrei lá e aprendi a usar sozinha. A partir do momento que começaram a registrar minhas ações aqui, aí eu entrava para ver. Eu entrei algumas vezes. (...) Então eu entrava para ver o que que estava registrado no meu nome, aí eu via isso e comecei a observar as coisas e a fazer também. (Professor 5)

No início eu recorri muito ao manual. Eu acho que eu devo ter todos os manuais aqui. Outro dia eu estava até achando os antigos. Então eu lia muito o manual e perguntava muito para secretária (Professor 6)

Ah, aprendi abrindo aqui. No começo eu não consultei manual não. Depois eu cheguei a ter umas reuniões que teve apostilinha, teve um certo treinamento, mas eu já tinha preenchido antes; já tinha entrado no sistema. (...) Fui aprendendo no próprio uso, seguindo os passos e telefonando. (Professor 7)

Antes era outra pessoa que fazia tudo no SIEX. Entrou com a senha dela e me mostrou assim, mais ou menos. Falou: "Oh, o SIEX é isso aqui. Os professores preenchem os campos e só tem que aprovar". Foi desse jeito. Ela não me explicou quando que tinha que aprovar ou reprovar. Ela mandou eu consultar o manual, aí eu fui olhando aos poucos, mas cheguei a aprovar muita coisa errada no início. (CENEX 1)

Ao consultar um dos funcionários da PROEX responsável pela manutenção do sistema e orientação ao usuário, foi observado que há um cuidado na implementação das modificações para que elas não gerem muito impacto no uso, evitando assim uma nova adaptação no aprendizado.

Assim, como eu que planejo basicamente as intervenções, as melhorias, eu sempre tenho isso como meta: modificar, impactar o mínimo possível no processo de preenchimento e uso para o usuário não ter que implicar uma nova reeducação dele quanto ao uso do sistema. (PROEX)

Resolução de dúvidas

Quando perguntados a quem recorrem em caso de dúvidas, a maioria dos usuários demonstrou que não acessa o manual do SIEX/UFMG com frequência e pouco recorrem ao CENEX, sendo a PROEX a mais procurada para resolver as dificuldades dos usuários.

Eu sou uma pessoa meio a moda antiga, de ir pegando o manual e ir fazendo, agora, tem algumas coisas que não estão resolvidas até hoje nem no manual, aí eu recorro ao CENEX pra consultar e à PROEX, algumas poucas vezes. (Professor 1)

Vou no manual, converso com a coordenadora do CENEX... (Professor 2)

Eu ligo constantemente lá para a PROEX: "Olha, tenho dúvida, nisso...". Às vezes os outros professores também me perguntam e eu não sei responder, então eu procuro a PROEX para tirar essa dúvida que geralmente são sanadas. (Professor 4)

O CENEX daqui do departamento sabe menos do que eu, com certeza. A secretária do CENEX talvez até saiba mais, mas fica ruim eu me dirigir até lá. Às vezes eu prefiro ligar lá para a PROEX mesmo e perguntar para eles. (Professor 5)

Já precisei [consultar o manual], mas não consultei não. Eu cheguei a abrir, dei uma olhada, mas eu não sou assim, uma usuária dele não. Eu prefiro tentar fazer as coisas sem consultar ou ligar para a PROEX direto... (Professor 6)

Eu sempre peço auxílio da PROEX. Por isso que eu te falei que eles devem me achar uma chata. Pergunto tudo lá. (CENEX 1)

Previsibilidade do sistema

A partir da fala dos professores 2 e 7, é possível verificar que o sistema pode ser considerado previsível, isto é, o usuário pode prever o resultado de uma interação futura a partir daquilo das interações que já teve com o sistema.

Eu acho que ele é bastante fácil de utilizar. Ele é intuitivo: você consegue esclarecer dúvidas pessoais olhando para ele, interagindo com o programa. Nem é necessário utilizar ajuda. Para falar a verdade eu nem sei se já usei ajuda dele. (...) Então, digamos que o aspecto dele, a apresentação dele, ela é favorável, a pessoa consegue, a partir daquilo que está listado, ter uma correspondência. (Professor 2)

Eu acho que é previsível para quem está acostumado a trabalhar com sistema, né? Comparado com outro sistema... O minhaUFMG parece ter voltado para idade da pedra. Então eu acho o SIEX muito mais avançado do que aquele Moodle. Aquilo para mim é a mesma coisa de outro planeta. Eu não acredito que a UFMG tem um sistema daquele de gestão, de ensino, de nota, de tudo. Ele é meio vergonhoso. Eu tenho vergonha. (Professor 7)

Classificação dos comandos

Em relação aos comandos do sistema, de forma geral, os professores consideraram-nos adequados e apontaram existir dúvida somente em relação aos botões “salvar”, “avançar” e “submeter à auditoria”. Para eles, nem sempre fica claro em que momento cada um deve ser utilizado e nem se os dados são salvos automaticamente cada vez que ocorre a mudança de aba.

Olha só, um problema que não aconteceu comigo, mas pode acontecer com alguém... Olha aqui: “salvar” e “avançar”. “Avançar”: aí você não sabe se salva. Eu sei que salva porque eu já fiz isso outras vezes, mas para outra pessoa... “Avançar” quer dizer: salva ou não? Isso é um problema. “Salvar” e “avançar”. Está vendo? Na dúvida, eu sempre salvo as coisas. (Professor 3)

Bom, se são claros para mim? Eu acho que sim, mas porque também tinham falado para mim como que era o sistema. Me falaram: “Você lança uma coisa aqui, você salva sempre a sua informação e só quando já estiver tudo prontinho é que você vai submeter”. Então eu já tinha recebido essa informação, mas professores aqui, por exemplo, eu acho que para eles não é muito claro, porque eles tem me perguntado “Mas e agora? Salvo isso já? Como é que eu faço? Ou salva e depois submete?”. Eles não entendem muito bem o que significa. (Professor 4)

No início, eu tinha dúvida assim, de achar que eu perdi quando ia de uma tela para outra. Às vezes, assim: “Meu Deus, mas cadê o salvar?”. Quando você passa automaticamente para outra tela, ela já está salvando e às vezes você fica nessa dúvida, com medo de perder aquilo que você já fez, mas, hoje, isso para mim é tranquilo. (Professor 6)

O secretário de GENEX 1 apontou a necessidade de adequar o comando “reprovar”, disponível apenas para os secretários e coordenadores de GENEX, por observar uma grande reação dos professores ao receber um aviso dizendo que sua ação foi reprovada por precisar de algumas correções, gerando dificuldade na adequação do registro.

Os professores, eles não gostam de ver a ação deles reprovada. Eu acho que mexe com o ego deles: “como assim, está me reprovando?”. E o problema é que a unidade é muito pequena, então as questões são muito pessoais. (...) Eles não entendem que não está de acordo com o que pede o manual, com o que a PROEX pede, aí você tem que ficar fazendo um esforço grande para ficar explicando para eles que não sou eu, que é a PROEX que exige assim, que está escrito no manual. Você tem que ficar se justificando para eles, muito mais do que o necessário. E isso é muito cansativo. Eu acho que essa palavra ‘reprovar’ é uma palavra muito forte, eles não gostam de ouvir isso. (...) Esse tipo de reclamação a gente ouve muito e não é só aqui. Eu já ouvi várias pessoas de GENEX reclamando disso, dessa palavrinha ‘reprovada’. Os professores não gostam de ouvir. Inclusive, eu não sei quem, um dia na reunião pediu para mudar a palavra. Eles ainda não mudaram não sei porquê, mas também não sei que palavra seria adequada. (...) Quando eu reprovava, eu mesma mandava um e-mail aí eu colocava no e-mail assim: “Estou devolvendo sua ação para adequar esses pontos”. Então, não estou reprovando, estou só devolvendo para corrigir e mandar de novo. É isso que eu faço: “estou te devolvendo para você corrigir e mandar de novo para mim”. Quando você simplesmente devolve para corrigir algum ponto e fala o que que precisa corrigir eles não reclamam. (GENEX 1)

Para tentar minimizar as reações descritas pelo participante, sugere-se que esse comando seja modificado para “Corrigir” ou “Necessário fazer alterações”, por exemplo.

5.7.3 Facilidade de memorização

A partir das observações dos entrevistados, o sistema pode ser considerado de fácil memorização, uma vez que mesmo após um período sem utilizá-lo, os usuários conseguem retornar ao sistema e relembrar como ele deve ser utilizado, sem a necessidade de aprender novamente como interagir com ele.

Até abrir não fico lembrando de cabeça, né?! Mas aí a gente abre... Eu agora já tô aqui clicando daqui e dali... Se você me perguntasse agora: "Ah, aqui abre? Tem aba? Que cor que ele é?" eu acho que eu não lembrava nem de que cor que ele era, mas assim que eu abro, aí eu começo a lembrar rapidamente: "ah é isso que tem!" Aí vou me recordando. Não preciso de voltar no manual toda vez. (Professor 1)

Na verdade eu nunca fiquei muito tempo sem usar. Talvez um mês ou dois, no máximo, porque a gente está sempre recebendo demanda, mas é tranquilo. Dá para lembrar. (Professor 2)

Dificuldade de lembrar como usar não. Eu acho que ele é bem explicativo, bem fácil. Agora, os professores esquecem até a senha do minhaUFMG! Aí fica difícil! (CENEX 1)

5.7.4 Taxa de erros

Para conhecer a percepção dos usuários em relação aos erros surgidos no SIEX/UFMG, foi perguntado aos entrevistados se já haviam recebido mensagens de erro enviadas pelo sistema e com que frequência, e ainda, se já haviam perdido alguma informação inserida, qual a sensação experimentada nessa ocasião e se precisaram interromper o uso do sistema em decorrência de algum erro.

