



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
GESTÃO DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR**

Maria Divina da Costa

**MODERNIZAÇÃO DO ATUAL MODELO DE ATENDIMENTO DA SEÇÃO DE ENSINO  
DA FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
MINAS GERAIS: Disponibilização de atestados via *Web***

Belo Horizonte  
2016

Maria Divina da Costa

**MODERNIZAÇÃO DO ATUAL MODELO DE ATENDIMENTO DA SEÇÃO DE  
ENSINO DA FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE MINAS GERAIS: Disponibilização de atestados via *Web***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Instituições Federais de Educação Superior.

Linha de Pesquisa: Gestão em Tecnologias

Orientador: André de Carvalho Bandeira Mendes – Mestre em Estudos do Lazer / Interdisciplinar

Belo Horizonte  
2016

## FOLHA DE APROVAÇÃO

### **MODERNIZAÇÃO DO ATUAL MODELO DE ATENDIMENTO DA SEÇÃO DE ENSINO DA FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS: Disponibilização de atestados via *Web***

Maria Divina da Costa

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

---

Orientador: André de Carvalho Bandeira Mendes – Mestre em Estudos do Lazer / Interdisciplinar

---

Prof. Dr. Eucídio Pimenta Arruda – FAE / UFMG

---

Profa. Dra. Antônia Vitória Soares Aranha – FAE / UFMG

## DEDICATÓRIA

À minha mãe, pela determinação e luta em prol do meu sucesso acadêmico, pelo carinho e amor incondicional, com o qual tem me amado.

Aos meus filhos, pela colaboração e paciência durante essa trajetória.

À Faculdade de Ciências Econômicas, instituição onde presto meus serviços desde o meu ingresso na UFMG.

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, por me preservar a vida, dando-me saúde e forças para superar as dificuldades.

Ao meu orientador, André de Carvalho Bandeira Mendes, pela prontidão, paciência e incentivo que não me faltaram, tornando possível a conclusão deste projeto.

À UFMG por me oportunizar a janela para o vislumbre de um novo horizonte em minha vida.

Aos coordenadores do GIFES pelo apoio durante a caminhada neste percurso.

À diretora da FACE, professora Paula de Miranda Ribeiro, pelo apoio e incentivo, que me serviram de inspiração na elaboração deste estudo.

Aos colegas da Seção de Ensino: Renato, Rosângela e Daniel, pela boa convivência, compreensão e colaboração.

Agradeço às colegas da FACE, Carminha e Lígia, pela disposição e presteza em colaborar, sempre que solicitadas.

A todos que de alguma forma contribuíram para a construção desse projeto, muito obrigada!

## RESUMO

Este trabalho consiste na elaboração de um plano de intervenção, a partir da análise situacional da Seção de Ensino da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, responsável, a priori, pelo atendimento do corpo discente. Ressalta-se que as informações acadêmicas do aluno ficam sob a guarda da Seção de Ensino, desde o seu ingresso na UFMG, e que cabe a este Setor apoiá-lo quando da necessidade de obter, formalmente, tais informações. Procurou-se levantar a recorrência de demandas e queixas referentes às rotinas de atendimento do Setor, averiguando pontos que possam aumentar o nível de satisfação do usuário e a qualidade do serviço prestado. Tal levantamento foi realizado através de observação de campo, reuniões com a diretoria da FACE e com os demais setores da Faculdade envolvidos com o atendimento e, por fim, consulta e análise das solicitações de documentos feitas pelos usuários, recebidas de forma presencial e por *email*. Assim, o objetivo foi analisar esse contexto e propor ações que pudessem intervir em melhorias para o atendimento aos usuários da Seção de Ensino. A metodologia utilizada no desenvolvimento do trabalho foi a leitura seletiva de *e-mail's* enviados pelos usuários, com o intuito de separar aqueles que apresentavam alguma justificativa que impossibilitava a retirada do documento de forma presencial. Essa metodologia teve por objetivo quantificar a demanda pela disponibilização de documentos *online*, uma vez que, ao longo dos últimos anos, sente-se a necessidade de adaptar a Seção de Ensino aos avanços tecnológicos já disponíveis para emissão de documentos válidos, via *Web*. Recorreu-se também à revisão bibliográfica, referente aos assuntos abordados na elaboração deste estudo. Ao analisar os dados levantados e tendo como embasamento o referencial teórico, percebeu-se que é possível disponibilizar para os usuários, via *Web*, os atestados acadêmicos, procedimento realizado de forma presencial. Essa mudança na rotina implicaria em uma modernização do atual modelo de atendimento da Seção de Ensino da FACE. A partir de então, procurou-se elaborar um plano de intervenção dentro das possibilidades reais da situação, levando-nos a selecionar as melhores ações para alcançar as metas almejadas.

Palavras chave: Modernização. Atendimento. Usuários. Seção de Ensino.

## LISTA DE FIGURAS E TABELA

Tabela 1 – Quantitativo de alunos por curso da FACE em setembro de 2015 .....	12
Foto 1 – FACE .....	13
Foto 2 – Seção de Ensino da FACE .....	13
Gráfico 1 – Distribuição da frequência de solicitação de documentos da Seção de Ensino/ Atestados .....	30
Gráfico 2 – Distribuição da frequência de solicitação de documentos da Seção de Ensino/ Atestados e Histórico escolar .....	31

## **LISTA DE SIGLAS**

CVB/MG – Cruz Vermelha Brasileira de Minas Gerais

DRCA – Departamento de Registro e Controle Acadêmico

FACE – Faculdade de Ciências Econômicas

PES – Planejamento Estratégico Situacional

PROPLAN – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento

SIGA – Sistema de Gestão Acadêmica

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
1.1 Apresentação .....	10
1.2 Contextualização.....	12
1.3 Problema.....	18
1.4 Justificativa .....	19
1.5 Objetivos .....	21
1.5.1 Objetivo Geral.....	21
1.5.2 Objetivos Específicos.....	21
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	21
2.1 Tecnologia da informação .....	21
2.2 Relacionamento interpessoal .....	24
2.3 Relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho .....	25
2.4 A Cultura Organizacional.....	26
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	28
<b>4 CRONOGRAMA</b> .....	32
4.1 Monitoramento e avaliação .....	33
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	34
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	36
<b>ANEXOS</b> .....	38

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho consiste na elaboração de um plano de ação que permita, aos usuários<sup>1</sup>, a solicitação e emissão de documentos via *web*. Para tanto, será realizada uma análise da rotina da Seção de Ensino da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais (FACE/ UFMG), como proposta do Curso de Especialização em Gestão de Instituições Federais de Educação Superior.

### 1.1 Apresentação

Os avanços tecnológicos têm sido responsáveis por mudanças cada vez mais rápidas no mundo inteiro, sendo a informática uma ferramenta obrigatória em praticamente todas as profissões, visto que, com o uso do computador é possível aumentar a produtividade e melhorar a qualidade em qualquer ramo de atividade ou área do conhecimento humano.

Segundo Barreto (1993), a finalidade básica de uma Tecnologia e sua adoção é modificar uma determinada realidade, aumentando o bem estar dos indivíduos que nela habitam, sejam os profissionais e os usuários.

Barreto (1993, p. 3) aponta que:

A adoção de uma tecnologia requer, portanto, a absorção de determinado conhecimento e uma decisão de iniciar, modificar ou aperfeiçoar um produto ou serviço, seu processo de produção ou de comercialização. Quando se estabelece essa cumplicidade de intenções, um processo de absorção e um processo de decisão, podemos dizer que se efetivou uma inovação em determinada realidade. A realidade reconheceu e aceitou a introdução da novidade. A finalidade básica de uma tecnologia e sua adoção é modificar uma determinada realidade, aumentando o bem estar dos indivíduos que nela habitam.

