

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
Gestão de Instituições Federais de Educação Superior

RESTRUTURAÇÃO DA PÁGINA INSTITUCIONAL DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ZOOTECNIA DA ESCOLA DE VETERINÁRIA DA UFMG

Cibele Miranda Araújo de Andrade

BELO HORIZONTE
2018

Cibele Miranda Araújo de Andrade

RESTRUTURAÇÃO DA PÁGINA INSTITUCIONAL DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ZOOTECNIA DA ESCOLA DE VETERINÁRIA DA UFMG

Projeto de Intervenção apresentado a Faculdade de Educação da (UFMG), como requisito parcial para obtenção do certificado no Curso de Especialização Gestão de Instituições Federais de Educação Superior.

Linha de Pesquisa: Organização dos Processos de Trabalho

Orientador: Filipe Amaral Rocha de Menezes

**Belo Horizonte
2018**

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título do TCC: RESTRUTURAÇÃO DA PÁGINA INSTITUCIONAL DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ZOOTECNIA DA ESCOLA DE VETERINÁRIA DA UFMG

Nome do (a) Aluno(a): Cibele Miranda Araújo de Andrade

Nome do(a) Orientador(a)

Nome do(a) professor(a) indicado para avaliação

Nome do(a) professor(a) indicado para avaliação

Dedicatória

A Deus, pois sem ele nada é possível.

Ao programa GIFES, pela oportunidade.

Ao meu orientador Filipe Amaral Rocha de Menezes, pela dedicação, auxílio e excelente orientação.

Ao meu marido e a minha filha Isabela, meus tesouros e principais motivadores.

A minha mãe, pelo apoio. Ao meu pai, pela presença em espírito e a todos meus familiares, pela torcida.

Aos colegas, alunos, professores da Pós-Graduação em Zootecnia da Escola de Veterinária, à Coordenação, e, sobretudo à secretária Heloisa e à servidora da Cruz Vermelha Larissa, pela amizade e companheirismo em minha trajetória neste setor.

RESUMO

Este trabalho tem por finalidade apresentar projeto de intervenção a ser desenvolvido na UFMG no Programa de Pós-Graduação em Zootecnia da Escola de Veterinária. Além de intervir e propor mudanças e reformulações na sua página institucional o presente trabalho se faz necessário tendo em vista constantes e recorrentes reclamações, seja dos alunos, seja dos professores, por problemas decorrentes da falta de comunicação, dificuldades na obtenção de informações e orientações no portal sobre a rotina de documentos, formulários e demandas dos alunos à Secretaria do Colegiado. Espera-se que a intervenção resulte em melhorar o atendimento ao público do Colegiado e seu grau de satisfação, facilitando seu acesso às informações necessárias ao bom funcionamento de seu percurso acadêmico pelo Programa, além de contribuir, mesmo que indiretamente, a melhora da pontuação da avaliação pela Capes.

Palavras-Chaves: Administração Pública; Gestão da Informação e do Conhecimento; Tecnologia de Informação e Comunicação; Comunicação e Atendimento ao Público;

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	07
1.1 APRESENTAÇÃO.....	07
1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	09
1.3 PROBLEMA	11
1.4 JUSTIFICATIVA.....	12
1.5 OBJETIVOS.....	19
1.5.1 OBJETIVO GERAL.....	19
1.5.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	19
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
2.1 A reforma do Estado e o novo modelo de Gestão Pública.....	19
2.2 Cidadãos como Cliente X Serviços na Administração Pública.....	21
2.3 A Gestão da Informação e do Conhecimento	23
2.4 As Novas Tecnologias de Informação e Comunicação e o Portal Eletrônico.....	25
3. METODOLOGIA E ESTRATÉGIAS DE AÇÃO.....	27
4. CRONOGRAMA.....	29
5. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	30
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34

1. INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

A UFMG, por meio da Pró-Reitora de Pós-Graduação, objetiva a excelência de Programas de Pós-Graduação, qualificados, com notas cada vez mais elevadas nas Avaliações da CAPES, como bem expresso na página institucional pela atual Pró-reitora¹, Profa. Dra. Denise Maria Trombert:

Na pós-graduação, o binômio excelência acadêmica e relevância social, valores pelos quais a atividade da UFMG tem se pautado, encontra as condições mais adequadas de articulação. É justamente a distância crítica propiciada pelos estudos mais avançados que permite o surgimento das soluções mais arrojadas.

Salienta-se a importância de atrelar-se o desenvolvimento social à Universidade, tendo em vista que este deveria ser o objetivo e a grande missão de uma Universidade Pública: o conhecimento científico produzido de modo a servir a toda a sociedade. Em sendo público o financiamento das universidades federais, em sua maioria, seu conhecimento erige-se em verdadeira política pública.

Conforme dados do Plano Nacional de Pós-Graduação 2010², o Programa de Pós-Graduação da Zootecnia, e demais programas das Ciências Agrárias, possuem significativa e importante produção científica no cenário brasileiro.

O presente trabalho visa intervir no setor do Colegiado da Pós-Graduação em Zootecnia da UFMG, que atualmente, possui conceito 5, junto à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior- CAPES, almejando-se melhores conceitos nas próximas avaliações.

Visando alavancar uma melhor avaliação da CAPES no futuro e o crescente desenvolvimento e melhora do Programa rumo à excelência – como esperado

¹UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em <<https://www.ufmg.br/prpg/pos-graduacao/>>. Acesso em 10 de nov.2017

² CAPES. Portal de Periódicos da Capes. Disponível em:<<https://www.capes.gov.br>> . Acesso em: 01 fev. 2018

pela UFMG –,a autora, que atuou como secretária, pode observar alguns problemas referente ao canal de comunicação utilizado, que podem vir a dificultar o bom desempenho do Programa.

O presente projeto de intervenção pretende atuar em um dos canais de comunicação utilizados pelos alunos, que atualmente é a página do Programa, inserida no site da Escola de Veterinária para a obtenção de informações, documentos, formulários e serviços disponibilizados aos alunos e Comunidade Acadêmica.

No cenário atual, percebe-se um fenômeno relacionado ao aumento cada vez maior do número de usuários, serviços e acessos à internet, o ambiente digital tornou-se de fato uma indispensável e poderosa fonte de informação.

De acordo com (TOMAÉL, et al³ 2001):

Há menos de uma década, fonte de informação era sinônimo de formato impresso. Hoje a definição gira em torno do suporte eletrônico. Indubitavelmente, além de ser o que de melhor já se criou para o tratamento e recuperação da informação, o formato eletrônico esta cada vez mais presente no cotidiano, seja dentro de quatro paredes ou no ciberespaço. (TOMAÉL, M.I.S. et al;2001;p.30).

O uso das tecnologias de informação e comunicação e fontes de informação, sobretudo a Internet, proporciona maior agilidade, rapidez, aumento da interação e troca de documentos, maior satisfação dos usuários, dentre outros.