De acordo com os usuários, o sistema apresenta uma baixa taxa de erros, não sendo um problema que os impeça de realizar as tarefas necessárias, apenas postergando-as, entretanto, as sensações experimentadas nessas circunstâncias foram negativas e muito intensas.

Só se foi assim, na hora eu não estava com muito tempo pra pensar e nem, por exemplo, ligar para o CENEX, alguma coisa assim. Aí eu dei uma parada: "ah, depois eu mando um e-mail ou pergunto." Questão de prioridade, né? Geralmente a gente tá assim, né? Dá um probleminha, então não vou terminar isso agora. (Professor 1)

A gente recebia mensagem de erro e a gente ligava 'de cara' para a PROEX e parecia que era um problema técnico mesmo, uma coisa que, apesar de estar sendo utilizado, feito da maneira mais correta, o sistema dava uma bloqueada. Já aconteceu algumas vezes, mas problema técnico mesmo de funcionamento do sistema de forma, digamos, usuário/sistema central não. (...) Já teve vez que cheguei a deixar pra depois. Tentei fazer alguma coisa, mas tive que fazer em outro momento porque não registrava essa mudança de dados, alguma coisa assim. Então era abandonar aquilo e retomar em outro momento. (...) A sensação é mais ou menos assim: "mais uma vez, problemas com o minhaUFMG". Nem é com o SIEX. Você chega a ter o mesmo tipo de pensamento "Pronto! Será que não existe outra coisa que possa resolver esse problema?". Causa uma frustração momentânea. Nada que alguns palavrões na hora não resolva, mas depois você esquece e retoma que a coisa funciona. (Professor 2)

Erro do sistema? Não tem tanto erro assim. O sistema às vezes dá um erro ou outro, mas não é uma coisa frequente. Eu lembro uma vez, fiz um negócio lá, uma justificativa imensa, e na hora que fui clicar para aprovar ou reprovar uma coisa, quando tentei dar o ok, o sistema deu erro e perdi tudo. A sensação não é boa, né? Dá muita raiva. Frustração, né? (CENEX 1)

Para mim o funcionamento é tranquilo. Eu nunca tive problema de não conseguir fazer as coisas que eu queria. "Ah, isso aqui eu não consegui abrir! Isso aqui eu não consegui imprimir! Isso aqui eu tive problema!". Nunca tive. Para mim o sistema é tranquilo. Consigo montar meus relatórios, consigo abrir minhas ações de extensão, consigo visualizar. (CENEX 2)

O depoimento do funcionário da PROEX vai ao encontro das manifestações do professor 2 e do secretário de CENEX 1, mesmo sem ter acesso a elas, apresentando as causas para os problemas que esses usuários tiveram. Além disso, o funcionário da PROEX, com base no seu uso e no atendimento que faz aos usuários do SIEX/UFMG, considera que o sistema apresenta uma baixa taxa de erros e explica que grande parte das adversidades, na verdade, se devem a problemas de conexão e com o minhaUFMG que abriga o SIEX/UFMG.

Na minha opinião é uma incidência baixa. Erro, propriamente dito, é baixo. Acontece muito, assim, a maioria das vezes, quando está em fase de implementação de uma melhoria, porque assim, por mais que você tente cercar situações que possam ocorrer, acaba sempre escapando alguma coisa, mas eu acho extremamente baixo, o sistema, propriamente dito. Há muito erro, de repente o usuário pode até relatar isso como erro do sistema, erro de conexão ou problema de rede. E também a gente tem um problema com o minhaUFMG, porque o SIEX, ele foi planejado de forma a ser

integrado aos outros sistemas da universidade. (...). E o minhaUFMG tem um sistema de proteção que em caso de ociosidade por 30 minutos ele cai, ele encerra a sessão do usuário. Então a pessoa está lá preenchendo o SIEX, aquela descrição imensa, está lá descrevendo, e na hora que ele clica no botãozinho salvar e avançar a sessão dele está encerrada. Isso é um problema sério. Já teve gente querendo me matar. Não é um problema propriamente dito do SIEX, mas é da estrutura que subsidia ele. (...) Não tem nenhuma crítica contundente que tenha chegado a mim. Muitos dos problemas que eu vejo aqui - porque eu também atendo diretamente ao usuário - 90% dos problemas não estão na ferramenta propriamente dita: ou é problema de rede - da comunicação da máquina da pessoa com a internet - ou é um problema de operação do usuário - ele não entendeu corretamente como funciona a ferramenta. É basicamente isso: o desconhecimento da ferramenta e problema de conexão. (PROEX)

5.7.5 Consistência

Para verificar se o sistema é consistente, foi perguntado aos entrevistados se para executar tarefas similares eram necessárias sequências de ações similares. Através das respostas é possível perceber que os usuários compreenderam o significado desse conceito e consideraram que o SIEX/UFMG apresenta grande consistência.

Eu acho que é similar. Ele [SIEX] não tem uma lógica pra uma ação e outra completamente diferente pra outro tipo de ação, por exemplo. Só os campos que realmente tem especificidades. (Professor 1)

Como os campos disponíveis são praticamente os mesmos, apesar dos cursos e projetos serem muito diferentes entre um e outro, os recursos que são oferecidos, eles te permitem agir sempre da mesma maneira, mesmo que numa atividade ou outra tenha algum tipo de diferença razoável. Mas o próprio sistema, ele faz com que se aja de forma semelhante. (Professor 2)

Ah, sim! É mais ou menos compatível sim. O procedimento, o algoritmo, por assim dizer, é mais ou menos o mesmo. Bom, a meu modo de ver, é bem consistente. Não tem tanta diferença de uma coisa para outra, porque eu acho que isso pode até deixar confusa a pessoa se uma vez fosse de um jeito e da outra vez fosse de outro. Eu acho que é tudo compatível sim. (Professor 4)

Eu acho que o jeito de fazer as coisas é muito parecido. São campos diferentes, mas a lógica é a mesma. (Professor 7)

Eu acho que é parecido. Algumas coisas são específicas de cada tipo de ação, então ele [SIEX] vai te pedindo as informações para caracterizar cada

uma, mas a maneira de fazer é parecida sim. Não vejo que eles [professores] sentem grande dificuldade. (CENEX 2)

O funcionário da PROEX também confirma a consistência do SIEX/UFMG e demonstra que há uma preocupação em relação às alterações feitas para que não haja grandes alterações nos princípios de funcionamento do sistema.

O comportamento que o usuário tem que ter para inserir as informações não difere. A gente tem muito cuidado em fazer intervenções no sistema que não alterem muito a forma como o usuário usa, até para não ter que provocar uma nova adaptação da maneira de registrar. (PROEX)

5.7.6 Flexibilidade

Os usuários não consideram que o SIEX/UFMG seja flexível, ou seja, o sistema não possibilita a adaptação às necessidades e preferências do usuário – não permite que a mesma tarefa seja executada de maneira diferente, de acordo com as características e demandas de cada tipo de usuário, mas isso não se configurou como um problema, uma vez que os usuários entrevistados não consideraram esse atributo útil.

Se ele faz isso de permitir personalizar as coisas, eu não estou informada sobre isso não. Pra mim ele é padrão e acho que está suficiente. Eu acho que a gente já tem coisa demais pra personalizar. Tem coisa que não dá... Ele é uma ferramenta de pesquisa e de registro, né?! Não vejo se eu pudesse colocar aqui uma carinha, ou uma cor ou colocar alguma coisa na frente, não sei se mudaria minha qualidade de registro, ou pouparia muito meu tempo... Não vejo isso não... O que a gente faz muito, na verdade, eu abro aqui e acho. (...) Então, não acho assim: “ah, porque eu faço mais curso, então o curso tem que ficar grande aqui pra mim...” Sei que isso tá sendo cada vez mais usado em site de compra, principalmente, porque ele já te enche os olhos de cara, mas acho no trabalho, desnecessário. Se tiver que investir, investir em outras coisas, em formação, e não colocar esses requintes de amigável, sei lá, de usabilidade, como é que chama isso... Acho desnecessário. (Professor 1)

Não tem uma coisa que eu mais uso. É mais ou menos sempre a mesma rotina: incluir dados; excluir pessoas, incluir pessoas; colocar produções... Não sei se pudesse personalizar se ia ajudar. Não vejo isso... Dá um pouquinho de trabalhadeira ir lá procurar, mas também não é muita coisa assim. Acho que não faria muita diferença. (Professor 4)

Eu acho que não precisa complicar não. Eu não gosto. Eu, pelo menos, não gosto das coisas personalizadas. Eu acho que tem outras coisas para resolver mais importantes do que isso... (Professor 7)

5.7.7 Qualidade das informações avaliadas

Ao serem perguntados o que achavam das informações solicitadas pelo SIEX/UFMG, a maioria dos usuários consideraram que a quantidade e a qualidade delas estavam adequadas, não sendo necessário fazer modificações significativas.

