

RECURSOS TECNOLÓGICOS NO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE CHEGADA TARDIA E SAÍDA ANTECIPADA DE DISCENTES NO CÂMPUS TUBARÃO DO IFSC

Augusto César Felisbino Garcia

Mestre em Administração. augusto.cesar@ifsc.edu.br

Samuel da Silva Machado

Graduado em Ciência da Computação. samuel.machado@ifsc.edu.br

RESUMO

O presente estudo buscou otimizar, por meio da utilização de recursos tecnológicos, o processo de solicitação para chegada tardia ou saída antecipada de discentes do Câmpus Tubarão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). Para tal, realizou-se uma pesquisa com servidores envolvidos neste processo e com os alunos ativos dos cursos técnicos e superior do referido câmpus. O resultado da pesquisa apontou para a necessidade de aperfeiçoamento de determinados pontos do processo, como por exemplo o *feedback* dado aos alunos. Com base nas informações coletadas e em atendimento ao objetivo proposto, o estudo propõe a utilização de ferramentas disponíveis no *Google for Education* como forma de otimizar o processo. A proposta inclui a utilização de formulário eletrônico para recebimento das solicitações e utilização de planilhas eletrônicas interligadas para tratamento das solicitações e divulgação do resultado aos solicitantes. Acredita-se que a utilização das ferramentas propostas torne o processo mais célere, transparente e sustentável.

Palavras-chave: Processos. Recursos Tecnológicos. IFSC.

ABSTRACT

The present study sought to optimize, through the use of technological resources, the application process for late arrival or early departure of students at the Campus Tubarão of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Santa Catarina (IFSC). To this end, a survey was conducted with civil servants involved in this process and with active students from the technical and higher education courses of the said campus. The result of the research pointed to the need to improve certain points in the process, such as the feedback given to students. Based on the information collected and in compliance with the proposed objective, the study proposes the use of tools available on Google for Education as a way to optimize the process. The proposal includes the use of an electronic form for receiving requests and the use of linked electronic spreadsheets for handling requests and disclosing the result to applicants. It is expected that the use of the proposed tools will make the process faster, more transparent and sustainable.

Keywords: Process. Technological Resources. IFSC

1 INTRODUÇÃO

Todas as organizações sejam elas públicas ou privadas possuem diversos processos para o desenvolvimento de suas atividades. Alves (2019) afirma que, de maneira geral, um processo pode ser entendido como a forma como se realiza determinada operação. Em complemento, Salgado *et al.* (2013), alertam para a importância do mapeamento dos processos como forma de melhorá-los. Em complemento, Gonzales, Fialho e Santos (2016) apontam o uso de recursos tecnológicos como uma forma de otimizar os processos, independentemente da área de atuação da organização. Por sua vez, Iwasa e Tavares (2017), destacam que a utilização dos recursos tecnológicos tem modificado a forma como o trabalho vem sendo executado nas organizações, onde a utilização de tais recursos proporciona uma maior integração e racionalização dos processos.

Nas instituições de ensino não é diferente, Senger e Brito (2008) destacam que a necessidade que estas instituições têm de utilizar os recursos tecnológicos como ferramentas de apoio para a execução de seus processos, decorre da grande quantidade de informações que devem ser acessadas, coletadas, filtradas, processadas e analisadas pelos gestores.

Considerando o exposto, entende-se que a inserção de recursos tecnológicos visa contribuir para otimização dos processos executados nas instituições de ensino. Dessa forma, e corroborando com os achados de autores como Iwasa e Tavares (2017), Reis, Pitassi e Bouzada (2012), Duarte, Vieira e Silva (2015) e Queiroz *et al.* (2018), a utilização de tais recursos poderá auxiliar na desburocratização dos processos, além de torná-los mais sustentáveis e transparentes.

Para fins de aplicação da presente pesquisa, adotou-se o processo de solicitação de autorização para chegada tardia ou saída antecipada dos alunos do Câmpus Tubarão do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). Esse processo consta no Regulamento Didático-Pedagógico do IFSC, atualmente, não está mapeado, é realizado sem a utilização de recursos tecnológicos e resulta em uma considerável geração de papel. Por se tratar de um processo que envolve diferentes atores e setores, os envolvidos percebem a necessidade de discussões a fim de melhorar o processo, considerando que as informações geradas ao fim do mesmo são de grande importância tanto para os discentes como para os servidores envolvidos.

Considera-se que este processo seja passível de melhorias. Conforme já apontado anteriormente, espera-se que a inserção de recursos tecnológicos em sua execução possa tornar o processo mais claro e menos burocrático. Destaca-se também que a inclusão dos recursos tecnológicos poderá tornar o processo mais ágil e sustentável, diminuindo a utilização de papel.

Assim sendo, para o desenvolvimento deste estudo definiu-se como objetivo geral, **otimizar o processo de autorização para chegada tardia ou saída antecipada do Câmpus Tubarão do IFSC com a utilização de recursos tecnológicos.**

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção são abordados temas importantes para o desenvolvimento do trabalho e atendimento ao objetivo do estudo. O primeiro conceito abordado diz respeito a “Processos”, onde também há um detalhamento acerca do processo destacado no objetivo do estudo. Posteriormente são apresentados conceitos relacionados à “Inovação”, bem como as ferramentas utilizadas como forma de inovação em processos.

2.1 Processos

De acordo com Villela (2000) através dos processos, a organização consegue estabelecer os fluxos necessários para que determinado produto ou serviço esteja disponível ao seu consumidor. É possível encontrar na literatura, diferentes conceitos para o termo processo, um dos conceitos mais utilizados é o de Harrington (1993) onde o conceitua como um conjunto de tarefas interligadas que utilizam os recursos disponíveis na organização para gerar os resultados e alcançar os objetivos definidos.

Salgado *et al.* (2013) alertam para a importância de se mapear os processos da organização, de forma que se represente graficamente, em um modelo, a relação entre tarefas, sujeitos envolvidos, informações e objetos. Alves (2019) complementa que o estudo acerca dos processos é uma necessidade das organizações, destacando então a gestão de processos como uma forma de proporcionar a melhoria dos processos. Alves (2019) aponta ainda o mapeamento dos processos como premissa básica da gestão de processos.

Na estrutura organizacional do IFSC existe uma coordenadoria de processos e normas. Esta coordenadoria vem trabalhando no sentido de mapear os processos da

Instituição. Existem alguns documentos que buscam auxiliar a gestão de processos no IFSC, tais como o Manual de Processos, Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos (IFSC, 2020).

De acordo com o manual de processos do IFSC, a instituição adota o “padrão de modelagem de processos a notação *Business Process Model and Notation (BPMN 2.0)* ou Modelagem de Processos de Negócio e Notação, criada pelo Object Management Group (OMG)”. Ainda conforme o manual, esta notação tem o objetivo de fornecer uma linguagem gráfica, facilmente compreensível por todos (IFSC, 2020).

Alves (2019) destaca que é comum que, em muitas organizações, as pessoas realizem atividades rotineiras, mas que no entanto, não conseguem visualizar o processo global no qual a sua atividade está inserida. Este fato é percebido no cotidiano do IFSC, pois a maioria dos processos existentes na organização ainda não estão mapeados. Um destes processos diz respeito aos requerimentos para chegada tardia e saída antecipada do Câmpus Tubarão. De acordo com o Regulamento Didático Pedagógico, “o aluno poderá solicitar à Coordenadoria do curso ao qual estiver vinculado autorização permanente para chegada tardia ou saída antecipada por motivo de trabalho ou transporte coletivo, quando devidamente comprovado”, esta solicitação gera um processo a ser executado no câmpus (IFSC, 2018).

Atualmente este processo é executado conforme acordo entre os servidores envolvidos. A execução do processo tem início quando o discente procura a secretaria acadêmica para protocolar o requerimento/solicitação. O servidor da secretaria entrega ao aluno um formulário padrão de requerimentos, que deve ser preenchido pelo discente, e retém o formulário bem como o documento de comprovação entregue pelo aluno. No momento da entrega, o servidor que recebe a solicitação atribui um número de protocolo para o processo, este número é registrado em um livro de protocolos e um comprovante com o número é entregue ao aluno. Através do número de protocolo o aluno poderá consultar o resultado do seu requerimento posteriormente. O processo (formulário preenchido e documento comprobatório) ficam aguardando a retirada por parte da coordenação de curso. A coordenação de curso retira o processo na secretaria e o analisa. Após a análise, a coordenação encaminha o processo ao registro acadêmico, que por sua vez, disponibiliza o resultado no site do câmpus e arquiva o processo na pasta do aluno.