A internet gerou uma alteração nos métodos de geração, armazenagem, processamento e transmissão da informação. Conforme reforça TOMAÉL, M.I.S. et al, a rapidez de distribuição via internet é fator determinante para o crescimento exponencial na rede.

Com novas possibilidades de acesso à informação a partir do aumento da utilização das TIC, o desenvolvimento de ambiente web deve resultar em comodidade e rapidez para localizar informação ensejando a expansão dos portais corporativos seja de setor público ou privado.

³ TOMAÉL, M.I.S. et al. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. Informação & Sociedade: Estudos, v.11, n.2, p.13-35, 2001. Disponível em < <http://www.brapci.inf.br/v/a/1061>>. Acesso em 12 Fev. 2018

Nesse contexto, o Programa de Pós-Graduação em Zootecnia, através de intervenções e alterações em seu sítio eletrônico, poderá oferecer um canal de comunicação mais eficiente, eficaz, claro, possibilitando aos usuários encontrarem informações, documentos e solicitarem serviços de forma mais prática e rápida, o que gerará maior economia, agilidade, satisfação e melhor desempenho do Programa.

Primeiramente foi desenvolvida a introdução, com a apresentação, após a contextualização, com a identificação do problema e justificativa que sustentam o trabalho, bem como os objetivos gerais e específicos.

No Referencial Teórico foram desenvolvidos aspectos relevantes da Reforma do Estado e o fortalecimento da Nova Gestão Pública, bem como a noção do cidadão como cliente de serviços, no âmbito da Administração Pública.

Além da explanação sobre atendimento e satisfação ao cliente, Gestão da Informação e do Conhecimento, Novas Tecnologias da Informação e Comunicação, dentre outros.

A metodologia e cronograma foram detalhados bem como as considerações finais, resultantes das reflexões expostas deste projeto.

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO

A Escola de Veterinária da UFMG foi fundada em 1932, e desde 1974 está localizada no campus Pampulha, oferecendo cursos de graduação e de pós-graduação.

A Escola de Veterinária, especificadamente, na Pós-Graduação do Programa de Zootecnia, vem oferecendo cursos de mestrado desde 1969 e doutorado a partir de 2007. Atualmente, este programa possui conceito 5, junto à CAPES.

O Programa oferece formação em três áreas de concentração: Genética e Melhoramento Animal, Nutrição e Alimentação Animal e Produção Animal.

O presente projeto de intervenção situa-se no âmbito das atividades e serviços prestados e da disponibilização destas informações no sítio eletrônico do Programa pela Secretaria do Colegiado da Pós-Graduação em Zootecnia,

sendo o Colegiado, o órgão responsável pela coordenação didática do Programa, entre as funções, salienta-se a de orientar e coordenar as atividades do curso aos alunos.

O Colegiado é responsável pela realização de atividades tais como matrícula, reopção, dispensa, transferência e aproveitamento de créditos, trancamento total ou parcial da matrícula, emissão de declarações e certificados, dentre outros.

A composição atual do Colegiado de Pós-Graduação em Zootecnia é composto de dez membros, sendo, um coordenador, um sub-coordenador, um representante titular e um suplente da área de concentração Genética e Melhoramento Animal, um representante titular e um suplente da área de concentração Nutrição e Alimentação Animal, um representante titular e um suplente da área de concentração Produção Animal, e um representante titular e um suplente dos discentes.

A Secretaria do Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia conta atualmente com dois servidores técnicos-administrativos e uma estagiária do convênio com a Cruz Vermelha.

Os membros do Colegiado se reúnem ordinariamente uma vez por mês e extraordinariamente para as demandas do órgão. Os demais assuntos e atividades são executados pelos servidores da Secretaria sob supervisão e orientação direta do Coordenador do Colegiado.

No ano de 2017, conforme edital 01/2017, divulgado no sitio eletrônico da Escola de Veterinária⁴ foram oferecidas na seleção para o ano de 2018, 38 vagas para alunos de mestrado e 27 vagas para alunos de doutorado

⁴UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em <ensinoposgraduacao/Zootecnia>. Acesso em 15 de out.2017

1.3 PROBLEMA

O presente trabalho de intervenção refere-se ao processo de comunicação, troca de informações e prestação de serviços, aos alunos pela Secretaria de Pós-Graduação em Zootecnia, através de seus servidores e da Coordenação.

Além do atendimento presencial aos alunos, o Programa também possui uma página dentro do site da Escola de Veterinária, com menu sobre o Programa. A intervenção será nos dois ícones destinados aos alunos, sendo denominados como: documentos e formulários.

O tema foi sugerido em razão dos alunos frequentemente alegarem falta de informação; apresentarem solicitações intempestivas, com ausência de dados e informações importantes, alterarem dados e informações já repassadas a Secretária sem atualização junto ao setor; apresentarem dúvidas repetidas e alegações de desconhecimento dos formulários e dos procedimentos a serem realizados.

Grupo significativo de alunos busca esclarecer dúvidas na Secretaria, e alega não ter conhecimento do que deve ser feito por não encontrar informações, formulários e documentos no site.

Também é comum alegar que seus professores e orientadores não sabem informá-los adequadamente. Essa gama de dúvidas e demandas dos alunos sobrecarrega a Secretaria e os servidores lá são lotadas, os quais precisam explicar reiteradamente a cada aluno procedimentos rotineiros.

Em relação à demanda de serviços e informações requeridos pelos alunos podem ser agrupados em dois grupos:

1) Solicitações de Declarações e Certificados: declarações de comprovante de matrícula, declarações de bolsista, frequência, previsão de defesa, histórico, os Certificados de Conclusão de Curso dentre outros.

2) Entrega de documentos e formulários na Secretária ao longo da permanência dos alunos no Programa: formulário de implementação de Bolsa, declaração de proficiência em idiomas, formulário de Orientação, formulário de co-orientação, Banca de Defesa e requerimento de defesa, Diploma, Plano Individual de Desempenho, Projeto, dentre outros.

O canal de comunicação presencial e o digital, através da página na internet, não atendem satisfatoriamente as demandas e necessidades de informação dos alunos, levando a crer que não há conhecimento claro e pré-estabelecido dos procedimentos de solicitações de usuários, que desconhecem as informações sobre prazos, de como proceder, quais documentos ou formulários devem ser entregues, dentre outras dúvidas corriqueiras, indicando a possível falta de padrão no processo de solicitação de serviços e nos meios para tais, ausência de clareza, e, sobretudo ausência de eficiência e eficácia.

1.4 JUSTIFICATIVA

A Universidade Pública, bem como a Administração Pública em si, passa por momento de grandes transformações, deixando de lado estruturas meramente burocráticas para atingir a Administração pública gerencial, também denominada nova gestão pública. Conforme aduz, (SECCHI; 2009):

A administração pública gerencial ou nova gestão pública (new public management) é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade. (SECCHI; 2009; p.354)

Alinhado ao conceito da Nova Gestão Pública, o presente projeto de intervenção visa aprimorar o canal de comunicação dos alunos do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia com o Colegiado, bem como melhorar a prestação de serviços e o atendimento a estes usuários, norteando-se por conceitos gerenciais como eficiência, eficácia, e competitividade, a fim de atingir melhores resultados, sobretudo no que concerne a qualidade e a excelência da produção científica e à nota do Programa junto a CAPES.