Em uma Seção de Ensino, o que se ganharia com a modernização dos procedimentos administrativos de documentos produzidos por ela?

---

<sup>1</sup> *Usuários*, neste trabalho, refere-se, especialmente, aos alunos vinculados e ex-alunos dos cursos de graduação da FACE.

Diante do exposto, este trabalho de conclusão de curso tem como proposta a modernização do sistema de atendimento da Seção de Ensino/FACE, através da implantação de um sistema de informatização, que possibilite aos usuários fazer a solicitação, bem como a emissão de documentos solicitados, via *web*.

Como ponto de partida, procurou-se fazer uma reflexão sobre as demandas dos discentes, referentes a documentos produzidos pela Seção de Ensino. A escolha do local de desenvolvimento do trabalho justifica-se, pois a autora integra a equipe desta Seção.

Para um entendimento melhor da real necessidade e expectativa dos usuários, utilizou-se consulta às solicitações de documentos e *emails* recebidos pela Seção de Ensino e uma observação mais apurada das demandas anteriores e das que chegavam, a partir desse momento.

Observou-se, que o público discente da FACE deseja acessar e receber da Seção de Ensino informações acadêmicas pessoais de forma mais rápida, dos mais diversos assuntos, a exemplo de atestados. Ruben, Wainer e Dwyer (2003, p. 169) sinalizam que, “Se no contexto organizacional a TI desempenha papel relevante e promove as mudanças mais importantes, no ambiente acadêmico não poderia ser diferente [...]”.

Ressalta-se que o objetivo da Seção de Ensino é o atendimento discente, com o melhor aproveitamento da infraestrutura e dos recursos humanos. Para tanto, o planejamento estratégico situacional constitui uma das ferramentas essenciais, pois contribui para uma compreensão mais ampla e construção de melhores ações para a situação.

Para Matus (1994), o Planejamento Estratégico Situacional (PES) surge como um método que foca o processamento de problemas; estabelecer planos para enfrentar as causas do problema; analisar a viabilidade; e atacar o problema na prática, o que significa ter uma visão real dos problemas locais.

Além disso, o PES leva a uma escuta ampliada de todos os envolvidos (equipe multiprofissional e usuários) que podem contribuir para enfrentar os problemas definidos por todos como prioritários. Isso gera compromisso coletivo e maior responsabilidade, estreitando, também, o vínculo entre os profissionais e desses com o usuário.

Assim, a partir da análise da situação, procurou-se focar na importância da melhoria do atendimento ao usuário através da disponibilização de documentos fornecidos pela Seção de Ensino da FACE, especificamente os atestados via Web. Por fim, será descrita uma proposta de intervenção que permita à Seção de Ensino se adequar às novas rotinas.

Portanto, espera-se que após um determinado período, com a execução do plano de ação, o usuário seja atendido satisfatoriamente em suas demandas.

## 1.2 Contextualização

No caso desse estudo, os usuários são alunos vinculados e ex-alunos dos cursos de graduação da FACE/ UFMG, sendo: Administração Diurno, Administração Noturno, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Controladoria e Finanças e Relações Econômicas Internacionais, atendendo um total de 1.583 alunos vinculados aos respectivos cursos, além de um número expressivo de alunos graduados.

Tabela 1- Quantitativo de alunos por curso da FACE em setembro de 2015

<b>FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS</b>		
<b>CURSOS DE GRADUAÇÃO</b>	<b>ALUNOS VINCULADOS</b>	<b>ALUNOS GRADUADOS (Dados coletados do sistema acadêmico a partir de 1990)</b>
Administração diurno	223	1027
Administração noturno	235	962
Ciências Contábeis	400	1444
Ciências Econômicas	315	1405
Controladoria e Finanças	195	22
Relações Econômicas Internacionais	195	22
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1583</b>	<b>4882</b>

Fonte: Dados da autora obtidos por consulta ao sistema de controle de alunos da FACE.

A Seção de Ensino, que atua na resolução das solicitações e emissão de documentos relativos à vida acadêmica dos alunos de graduação, fica situada no térreo da Faculdade de Ciências Econômicas (FACE), sala N° 1017, local de fácil acesso à comunidade e funciona no horário das 09h00min às 12h00min e das 15h00min às 21h00min, atendendo as demandas de serviços dos três turnos da faculdade: manhã, tarde e noite.



Foto 1 – FACE. Fonte: <https://www.google.com/maps>



Foto 2 – Seção de Ensino da FACE. Fonte: (Arquivo pessoal).

Os funcionários do Setor são em número de cinco, sendo: quatro do quadro efetivo da UFMG e uma menor da Cruz Vermelha Brasileira<sup>2</sup>. A menor trabalha conforme o convênio da UFMG com a CVB-MG (Cruz Vermelha Brasileira em Minas Gerais).

A equipe, composta pelos funcionários da Seção de Ensino presta seus serviços de atendimento aos usuários, concernente às solicitações e emissões de documentos/ atestados, além dos demais serviços relacionados a seguir:

- a) Matrícula:** Após o preenchimento do pedido de matrícula on-line, pelo aluno no sistema SIGA (Sistema de Gestão Acadêmica), acontece o período de acerto de matrícula pelos colegiados. A Seção de Ensino recebe os requerimentos dos alunos que ficaram com alguma pendência ao efetuarem a matrícula via Internet e encaminha ao colegiado para análise e despacho do coordenador e, lançamento no sistema. Após o processamento pelo colegiado

<sup>2</sup> A CVB mantém um programa socioeducativo denominado ação jovem, o qual fornece funcionários entre dezesseis e dezoito anos, que trabalham como menores aprendizes recebendo um salário mínimo mensal. Devem ser estudantes, cursando a partir do nono ano (antiga oitava série), para a atuação na UFMG, com quantitativos determinados para cada unidade e setor. À este(a) é vedada a execução de tarefas de maior complexidade e responsabilidade, com a função precípua do trabalho consistindo na formação do/a jovem, devendo, então, ter um cunho educativo, fato que é enfatizado no ambiente em que pesquisamos. Disponível em [www.cvbm.org.br](http://www.cvbm.org.br).

e a devolução do formulário à Seção de Ensino, esta emite o comprovante de matrícula para o aluno.

- b) Programas de disciplinas:** Conteúdo programático de disciplina ministrada em sala de aula, pelo professor, durante o semestre. A Seção de Ensino mantém um arquivo de programas de disciplinas dos cursos da FACE, encadernados e, quando solicitados pelo usuário, separa-se, conforme o histórico escolar e empresta ao interessado, para serem xerocados. Após a devolução, pelo usuário, os programas são arquivados. Estão disponíveis, via Internet, os programas de disciplina, a partir do primeiro semestre de 2004.
- c) Disciplina Isolada:** Oportunidade oferecida à comunidade externa: Em data fixada no calendário escolar. O interessado comparece à Seção de Ensino, preenche o requerimento e anexa a documentação exigida, cópia de identidade e CPF, histórico escolar e *curriculum vitae*. A Seção de Ensino recebe o requerimento e encaminha ao Colegiado do respectivo curso da disciplina ofertada, para despacho. Após serem devolvidos, os requerimentos com despacho favorável, a Seção de Ensino faz o cadastro do aluno no SIGA gerando um número para o processamento da matrícula, mediante pagamento de taxa pelo requerente. A taxa, em agosto de 2015, era de cento e noventa e quatro reais e cinquenta e sete centavos, paga no Banco do Brasil, através de GRU (Guia de Recolhimento da União), sem a qual é impossível a efetivação da matrícula. Servidores da UFMG são isentos de tal pagamento, sendo necessária a apresentação da cópia do contracheque mais recente. Os documentos anexados ao requerimento são devolvidos ao interessado. A documentação não procurada é descartada pela Seção, no prazo máximo de trinta dias.
- d) Dispensa de Atividades Acadêmicas:** Consiste na Oportunidade concedida aos alunos, de aproveitarem na UFMG as disciplinas cursadas em outras universidades, antes do ingresso na UFMG. É recebido o requerimento do aluno, no qual devem estar anexados o histórico escolar e o programa da disciplina geradora da dispensa. É feito a anotação no caderno de controle de dispensa do setor e encaminhado ao Colegiado para despacho do coordenador, após retornar do Colegiado é lançado no sistema acadêmico. O

histórico escolar e a relação de dispensa são impressos para conferência e, após, arquivados na pasta do aluno.

