

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

Vanete Marques Rodrigues

**O COLÓQUIO DA CPPD COM SEUS USUÁRIOS: uma proposta de melhoria na
informação de rotinas administrativas**

**BELO HORIZONTE
2016**

Vanete Marques Rodrigues

**O COLÓQUIO DA CPPD COM SEUS USUÁRIOS: uma proposta de melhoria na
informação de rotinas administrativas**

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

Linha de pesquisa: Gestão em Recursos Humanos

Orientadora: Magda Auxiliadora dos Santos Barbosa Bastos

**Belo Horizonte
2016**

**O COLÓQUIO DA CPPD COM SEUS USUÁRIOS: uma proposta de melhoria na
informação de rotinas administrativas**

Vanete Marques Rodrigues

Trabalho de conclusão do 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:

Orientadora Magda Auxiliadora dos Santos Barbosa Bastos

Professor Ricardo Viana Velloso

Professor Eucídio Arruda Pimenta

AGRADECIMENTO

Primeiramente a Deus, por ter me dado saúde e força e por sempre iluminar meu caminho para seguir em frente;

À minha família, pela consideração, força, esperança e compreensão;

À minha orientadora, Magda Auxiliadora dos Santos Barbosa Bastos, que teve papel fundamental na elaboração deste trabalho, pelo apoio e atenção, estímulo e confiança;

Aos meus colegas da CPPD, que participaram do projeto e me ajudaram a realizá-lo;

À minha terapeuta, Sônia Simões, pelo apoio, incentivos constantes;

Em especial à “Dorinha”, que partilhou comigo suas ideias, conhecimentos e experiências, sempre me motivou;

Às minhas amigas com as quais pude desfrutar momentos de descontração, aprendizado, motivação e amizade;

E a todos que me acompanharam nesta etapa, o meu muito obrigada, por tudo que vivi e aprendi.

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo melhorar os procedimentos de informação existentes na Comissão Permanente de Pessoal Docente – CPPD, a partir da criação de um canal virtual de atendimento aos usuários. Para tanto, propõe-se o aperfeiçoamento de ações junto à informação na rotina administrativa e operacional do setor, considerando-se a evolução tecnológica e sistemas operacionais. Assim, durante o desenvolvimento deste projeto, busca-se fornecer alternativas em prol da qualidade do atendimento ao servidor público, sugerindo novas práticas organizacionais e modernização de infraestrutura que permitirão, ainda, beneficiar as condições de trabalho dos servidores. No tocante ao aspecto metodológico, trata-se de estudo de caso e, com o tipo de intervenção que se propõe, a partir da estrutura existente, de forma reorganizada, espera-se contribuir para a condução de ações e atividades que imprimam a qualidade nas tarefas desempenhadas e que possibilitem a expansão e aprimoramento do atendimento ao público. Acredita-se que, através do acesso tecnológico, a qualidade e a finalidade de cada serviço ou informação prestada, possam ser rapidamente exequíveis. Neste cenário, inclui-se o baixo orçamento como alternativa de ferramenta, capaz de assistir a gestão na tarefa de efetivar a presente proposta. Isto significa dizer que, com pouco recurso financeiro, acredita-se ser possível melhorar o diálogo do setor com seus usuários e obter o grau de eficiência e eficácia atribuída ao sistema de informação que, neste caso, torna-se um instrumento de apoio à tomada de decisão. Por fim, espera-se, também, que os resultados deste projeto de intervenção sejam percebidos na melhoria da qualidade do atendimento, em especial para o servidor público que lida diretamente com os assuntos relativos à política docente na UFMG e outras IFES. Outrossim, que ofereça condições para que se possa alcançar melhorias nas atividades relacionadas às rotinas administrativas da CPPD.

Palavras-chave: Atendimento ao público. Servidor público. Informação.

ABSTRACT

This study aims to improve existing information procedures in the Standing Committee on Teaching Staff - CPPD, from the creation of a virtual channel service to users. However, it is being proposed improvement actions by the information in the administrative and operational routine of the sector, considering the technological and operating systems. Consequently, during the development of this project, it seeks to provide alternatives for the quality of public services server, suggesting new organizational practices and infrastructure modernization will also improve working conditions of servers. Regarding the methodological aspect, it is a case study and, with the kind of intervention that is proposed from the existing structure, with a reorganized mood, it is expected to contribute to the conduct of actions and activities that show the quality of these tasks performed and could be the expansion and improvement of public services. It is believed that, through technological access, quality and purpose of each service or information provided, can be readily achievable. In this scenario, the budget is included as an alternative aspect, able to assist the management in the task of achieving this proposal. This means that, with a few financial resources, it is believed to be possible to improve the sector's dialogue with its users and reach the degree of efficiency and effectiveness attributed to information system. In this case becomes an aspect to support decision. Finally, it is also hoped, that the results of this intervention project could be realized through improving the quality of care, especially for the public servant who deals directly with issues related to teaching politics at UFMG and other IFES. Furthermore, offering conditions to find improvements in activities related to administrative routines of CPPD.

Keywords: Customer Service. Public servants. Information.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 Organograma da Comissão Permanente de Pessoal Docente- CPPD/UFMG.....	20
FIGURA 2 Página inicial do <i>site</i> da PRORH.....	26
FIGURA 3 Fluxograma referente às etapas das atividades desenvolvidas pela CPPD.....	28
FIGURA 4 Fluxograma das etapas de procedimentos de afastamento	29

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	Quantitativo de Professores de Magistério Superior e Quantitativo de Professores de Magistério de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico - EBTT.....	14
QUADRO 2	Relação do Quantitativo de Secretários de Departamentos e Unidades.....	15
QUADRO 3	Plano orçamentário: Orçamento de Execução.....	30
QUADRO 4	Cronograma de Elaboração	32
QUADRO 5	Cronograma de Execução.....	32

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Relação do quantitativo de professores de Magistério Superior e EBTT	14
GRÁFICO 2 Relação do Quantitativo de Secretários de Departamentos e Unidades	15

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CECOM -	Centro de Computação
CEPE -	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
CPPD -	Comissão Permanente de Pessoal Docente
DE -	Dedicação Exclusiva
EBTT -	Ensino Básico, Técnico e Tecnológico
INA -	Sistema de Informações Acadêmicas
PDI -	Plano de Desenvolvimento Institucional
PRORH -	Pró-Reitoria de Recursos Humanos
UFMG -	Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Apresentação	12
1.2 Justificativa.....	13
1.3 Objetivos	16
<i>1.3.1 Objetivo Geral</i>	16
<i>1.3.2 Objetivos Específicos</i>	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 Caracterização da Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD	18
2.2 Estrutura e funcionamento	19
2.3 Sistematização de procedimentos de informação.....	21
3 METODOLOGIA	24
3.1 Plano de Ação.....	25
3.2 Orçamento	30
3.3 Resultados Esperados.....	31
4 CRONOGRAMA	32
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	34