Justifica-se o tema em função da crescente importância da Pós-Graduação no cenário do País, e em razão do grande impacto, de produção científica das áreas agrárias, cita-se Zootecnia, em especial, além da crescente e necessária mudança de paradigma no serviço público, em virtude da visão do cidadão como cliente impondo remodelações de cunho gerencial na prestação de serviços públicos.

Ademais, observa-se a crescente importância da gestão da informação e do conhecimento no ambiente organizacional, seja na esfera pública, seja na privada, bem como a contribuição das novas tecnologias de informação e comunicação, principalmente, a importância da internet e de websites no cenário presente como relevantes canais de comunicação entre usuários, possibilitando trocas de informação com mais agilidade, eficiência e eficácia, além de potencializar o grau de satisfação entre os envolvidos.

O presente trabalho trata-se de projeto de intervenção ou também denominado Pesquisa-Ação, conforme explica (SEVERINO; 2007):

A pesquisa-ação é aquela que, além de compreender, visa intervir na situação, com vistas a modificá-la. O conhecimento visado articula-se a uma finalidade intencional de alteração de situação pesquisada. Assim, ao mesmo tempo em que realiza um diagnóstico e a análise de uma determinada situação, a pesquisa-ação propõe ao conjunto de sujeitos envolvidos mudanças que levem ao aprimoramento das práticas analisadas. (SEVERINO; 2007; p.105)

Com esse entendimento do que seria a Pesquisa-Ação, e visando a implementação deste projeto de intervenção no setor do Colegiado de Pós-Graduação em Zootecnia, mais precisamente, no sitio eletrônico do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia, com o intuito de proceder alterações, inclusões, remoções de informações, mediante a utilização de tecnologias de informação e comunicação e assim melhorar a navegação dos usuários e o fortalecimento deste importante canal de comunicação.

O presente projeto visa propor mudanças na página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia, nos campos destinados aos alunos referentes a informações de formulários e documentos.

Ressalta-se que a página de um programa de Pós-Graduação da UFMG, assim como de qualquer outra grande Universidade Federal, deve ser capaz atender e suprir as demandas relacionadas à busca por informações dos seus usuários, de forma clara, objetiva, atrativa e convidativa, seja de informações acadêmicas, administrativas, assim como disponibilização de documentos, formulários, instruções, solicitação de serviços. A disponibilização do serviço deve ser estruturada de forma adequada e coerente com a lógica de

navegação dos usuários, no intuito de proporcionar ao mesmo uma navegação rápida, segura, confiável e satisfatória.

Para tanto, foi feito por essa autora, a pesquisa na página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia, que se encontra dentro do sítio eletrônico da Escola de Veterinária, e nesta oportunidade, foram observados e avaliados aspectos de conteúdo, de organização da página do Programa, e do layout em geral. Especificadamente, observou-se os ícones destinados aos alunos denominados como Formulários e Documentos, que pode ser visualizado a seguir, conforme consta na página do programa⁵:



Legenda: Página Inicial do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia.



Legenda: Formulários.

⁵UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em <https://www.ufmg.br/ensino_posgraduacao/posgraduacao/zootecnia>. Acesso 15 de out.2017



Legenda: Documentos

Constatou-se que diversos elementos da Página do Programa, principalmente, a tela inicial e os ícones: Formulários e Documentos, não atendem ou dificultam o atendimento às necessidades de informação dos alunos, tais como:

- A página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia dentro do sítio eletrônico da Escola de Veterinária não possui endereço externo e o acesso a ele é dificultado pelo excesso de atalho;
- Na página do Programa não constam informações básicas e importantes de funcionamento do Colegiado, como local, horário de atendimento e endereço de e-mail;
- Verifica-se ausência de direcionamento e destaque gráfico nos dois ícones em análise: Formulários e Documentos no menu disponibilizado, não havendo diferenciação e destaque de cores, fontes ou letras que possibilitem uma maior atratividade da página;
- No ícone formulários, verificou-se que não estão numerados e nem estão separados por assunto ou outra forma clara que venha a facilitar o acesso e a identificação rápida;
- Verificou-se, que há arquivos que deveriam estar inseridos no ícone Formulários e estão inseridos em Documentos, e vice-versa;
- Verificou-se, que há formulários que apresentam erros de informação, incompletos ou desatualizados;
- Nestes dois campos, formulários e documentos não há tutoriais orientando os alunos quanto a procedimentos a serem realizados, de

forma didática e clara, além de não haver o direcionamento a sites importantes e frequentemente utilizados para obtenção de formulários e informações pelos alunos do Programa, como o site da PRPG-UFMG⁶ e o DRCA-UFMG⁷;

- Não há ícone destinado a solicitação de serviços nem tutoriais de como o aluno deve proceder para realizar uma solicitação de serviços ao Colegiado, a exemplo do fornecimento de histórico.
- Não há nos dois ícones a menção de como o aluno deve proceder para obtenção destes serviços, prazo, local de retirada, existência de taxa ou não, e orientações básicas aos usuários;
- Observou-se falta de monitoramento da página, não constando a periodicidade da última atualização.

No intuito de aprofundar a pesquisa, procedeu-se a comparação com sites de outros Programas de Pós-Graduação oferecidos pela UFMG, para verificação de que aspectos poderiam ser melhorados, incrementados, reformulados, ou eliminados visando-se um novo layout para a página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia.

Nesta pesquisa comparativa, chamou a atenção da autora o *site* do Programa de Pós-Graduação em Estudos Literários da Faculdade de Letras da UFMG, que possui nota 7 na Avaliação da CAPES⁸, seja pela atratividade, modernidade, e tecnologia de informação empregada na construção do *site* em si, e principalmente, pela forma como estão disponibilizadas as informações, os formulários e as instruções aos alunos, razão pela qual o site mencionado servirá de modelo para as reformulações a serem propostas.