Percebe-se que da forma com que ocorre atualmente, o processo não envolve a coordenadoria pedagógica, embora as informações acerca dos alunos autorizados a chegar tarde ou sair antes do período oficial de término das aulas possam ser úteis para o setor.

Verifica-se também que a consulta aos resultados dos requerimentos fica atrelada ao número de protocolo ou ao número de matrícula, o que muitas vezes dificulta a consulta. Destaca-se ainda que o conhecimento dos docentes acerca dos resultados dos requerimentos depende da comunicação por parte da coordenação de curso.

Salgado et al. (2013) consideram válidos os processos executados baseados apenas na experiência dos servidores, porém ponderam que a gestão destes processos, bem como a inclusão de ferramentas de apoio, auxiliam na otimização dos mesmos. Pedrosa (2019) caracteriza a inclusão de ferramentas no auxílio à execução dos processos como uma prática inovadora.

2.2 Inovação

Atualmente é difícil trabalhar sem pensar em inovação como forma de maximizar os recursos, sejam eles financeiros ou humanos. Acredita-se que os administradores públicos estão cada vez mais adeptos às mudanças e incentivam práticas inovadoras para tornar o serviço público mais ágil e menos burocrático. Pode-se notar várias iniciativas em vigor com este propósito, como por exemplo, os serviços do governo oferecidos aos cidadãos de forma *on-line*. Essas inovações melhoram a qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente trazem mais conforto e agilidade à população. (PEDROSA, 2019)

Em tempos de responsabilidade social, as práticas inovadoras para melhorar os processos dentro das instituições são extremamente importantes. Como por exemplo, a adoção de formulários eletrônicos em substituição aos impressos, que trazem agilidade nas respostas, um melhor controle e uso das informações, além de uma enorme economia com custos de impressão, tornando-se assim uma medida de sustentabilidade.

Neste sentido, vale ressaltar a iniciativa do IFSC que nos últimos anos vem promovendo o Prêmio IFSC de Inovação que:

[...] tem como objetivos estimular o desenvolvimento da cultura de inovação, disseminar boas práticas de gestão, valorizar servidores e equipes de servidores públicos que gerem melhorias na gestão pública ou que promovam o desenvolvimento de técnicas que facilitem o aprendizado dos discentes, contribuindo, desta forma, para uma qualidade efetiva nos serviços prestados à comunidade acadêmica. (IFSC, 2019).

O Prêmio é dividido em duas categorias: Inovação em gestão na Educação Profissional e Tecnológica (EPT) e Inovação em sala de aula na Educação Profissional e

Tecnológica (EPT), podem participar deste concurso todos os servidores que tenham projetos inovadores e de boas práticas.

Indo ao encontro ao que o IFSC proporciona com este Prêmio, Soares (2009), relata que a “[...] inovação no serviço público pode ser resumida como fator indispensável para a sobrevivência do Estado, diante da necessidade de se adaptar às mudanças externas. Para manter-se vivo, necessário e atuante, o serviço público deve promover um ambiente propício à inovação e motivar seu aparato estatal à práticas criativas e inovadoras”.

Ainda de acordo com Soares (2009), “O objetivo maior da inovação no serviço público é de otimizar os recursos disponíveis, por meio de formas inovadoras de gestão e organização, promovendo mais benefícios à sociedade. Assim, a inovação serve como ferramenta para melhorar o desempenho organizacional do Estado”.

Como relatam, Albertin e Moura (2004)

A Tecnologia da Informação (TI) tem ocupado cada vez mais lugares nas organizações, na sociedade e na vida das pessoas, seja por meio de fontes de trabalho, apoio, educação ou entretenimento. Se, por um lado, fica quase impossível perceber o mundo atual sem a presença da TI, por outro lado, reconhecemos e sentimos que este relacionamento precisa ser tratado com muita atenção, visto que é um dos principais fatores do sucesso e da adoção desta tecnologia.

Para Marchiori, (2002) a gestão da informação

[...] engloba a sinergia entre a tecnologia da informação, comunicação e os recursos/conteúdos informativos, visando o desenvolvimento de estratégias e a estruturação de atividades organizacionais. Portanto, a gestão da informação implica mapear as informações necessárias, fazer sua coleta, avaliar sua qualidade, proceder ao seu armazenamento e à sua distribuição e acompanhar os resultados de seu uso.

Oliveira (2003) aponta que a: “[...] combinação de cultura em evolução e novas possibilidades tecnológicas permite afirmar [...] que a organização do futuro perderá contato com o papel dentro de um prazo muito curto. Ela funcionará com base no feedback digital e na disponibilidade da informação certa no lugar certo”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Sampieri, Collado e Lúcio (2013), este estudo possui caráter quantitativo, pois utiliza a coleta de dados, além de medição numérica e análise estatística para estabelecer padrões e comprovar teorias. O estudo também é caracterizado como

pesquisa de levantamento, ou *survey*, que de acordo com Creswell (2010, p. 178) “apresenta uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população, estudando-se uma amostra dessa população. A partir dos resultados da amostra, o pesquisador generaliza ou faz afirmações sobre a população”.

O estudo foi realizado no Campus Tubarão do IFSC, que é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC) por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC). Em Tubarão, o IFSC atende às demandas por formação profissional do arranjo produtivo local da Associação dos Municípios da Região de Laguna (Amurel) (IFSC, 2020).

Para fins deste estudo, a população é composta por 14 servidores, os quais participam diretamente do processo em questão, bem como o total de alunos ativos de cursos regulares do câmpus Tubarão, 386 discentes. Entende-se por população o total de indivíduos que formam o universo do estudo. Por sua vez, a amostra refere-se a uma parte desses mesmos indivíduos. Destaca-se que é comum que em determinados estudos não se tenha acesso à população inteira, sendo assim, a utilização de amostras para compreender características sobre o comportamento da população torna-se adequada (FIELD, 2009). Para a coleta de dados optou-se pela utilização de questionários, considerando que Malhotra (2012, p. 242) os define como “um conjunto formal de perguntas cujo objetivo é obter informações do entrevistado”. Em complemento, Hair Jr. et al. (2005) afirmam se tratar de um instrumento desenvolvido, com o objetivo de medir características de indivíduos, eventos e outros fenômenos. Os questionários foram desenvolvidos e enviados por meio eletrônico, utilizando o serviço *Google Forms*, que de acordo com Bijora (2018) permite que o usuário produza pesquisas de múltipla escolha, questões discursivas e avaliações em escala numérica.

Utilizou-se dois questionários, sendo um para servidores e outro para alunos. Os questionários foram compostos por questões objetivas que visavam obter informações acerca da opinião dos pesquisados sobre o processo estudado. Para a elaboração das questões, considerou-se a experiência dos autores da pesquisa com o processo em estudo. Destaca-se que em ambos os questionários havia uma questão discursiva de caráter opcional, onde o respondente poderia deixar comentários ou sugestões acerca do processo. Os questionários enviados aos servidores e alunos são apresentados no apêndices A e B, respectivamente. A aplicação desta pesquisa foi autorizada pela Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e

Inovação do IFSC seguindo os trâmites estabelecidos pela Instituição e pode ser consultada no processo 23292.014118/2020-58.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir são apresentados os resultados da pesquisa. Na subseção 4.1 é apresentada a caracterização da amostra. Dividindo-se entre amostra de servidores na subseção 4.1.1 e amostra de alunos na subseção 4.1.2.

4.1 Caracterização da amostra

A amostra desta pesquisa é formada por um grupo, que se divide em servidores e alunos. A amostra de servidores corresponde a 9 respondentes, enquanto a de alunos corresponde a 42 respondentes, totalizando 51 participantes da pesquisa.

Quanto ao gênero dos respondentes, houve a predominância de homens que participaram da pesquisa, respondendo ao questionário. Percebe-se a predominância masculina, tanto no âmbito dos servidores quanto dos alunos, sendo que os homens representam 88,9% da amostra de servidores e 81% da amostra de alunos. Este fato já era previsto, considerando que tanto os servidores, quanto os alunos são majoritariamente do sexo masculino. Considerando as particularidades na atuação de servidores e alunos, os demais dados da caracterização da amostra são abordados separadamente.