1 INTRODUÇÃO

Inicia-se este trabalho com a citação de Teixeira; Santana (1994, p.7) relativo à incorporação de mudanças na Administração Pública: “propor novas diretrizes e mecanismos de gestão, representa ir de encontro a interesses estabelecidos, ultrapassados pelas novas exigências da sociedade, interferindo na cultura organizacional”, por considerar que não será fácil a tarefa de apresentar uma proposta de intervenção, do ponto de vista administrativo, no âmbito da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Contudo, pautado no constante diálogo da Comissão Permanente de Pessoal Docente – CPPD com seus usuários, este projeto pretende fornecer elementos para que se busquem alternativas de melhor atendimento dos assuntos administrativos, afetos à política docente, junto à comunidade universitária. Para tanto, está organizado em quatro capítulos, assim descritos: o primeiro diz respeito à introdução, aqui expressa, onde se aborda a contextualização do trabalho, a pergunta norteadora, os objetivos e reflexões que justificaram a proposta de intervenção. No segundo capítulo será apresentado o referencial teórico, com enfoque na importância da sistematização de procedimentos de informação, além de descrever a história, criação, atividades e a caracterização da CPPD. Os aspectos metodológicos e o plano de ação encontram-se detalhados no terceiro capítulo. Para finalizar, o quarto capítulo traz as considerações finais com a análise dos resultados que se espera alcançar, o monitoramento e avaliação do projeto.

1.1 Apresentação

A autora deste projeto trabalha na CPPD há dez anos. Ao longo desse período percebeu que o atendimento ao público poderia ser mais eficiente se as informações essenciais, relativas à política de pessoal docente, estivessem todas juntas no ambiente virtual da CPPD, de forma sistematizada. Assim, o interesse por essa temática motivou o desenvolvimento de um plano de ação que pudesse melhorar a rotina de trabalho administrativo do setor além de permitir que os seus principais interlocutores: secretários e

docentes obtivessem, através do acesso tecnológico, as informações necessárias para a rotina do trabalho.

Por acreditar que o desenrolar de processos no ambiente de trabalho, regularizando as tarefas administrativas, incentiva novas práticas de gestão, torna-se essencial compreender que qualidade em atendimento ao usuário, não se resume em tratá-lo bem, com gentileza, respondendo a todas suas perguntas. Igualmente, considera-se importante que se forneçam as ferramentas necessárias para que, de maneira independente, os usuários encontrem as respostas para os problemas enfrentados no dia a dia de trabalho. Por conseguinte, coloca-se a seguinte questão: “Como melhorar os procedimentos de informações existentes na CPPD”?

1.2 Justificativa

Diante da questão apresentada e, por não se ter notícia de trabalhos no âmbito da universidade sobre o tema, o presente estudo pretende contribuir para uma maior satisfação no atendimento aos servidores públicos em geral e proporcionar à equipe da CPPD um tempo maior para desenvolver suas análises.

De acordo com o Estatuto da UFMG, a cada quatro anos ocorre a nomeação de Reitor e sua equipe. Esta mudança de reitorado implica outras substituições, ora por mandato, ora por indicação, de diretorias acadêmicas, colegiados, departamentos, dentre outras estruturas institucionais.

O que se observa, na maioria das vezes, é que novas equipes administrativas, com pouca experiência nos assuntos de pessoal, passam a assumir tarefas que incluem, dentre outras, a abertura de processos afetos à política docente. Para além de documentação incompleta ou com excesso de informação; falta de entendimento em relação ao assunto de interesse, tal fato implica tramitação repetitiva, extemporânea e morosa. Percebe-se, ainda, que uma informação dada por telefone muitas vezes é repetida por *e-mail* ou no atendimento presencial. Essa duplicidade de tarefas gera desgaste para o servidor público e, de mais a mais, dificulta a dinâmica de rotina administrativa da CPPD, impactando, também, na qualidade e desempenho do trabalho do setor.

No Quadro 1 apresenta-se o número de professores que, por princípio, são atendidos pelo Setor e, no Quadro 2, o quantitativo de secretários de departamentos que representam os principais interlocutores da unidade junto à CPPD. Percebe-se que, para atender às demandas oriundas do expressivo número de usuários faz-se necessário um diálogo mais eficiente e direto para a resolução de questões afetas à política docente da UFMG.

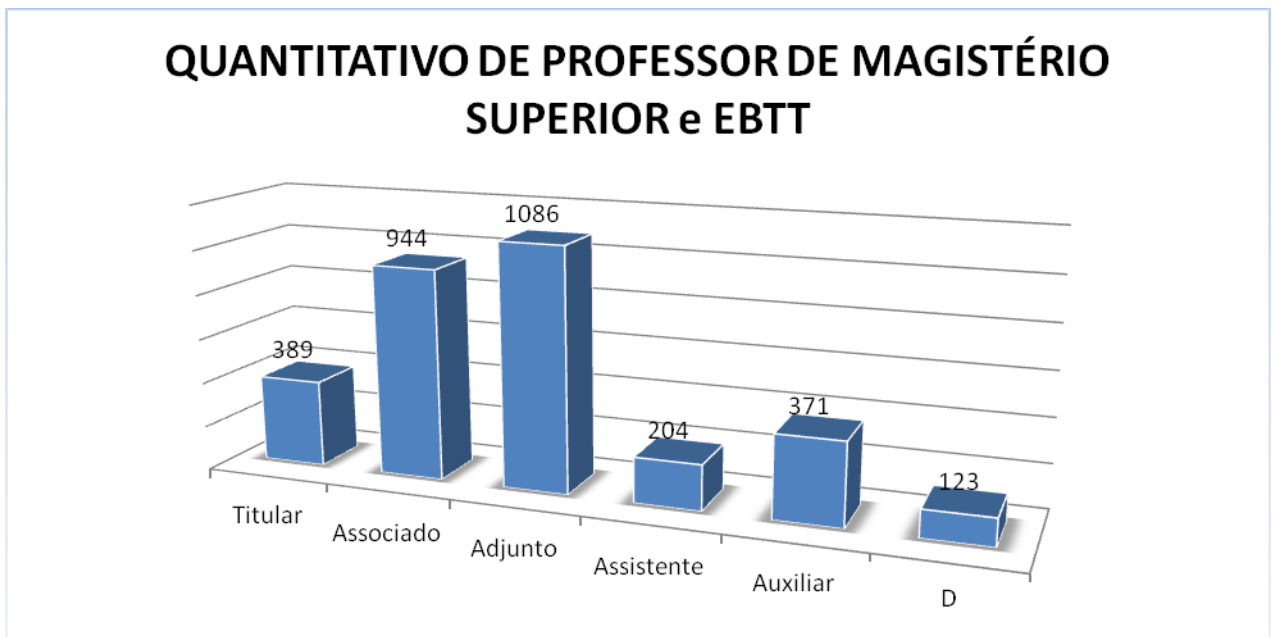
QUADRO 1: Quantitativo de Professores de Magistério Superior e Quantitativo de Professores de Magistério de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico – EBTT