Nos prints da tela inicial e das telas dos ícones Formulários, Documentos e Instruções, do site do POSLIT é possível vislumbrar a disponibilização mais adequada das informações aos alunos:

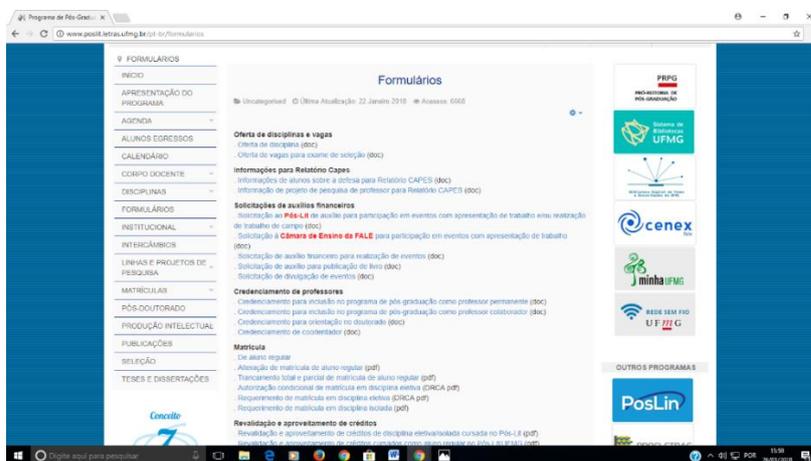
⁶ UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em <<https://www.ufmg.br/prpg/>>. Acesso em 10 de nov.2017

⁷ UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em <<https://www2.ufmg.br/drca/>>. Acesso em 10 de nov. 2017

⁸ UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS; Disponível em <<http://www.poslit.letras.ufmg.br/pt-br>>. Acesso em 16 de dez.2017



Legenda: Print da tela inicial



Legenda: Tela de Formulários, Documentos, Instruções

Observou-se através dessa pesquisa comparativa no *site* do Programa de Pós-Graduação-POS-LIT aspectos e elementos positivos, que auxiliam a navegação do usuário, e promovem o atendimento das necessidades de informação deste público, tais como:

- Existência de endereço externo e de fácil memorização;
- Organização dos ícones de forma clara e intuitiva, utilizando-se de recursos visuais, gráficos;
- Direcionamento a outros links importantes a serem utilizados frequentemente por alunos do Programa;
- Formulários numerados e organizados, além de separados por assuntos ou funcionalidade;

- Informações atualizadas, a exemplo, resultados de seleção em destaque;
- Tutoriais para orientação de solicitação de serviços como declarações e certidões;
- Disponibilização de informações sobre o Funcionamento do Colegiado, com horário, endereço, e-mail e telefone;
- Monitoramento da Página, constando data da última atualização, e o número de visitantes.

O site do Programa de Pós-Graduação (POSLIT) servirá para nortear as mudanças necessárias à página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia, respeitadas as devidas particularidades e individualidades de cada área e programa.

Através desta pesquisa comparativa foi possível perceber, que a página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia apresenta um layout pouco eficiente no que se refere a canal de comunicação do Colegiado aos Alunos.

O procedimento de transmissão e o recebimento de informações não são eficazes, o canal não apresenta clareza e nem interface intuitiva na navegação, ausência de instruções claras aos alunos, formulários sem numeração, ausência de lógica de ordenamento das categorias de tipos de informações dentre outros pontos negativos.

Pretende-se com a reformulação do layout da Página do Programa da Pós-Graduação em Zootecnia, atingir os objetivos gerais e específicos a serem expostos a seguir.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GERAL

Pretende-se reelaborar o layout da página do Programa da Pós-Graduação em Zootecnia, sobretudo no que refere aos campos destinados aos alunos de Formulários e Documentos, a fim de melhorar a navegação dos usuários e facilitar a comunicação do Colegiado com os alunos do programa.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Organizar e disponibilizar de forma facilitada o acesso aos formulários e documentos na página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia;
- ✓ Melhorar o atendimento ao público e o grau de satisfação dos alunos;
- ✓ Aumentar a eficiência e agilidade do setor;
- ✓ Contribuir para o aumento da nota CAPES do Programa;
- ✓ Facilitar o acesso às informações aos usuários.

2- REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Reforma do Estado e o novo modelo de Gestão Pública

A reforma Gerencial de 1995, bem como as demais reformas na década de 1990, levaram ao surgimento de novo modelo de Administração Pública, originadas pela denominada crise do Estado, decorrente do fenômeno da globalização e suas profundas implicações em diversas áreas, sobretudo, nas áreas econômica, social e tecnológica, e ainda, em virtude da falência do modelo denominado de Estado de bem Estar Social.

Para melhor compreensão do Modelo Gerencialista que passou a se estabelecer como forma de gestão dominante Brasil na década de 1990, é importante destacar as transformações que ocorreram no cenário global no final do Século XX. De acordo com (SCHLICKMANN; 2016)⁹:

Tais transformações de cunho estrutural envolvem: a aceleração do desenvolvimento tecnológico, especialmente no que diz respeito às tecnologias de informação e comunicação; a globalização da economia e o fortalecimento do setor privado que por meio das grandes multinacionais passam a induzir a definição das políticas nacionais, em função da incapacidade dos Estados em fazê-las. (SCHLICKMANN; 2016; p.10)

⁹ SCHLICKMANN, R. Administração Pública no Brasil: O Gerencialismo. Disponível em: <<http://www.politize.com.br>>. Acesso em: 12 Fev.2018

Desta forma, diante da verificação das deficiências do Estado em gerir suas funções básicas e intrasferíveis, e da manutenção dos seus gastos e investimentos sociais, transformações foram iniciadas, como os processos de privatizações e questionamentos sobre o novo papel do Estado.

Em nosso país houve diversas tentativas de planos econômicos frustrados, gerando uma grande crise hiperinflacionária e aumento do desemprego, que demonstraram a ineficiência do modelo burocrático de Gestão Pública, conforme pontua Leonardo Queiroz Leite¹⁰, “houve nos governos de José Sarnei e Fernando Collor sete planos consecutivos de combate à inflação, como Cruzado, Cruzadinho etc.”.

O Estado Brasileiro enfrentava crises em diversos setores que impediam o desenvolvimento do País, por sua limitação a um modelo burocrático que não correspondia às necessidades atuais. Em resposta, os governos da década de 90, delinearam mudanças necessárias, dentre elas, a Reforma do Estado, visando combater a ineficiência e incompetência da burocracia, mediante a implementação de um novo modelo de Gestão pública.

Como assevera, (LEITE; 2010): “o objetivo fundamental da reforma do Estado foi a redefinição dos papéis do Estado e a inserção do Brasil no modelo pós-burocrático de Gestão Pública, com o início de um processo de rearranjo institucional do Estado brasileiro.”

Desta forma, percebe-se que o modelo burocrático de Gestão, não servia mais as necessidades do Estado brasileiro, donde surge a possibilidade de abertura para um modelo de gestão gerencialista com foco nos resultados e na eficiência para Administração Pública.

2.2 Cidadãos como Clientes X Serviços na Administração Pública

Na Nova Administração Pública, também denominada Gerencialista, um dos principais pressupostos, é a administração voltada para o cidadão. Neste modelo, o cidadão é visto como cliente, devendo os gestores melhorar a

¹⁰ LEITE, Q.L.. A Trajetória da Reforma do Estado no Brasil; A Caminho de Uma Administração Pública Gerencial. **1º Semana de Pós-Graduação em Ciência Política, Universidade Federal de São Carlos-SP**,. Disponível em: < <http://www.semecip.ufscar.br>>. Acesso em: 12 Fev.2018

qualidade no atendimento, uma vez que o cidadão é o centro de atenção da Administração Pública.

