



**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO
GESTÃO DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR**

**CALENDÁRIO ACADÊMICO DO ALUNO DE GRADUAÇÃO:
A FERRAMENTA *MOBILE* COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO
EFICIENTE NO SERVIÇO PÚBLICO**

Daniel Teixeira do Carmo

BELO HORIZONTE

2018

**CALENDÁRIO ACADÊMICO DO ALUNO DE GRADUAÇÃO:
A FERRAMENTA *MOBILE* COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO
EFICIENTE NO SERVIÇO PÚBLICO**

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

Linha de Pesquisa: Tecnologias e Informação

Orientador: Wellington Marçal de Carvalho

Co-orientadora: Anália das Graças Gandini Pontelo

BELO HORIZONTE

2018

FOLHA DE APROVAÇÃO

CALENDÁRIO ACADÊMICO DO ALUNO DE GRADUAÇÃO: A FERRAMENTA *MOBILE* COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO EFICIENTE NO SERVIÇO PÚBLICO

Trabalho de Conclusão de Curso, modalidade especialização, defendido junto ao Programa de Gestão das Instituições Federais de Ensino Superior – Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais – aprovado pela banca examinadora, constituída pelos professores:

Nome do Orientador: Wellington Marçal de Carvalho

Nome da Co-orientadora: Anália das Graças Gandini Pontelo

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

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

BELO HORIZONTE

2018

“Na vida, não se criam soluções. Existem forças em marcha: é preciso criá-las e, então, a elas seguem-se as soluções”.

Antoine de Saint-Exupéry

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos colegas de setor pela paciência e apoio a este projeto. Agradeço à Sabrina, minha esposa, pela ajuda na revisão do texto e a Wellington, meu orientador, pelo indispensável apoio na realização deste trabalho.

RESUMO

A finalidade deste trabalho é propor a otimização do uso do calendário acadêmico pelos alunos de graduação da Faculdade de Ciências Econômicas (FACE), da UFMG, através da criação de um aplicativo *mobile* que disponibilize notificações com a função de alertar os discentes acerca das datas de protocolo mais relevantes para sua vida acadêmica. A disponibilização do calendário acadêmico neste formato representa o estágio inicial de uma proposta de comunicação institucional mais eficaz e eficiente entre a Faculdade de Ciências Econômicas e seus alunos.

Palavras-chave: FACE, Calendário, aplicativo.

LISTA DE ABREVIATURAS

CEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
FACE	Faculdade de Ciências Econômicas
MEC	Ministério da Educação e Cultura
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
SIGA	Sistema Acadêmico de Graduação
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais

LISTA DE QUADROS

1. QUANTITATIVO DE ALUNOS ATIVOS DA FACE	3
2. NÚMERO DE ENTRADAS DOS CALENDÁRIOS ACADÊMICOS	5
3. COMPARATIVO DO NÚMERO DE ENTRADA DOS CALENDÁRIOS	6
4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS E IMPACTOS NA VIDA ACADÊMICA.....	7
5. CRONOGRAMA	24

LISTA DE ANEXOS

1. ORGANOGRAMA FACE	28
2. ORÇAMENTO	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. APRESENTAÇÃO	1
1.2. CONTEXTUALIZAÇÃO	2
1.3. PROBLEMA	4
1.4. JUSTIFICATIVA	10
1.5. OBJETIVOS	14
1.5.1. Objetivo Geral	14
1.5.2. Objetivo Específicos	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1. ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL NO SERVIÇO PÚBLICO.....	15
2.2. O CRESCENTE USO DOS <i>SMARTPHONES</i> NO BRASIL.....	16
2.3. AS TIC'S E O GOVERNO ELETRÔNICO.....	18
3. PLANO DE AÇÃO	21
3.1 AVALIAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE	23
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
5. BIBLIOGRAFIA.....	25

1. INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

As ações de otimização do modelo de gestão do Estado ocorrem em resposta às transformações econômicas e sociais ocorridas a partir da década de 70, quando ocorrem duas importantes crises do petróleo e o início do processo de globalização. Tais transformações impactaram fortemente na forma como costumava-se pensar a gestão na esfera estatal, pois evidenciaram que o Estado não estava preparado para a nova realidade que estava por vir. O resultado evidenciado é que Estado tornou-se financeiramente deficitário e não detinha a competência necessária para lidar com a nova problemática trazida pela onda de mudanças trazidas pela globalização.

Em contrapartida a isso foi desenvolvido um novo modelo de gestão baseado em ideias já amplamente difundidas na iniciativa privada nas quais se pregava a mudança do enfoque das organizações, voltando suas atenções para o cliente e, no caso do Estado, para essa nova concepção de cidadão-cliente. Os morosos e complexos procedimentos burocráticos do Estado autocentrado perderam espaço diante das demandas de velocidade e praticidade que surgiram junto com a nova sociedade da informação.

Essas mudanças em escala mundial atingiram nosso país tardiamente e o que se observou foi que embora houvesse um grande esforço dos órgãos públicos para se adaptar a essa nova realidade, ainda estávamos longe de termos um Estado formado realmente por “servidores”. O perfil passivo dos cidadãos deu lugar a uma nova forma de se colocar diante do Estado e a cobrança da sociedade por melhores práticas tornou-se pauta governamental prioritária.

No ano passado, através do decreto 9.097, de 17 de julho de 2017, o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, o governo brasileiro buscou estabelecer diretrizes no intuito de nortear as ações para otimizar a relação Estado/Cidadão e incrementar a qualidade dos serviços prestados. A desburocratização dos procedimentos, a possibilidade de transparência através da garantia de acesso às informações

e a utilização de recursos tecnológicos que proporcionem maior integração entre os órgãos estatais e deles com o cidadão, resumem as intenções desse decreto.

Moldar esse novo formato de prestação de serviços governamentais caracterizado pela proatividade, pela comunicação clara e pela execução eficiente é o desafio proposto aos atuais e futuros servidores públicos, os quais necessitam ainda criar novas estratégias, fomentar boas práticas e reinventar-se para o melhor exercício de sua função, ou seja, servir ao público.

Em consonância com essa nova forma de pensar o papel do serviço público, propomos este projeto de intervenção: o aplicativo *mobile* do “Calendário Acadêmico”. Trata-se de uma proposta de comunicação institucional que visa aproximar usuário e instituição de uma forma mais amistosa, ao estabelecer uma comunicação eficaz, buscando informar aos alunos em tempo hábil, de maneira clara e objetiva, sobre as datas importantes a eles destinadas no calendário acadêmico.

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO

A Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), foi fundada em 7 de setembro de 1927, tendo sido transformada em instituição federal em 16 de dezembro de 1949. A UFMG conta atualmente com 33.242 alunos de graduação distribuídos pelos 82 cursos nas modalidades presencial e a distância¹. A Faculdade de Ciências Econômicas (FACE) é uma das 20 unidades acadêmicas que compõem a UFMG e oferta, atualmente, cinco cursos de graduação: Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Controladoria e Finanças e Relações Econômicas Internacionais. Os dados do segundo semestre de 2017, apontam 1571 alunos em atividade nesses cursos de graduação². O público-alvo deste trabalho são, portanto, os alunos atualmente em atividade, nos cursos de graduação, oferecidos pela FACE, conforme apresentado pelo quadro de Quantitativo de Alunos a seguir.