CLASSE	QUANTITATIVO DE PROFESSORES DE MAGISTÉRIO SUPERIOR
Titular	389
Associado	944
Adjunto	1086
Assistente	204
Auxiliar	371
D	123
Total	3117

CLASSE	QUANTITATIVO DE PROFESSORES EBTT
D	123
TOTAL	123

Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados fornecidos pela PRORH (2015, setembro)

GRÁFICO 1: Relação do quantitativo de professores de Magistério Superior e EBTT



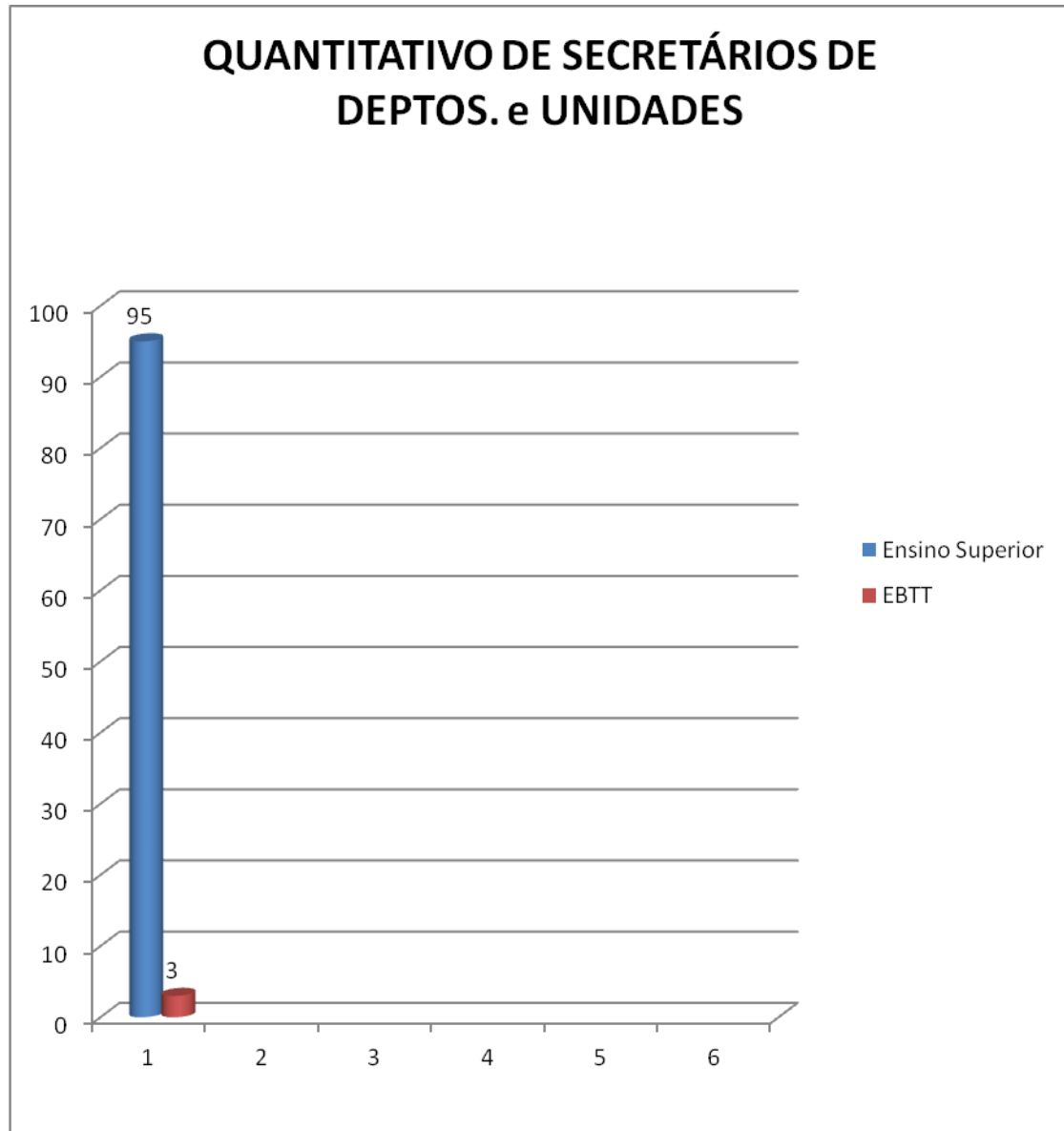
Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados fornecidos pela PRORH (2015, setembro)

QUADRO 2 : Quantitativo de Secretários de Departamentos e Unidades

CLASSE	QUANTITATIVO DE SECRETÁRIOS DE DEPTOS. E UNIDADES
Ensino Superior	95
EBTT	3
TOTAL	98

Fonte: Dados fornecidos pela PRORH (2015, setembro)

GRÁFICO 2: Relação do Quantitativo de Secretários de Departamentos e Unidades



Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados fornecidos pela PRORH (2015, setembro)

É neste contexto que este projeto se justifica enquanto proposta de melhorar o diálogo da CPPD com seus usuários, com enfoque nos procedimentos de informação. Acredita-se que tal iniciativa possa servir de incentivo para novas práticas de outros setores no âmbito da UFMG.

Acredita-se, também, que, para melhoria deste funcionamento é essencial desenvolver com eficiência as ações administrativas relacionadas à organização, execução de tarefas rotineiras desenvolvidas no setor. Assim, a busca pelo aprimoramento das atividades da CPPD e propiciar melhoria no atendimento ao servidor, tornando o dia-a-dia do trabalho mais produtivo e dinâmico, conduziu o foco deste projeto, que espera contribuir com alternativas que visam rapidez do acesso às informações, possibilidade de análise, mediação e resultados mais precisos e padronizados.

1.3 Objetivos

Para responder à questão central deste trabalho, os objetivos estão divididos em objetivo geral e específicos.

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do projeto consiste em melhorar os procedimentos de informação existentes na CPPD a partir da criação de um canal virtual de atendimento aos usuários.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar os procedimentos de informação existentes na CPPD;

- Demonstrar a rotina de trabalho através do fluxograma a padronização e procedimentos;
- Oferecer ao servidor, a capacidade técnica em aprimorar sua forma de organização nas tarefas;
- Sugerir treinamentos à equipe da CPPD que propiciem o desenvolvimento de novas habilidades e competências no relacionamento interpessoal;
- Desenvolver novas formas de atendimento utilizando as tecnologias disponíveis;
- Propor melhorias para o *site* da CPPD.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico do presente estudo foi estruturado em três tópicos, a saber: a caracterização da CPPD na UFMG; estrutura e funcionamento; sistematização de procedimentos de informação.