Eu acho que ele [SIEX] tem campos suficientes pra você colocar quase tudo que você quiser, ainda mais que, às vezes, em resultados gerais, tem um campo que é aberto, é textual, então, se você quiser escrever alguma coisa que você não achou em um campo específico, você pode escrever... Muito bacana ter o referenciamento geográfico. Quem não conhece e for pesquisar, pode pesquisar muitas coisas sobre sua ação, tem muito campo pra ler. Não acho que tem assim, alguma coisa que eu queria colocar que não tem um campo para colocar, ou então que esteja preenchendo coisa demais que não é importante. Não acho não. (Professor 1)

De forma geral, acho que elas [informações pedidas] são suficientes. Eu não vejo necessidade de modificação maior não. (...) Então, de certa forma, eu vejo que essas informações que são colocadas aqui estão numa sequência correta, boa, ela flui e você consegue visualizar o que que é aquele projeto. Acho que está muito bem preparado isso aí. (Professor 2)

No geral, o que está ali está bem enxuto, eu acho que está bem adequado. Não vejo excesso não. (...) Não tem nenhum campo irrelevante não. Mesmo algumas coisas como abrangência, para certos grupos não faz sentido, mas para outros faz. (Professor 3)

Eu não acho que está faltando pedir mais informação não. Eu acho que os números de informações que são solicitadas, elas permitem a elaboração de n relatórios. Agora, eu acho que tem que ser um sistema que esteja o tempo todo sofrendo modificações, que está atendendo o tempo todo à realidade que a gente esteja vivenciando. (...) Agora, é um sistema também que é novo. Tem pouco tempo de uso – três ou quatro anos. Eu acho que carece de certo tempo de uso do sistema para a gente ver se realmente ele está funcionando, se ele está atendendo, se precisa de alguma modificação maior. (CENEX 2)

Apenas um entrevistado considera que as informações pedidas são insuficientes, mas não soube explicar qual tipo de informação deveria ser solicitada.

Não acho que é demais não, acho que é de menos. Eu acho ele [SIEX] simples. Eu acho que ele deveria ter mais coisas, mas não lembro agora para te falar. (Professor 7)

O funcionário da PROEX foi consultado para que se conhecesse como a percepção dos usuários é reportada aos responsáveis pelo sistema. Foi possível observar uma discrepância em relação à opinião da maioria dos entrevistados nesta pesquisa, uma vez que eles consideram a quantidade de informações solicitadas adequada, enquanto o funcionário da PROEX relatou ouvir queixas dos usuários relativas ao tamanho do formulário SIEX/UFMG, o que também foi apontado por um dos secretários de CENEX. Tais queixas são tão numerosas que a equipe da PROEX, apesar de considerar que todas as informações pedidas são necessárias, cogita diminuir o tamanho do formulário, entretanto, ainda não foram feitos estudos para a reformulação dos campos solicitados.

Como a gente sabe que o professor, além do trabalho de Pesquisa, Ensino e Extensão, ele tem que reportar essas atividades a uma série de setores aqui da universidade, a gente tenta ajustar o SIEX para uma usabilidade melhor, que otimize o tempo do professor. Há uma proposta de se reduzir os campos de registro, mas não é uma proposta concreta ainda, muito em função do feedback dos usuários: “Ah, o formulário é gigantesco, não tenho tempo”, mas a gente não teve ainda um tempo para sentar e estudar isso, porque todos aqueles campos, apesar de serem formulários extensos, entraram ali em função da necessidade de se obter aquela informação. O descritivo, ele se torna mais uma referência para gente poder avaliar o que é declaratório lá, para a gente verificar a pertinência do que está registrado. (PROEX)

O que eu escuto é que o sistema não é fácil de preencher, que pede muitas informações, que os campos são muito grandes e o espaço pequeno. Os professores reclamam muito. (CENEX 1)

5.7.8 Observações dos usuários em relação ao sistema

Para finalizar as compreensões acerca da percepção dos usuários sobre o sistema, foi pedido que eles emitissem a opinião que tinham sobre o SIEX/UFMG de forma geral, apontando pontos positivos e/ou negativos do sistema e dando sugestões quando fosse o caso, o que resultou em depoimentos muito ricos.

O professor 1 faz uma avaliação positiva do SIEX/UFMG e sugere que sejam investigadas quais são as causas nas situações em que não ocorre a utilização plena do sistema, uma vez que o considera adequado. Além disso, faz uma comparação entre o SIEX/UFMG e um sistema que não considera bom, mas é muito utilizado na universidade sem que haja grandes reclamações, uma vez que seu uso é obrigatório e o usuário é beneficiado com o seu preenchimento.

Olha, eu como usuária, eu sou uma usuária que tendo a tentar entender a concepção de quem fez o sistema, (...) então eu tenho a tendência de achar que ele faz um bom trabalho. Não tem nenhum sistema que tá assim, ótimo mesmo, mesmo porque a gente sempre quer acrescentar alguma coisa, alguma coisa que antes era suficiente e pra gente hoje não é... Então acho que o problema não é o sistema. (...) Então assim, eu tenho uma tendência a achar que o primeiro problema geralmente não é o sistema. Tem que ver o que acontece: a gente não preenche isso por que não é importante? A gente não preenche isso por que não vale ponto? Por que não vai pro Lattes? Por que não tem gratificação? Por que? Eu acho que ele tem informações importantes, acho que ele serve pra pesquisa com resultados importantes. Ele registra um tipo de ação extremamente valiosa pra justificar ter uma universidade pública e a extensão como uma extensão mesmo. E não acho que ele assim é problemático. Eu acho o Lattes muito pior... Outro dia precisei ensinar pra uma pessoa e vi, ensinando uma pessoa, como ele é tão sem lógica. E, no entanto, eu nunca reclamei do Lattes. Não vejo ninguém reclamando do Lattes, porque a pessoa já tem a obrigação de fazer mesmo, porque tudo quanto há ela põe no Lattes, porque aquilo é importante pra ela, vai dar resultado pra ela... (Professor 1)

Assim como o professor 1, o professor 2 considera o funcionamento do sistema adequado, mas faz uma pequena observação que também aparece nos comentários de outros usuários que serão apresentados e comentados adiante.

Podia tentar esclarecer melhor as possibilidades aqui dos campos de utilização, talvez com algumas informações, com detalhamentos simples. De forma geral, eu acho que o sistema funciona bem, ele está bem colocado. Dúvidas sempre existirão. (Professor 2)

Ele [SIEX] podia, por exemplo, uma coisa simples de fazer seria quando você clicasse no comando, ele abrir a parte do manual que falasse disso ao invés de abrir janela. Ele não faz isso. Se o professor quiser ajuda ele tem que ir lá na ajudinha, lá naquele primeiro botãozinho. Aí ele abre o manual inteiro, inteirinho. Independente se ele está registrando projeto, curso ou evento, abre o manual inteiro. Aí ele desiste porque não acha nada. Cem páginas, quase tudo igual... Ele já perde a paciência e registra de qualquer jeito. Então se pudesse abrir só o manual de projeto, só o manual de curso, de acordo com o tipo de ação que ele está registrando já ajudava um pouco. Ou então abrir só o campo que ele precisa seria melhor ainda. Uma outra coisa que poderia ter e inclusive a PROEX já disse que estava vendo de colocar isso eram janelas de explicação. Quando você parasse o cursor em cima de um campo, por exemplo: articulação com Política Pública – se ficou em dúvida, aí poderia ter tipo uma janelinha com explicação quando você

passa o cursor em cima do campo para explicar o que que é, mas isso aí já foi pedido na PROEX há muito tempo e ainda não teve jeito de colocar. (CENEX 1)

Bom, eu não tenho reclamação, mas, pela experiência, a única reclamação, de certa forma, é esse fato de não poder delegar que outra pessoa possa fazer as atualizações. Mas para mim, em geral, ele [SIEX] funciona bem. (...) Se aparecesse um botãozinho de ajuda ali facilitaria. Não teria que ver o manual nem ligar para a PROEX, mas se tem, se existe essa ferramenta, eu não conheço. Existe? (Professor 4)

Para mim o ideal seria assim, eu aprovei o projeto, vou começar a trabalhar esse projeto. Eu entrego para alguém e alguém faz esse registro de tudo. Acho que deveria ter uma equipe para isso, que era o que eu achei que o CENEX faria, que alguém faria, mas não é isso que eles fazem não. E aí eu só acompanharia, só atualizaria aquilo com os dados e não fazer tudo isso. Eu acho extremamente burocrático e extremamente perda de tempo para mim que tenho que desenvolver essas ações. (...) A sensação é de que a UFMG quer mostrar trabalho e me dá o dobro de trabalho, porque, além de fazer ação, eu tenho que recheiar o sistema lá para que a UFMG tenha dados para mostrar que a Extensão existe dentro da UFMG. (...) O sistema, ele funciona para registrar, mas ele não funciona para nos dar um retorno do que significa Extensão dentro da universidade e nem aquele manual lá que eles fazem, para mim isso não serve. De repente lá dentro do sistema eles tinham que um criar link lá, uma interrogaçãozinha onde você clicasse e explicasse o que que deve fazer naquela parte, porque eu acho que aí a gente olharia, porque você pegar o manual e ficar estudando... Não é prático. (Professor 5)

Grande parte das reclamações e sugestões está ligada ao esclarecimento de dúvidas em relação aos campos de preenchimento solicitados pelo sistema. Os entrevistados sugerem que seja implantado um mecanismo que leve o usuário diretamente para a parte do manual a que se refere sua dúvida ou que uma janela explicativa se abra quando o cursor for posicionado em um campo sobre o qual o usuário necessite esclarecimento.

Além disso, os professores 4 e 5 sugerem que o registro e as atualizações do mesmo sejam feitas por terceiros e não por eles mesmos. Tal sugestão está intimamente ligada a uma dificuldade de mudança de hábito, uma vez que, anteriormente, quando ainda era utilizado o SIEX BRASIL, o preenchimento ficava a cargo do CENEX e não do coordenador da ação de extensão, como é feito atualmente no SIEX/UFMG.

O professor 7 considera que o sistema deveria interagir melhor com o usuário quando esse preenche algum campo erroneamente, já que quando recebe mensagens de e-mail solicitando alguma alteração, necessita consultar as mensagens a todo momento para

verificar o que deve ser feito, enquanto as solicitações poderiam estar indicadas no próprio sistema.