4.1.1 Caracterização da amostra de servidores

Entre os servidores que compõem a amostra, verificou-se que 66,7% são Docentes enquanto 33,3% são Técnicos Administrativos em Educação. No que diz respeito a faixa etária da amostra de servidores, verificou-se que 44,4% dos respondentes possuem de 31 a 40 anos; 33,3% de 41 a 50 anos e 22,2% de 18 a 30 anos. Destaca-se que nenhum dos respondentes possui mais de 50 anos, conforme ilustrado na Figura 1 do Apêndice C.

Já no tocante a escolaridade dos servidores, percebeu-se a predominância de mestres na amostra, correspondendo a 66,7% dos respondentes, conforme apresentado na Figura 2 do Apêndice C.

Quanto ao tempo de serviço dos servidores no Câmpus Tubarão, as respostas ficaram divididas da seguinte maneira: 55,6% entre 0 a 5 anos; 22,2% entre 6 a 10 anos e 22,2% entre 11 a 15 anos, conforme ilustrado na Figura 3 do Apêndice C.

Também foi questionado aos servidores se eram coordenadores de curso ou de algum setor. As respostas, conforme ilustrado na Figura 4 no Apêndice C nos mostram que 66,7% são coordenadores e 33,3% não.

Os servidores foram questionados sobre o seu conhecimento do atual fluxo para solicitação de chegada tardia ou saída antecipada. A maioria dos respondentes (77,8%) afirma conhecer o fluxo, conforme ilustrado na Figura 5 do Apêndice C.

Questionou-se também se os servidores julgavam adequado o atual fluxo para solicitação de chegada tardia ou saída antecipada, percebeu-se um equilíbrio entre as respostas, sendo que 33,3% não consideram adequado o fluxo para solicitação deste documento; 33,3% não souberam opinar e 33,3% afirmam ser adequado, conforme ilustrado na Figura 6 do Apêndice C.

Questionou-se ainda se os servidores já tinham precisado consultar e se sabiam onde consultar (no site) os resultados das requisições de chegada tardia ou saída antecipada. Como mostram as Figuras 7 e 8 do Apêndice C, 77,8% dos respondentes já precisaram consultar e sabiam como procurar no site do Câmpus.

Também foi perguntado aos servidores sobre a importância dos requerimentos para chegada tardia ou saída antecipada no acompanhamento do aluno. Neste questionamento obtivemos 100% de respostas positivas, evidenciando que todos os respondentes julgavam que as informações dos resultados dos requerimentos são importantes para o acompanhamento dos alunos. Perguntou-se também se os respondentes acreditam que uma ferramenta de Tecnologia da Informação poderá otimizar este processo. Assim como na questão anterior, tivemos uma posição unânime para este questionamento. Todos os respondentes julgavam que a utilização de uma ferramenta de Tecnologia da Informação poderá otimizar o processo.

Por fim, uma questão aberta permitiu que os respondentes pudessem deixar comentários ou sugestões acerca do tema em estudo. Quatro servidores contribuíram com comentários, que são apresentados no quadro 1.

Quadro 1 - Comentários e sugestões dos servidores

Servidor 1	<i>Particularmente, uma vez organizado pelos gestores envolvidos, o fluxo funciona. Apenas, precisa ser aprimorado! por meio de alguma ferramenta de TIC.</i>
Servidor 2	<i>Assumi a coordenação recentemente e atuo como docente efetivo no IFSC há alguns meses. Mas, possuo experiência docente em outras instituições. Acredito que é essencial que o discente possua autorização formalizada para entradas tardias nas aulas ou saídas antecipadas pois este fator prejudica o andamento das aulas.</i>
Servidor 3	<i>A solicitação, tramitação, decisão final e comunicação aos interessados poderia ser mais dinâmica e totalmente informatizada através de um sistema que permitisse este fluxo.</i>
Servidor 4	<i>Alguns coordenadores utilizam seus próprios registros, o que traz duplicidade de informação, trabalho dobrado e mais possibilidade de erros.</i>

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

4.1.2 Caracterização da amostra de alunos

Já em relação aos alunos, percebe-se que a distribuição foi de 45,2% de 19 a 30 anos; 26,2% de 31 a 40 anos; 21,4% até 18 anos e 7,1% de 41 a 50 anos, conforme ilustrado na Figura 1 do Apêndice D.

Em relação aos cursos que os estudantes estão matriculados no Câmpus Tubarão, demonstrados na Figura 2 do Apêndice D, o curso superior em Análise e Desenvolvimento de Sistemas dominou o total das respostas, sendo representado por 50% das respostas. O curso Técnico em Desenvolvimento de Sistemas foi responsável por 16,7% da amostra. Enquanto os demais cursos tiveram um número menor de respostas, sendo 9,5% para o curso Técnico em Eletrotécnica; 9,5% Técnico em Logística; 7,2% Técnico em Automação Industrial e 7,1% Técnico em Administração. O fato do curso superior em Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas representar a metade dos respondentes da amostra era esperado considerando que é o curso que mais possui alunos no Câmpus Tubarão.

No que diz respeito a fase na qual os respondentes se encontram, verificou-se que grande parte das respostas ficaram concentradas nos alunos até a 3ª fase (88%) e somente 2,5% e 9,5% na 4ª e 5ª fase, respectivamente. Este fato também era esperado, pois o número de fases varia de curso para curso, além do fato de que a evasão e a retenção de alunos

contribuiu para que as fases finais tenham menos alunos em comparação às fases iniciais. A distribuição dos alunos da amostra por fases dos cursos é ilustrada na Figura 3 do Apêndice D.

Questionou-se se os alunos sabem que têm direito de solicitar a chegada tardia ou saída antecipada. O resultado mostrou que 95,2% dos respondentes tem ciência conforme ilustrado na Figura 4 do Apêndice D.

Em seguida perguntou-se se o respondente já havia solicitado, em algum momento, a autorização para chegada tardia ou saída antecipada. Verificou-se que 42,9% da amostra afirma já ter solicitado, conforme apresentado na Figura 5 do Apêndice D.

Complementando a questão anterior, foi questionado aos alunos que já haviam solicitado se sabiam quais documentos eram necessários para protocolar a requisição de chegada tardia ou saída antecipada e, 88,9% responderam que “sim”, conforme mostra a Figura 6 do Apêndice D.

Em seguida questionou-se se os alunos foram informados acerca do resultado da solicitação. Percebeu-se que 72,2% da amostra afirmou não ter sido informado do resultado, conforme ilustrado na Questão 7 do Apêndice D.

Questionou-se também se os alunos sabem onde encontrar a informação do resultado da solicitação através do site do campus. Verificou-se que 55,6% da amostra afirma não saber, conforme ilustrado na Questão 8 do Apêndice D.

Percebeu-se que a maioria dos alunos não obtiveram resposta da sua solicitação, bem como, não sabiam onde consultar o resultado no site do câmpus. Já quanto ao tempo em que as respostas às solicitações são dadas, 77,8% da amostra considera que as respostas são dadas em tempo adequado, conforme ilustrado na Figura 9 do Apêndice D.

Perguntou-se também aos respondentes que já solicitaram autorização para chegada tardia ou saída antecipada, se já haviam sido questionados por algum professor acerca do protocolo de solicitação. Verificou-se que 77,8% dos respondentes afirmam já ter sido questionado pelo professor, conforme ilustrado na Figura 10 do Apêndice D.

Aos alunos também questionou-se se acreditavam que a utilização de uma ferramenta de tecnologia de informação poderia otimizar o processo. Verificou-se que a grande maioria (95,2%) dos respondentes acreditam que sim, a utilização de uma ferramenta poderia otimizar o processo, conforme apresentado na Figura 11 do Apêndice D.

Por fim, também permitiu-se que os alunos pudessem deixar comentários ou sugestões acerca do tema em estudo. Os comentários e sugestões recebidas são listadas no quadro abaixo.