- e) Comprovação de Conhecimento:** Em data fixada no calendário, é recebido o requerimento do aluno e encaminhado ao Colegiado para providências. Após a devolução dos resultados pelos departamentos responsáveis pela disciplina avaliada, a Seção de Ensino lança no sistema e arquiva na pasta do aluno.
- f) Arquivamento de documentos:** O DRCA (Departamento de Registro e Controle Acadêmico) efetua o registro acadêmico dos calouros e envia os documentos para serem arquivados na Seção de Ensino. O arquivo é mantido atualizado com tudo o que diz respeito à vida acadêmica dos alunos, desde o ingresso na UFMG até a retirada do cadastro. É mantido, também, um arquivo com pastas de alunos que não pediram diploma; diplomas em registro e diplomas registrados. As pastas de ex-alunos, desligados do cadastro ou graduados, são mantidas no acervo documental da FACE.
- g) Atestados<sup>3</sup> e Históricos:** Documentos que atestam a situação acadêmica de alunos vinculados e graduados. O aluno retira um boleto no site da FACE ou pessoalmente na Seção de Ensino, no valor de cinco reais, e efetua o pagamento no Banco do Brasil, solicita junto à Seção de Ensino o documento de seu interesse, atestado ou histórico, que são assinados pelo(a) chefe do setor e entregues ao interessado no prazo de dois dias úteis. Os documentos poderão ser entregues a terceiros, mediante autorização por escrito e devidamente assinada pelo titular.
- **Atestado de Matrícula:** Documento que atesta o vínculo do aluno com a Faculdade, no semestre. É mais solicitado, pelos alunos ingressantes na UFMG, no início do semestre, para abertura de contas em Banco.
  - **Atestado de Matrícula com frequência às aulas:** Atesta a regularidade do aluno no curso, bem como a frequência às aulas. Normalmente é solicitado por aluno dependente universitário dos pais, em plano de saúde,

---

<sup>3</sup> Atestado: 1. Documento no qual se atesta algo; certificado 2. Prova, evidência. HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. Minidicionário Houaiss da Língua Portuguesa. 3. Ed. rev. e aum. Rio de Janeiro. Objetiva, 2008, p. 73.

para apresentação na empresa. A solicitação é maior no início do semestre.

- **Atestado de Matrícula com período e provável data de formatura:** É o documento mais solicitado durante o semestre, tendo maior intensidade em épocas que as empresas estão contratando estagiários e, também para apresentação nos consulados, para a obtenção de vistos.
  - **Atestado de comparecimento à provas:** Documento exigido pelas empresas aos alunos com registro empregatícios, para que tenham o abono de faltas ao trabalho. É mais solicitado no final do semestre quando os alunos são submetidos à exames finais.
  - **Atestado de conclusão:** É solicitado no decorrer do semestre por ex-alunos e, no final do semestre, é emitido para entregar aos concluintes dos cursos no ato da colação de grau.
  - **Atestado de conclusão com diploma em tramitação:** Atesta a conclusão do curso e as informações adicionais de que o diploma está em processo de registro nos órgãos competentes da Universidade. A demanda acontece no decorrer do semestre para apresentar nos respectivos Conselhos, ingresso no mestrado e para outros fins.
  - **Atestado de integralização de créditos:** É solicitado pelos alunos formandos, no final do semestre. Atesta a integralização dos créditos necessários à conclusão do curso, bem como a data prevista de colação de grau.
- h) Colação de Grau:** Ao final de cada semestre a Seção de Ensino faz o levantamento dos alunos que irão concluir o curso, tendo como referência a relação de prováveis formandos e a inscrição à colação de grau. Emite a relação de formandos e os atestados de conclusão para serem entregues na colação de grau e encaminha à Secretaria Geral para providências.
- i) Diploma:** Emissão de título concedido ao aluno graduado na UFMG: É recebida a solicitação do aluno com a documentação exigida para a expedição do diploma. Monta-se o processo, emite o diploma e encaminha à Diretoria para assinatura, em seguida ao DRCA para registro. Quando os diplomas são devolvidos pelo departamento de registro de diploma a Seção de Ensino entra em contato com os alunos, para que façam a retirada.

Posteriormente, a pasta do aluno é enviada para o acervo documental da FACE. A primeira via de diploma é gratuita e pela segunda via paga-se um valor de Trinta reais.

- j) Diário de Classe Eletrônico:** Após o fechamento do diário eletrônico, pelo professor, se ele necessitar fazer alguma alteração, o chefe da Seção de Ensino faz a reabertura do diário para que o procedimento seja realizado, pelo professor da disciplina. O sistema permanece aberto para alteração durante um período de vinte e quatro horas. Se o professor necessitar fazer alteração de nota após o fechamento do diário, pelo sistema, a Seção de Ensino mantém uma cópia dos diários em arquivo, para que o professor o faça manualmente, validando com sua assinatura.
- k) Trancamento Parcial e Total de matrícula:** Após receber o requerimento do aluno, a Seção de Ensino informa sua situação e encaminha ao Colegiado para despacho do coordenador. Após a devolução do processo pelo Colegiado, a Seção de Ensino lança no sistema e arquiva na pasta do aluno.
- l) Tratamento Especial:** É recebido o requerimento do aluno, informada a situação e encaminhado ao Colegiado para despacho do coordenador e inclusão da disciplina na matrícula do aluno. Após a devolução do requerimento pelo Colegiado, a Seção de Ensino lança no sistema e arquiva na pasta do aluno.

Para a execução das tarefas relacionadas, a Seção de Ensino trabalha de forma integrada com outros setores da FACE, a saber, os Colegiados de cursos, os Departamentos Acadêmicos, a Biblioteca, a Seção de apoio às atividades discentes e a Diretoria da Faculdade. Esta postura de integração pode ser vista no organograma da FACE, no **Anexo 4**.

Como citado, é sempre visando um bom atendimento aos usuários do Setor, que consideramos a modernização do atual modelo de atendimento da Seção de Ensino e o acesso a documentos acadêmicos/ Atestados, como o principal objetivo deste estudo.

### 1.3 Problema

No cenário atual, onde as mudanças acontecem em alta velocidade, graças ao avanço das tecnologias, o desafio que temos, nessa realidade, é como fazer com que as tecnologias exerçam uma mediação para elevarmos a nossa atuação no nível que é esperado e cobrado pela sociedade. A complexidade e a dinâmica rápida dos avanços já não permitem que trabalhem sob rotinas retrógradas e conservadoras. É preciso uma dinâmica transformadora, apropriada para as diversas demandas que surgem.