O próprio sistema podia te dizer o que que é para você fazer e ele não fala. Na hora que você entra, você não sabe. Você tem que ir lá no e-mail, olhar o parecer e ver “O que que está faltando no meu mesmo? Ah! O meu está faltando a data, está faltando complementar uma coisa”. O próprio sistema podia te dizer ou ficar vermelhinho, alguma coisa que ele já me fale: “entra aqui e mude a sua data”. Algo assim. (Professor 7)

O professor 6 deu uma sugestão significativa para a valorização da extensão frente à pesquisa ao propor que os produtos resultantes de uma ação sejam avaliados de maneira diferente de acordo com sua relevância, dando destaque para publicações que surjam em decorrência do trabalho realizado em ações de extensão.

Eu sei que na extensão tem que ter a pesquisa também, mas a gente tem que ter uma forma de deixar mais claro um produto relevante dentro do SIEX. Talvez um item, “publicação em revista indexada”, porque eu acho que isso tem que ser relevante dentro do SIEX. Tem que ter uma moeda ali de valor acadêmico e hoje a moeda de maior valor acadêmico é a publicação. E eu vi que isso não tem valor nem para o parecerista, para dar a bolsa, e também não tem esse destaque no SIEX. Eu acho que tem que ter um destaque para o coordenador que faz um esforço muito grande para publicar. (...) Eu vejo que se a gente não caminhar para isso aí, eu acho que a valorização vai ficar muito difícil. (Professor 6)

O secretário de CENEX 1 também deu contribuições significativas ao sugerir que seja acrescentado um campo ao formulário de registro no qual o professor possa explicitar em que medida está atendendo às diretrizes de extensão, o que pode voltar a atenção dos coordenadores de extensão para um maior atendimento das diretrizes. Além disso, foi sugerido que o sistema permita ao usuário modificar o tipo da ação registrada e recuperar os dados inseridos que forem úteis ao invés de começar um novo registro quando for identificado que a ação é de uma natureza diferente daquela registrada inicialmente.

Eu até já sugeri para PROEX que no formulário do SIEX devia ser colocado lá os campos para a pessoa responder como que ela está atendendo cada diretriz. Eles não adotaram a ideia deve ser por causa desse ponto que algumas ações não atendem todas as diretrizes. Os professores, eles colocam lá uma descrição, tem até um campo pequeno para colocar uma descrição e justificativa, para a gente ficar analisando aquilo ali e tentando entender como que aquilo está atendendo as diretrizes. É muito difícil. Então se o próprio professor é que sabe e ele que é o docente, ele que deveria fazer essa avaliação. Por que que não tem o campo lá falando: “Eu atendo a diretriz da interação dialógica dessa forma. Eu atendo a diretriz de impacto dessa forma”? Eu acho que seria o próprio professor que deveria

fazer isso e não a gente. Teria que reformular um pouco o sistema, para ele [professor] entender que ele tem que cumprir essas diretrizes. Ele não entende isso. Ainda mais os professores daqui (...). A maioria não entende isso. (...) Uma coisa que já me reclamaram muito e que ainda não tem como fazer é, por exemplo: o professor registrou uma ação, mas registrou num tipo errado, aí ele não tem como reverter isso. Tem que registrar tudo de novo, sendo que o formulário é quase igual. Isso é uma reclamação que eu já recebi várias vezes. O sistema ainda não permite. Por exemplo, você registrou como um programa, mas a gente aqui identificou que não é um programa porque não tem projeto vinculado, aí ele não consegue reverter aquilo para projeto. O sistema não permite mudar o tipo, migrar as informações que já estão lá inseridas em outro tipo. Isso seria útil. (CENEX 1)

O secretário de CENEX 2 apontou que as modificações sugeridas em reuniões muitas vezes demoram a ser implementadas no SIEX/UFMG, o que pode diminuir o rendimento do trabalho a ser realizado.

Algumas colocações que são feitas em reuniões para modificação do sistema “vamos implementar esse ponto, esse e esse” tem hora que demora. As implementações eu acho que demoram muito. (...) Tem hora que eu fico “Nó, mas a gente discutiu aquilo. Aquilo foi ou não foi realmente?”. Você fica sem saber se já foi implementado ou não. “Ah, não, isso aqui ainda não foi!” e só muito tempo depois que vem a modificação. (CENEX 2)

A opinião do funcionário da PROEX sobre o SIEX/UFMG também foi ouvida e, em muitos pontos, sua fala confirma e/ou justifica o que foi apontado pelos professores coordenadores de ação de extensão e pelos secretários de CENEX. Assim como a maioria dos entrevistados, ele também tem uma percepção positiva do sistema, inclusive quando comparado a outros sistemas utilizados na Universidade. Ele pontua que a implementação de um mecanismo de ajuda mais dinâmico, sugerido por muitos usuários, foi pensada desde a primeira versão do SIEX/UFMG, entretanto, ainda não foi possível adotá-la uma vez que as modificações no sistema são feitas pelo CECOM apenas **uma vez ao ano** e outras alterações foram priorizadas, por isso adotou-se o Manual do SIEX/UFMG para se esclarecer quais informações devem ser inseridas em cada campo do sistema.

A estrutura do SIEX é bem simples, é bem intuitiva, muito amigável. O que ele pode deixar a desejar é o que se espera do preenchimento de cada campo. (...) Ah, tem um problema do SIEX que a gente não consegue resolver de forma alguma... Assim, como é que funciona o processo de melhoria dele? Anualmente a gente tem um determinado tempo para o CECOM para poder desenvolver algumas melhorias - tem uma lista enorme elencada. A gente não conseguiu implantar um sistema de ajuda mais dinâmico, que informasse o usuário só com o clicar em cima do campo o que que ele deveria preencher ali. Então uma solução paliativa a isso foi a introdução de um documento onde se discorre sobre cada campo e o que que deve ser preenchido. Conforme chegam as dúvidas para mim, eu

percebo que aquilo é muito pouco consultado por não ser muito prático. (...) A gente está querendo fazer isso [ajuda em pop-up] desde a primeira versão dele... (Risos) Mas o que acontece? É complicado. A gente precisa de uma série de intervenções que são mais prioritárias, tanto para corresponder ao que a gestão necessita de dados, o que se necessita de gestão administrativa dessas atividades quanto para a própria avaliação da Extensão aqui dentro da universidade. Então, a gente tem certo tempo do CECOM anualmente para implementar melhoria. A gente acaba tendo que priorizar e isso acaba ficando em segundo plano em função dessas três diretrizes que a gente tem que atender: a questão administrativa, o auxílio à gestão e a avaliação. É só uma vez por ano. Inclusive, esse último ano a gente nem pode por conta da reformulação do sistema acadêmico. Tecnicamente é possível sim atender a essas sugestões [ajuda em pop-up], agora, infelizmente, outras questões foram prioritárias... Durante o processo de implantação, a ideia é que a ajuda já fosse assim, só que como já estava se esgotando o período de desenvolvimento do projeto e não se conseguiu alocar mais verba para ampliar isso, acabou adotando esse manual como solução paliativa. Mas nosso sonho é que a gente conseguisse implementar isso algum dia. Agora, fazendo a avaliação propriamente dita: eu sou meio suspeito para falar porque eu sou quase pai dele [sistema]. (...) Dentro do que eu já pude conhecer de sistema aqui dentro da universidade, não são todos que eu conheço, ele tem uma interface muito mais amigável do que a grande maioria dos sistemas daqui. Eu acho que isso é um trunfo dele. Também é um dos sistemas mais recentes da universidade, e isso eu acho bacana nele. (PROEX)

5.8. Outras observações

Ao final de cada entrevista, foi dada aos participantes a oportunidade de manifestarem o que quisessem em relação à extensão, sendo possível extrair observações importantes dos depoimentos.

Foi possível observar o grande envolvimento dos participantes com a extensão e o gosto pelo que fazem que se manifestam na vontade de divulgar amplamente o trabalho que é feito na UFMG e de contar com mais pessoas comprometidas com o desenvolvimento de ações extensionistas na Universidade.

Eu acho que deveria ter, não sei... Algo como o Boletim UFMG. Talvez fazer um Boletim da Extensão. Falta isso, porque tem muito trabalho bem bonito que se faz na Extensão e precisa ser melhor divulgado. (...) Eu acho que falta a PROEX nos trazer o que é feito, os projetos que tem... Sociabilizar mais as ações para dar um maior conhecimento, porque assim a pessoa vai saber "Olha! Olha o que é feito! Que legal!". E vai ter curiosidade de vir aqui no sistema e olhar, quem sabe participar... (Professor 4)

Eu sou apaixonada pelo trabalho que é desenvolvido pela PROEX. Acho que realmente a gente tem que trazer o povo para participar da Extensão,

então a gente tem que seduzir. (...) Eu acho que para a gente ficar mais conectado teria que manter uma linha de reuniões para a gente ficar sabendo plenamente o que que está acontecendo. Programa tal, projeto tal - isso foi implementado, isso não foi implementado. (...) Você reúne, vê quem é que está trabalhando com Extensão, conhecendo seu colega além da linha telefônica. Tem algumas gestões que não priorizam muito isso, mas eu acho que essa parte, ela fortifica a Extensão. (GENEX 2)

Também foi possível observar um descontentamento com a maneira como a extensão é vista na universidade. Apesar de gostarem do que fazem, os entrevistados consideram que desenvolver atividades de extensão é muito trabalhoso – o que não configura um problema por si só – entretanto, sentem que a dedicação e o esforço despendidos não são reconhecidos nem valorizados, principalmente quando comparados ao ensino e à pesquisa, deixando-lhes insatisfeitos e sem estímulo para continuarem realizando ações de extensão.