Quadro 2 - Comentários e sugestões dos alunos

Aluno 1	<i>“Flexibilização dos professores que devem entender a situação de cada aluno e suas necessidades de transporte/chegada e saída.”</i>
Aluno 2	<i>“Decepcionado com a suspensão das aulas desse semestre, deviam terminar primeiro, até porque os professores continuam sendo pagos!”</i>
Aluno 3	<i>“Da primeira vez que fiz, nem sabia se tinha aceito ou não, na segunda vez por informações de outro colega que também estudava no campus me aviso que dava pra olhar pelo site. Mas demorou a aparecer no site, só apareceu depois que falei com o coordenador do meu curso.”</i>
Aluno 4	<i>“Sou docente. Não concordo com uma autorização para o aluno chegar atrasado ou chegar cedo, pois isso exime o aluno de responsabilidade quanto ao desenvolvimento do conteúdo. O aluno pode alegar que não assistiu a aula em sua integralidade e por isso não conseguiu desenvolver os conhecimentos necessários. Seguro que a instituição apenas considere "Comprovação de chegada tardia ou cedo por motivo de transporte público" e retire a palavra "autorização", pois quando autoriza, ela se responsabiliza por eventual não aprendizagem do aluno. Sugiro também que o aluno que precisa chegar atrasado assine um termo se responsabilizando por perdas de conteúdo.”</i>
Aluno 5	<i>“Preciso de uma autorização que permita que eu faça a chegada tardia e também de saída antecipada, pois sou o síndico de um condomínio e pode haver emergências que somente eu posso resolver.”</i>
Aluno 6	<i>“Creio que seria mais fácil e rápido.”</i>
Aluno 7	<i>“Acho ótimo só n estou fazendo por conta do acidente na mão esquerda mas em breve voltarei.”</i>
Aluno 8	<i>“Com a parada das aulas não consegui fazer minha solicitação”</i>
Aluno 9	<i>“Eventualmente pode ser que um aluno chegue tarde ou tenha que sair por algum motivo isolado ou eventual. Acontece que o mesmo recurso poderia sim ser apresentado de forma eletrônica já que temos tecnologia para o mesmo. Exemplificando: Um aluno chegou tarde porque naquele dia em questão furou o pneu do carro, o mesmo poderia por via de uma plataforma informar o acontecido e anexar um recibo do borracheiro com dia e hora.”</i>
Aluno 10	<i>“Ficaria mais rápido e provavelmente mais simples caso as solicitações de chegada tardia e saída antecipada fossem feitos em casa, pelo Moodle ou Sigaa, e analisados por alguém do IFSC, e devolver um retorno da</i>

	<i>situação da solicitação, caso ela for aceita ou não”</i>
--	---

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

5 DELIBERAÇÕES DO ESTUDO

Considerando o apontado pela amostra, percebeu-se que 100% dos servidores e 95,2% dos alunos, consideram que a utilização de uma ferramenta de tecnologia da informação poderá otimizar o processo. Tendo em vista que alunos e servidores participam do processo de maneiras distintas, acredita-se que pode haver a utilização de ferramentas distintas para cada público.

Conforme a Resolução N°. 02/2019 do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI) do IFSC, ficou decidido, após o parecer da Procuradoria Geral, a adoção do serviço de nuvem pública denominada *Google for Education*, bem como a migração do seu serviço de e-mail, da Plataforma Zimbra que é uma ferramenta de código aberto e administrada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) na Reitoria para o *Gmail* do *Google*. Com esta nova parceria tem-se além do serviço de e-mail, a possibilidade de utilização dos recursos da plataforma de serviços do *Google for Education* bem como, armazenamento ilimitado na nuvem através da ferramenta *Google Drive*.

Com isso, todos os servidores e alunos regularmente matriculados terão um e-mail institucional vinculado ao *Google*, desta maneira, sendo possível a utilização de demais ferramentas e funcionalidades disponibilizadas pelo *Google* como possibilidade de auxílio aos processos.

Um dos apontamentos feitos pelos alunos diz respeito à possibilidade de se fazer a solicitação por meio do sistema acadêmico (SIGAA) ou do ambiente utilizado como apoio a aprendizagem a distância (Moodle). Porém estes sistemas/ambientes não possuem uma funcionalidade para atender este tipo de demanda. No entanto, acredita-se que é possível desenvolver um formulário eletrônico que possa receber as solicitações dos alunos, bem como permitir que os alunos enviem digitalmente a documentação prevista no RDP.

O formulário eletrônico é capaz de receber as mesmas informações recebidas pelo requerimento físico, incluindo os documentos comprobatórios. Acredita-se que a organização das solicitações recebidas será mais eficiente utilizando os formulários em conjunto com as

planilhas do *Google* que ficam disponíveis para consulta 24 horas por dia, 7 dias por semana, desde que se possua acesso à internet em qualquer dispositivo eletrônico. O recebimento das solicitações em meio digital também contribui para a diminuição do uso de papel na instituição, tornando o processo mais sustentável.

A utilização das planilhas do *Google* para registrar as solicitações, bem como registrar o resultado delas, permite que a informação percorra os setores com mais rapidez, visto que a opção de compartilhamento das planilhas entre as contas dos servidores interessados permite que as atualizações sejam visualizadas por todos os envolvidos em tempo real.

Como deliberação do presente estudo, propõem-se a utilização de formulários eletrônicos *Google* para o recebimento das solicitações. Os campos presentes no formulário são os mesmos presentes no formulário físico em utilização no campus Tubarão. No Apêndice E é mostrado o formulário eletrônico proposto neste estudo.

Além do formulário eletrônico, propõem-se a utilização das planilhas eletrônicas disponíveis na *G-Suite* para armazenamento e publicação das informações. A proposta sugere a utilização de três planilhas interligadas, sendo que cada uma delas possui uma função no processo. A planilha principal é responsável por armazenar os dados coletados no formulário eletrônico, de forma que as suas colunas correspondem aos dados coletados em cada pergunta do formulário eletrônico. Uma ilustração das colunas da planilha principal é apresentada no Apêndice F.

Uma outra planilha é destinada aos servidores envolvidos no processo e permite que os coordenadores de curso informem o resultado da análise da solicitação. Desta forma, é concedido o poder de editar a planilha aos coordenadores de curso. Espera-se que esta planilha possa permitir uma consulta rápida por parte dos servidores, sendo possível utilizar filtros por curso, fazer buscas pelo nome do aluno e também visualizar os documentos comprobatórios anexados na solicitação. Espera-se também que esta planilha possa ser utilizada como base para tomada de decisões em ocasiões como conselhos de classe. Uma ilustração da planilha destinada aos servidores é apresentada no Apêndice G.

Já a última planilha é destinada aos alunos e possui as informações sobre os resultados das solicitações. Esta planilha possui menos campos em comparação às anteriores, espera-se que os alunos localizem o resultado da sua solicitação consultando pelo seu número de matrícula. Propõem-se que esta planilha fique disponível no site do câmpus e nas páginas

dos cursos, pois é a fonte de consulta para os alunos. A ilustração desta planilha é apresentada no Apêndice H.

Cabe ressaltar que as três planilhas possuem informações referenciadas por meio das funções disponíveis nas planilhas eletrônicas. Desta forma, assim que uma informação é atualizada em determinada planilha, as demais planilhas recebem a atualização automaticamente. Um exemplo prático desta funcionalidade ocorre quando o coordenador preenche o resultado de uma solicitação, com a interligação das planilhas, o resultado é atualizado automaticamente na planilha destinada a consulta dos alunos. Espera-se que com a utilização destes recursos, as solicitações sejam avaliadas e as informações sejam disponibilizadas aos interessados com mais clareza e celeridade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou propor uma ferramenta para otimizar o processo de solicitação para chegada tardia e saída antecipada dos alunos no câmpus Tubarão do IFSC. Para tal, realizou-se uma pesquisa a fim de averiguar as percepções dos sujeitos envolvidos no processo, servidores e alunos. Os dados coletados na pesquisa evidenciaram alguns pontos fracos no processo, tais como a dificuldade, por parte dos alunos, em obter os resultados de suas solicitações.

A partir dos dados coletados na pesquisa, percebeu-se a necessidade de tornar o processo mais ágil e menos burocrático. Ainda neste sentido, constatou-se que a grande maioria dos respondentes acredita que a utilização de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação otimizaria o processo.

