

**OS IMPACTOS DA PANDEMIA GLOBAL PELO COVID-19 NOS PROCESSOS  
ACADÊMICOS REALIZADOS PELA SECRETARIA DIRETAMENTE LIGADOS  
AOS DISCENTES DE CURSOS FICS NO CÂMPUS GASPAR DO IFSC SOB A  
ÓTICA DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS**

**Everlan Fagundes**

**Renata Correia**

**RESUMO**

O presente trabalho tem por objeto identificar as adequações nos processos adotados pelo IFSC Campus Gaspar para promover a permanência dos alunos nos semestres 2020.1 e 2020.2 nos cursos de Formação Inicial e Continuada na tentativa de minimizar a falta de alunos e as ocorrências de cancelamentos de matrículas nas atividades pedagógicas não presenciais devido à pandemia da Covid19 e buscando identificar quais processos que foram implantados, implementados, melhorados ou adaptados neste período, visto que os colaboradores da instituição estão seguindo suas atividades em regime de *home office* através da Portaria do IFSC nº 1211 de 18 de março de 2020. O objetivo deste estudo foi diagnosticar as estratégias adotadas pelo Câmpus Gaspar para promover a adaptação dos processos dos serviços prestados pela Secretaria para os alunos nos semestres 2020.2 e 2021.1, devido ao *home office* dos servidores do Câmpus Gaspar com base nas medidas adotadas para o enfrentamento do Covid-19 pelo IFSC e consequente adoção do sistema de aulas em ANPs. A metodologia utilizada foi uma pesquisa pré estruturada diante do estudo dos processos existentes. Foi elaborado um questionário qualitativo afim de diagnosticar as alterações ocorridas nos processos e aplicado mediante entrevista com a chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão e o coordenador da secretaria que estão a frente destes processos na instituição.

**Palavras-chave:** Educação. Teletrabalho. *Home office*. Atividades Não Presenciais.

<sup>1</sup>Regulamento Didático Pedagógico (RDP) - RESOLUÇÃO CONSUP Nº 20, DE 25 DE JUNHO DE 2018.

<sup>2</sup>FICs - Cursos de Formação Inicial e Continuada (capacitação ou aperfeiçoamento)

## 1 INTRODUÇÃO

O COVID-19 surgiu no ano de 2019, em Wuhan, China, e logo foi declarado uma pandemia ao se espalhar pelo mundo devido à sua taxa infecciosa extremamente elevada. De acordo com o relatório da Organização Mundial da Saúde (2020), mais de 130 países e territórios confirmaram a presença do Coronavírus em meados de março de 2020. Como resposta à crise do COVID-19, governos em todo o mundo emitiram políticas públicas que incluem distanciamento social e isolamento, com consequências econômicas e psicossociais sem precedentes em todo o mundo. No dia 17 de março, o governador de Santa Catarina emitiu o Decreto nº 515 que foi a base para a Portaria do IFSC nº 1211 de 18 de março de 2020, que instituiu o trabalho remoto para seus servidores até o dia 16 de abril de 2020. Em seguida, estabeleceu-se a permanência do *home office* e as aulas no sistema de Atividades Não Presenciais (ANP) até 31 de maio de 2021.

Percebe-se que várias escolas, faculdades e universidades interromperam o ensino presencial, adotando formas de aprendizado remoto para ajudar os alunos a se manterem estudando. Instituições de ensino públicas, como o IFSC, precisaram se adaptar rapidamente para garantir a manutenção da oferta da educação de forma segura (GRUBIC *et al.*, 2020; MEETER *et al.*, 2020). Nesse cenário, foi necessário inovar e implementar estratégias alternativas para a gestão dos processos do câmpus adaptando processos administrativos e educacionais.

De acordo com Harrington (1993), a gestão de processos é um grupo de tarefas interligadas logicamente, que utilizam os recursos da organização para gerar os resultados definidos, de forma a apoiar os seus objetivos. As etapas da gestão de processos são: planejamento, análise, desenvolvimento e controle. Já, Katz e Kahn (1978 *apud* CHIAVENATO, 2003) apresentam como modelo simples e objetivo de sistemas aberto para a análise de processos: entradas (informações, energia, recursos materiais), processamento (transformação) e saídas (informações, energia, recursos materiais) ao qual o guia de BPM CBOOK (2013) acrescenta antes os fornecedores e depois os clientes em suas fichas de mapeamento de processos. O fluxograma é outra ferramenta indicada por (OLIVEIRA, 1998).