A UFMG, ela tem uma expectativa da gente e a expectativa dela é com produção de artigos, de livros, etc., porque é isso que conta, e a Extensão dá pouco isso. A Extensão não tem esse o objetivo. Claro que você vai divulgar bons resultados em artigos, mas da ação mesmo, o que que a gente divulga? Trabalho em evento... Artigo científico sobre isso você teria que ter uma dedicação diferente, não é um olhar de Extensão, é um olhar de pesquisa em cima de dados. E aí acaba que o retorno que eu tenho em termo de currículo, de coisa com Extensão é bem menor do que com pesquisa. Então essas ações acabam sendo desestimuladas, aí você associa isso a uma burocracia imensa que tem que fazer de registro de ações. Eu acho que às vezes eu até entendo porque que as pessoas não se metem nisso, porque acaba dando muito trabalho para pouco retorno. (...) Eu acho que a PROEX deve fazer um levantamento de o que que significa agora que eles estão falando que isso vai contar vaga para os departamentos. Eu quero saber: o trabalho que eu faço, o que que isso significa para o departamento? E para a unidade? Nada ou alguma coisa? Eu gostaria muito de saber isso para, sei lá porque, mas acho que é para ter uma ideia do que seja a Extensão dentro da universidade e aonde você se encaixa nesse todo. Se o próprio sistema desse uma ideia disso... Você tem lá, sei lá, uma estatística que você pudesse ver dentro do sistema e que você pode pesquisar a ação, mas eu vou botar o nome de um professor qualquer e ver o que que ele faz, eu não pesquiso o todo da universidade. Não sei se tem como pesquisar isso ou não. Eu acho que isso seria bom, essa divulgação para quem está dentro da Extensão até para valorizar cada um. (...) Eu sei assim, que o registro tem que acontecer, mas, nossa, a gente faz tanta coisa aqui. Eu fico me perguntando: poxa, quando você tem que abrir mão de alguma coisa você vai abrir mão daquilo que dá mais trabalho, e o que dá mais trabalho é registrar essas coisas, ou, pelo menos, o que dá menos satisfação, porque quando vou para uma ação na escola, eu volto de lá extremamente satisfeita. Eu gosto de fazer isso, mas quando tem que sentar no computador para registrar isso tudo, aí é uma questão de obrigação mesmo, não é com satisfação. Se a gente tem que deixar alguma coisa de lado, a gente deixa isso que não satisfaz. E é geral. Eu não vejo ninguém que goste de fazer isso não, de ter que registrar essas coisas. É por obrigação. (Professor 5)

Eu vejo que tem muito professor que tem ação, mas não registra porque para ele não vai mudar nada. O INA vai continuar sendo aprovado, porque ele faz pesquisa e ele publica um artigo a cada dois anos. Então, se hoje eu tenho essa preocupação é porque realmente eu acho que o que eu faço é importante e que eu gostaria muito de registrar porque é a ação que preenche praticamente grande parte do meu tempo. E os outros professores, apesar de ter ação de extensão, ele não vai perder tempo preenchendo um formulário que ninguém vai dar valor. Eu participo de várias aprovações do INA: não muda em nada, em nada, então não tem uma cobrança. É uma desvalorização da própria universidade, porque você vê que não vai fazer muita diferença, por enquanto. (...) Então uma pessoa que realmente não tem a extensão hoje, que não queira trabalhar, ela não vai fazer isso. Não vai porque não vai mudar em nada pra ela. (Professor 6)

Eu gosto do sistema, não acho ruim. Eu queria falar que eu acho muito ruim é a forma que a Extensão é vista na universidade. Muito ruim. Acho que a equipe é super competente, as diretrizes de política da equipe são maravilhosas, todo mundo é muito capacitado para fazer o que faz, mas a sensação que eu tenho é que de lá, de dentro da Pró-Reitoria para o resto, é que falta essa vontade política de fazer Extensão. Não deles [PROEX], mas da universidade como um todo. (...) A Extensão aqui na escola é vista como uma coisa muito menor, muito menor, porque ela é associada à prestação de serviço, então tem uma questão moral e ética de achar que o professor fica só fazendo prestação de serviço e não cumpre com seus 32% de tempo para a academia... Então aqui na escola a gente ainda tem que mudar muito. Então, o que acontece? A estrutura que você tem para a Extensão hoje, a discussão que você tem sobre Extensão não existe. (...) Eu acho que é um problema de política acadêmica, é política da universidade. A Extensão precisa ter o seu lugar político, como alguma coisa importante para a instituição e de produção acadêmica e não de prestação de serviço. Eu, particularmente, sou a favor de tirar a prestação de serviço da extensão. (Professor 7)

Eu acho que falta boa vontade dos professores com a extensão. Eles acham que eles estão aqui só para dar aula. E tem também uma reclamação por causa da sobrecarga de formulários. Na pós-graduação ele tem o Lattes, ele tem o INA no departamento, ele tem o sistema acadêmico na graduação. Ele tem um tanto de formulários de várias outras áreas que ele tem que preencher e aí ele acha que mais um formulário é demais. E é um formulário longo, complexo, difícil de preencher, então eles reclamam muito por isso. Eles falam: "Ah, eu não tenho tempo. Você não sabe o tanto de coisa que eu tenho para fazer." Esse tipo de reclamação... Eu não sei se é má vontade ou se é sobrecarga mesmo. A gente observa que muitos professores têm má vontade mesmo porque a extensão, né?!... É aquela coisa de não ser valorizada... (GENEX 1)

Para finalizar, foi perguntado ao funcionário da PROEX se ele sentia a necessidade da realização de algum estudo que pudesse contribuir para a melhoria do SIEX/UFMG e para a valorização da extensão na UFMG. Ele aponta a necessidade de ter uma relação mais próxima aos usuários e considera que esta pesquisa poderá trazer contribuições significativas ao dar voz a eles.

O que você está fazendo já é uma contribuição imensa. Eu já havia reportado isso aqui dentro, que a gente precisa de um feedback do usuário, porque parte muito daqui a premissa de que é necessário capacitar, é necessário adequar o registro. Há, sim, a preocupação da PROEX em ouvir os usuários, saber da especificidade da extensão de cada unidade, mas esses momentos são, além de espaçados em frentes de trabalho diversos, eles são raros. A gente precisa de ter uma relação mais próxima com o usuário. É difícil mobilizar. A gente tenta mobilizar os chefes de departamentos, mas mobilizar a comunidade acadêmica é muito difícil. (PROEX)

6 Considerações finais

Cumprir o objetivo geral desta pesquisa - conhecer as práticas informacionais daqueles que utilizam o SIEX/UFMG a partir de uma perspectiva compreensiva, contemplando tanto os aspectos comportamentais dos seus usuários quanto os aspectos operacionais do sistema - mostrou-se uma experiência muito rica para subsidiar a continuidade do fortalecimento da extensão na UFMG.

A seguir será mostrado como os objetivos específicos foram alcançados e quais foram os principais apontamentos dos participantes da pesquisa.

Ao investigar as concepções dos usuários acerca da extensão (conforme apresentado na categoria de análise 5.1), acerca de suas diretrizes (categoria 5.3) e também em relação à maneira como se deu a formação desse conceito (categoria 5.2), foi possível compreender a percepção dos usuários em relação à extensão universitária.

Em suma, observou-se que a concepção de extensão dos participantes está de acordo com o conceito exposto na Política Nacional de Extensão Universitária, entretanto, o mesmo não ocorre em relação às diretrizes de extensão, uma vez que os coordenadores de ação de extensão demonstraram não conhecê-las ou não consultá-las nem aplicá-las ao elaborarem suas ações.

Quanto à formação do conceito de extensão, embora se tenha observado que o mesmo pode se dar por meio de leituras e interações em reuniões, houve predominância do aprendizado através da prática. Apenas um participante demonstrou ter formado o conceito desde a graduação, ao cursar uma disciplina teórica e prática sobre extensão. O depoimento desse participante permite inferir que o profissional com uma experiência extensionista relevante durante a graduação terá maiores possibilidades e condições de atuar em atividades de extensão enquanto profissional. Daí, sugere-se a discussão sobre o oferecimento obrigatório de disciplinas que contemplem a extensão universitária de forma a possibilitar que um maior número de estudantes tenham conhecimento e contato com essa vertente da universidade.

Ao perguntar como se dá o planejamento das ações, seguido do preenchimento no sistema e a quem recorre quando precisam de ajuda (categoria 5.5), foi possível

entender como se dá o processo de produção e registro das ações de extensão. Observou-se que há uma predominância da elaboração prévia da ação em um editor de textos para depois se adequar ao que é solicitado pelo sistema, o que, em muitos casos, ocorre em virtude do desconhecimento do formulário SIEX/UFMG. Percebeu-se uma variedade de comportamentos quando se tem alguma dúvida durante o preenchimento do registro no sistema, destacando-se a falta de utilização do Manual do SIEX/UFMG.

Ao indagar aos usuários com que finalidade o sistema é utilizado, com que periodicidade fazem atualizações, quais são os dados modificados com mais frequência e como acham que as informações do SIEX/UFMG são utilizadas (categoria 5.6), foi possível conhecer como se dá a utilização do mesmo.

A pesquisa revelou que o uso do SIEX/UFMG vai além de suas funções básicas (registrar, aprovar/reprovar e auditar), uma vez que os entrevistados relataram utilizá-lo para estabelecer parcerias, pesquisar ações e elaborar relatórios a partir das estatísticas fornecidas pelo sistema. Sugere-se que seja feita uma maior divulgação das funcionalidades do sistema e que seu uso seja estimulado de forma a planejar o crescimento e o fortalecimento das ações de extensão na universidade.