1

Fonte: <https://ufmg.br/a-universidade/apresentacao/ufmg-em-numeros> acesso em 30/10/2017

2

Dados do Sistema Acadêmico de Graduação no segundo semestre de 2017

Quantitativo de Alunos ativos da Faculdade de Ciências Econômicas 2017/2	
Administração*	434
Ciências Contábeis	387
Ciências Econômicas	330
Controladoria e Finanças	189
Relações Econômicas Internacionais	231
Total	157

Quadro 1 - Fonte: Sistema Acadêmico – SIGA – Consulta em 20/11/2017

Durante a vida acadêmica, os alunos de graduação da UFMG desenvolvem diversas atividades acadêmicas inerentes ao curso por eles escolhido. Dessa forma, a vida acadêmica dos discentes, não se resume às atividades realizadas nas disciplinas cursadas, durante sua jornada na graduação, eles precisam familiarizar-se e fazer uso de alguns procedimentos administrativos essenciais à sua rotina no decorrer do curso. Tais procedimentos, por sua vez, em sua maioria, são realizados através da Seção de Ensino.

A Seção de Ensino da FACE conta atualmente com quatro servidores técnicos-administrativos efetivos, que se revezam numa jornada de atendimento de 13 horas ininterruptas, estando aberta ao público das 09h às 22h. Para executar suas atribuições, a Seção de Ensino da FACE trabalha conjuntamente com o Colegiado de Graduação, com os Departamentos, com o Setor de Apoio às Atividades didáticas discentes e com a Diretoria da FACE.

São atribuições da Seção de Ensino:

- O processamento dos seguintes protocolos: requerimento de trancamento parcial e total, requerimento de dispensa de atividades acadêmicas, requerimento de aproveitamento de estudos (atividades complementares geradoras de crédito), emissão de atestados e declarações para diversas finalidades, emissão de diploma, emissão do histórico escolar, inscrição para colação de grau (bem como o levantamento dos alunos prováveis formandos), requerimento de tratamento especial e disponibilização de programas de disciplinas, além do requerimento de matrícula em disciplinas

isoladas da graduação (em atendimento aos alunos de pós-graduação e à comunidade externa – não alunos).

- A realização dos lançamentos no sistema acadêmico que decorrem dos despachos dos protocolos.
- A guarda e arquivamento de toda documentação referente aos alunos de graduação, tanto ativos quanto egressos.

1.3 PROBLEMA

Os procedimentos administrativos compõem um calendário acadêmico, aprovado anualmente pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) e, disponibilizado aos alunos através de um arquivo em formato PDF, no portal www.ufmg.br, o qual também está disponível para consulta dos eventos mês a mês. No calendário referente ao ano de 2017, considerando apenas os meses de janeiro a dezembro (o calendário em questão inclui também o mês de janeiro de 2018), constatamos a existência de 234 entradas distribuídas, nas 18 páginas do arquivo em PDF.

Diferentemente de outras unidades acadêmicas que adotam esse calendário e o utilizam sem alterações, a FACE disponibiliza um calendário próprio, incluindo algumas entradas, excluindo outras e oferecendo prazos diferenciados (extras ou pretensamente reduzidos) para determinados protocolos. Esse calendário acadêmico, adaptado à rotina da unidade acadêmica é disponibilizado através do site www.face.ufmg.br, no formato de documento PDF e contém apenas quatro páginas. O quadro seguinte demonstra a diferença existente entre os dois calendários, comparando mensalmente o número de entradas de cada um deles.

Número de Entradas nos Calendários Acadêmicos 2017		
Mês	Calendário UFMG	Calendário FACE
Janeiro	8	0
Fevereiro	28	0
Março	36	34
Abril	15	13
Maio	11	13
Junho	14	16
Julho	42	41
Agosto	23	22
Setembro	11	14
Outubro	10	10
Novembro	13	16
Dezembro	17	16
TOTAL	228	195

Quadro 2 - Fonte: Calendários Acadêmicos disponibilizados em www.ufmg.br e www.face.ufmg.br

Conforme o quadro acima, observamos que o calendário acadêmico fornecido pela FACE apresenta 33 entradas a menos que o calendário acadêmico disponibilizado pela UFMG. A diferença entre as duas versões do calendário não se resume apenas ao número, mas também ao conteúdo dessas entradas. Desse modo, há entradas presentes exclusivamente em um dos calendários, tornando necessário o uso dos dois calendários simultaneamente.

Com relação aos procedimentos administrativos relativos aos alunos de graduação, os trâmites ocorrem, em sua maioria, na Seção de Ensino da unidade acadêmica. Cabe, portanto, à Seção de Ensino o fornecimento dos formulários de protocolo, a recepção dos formulários preenchidos e seu processamento. É na Seção de Ensino onde se realiza a conferência do preenchimento dos protocolos, bem como a verificação de dados pessoais e acadêmicos (contidos no sistema acadêmico e na pasta física dos alunos), o processamento dos pedidos para posterior envio para análise dos coordenadores dos Colegiados de Graduação, o lançamento dos resultados dos requerimentos no sistema acadêmico – SIGA, o arquivamento da documentação e a guarda da pasta individual do aluno.

O quadro a seguir apresenta a diferença existente entre as duas versões do calendário acadêmico e apresenta uma comparação com o número de entradas que contém informações

relevantes para os alunos de graduação em detrimento de entradas que contém informações referentes aos técnicos administrativos e professores. Consideramos como datas relevantes: datas de início e término do semestre, os protocolos inerentes à vida acadêmica dos alunos de graduação, os diversos prazos de matrícula, a realização de atividades acadêmicas no período noturno, a recepção de calouros, as datas de resultados de processos avaliativos, feriados, recessos e eventos recorrentes tais como – a Mostra das Profissões e a Semana do Conhecimento, entre outras que contém o termo “aluno de graduação”, presentes em sua descrição.

Comparativo do Número de Entradas do Calendário Acadêmico relacionadas aos alunos de Graduação				
Mês	UFMG (Geral)	UFMG (Alunos)	FACE (Geral)	FACE (Alunos)
Janeiro	8	1	0	0
Fevereiro	28	10	0	0
Março	36	15	34	20
Abril	15	11	13	12
Maiο	11	4	13	7
Junho	14	7	16	9
Julho	42	13	41	22
Agosto	23	8	22	9
Setembro	11	7	14	9
Outubro	10	7	10	8
Novembro	13	7	16	10
Dezembro	17	7	16	7
TOTAL	228	97	195	113

Quadro 3 - Fonte: Calendários Acadêmicos disponibilizados em pela UFMG e FACE

Os dados da tabela nos permitem observar duas características: a primeira, é que o calendário fornecido aos alunos (o mesmo utilizado pelos funcionários) contém menos datas de interesse dos alunos que datas de interesse da administração; a segunda, é que as entradas se diferem significativamente entre os dois calendários, não apenas qualitativamente, mas também quantitativamente causando um ruído de comunicação bastante prejudicial aos alunos.