Neste contexto, encontra-se o Câmpus Gaspar do IFSC, fundado em dezembro do ano de 2010, situado no bairro Bela Vista, rua Adriano Kormann, número 510, que, atualmente, oferece cursos técnicos em Administração, Informática, Modelagem do Vestuário, Química e

[Digite aqui]

cursos superiores de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Tecnologia em Processos Gerenciais e tecnologia em Design de moda, além de cursos de qualificação profissional e de pós-graduação (IFSC, 2019).

E frente a situação gerada pela pandemia do vírus SARS-COV-2, pergunta-se: devido ao *home office* dos servidores do Câmpus Gaspar com base nas medidas adotadas para o enfrentamento do Covid-19 pelo IFSC e consequente adoção do sistema de aulas em ANPs, quais estratégias adotadas pelo Câmpus Gaspar para promover a adaptação dos processos dos serviços prestados pela Secretaria para os alunos nos semestres 2020.2 e 2021.1? Com isso, o presente estudo tem como objetivo diagnosticar as estratégias adotadas pelo Câmpus Gaspar para promover a adaptação dos processos dos serviços prestados pela Secretaria para os alunos nos semestres 2020.2 e 2021.1, devido ao *home office* dos servidores do Câmpus Gaspar com base nas medidas adotadas para o enfrentamento do Covid-19 pelo IFSC e consequente adoção do sistema de aulas em ANPs.

Algumas adequações se tornaram importantes para o período de pandemia, pois permitem que o aluno dê sequência em seus estudos e que a instituição consiga manter e acompanhar os processos acadêmicos. A maior preocupação nestes ajustes eram os processos de novas matrículas e a permanência do aluno em cursos FICs que estava matriculado bem como o acompanhamento ativo dele no andamento das atividades. Nos processos acadêmicos, os ajustes foram pensados na segurança dos colaboradores e dos alunos sobre possíveis contaminações que a circulação de pessoas poderia ocasionar.

E o presente artigo subdivide-se em cinco partes, iniciando com a temática da gestão escolar e seus principais processos, delineamento da pesquisa bem como a população e amostra da mesma, finalizando com os instrumentos de coleta de dados e os resultados obtidos.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Essa seção se subdivide em duas partes, as quais são: 2.1 Gestão escolar e; 2.2 Gestão de processos escolares.

### **2.1 Gestão escolar**

A gestão escolar objetiva promover a organização, a mobilização e a articulação de todas as condições materiais e humanas necessárias para garantir o avanço dos processos sócio [Digite aqui]

educacionais dos estabelecimentos de ensino, para promover a efetividade da aprendizagem dos alunos, tornando-os capazes de enfrentar adequadamente os desafios da sociedade complexa, globalizada e da economia centrada no conhecimento. (LÜCK, 2009). Cabe ressaltar que apesar da gestão da escola ser, segundo Libâneo (2013), uma tarefa administrativa que traz vários desafios, vem se tornando foco de discussões por ser imprescindível como um dos mecanismos de melhoria da qualidade e desenvolvimento da educação, principalmente de escolas públicas (VIEIRA; BUSSOLOTTI, 2018).

Com a promulgação da Constituição Federal do Brasil (CFB) de 1988 e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) em 1996 o movimento de democratização, descentralização e construção da autonomia passaram a orientar novas formas de mecanismos. As ações no interior das escolas proporcionam a participação da comunidade escolar e local nas decisões que envolvem as questões educacionais ampliando a responsabilidade e atuação do gestor escolar (CAMPOS; SILVA, 2009).

De acordo com Lück (2009), a gestão escolar aborda temas concretos da rotina educacional buscando garantir que as instituições de ensino possuam condições satisfatória para cumprir a sua principal função: ensinar com qualidade e formar cidadãos com as competências e habilidades indispensáveis para sua vida pessoal e profissional.

Estudos apontam alguns pilares essenciais para a gestão escolar. A Fundação Victor Civita (FVC) realizou o estudo Práticas Comuns à Gestão Escolar Eficaz, com patrocínio da Abril Educação-Ser, do Instituto Unibanco e do Itaú BBA. Através da pesquisa foi possível destacar alguns principais como: (1) Gestão Administrativa - engloba todas as áreas da instituição (Estrutura Física, pessoas, planejamento estratégico e financeiro); (2) Gestão Pedagógica - Métodos de ensino e aprendizagem (PPP); (3) Gestão de Recursos Humanos - Departamento pessoal e Pessoas; (4) Gestão Financeira - Subsistência da instituição e investimentos.