Nesse contexto, percebe-se que o atual modelo de atendimento da Seção de Ensino/ FACE já não contempla as expectativas de seus usuários. Isso porque a distância tem sido mencionada como uma barreira causadora de dificuldades, concernente à solicitação e recebimento de seus documentos.

Na visão de Graelm (2000, p.17):

As telecomunicações e a informática isoladamente têm contribuído para grandes transformações em nossa sociedade. Elas encurtam distâncias e permitem que máquinas assumam e executem com excepcional competência tarefas que exigiam muito esforço e tempo humanos [...].

Maximiniano (2008, p. 468) acrescenta:

A tecnologia da Informação possibilita, entre muitas outras vantagens, rapidez no processamento da informação, automatização da tomada de decisões e virtual desaparecimento da distância. Um executivo em Curitiba pode estar “virtualmente presente” em uma reunião em São Paulo. Um cliente de Fortaleza pode acessar sua conta de banco, estando em Porto Alegre [...].

Ademais, os usuários, por necessidades pessoais e na impossibilidade de comparecer presencialmente, em detrimento de outras atividades, em boa parte relacionadas como tarefas profissionais, sugerem, com frequência, que a Seção de Ensino faça o envio dos documentos pelos correios, ou que os mande digitalizados por *e-mail*.

Isso acontece porque, em sua grande maioria, a necessidade deste aluno é premente e a Faculdade, ainda não dispõe de ferramenta tecnológica eficiente que

possa proporcionar a ele a autonomia de poder realizar sua solicitação e emissão de documentos e, conseguir que esta demanda seja atendida por meio de ferramentas de TI (Tecnologia da Informação) que utilizam o suporte da *web* (ou) *internet*.

Como consequência, tem-se a necessidade de o Setor ter mais funcionários para intermediar e resolver para o aluno as suas demandas, com possível prejuízo às demais atividades, nem sempre automatizáveis, cujo trâmite depende da análise dos funcionários.

Vale lembrar, que o Setor atende um grande contingente de usuários o que seria inviável atender as sugestões de envio pelos correios ou por *e-mail*, tendo que dispor de mais tempo e material. Dessa forma, é necessário que haja condições propícias para flexibilizar o atendimento realizado pela Seção, alcançando um nível de informatização compatível com a necessidade dos usuários.

#### **1.4 Justificativa**

Tendo em vista a necessidade de modernizar o atual modelo de atendimento da Seção de Ensino/FACE é que surgiu a ideia de elaboração deste trabalho. O amadurecimento da ideia se deu a partir de uma observação mais apurada do nível de insatisfação que vinha sendo demonstrado pelos usuários.

A partir de então, pensou-se na importância dessa iniciativa, e nos resultados positivos que poderão advir com a implantação desse projeto, uma vez que serão beneficiadas todas as partes envolvidas, seja, os usuários, a FACE e os funcionários técnicos e administrativos.

Os usuários não terão a necessidade de vir pessoalmente até a FACE para solicitar ou retirar seus documentos. Dessa maneira, terão menos gasto com deslocamento, economia de tempo, e a satisfação com a agilidade dos serviços prestados, uma vez que de sua própria residência, de seu trabalho ou aonde quer que estejam, poderão fazer a solicitação e emissão de documentos, desde que tenham acesso a

computador e impressora. E, ainda, não terão a necessidade de nomear procurador para efetuar a retirada de seus documentos solicitados.

A implantação desse projeto trará ganhos significativos para a FACE em termos de economicidade. Haverá uma redução de custos com material de consumo, a exemplo de papel, *tonner* e cartucho de tinta para a impressão de documentos, muitas vezes resultando em desperdício. A esse respeito afirma Chiavenato (2008, p. 172), “O desperdício e o mau uso de recursos já não são mais aceitos nas modernas organizações”. O autor ainda ressalta que “Em plena era da informação, ainda se perde muito dinheiro e tempo com burocracia e papel” (Chiavenato, 1999, p. 406). Nesse contexto inclui-se a redução de custos com pessoal, entre outros.

Ainda, em termos de benefício para a FACE, haverá uma diminuição do fluxo de pessoas em seu interior, aguardando sua vez em fila, somente para solicitar ou retirar seus documentos e, menos conflitos entre as partes, colaboradores e usuários.

Considerando que a missão<sup>4</sup> da UFMG é gerar e difundir conhecimentos científicos, tecnológicos e culturais, destacando-se como Instituição de referência nacional na formação de indivíduos críticos e éticos, [...] a implantação desse projeto na Seção de Ensino/FACE elevaria, ainda mais, o conceito dessa Universidade.

Diante do exposto, justifica-se a importância da elaboração de um Projeto de Intervenção que visa melhorar a forma de atendimento feita pela Seção de Ensino da FACE, de forma presencial, aos alunos e graduados.

## 1.5 Objetivos

---

<sup>4</sup> Visando ao cumprimento integral das suas finalidades estatutárias e ao seu compromisso com os interesses sociais, a UFMG assume como missão gerar e difundir conhecimentos científicos, tecnológicos e culturais, destacando-se como Instituição de referência nacional na formação de indivíduos críticos e éticos, dotados de sólida base científica e humanística e comprometidos com intervenções transformadoras na sociedade e com o desenvolvimento sustentável.

### **1.5.1 Objetivo Geral**

Modernizar o sistema de atendimento aos usuários da Seção de Ensino/FACE/Atestados.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Estudar e propor meios que leve a Seção de Ensino/FACE a acompanhar os avanços tecnológicos da atualidade;
- Facilitar o atendimento aos usuários com a agilização dos serviços prestados;
- Contribuir para a promoção do bem estar emocional e psicológico tanto do agente quanto do usuário;
- Promover o alcance de resultados em termos de economicidade, reduzindo custos com material de consumo;
- Reduzir o fluxo de pessoas no balcão de atendimento da Seção de Ensino/FACE.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Tecnologia da informação**

As Tecnologias da informação e da comunicação (TICs) estão presentes no cotidiano de todas as pessoas, desde o ato de ouvir um rádio, assistir a uma televisão, entre outros. Essas tecnologias influenciaram e influenciam a maneira de lidar com as informações.

Há alguns anos as pessoas precisavam buscar informações, sendo a Igreja e a Escola as principais fontes de repasse de informações e conhecimentos à população. Com o aparecimento das mídias impressas, como jornais e livros este acesso se estendeu a um grupo maior de pessoas.

O rádio e em seguida a televisão fizeram com que cada vez mais a população pudesse estar por dentro dos acontecimentos locais e mundiais. “A tecnologia da informação, integrando a televisão, o telefone e o computador trouxeram desdobramentos imprevisíveis e transformou o mundo em uma verdadeira aldeia global” (Chiavenato, 1999, p. 30).

Com o advento da informática e conseqüentemente da Internet as barreiras físicas foram rompidas e a comunicação entre locais diversos do mundo se tornou algo comum. As informações chegam com uma enorme velocidade e estão disponíveis nos mais diferentes veículos de comunicação.

Considerando o acima exposto, a intenção deste trabalho é propor uma mudança na atual forma de disponibilização de documentos aos alunos, pela Seção de Ensino da FACE, hoje feita de forma presencial. O objetivo é incorporar e desenvolver novas tecnologias para atender as necessidades do público discente.

Chiavenato (2006, p. 192) salienta que, “Mudança é a transição de uma situação para outra diferente ou a passagem de um estado para outro diferente. Mudança implica ruptura, interrupção, variação, transformação, perturbação”. Essa mudança seria uma adaptação do setor ao avanço tecnológico em que a sociedade se encontra e permitir ao usuário ter acesso via *web* aos documentos solicitados.