Os usuários consideram que a frequência de atualizações das ações é baixa e ocorre, geralmente, em virtude de uma demanda do CENEX e/ou da PROEX. Além disso, ao longo dos anos são feitas poucas alterações na estrutura da ação, limitando-se à modificação da equipe de trabalho e inserção de resultados.

Quanto à percepção de uso das informações disponíveis no SIEX/UFMG, grande parte dos entrevistados considera que a utilização limita-se ao público interno da Universidade e sugere que haja uma maior divulgação interna e externa das ações de extensão desenvolvidas pela UFMG.

Ao pedir que os usuários opinassem sobre os critérios de usabilidade abordados no capítulo 3 (eficácia e eficiência de uso, facilidade de aprendizado, facilidade de memorização, taxa de erros, consistência, flexibilidade) e ainda, sobre a qualidade das informações solicitadas, seguida de outras observações sobre o SIEX/UFMG (categoria 5.7), foi possível compreender a percepção dos usuários em relação ao sistema. Embora os critérios de usabilidade não tenham sido levados em consideração no momento de planejamento do sistema, de forma geral, os usuários tem uma percepção muito positiva do

mesmo. O SIEX/UFMG pode ser considerado intuitivo e de fácil aprendizagem, uma vez que os usuários relataram ter aprendido a usá-lo sem necessidade de auxílio. Os participantes consideram ser fácil relembrar como se dá o funcionamento do sistema, mesmo após um período sem utilizá-lo. Além disso, os entrevistados consideram que o sistema apresenta uma baixa taxa de erros e um comportamento consistente na execução das tarefas, isto é, para realizar tarefas similares, são necessárias ações similares. Os usuários apontam que a quantidade e a qualidade das informações solicitadas pelo sistema são consideradas suficientes, não sendo necessário fazer modificações significativas.

Para identificar o grau de satisfação dos usuários em relação à utilização do SIEX/UFMG e contemplar o último objetivo específico colocado por este trabalho, foi pedido aos participantes que atribuíssem uma nota ao sistema de acordo com sua experiência e baseada em uma escala que lhes foi apresentada, como foi demonstrado no Quadro 1. A percepção dos entrevistados em relação ao sistema é muito positiva, uma vez que apenas dois participantes se consideram parcialmente satisfeitos com o sistema, enquanto seis se consideram satisfeitos e outros dois se consideram muito satisfeitos.

Ainda que não fosse um dos objetivos específicos desta pesquisa investigar o que motivava os usuários a se envolverem com a extensão (categoria 5.4), foi necessário conhecer tais motivos para auxiliar na compreensão do fenômeno estudado. Foi possível perceber que aqueles que desenvolvem atividades extensionistas são muito engajados social e politicamente e relatam sentir amor pelo que fazem – expressos através do brilho no olhar dos entrevistados e pelos relatos emocionados – mesmo tendo se aproximado da extensão por uma necessidade da unidade ou um convite. Além disso, é esse sentimento que os mantém envolvidos com a extensão, já que muitas vezes dedicam muito tempo para realizar suas atividades extensionistas que, conforme eles apontam, são pouco ou nada reconhecidas e valorizadas pelos seus pares e até mesmo pela instituição.

Embora muitas contribuições tenham aparecido ao longo de toda a análise de dados apresentada no capítulo anterior, em razão da riqueza dos depoimentos dos entrevistados, foi criada uma nova categoria (5.8) para abordar sugestões, críticas e observações dadas pelos participantes ao final da entrevista, o que pode contribuir significativamente para direcionar a gestão da extensão na UFMG.

A seguir, são apontadas algumas sugestões decorrentes dos depoimentos dos entrevistados:

- Oferecer orientação constante para funcionários e professores acerca do conceito e das diretrizes de extensão, principalmente quando esses ingressam na universidade;
- Oferecer treinamento constante para funcionários e professores acerca do funcionamento do SIEX/UFMG, principalmente quando ocorre a troca de funcionários do setor e/ou ingresso de novos professores, uma vez que os entrevistados que realizaram o curso de aperfeiçoamento oferecido pela PROEX demonstraram maior entendimento e compreensão acerca do processo de registro de uma ação no sistema;
- Definir quais diretrizes devem ser necessariamente atendidas para que uma ação seja considerada extensionista;
- Rever a classificação de prestações de serviço como ações de extensão, principalmente quando não há a participação de alunos na mesma;
- Estimular e propiciar a interação entre os professores e o CENEX da própria unidade, para que eles não procurem diretamente a PROEX;
- Dar amplo conhecimento aos CENEX da possibilidade de elaboração de relatórios a partir de estatísticas fornecidas pelo sistema e padronizar esse uso de forma que se possa analisar o que já foi realizado em termos de ações de extensão e planejar melhorias para os anos seguintes;
- Discutir estratégias para que os registros sejam atualizados com mais frequência, uma vez que o hábito de atualizá-los somente sob demanda e na época de renovação das bolsas compromete a qualidade dos mesmos, já que se passa muito tempo realizando a atividade de extensão sem que o registro retrate quem são os envolvidos na ação e o que acontece de fato;
- Implantar um sistema de ouvidoria para que haja uma maior proximidade entre a PROEX e os usuários do SIEX/UFMG, de forma que se conheçam melhor suas necessidades e percepções para permitir melhorias no sistema

utilizado e nas relações estabelecidas entre PROEX, CENEX, e usuários do SIEX/UFMG .

Considerando-se os resultados alcançados com este estudo e a riqueza dos depoimentos obtidos, sugere-se a aplicação desta pesquisa para outros usuários do SIEX/UFMG em virtude da diversidade do universo amostral disponível na UFMG.

Vale ressaltar que esta pesquisa não buscou fazer generalizações nem encontrar uma verdade universal sobre as práticas informacionais dos usuários do SIEX/UFMG e sim, uma aproximação da realidade apresentada pelo fenômeno. Dessa forma, os resultados encontrados se aplicam a este grupo específico e apenas ao momento da realização deste estudo.

Cabe ponderar que foi possível observar certo constrangimento de alguns participantes em apontar críticas negativas em relação ao sistema, uma vez que elas estavam sendo documentadas através da gravação das entrevistas, gerando uma limitação para este trabalho.

Sugere-se que outros estudos de usuários pautados por abordagens compreensivas sejam realizados utilizando-se a fenomenologia social como suporte teórico para se verificar a adequação desta teoria para o entendimento da realidade de outros grupos de usuários, contribuindo assim para a consolidação das abordagens compreensivas como suporte teórico aos estudos de usuários da informação e, conseqüentemente, para a ampliação da agenda de pesquisa da Ciência da Informação.

Além disso, sabendo-se da existência de inúmeros estudos de usuários de outros sistemas de informação utilizados na UFMG, em nível de pós-graduação *lato e stricto sensu*, que normalmente configuram-se como estudos da abordagem tradicional, de cunho funcionalista, que tendem a avaliar o uso e/ou a usabilidade destes sistemas, aponta-se a necessidade de realizar estudos que contemplem também as práticas informacionais envolvidas no processo que leva à necessidade de uso de tais sistemas para que seja possível compreender os fenômenos que estão por trás dessas práticas e que se configuraram como um rico campo de pesquisa. Portanto, sugerem-se pesquisas futuras que utilizem a abordagem compreensiva, quer seja pautando-se na fenomenologia social, quer seja fazendo uso de outra abordagem que permita a compreensão dos fenômenos em

suas diferentes esferas, para investigar as práticas informacionais dos usuários de outros sistemas de informação da UFMG.

Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. São Paulo: GT 03 - Mediação, Circulação e Uso da Informação. In: **Anais do IX ENANCIB**, 2008.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS. In: CABRAL, Ana Maria Rezende; REIS, Alcenir Soares dos (Org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai./ago. 2007.

BERGER, P.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. Petrópolis: Vozes, 1985. 248 p.

BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. **Fenomenologia: confrontos e avanços**. São Paulo: Cortez, 2000. 167 p.

BOOTH, Paul. **An introduction to human-computer interaction**. London: Lawrence Erlbaum Associates, 1989.

BOEMER, M. R. A condução de estudos segundo a metodologia de investigação fenomenológica. **Rev. Latino-am. Enfermagem. Ribeirão Preto**. v. 2, n. 1, p. 83-94, jan 1994. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v2n1/v2n1a08>>. Acessado em setembro de 2012.

CAPURRO, Rafael. **Epistemologia y Ciencia de la Informacion**. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003.

CASTRO, Fábio Fonseca de. A sociologia fenomenológica de Alfred Schütz. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 48, n. 1, p. 52-60, jan./abr. 2012. Disponível em <http://revistas.unisinos.br/index.php/ciencias_sociais/article/view/csu.2012.48.1.06/839>. Acessado em agosto de 2013.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Rev. Biblioteconomia**. Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. 296p.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.2, p.217-223, maio/ago. 1996.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Associação Brasileira das Escolas de Biblioteconomia e Documentação - ABEBD, 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 10 maio. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. p. 7-19.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. **Política Nacional de Extensão Universitária**. Manaus, 2012. Disponível em: < <http://www.renex.org.br/documentos/2012-07-13-Politica-Nacional-de-Extensao.pdf> > Acesso em: julho de 2013.

GANDRA, Tatiane Krempser; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. **Usuários da informação sob a perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de postura metodológica de pesquisa**. Informação & Sociedade (UFPB. *Online*), v. 22, p. 13-23, 2012. Disponível em <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/10861/8573>> Acesso em: 15 jul. 2013.

GANDRA, Tatiane Krempser. **Inclusão Digital na Terceira Idade: Um Estudo de Usuários sob a Perspectiva Fenomenológica**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Néida. Dos estudos sociais da informação aos estudos do social desde o ponto de vista da informação. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Editora Universitária, 2002. p. 25-47.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales.** Gijón: Treas, 2005.