2.1 Caracterização da Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD

A Universidade Federal de Minas Gerais, conforme o artigo 1º de seu Estatuto, possui sede em Belo Horizonte foi criada pela Lei nº 956, de 7 de setembro de 1927, do Estado de Minas Gerais, e transformada em instituição Federal pela Lei nº 971, de 16 de dezembro de 1949, e se constitui como pessoa jurídica de direito público, mantida pela União, dotada de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial (UFMG, 1999).

No tocante aos fins, de acordo com artigo 5º do Estatuto da UFMG, a universidade pode ser traduzida como sendo a comunidade de professores, alunos e pessoal técnico e administrativo e que tem por objetivos precípuos a geração, o desenvolvimento, a transmissão e a aplicação de conhecimentos por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, de forma indissociada entre si e integrados na educação do cidadão, na formação técnico-profissional, na difusão da cultura e na criação filosófica, artística e tecnológica (UFMG, 1999).

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, apresenta-se a estrutura da CPPD, criada no início do ano de 1980, sendo um órgão de assessoramento do CEPE, Conselho Universitário e do Reitor nas questões referentes à formulação, à execução e à supervisão da política de pessoal docente, competindo-lhe desenvolver estudos e análises, visando à decisão final dos órgãos acima, nos assuntos referentes à atribuição de vagas docentes, atribuição de regime de trabalho aos docentes e suas alterações, afastamento no/do país para aperfeiçoamento, especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado e qualquer outra modalidade de qualificação acadêmica, avaliação de desempenho para progressão e

promoção e ascensão funcional por titulação, elaborar análises dos relatórios anuais de atividades e planos departamentais (UFMG, 2013).

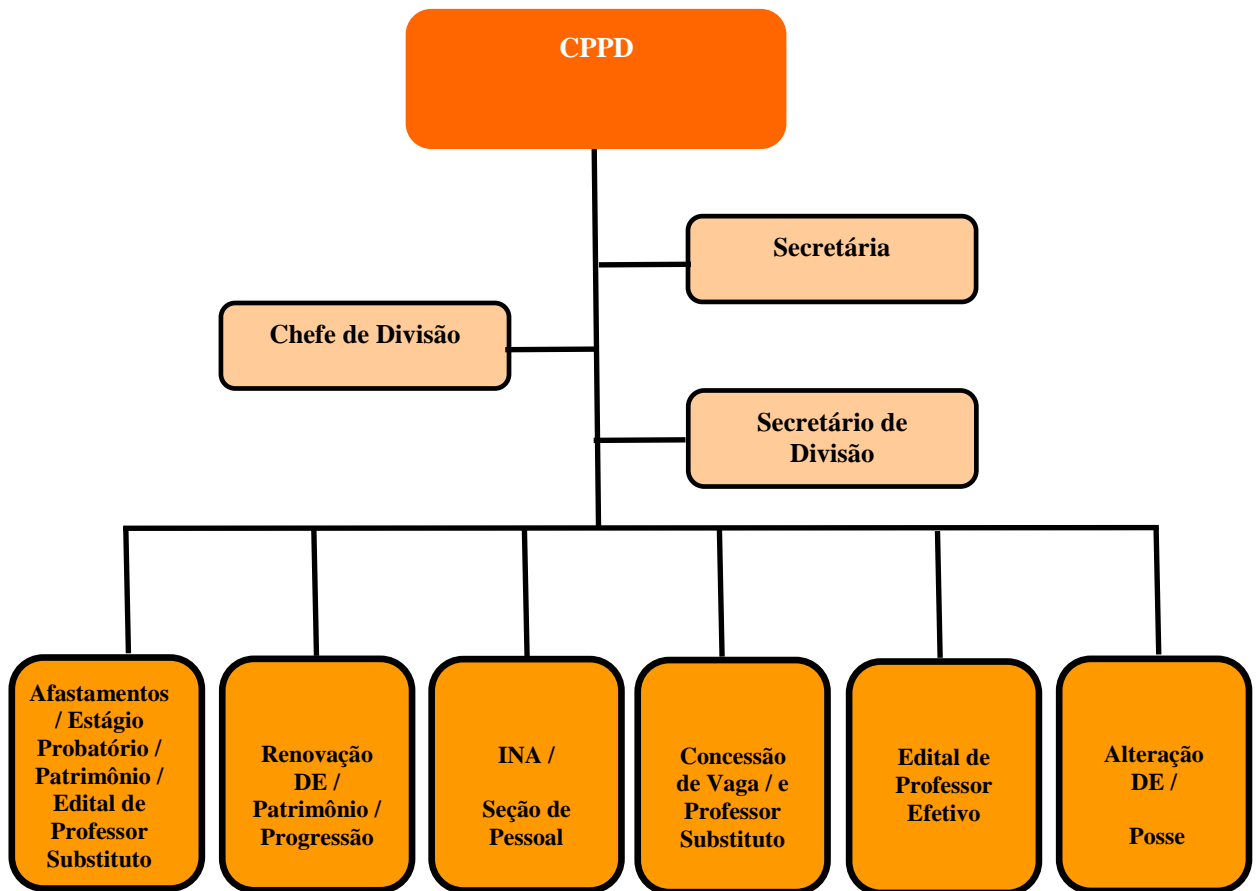
Segundo o Boletim da UFMG nº 1824 – Ano 39 - 10.06.2013, citada como referência nacional, a CPPD teve seu funcionamento considerado como modelo, servindo inclusive de base para procedimentos previstos na lei nº 12.772/2012, de 28 de dezembro de 2012, que implantou o novo plano de carreira e cargos do magistério federal.

2.2 Estrutura e funcionamento

Vinculada à Pró-Reitoria de Recursos Humanos, a CPPD situa-se no 2º andar do prédio da Reitoria e possui um quadro de 08 (oito) servidores efetivos, 01 (um) funcionário contratado e 01 (um) jovem aprendiz da Cruz Vermelha, que ampara a plenária e a presidência. Na atual gestão (2014 à 2018), os cargos de Presidente e Vice-Presidente da CPPD, respectivamente, são ocupados pelos professores Ana Maria Gontijo Figueiredo e Julio Cesar Jeha.

Conforme o Regimento Geral da UFMG descreve no artigo 127, a Comissão Permanente de Pessoal Docente é o órgão de assessoramento aos colegiados superiores da Universidade para a formulação e o acompanhamento da política de pessoal docente desta. A estrutura organizacional da CPPD encontra-se apresentada na Figura 3, com as seções integrantes do setor. Ainda de acordo com o Regimento Geral UFMG (2012), tem vinculação direta ao Reitor, com a seguinte composição, por representantes de professores Titulares, Adjuntos, Assistentes, Auxiliares e da Carreira de Magistério de Primeiro e Segundo Graus. Embora sua composição preveja representantes discentes, esta representação não tem sido preenchida.