Para um melhor entendimento sobre os motivos que levaram à identificação do problema e ao posterior amadurecimento da ideia de buscar mecanismos, que possam facilitar o atendimento aos usuários, faz-se necessário a abordagem de termos envolvidos no contexto. Serão focados aspectos importantes relacionados à modernização dos procedimentos administrativos de uma organização.

A administração é fundamental na vida dos seres humanos. Na definição de Chiavenato (2006, p. 2):

A administração é fundamental em qualquer tipo ou escala de utilização de recursos, tecnologias e competências devidamente integrados e alinhados para alcançar objetivos. Tanto no plano individual como nos planos familiar, grupal ou organizacional, a administração se torna fundamental.

Na ótica de Oliveira (2011, p. 58):

Administração é o sistema estruturado e intuitivo que consolida um conjunto de princípios, normas e funções para alavancar, harmoniosamente, o processo de planejamento de situações futuras desejadas e seu posterior controle e avaliação de eficiência, eficácia e efetividade de cada atividade, bem como a organização e a direção dos recursos empresariais para os resultados esperados, com a minimização de conflitos interpessoais.

A administração, assim, envolve um montante de procedimentos encadeados, os quais o autor citado define como processos, sendo estes:

[...] o conjunto estruturado de atividades sequenciais que apresentam relação lógica entre si, com a finalidade de atender e, preferencialmente, suplantar as necessidades e expectativas dos clientes externos e internos das empresas (*ibidem*, p. 58).

De acordo com Maximiano (2008 p. 463):

A principal finalidade da administração de processos é a orientação para a eficiência e a eficácia dos processos principais, com o objetivo específico de desempenho, com o atendimento de um pedido no menor tempo possível.

Assim, prestar um atendimento de qualidade ao usuário envolve agilidade na resposta à sua solicitação.

Durante a revisão bibliográfica percebeu-se que são vários os autores que refletem sobre temas, os quais foram utilizados como embasamento para o desenvolvimento deste trabalho. Para Oliveira (2007, p.127), o propósito do planejamento pode ser definido como “o desenvolvimento de processos, técnicas ou atitudes administrativas que permitam avaliar as consequências futuras de decisões presentes e influenciá-las”.

Planejamento é um método, uma técnica gerencial, um processo de trabalho ou uma prática social que procura “analisar e entender um sistema, avaliar suas capacidades, formular suas metas e objetivos, formular cursos de ação para atingir essas metas, avaliar a efetividade dessas ações” (Leevey & Loomba, 1973, p. 63).

Tancredi (1998, p.13) define planejar como:

A arte de elaborar o plano de um processo de mudança compreende um conjunto de conhecimentos práticos e teóricos ordenados de modo a possibilitar a interação com a realidade, programar as estratégias e ações necessárias e tudo mais que seja delas decorrentes no sentido de tornar possível alcançar objetivos e metas desejados e preestabelecidos.

Na realidade, o planejamento é um fato muito comum na vida das pessoas. Vive-se, a todo momento, planejando o melhor percurso a ser percorrido. O planejamento é a diferença entre uma situação atual e uma situação almejada como objetivo.

Para Chiavenato (2003, p. 167):

[...] O planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente quais são os objetivos a serem atingidos e como se deve fazer para alcançá-los. Trata-se, pois, de um modelo teórico para a ação futura. Começa com a determinação dos objetivos e detalha os planos necessários para atingi-los da melhor maneira possível. Planejar é definir os objetivos e escolher antecipadamente o melhor curso de ação para alcançá-los. O planejamento define onde se pretende chegar, o que deve ser feito, quando, como e em que sequência.

Portanto, planejar ações, é um trabalho complexo, encadeado em fases e etapas e claramente deve estar relacionado com o objetivo proposto no escopo inicial.

## **2.2 Relacionamento interpessoal**

O homem, como um ser social, tem a necessidade de se relacionar com as demais pessoas. Essa carência originou-se desde os primórdios tempos, na gênese do ser humano. “Disse mais o Senhor Deus: Não é bom que o homem esteja só, far-lhe-ei uma auxiliadora que lhe seja idônea” (Bíblia Sagrada, 1988,1993. p. 5. c. 2. v.18). O Criador preocupou-se com a solidão em que o homem se encontrava e buscou meios para solucionar o problema.

Percebe-se, neste contexto, que o propósito de Deus era que o homem e sua auxiliadora desfrutassem de uma boa convivência, pois a pessoa a ser criada era qualificada como idônea<sup>5</sup>, que na definição do Minidicionário Houaiss da Língua Portuguesa é, **1. Apta, capaz.** Nesse sentido, ser capaz é ter habilidade para lidar com o próximo e facilidade de relacionamento interpessoal.

---

<sup>5</sup> Idônea - HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. Minidicionário Houaiss da Língua Portuguesa. 3. Ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Objetiva, 2008, p. 403.

Portanto, o ser humano não vive isolado, mas em constante interação com o seu semelhante.

### **2.3 Relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**

No ambiente de trabalho as pessoas costumam dedicar a maior parte de seu tempo. Nesse ambiente, convivem indivíduos diferentes entre si, dotados de personalidade própria, cada um com sua história de vida, distintos em seus aspectos cognitivos, em suas experiências e em suas expectativas.

Conviver com as diferenças não é tarefa fácil, principalmente, quando o diferente está do nosso lado. Ser tolerante e colocar-se no lugar do outro é demonstrar humildade, compreensão e disposição para auxiliar na resolução de problemas, comuns no dia a dia do trabalho. Conhecer a si mesmo e ao próximo traz a compreensão das dificuldades de cada um garantindo o bem estar dos indivíduos. Para Santos (2013, p.17) “A convivência é um exercício constante de aprendizado e tolerância que, não raro, se torna mais complexa em ambiente de trabalho”.

O ambiente de trabalho envolve as condições físicas e o clima organizacional. As condições físicas são as condições de trabalho oferecidas pela organização, isto é, instalações adequadas, iluminação, ventilação, condições de higiene e segurança, para o exercício do trabalho. O clima organizacional é uma ferramenta que mede o grau de satisfação que os funcionários têm com a empresa, indica a percepção e a reação a esta percepção.

É CHIAVENATO (2008, p. 103) que afirma:

[...] O clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional percebida ou experimentada pelos membros da organização e que influencia seu comportamento. O termo refere-se, especificamente, às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, aos aspectos da organização que provocam diferentes tipos de motivação em seus participantes [...].

No ambiente organizacional interagem diferentes sujeitos com determinada realidade. Chiavenato (1989) citado por Souza e Ramos, (p. 2) conceitua, “a integração entre indivíduos na organização é importante porque viabiliza um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos”.

Desse modo, em um ambiente de trabalho, as relações interpessoais devem ser o mais saudável possível, para que os colaboradores possam cumprir sua carga horária de trabalho, executando suas atividades com satisfação.

## **2.4 A Cultura Organizacional**

Para auxiliar no planejamento de mudança de rotina de um local, faz-se necessário refletir sobre o tema cultura organizacional. No entanto, é necessário fazer uma diferenciação entre cultura e cultura organizacional.

Cultura é um termo genérico utilizado para significar duas acepções diferentes. De um lado, representa os costumes, civilização e realizações de uma época ou povo e, de outro lado, as demais manifestações do intelecto e da sensibilidade humana, consideradas coletivamente (CHIAVENATO, 1999, p. 138).

Hall citado por Macêdo (2006, p. 84) afirma que:

A cultura possui três características: ela não é inata, e sim aprendida; suas distintas facetas estão inter-relacionadas; ela é compartilhada e de fato determina os limites dos distintos grupos. A cultura é o meio de comunicação do homem.