De acordo com (PEREIRA; 1999):

Ver o cidadão como um cliente significa apenas dar-lhe a devida atenção, dedicar-lhe o respeito que ele não tem Nas práticas da administração pública burocrática, auto referida, voltada para seu próprio poder. (PEREIRA; 1999; P.122)

A administração voltada para o cidadão é um dos principais pressupostos do modelo de Administração Pública Gerencial. O Estado se configura em um novo papel, pelo qual age como um prestador de serviços, e nesta lógica, utiliza-se de instrumentos de mercado para possibilitar maior eficiência das suas organizações.

As organizações públicas e a Administração Pública como um todo, em resposta ao cenário cada vez mais globalizado, competitivo, e de novas tecnologias de informação, necessitam inovar e evoluir para garantir melhores resultados e melhor gestão pública.

De acordo com (FALCONI; 2009), sobre o objetivo primordial de qualquer organização aduz que:

O gerenciamento é, por sua natureza, focado nos fins e, portanto, na missão geral de qualquer organização, que é satisfazer necessidades de seres humanos. A satisfação destas necessidades é o objetivo de qualquer organização, privada ou pública. Os grandes problemas das organizações humanas estão em nossa incapacidade de cumprir esta missão. (FALCONI; 2009; p.18).

Como objetivo geral de qualquer organização, é importante destacar que satisfazer as necessidades dos públicos, principalmente quando se trata de instituições e órgãos públicos, torna-se primordial ter o foco no cliente como também assevera (FALCONI; 2009):

Foco no Cliente: Outro problema das organizações é a falta de percepção da necessidade de foco na satisfação dos Clientes. “O verdadeiro capital de uma empresa é a preferência de seus Clientes”, mas isto não é percebido em toda organização. Geralmente as pessoas repetem este slogan, concordam com ele, mas são incapazes de tomar iniciativas visando à sua implementação. (FALCONI; 2009; p.20).

No ambiente universitário, especificadamente da pós-graduação, em que se lida diretamente com pesquisas e pesquisadores, verifica-se concorrência e competitividade entre seus próprios pares. Como bem exposto por (VITAL e KARAM; 2010):

Os esforços e investimentos são definidos de acordo com as chances de retorno para o pesquisador, cujo interesse pela pesquisa não é exclusivamente intrínseco ao que julga importante. Para acumular capital científico é preciso obter reconhecimento do valor de seus “produtos” junto aos demais produtores do mesmo campo. Tal característica demandará estratégias políticas, onde estarão em jogo elementos como prestígio, autoridade e reputação em busca de ascensão na hierarquia social formada pelos seus pares-concorrentes. (VITAL E KARAM; 2010; p.1).

Para se obter melhor desempenho, seja no campo da produção acadêmica, seja com resultados melhores para o Curso da Pós-Graduação, e principalmente no que se refere ao atendimento ao público, com a satisfação dos usuários, eis que os alunos devem ser vistos como clientes, conforme já exposto.

Ademais, para que se possa alcançar bons resultados deve-se primeiramente analisar o setor, o ambiente de trabalho e focar na rotina de trabalho, para detectar e corrigir possíveis erros e problemas, procedendo-se ao gerenciamento da rotina. Como defende tal argumento, (FALCONI; 2009):

A primeira prioridade de qualquer Gerente deveria ser estabilizar os seus processos. No entanto, testemunho que o que acontece de fato é que todos querem melhorar os resultados, pois são cobrados por isto, e prestam pouca atenção à rotina. A consequência é que nunca atingirão os resultados de excelência que poderiam atingir, pois a operação errática não o permite. A administração e os técnicos da organização, quando a rotina não é boa, acabam por consumir grande parte de seu tempo preocupados com problemas ruins, que não deveriam existir com um bom Gerenciamento da Rotina. (FALCONI; 2009; p.113).

Destaca-se que quando se trata da Administração Pública há grande resistência a mudanças de perspectivas e modelos e métodos administrativos, ainda que para a modernização e renovação necessárias.

Observa-se que mesmo que o cenário global venha impondo ao setor privado grandes mudanças de gestão, capacitação de pessoal, preocupação com resultados e eficiência, percebe-se em contrapartida, no setor público grande resistência a essas mudanças.

2.3 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

Atualmente, o tema de Gestão da Informação e do Conhecimento tem sido muito pesquisado, sobretudo na área da Ciência da Informação, além de ser também objeto de interesse, no campo de estudo das organizações.

Trata-se de temática de extrema importância para o bom desempenho e diferencial competitivo das organizações, podendo a gestão da informação e do conhecimento ser entendidas, de acordo com (VALENTIM; 2008) ¹¹, como alicerces ao fazer organizacional, ao processo decisório, ao planejamento e às estratégias de ação, redimensionando o papel da informação e do conhecimento nesses ambientes.

Pode-se compreender de acordo com a definição de (VALENTIM; 2004) o conceito de Gestão da Informação em ambientes organizacionais como um conjunto de atividades que visa o diagnóstico das necessidades informacionais, e mapeamento dos fluxos formais de informação nos vários setores da organização com o objetivo de desenvolvimento das atividades cotidianas bem como auxílio no processo decisório.

Para essa mesma autora, nessa obra, o conceito de gestão do conhecimento se difere do acima exposto, uma vez que, a gestão do conhecimento visa trabalhar a cultura e a comunicação organizacional e informacional, com objetivo de criar ambiente positivo, bem como mapear os fluxos informacionais existentes, na tentativa de formalizá-los, para transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos de forma tácita em informação.

¹¹ VALENTIM, M.L.G.P. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.1, n.1, 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/1604>>. Acesso em: 12 Fev.2018.

Verifica-se por consequência que são conceitos diferentes, não se podendo confundi-los como sinônimos. A Gestão da Informação e a do Conhecimento possuem papéis distintos e claros, mas, de fato, ambas as gestões apoiam e oferecem suporte às atividades desenvolvidas no ambiente organizacional e para a tomada de decisão.

A informação e o conhecimento alcançam maior grau de relevância dentro de uma organização, haja vista, que as organizações são desenvolvidas por meio de atividades e ações, que são desempenhadas por pessoas, que direta ou indiretamente dependem de informações e conhecimento, razão pela qual seu gerenciamento se faz necessário. Neste contexto, novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) trazem novas perspectivas e propõem soluções inovadoras.

Para melhor compreensão do surgimento das novas TIC, deve-se entender as diversas transformações na Sociedade, de acordo com (CORRÊA et al; 2014)¹², A expressão Sociedade da Informação e do Conhecimento, (SIC), é utilizada para caracterizar o novo padrão de acumulação capitalista que assume maior relevância a partir dos anos 1990.