FIGURA 1 - Organograma da Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD / UFMG



Fonte: Elaborado pela autora, 2015

Com reuniões semanais, a CPPD analisa as reivindicações e propostas encaminhadas pelos Docentes, Departamentos e Unidades, em face da política docente da Instituição e dentro dos limites impostos pela legislação interna e externa.

A assessoria técnica funciona como a responsável direta pela triagem e correção de dados dos relatórios departamentais, elaboração de séries históricas sobre as variáveis relativas à produção acadêmica dos departamentos, elaboração das planilhas que subsidiam os processos de análise de vagas, montagem dos cronogramas e assessoria ao plenário durante todo o processo de análise de relatórios e de pedidos de vagas docentes. Além disso, é quem mais diretamente responde pelo fornecimento dos dados que atendem às demandas da Administração Central.

2.3 Sistematização de procedimentos de informação

O Estatuto da UFMG define as estruturas, as atribuições, o funcionamento dos órgãos administrativos e acadêmicos da Universidade e o que compete aos seus dirigentes quanto às responsabilidades pelas atividades que são definidas para cada setor, departamento, unidade, órgão (UFMG, 1999).

Desta forma, acredita-se que estas “responsabilidades pelas atividades” não se restringem apenas a cumprir metas, mas, sim, implica zelar pela qualidade destas atividades, as quais estão diretamente relacionadas a quem as executa; no bom ambiente; na confiabilidade da informação passada ou recebida e, ainda, na humanização que se possa imprimir no atendimento de cada demanda que surgir (UFMG, 1999).

Muitos são os autores que definem os procedimentos sistematizados de informação, contudo, como marco teórico deste trabalho, adotar-se-á o conceito proposto por Laudon e Laudon (2004), assim descrito:

Pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta, recupera, processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar suporte à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos (LAUDON e LAUDON, 2004, p.7).

Com base no conceito de Laudon e Laudon (2004), pode-se concluir que o sistema de informação tem que coordenar a tecnologia (gestão da tecnologia da informação), a organização (gestão da estrutura organizacional e dos processos) e as pessoas (gestão de pessoas), sendo que os três elementos devem interagir de forma a otimizar o desempenho organizacional.

Seguindo a mesma perspectiva relativa à importância da sistematização de procedimentos de informação no âmbito das organizações, Cury (2005) propõe refletir sobre os modelos menos eficientes e a necessidade de mudança.

Para ele, a

burocracia está desesperadamente descontrolada frente às realidades contemporâneas e que, em consequência, novas formas, esquemas e modelos, atualmente transitórios, estão emergindo, com promessas de mudanças drásticas na conduta das empresas e nos processos empresariais em geral, permitindo-se prever o fim da burocracia e o surgimento de outros sistemas sociais mais preparados para enfrentar as exigências do início do século XXI (CURY, 2005, p.107).

Neste contexto, a organização e o enfoque sistêmico, segundo Cury (2005, p.118), perpassam por três marcos: produção, resultado e produto. De acordo com o referido autor,

os conceitos teóricos de abordagem das organizações devem começar como o insumo, produto e o funcionamento da organização, como sistema e não como os propósitos racionais de seus líderes”. Isto significa dizer que, “o modelo teórico para compreensão da organização é de um sistema de energia insumo-produto, no qual o retorno da energia do produto reativa o sistema. Além disso, as organizações criam e desenvolvem seu próprio caráter, sua própria cultura ou clima, com suas normas, seus tabus, costumes e crenças. O caráter do sistema organizacional, que distingue uma organização de outra, reflete tanto as normas e valores do sistema formal como sua reinterpretação no sistema informal (CURY, 2005, p.118).

Sob o mesmo enfoque, Mintzberg (2006) ao tratar sobre organização, define

organização como ação coletiva tentando cumprir uma missão comum, então a estratégia como perspectiva levanta a questão de como as intenções se difundem por meio de um grupo de pessoas para se tornarem compartilhadas como normas e valores, e como padrões de comportamento se tornaram profundamente arraigadas no grupo (MINTZBERG, 2006, p.28).

Tais conceitos e reflexões conduzem a pensar a organização, no caso desde projeto, a CPPD, como resultado de ações conjuntas, tanto no nível de pessoal quanto de políticas e práticas que podem ser aprimoradas quando as pessoas envolvidas estejam voltadas para o interesse comum. Fornecendo elementos para que se possa aprofundar este pensamento, Morgan (2006, p.21) afirma que, dentro do ambiente organizacional, é possível descobrir “a oportunidade de alargar nosso pensamento e aprofundar nosso entendimento, permitindo-nos ver as coisas de maneiras novas e agir de maneiras novas”. Entende-se, assim, que as organizações e os seus ambientes estão engajados em um padrão de criação mútua, que cada um produz o outro.

Segundo Morgan (2006), os ambientes organizacionais são compostos de outros ambientes e podem influenciar a natureza dos seus ambientes, uma vez que interagem com

outras organizações e com o meio onde estão inseridas. Nesse aspecto podemos concluir que as organizações precisam interagir, num sentimento de cooperação, uma vez que o ambiente interfere nessa relação.

3 METODOLOGIA

Por se tratar de um projeto de intervenção, neste capítulo serão apresentados os procedimentos necessários ao plano de ação, a partir da caracterização deste trabalho como pesquisa documental por meio de estudo de caso.

De acordo com Fonseca (2002, p.33), “o estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador”.

Na mesma perspectiva de conceito, Yin (2007, p.384), afirma que o “estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Nesse sentido, pode incluir tanto estudos de caso único quanto de múltiplos, assim como abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa”.

Outra maneira de definir a metodologia deste trabalho é tratá-la como pesquisa-ação, que se traduz como um tipo de intervenção que procura unir a ação à prática. Assim, permite desenvolver o conhecimento adquirido decorrente da percepção e intervir na ação do próprio ambiente de trabalho, em busca de renovação, conforme definido por Thiollent:

A pesquisa-ação é um tipo de investigação social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT,1988, p.37)

Para Fonseca (2002, p.34), a

pesquisa-ação pressupõe uma participação planejada do pesquisador na situação problemática a ser investigada. O processo de pesquisa recorre a uma metodologia sistemática, no sentido de transformar as realidades observadas, a partir da sua compreensão, conhecimento e compromisso para a ação dos elementos envolvidos na pesquisa.

A escolha por tais definições se justifica neste projeto por considerar que se aplicam ao estudo proposto, visando à melhoria do diálogo da CPPD com seus usuários. Isto significa

dizer que a caracterização do projeto pautou-se na observação diária do tempo excessivo gasto com atendimentos telefônicos e com informações prestadas repetidamente aos departamentos e setores da UFMG.