A seguir, citamos as rotinas administrativas e possíveis impactos que podem vir a ocorrer na vida acadêmica do aluno, em caso de desconhecimento dos prazos e datas contidas no calendário acadêmico.

Rotinas administrativas e impactos na vida acadêmica dos alunos de graduação			
Protocolo	Procedimento do Aluno	Procedimento da Seção de Ensino	Impacto na vida acadêmica do aluno*
Trancamento Parcial (Suspensão da matrícula em uma ou mais disciplinas)	Preencher o formulário; anexar comprovantes em caso de justificativa (facultativo); retornar à Seção de Ensino em 10 dias corridos para tomar conhecimento do resultado do pedido.	Verificar histórico de trancamentos do aluno; verificar número de créditos remanescentes em caso de aprovação do pedido; encaminhamento para avaliação do coordenador; lançamento no sistema acadêmico; informar ao aluno do resultado do pedido; arquivamento.	A reprovação na disciplina que não foi trancada causa impossibilidade de dispensa da disciplina ou comprovação de conhecimentos e queda do rendimento semestral. O baixo rendimento semestral pode resultar na perda da vaga na faculdade.
Trancamento Total (Suspensão de todas as matrículas de um semestre)	Preencher o formulário; anexar comprovantes em caso de trancamento justificado; retornar à Seção de Ensino em 10 dias corridos para tomar conhecimento do resultado do pedido.	Verificar histórico de trancamentos totais; verificar se não há inscrição ativa para prova de comprovação de conhecimentos no mesmo semestre; encaminhamento para avaliação do coordenador; lançamento no sistema acadêmico; informar ao aluno do resultado do pedido; arquivamento.	Pode gerar reprovação em número significativo de disciplinas, queda de rendimento semestral, ocasionando perda da vaga na faculdade em caso de tripla reincidência. Em caso de reprovação por frequência em todas as disciplinas matriculadas, ocasiona perda imediata da vaga sem necessidade de reincidência.
Requerimento de Diploma (Emissão de documento de conclusão do curso)	Preencher o formulário; anexar cópia de certidão de nascimento ou casamento, RG, CPF e Declaração de quitação de débitos com a biblioteca.	Preparo do processo e impressão de diploma para encaminhamento ao Departamento de Registro de Diplomas – DRD.	O registro do diploma é um processo demorado, levando de 6 meses a um ano, podendo ser abreviado apenas se houver comprovação documental de urgência.
Dispensa de disciplinas (Integralização de disciplina por ter	Preenchimento de formulário; anexar histórico escolar e programa das	Analisar pedidos anteriores (uso anterior das mesmas disciplinas de origem, pedidos	Problemas na dispensa de disciplinas podem gerar dificuldade de matrícula e comprometer o tempo de

cursado em outro curso uma disciplina de conteúdo semelhante)	disciplinas utilizadas como origem da dispensa.	anteriores idênticos negados, se houve reprovação na disciplina que deseja dispensar; conferência do código da disciplina alvo da dispensa; encaminhamento ao colegiado, lançamento no sistema acadêmico.	integralização do curso, outro fator de perda da vaga na Universidade.
Transformação de Disciplinas (Integralização de créditos por ter cursado disciplinas de graduação no curso atual ou anterior)	Preenchimento de formulário; anexar comprovante de aprovação na disciplina de origem.	Analisar pedidos anteriores (uso anterior das mesmas disciplinas de origem, pedidos anteriores idênticos negados, se houve reprovação na disciplina que deseja dispensar; conferência do código da disciplina alvo da transformação.; encaminhamento ao colegiado, lançamento no sistema acadêmico.	Problemas na integralização do curso que podem acarretar em atraso na formatura e comprometer o tempo de integralização do curso, outro fator de perda da vaga na Universidade.
Integralização de Atividades Complementares (Integralização de créditos por ter realizado atividades extracurriculares)	Preenchimento de formulário; anexar comprovante conclusão da atividade.	Analisar pedidos anteriores (uso anterior das mesmas atividades, pedidos anteriores idênticos negados, encaminhamento ao colegiado, conferência do código da atividade complementar; lançamento no sistema acadêmico.	Problemas na integralização do curso que podem acarretar em atraso na formatura e comprometer o tempo de integralização do curso, outro fator de perda da vaga na Universidade.
Comprovação de Conhecimento (Avaliação que libera o aluno de	Preenchimento de formulário; acompanhamento de editais que informarão	O protocolo é realizado no Colegiado de Graduação, que analisa a compatibilidade da	A perda do prazo de inscrição pode acarretar em dificuldades na matrícula; a perda da data

cursar a disciplina em caso de aprovação)	local e datas das provas.	disciplina. Os departamentos informam o resultado das provas à Seção de Ensino, que lança os resultados finais no sistema acadêmico.	da prova acarreta reprovação, perda de rendimento e impossibilidade de nova comprovação de conhecimentos ou dispensa da disciplina.
Tratamento Especial (O aluno pode realizar apenas as atividades avaliativas de uma disciplina na qual tenha obtido conceito E sem necessidade de frequência às aulas)	Preenchimento de formulário.	Análise do pedido compreende verificar se o aluno realizou exame especial (exclui possibilidade de tratamento especial); análise do coordenador do curso, lançamento no sistema.	A perda desse protocolo acarreta reprovação na disciplina, perda de rendimento, dificuldade de matrícula devido exigência de frequência ao repetir a disciplina, problemas de integralização. Tais fatores somados podem resultar em perda da vaga.

Quadro 4 – Fonte: Adaptado pelo autor com base nas Normas Acadêmicas da UFMG em vigência em novembro de 2017, <https://www2.ufmg.br/prograd/prograd/Pro-Reitoria-de-Graduacao/Publicacoes/Normas-Academicas>, acesso em 17/11/2017.

Conforme apresentado acima, os procedimentos como o requerimento de matrícula, atualização do plano de estudos, trancamento parcial de disciplinas, trancamento total do semestre, inscrição para provas de comprovação de conhecimentos (bem como o cancelamento desta inscrição, caso o aluno desista de submeter-se à prova), protocolos de dispensa de disciplina e de integralização de atividades extracurriculares, inscrição para a colação de grau, requerimentos de mudança de turno, de reopção de curso, de exame especial, de tratamento especial e regime especial são exemplos de procedimentos que integram a vida acadêmica do aluno, tornando-a mais fácil ou mais árdua, dependendo de quanto o aluno está familiarizado com os procedimentos administrativos inerentes à sua vida acadêmica. Dessa forma, um protocolo simples, como um trancamento parcial sem justificativa de uma disciplina, por exemplo, pode gerar prejuízo à vida acadêmica dos discentes, acarretando dificuldades de matrícula, prejudicando o andamento de seu curso, comprometendo o computo de seu rendimento e, em casos extremos, causando a perda da vaga na universidade.

Nossa intervenção, portanto, visa também melhorar a relação que os alunos de graduação da Faculdade de Ciências Econômicas mantêm com a Seção de Ensino, órgão responsável pelo manejo de grande parte dos protocolos acima citados e onde os alunos buscam esclarecimentos, dão entrada na maioria de seus requerimentos e têm acesso ao resultado de seus pedidos.