Já a cultura organizacional ou cultura corporativa, para Chiavenato, (1999, p. 406):

[...] é o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhadas por todos os membros de uma organização [...] Assim, a cultura é aprendida, transmitida e partilhada entre os membros da organização. Em outras palavras a cultura organizacional representa as normas informais e não escritas que orientam o comportamento dos membros de uma organização no dia a dia e que direcionam suas ações para o alcance dos objetivos organizacionais.

A cultura exprime a identidade da organização. Ela é constituída ao longo do tempo e passa a impregnar todas as práticas, constituindo um complexo de representações mentais e um sistema coerente de significados que une todos os membros em torno

dos mesmos objetivos e dos mesmos modos de agir. Ela serve de elo entre o presente e o passado e contribui para a permanência e a coesão da organização.

Percebe-se a cultura de uma organização através de aspectos importantes, como a observação do ambiente físico, como é feito o controle de acesso das pessoas ao recinto, como é a receptividade e como são tratadas as pessoas estranhas. Outro aspecto importante a ser observado é o relacionamento interpessoal entre os trabalhadores, como usam o tempo na hora das refeições, se falam de trabalho ou se falam de assuntos inócuos.

Conforme Luz (2003, p. 43):

A cultura organizacional é constituída de aspectos, que dão às organizações um modo particular de ser. Ela está para a organização, assim como a personalidade está para o indivíduo. Ela representa o conjunto de crenças, valores, estilos de trabalho e relacionamentos, que distingue uma organização das outras. A cultura molda a identidade de uma organização assim como a identidade e o reconhecimento dos próprios funcionários.

Assim, cada organização vive a sua cultura, o que caracteriza a sua particularidade.

### 3 METODOLOGIA

A revisão da literatura é uma das etapas mais importantes na elaboração desse estudo e permeia toda a execução das tarefas propostas. Refere-se à fundamentação teórica que será adotada para tratar o tema e o problema, pois através da análise da literatura publicada pode-se traçar um quadro teórico e fazer a estruturação conceitual que dará sustentação ao desenvolvimento do trabalho.

Segundo Gil (2002, p. 162), “a revisão da literatura refere-se à contextualização teórica do problema e o seu relacionamento com o que tem sido investigado a seu respeito”. É desenvolvida a partir de material constituído de livros e artigos da área.

Nesse estudo, será realizada uma revisão bibliográfica a partir de uma perspectiva exploratória, que tem como foco de estudo, a modernização do sistema de solicitação e retirada de documentos, frente à importância da elaboração de um Projeto de Intervenção visando à melhoria no atendimento aos usuários.

Para Gil (2002, p. 41), “o estudo exploratório tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Seu objetivo principal é o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

Assim, a pesquisa bibliográfica será de suma importância, à medida que compila o que de melhor existe publicado sobre o assunto em estudo, isto é, uma leitura seletiva, que na visão de Lakatos e Marconi (2003, p. 22), “consiste na eliminação do supérfluo e concentração em informações verdadeiramente pertinentes ao problema”. Definido pelo Novo Dicionário Aurélio (p.1394), “problema é uma questão não solvida e que é objeto de discussão, em qualquer domínio do conhecimento”.

Portanto, o uso de fontes fidedignas conduz a uma base sólida e confiável de dados, formando um estudo que poderá, futuramente, servir de base de dados e/ou referencial teórico em trabalhos posteriores.

Para a composição deste trabalho realizou-se uma coleta de dados através de várias reuniões com a diretoria da Faculdade e com os setores, cujas atividades são interligadas com a Seção de Ensino. Foi feito um levantamento das solicitações de documentos, recebidas de forma presencial e relação da frequência dessas solicitações. Além disso, procedeu-se à leitura de *emails* enviados pelos usuários, bem como uma leitura seletiva desses, com o objetivo de separar aqueles que apresentavam alguma justificativa que impossibilitava a retirada do documento de forma presencial.

Na reunião com os setores supracitados, atentou-se para assuntos relacionados com a forma pela qual os documentos da Seção de Ensino são disponibilizados. Discutiu-se sobre o modelo de atendimento aos usuários, quanto ao fornecimento de documentos/atestados, acordando que seria feito um estudo sobre o assunto visando à melhoria do atendimento.

Por se tratar de mudança de uma rotina que envolve aplicação de novas tecnologias, o setor de informática da FACE foi requisitado para avaliar a possibilidade de desenvolver um programa que pudesse permitir a emissão de documentos via *web* para os usuários da Seção de Ensino. Posteriormente, o resultado da avaliação apresentado pelo setor remeteu-se a uma perspectiva viável, quanto à implantação de novo formato de atendimento aos usuários da Seção de Ensino, referente à disponibilização de atestados via *web*.

O investimento para implantação do novo modelo de atendimento aos usuários refere-se aos recursos financeiros, num total de três mil e quinhentos reais para compra de um computador. Parte dos recursos materiais e os recursos humanos serão utilizados os da própria Unidade. A certificação digital<sup>6</sup> para administração direta da união dos estados e dos municípios pode ser obtida sem custos.

É sabido que documentos para ter reconhecimento legal necessitam de assinatura. Nesse caso, o atestado a ser disponibilizado para o usuário, via *internet*, deverá

---

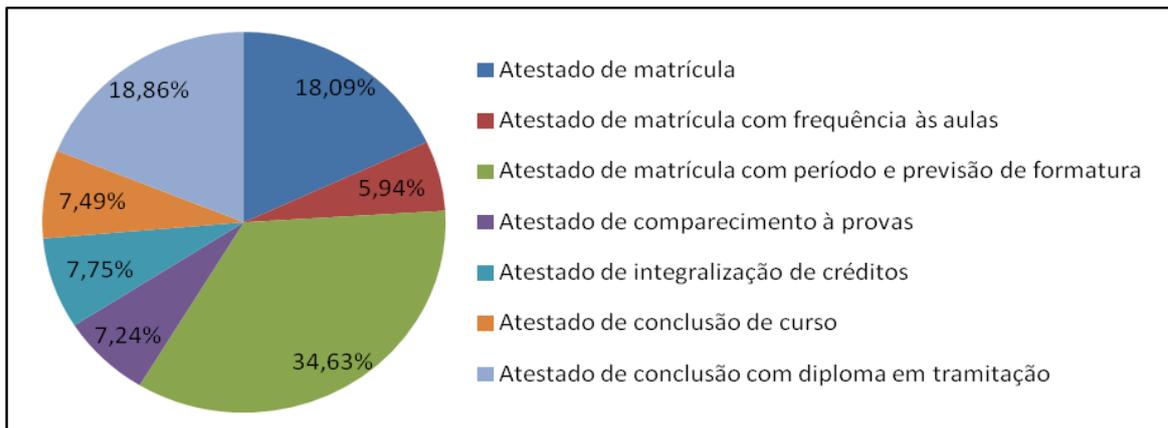
<sup>6</sup> Disponível em <http://www.iti.gov.br/index.php/certificacao-digital/pagamento-gru>

oferecer um grau de confiabilidade que pode ser conseguido, através da certificação digital. Conforme o *website* da Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento da UFMG (PROPLAN), a certificação digital “é uma tecnologia que oferece sigilo, agilidade e validade jurídica nas transações eletrônicas”, o que é assegurado pela medida provisória 2200-2/2001.