3.1 Plano de Ação

Segundo Mintzberg (2006), pode-se inferir que a sistematização de processos ocorre a partir da proposição de três perspectivas: formulação deliberada, análise sistemática e formação emergente. A formulação deliberada diz respeito a planos ou padrões de ações formados exatamente como intencionados; ou seja, as intenções que existiam previamente foram realizadas. A análise sistemática consiste em testar cada componente da estratégia e confirmar que atenda os princípios mais importantes de uma estratégia bem formada. A estratégia emergente é entendida como padrão, que pode surgir e ser reconhecido, de forma a criar um plano formal, dentro de uma perspectiva geral.

Com o objetivo de otimizar as informações aos usuários da CPPD, referentes aos serviços prestados, adotar-se-á para o plano de ação a perspectiva da estratégia emergente tendo em vista a pretensão de reduzir o tempo gasto em atendimento, o que evitaria interrupções constantes, favorecendo aos servidores do setor, implicando dedicação exclusivamente a análises.

Diante do contexto, num primeiro momento, pretendeu-se elaborar um vídeo contendo as informações necessárias para orientação dos usuários. Contudo, após avaliação sobre o tempo necessário para criação de nova ferramenta de informação, decidiu-se por aproveitar o sistema existente, desenvolvido pelo Centro de Computação da UFMG – CECOM, o qual disponibiliza páginas dando acesso às informações e serviços referentes aos assuntos da UFMG.

Não obstante a necessidade de elaboração do vídeo informativo, que poderá vir a ser criado em momento oportuno, o plano de ação deste projeto insere-se na parceria com o CECOM, através da pagina da www.ufmg.br/prorh, conforme Figura 2.

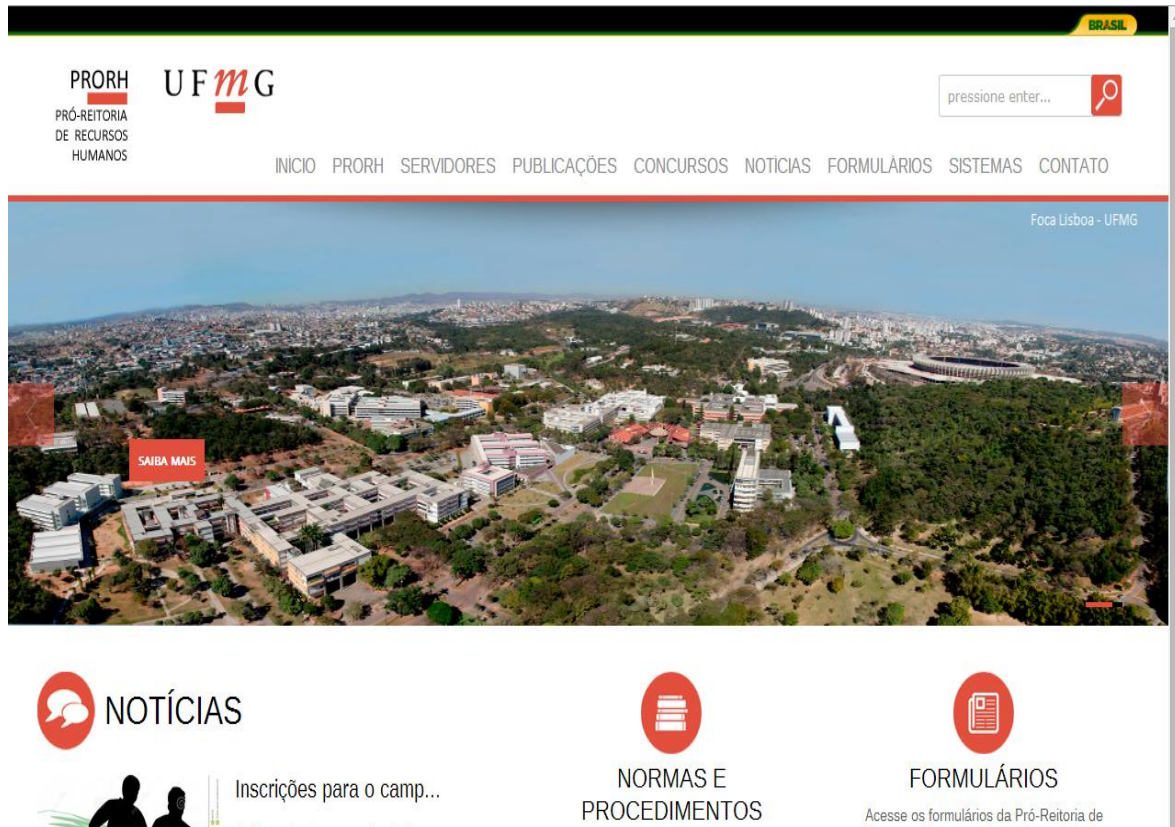


Figura 2: Página inicial do site da PRORH

Fonte: *site* oficial da UFMG

O que se propõe é o aprimoramento do ambiente da CPPD com a inserção dos seguintes itens: histórico da CPPD, contatos de todos servidores do setor e suas respectivas atividades, informações pertinentes ao setor e roteiro com as principais perguntas e respostas de assuntos pertinentes à política docente da UFMG.

No tocante ao manuseio, espera-se que cada assunto tenha conexão com um *link* com a sequência dos procedimentos, a partir do qual será possível visualizar as normas e procedimentos, legislação, *check list* e outras informações que os servidores da CPPD acharem convenientes e esclarecedoras para os usuários.

A atualização desta página deverá ser feita pelos servidores da CPPD e CECOM, uma vez que são os próprios a se responsabilizarem pelas informações.

Quanto ao investimento, acredita-se que a implantação desta proposta não conduzirá nenhum acréscimo financeiro ao orçamento, considerando-se que a infraestrutura e suprimentos disponíveis atendem as necessidades do projeto.

Em síntese, espera-se, que após analisar e propor melhorias na rotina de trabalho do servidor público, sejam apontadas soluções lógicas, que possam ser implementadas, viabilizando que o maior volume de atendimento ocorra via *web*.

Para melhor visualização dos procedimentos que perpassam a CPPD, elaboraram-se os Fluxogramas 1 e 2, Figuras 3 e 4, respectivamente, que têm por objetivo ilustrar as etapas a serem seguidas para a realização das atividades.