Desta forma, nesse novo padrão tecnológico e produtivo, a informação, conhecimento e as inovações tecnológicas passam a ser fatores determinantes do desenvolvimento socioeconômico de uma nação.

Tal tema apresenta complexidade quando se trata sobre a denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento, e a pertinência do estudo do tema, como coaduna (VALENTIM; 2008):

A evolução da sociedade, também, é fator determinante para a consolidação da área de Ciência da Informação. A informação e o conhecimento passam a ser valorados de tal forma, que justificam o investimento em pesquisas que apresentem metodologias aplicadas aos fenômenos informacionais, visando amenizar toda a problemática existente na denominada Sociedade da Informação. (VALENTIM; 2008; p.15)

¹² CORRÊA, C.L.A.J.R. et al. A sociedade da Informação e do conhecimento e os estados brasileiros. **Informação & Informação**, v.19, n.1, 201410.5433/1981-8920.2014v19n1p31. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/14413>>. Acesso em: 12 Fev.2018.

Neste entendimento, nota-se que após as grandes transformações pelas quais a sociedade passou, principalmente no que concerne ao novo padrão tecnológico e produtivo, as novas TIC impõem-se como alternativas para solucionar problemas e desafios surgidos com a denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento.

2.4 AS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O PORTAL ELETRÔNICO

Diante do cenário atual, percebe-se um fenômeno relacionado ao aumento cada vez maior do número de usuários, serviços e acessos à internet, o ambiente digital tornou-se de fato uma indispensável e poderosa fonte de informação.

De acordo com (TOMAÉL, et al; 2001)¹³:

Há menos de uma década, fonte de informação era sinônimo de formato impresso. Hoje a definição gira em torno do suporte eletrônico. Indubitavelmente, além de ser o que de melhor já se criou para o tratamento e recuperação da informação, o formato eletrônico esta cada vez mais presente no cotidiano, seja dentro de quatro paredes ou no ciberespaço. (TOMAÉL, M.I.S. et al;2001;p.35).

O uso das TIC e fontes de informação, sobretudo a Internet, proporcionam maior agilidade, rapidez, aumento da interação e troca de documentos, maior satisfação dos usuários, dentre outros.

A Internet gerou uma alteração nos métodos de geração, armazenagem, processamento e transmissão da informação. Conforme reforça (TOMAÉL, et al; 2001), a rapidez de distribuição via internet é fator determinante para o crescimento exponencial na rede.

Com novas possibilidades de acesso a informação a partir do aumento da utilização das TIC, o desenvolvimento de ambientes web possibilitaram maior facilidade para localizar informação e a expansão dos portais corporativos seja de setor publico ou privado.

¹³ TOMAÉL, M.I.S. et al. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. Informação & Sociedade: Estudos, v.11, n.2, p.13-35, 2001. Disponível em < <http://www.brapci.inf.br/v/a/1061>>. Acesso em 12 Fev. 2018

Desta forma, torna-se pertinente as organizações, sejam públicas ou privadas, acompanhar esse quadro de inovações, dinamismo e grandes remodelações que impactam diretamente o campo da gestão da informação e do conhecimento.

As Organizações voltadas a esta visão de gerenciamento da informação e do conhecimento tendem a aumentar a eficiência e qualidade na prestação de serviços no primeiro momento, e também possibilitam a geração de maior competitividade das organizações.

Para o desenvolvimento de uma página Web, se faz necessário tomar certas providências e cautelas quanto à apresentação da informação. Pois a apresentação, o layout e disposição das informações contribuem para a melhor qualidade da página Web e melhor retorno e satisfação dos envolvidos.

Conforme bem pondera o (TOMAÉL, et al; 2001), dez erros no desenvolvimento de uma página Web:

Uso de frames, tecnologia inadequada devido à facilidade de aquisição; páginas muito longas; excesso de animações; URLs complexas; páginas soltas; falta de apoio para navegação; links sem padronização de cores; informação desatualizada e páginas que demoram muito tempo para carregar. (TOMAÉL, M.I.S. et al;2001;p.37).

Além do pontuado acima, verifica-se, de acordo com (MCLACHLAN; 1999)¹⁴ a necessidade de observação quanto a Websites no que refere à velocidade com que as páginas são carregadas; a primeira impressão do usuário sobre a aparência geral, atratividade, se é capaz de prender a atenção e o tempo do usuário, a facilidade de navegação, os links para movimentação entre as páginas e que remetam a sites que complementem as informações disponíveis, a utilização de imagem, som e vídeo que contribuam com as informações apresentadas.

Para (TOMAÉL, et al; 2001) a verificação destes elementos no que concerne a apresentação das informações em uma página de Website se faz para atender duas variáveis importantes nesse processo: a primeira se trata da organização

¹⁴ MCLACHLAN, K. **wwwcyber guide ratings for website design**. C1999 Linda C. Joseph. Disponível em : < <http://www.cyberbee.com/guide2hml>> Acesso em 12 fev.2018.

da informação para possibilitar o uso eficiente de seus recursos e a segunda, refere-se ao aspecto do usuário e sua percepção, isto é, deve-se ser agradável aos olhos do usuário.

Como se vê, torna-se imprescindível conhecer o cenário, as necessidades de uso e os usuários da informação.

Mais adiante, em Metodologia, será abordado as fases de desenvolvimento para se implementar uma nova página Website do programa, com vistas a atender as demandas dos alunos, suprir as necessidades de informação, bem como fortalecer esse canal de comunicação entre alunos e os professores e servidores do Colegiado do Programa de Pós Graduação em Zootecnia.

3. METODOLOGIA E ESTRATÉGIAS DE AÇÃO

O presente trabalho de intervenção trata-se de natureza descritivo, de acordo com (GIL; 2008), os estudos descritivos tem como finalidade a descrição das características de determinada população. Sua principal identidade está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários, entrevistas e observação sistêmica.

Desta forma, espera-se deste trabalho, que os problemas possam ser resolvidos e as práticas podem ser melhoradas através da descrição e análise de observações objetivas e diretas.

Trata-se ainda de pesquisa descritiva de natureza qualitativa e documental. Uma vez que o projeto de intervenção envolve a observação intensiva e de longo tempo em um ambiente natural, o registro preciso e detalhado do que acontecem no ambiente, a interpretação e análise de dados utilizando de descrições e narrativas.

Para a elaboração do presente projeto, foram utilizadas diversas fontes de pesquisa, tais como fontes bibliográficas e documentais.

Inicialmente, foi utilizada pela autora, que atuou como Secretária no Colegiado de Pós-Graduação em Zootecnia, a observação das reclamações recorrentes dos alunos, realização de pesquisa e análise comparativa de outros sites de

Pós-Graduação da UFMG, além de análise documental sobre o tema como relatório CAPES, regulamento e resoluções da Pós-Graduação, dentre outros.