GUERRA, Isabel Carvalho. **Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso.** São João do Estoril: Edição Princípia, 2006. 95 p.

ISO 9241-11 Part 11: **Guidance on usability:** In: Ergonomic requirements for Office work with visual display terminals, 1998.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Gerenciamento de Sistemas de Informação.** Rio de Janeiro: Copyrigh, 2007.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean; SIMAN, Lana Mara de Castro. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas.** Porto Alegre: Artmed, 1999. 340p.

LIMA, Ademir. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas.** Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994. p. 46 - 85.

Manual do SIEX. Pró-Reitoria de Extensão. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2012. Disponível em <http://www.ufmg.br/PROEX/arquivos/manual_siex_ufmg.pdf>. Acessado em junho de 2013.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. **A abordagem sense-making para estudo de usuário.** Porto Alegre: Associação Brasileira Ensino Biblioteconomia e Documentação, v. 3, 1997. Ensaio.

MINAYO, M.C.S. *et al.* **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Rio de Janeiro, Vozes, 1994.

MOREIRA, Daniel Augusto. **O método fenomenológico na pesquisa.** São Paulo: Thomson Learning, 2004. 152 p.

NASCIMENTO, Luciano Prado Reis. **O usuário e o desenvolvimento de sistemas.** Florianópolis. Visual Books, 2003.

NASCIMENTO, Denise Morado. A abordagem sócio-cultural da informação. **Informação & Sociedade:** Estudos, João Pessoa, v.16, n. 2, p. 25-35, jul./dez. 2006.

NIELSEN, J. **Usability engineering.** Boston, MA: Academic Press, 1993. 362p.

NOGUEIRA, Maria das Dores Pimentel (org.). **Extensão universitária: diretrizes conceituais e políticas**. Belo Horizonte: Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas/ UFMG, 2000. 193 p

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. **Plano Nacional de Extensão Universitária**. Ilhéus: Editus, 2001. (Extensão Universitária, v.1)

REIS, Alcenir Soares dos. Informação, cultura e sociedade no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação: contrapontos e perspectivas. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 13-28.

REIS, Flávia Vieira. **Avaliação do processo de desenvolvimento e implementação do sistema de informação da extensão da Universidade Federal de Minas Gerais**. 2010. Monografia – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

Regimento Interno da UFMG. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2009. Disponível em <https://www.ufmg.br/conheca/informes/ia_reg_novo_prop.html> Acessado em outubro de 2013.

Revista da Extensão. Belo Horizonte: Publicação da Pró-Reitoria de Extensão da UFMG. UFMG: dez, 2000.

ROCHA, Heloisa V. da; BARANAUSKAS, Maria Cecilia Calani. **Design e avaliação de interfaces humano-computador**. São Paulo: IMW-USP, 2000. 242p.

ROCHA, Janicy A. Pereira. **(In)acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da Cognição Situada/Ação situada**. 2013. Dissertação 156f. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

WAGNER, Helmut R. (org.). **Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979. 319 p.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista para coordenadores de ação de extensão

Percepção sobre a Extensão Universitária

O que você entende sobre extensão universitária? Como formou esse conceito? Você entende/conhece suas diretrizes? De quais diretrizes você se lembra? Qual sua opinião? Concorda? Discorda? Quando aprova/reprova uma ação de extensão, você consulta essas diretrizes em algum lugar ou usa o conhecimento que já adquiriu? Site ou manual impresso? Você conhece a história da Extensão na UFMG? Como conheceu? Você conhece alguma ação de extensão da UFMG além daquela(s) da sua unidade? Quais? Como conheceu?

Planejamento das ações de extensão

Como os professores dessa unidade costumam planejar as ações de extensão? Quais ferramentas eles utilizam (editor de texto, planilha, SIEX, outras)? Em geral, como você observa que eles começam a elaborar uma ação de extensão (reunem-se com equipe (quem?), elaboram um roteiro, buscam orientação no CENEX? Qual a sua opinião sobre o processo de planejamento da ação/inserção de dados no sistema? Como é estruturado o CENEX dessa unidade? Como é o processo de aprovação da ação na unidade e no sistema? Qual sua opinião sobre o processo de aprovação/reprovação no departamento/congregação /sistema? Como você acha que seria ideal? Quais sugestões você daria?

Uso do SIEX

Há quanto tempo usa o SIEX? Com qual finalidade? Com qual frequência você usa o SIEX? Tem algum período do ano em que você o utiliza mais? Qual? Em quais circunstâncias? Qual o volume de novas ações recebidas para aprovar/reprovar? E para auditar? Qual o procedimento/critério utilizado para aprovar/reprovar/auditar uma ação no sistema? Descreva-os detalhadamente. Qual sua opinião sobre a intervenção da PROEX no processo de revisão dos registros? Você consulta apenas as ações de sua unidade ou outras também? O que te leva a fazer essas consultas? Que uso faz das informações consultadas?

- Eficácia e eficiência de uso

Pedir para o usuário demonstrar no SIEX algumas das ações de sua unidade (aguardando aprovação e auditoria), lembrar o uso do sistema e responder: Como você avalia a sua produtividade ao validar essas ações no SIEX? Você se lembra de ter tido alguma dificuldade? Você conseguiu fazer tudo de uma única vez ou precisou interromper? Qual ou

quais os motivos da interrupção? Você teve dúvida em relação a algum dos campos preenchidos na hora de aprovar/reprovar/auditar? (Sugerir que o entrevistado navegue em cada um dos campos, passando por todas as abas, e rememore como se deu o processo). Quais as observações/reclamações você ouviu dos coordenadores de ação em relação ao uso do sistema? A que você atribuiu essas observações/reclamações?

- Facilidade de aprendizado

Como você aprendeu a usar o SIEX? Lembre-se da primeira vez em que o utilizou e descreva-me como foi? Você teve algum treinamento? Alguém te ajudou? Quem? Algum professor, funcionário do CENEX, funcionário da PROEX? Quando tem alguma dificuldade no uso do SIEX, a que/quem você recorre? Como você classifica a facilidade de uso do sistema? Como você avalia o SIEX considerando a facilidade/dificuldade que teve para aprender a utilizá-lo? Quanto tempo você demorou para aprender a usá-lo? Você considera o sistema intuitivo/previsível? É possível fazer generalizações sobre o funcionamento do sistema? Como você classifica os comandos do SIEX? Ao usar o SIEX, o sistema lhe apresenta atalhos ou mensagens de ajuda que auxiliam na execução de tarefas? Você já consultou o Manual do SIEX? Em qual situação? (Para aprender antes de utilizar o sistema ou para tirar alguma dúvida?) As orientações contidas no Manual realmente te auxiliaram?

- Facilidade de memorização

Quando você fica muito tempo sem utilizar o SIEX, você sente alguma dificuldade ao usá-lo novamente? Se sim, de que tipo são essas dificuldades? Como faz para saná-las? Quanto tempo sem utilizar o sistema é suficiente para que você tenha dificuldades de se lembrar como utilizá-lo?

- Taxa de erros

Ao usar o SIEX, você já recebeu mensagens de erro enviadas pelo sistema? Se sim, com que frequência? De que tipo são esses erros? O que faz ao se deparar com as mensagens de erro? Alguma vez o sistema já saiu do ar enquanto você o utilizava? O que você fez? Alguma vez você já perdeu dados durante a utilização do SIEX? Você se lembra do motivo? O que você sentiu? O que você fez em seguida? Você recebe reclamações desse tipo? Como lida com elas? Que tipo de orientações dá aos usuários?

- Flexibilidade

Você se lembra de ter precisado executar alguma ação e não ser possível por limitação do sistema? Já ouviu essa queixa? (Por exemplo: É possível cadastrar uma ação como

Programa e depois, apenas mudar o seu tipo para Projeto, sem ter que fazer um novo registro?) Você já criou algum projeto no SIEEX aproveitando informações cadastradas em outro projeto? Como fez isso? Foi possível aproveitar (ou duplicar) o projeto já existente e mudar alguns dados? Foi necessário cadastrar outro? Você usou recursos como copiar e colar? Como foi? Qual? Mostre-me. O sistema permite adaptações ao contexto de uso e às suas necessidades, de forma a se tornar mais eficiente? É possível realizar a mesma tarefa de maneiras diferentes, de forma a facilitar para o usuário? O sistema permite que você personalize a interface levando em consideração, por exemplo, as tarefas mais realizadas? Você acha que isso é/seria útil? Você entende claramente a função de todos os comandos ou tem dificuldade com alguns? É possível redefinir o nome de alguns comandos para facilitar o uso? É/seria útil? Alguma sugestão nesse sentido?

Qual a diferença entre aprovar e auditar uma ação? Você observa alguma semelhança entre esses procedimentos? Você observa dificuldade no uso desses comandos por parte dos usuários (coordenadores de ação)? A que você atribui essas dificuldades? Quais sugestões daria para diminuí-las?

Opinião do usuário

Qual a sua opinião a respeito das informações solicitadas pelo SIEEX? Acrescentaria alguma? Acha que alguma pode ser eliminada? Como e por quem você pensa que elas são utilizadas? E como acha que tais informações poderiam ou deveriam ser utilizadas? Em geral, qual a sua opinião sobre o funcionamento do SIEEX? Quais críticas, sugestões e observações você escuta a respeito do sistema? A que você as atribui? E quais críticas, sugestões e observações você tem a fazer? Como você avalia a sua experiência com o SIEEX? Em geral, qual o seu grau de satisfação subjetiva ao utilizar o SIEEX? (Utilizar escala).