Cada tipo de requerimento protocolado remete a procedimentos específicos tanto da parte dos alunos, quanto dos funcionários da Seção de Ensino. Para realizar esses protocolos, por vezes, se faz necessário anexar documentos obrigatórios e esses protocolos, e em sua maioria ocorrem apenas em datas específicas no decorrer do semestre letivo, definidas conforme o calendário da Unidade, o qual se baseia no calendário acadêmico da UFMG. É, portanto, propriamente esse calendário que dá causa à nossa proposta de intervenção.

1.4. JUSTIFICATIVA

A qualidade no atendimento ao cidadão é sem dúvida uma das prerrogativas do novo modelo de gestão da administração pública. Prestar um serviço de maior qualidade ao facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos e a otimização de processos e recursos é atualmente uma das maiores preocupações dos gestores públicos.

Nesse sentido, o decreto 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe justamente sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Esse decreto é, portanto, consonante com os princípios do formato de administração pública atualmente adotada pelos governos, o qual recebe o nome de *Administração Pública Gerencial*. Esse novo formato de administração com foco no cidadão/usuário é uma tentativa de absorção de conceitos e práticas utilizadas na iniciativa privada com fins de adaptá-los à realidade do serviço público. Reproduzimos a seguir o artigo primeiro desse decreto:

Art. 1º. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - Compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

Conforme Lara (2014, p.142) “a administração pública voltada para o cidadão pode ser definida como um modelo gerencial cujo propósito é oferecer serviços públicos de maior qualidade, atendendo melhor às demandas dos seus usuários”. Nesse contexto, a utilização dos sistemas de informação na administração pública configura-se numa ferramenta indispensável para a melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão.

Atualmente, os alunos de graduação da Faculdade de Ciências Econômicas não dispõem de um calendário criado especificamente para eles. O discente utiliza o mesmo calendário acadêmico disponibilizado aos servidores, no qual constam em média 200 entradas, sendo que aproximadamente 70% não se referem a ele ou demandam sua iniciativa. São inúmeras entradas no calendário que servem apenas para confundir o aluno com relação a prazos e datas, pois grande parte delas diz respeito à relação entre os Departamentos, Colegiados, Seção de Ensino, outros órgãos da UFMG e seus procedimentos administrativos em comum. Consideramos ainda que a forma como os dados são apresentados, com redação formal e terminologia (a qual apenas os servidores estão familiarizados), seja mais um dificultador para o uso deste calendário.

Sendo assim, o que se observa é que semestre após semestre é cada vez menor o número de alunos que comparecem à Seção de Ensino em busca da cópia impressa do calendário acadêmico. No segundo semestre de 2017, conforme levantamento da Seção de Ensino, das 500 cópias do calendário impresso, menos de 200 foram retiradas pelos alunos.

Em contrapartida, o que ocorre em geral, é que os alunos tendem a buscar as informações no atendimento realizado no balcão, por telefone, através de colegas, ou pior, prescindem da informação. Os alunos perdem datas de protocolo com frequência, o que resulta em queixas por parte do discente e retrabalho por parte dos servidores, visto que para protocolar pedidos fora do prazo é necessário a autorização dos coordenadores do curso, que atualmente disponibilizam apenas um dia de atendimento presencial na Secretaria dos Colegiados. Quando isso ocorre, é possível entrar em contato com eles através de e-mail e solucionar o problema, no entanto, a análise desse tipo de demanda gera desgaste nas duas partes – servidor e discente. Nesse caso, o protocolo de solicitações fora do prazo previsto, geralmente requer o atendimento presencial, para que o aluno exponha os motivos pelos quais perdeu a data de protocolo, efetue o preenchimento dos formulários e o coordenador autorize a solicitação assinando o documento.

A proposta de criação de um aplicativo *mobile* que contenha um calendário acadêmico simplificado visa, justamente, a melhoria da comunicação institucional e se justifica ao propor uma alternativa eficiente e de baixo custo. Esse projeto intenta-se também otimizar o fluxo de informações entre a unidade acadêmica e os alunos, através do uso dos *smartphones*, tornando mais eficientes os protocolos de requerimentos realizados pelos alunos. A proposta é fazer com que algumas informações sejam enviadas aos aparelhos eletrônicos móveis dos discentes através de notificações *push*³, com informativos pontuais que os orientem em relação a datas importantes e faz melhorar a percepção dos usuários acerca do atendimento realizado pela Seção de Ensino da FACE, através de uma postura pró-ativa cujo foco é a melhoria dos serviços prestados e, conseqüentemente, do nível de satisfação do usuário.

Para que possamos construir o aplicativo proposto de maneira eficiente e eficaz é de extrema importância entender as especificidades da demanda a qual buscamos atender. É por isso que no cronograma de implantação deste projeto incluímos nas etapas iniciais um levantamento junto aos alunos para definir o conteúdo e o formato de disponibilização das informações. Esta etapa inicial do trabalho tem por finalidade a formatação do aplicativo bem como a

3

A notificação *push* é um tipo de mensagem enviada para aplicativos de celular ou aplicativos gerais. Ela deve proporcionar conteúdo pertinente ao seu usuário com o intuito de engajamento.

divulgação da ferramenta, pois conforme Silveira (1998, p.242), “os estudos dos usuários têm demonstrado que a promoção é vital para serviços de informação, uma vez que seu desconhecimento condiciona o pouco uso”.

Citando Marciano (2006, p.186) acerca das características desejáveis de um sistema de informação, entendemos que

“em vez de tentar impor um modelo estático e limitante - o que é uma prática usual - devem ser então projetados e construídos de modo aberto e flexível, respeitando as particularidades de cada domínio e provendo o compartilhamento de significados e de experiências - enfim, de conhecimento. Desse modo, humanizam-se os sistemas, além de expandirem-se as fronteiras da organização, uma vez que por meio da comunicação realiza-se a troca de comportamentos (ações e percepções do mundo) entre os indivíduos, entre eles e as organizações e, por fim, entre as organizações vistas como sistemas.

O envolvimento do usuário final no processo de criação da ferramenta é também ressaltado por Shiozawa (1993, p.46), para quem “o grande problema que afeta a qualidade do atendimento é a não participação do usuário no processo de concepção das soluções”. Shiozawa (1993), em seu livro *Qualidade no Atendimento e Tecnologia da Informação*, menciona o conceito dos Anéis de Levitt, no qual o autor descreve os graus de refinamento do produto final (serviço) entregue ao consumidor, classificando os produtos em ordem crescente de qualidade como: produto (ou serviço) genérico, produto (ou serviço) agregado, produto (ou serviço) aumentado e produto (ou serviço) potencial. O produto genérico é o produto em si. No produto agregado, pensamos no produto em si, mas agregamos, por exemplo, o manual de instruções e a garantia em caso de defeito. O produto aumentado disponibiliza qualidades não esperadas pelo cliente, como a possibilidade de assistência técnica em domicílio. O produto potencial, por sua vez, consiste em constantes inovações ao produto, mantendo este produto diferenciado perante os demais. A proposta é que o aplicativo seja esse serviço potencial, atendendo às necessidades do aluno e indo além, estabelecendo uma nova relação do aluno com as rotinas administrativas que fazem parte de sua vida acadêmica.