Com base no exposto, optou-se pela proposição da utilização de ferramentas disponíveis no *Google for Education* como uma forma de otimizar o processo, tornando-o totalmente digital e, conseqüentemente, atendendo ao objetivo da pesquisa. Destaca-se que além de otimizar o processo, a inclusão destas ferramentas o torna sustentável, ao eliminar a utilização de papel. Desta forma, entende-se que a adoção da metodologia e das ferramentas propostas neste estudo torna-se uma iniciativa que contribui para a desburocratização institucional e para a sustentabilidade.

Destaca-se ainda que a pesquisa ocorreu durante o período de isolamento social em virtude da pandemia de COVID-19. Acredita-se que o isolamento social contribuiu

negativamente em relação ao número de participantes na pesquisa, caracterizando uma limitação deste estudo. Desta maneira, a proposta deste estudo também caracteriza-se como uma forma de prestar um serviço de maneira remota, considerando que alunos e servidores não precisarão se deslocar até a secretaria acadêmica para dar encaminhamento ao processo.

A pesquisa também aponta para a necessidade do mapeamento dos processos no IFSC. Desta forma, os autores consideram importante que a instituição invista no mapeamento dos seus processos e sugere este mapeamento como uma possibilidade de estudo futuro.

De maneira geral, o estudo conseguiu atender ao objetivo proposto, primeiramente identificando as percepções dos usuários acerca do processo e posteriormente propondo a utilização de recursos tecnológicos como meio de otimizá-lo. Acredita-se que o resultado deste estudo representa, na prática, o aperfeiçoamento de um processo que envolve diferentes sujeitos e setores no câmpus Tubarão do IFSC.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz; MOURA, Rosa Maria de. **Tecnologia de Informação**. São Paulo. Atlas, 2004.

ALVES, Rosângela. **Gestão de processos em instituições de ensino superior: caracterização dos elementos estrutura organizacional, pessoas e tecnologias**. 2019. 207 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração Universitária, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

BIJORA, Helito. **Google Forms: o que é e como usar o app de formulários online**. 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2018/07/google-forms-oque-e-e-como-usar-o-app-de-formularios-online.ghtml>. Acesso em: 25 de maio de 2020.

CGTI. **RESOLUÇÃO Nº. 02**: Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação. Florianópolis: Ifsc, 2019. 5 p.

CRESWELL J.W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Tradução: Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DUARTE, André Luís Faria; VIEIRA, Paulo Roberto da Costa; SILVA, Antonio Carlos Magalhães. Avaliação de escala para mensuração da eficácia de sistema de informação: um estudo com análise fatorial confirmatória. **Revista GEINTEC-Gestão, Inovação e Tecnologias**, v. 5, n. 2, p. 1986-1999, 2015.

FIELD, Andy. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GABINETE DA REITORIA. **Edital 01/2019**: III Prêmio IFSC de Inovação. Florianópolis: Ifsc, 2019. 14 p. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/documents/23504/1004141/EDITAL+N%C2%B0+01-2019+%E2%80%93GABINETE+DA+REITORIA+-+RET+02.pdf/e73164bd-6b85-4971-851f-aaccd6e8fe1b>. Acesso em: 20 jun. 2020.

GONZALEZ, Ivo Pedro; FIALHO, Sergio Hage; SANTOS, Ernani Marques Dos. Avaliação dos sistemas de informação nas organizações: um estudo de caso em empresas do comércio varejista da cidade de Cruz das Almas–BA. **NAVUS-Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 6, n. 2, p. 20-36, 2016.

HAIR JR, Joseph et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman Companhia Ed, 2005.

HARRINGTON, H. J. **Aperfeiçoando processos empresariais: estratégia revolucionária para o aperfeiçoamento da qualidade, da produtividade e da competitividade**. Trad. Luiz Liske. São Paulo: Makron Books, 1993.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA. **RESOLUÇÃO CONSUP Nº 20, DE 25 DE JUNHO DE 2018.: REGULAMENTO DIDÁTICO-PEDAGÓGICO – RDP**. Florianópolis: Ifsc, 2018. 70 p. Disponível em: http://florianopolis.ifsc.edu.br/images/stories/Regimentos/RDP_atualizada_em_2018.pdf. Acesso em: 15 jun. 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. : **Manual de mapeamento de processos do IFSC**. 1 ed. Florianópolis: Ifsc, 2020. 60 p. Disponível em: https://intranet.ifsc.edu.br/images/PRDI/Docs_CPDocs/manual_processos_14_04_2020.pdf. Acesso em: 10 jun. 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA CÂMPUS TUBARÃO. **O Câmpus**. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/web/campus-tubarao/o-campus>>. Acesso em: 02 de junho de 2020.

IWASA, Fabio Takeji; TAVARES, Elaine. Fatores críticos para a qualidade de serviço em TI: uma análise a partir do modelo SERVQUAL. In: CONGRESSO DE GESTÃO, NEGÓCIOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CONGENTI, 1., 2017, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Ebape/FGV-RJ, 2017. p. 1 – 23.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência da informação: compatibilidade no espaço profissional. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v.9, n.1, p.91- 101, jan./mar. 2002

OLIVEIRA, Eduardo. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

PEDROSA, Tamires. **Os caminhos para a inovação no setor público**. 2019. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/os-caminhos-para-a-inovacao-no-setor-publico> Acesso em: 11/05/2020.

QUEIROZ, Fernanda Cristina Barbosa Pereira et al. Aplicação de modelo de mensuração da satisfação dos usuários de um sistema de informação acadêmico: estudo de caso na Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 11, n. 4, p. 127-146, 2018.

REIS, Patrícia Nunes; PITASSI, Claudio; BOUZADA, Marco Aurélio. Os fatores que explicam o grau de aceitação de um sistema de informação acadêmica: um estudo de caso com docentes de uma ies privada. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 12, n. 3, p. 1-28, 2013.

SALGADO, Afrânio Galdino de et al. **Contribuições à melhoria de processos organizacionais**: uma avaliação empírica sob a perspectiva de mapeamento de processos em uma unidade da Universidade Federal da Paraíba. *Holos*, Natal, v. 1, p. 151-168, 2013.

SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernandez; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

SENGER, Igor; BRITO, Mozar José. Gestão de sistema de informação acadêmica: um estudo descritivo da satisfação dos usuários. **Revista de Administração Mackenzie (Mackenzie Management Review)**, v. 6, n. 3, p.12-40, 2008.

SOARES, Alessandra do Valle Abrahão. **Inovação no setor público: Obstáculos e alternativas**. 2009. Disponível em: https://storage.googleapis.com/adm-portal.appspot.com/_assets/modules/academicos/academico_2395_190226_185409.pdf?mtime=20190226155406&focal=none. Acesso em: 20 de junho de 2020.

VILELLA, Cristiane da Silva Santos. **Mapeamento de processos como ferramenta de reestruturação e aprendizado organizacional**. 2000. 182 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

Apêndice A - Questionário Servidores

Convidamos o(a) senhor(a) para participar da pesquisa "OTIMIZAÇÃO POR MEIO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE CHEGADA TARDIA E SAÍDA ANTECIPADA DE DISCENTES DO CÂMPUS TUBARÃO DO IFSC" sob a responsabilidade dos pós-graduandos Augusto César Felisbino Garcia e Samuel da Silva Machado, do curso de especialização em Gestão Pública para EPT.

A pesquisa tem por objetivo geral: “otimizar o processo de autorização para chegada tardia ou saída antecipada do IFSC - Câmpus Tubarão com a utilização de recursos tecnológicos”.

Sua participação é muito importante e fundamental para que os pós-graduandos possam atingir o objetivo pretendido, mas é voluntária e se dará por meio das respostas a este questionário. Destaca-se também que não haverá nenhuma despesa ou remuneração pela sua participação.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas a sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo. Para qualquer outra informação o(a) senhor(a) poderá entrar em contato com os pós-graduandos Augusto César Felisbino Garcia (augusto.cesar@ifsc.edu.br) e Samuel da Silva Machado (samuel.machado@ifsc.edu.br).

Cristiele Aparecida Petri – Professora orientadora

Sexo *

- Masculino
- Feminino

Selecione a faixa etária em que se encontra *

- De 18 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- De 41 a 50 anos
- De 51 a 60 anos
- Acima de 60 anos

Qual seu nível de escolaridade? *

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior
- Especialização/MBA
- Mestrado
- Doutorado

Qual seu nível de escolaridade? *

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior
- Especialização/MBA
- Mestrado

Doutorado

Quanto tempo possui de serviço no IFSC? (Considerar anos completos) *

Entre 0 e 5 anos

Entre 6 e 10 anos

entre 11 e 15 anos

Entre 16 e 20 anos

Mais de 20 anos

Você é coordenador de curso ou de setor? *

Sim

Não

As próximas questões dizem respeito ao fluxo para solicitação de chegada tardia ou saída antecipada do IFSC - Câmpus Tubarão.