Perfil dos usuários

Gênero? Idade? Escolaridade? Cargo ocupado na unidade em que trabalha? Tempo no cargo? Órgão de lotação? Nível de experiência com o uso de computadores (escala)? Nível de experiência com o uso de internet (escala)?

APÊNDICE B – Roteiro de entrevista para secretários de CENEX

Percepção sobre a Extensão Universitária

O que você entende sobre extensão universitária? Como formou esse conceito? Você entende/conhece suas diretrizes? De quais diretrizes você se lembra? Qual sua opinião? Concorda? Discorda? Quando aprova/reprova uma ação de extensão, você consulta essas diretrizes em algum lugar ou usa o conhecimento que já adquiriu? Site ou manual impresso? Você conhece a história da Extensão na UFMG? Você conhece alguma ação de extensão da UFMG além daquela(s) da sua unidade? Quais? Como conheceu?

Planejamento das ações de extensão

Qual o volume de novas ações recebidas para aprovar/reprovar? E para auditar? Qual o procedimento/critério utilizado para aprovar/reprovar/auditar uma ação no sistema? Descreva-os detalhadamente. Com quem? Se informando em algum site? Qual? Qual a sua opinião sobre o processo de planejamento da ação? Você teve dificuldades? Quais? Como resolveu?

Uso do SIEX

Há quanto tempo usa o SIEX? Com qual finalidade você usa o SIEX? Consulta apenas as ações de sua unidade ou outras também? O que te leva a fazer essas consultas? Que uso faz das informações consultadas? Com qual frequência você usa o SIEX? Tem algum período do ano em que você o utiliza mais? Qual? Em quais circunstâncias?

- Eficácia e eficiência de uso

Pedir para o usuário demonstrar no SIEX alguma de suas ações submetidas, lembrar o uso do sistema e responder: Como você avalia a sua produtividade ao utilizar o SIEX? Você se lembra de ter tido alguma dificuldade? Você conseguiu fazer tudo de uma única vez ou precisou interromper? Qual ou quais os motivos da interrupção? Você teve dúvida em relação a algum dos campos a serem preenchidos? (Sugerir que o entrevistado navegue em cada um dos campos, passando por todas as abas, e rememore como se deu o processo).

- Facilidade de aprendizado

Como você aprendeu a usar o SIEX? Lembre-se da primeira vez em que o utilizou e descreva-me como foi? Você teve algum treinamento? Alguém te ajudou? Quem? Algum colega de CENEX ou funcionário da PROEX? Quando tem alguma dificuldade no uso do

SIEX, a que/quem você recorre? Como você classifica a facilidade de uso do sistema? Como você avalia o SIEX considerando a facilidade/dificuldade que teve para aprender a utilizá-lo? Quanto tempo você demorou para aprender a usá-lo? Você considera o sistema intuitivo/previsível? É possível fazer generalizações sobre o funcionamento do sistema? Como você classifica os comandos do SIEX? Ao usar o SIEX, o sistema lhe apresenta atalhos ou mensagens de ajuda que auxiliam na execução de tarefas? Você já consultou o Manual do SIEX? Em qual situação? (Para aprender antes de utilizar o sistema ou para tirar alguma dúvida?) As orientações contidas no Manual realmente te auxiliaram?

- Facilidade de memorização

Quando você fica muito tempo sem utilizar o SIEX, você sente alguma dificuldade ao usá-lo novamente?! Se sim, de que tipo são essas dificuldades? Como faz para saná-las?! Quanto tempo sem utilizar o sistema é suficiente para que você tenha dificuldades de se lembrar como utilizá-lo?

- Taxa de erros

Ao usar o SIEX, você já recebeu mensagens de erro enviadas pelo sistema?! Se sim, com que frequência? De que tipo são esses erros? O que faz ao se deparar com as mensagens de erro? Alguma vez o sistema já saiu do ar enquanto você o utilizava? O que você fez? Alguma vez você já perdeu dados durante a utilização do SIEX? Você se lembra do motivo? O que você sentiu? O que você fez em seguida?

- Flexibilidade

Você se lembra de ter precisado executar alguma ação e não ser possível por limitação do sistema? (Por exemplo: É possível cadastrar uma ação como Programa e depois, apenas mudar o seu tipo para Projeto, sem ter que fazer um novo registro?) Você já criou algum projeto no SIEX aproveitando informações cadastradas em outro projeto? Como fez isso? Foi possível aproveitar (ou duplicar) o projeto já existente e mudar alguns dados? Foi necessário cadastrar outro? Você usou recursos como copiar e colar? Como foi? Qual? Mostre-me. O sistema permite adaptações ao contexto de uso e às suas necessidades, de forma a se tornar mais eficiente? É possível realizar a mesma tarefa de maneiras diferentes, de forma a facilitar para o usuário? O sistema permite que você personalize a interface levando em consideração, por exemplo, as tarefas mais realizadas? Você acha que isso é/seria útil? Você entende claramente a função de todos os comandos ou tem dificuldade com alguns? É possível redefinir o nome de alguns comandos para facilitar o uso? É/seria útil?

- Consistência

Qual a diferença entre aprovar e auditar uma ação? Você observa alguma semelhança entre esses procedimentos? Como você faz para inserir um membro na equipe de trabalho? E para inserir um resultado? Se quiser excluir uma ação, o que você deve fazer? E se quiser excluir um membro da equipe? É possível excluir um resultado inserido por engano? Como? Você acha que para executar tarefas parecidas são necessários procedimentos semelhantes?

Opinião do usuário

Qual a sua opinião a respeito das informações solicitadas pelo SIEX? Acrescentaria alguma? Acha que alguma pode ser eliminada? Como e por quem você pensa que elas são utilizadas? E como acha que tais informações poderiam ou deveriam ser utilizadas? Em geral, qual a sua opinião sobre o SIEX? Quais críticas, sugestões e observações você escuta a respeito do sistema? E quais críticas, sugestões e observações você tem a fazer? Como você avalia a sua experiência com o SIEX? Em geral, qual o seu grau de satisfação subjetiva ao utilizar o SIEX?

Perfil dos usuários

Gênero? Idade? Escolaridade? Cargo ocupado na unidade em que trabalha? Tempo no cargo? Órgão de lotação? Nível de experiência com o uso de computadores? (Anotar minhas observações.) Nível de experiência com o uso de internet? (Anotar minhas observações.)

APÊNDICE C – Roteiro de entrevista para funcionário PROEX

1. Trajetória do funcionário na extensão. Formação. Tempo na função.
2. Como/por que surgiu a necessidade do novo sistema (SIEX/UFMG)? Quais as principais diferenças/avanços em relação ao antigo sistema?
3. Qual foi o investimento feito para elaborar esse sistema? (Financeiro e pessoal.)
4. Como foi o processo de elaboração do sistema? Como foi sua participação nesse processo? Conte-me em detalhes. Quem participou? Qual a formação das pessoas envolvidas? Conhecimento sobre sistema/usuário/extensão? O que foi levado em consideração nesse processo? Quanto tempo durou? (Observar se o usuário foi ouvido/levado em consideração). Linha do tempo/ explicação quando x grupo
5. Você (e/ou equipe envolvida) tem conhecimento sobre os critérios de usabilidade? Como eles foram levadas em consideração? Quais critérios foram considerados? Como eles são medidos? (eficácia/eficiência de uso/ facilidade de aprendizado/ facilidade de memorização/ baixa taxa de erros/ flexibilidade/ consistência).
6. Como foi o processo de implantação do sistema? Conte-me em detalhes. Quem participou? Formação das pessoas? Nível de conhecimento sobre sistema e extensão? O que foi levado em consideração nesse processo? (Observar se o usuário foi ouvido/levado em consideração). Foram feitos treinamento? Quando? Quantos? Duração? De que tipo? Para quem? Qual a abrangência do treinamento?
7. E após o período de implantação? Foram feitos novos treinamentos/cursos? Você observa necessidade/demanda de novos treinamentos/cursos para capacitar as pessoas? Há um planejamento para isso? (Observei que quem tinha feito o curso, compreendia bem o sistema, não tinha dúvidas e elogiava o mesmo...)
8. O sistema foi elaborado para funcionar como? Para atender quais necessidades? Você considera que essas necessidades/esses objetivos são atendidos? Em que medida? (Comparação com sistema antigo). Já tem algo para melhorar?

9. Como foi a recepção ao novo sistema assim que ele foi lançado? E ao longo desses anos? E atualmente?
10. Quem são os reais usuários do sistema? Professores, CENEX, estudantes, visitantes? Vocês conseguem monitorar de onde são feitos os acessos? Como? Possuem as estatísticas de acesso?
11. Qual o retorno dado pelos usuários? Qual tipo de observação você mais escuta (crítica, elogio, reclamação, sugestão)? De qual tipo de usuário? Dê exemplos. Como essas observações são tratadas pela PROEX? Está adequado? É suficiente? Você acha que deveria ser como? (Sugestão: “sisteminha” *online* para submeter observações/fale conosco).
12. A que você atribui as reclamações feitas ao sistema? (Falta de leitura/paciência/conhecimento, limitações do sistema?)
13. Qual é o grande trunfo do sistema? E a grande crítica/melhoria a ser feita?
14. De forma geral, qual a sua opinião sobre o sistema? E sobre os usuários do sistema?
15. Observações/Sugestões/Espaço aberto
16. Minha pesquisa pretende fazer uma avaliação do SIEX a partir da perspectiva do usuário, dar voz a ele para ver o que o sistema tem de bom e o que precisa ser melhorado. Terei resultados muito mais qualitativos do que quantitativos. Quais outros tipos de estudo seriam relevantes para a PROEX? Quais estudos vocês precisam que sejam feitos?