Entendemos que a criação dessa ferramenta seria benéfica também para outros setores da FACE, cujas atribuições incluem contato direto com o aluno e suas atividades acadêmicas. A proposta do aplicativo calendário abre possibilidades de veiculação de outras informações de

interesse dos alunos, como processos seletivos de bolsas, atividades extracurriculares, entre outros. Assim sendo, outros setores administrativos da FACE poderiam fazer bom uso de uma ferramenta de comunicação institucional eficiente. No anexo 1 deste trabalho, apresentamos o organograma da FACE e assinalamos setores que poderiam se beneficiar do uso da ferramenta.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GERAL

Desenvolver um aplicativo *mobile* que tenha a função de um calendário/agenda virtual, no intuito de facilitar o controle do aluno com relação às datas de protocolo relevantes para sua vida acadêmica.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer o vínculo do aluno com a unidade, prestando um serviço de qualidade, focado na melhoria da qualidade da vida acadêmica, ao criar uma ferramenta que facilite a comunicação entre a unidade acadêmica e o aluno;
- Fornecer um calendário acadêmico resumido, apenas com as informações relevantes para os discentes, facilitando a compreensão através de uma linguagem menos formal e mais acessível;
- Disponibilizar, àqueles usuários que tenham o aplicativo instalado em seus *smartphones*, o envio de notificações *push*, sobre prazos limites e datas de protocolos referentes à sua vida acadêmica;

- Fornecer aos alunos e ex-alunos, instruções sobre como protocolar seus requerimentos, documentos necessários e prazos, em formato de passo a passo, facilitando o entendimento.
- Disponibilizar links para modelos digitalizados dos formulários, preferencialmente em PDF editável, para que o aluno possa preencher seu requerimento antecipadamente, evitando filas no balcão de atendimento presencial e diminuindo custos para a instituição reduzindo a impressão de formulários.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nossa fundamentação se baseia em três eixos que serão detalhados adiante: A reforma do Estado e o modelo de administração gerencial, o crescente fenômeno da utilização de *smartphones* pela população brasileira e o uso de novas tecnologias da informação no serviço público.

2.1 – ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL NO SERVIÇO PÚBLICO

A evolução dos modelos administrativos no setor público acompanhou a mudança de visão do papel do Estado em relação ao contexto histórico. Para Marques (2008), os três modelos de administração pública se sucedem no tempo, muito embora, certas características dos modelos anteriores persistam após a implantação do novo modelo. Dois modelos precederam o modelo de administração pública gerencial adotado hoje no Brasil:

a) Administração Pública Patrimonialista: nesse modelo arcaico de administração, o soberano surge como figura principal do estado, cujo poder arbitrário se sobrepõe ao interesse público.

b) Administração Pública Burocrática: esse modelo administrativo surge com a adoção do Estado Liberal, com a proposta de opor-se ao modelo patrimonialista tendo como princípios orientadores a profissionalização, a ideia de carreira, a hierarquia funcional, a impessoalidade, e o formalismo. O controle dos processos passa a ser a prioridade desse modelo, desviando o Estado de sua função básica que é de servir à sociedade. A máquina estatal torna-se autocentrada e rígida e essas limitações vão se tornando mais evidentes à medida que as transformações sociais fazem o estado assumir novas funções.

O modelo de administração atualmente adotado pela administração pública, chamado de Administração Pública Gerencial, tem origem na Europa, primeiramente no Reino Unido. As primeiras experiências da administração gerencial do Estado ocorreram por volta de 1980 e representaram a transição de um modelo burocrático, auto-referido e inflexível para um novo modelo de gestão voltado para as necessidades do cidadão.

Segundo Bresser (1996), as reformas administrativas são uma resposta às transformações ocorridas no Estado na passagem do século XIX para o século XX. Nesse período, o Estado deixou de se preocupar apenas com a manutenção do patrimonialismo e da preservação das economias nacionais e passou a exercer também um papel socioeconômico: além de fomentar a economia nacional e torná-la competitiva no cenário internacional, esse novo modelo de Estado passou a preocupar-se também com a saúde, a educação e a cultura, ou seja, com o bem-estar social.

Esse novo Estado remodelado pela globalização absorve, segundo Coutinho (2000, p.40) vários princípios oriundos da iniciativa privada sem que, no entanto, se desvie de seu principal objetivo, qual seja, o interesse público. Para Coutinho, nessa transição

tratou-se de abandonar o caráter autorreferido da administração burocrática, voltada exclusivamente aos interesses do aparelho do Estado, para colocar em prática as novas ideias gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público de melhor qualidade, em que todas as atenções são centradas nos cidadãos. Vale notar que o caráter mais democrático da nova gestão pública faz referência exatamente à sua orientação ao público, além da participação dos cidadãos e controle social da gestão.

2.2 – O CRESCENTE USO DOS SMARTPHONES NO BRASIL

A mudança de comportamento do brasileiro diante das comodidades trazidas pelo uso dos *smartphones* foi alvo de várias pesquisas nos últimos anos. Pesquisas realizadas pelo instituto IBOPE concluíram que o número de pessoas que usam o *smartphone* para ter acesso à internet vem crescendo e atingiu o número de 72,4 milhões de usuários no segundo trimestre de 2015. Outra pesquisa realizada pela Fundação Telefônica Vivo, em parceria com o IBOPE Inteligência, Instituto Paulo Montenegro e Escola do Futuro & USP, aponta que 71% dos jovens utilizam o celular para acessar a internet, sendo que esse acesso ocorre continuamente, várias vezes ao dia⁴. Outra pesquisa do instituto IBOPE concluiu que 69% dos entrevistados acreditam que os *smartphones* ajudam a complementar as tarefas diárias⁵.

Sobre as mudanças recentes introduzidas pelo crescente uso dos *smartphones*, citamos Coutinho (2014, p.53), para quem

o que está acontecendo, na realidade, é a transposição de velhas formas de comunicação e agregação social, junto com o surgimento de algumas novas, em um único aparelho tecnológico, convergente e hiperpessoal chamado *smartphone*. Em plena ascensão, e desbancando tecnologias tradicionais como os computadores (tanto desktops quanto laptops), que não atendem mais de forma completa aos anseios e desejos desta geração, talvez possamos afirmar, de fato, que essa seja a era dos *smartphones*.

Essa mudança de comportamento trouxe alterações nas estratégias comunicacionais das empresas, que passaram a contar com uma ferramenta de divulgação de enorme potencial. O *smartphone* é um aparelho de uso bastante pessoal, o que potencializa enormemente o alcance do marketing dessas empresas em relação a seu público-alvo. Segundo Coutinho (2014, p.25) “a capacidade de ubiquidade do *smartphone* permite um tipo de abordagem muito mais direto e intimista por parte das empresas para com seus clientes”. Além disso, a capacidade de interatividade desses aparelhos torna esta abordagem ainda mais eficiente.

4

<http://www.ibopeinteligencia.com/noticias-e-pesquisas/sete-em-cada-dez-jovens-acessam-internet-pelo-celular>, acesso em 16/11/2017.