Para o desenvolvimento deste projeto de intervenção foi realizada uma pesquisa bibliográfica que fundamentou o referencial teórico, sobre conceitos de Administração Pública, Reforma do Estado, sobretudo, no que concerne a compreensão do usuário como cliente e prestação de serviços.

Também se buscou na construção do referencial teórico enfatizar conceitos como Gestão de Comunicação e do Conhecimento, bem como diferenciar tais conceitos, além da contribuição das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação como instrumentos capazes de contribuir para o fortalecimento do canal de Comunicação do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia.

A análise comparativa de sites de Pós-Graduação e o site identificado como modelo foi fundamental para percepção do que poderia ser feito e reformulado na página do Programa em questão, para o alcance dos objetivos traçados.

A seguir as etapas do Projeto de Intervenção:

- Realização de uma reunião com servidores, chefia, membros representantes do Colegiado e sobretudo com os alunos, com vistas a formação de uma comissão para sugestões, idéias, e auxílio das atividades a serem desenvolvidas; Esta Comissão também será composta por um membro a ser designado pelo Setor de Informática e de Comunicação da Escola de Veterinária.
- Elaboração pela comissão do Projeto, da planilha de gastos para todas as fases do projeto, bem como os gastos com contratação de profissional ou equipe da área de Tecnologia de Informação(TI) para execução do Projeto. Também será necessário fornecer junto ao pedido de recursos, os orçamentos para análise do setor de compras.
- Autorização para implementar o projeto da nova página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia e também liberação de recursos por parte da Escola de Veterinária, ou da Pró-Reitoria de Pós-Graduação para realização do Projeto

- Levantamento de itens e aspectos do layout da página atual do Programa de Pós-Graduação que não atendem as necessidades dos alunos, especificadamente nos ícones(Tela Inicial; Formulários e Documentos) e como serão reestruturados para atender as necessidades com base nas ideias e sugestões oferecidas pela comissão;
- Criação de um Projeto de Layout, que deverá conter uma estrutura de menu, a lógica do programa, a linguagem do programa e a lógica de navegação para aprovação da comissão instituída;
- Após aprovação do projeto pela comissão, deverá ser executado com a equipe de TI, em colaboração com a assessoria de Comunicação da Escola e Setor de Informática;
- Indicação de uma pessoa responsável do Colegiado para atualizar e monitorar a nova página do Programa junto ao Setor de Comunicação da Escola;
- Fase de Monitoramento e Avaliação: Com objetivo de verificação da efetividade das mudanças propostas, a página será monitorada e será feito intervenções de correções e atualizações necessárias, de informações ou recursos tecnológicos a serem implementados, conforme será detalhado no item 5.

4. CRONOGRAMA

Ações	Meses/2017-2018
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definição do Tema do Projeto de Intervenção ✓ Indicação de Orientador 	Setembro (19/09/17- Reunião orientações para desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso-comunicado de orientador
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1º Encontro com Orientador ✓ Sugestão de Bibliografia e envio de Material para Leitura(Artigos e Livros digitais) ✓ Estipulação e delineamento do Tema do Trabalho 	Setembro(25/09/17) 1ª Reunião com Orientador
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Leitura e Revisão Bibliográfica 	Outubro/2017

✓ Análise comparativa de site e página da Internet	Novembro/2017
✓ Identificação e levantamento dos problemas da página da Internet e possíveis soluções	Dezembro/2017
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunião e Criação da Comissão e Levantamento de gastos necessários ✓ Reunião com a Direção ✓ Reunião com o setor de Informática e de Comunicação da Escola de Veterinária ✓ Reunião com equipe de TI 	✓ Janeiro/2018
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Criação de um Projeto de Layout ✓ Aprovação do Projeto ✓ Execução do Projeto 	✓ Jan/Fev de 2018
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicação de pessoa responsável para atualização ✓ Fase de correção e atualização da página 	✓ Fevereiro de 2018

5- MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Para a implantação do Projeto de Intervenção é necessário avaliar os resultados alcançados e se de fato se conseguiu atingir os objetivos propostos, bem como possíveis correções a serem feitas para sanar eventuais e pontuais problemas.

Para tanto, pretende-se que após a implementação do projeto, seja realizado reuniões da comissão criada no decorrer do ano letivo para elaboração de diagnóstico e avaliação de resultados.

Também espera-se a implementação de uma pesquisa de opinião juntamente com os alunos para diagnosticar o nível de satisfação e alcance positivo da intervenção junto a estes usuários

O feedback dos alunos é de suma importância para qualquer tipo de ação de monitoramento e avaliação, pois trata-se do público de interesse deste projeto e o objetivo maior deste projeto, é a reelaboração do layout da página do

Programa, a fim de melhorar a navegação dos usuários e facilitar a comunicação do Colegiado com os alunos do programa

O monitoramento e avaliação deve ser contínuo, não se limitando a fase de implementação do projeto, os levantamentos dos alunos, sugestões e reclamações devem ser considerados e estudados a fim de melhorar as ações e os resultados.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho de intervenção visa primordialmente otimizar o canal de comunicação do Colegiado com os alunos através da página da internet, proporcionando maior satisfação dos alunos e melhorando resultados do Programa.

Pela experiência da autora, que já atuou como secretária neste órgão, eram recorrentes e frequentes as reclamações dos alunos, além de repetidas demandas que desaguavam no atendimento presencial, as quais poderiam ser sanadas de forma simples se houvesse um canal de comunicação forte, eficiente e claro disponibilizado pelo site da escola na página do Programa.

A proposta de reelaborar o layout da página reestruturando os campos destinados aos alunos como Formulários e Documentos, busca de fato melhorar e atender as necessidades dos alunos, evitando ou diminuindo que os mesmos precisem comparecer fisicamente a sala do Colegiado para tirar dúvidas simples ou solicitar documentos que poderiam ser realizados através da página online.

Pretende-se gerar maior agilidade, eficiência e satisfação aos interessados, além de reduzir o atendimento físico na Secretaria, e de demandas repetidas e desnecessárias e ruídos de comunicação.

Através de pesquisas bibliográficas sobre os temas que compuseram o referencial teórico e pesquisas realizadas em sites de Pós-Graduação da UFMG e de outras Universidades, esta autora, elegeu o site da Pós-Graduação

do Programa POSLIT como modelo para subsidiar as propostas de mudança na página do Programa de Pós-Graduação em Zootecnia.

Espera-se que com a proposta de formação de uma Comissão, juntamente com os setores de informática e Comunicação da Escola, e da equipe de Tecnologia de Informação, possa-se criar e implementar com êxito a nova página do Programa.

Para o alcance deste objetivo deverá ser atendido o levantamento de itens sugeridos procedendo: ações de exclusão, inclusão e remodelações no menu e layout da página para possibilitar uma melhor navegação dos usuários e o fortalecimento deste importante canal de comunicação.

Desde o advento das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação, a Internet é um recurso muito utilizado e muito eficaz. As organizações sejam elas, privadas ou as públicas, como no caso em questão, devem utilizá-las pelo seu grande alcance, difusão imediata das informações, possibilidade de redução de ruídos de comunicação, desde que o canal seja sempre monitorado e revisado.