Você conhece o atual fluxo para solicitação de chegada tardia ou saída antecipada? *

Sim

Não

Você considera o atual fluxo para solicitação de chegada tardia ou saída antecipada adequado? *

Sim

Não

Não sei opinar

Você já precisou consultar os resultados das requisições para chegada tardia ou saída antecipada alguma vez? *

Sim

Não

Você sabe como consultar os resultados das requisições para chegada tardia ou saída antecipada no site do câmpus? *

Sim

Não

Você acredita que os resultados dos requerimentos de autorização para chegada tardia ou saída antecipada são importantes para o acompanhamento do aluno?

Sim

Não

Você acredita que a utilização de uma ferramenta de tecnologia da informação pode otimizar o processo? *

Sim

Não

Espaço destinado a comentários ou sugestões.

Obrigado pela participação!

Apêndice B - Questionário Alunos

Convidamos o(a) senhor(a) para participar da pesquisa "OTIMIZAÇÃO POR MEIO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE CHEGADA TARDIA E SAÍDA ANTECIPADA DE DISCENTES DO CÂMPUS TUBARÃO DO IFSC" sob a responsabilidade dos pós-graduandos Augusto César Felisbino Garcia e Samuel da Silva Machado, do curso de especialização em Gestão Pública para EPT.

A pesquisa tem por objetivo geral: “otimizar o processo de autorização para chegada tardia ou saída antecipada do IFSC - Câmpus Tubarão com a utilização de recursos tecnológicos”.

Sua participação é muito importante e fundamental para que os pós-graduandos possam atingir o objetivo pretendido, mas é voluntária e se dará por meio das respostas a este questionário. Destaca-se também que não haverá nenhuma despesa ou remuneração pela sua participação.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas a sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo. Para qualquer outra informação o(a) senhor(a) poderá entrar em contato com os pós-graduandos Augusto César Felisbino Garcia (augusto.cesar@ifsc.edu.br) e Samuel da Silva Machado (samuel.machado@ifsc.edu.br).

Cristiele Aparecida Petri – Professora orientadora

Sexo *

Masculino

Feminino

Selecione a faixa etária em que se encontra *

Até 18 anos

De 19 a 30 anos

De 31 a 40 anos

De 41 a 50 anos

Acima de 50 anos

Selecione seu curso *

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Técnico em Administração

Técnico em Automação Industrial

Técnico em Desenvolvimento de Sistemas

Técnico em Eletrotécnica

Técnico em Logística

Selecione a fase *

1ª Fase

2ª Fase

3ª Fase

4ª Fase

5ª Fase

6ª Fase

Você sabe que pode solicitar autorização para chegada tardia ou saída antecipada das aulas? *

Sim

Não

Você já solicitou autorização para chegada tardia ou saída antecipada *

Sim

Não

Se o aluno já solicitou autorização para chegada tardia ou saída antecipada:

No momento da solicitação, você sabia qual a documentação necessária para protocolar o requerimento de autorização para chegada tardia ou saída antecipada?

Sim

Não

Você foi informado do resultado da sua solicitação?

Sim

Não

Você sabe onde consultar o resultado da sua solicitação através do site do campus?

Sim

Não

As respostas às solicitações são dadas em tempo adequado?

Sim

Não

Em um momento de chegada tardia ou saída antecipada, você já foi perguntado pelo professor se havia protocolado a solicitação para chegada tardia ou saída antecipada?

Sim

Não

Você acredita que a utilização de uma ferramenta de tecnologia da informação pode otimizar o processo?

Sim

Não

Espaço destinado a comentários ou sugestões.

Obrigado pela participação!

Se o aluno nunca solicitou autorização para chegada tardia ou saída antecipada:

Você sabe qual o procedimento para requerer autorização para chegada tardia ou saída antecipada?

Sim

Não

Você acredita que a utilização de uma ferramenta de tecnologia da informação pode melhorar o processo?

Sim

Não

Não sei opinar

Espaço destinado a comentários ou sugestões.

Obrigado pela participação!

Apêndice C - Gráficos das Respostas dos Servidores

Figura 1 - Faixa Etária dos Servidores

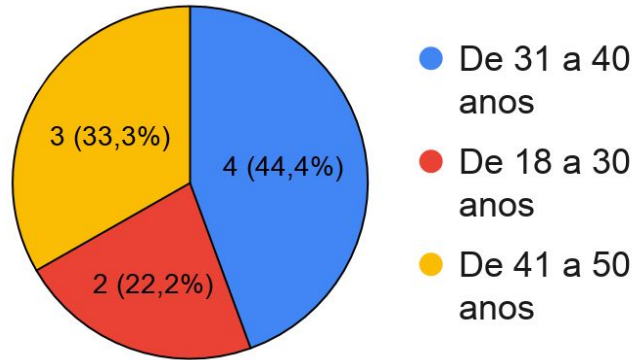


Figura 2 - Escolaridade dos Servidores

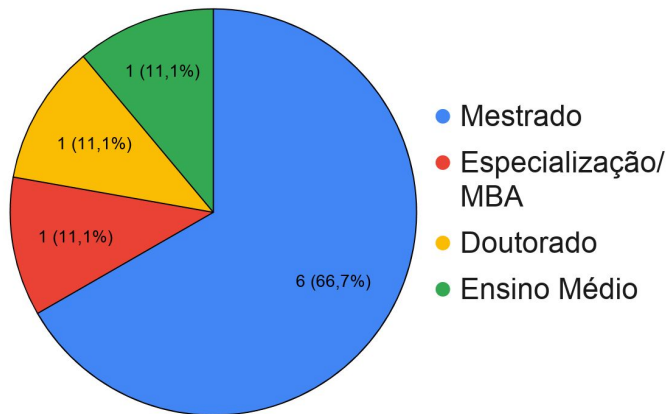


Figura 3 - Tempo de Serviço dos Servidores

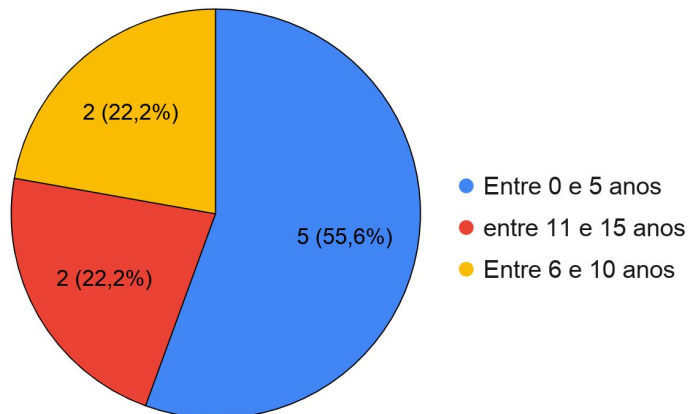


Figura 4 - É coordenador de curso ou de setor?

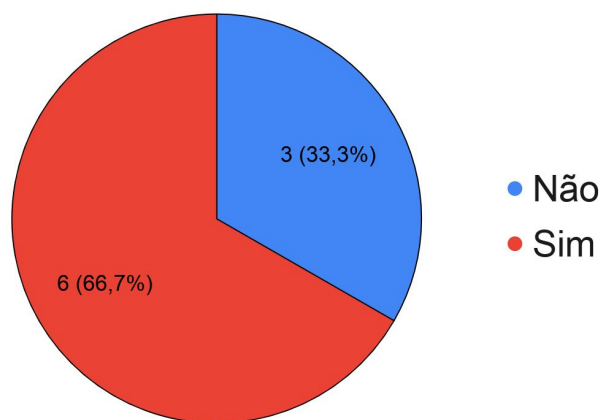


Figura 5 - Conhece o atual fluxo para solicitação de chegada tardia ou saída antecipada?