5

<http://www.ibopeinteligencia.com/noticias-e-pesquisas/para-brasileiros-smartphone-e-tablet-melhoram-a-qualidade-de-vida>, acesso em 16/11/2017.

2.3 – AS TIC’S E O GOVERNO ELETRÔNICO

Para Medeiros e Aquino (2006, p.41), “governo eletrônico é um conceito ainda emergente e, portanto, de difícil detalhamento. Some-se a isso o caráter extremamente abrangente que a ele é dado atualmente”. Tomando por base as considerações de Silveira (2001), Ruediger (2002) e Medeiros e Aquino (2006), é possível sintetizar duas concepções do conceito de E-governo dentro da ainda escassa bibliografia existente sobre o assunto.

Segundo Gil-Garcia e Luna Reyes (2008) *apud* Balbe, são três os tipos de relação que os governos estabelecem através do uso das TIC’s: relacionamento governo com o cidadão, relacionamento governo com o setor privado e relacionamento governo com o próprio governo. Segundo os mesmos autores, são quatro os estágios de desenvolvimento dentro do modelo de E-governo, a saber: Primeiro Estágio, voltado para a catalogação e disponibilização de informações; Segundo Estágio, que consiste no uso de transações informatizadas entre as instituições públicas e os cidadãos; Terceiro Estágio, que consiste numa reestruturação física e virtual agregando diferentes órgãos e fases do processo de gestão pública; Quarto estágio, que engloba uma transformação profunda na estrutura e nos processos de trabalho.

A primeira concepção de governo eletrônico ou e-governo é denominada restrita e caracteriza-se na ferramenta em si. Ela se define pelos meios digitais (portais, sites, sistemas, web) utilizados pelo Estado para disponibilizar os serviços governamentais aos cidadãos de maneira simplificada e com maior eficiência. A segunda concepção, denominada ampliada, confere a tais ferramentas um potencial (mesmo que ainda incipiente) de ampliação da democracia através do incremento de transparência na atuação do estado e da participação do cidadão nos processos decisórios do governo. A viabilidade dessa segunda concepção é questionada por Pinho (2008, p.473), o qual afirma que

se no reino da tecnologia existe viabilidade para atingir tais objetivos, quando se migra para a esfera governamental/política, alcançá-los fica bem mais complexo e difícil. A abertura por parte dos governos para a transparência e participação social depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade, não ficando restrito a uma questão de tecnologia.

Outra característica dessa segunda concepção da proposta de governo eletrônico é o conceito de *accountability*. Esse termo, que ainda não possui equivalente em português, refere-se a mecanismos de controle e responsabilização dos atos e omissões realizados pelos servidores públicos.

No Brasil, o uso das TIC's com a proposta de implantação de um governo digital formaliza-se como política de estado por volta dos anos 2000, através de um decreto presidencial criado em 3 de abril de 2000. Em 2004, foi criado pelo governo federal o Departamento de Governo Eletrônico, com a proposta de unificar e integrar as ações de governo eletrônico, buscando a padronização das inúmeras iniciativas isoladas de diversos órgãos do governo através da normatização destas ações. Em 2005, foram implantadas ações com foco na acessibilidade dos serviços eletrônicos governamentais para portadores de necessidades especiais e também a informatização dos pregoes para aquisição de bens e serviços. De lá pra cá, medidas foram tomadas a fim de fomentar boas práticas no intuito de aprimorar a comunicação e a prestação de serviços através das plataformas online⁶. Como exemplo, podemos citar a criação do Portal ComprasNet, que disponibiliza informações sobre as licitações públicas e o Portal da Transparência, criado em 2004, que disponibiliza dados referentes à execução orçamentária.

O uso dos aplicativos *mobile* no serviço público vai ao encontro dessa nova proposta de Estado, focado nas novas ideias gerenciais e na visão do cidadão como cliente. O uso dessas novas ferramentas tem por finalidade a modernização dos serviços estatais prestados ao cidadão, passa pela gestão mais eficiente do próprio estado e também vai ao encontro a democratização destes serviços ao facilitar a participação do cidadão. Para Coutinho (2000, p.41), “a administração pública voltada para o cidadão é auxiliada hoje pelas transformações tecnológicas que possibilitam o uso de uma série de instrumentos novos para o atendimento”. E são várias as propostas de utilização das TIC espalhadas por todo país.

Podemos citar, por exemplo, o aplicativo *Receitanet*, através do qual o contribuinte pode realizar algumas tarefas relacionadas à declaração de imposto de Renda, esse seria um bom exemplo de aplicativo *mobile* disponibilizado pelo governo federal. Também disponibilizado

6

<https://www.governoeletronico.gov.br/sobre-o-programa/historico>. Acesso em 05/02/2018

pela Receita Federal, o aplicativo MEI facilita o recolhimento de impostos pelos microempreendedores. No campo da educação, temos o aplicativo PROUNI, que permite acompanhar a classificação do candidato nos processo seletivo de bolsas em instituições particulares de ensino superior e o aplicativo do SISU, proposta semelhante, porém, voltado às instituições públicas federais, ambos disponibilizados pelo MEC.

Outra iniciativa interessante é o projeto piloto “Cidades Digitais”, de 2012, do Ministério das Comunicações através do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO). Nesse projeto piloto, 80 municípios receberam aplicativos desenvolvidos Ministério das Comunicações para facilitar uma série de atividades do estado, as quais os cidadãos têm necessidade de acesso: desde a conferência a rendimento escolar dos alunos da rede pública, até o agendamento de consultas médicas.

A título de conhecimento, citamos ainda mais uma iniciativa importante nessa área, a qual foi realizada pela prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, através do *Concurso Rio Apps*. Nesse concurso, foram selecionados e premiados aplicativos cujo foco era a melhoria do cotidiano dos moradores, empresas e turistas da cidade do Rio de Janeiro. Esses aplicativos atuam na melhoria da circulação da informação referente a transportes públicos, acesso a serviços públicos (como emissão de carteira de trabalho, por exemplo), turismo, meio ambiente, acessibilidade, entre outros.

A fim de demonstrar a ascensão e a importância desse tipo de ferramenta atualmente, buscamos também iniciativas semelhantes dentro do contexto da própria UFMG. Após uma breve consulta nas lojas de aplicativos dos dois principais sistemas operacionais *mobile* existentes (Google Play e Apple Store), encontramos alguns exemplos de aplicativos, alguns deles oficiais, geridos pela UFMG, outros, criados por/para usuários dos serviços/atividades existentes nos Campus, tais como: acesso ao cardápio do restaurante universitário, incremento da mobilidade através de agendamento de caronas, informativos sobre eventos (como a Mostra das Profissões), entre outros. Sobre essa consulta, é válido explicar que, as lojas de aplicativos não fornecem o número exato de downloads de cada aplicativo, elas apenas divulgam estes dados por faixa (entre 1000 e 5000 downloads, caso do Aplicativo Notas UFMG, criado por um ex-aluno, entre 10.000 e 50.000 downloads, caso do aplicativo oficial Viver UFMG). O que destacamos aqui é a aplicabilidade da tecnologia frente ao público da

UFMG, haja vista que mesmo os aplicativos não oficiais e de pequeno porte contam com milhares de usuários, que costumam classificá-los positivamente em relação à sua utilidade.