Outra grande vantagem em fortalecer esse canal de comunicação, se deve ao fato de que ao mesmo tempo em que atende aos usuários-alunos, também possibilita maior visibilidade e transparência à atuação do Programa, como recomenda a CAPES.

Desta forma, com a implementação deste projeto possibilitará melhor avaliação do programa junto a CAPES, bem como se trata de uma importante ação de marketing institucional, pois públicos de interesse além dos alunos do Programa terão acesso e poderão se ser motivados a fazerem parte do Programa, gerando valor ao Programa.

Esta autora tem expectativa que o Colegiado, através de seus membros professores e a Coordenação apoie o projeto, bem como tenha aceitação e apoio pela diretoria e setores envolvidos como Informática e Setor de Comunicação.

Sabe-se que o Projeto, como qualquer outro tipo de ação de gestão, implicam em custos, que deverão ser analisados e avaliados quanto aos variáveis custos x benefícios. Justamente por se tratar de um órgão público em que deve se atentar para legislação pertinente que regulamenta gastos e despesas e orientações sobre procedimento de execução e utilização de verba pública.

Destaca-se que ao se tratar de implementação de ação de comunicação, os resultados a serem esperados não são detectáveis rapidamente, ao contrário, leva-se tempo para verificação dos resultados e ações, mas, a sua importância e justificativa de implementação se dá por trazerem um significativo retorno ao médio e longo prazo.

Os resultados esperados refere-se a valores positivos agregados a imagem da instituição junto aos seus públicos, fortalecendo um canal importante de comunicação com seu público de interesse, bem como em redução de gastos, pois uma vez que há esse canal de comunicação, espera-se a redução de gastos operacionais do dia-a-dia da Secretaria do Colegiado com recursos humanos, telefonia, papel, impressão, dentre outros.

Acredita-se ser um projeto viável de média complexidade, e que trará grandes benefícios para toda a Comunidade acadêmica envolvida. Saliencia-se ainda a necessidade e importância de monitoramento do Projeto para possíveis rearranjos na fase experimental, atentando para o feedback recebido dos alunos quanto a suas necessidades.

As Organizações Públicas inseridas no contexto da nova Gestão Pública, no que concerne principalmente ao atendimento do público e ao gerenciamento, pelos seus servidores e colaboradores, deve ter em vista o cidadão usuário do serviço público como cliente e deve ser direcionado e implementado ações para garantir melhor prestação deste serviço, melhor satisfação destes clientes para possibilitar o alcance da excelência do Programa em questão e o atendimento as novas exigências de gestão da Administração Pública.

No cenário globalizado e da Sociedade da Informação, fortalecer um canal de comunicação, através de Tecnologias da Informação e Comunicação, trata-se

de uma ação muito importante, principalmente levando em consideração que as organizações estão inseridas em um contexto de competição e disputa por espaço, sobretudo no âmbito da Produção Acadêmica e da Pós-Graduação em nosso País.

Desta forma, espera-se que ações referentes ao Processo de Comunicação e a Gestão da Informação e do Conhecimento, no contexto do objeto desta pesquisa, possam vir a gerar um importante diferencial competitivo em relação aos demais Programas, uma vez que se obtendo a maior satisfação dos alunos, além de eficiência, e segurança em relação ao processo de troca de informações e documentos, indiretamente, pretende-se alcançar melhor avaliação junto a CAPES.

Um Programa melhor avaliado, com mais prestígio e respeitabilidade, gerará maior número de alunos interessados em fazer parte do Programa, além de consequentemente possibilitar a seleção de maior número de alunos de excelência, elevando em quantidade e qualidade a produção científica, bem como incentivos financeiros e humanos para o desenvolvimento de Pesquisa, justificando-se por esse e pelos outros pontos levantados a implementação deste projeto de intervenção.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. Da administração pública burocrática à gerencial. Revista do Serviço Público, nº 47 (janeiro-abril). Brasília, maio de 1996. BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. Reforma Gerencial do Estado (s/d). Website, disponível em <<http://www.bresserpereira.org.br/rgp.asp>>. Acesso em 12/02/2018.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Programa da qualidade e participação na Administração pública. Cadernos MARE da Reforma do Estado, c.4, p.59, 1997. Disponível em <<http://www.bresserpereira.org.br/rgp.asp>>. Acesso em: 19 fev. 2018.

CAPES. Portal de Periódicos da Capes. Disponível em:<<https://www.capes.gov.br>> . Acesso em: 01 fev. 2018.

CORRÊA, C.L.A.J.R. et al. A sociedade da Informação e do conhecimento e os estados brasileiros. **Informação & Informação**, v.19, n.1, 201410.5433/1981-8920.2014v19n1p31. Disponível em: , <http://www.brapci.inf.br/v/a/14413>>. Acesso em: 12 Fev.2018.

ESCOLA DE VETERINÁRIA DA UFMG. Disponível em: <http://www.vet.ufmg.br/>. Acesso em: 10 de jan.2018

FALCONI, Vicente. O verdadeiro PODER: Práticas de gestão que conduzem a resultados revolucionários. Minas Gerais: Ed. INDG Instituto de Desenvolvimento Gerencial. Cap. 9, p. 104-105, 2009.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MCLACHLAN **wwwcyber guide ratings for website design**. C1999 Linda C. Joseph. Disponível em : < <http://www.cyberbee.com/guide2hml>> Acesso em 12 fev.2018., K.

Modelos organizacionais e reformas da administração pública. Rev. Adm. Pública[online]. 2009, vol.43, n.2, pp.347-369. ISSN 0034-7612. Disponível em:< <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122009000200004>>. Acesso em 17 Jan.2018

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. 2, art. 2, p. 43-58, 2011. Disponível em< <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/>>. Acesso em 18 de fev.2018.

SEVERINO, Antônio Joaquim, 1941- Metodologia do Trabalho Científico- 21 ed. rev. e amp.- São Paulo: Cortez, 2000.

TOMAÉL, M. I. S. et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/1061>>. Acesso em: 20 Fev. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em <https://www.ufmg.br/ensino_posgraduacao/posgraduacao/zootecnia>. Acesso 15 de out.2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em < <https://www.ufmg.br/prpg/pos-graduacao/> >. Acesso em 10 de nov.2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em <<https://www.ufmg.br/prpg/>. >
Acesso em 10 de nov.2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Disponível em< <https://www2.ufmg.br/drca/>>.
Acesso em 10 de nov. 2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS; Disponível em
<<http://www.poslit.letras.ufmg.br/pt-br>>. Acesso em 16 de dez.2017

VALENTIM, M.L.G.P. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.1, n.1, 2008. Disponível em: <[http:// www.brapci.inf.br/v/a/1604](http://www.brapci.inf.br/v/a/1604)>. Acesso em: 12 Fev.2018.