A gestão escolar do século XXI, principalmente em tempos de pandemia necessita considerar as ferramentas tecnológicas como instrumento principal de aprendizagem. Nas etapas da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) mais precisamente na do ensino médio, considera em todas suas competências gerais as tecnologias “para responder a essa necessidade de recriação da escola, mostra-se imprescindível reconhecer que as rápidas transformações na dinâmica social contemporânea nacional e internacional, em grande parte decorrentes do desenvolvimento tecnológico, atingem diretamente as populações jovens e, portanto, suas

[Digite aqui]

demandas de formação” (BRASIL, 2018, p. 462).

## **2.2 Gestão de processos escolares**

Essa subseção apresenta alguns dos principais processos escolares bem como sua importância dentro das instituições educacionais, demonstrando o seu papel fundamental na organização da instituição e impactando também no processo de ensino aprendizagem.

### **2.2.1 Processos**

De acordo com Matos (2018), processo é um grupo de tarefas interligadas logicamente, que utilizam os recursos da organização para gerar os resultados definidos, de forma a apoiar os seus objetivos. Ou seja, “processo é o conjunto de atividades ligadas que tomam um insumo (input) e o transformam para criar um resultado (output) (JOHANSSON *et al.*, 1995). A partir dessas definições observa-se que um processo se constitui por ciclos que se repetem, envolvendo uma entrada, um processamento e uma saída.

E possuem como eles básicos: (1) Macroprocesso - envolve mais de uma função organizacional cuja operação tem impacto significativo no modo como a organização funciona; (2) Processo - grupo de tarefas interligadas logicamente, que utilizam recursos da organização para gerar resultados; (3) subprocesso - atividades e tarefas distintas e interligadas realizando um objetivo específico em apoio a um processo; (4) atividade - operações ou conjuntos de operações que ocorrem dentro de um processo ou subprocesso; (5) tarefa - detalhamento das atividades, conjunto de trabalhos a serem executados. Além dos elementos básicos, é preciso compreender que um processo dispõe de atividade, fluxo, valor, níveis que irão resultar em uma estrutura para fornecer produtos ou serviços ao cidadão, no caso da Gestão Pública. (MPF, 2013).

### **2.2.2 Gestão por processos**

Na gestão por processos, um processo é visto como fluxo de trabalho - com insumos, produtos e serviços claramente definidos e atividades que seguem uma sequência lógica e dependente umas das outras, numa sucessão clara – ou seja, têm início e fim determinados para

[Digite aqui]

gerar resultados eficientes para os clientes internos e/ou externos. (SASAKI, 2017). E na gestão pública significa “ [...] executar projetos de transformação que melhorem os produtos e os serviços entregues aos cidadãos. Também é considerada uma metodologia para avaliação contínua, análise e melhoria do desempenho dos processos que exercem mais impacto na satisfação dos clientes e dos acionistas (processos-chave)” (ROTONDARO, 2005, p. 217). Em suma, o autor descreve que a gestão por processos é marcada pelo envolvimento de todos para resultar na satisfação dos envolvidos; agilidade e andamento das atividades (descritas claramente); no desenvolvimento de habilidades, bem como no aumento da autoridade e autonomia individual.

Em termos de etapas a gestão de processos se baseia em: (1) planejamento: Etapa inicial onde é possível traçar objetivos e metas, identificar problemas, analisar e definir estratégias num plano de ação; (2) análise - etapa aliada ao planejamento onde se utilizam ferramentas para descobrir principais causas dos problemas e então definir plano de ação; (3) desenvolvimento - atuação conforme o plano de ação. Desenvolve as atividades já pré- estabelecidas no planejamento e análise; (4) controle - Mantém e melhora os objetivos traçados no planejamento acompanhando todo o processo administrativo e eliminando definitivamente anomalias do ciclo. (PRADELLA, 2016).

Várias são as ferramentas para o mapeamento de processos, as que vêm ao encontro deste trabalho são: (1) modelo de sistema aberto de Katz e Kahn (CHIAVENATO, 1993) - entrada, processamento e saída; (2) fluxograma - representa de forma dinâmica o fluxo ou sequência das atividades, por meio de símbolos convencionais (OLIVEIRA, 1998); (3) ficha de mapeamento básica - estruturada com a identificação de fornecedor do processo, entradas fornecidas, processamento (transformação), saída (resultado do processo) e clientes (BPM CBOK, 2013).