3. PLANO DE AÇÃO

Para que a implementação do aplicativo possa ocorrer de modo adequado, consideramos dividir a estratégia de implantação em três etapas:

1) Etapa 1: Custeio

- Desenvolver uma amostra do aplicativo através do site www.fabricadeaplicativos.com.br para apresentação à Diretoria da Unidade;
- Verificar possibilidade de custeio junto à diretoria da Unidade. E, caso não seja possível que o aplicativo seja custeado pela UA, uma alternativa seria estabelecer uma parceria com a UCJ da FACE (UFMG Consultoria Jovem), com quem já fizemos contato e que demonstrou interesse em patrocinar o projeto de forma a disponibilizar o aplicativo gratuitamente para os alunos;
- Providenciar assinatura do plano de hospedagem pago do aplicativo em um site. Uma vez que, para que o aplicativo seja funcional e disponha do serviço de notificações *PUSH*, seja necessário um plano de hospedagem pago conforme orçamento do Anexo 2.

2) Etapa 2: Beta

- Otimizar a versão beta do aplicativo;
- Divulgar a versão de testes do aplicativo junto aos alunos de graduação da FACE, através dos grupos do e-mail institucional;
- Deixar explícito nesta divulgação, bem como no aplicativo, que trata-se de uma versão de teste e que é de responsabilidade do aluno ater-se também ao calendário impresso até que a versão definitiva do aplicativo esteja disponível;
- Enviar aos usuários um link de um questionário online com uma pesquisa de avaliação do aplicativo;

- Disponibilizar e-mail de contato, para que críticas e sugestões sejam enviadas pelos usuários, a fim de obter informações sobre possíveis *bugs*;

3) Etapa 3: Implantação, acompanhamento e expansão

- Após o período de testes, tendo obtido informações junto aos usuários sobre aspectos positivos e as possíveis melhorias para o aplicativo, realizar a otimização do aplicativo;
- Capacitar os funcionários da Seção de Ensino para que todos sejam capazes de administrar o aplicativo em sua versão final.
- Apresentar à diretoria da FACE a proposta de ampliação do aplicativo, de modo que atenda também a outros setores que mantêm contato com os alunos, a fim de facilitar a divulgação de atividades (palestras, processos seletivos de bolsas, alterações de horários e locais de eventos e/ou aulas, etc.)

Ainda sobre essas etapas, é importante ressaltar que, no que tange à aplicação do questionário de coleta de informações dos alunos para que se possa realizar a formatação do aplicativo, o mesmo contará com participação voluntária, ou seja, não será possível, a princípio, definir o tamanho ou características específicas para a amostra pesquisada. O estudo dos resultados, que leva em conta variáveis como curso, sexo, idade dos alunos não poderão ser controladas a priori. No entanto, o agrupamento dessas informações, considerando as variáveis, poderá ser realizado após a coleta, com finalidade de realizar adequações na gestão do aplicativo.

Finalmente, é importante mencionar que, uma vez que se tenha o aval da diretoria para a criação do aplicativo e que a implantação do projeto esteja financeiramente viabilizada, consideramos como etapa indispensável a realização de uma pesquisa junto ao público-alvo do aplicativo com o objetivo de obter informações que norteiem o formato e conteúdo da aplicação. Pois, concordamos com Andrade (2001) que “o sucesso ou fracasso de um sistema de informação (SI) pode estar relacionado ao seu próprio processo de implantação, que envolve outros aspectos, além daqueles meramente tecnológicos, entre os quais a forte participação dos usuários”.

As etapas de implantação do aplicativo estão representadas no cronograma que segue:

Atividade	Meses					
	1	2	3	4	5	6
Desenvolvimento de amostra do aplicativo para apresentação à diretoria da unidade	■					
Busca de formas de custeio para o projeto	■					
Assinatura do serviço de criação do aplicativo		■				
Assinatura do serviço de hospedagem do aplicativo		■				
Disponibilizar versão beta do aplicativo			■			
Colher informações sobre o funcionamento através de contato com o usuário (email/questionário online)			■	■		
Adequação da versão de testes para a versão definitiva do aplicativo					■	
Treinamento dos demais funcionários do setor para utilização da plataforma de gerenciamento do aplicativo					■	
Apresentação para a diretoria dos resultados do projeto e propor possibilidade de expansão com novas funcionalidades						■

Quadro5 - Cronograma de implantação do Aplicativo

3.1. AVALIAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

A fim de obter o melhor resultado possível, realizaremos o acompanhamento da implantação do aplicativo através das ferramentas disponibilizadas tanto pelo site que hospedará o aplicativo quanto pelo site (Google Play), onde o aplicativo ficará disponível para *download*, pois esses sites nos fornecem dados como número de *downloads* do programa, número de usuários cadastrados, entre outros dados de gestão mais elaborados.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As transformações sociais ocorridas nas últimas décadas iniciaram um irreversível processo de transformação na forma como se pensa a gestão dentro da esfera pública. Não há mais lugar para instituições auto centradas que ditem para o usuário seu ritmo e modo de agir.

A nova forma de pensar a gestão pública com foco no cidadão é uma tendência mundial. As instituições devem se organizar pra prestar um serviço de qualidade, à altura das expectativas de cidadãos cada vez mais exigentes, mais esclarecidos e mais atuantes.

Os processos antes burocráticos, arcaicos e morosos devem necessariamente ser revisitados e remodelados, pois pertencem a práticas que pararam no tempo e não encontram mais justificativa para se manterem diante da nova realidade social. O Estado deve, sem dúvida alguma, assumir o papel de facilitador na vida do cidadão. O que pode ser feito de forma mais fácil, mais ágil e menos onerosa, assim deve ser feito, mantendo obviamente, os princípios prescritos na Constituição, quais sejam, os princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Esses princípios, embora assim sejam enumerados, nem sempre obedecem a essa hierarquia e na verdade se igualam em importância. Assim sendo, a eficiência, embora figure no final da lista, não é menos importante que os demais princípios citados. A proposta de otimização dos serviços públicos através das TIC's é uma corrente transformadora irreversível, na medida em que acompanha a transformação da realidade da sociedade e do trabalho: tempo e espaço não são mais empecilhos para que uma ação aconteça.

Com base no exposto, entendemos que a proposta de criação do aplicativo de Calendário Acadêmico estabelece uma forma de comunicação mais eficiente, em sintonia com o usuário e moldada conforme suas características (atende seu tempo, seu espaço, sua linguagem, seus interesses). Configura-se numa proposta de baixo custo e grande benefício, haja vista as aplicações futuras, servindo não apenas como uma agenda digital, mas como um canal de relacionamento com o usuário: uma via de comunicação entre uma instituição e seu usuário, com fluidez e em sintonia.

5. BIBLIOGRAFIA

AMARAL, Sueli Angelica do; SILVEIRA, Amélia, compiladoras. **Marketing: abordagem em unidades de informação** . Brasília, DF: Thesaurus, 1998. 244 p.