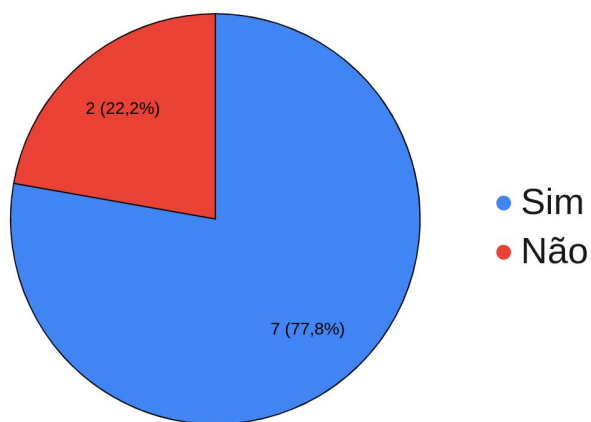


Figura 6 - Considera o atual fluxo para solicitação de chegada tardia ou saída antecipada adequado?

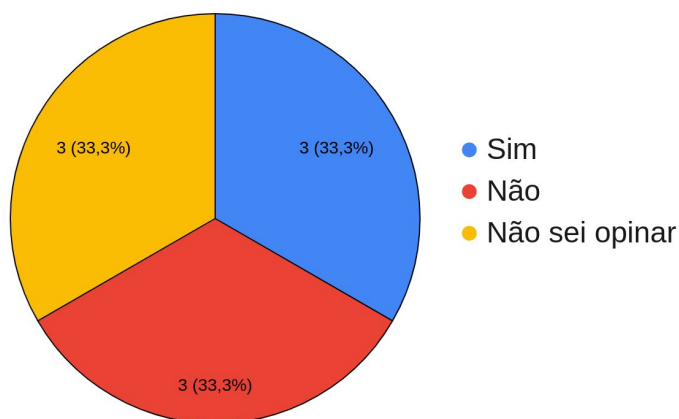


Figura 7- Já precisou consultar os resultados das requisições para chegada tardia ou saída antecipada alguma vez?

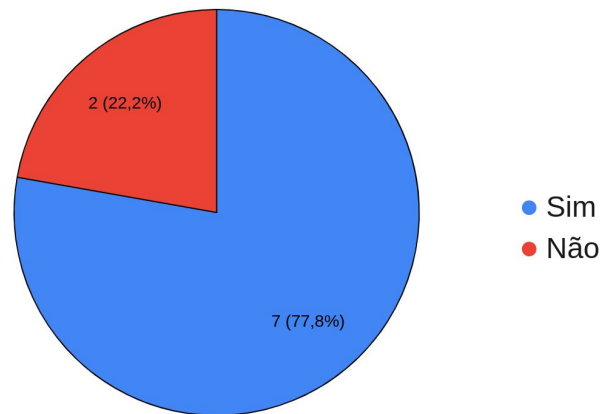
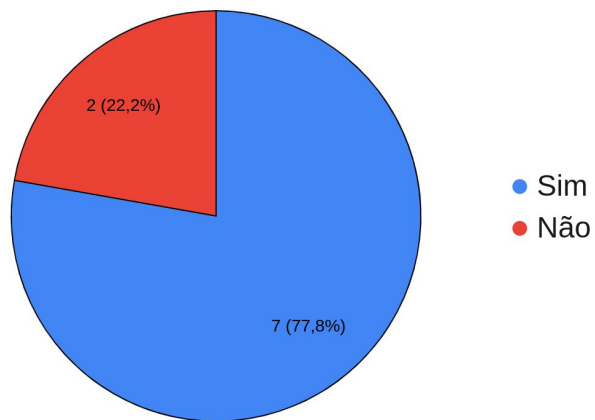


Figura 8 - Sabe como consultar os resultados das requisições para chegada tardia ou saída antecipada no site do câmpus?



Apêndice D - Gráficos das Respostas dos Alunos

Figura 1 - Faixa etária dos Alunos

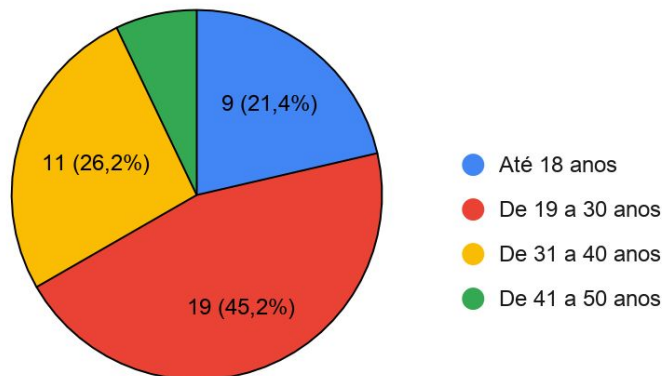


Figura 2 - Cursos

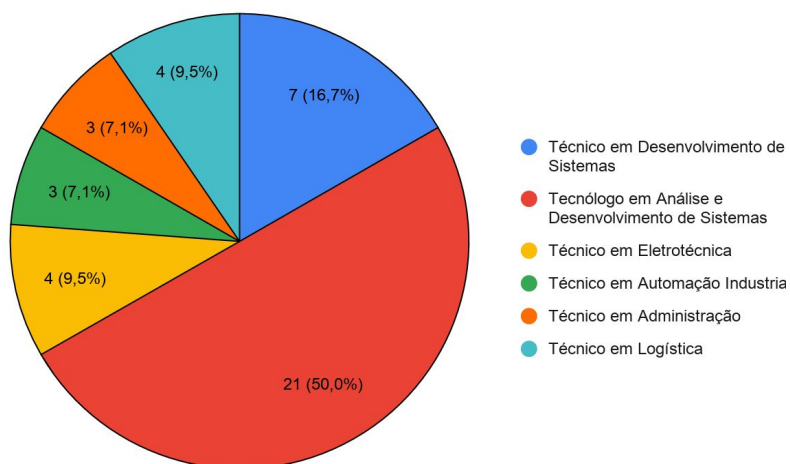


Figura 3 - Fase

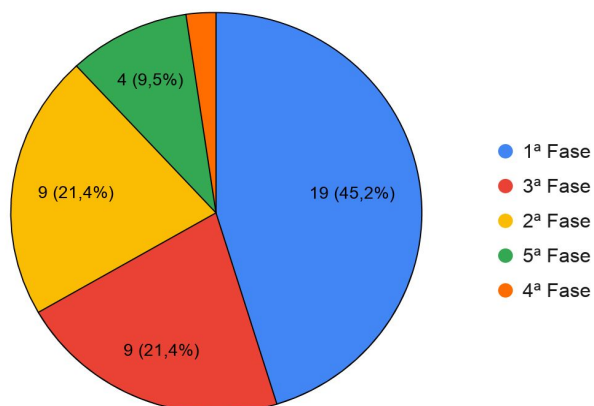


Figura 4 - Sabe que pode solicitar?

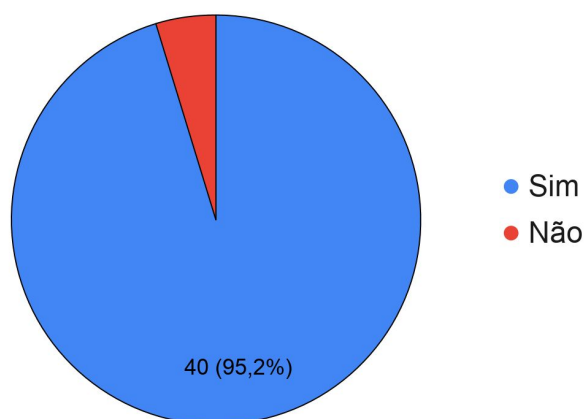


Figura 5 - Já solicitou?

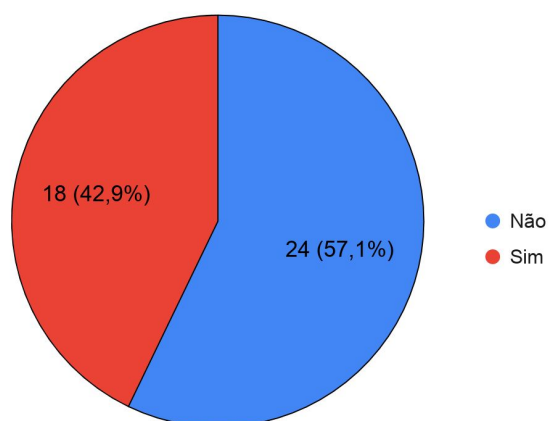


Figura 6 - Sabia qual a documentação necessária?