A partir dos dados levantados buscou-se trabalhar os mesmos para uma melhor compreensão do problema. Dos 179 *emails* recebidos durante o ano de 2015, referentes à solicitação de documentos, 76 justificavam a impossibilidade de comparecer presencialmente para fazer a retirada. Tais explicações não são consideradas e a única alternativa é o usuário autorizar outra pessoa, por escrito, a fazê-lo. O restante, isto é, 103 documentos, deveriam ser retirados, presencialmente, pelos próprios usuários.

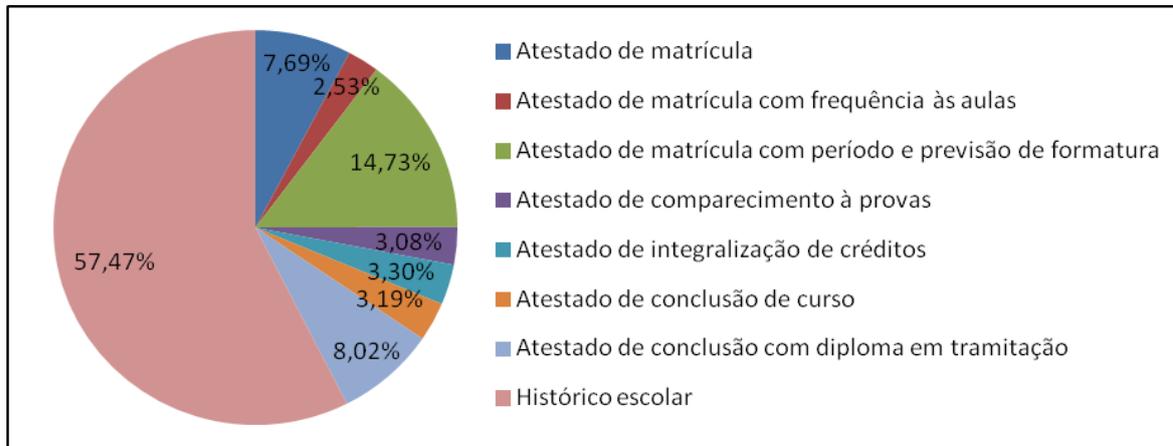
Outro dado utilizado foi a quantificação das solicitações de documentos, feita de forma presencial, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 - Distribuição da frequência de solicitação de documentos da Seção de Ensino/ Atestados



Fonte: Dados da autora obtidos por consulta às solicitações dos usuários

Gráfico 2 - Distribuição da frequência de solicitação de documentos da Seção de Ensino/ Atestados e Histórico escolar



Fonte: Dados da autora obtidos por consulta às solicitações dos usuários

Dos 910 documentos solicitados, 70 são de atestados de matrícula, 23 são de matrícula com frequência às aulas, 134 são de matrícula com período e data prováveis de formatura, 28 são de comparecimento a provas, 30 são de integralização de créditos, 29 são de conclusão de curso, 73 são de conclusão com diploma em tramitação e 523 são de histórico escolar.

Temos ainda, que dos 910 documentos solicitados, 366 corresponde a atestados e o restante corresponde ao histórico escolar. A elaboração dos atestados é de competência, apenas, da Seção de Ensino e são confeccionados com a utilização de ferramenta de mala direta, após ser feito um levantamento da situação acadêmica do usuário. O histórico escolar é gerado a partir de um programa da universidade tendo a Seção de Ensino o papel de imprimir e assinar para ser entregue ao usuário. A assinatura é feita pela chefia, mediante portaria de delegação de competência.

## 4 CRONOGRAMA

### Etapas de Implantação do projeto – Abril de 2016 a Junho de 2017

Atividades/período	A b r	M a i	J u n	J u l	A g o	S e t	O u t	N o v	D e z	J a n	F e v	M a r	A b r	M a i	J u n
Elaboração da planilha de custos	■	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
Apresentação do projeto juntamente com a planilha de custos à diretoria da FACE	..	■	■	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
Discussão com o setor de informática sobre o modelo do formulário a ser disponibilizado	..	..	..	■	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
Montagem de banco de dados dos discentes	..	..	..	..	■	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
Desenvolvimento do programa a ser disponibilizado com certificação digital	..	..	..	..	..	■	■	■	■	..	..	..	..	..	..
Definição do usuário para a certificação digital	..	..	..	..	..	..	..	..	..	■	..	..	..	..	..
Aquisição do material necessário	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	■	..	..	..	..
Teste do programa apenas para solicitação via e-mail	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	■	..	..	..
Verificação de falhas e redundâncias	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	■	..	..
Disponibilização do programa para todos os usuários	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	■	..
Monitoramento, avaliação e atualização do programa	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	■

Fonte: Elaborado pela autora.

#### **4.1 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**

Esse projeto será monitorado e avaliado durante o processo de implantação, através de questionários semiestruturados, com o objetivo de observar e analisar o comportamentos dos usuários com relação a melhoria na qualidade do atendimento, com a disponibilização dos Atestados via *web*. Os pontos a serem observados e analisados são aqueles relacionados com a satisfação do usuário, a redução de tempo através da rapidez no atendimento e a diminuição de conflitos entre usuários e colaboradores.

Após quatro meses de implantação do projeto que disponibiliza os Atestados via *web*, será realizada uma pesquisa de opinião para avaliar a satisfação dos usuários da Seção de Ensino da FACE, com a finalidade de verificar a possibilidade de continuidade da nova rotina no âmbito dessa Unidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as atividades desenvolvidas requerem controle burocrático existente na administração da coisa pública, à medida que tem de seguir normas acadêmicas definidas por competências e responsabilidades. Portanto, uma mudança de processo de trabalho, visando a inserção de novas tecnologias, não é uma tarefa simples e nem fácil de ser implantada.

Isso porque, uma proposta de mudança leva a enfrentar barreiras e bloqueios culturais internos, sendo necessário um acompanhamento administrativo mais próximo dos processos operacionais a serem aplicados, para visualizar e analisar todo o contexto profissional, o qual realizará a mudança proposta.

Neste contexto, há uma interligação com outros setores, a saber, o colegiado de cursos, os departamentos acadêmicos o Setor de Informática e a diretoria da Faculdade, com os quais, deve haver uma boa comunicação, um bom relacionamento interpessoal e cada um com o seu compromisso de alcançar a excelência nos resultados.

O relacionamento interpessoal só acontece através da comunicação, a qual se torna possível, quando a mensagem diz algo comum tanto para o transmissor quanto para o receptor, resultando na compreensão para ambas as partes. Já a excelência nos resultados só pode ser alcançada se o trabalho for realizado de forma eficiente e eficaz.

Durante a realização deste trabalho foi possível perceber que a Seção de Ensino da FACE/UFMG tem muitas possibilidades de melhoria que podem ser alcançadas, mediante mudanças nas rotinas, tanto para o usuário quanto para o Setor. Outro benefício alcançado foi a oportunidade de poder conhecer melhor a dinâmica e o processo do trabalho realizado, além de refletir sobre a importância de buscar formas para que as mudanças propostas pudessem ser implementadas.

Diante da realidade encontrada, o foco desse trabalho foram as atividades rotineiras que envolvem o atendimento ao público discente, nesse caso, a disponibilização de atestados via *web*.

Para dar apoio em todas as etapas para implementação desse projeto, será solicitado o Setor de Informática da Faculdade, para estudar a viabilidade de implantação de um programa e os custos para disponibilização dos documentos via *internet*. E, quanto aos recursos financeiros necessários, será feita uma negociação junto à diretoria da Unidade.

As ações, a princípio, serão voltadas para os usuários da FACE, mas posteriormente, se houver interesse, o projeto poderá ser ampliado e inserido outros documentos que, hoje, são disponibilizados para a comunidade acadêmica da UFMG, como o histórico escolar, atestado de trancamento total, atestado de matrícula com disciplinas em curso, comprovante de matrícula, certificado de intercambista, etc.