### 2.2.3 Processos de gestão escolar da secretaria

A Secretaria Escolar é responsável por manter os registros, os arquivos de documentação dos estudantes, dando valor legal a toda a documentação expedida pela Direção da Escola e também, realizar o atendimento às famílias novas, e comunidade escolar num todo efetuando matrículas, emissão de atestados, boletos, comunicados e declarações. A Secretaria organiza e mantém os arquivos de todos os estudantes ativos e inativos, registros de matrícula de alunos, de transferências, de protocolos, de requerimentos, de ofícios (que informam pais, [Digite aqui]

alunos e órgãos responsáveis), de remessas circulares e comunicados internos e outros controles que cada instituição particularmente decide manter, bem como as atas de reuniões, resultados e processos de regulamentação e funcionamento da escola. Segundo Lück (2009, p. 107):

[...] nenhuma organização pode realizar bem o seu trabalho e prosperar, sem que tenha bons registros e documentação sobre todo o trabalho que realiza, de modo que possa, a qualquer momento, fazer uso das informações correspondentes, tomar decisões objetivas e também prestar contas de seu trabalho (LÜCK, 2009, p. 107)

Além do planejamento, coordenação e execução de todos os trabalhos administrativos da escola dentro dos prazos estabelecidos, e também da participação das reuniões pedagógicas e de gestão escolar, em parceria direta com a direção, a secretaria escolar exerce papel fundamental na comunicação entre escola, aluno e famílias.

As relações que se estabelecem na escola são permeadas pelo significado dessa instituição na vida dos alunos, e as reações e vivências deles no ambiente familiar exercem um papel importante neste contexto. O olhar da escola sobre os alunos e suas famílias, por sua vez, também constitui uma variável importante nas interações que se processam nessa instituição (SALLES; SILVA, 2011, p. 12).

A secretaria escolar por meio de suas formas de registros pode legitimar diversas ações planejadas e executadas dentro da escola tais como: Gestão democrática, histórico da instituição, normativas, acompanhamento escolar individualizado, mapeamento de processos, registros de decisões em atas, etc. Para Lück (2017, p. 3), "o principal é ter uma visão mais global, preocupando-se com os recursos, os processos, as pessoas, o currículo, a metodologia, a disciplina, tudo de maneira interligada" e podemos dizer que a secretaria cumpre inteiramente este papel na instituição.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Essa seção se subdivide em três partes, as quais são: 3.1 Delineamento da pesquisa; 3.2 População e amostra e; 3.3. Instrumento de coleta de dados.

#### **3.1 Delineamento da pesquisa**

Este artigo se beneficia de pesquisa documental e levantamentos (*survey*) por meio da aplicação de entrevista semiestruturada, as quais caracterizam estudo qualitativo, pois “a

[Digite aqui]

pesquisa qualitativa permite a realização de estudos aprofundados sobre uma ampla variedade de tópicos, incluindo seus favoritos, em termos simples e cotidianos. Além disso, a pesquisa qualitativa oferece maior liberdade na seleção de temas de interesse, porque os outros métodos de pesquisa tendem a ser limitados” (WIN, 2016, p. 17) e também formulário. Cujo cunho é descritivo, uma vez que como ensina Gil (2009), pesquisa descritiva é aquela que visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento. Este estudo tem como objetivo diagnosticar as estratégias adotadas pelo Campus Gaspar para promover a adaptação dos processos dos serviços prestados pela Secretaria para os alunos nos semestres 2020.2 e 2021.1, devido ao *home office* dos servidores do Campus Gaspar com base nas medidas adotadas para o enfrentamento do Covid-19 pelo IFSC e consequente adoção do sistema de aulas em ANPs.

### **3.2 População e amostra**

População é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. (MATIAS, 2019) nesse sentido a população do estudo é formado pela chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPE), Professora Daniela Sbizera Justo, e o coordenador da secretaria, Filipe Sautner Bernardes. Cabe ressaltar que não há necessidade de amostragem, uma vez que todos os integrantes participaram da entrevista no dia 7/5/2021, caracterizando um censo, quer dizer "conjunto dos dados estatísticos dos habitantes de uma cidade, província, estado, nação" (IBGE,2021, p.1).