FIGURA 3 - Fluxograma referente às etapas das atividades desenvolvidas pela CPPD

FLUXOGRAMA DA CPPD / UFMG

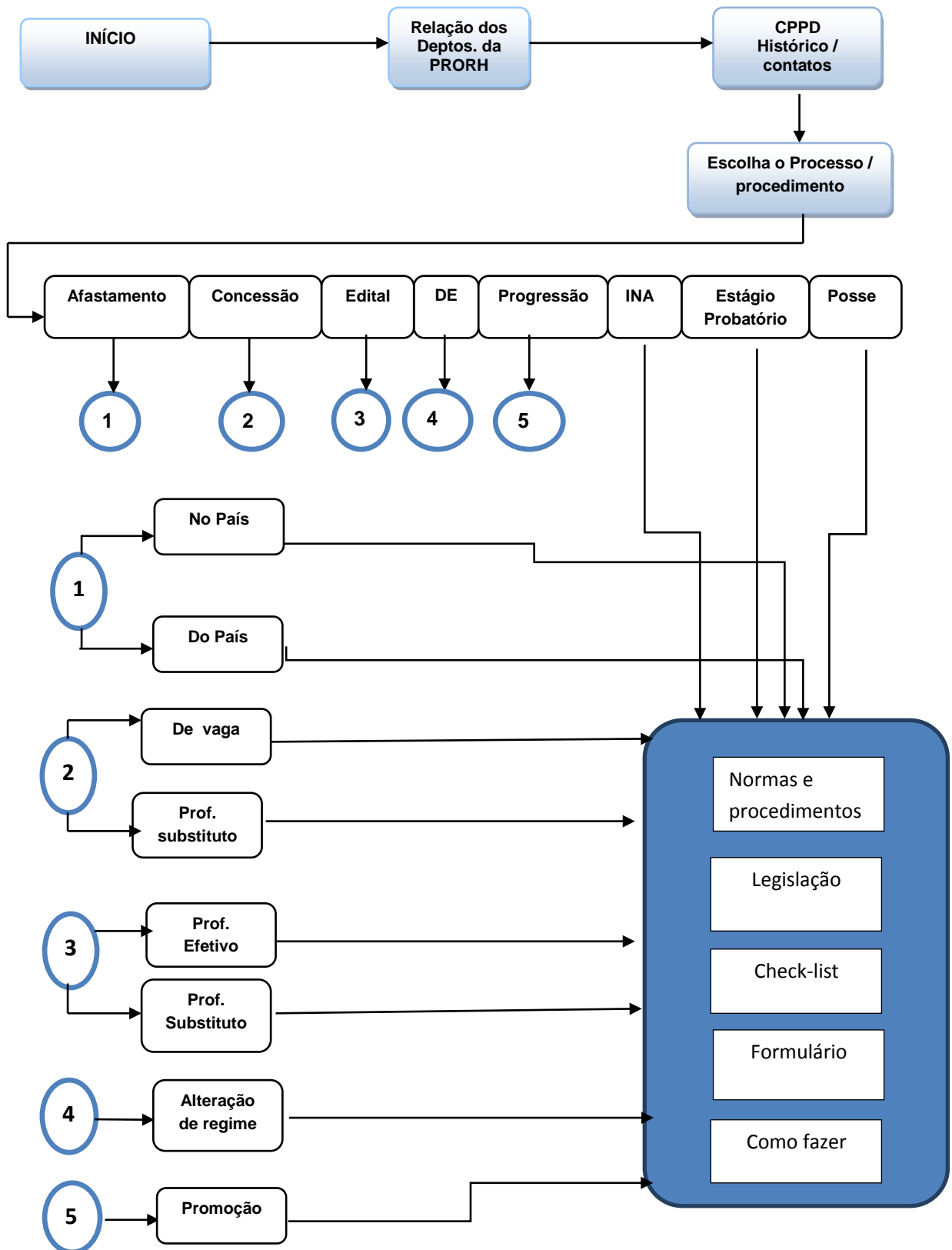
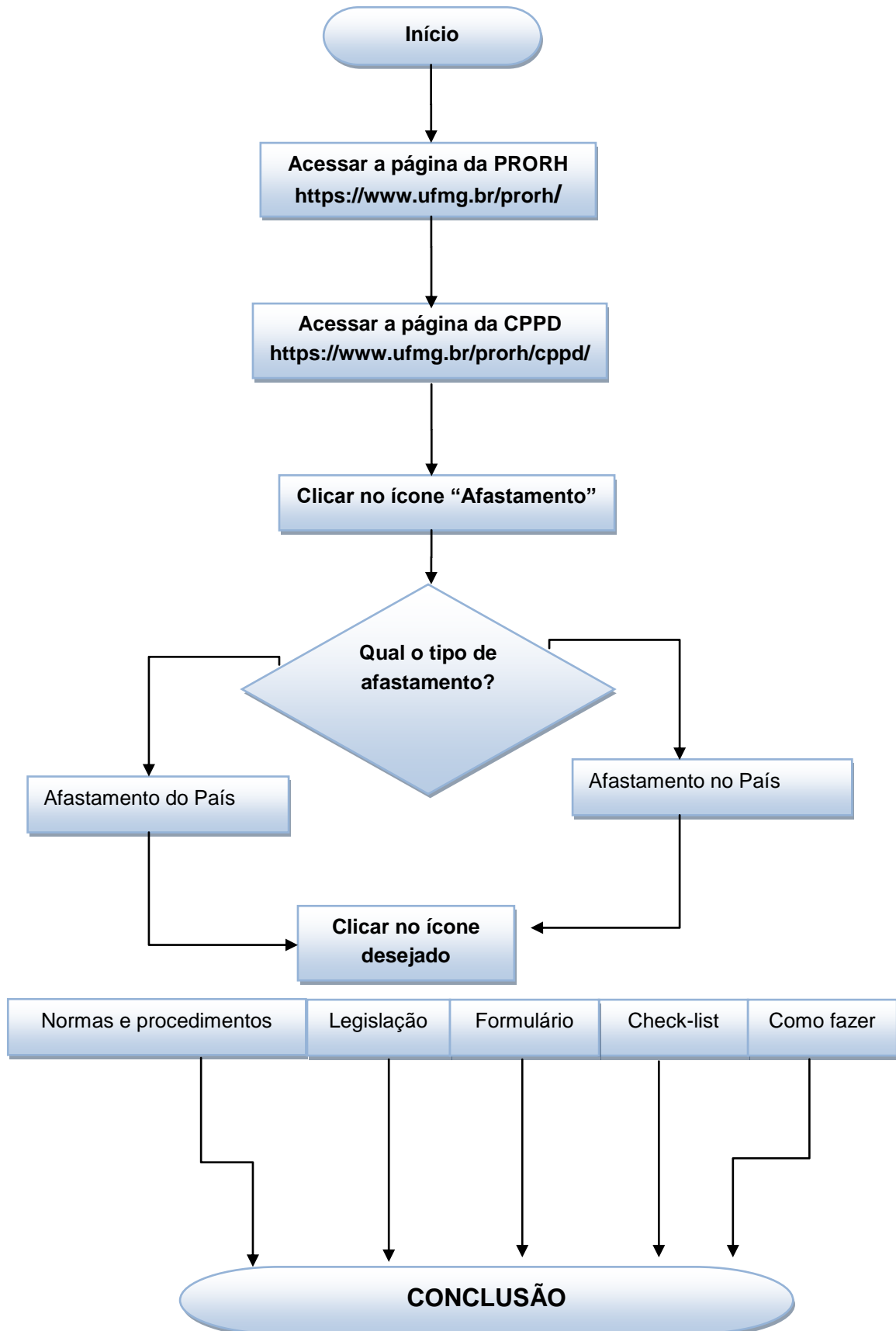


FIGURA 4 - Fluxograma das etapas de procedimentos de afastamento

Fluxograma – Procedimento de afastamento

3.2 Orçamento

A efetivação da proposta não acarretará nenhum acréscimo financeiro ao orçamento, considerando-se que a infraestrutura e suprimentos disponíveis atendem as necessidades do projeto, conforme exemplificado na planilha de orçamento de execução, a seguir.