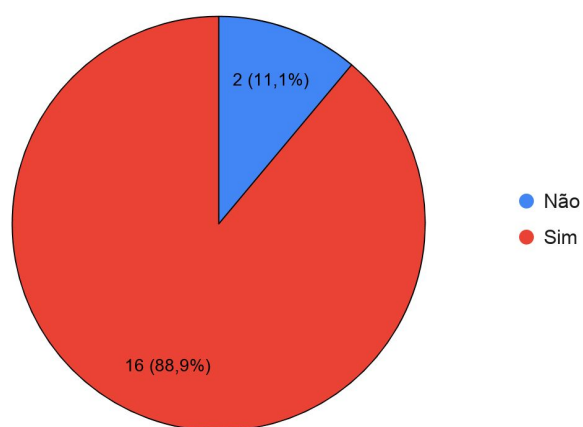


Figura 7 - Foi informado do resultado da solicitação?

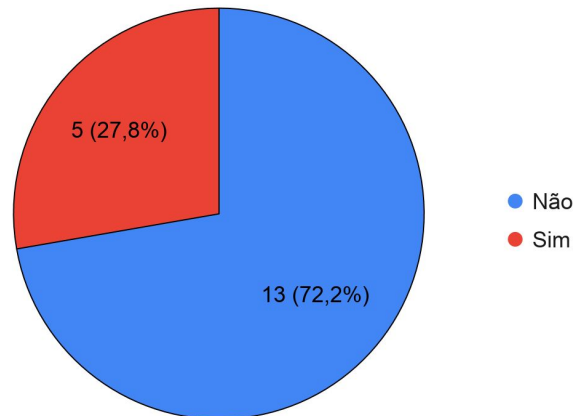


Figura 8 - Sabe onde encontrar a informação do resultado da solicitação através do site do campus?

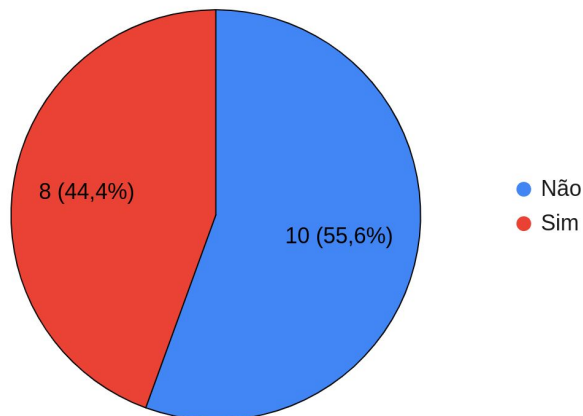


Figura 9 - As respostas são dadas em tempo adequado?

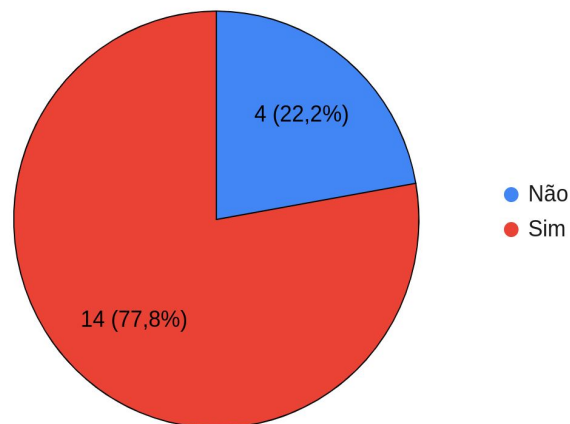


Figura 10 - Já foi questionado por algum professor acerca do protocolo de solicitação?

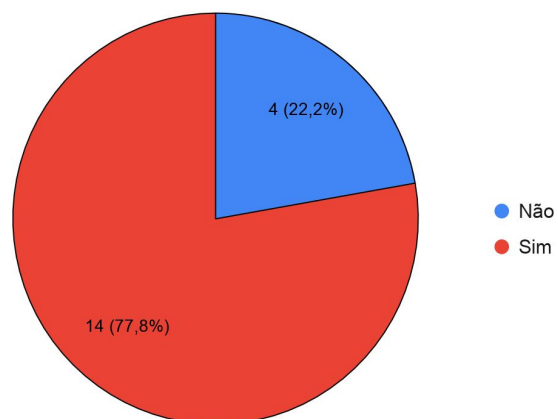
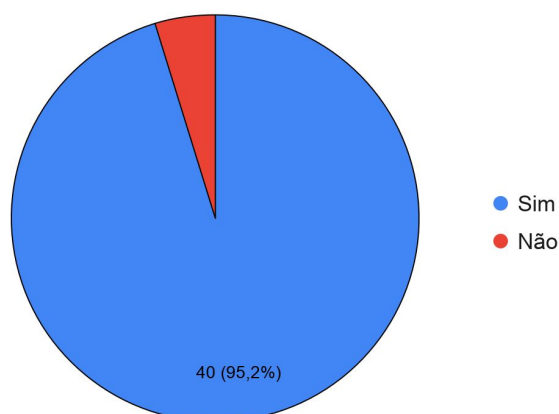


Figura 11 - Acredita que a utilização de uma ferramenta de tecnologia da informação pode otimizar o processo?



**Apêndice E - Formulário de solicitação para Chegada Tardia ou Saída Antecipada -
IFSC - Câmpus Tubarão**

O nome e a foto associados à sua Conta do Google serão registrados quando você fizer upload de arquivos e enviar este formulário.

De acordo com o Regulamento Didático-Pedagógico (RDP) do IFSC, o "aluno poderá solicitar à Coordenação do Curso ao qual estiver vinculado autorização permanente para chegada tardia ou saída antecipada por motivo de trabalho ou transporte coletivo, quando devidamente comprovado."

Nome *

Matrícula *

Somente números

Curso *

- Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
- Técnico em Administração
- Técnico em Automação Industrial
- Técnico em Desenvolvimento de Sistemas
- Técnico em Eletrotécnica
- Técnico em Logística

JUSTIFICATIVA *

Descreva os motivos e condições que justifiquem o pedido.

Anexe os documentos comprobatórios *

Espaço destinado para envio de arquivos

Apêndice F - Planilha principal

Carimbo de data/hora	Nome	Matrícula	Curso	JUSTIFICATIVA	Anexe os documentos comprobatórios
12/06/2020 14:11:54	JOSÉ	123	Técnico - Automação Industrial	ABC	https://drive.google.com/open?id=12Cxs0RgARJ-Wk5JvAXPKRGa9SkCSRt-3
12/06/2020 14:15:59	JOÃO	4832009	Superior - Análise e Desenvolvimento de Sistemas	CDE	https://drive.google.com/open?id=1YCleA92nKOamRG5u0CsDrnCtwMzIG_gz
12/06/2020 14:17:30	MARIA	321	Técnico - Desenvolvimento de Sistemas	FGH	https://drive.google.com/open?id=11NQT9ECnWOOUinwQD0lfXwZajT8d2ydN

Apêndice G - Planilha servidores

Curso	Nome	Data	Justificativa	Anexo	Resultado
Técnico - Automação Industrial	JOSÉ	12/06/2020 14:11:54	ABC	https://drive.google.com/open?id=12Cxs0RgARJ-Wk5JvAXPKRGa9SkCS Rt-3	Em análise
Superior - Análise e Desenvolvimento de Sistemas	JOÃO	12/06/2020 14:15:59	CDE	https://drive.google.com/open?id=1YCleA92nKOamRG5u0CsDrnCtwMzIG_gz	Em análise
Técnico - Desenvolvimento de Sistemas	MARIA	12/06/2020 14:17:30	FGH	https://drive.google.com/open?id=11NQT9ECnWOOUinwQD0lfXwZajT8d2ydN	Em análise

Apêndice H - Planilha alunos

Resultados das Solicitações de Chegada Tardia ou Saída Antecipada - IFSC Câmpus Tubarão			
Curso	Matrícula	Data	Resultado
Técnico - Automação Industrial	123	12/06/2020 14:11:54	Em análise
Superior - Análise e Desenvolvimento de Sistemas	4832009	12/06/2020 14:15:59	Em análise
Técnico - Desenvolvimento de Sistemas	321	12/06/2020 14:17:30	Em análise