Para finalizar, este trabalho foi muito importante em termos de crescimento profissional, pois surgiu a partir de observações feitas no dia a dia das atividades desenvolvidas na Seção de Ensino e, após uma avaliação crítica, tendo percebido que uma mudança traria a satisfação para o público alvo e para todos os envolvidos na modernização do atual modelo de atendimento.

No entanto, percebe-se que ao lidar com questões de gestão há uma inquietação por parte daqueles que, a princípio, poderiam dar sua contribuição, mas são resistentes, tornando dificultoso o processo para a implantação do projeto.

No campo pessoal, este estudo contribuiu para agregar conhecimentos, através da revisão de literatura, visitas a outras Unidades da UFMG e outros setores da própria Unidade, o que levou a entender melhor como funciona o desenvolvimento de um TCC, levando em conta, também, as sugestões do orientador.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, A. B. **Relatório de Pesquisa**. A transferência de informação, o desenvolvimento tecnológico e a produção de conhecimento. CNPq/ IBICT/ UFRJ: Rio de Janeiro, 1993.

BÍBLIA SAGRADA. Trad. João Ferreira de Almeida. Revis. e atual. no Brasil. 2. Ed. Barueri – SP: Sociedade Bíblica do Brasil, 1988, 1993.

BRASIL. Palácio do Planalto. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/mpv/Antigas\\_2001/2200.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2200.htm)>. Acesso em

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999. P.406.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. Ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000, 142 p.

\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2003, 155 p.

\_\_\_\_\_. **Princípios da Administração**: O essencial em Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

\_\_\_\_\_. **Recursos Humanos**. O Capital Humano das Organizações. 8. ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projeto de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRAEML, A. R. **Sistemas de informação**: o alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa. São Paulo: Atlas, 2000.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEEVEY, S.; LOOMBA, N. P. **Health care administration**. Filadélfia: Leppincott, 1973.

LUZ, R. S. **Gestão do clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MACÊDO, K. B.; PIRES, J. C. S. **Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil**. Rio de Janeiro 40(1):81-105, Jan./Fev. 2006.

MATUS, C. **Política, Planejamento e governo**. Brasília: Ipea, 1994.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

NOVO DICIONÁRIO AURÉLIO DA LINGUA PORTUGUESA. 2. Ed. Revista e aumentada. 39ª impressão. Nova Fronteira.

OLIVEIRA, D. P. R. **Administração de processos: Conceitos, metodologia, práticas**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

RUBEN, G.; WAINER, J.; DWYER, T. (Org.) São Paulo: Cortez, 2003.

SANTOS, E. M. M. **Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho**. 2013. TCC. Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

SOUZA, A. A.; RAMOS, P. **Relacionamento Interpessoal nas Organizações**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação. Rev. 04-02, 2008. Disponível em: <<http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev04-02.pdf>>. Acesso em 13 de janeiro de 2016.

TANCREDI, F. B., BARRIOS, S. R. L., FERREIRA, J. H. G. **Planejamento em saúde**. São Paulo: FSP/USP, 1998.

UFMG. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento. **Manual de Certificação Digital**. Disponível em: <[https://www.ufmg.br/proplan\\_site\\_antigo/dcf/diarias\\_passagens/manual\\_certificacao\\_digital/certificacao\\_digital.html](https://www.ufmg.br/proplan_site_antigo/dcf/diarias_passagens/manual_certificacao_digital/certificacao_digital.html)>. Acesso em 13 de janeiro de 2016.

## ANEXOS

## ANEXO 1 – Formulário de solicitação de documento da Seção de Ensino da FACE

FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA UFMG PEDIDO DE DOCUMENTO	
NOME (legível):	matrícula n°:
CURSO:	TELEFONE:
<p><b>ATENÇÃO OS DOCUMENTOS SOMENTE SERÃO ENTREGUES AO INTERESSADO OU AO SEU PROCURADOR. OBS.: OS DOCUMENTOS NÃO PROCURADOS, NO PRAZO DE 60 DIAS, SERÃO INUTILIZADOS.</b></p>	
<p><input type="checkbox"/> ATESTADO DE MATRÍCULA                      <input type="checkbox"/> ATESTADO COM PERÍODO E PREVISÃO DE FORMATURA</p> <p><input type="checkbox"/> ATESTADO DE MATRÍCULA COM FREQUÊNCIA ÀS AULAS (necessita de um atestado de frequência com assinatura de pelo menos um professor).</p> <p><input type="checkbox"/> ATESTADO DE COMPARECIMENTO A PROVAS (necessita assinatura do professor que aplicou a prova)</p> <p><input type="checkbox"/> ATESTADO DE CONCLUSÃO - Graduado no ano: ____ / semestre: ____</p> <p><input type="checkbox"/> ATESTADO DE CONCLUSÃO COM DIPLOMA EM TRAMITAÇÃO – Graduado no ano: ____ / semestre: ____ Para qualquer atestado, favor marcar com X se é para instruir Curriculum Vitae ou se é para empresa, nesse caso especificar qual empresa: ( ) Curriculum Vitae ( ) Empresa: _____</p>	
<p><input type="checkbox"/> HISTÓRICO ESCOLAR</p> <p><input type="checkbox"/> Outros: <u>Atestado de Integralização de Créditos</u> _____</p>	
REQUERIMENTO EM:	RECEBI O DOCUMENTO EM:
<p>____/____/____                      _____ Data                                      Assinatura</p>	<p>____/____/____                      _____ Data                                      Assinatura</p>

**ANEXO 2 – E-mail com solicitação de documento digitalizado**

Atestado - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

para:  
ensino@face.ufmg.br  
24/04/2015 11:32  
Mostrar detalhes

Histórico: Esta mensagem foi respondida.  
Prezados, bom dia!

Solicitei um Atestado comprovando minha matrícula essa semana para a empresa CNH Industrial e me informaram que ficaria pronto hoje. Porém, tive um problema e não tenho como ir a faculdade para buscá-lo e preciso enviá-lo para a empresa hoje até a tarde.

Gostaria de pedir que, se possível, me enviassem o documento escaneado. Desde já agradeço a atenção.

Nome: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Matrícula: 2011 xxxxxxxxxxxx  
Contato: (xx) xxxxxxxxx

Atenciosamente,  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**ANEXO 3 – E-mail informando que a retirada do documento será através de procurador**

Página 1 de 1

 Comprovante de pagamento GRU - Histórico

xxxxxxxxxxxxxxxx

para:

ENSINO

03/12/2015 17:54

Ocultar detalhes

De: xxxxxxxxxxx

Para: ENSINO@face.ufmg.br

1 Attachment



GRU COMPROVANTE HISTÓRICO ESCOLAR001.jpg

Boa tarde.

Estou encaminhando o comprovante anexado ao email, a fim de solicitar meu Histórico de estudo até 2015/1 na graduação de Administração.

Nome: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Matrícula: 2010xxxxxxxxxxxx

Peço que confirme este email recebido e início do procedimento para impressão do documento

Obrigado,

Obs: Enviarei procuração escrita de próprio punho e escaneada juntamente com um documento com foto escaneado a um representante que está em Belo Horizonte e possa buscar o Histórico, pois passei a residir em Brasília/DF, desde agosto de 2015. Qualquer dúvida favor responder a esse email ou ligar para o número ( 99 ) 99999999

**ANEXO 4 – Organograma da FACE com a Seção de Ensino e os setores interligados em relação às atividades-fim**