Ponderando-se a quantidade de departamentos, as atividades e suas complexidades, considera-se a possibilidade de haver uma redução de recursos, consistindo nas demandas previstas e na melhora do processo produtivo.

Com o objetivo de melhor visualizar as demandas financeiras, o Quadro 3 apresenta o orçamento estimado deste projeto.

QUADRO 3 – Plano Orçamentário

Orçamento de Execução

Item	Quantidade	Unidade	Valor unitário	Valor Total
Sala de reunião	1	horas / dia	Estrutura existente - CPPD	0
Equipamento Multimidia	1	horas / dia	Estrutura existente - CPPD	0
Computador	1	horas / dia	R\$2.999,00	R\$2.999,00
Programador	1	Horas / dia	Estrutura Existente - CECOM	0
Treinamento da equipe		Horas/das	Estrutura Existente – DRH e CPPD	0

Fonte: elaborado pela autora, 2015 – valores estimados em: R\$3.000,00

Conforme registrado, a estimativa financeira é baixa e, considerando-se que é possível utilizar o computador existente no setor, o custo, neste caso, para a execução do projeto ora proposto, é nulo.

3.3 Resultados Esperados

Espera-se que a partir da implantação dessa linha de ação, o usuário tenha maior facilidade de acesso, de forma direta e sistematizada, aos assuntos pertinentes à CPPD.

Por outro lado, acredita-se que esta mudança poderá contribuir com a equipe dos servidores lotados na CPPD ao fornecer maior clareza do fluxo de tarefas, para que possam desenvolver o conjunto de atividades, considerando a grande relevância em compreender a natureza e qualidade de seu trabalho.

E, ainda, que sejam feitos ajustes, valendo-se do diálogo produtivo e compartilhado, sempre que o fluxo dos processos se alterar, consolidando-se, assim, um planejamento em conjunto. É necessário que haja uma interligação com os servidores envolvidos, para que se obtenha um contínuo acompanhamento dos resultados alcançados, que irão impactar em maior qualidade às respostas dadas aos usuários.

Após implantação, acredita-se que os contatos dos departamentos com a CPPD, de forma presencial, por telefone ou *e-mail*, serão minimizados, uma vez que a maioria das informações estarão no *site*.

4 CRONOGRAMA

Considerando a diferença de períodos para a efetivação deste projeto, serão apresentados dois cronogramas, de elaboração e execução, Quadros 4 e 5, conforme a seguir:

QUADRO 4 – Cronograma de Elaboração

Atividades	Mês/Ano	2015						2016		
		Jul	Agos	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar
Seleção da Referência										
Organização material										
Contatos com servidores										
Orientação										
Elaboração do projeto										
Entrega do projeto - GIFES										
Preparação do Pôster										
Apresentação do trabalho										

QUADRO 5 – Cronograma de Execução

Atividades	MÊS					
	1	2	3	4	5	6
Reuniões com parceiros específicos	X	X				
Avaliação situacional		X	X			
Levantamento e apresentação de dados			X	X		
Plano de ação				X		
Implantação do programa/Ajuste sistema				X	X	
Treinamento					X	
Acompanhamento						X

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As sugestões apresentadas buscam cumprir o objetivo desde projeto, que busca melhorar os procedimentos de informação existentes na Comissão Permanente de Pessoal Docente – CPPD, a partir da criação de um canal virtual de atendimento aos usuários.

Acredita-se que, para além de uma reestruturação no ambiente administrativo, permitindo maior entendimento e facilitando o desenvolvimento das rotinas administrativas, o investimento no sistema existente, selecionando as informações e juntando-as num mesmo domínio, irá contribuir para a melhoria do atendimento, satisfação do usuário e motivação da equipe de servidores da CPPD.

Para que haja um bom diálogo, é necessário estar atento, não apenas às funções específicas que são desempenhadas, mas entender que há uma correlação e que cada pessoa influencia nas atividades de outras. Esse direcionamento reflete-se em todo o corpo funcional, que estará diretamente envolvido no processo de atendimento ao servidor.

O ensejo de melhoria é permanente, cabendo a cada um aproveitar da melhor maneira o surgimento de novas ideias.

Dessa forma, espera-se que, mediante a aplicação das ações sugeridas, as atividades administrativas passem a ser rotina e manutenção; que a renovação do ambiente da CPPD melhore a qualidade do serviço e também a autoestima dos servidores envolvidos.

REFERÊNCIAS

BOLETIM / UFMG nº 1824 – Ano 39. Disponível em:

<<https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG/Estatuto>>. Acesso em: 07 dez. 2015.

CENTRO DE COMPUTAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS – CECOM/UFMG. Disponível em: < https://www.cecom.ufmg.br/aplic/aplic_ina_v2.shtml >. Acesso em: 08 dez.2015

CURY, A. **Organização e Métodos: Uma Visão Holística**. 2005

GERHARDT, T. E, SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009

LAUDON, K. C, LAUDON, J.P. **Sistemas de Informação Gerenciais: administrando a empresa digital**, 2004.

MINTZBERG, H, LAMPEL, J, QUINN, J. B, GHOSHAL, S. **O Processo da Estratégia: Conceitos, contextos e casos selecionados**, 2006.

MORGAN, G. **Imagens da Organização**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2006.

TEIXEIRA, H. J; SANTANA, S. M. **Remodelando a Gestão Pública**. São Paulo: Blucher, 1994.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 2011.

UFMG, 1999 – *site* oficial – **Regimento Geral**. Disponível em: <<https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG/Regimento-Geral>>. Acesso em: 08 dez. 2015.

UFMG, 2013 – Universidade Feeral de Minas Gerais. **Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI**, UFMG, 2013 a 2017.

VENTURA, Magda Maria. **O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa**, Rev SOCERJ. 2007;20(5):383-386 em setembro/outubro .