ANDRADE, Davi Gomes de; FALK, James Anthony. *Eficácia de Sistemas de Informação e Percepção de Mudança Organizacional*.

BRASIL. Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017. *Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário*. Brasília/DF, Julho de 2017.

COUTINHO, Gustavo Leuzinger . **A Era dos Smartphones: Um estudo Exploratório sobre o uso dos Smartphones no Brasil** . 2014. 60 p. Monografia (Bacharel em Comunicação Social)- Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília, Brasília-DF, 2014.

COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. **Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual**. Revista do Serviço Público, Ano 51, Número 3, p40-73, Junho-Setembro/2000.

GIL-GARCIA, J. Ramon; LANZA, Beatriz Barreto Brasileiro. **Governo digital no brasil, no méxico e nos estados unidos: esforços iniciais e o status atual**. In: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro : TIC governo eletrônico 2015 [livro eletrônico] . Disponível em www.cetic.br. Acesso em 25/01/2018

LARA, Rodrigo Diniz. **Marketing de Relacionamento no Setor Público: um modelo de gestão da relação entre cidadãos e a administração pública**. 2014. TESE (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

MARCIANO, João Luiz Pereira. **Abordagens epistemológicas à ciência da informação: fenomenologia e Hermenêutica**. *Transinformação* [online]. 2006, vol.18, n.3, pp.181-190.

Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862006000300002&lng=en&nrm=iso . Acesso em 24/01/2018.

MARQUES, Marcelo. **Administração pública: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Ed. Ferreira, 2008

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos e GUIMARAES, Tomás de Aquino. **A institucionalização do governo eletrônico no Brasil**. *Revista. Administração de Empresas*. [online]. 2006, vol.46, n.4 Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902006000400007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 01/02/2018

PEREIRA, Luis Carlos Bresser. **Da administração pública burocrática à gerencial**. *Revista do Serviço Público*, Ano 47, Volume 120, Número 1, P.7-40, Janeiro-Abril/1996.

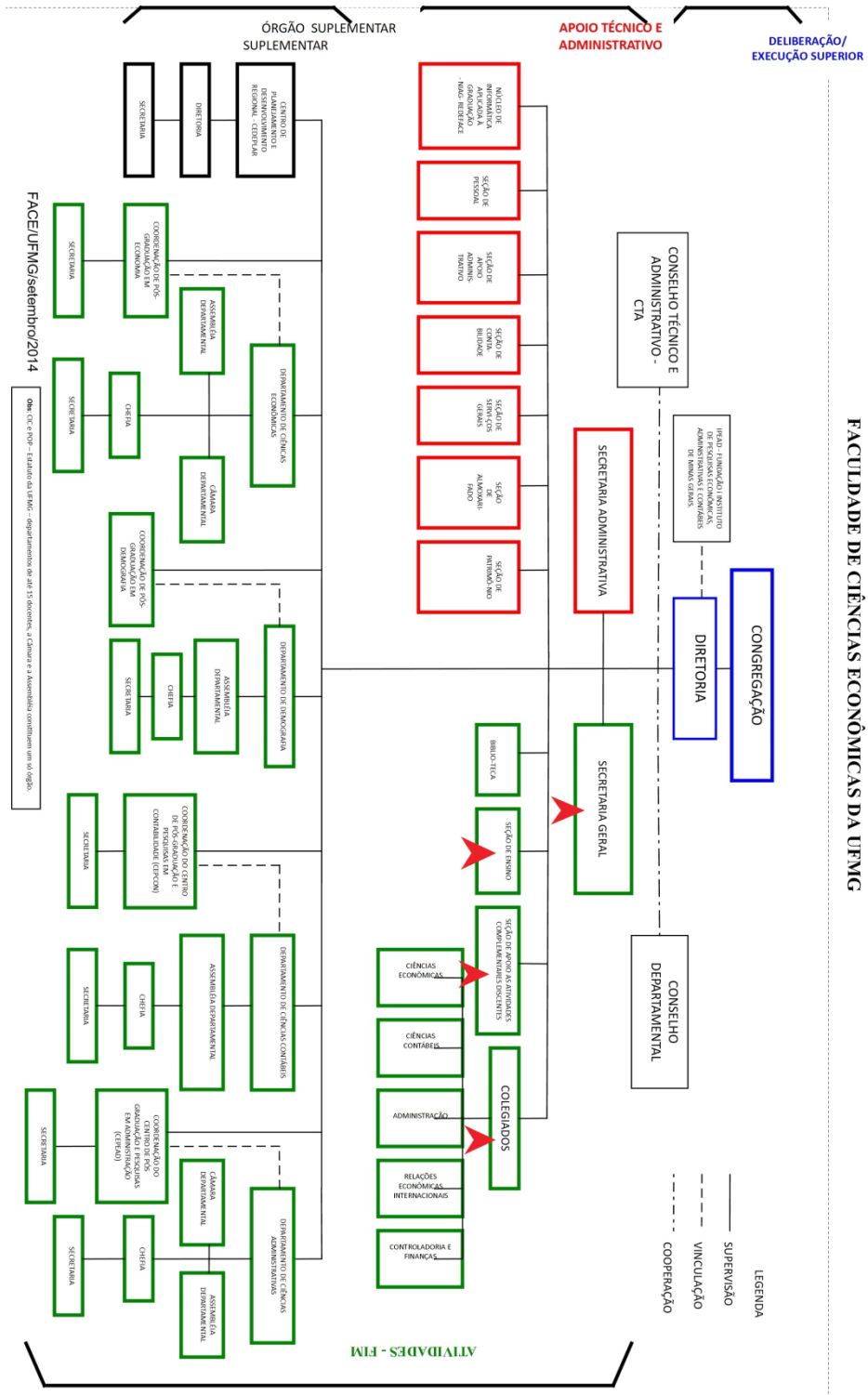
PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**. *Revista da Administração Pública*. 2008, vol.42, n.3. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122008000300003&lng=en&nrm=iso> . Acesso em 21/02/2008

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública**. *Organizações e Sociedade*. 2002, vol.9, n.25 Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302002000300004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 01/02/2018.

SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. **Internet, governo e cidadania**. *Ciência da Informação*. 2001, vol.30, n.2. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652001000200010&lng=pt&nrm=iso>

SHIOZAWA, Ruy Sergio Cacesse; ALMEIDA, Henrique Silveira de. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. São Paulo: 1993.

ANEXO 1 – ORGANOGRAMA FACE



ANEXO 2 - ORÇAMENTO

Orçamento		
<i>Descrição</i>	<i>Custo Unitário</i>	<i>Custo Total</i>
Assinatura do Serviço de hospedagem do aplicativo www.fabricadeaplicativos.com ⁷	R\$26,00	R\$312,00
Publicação do Aplicativo na Google Play – Cadastro único	R\$87,00	R\$87,00
Questionários Online (www.survio.com)	R\$0,00	R\$0,00
TOTAL	R\$399	R\$399

7

O site www.fabricadeaplicativos.com permite a criação gratuita do aplicativo de maneira simplificada, o que torna o plano de assinatura bastante vantajoso ao eliminar o custo de criação do aplicativo.