### **3.3 Instrumento de coleta de dados**

Este artigo se beneficia de: (1) documental no Regimento Didático Pedagógico (RDP) (IFSC, 2018), o manual de processos do IFSC, o Mapeamento de processos do IFSC (2) e levantamentos (*survey*) por meio da aplicação de entrevista semiestruturada (APÊNDICE A) que caracteriza-se por “A entrevista semiestruturada é aquela em que o entrevistador possui um ponto de partida e uma diretriz inicial a seguir. No entanto, permite que a conversa seja conduzida sem seguir totalmente uma mesma direção. O recrutador pode alterar a ordem das

[Digite aqui]



perguntas ou até modificá-las, conforme a entrevista for evoluindo” (XERPAY BLOG, 2018, p. 1), aplicado dia 7/5/2021, 19h, via o Google Meet. E dados coletados, podem ser mais bem visualizados no Quadro 1.

Quadro 1 - Dados coletados

Categoria da Informação	Dados	Fonte dados
Descrever os Processos (RDP) realizados pela Secretaria ligados aos discentes de FICs	Macroprocessos; Processos; Subprocessos.	Dados secundários: - Pesquisa bibliográfica; - Processos IFSC mapeados (2021); - RDP (2018);  Dados primários: - Entrevista com DEPE e Coordenação Secretaria
Mapear o fluxo completo dos processos em termos de I/O: antes (2019) x depois do COVID-19 (2020 e até o momento)	Entrada: - Fornecedores; - Documentos: tipos e quantidades - Preenchimento: manual ou digital - Entrega: físico ou digital;  Processamento: - Transformação.  Saída: Clientes; Informações.	Dados secundários: - Pesquisa Bibliográfica; - RDP (2018); - Processos IFSC mapeados (2021);  Dados primários: - Entrevista com DEPE e Coordenação Secretaria.
Identificar como ocorreu a mudança/adaptação desses processos em termos da Gestão dos mesmos.	(a) planejamento, (b) análise (c) desenvolvimento (d) controle	Dados primários: - Entrevista com DEPE e Coordenação Secretaria. - Preenchimento de formulários dos processos.

Fonte: elaboração própria (2021).

No Quadro 1 identifica-se a necessidade de dados primários e secundários, lembrando que dados primários são aqueles coletados para fins diferentes do problema em pauta e dados secundários são os originados do pesquisador para solucionar o problema da pesquisa (MALHOTRA, 2004). E para o mapeamento dos processos em estudo, antes e durante a pandemia, aplicou-se o Quadro 2 que foi construído pelos acadêmicos com base nos modelos de Katz e Kahn (1978 *apud* CHIAVENATO, 2003) para realizar o mapeamento dos processos acadêmicos dos cursos FIC, segundo o RDP.

Os dados obtidos foram a partir de coleta de fontes primárias e secundárias. Para [Digite aqui]

Malhotra (2004), dados primários são aqueles coletados para fins diferentes do problema em pauta e dados secundários são os originados do pesquisador para solucionar o problema da pesquisa.

Como fonte de dados secundários, foi levantada uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto pertinente à liderança.

Quadro 2 - Formulário para o mapeamento dos processos

Processo:						
Entrada			Processamento		S a í d a	
Entrega do requerimento pelo aluno (fornecedor ) à Secretaria			Procedimentos realizados		Arquivamento Clientes finais	
2019 Doctos:	Preenchimento	Entrega de documentos	Setores:	Atividades (fluxos):	Cliente:	Docto:
2020/2021 Doctos:	Preenchimento	Entrega de documentos	Setores:	Atividades (fluxos):	Cliente:	Docto:

Fonte: elaboração própria (2021).

Cabe registrar que “Art. 14. São considerados processos acadêmicos todas as situações de movimentação acadêmica de aluno que possam resultar na inserção de dados e informações no sistema acadêmico institucional” (RDP, 2021, p. 7). E, resumindo este estudo é uma pesquisa qualitativa com cunho descritivo, pois beneficia-se de pesquisa bibliográfica, documental e levantamento com entrevista semiestruturada, aplicada no dia 7/5/2021, às 19h à Chefe DEPE e ao Coordenador da secretaria que caracterizam a população em estudo. E os processos em questão foram mapeados por meio de formulário construído a partir do modelo de sistemas abertos de Katz e Kahn (1978 *apud* CHIAVENATO, 2003)

#### 4 RESULTADOS DE PESQUISA

Com a pesquisa aplicada identificou-se os seguintes macroprocessos relacionados aos cursos: técnicos de nível médio; tecnológicos de nível superior e de Formação Inicial e Continuada (FIC). Esse último macroprocesso (FIC), segundo o Regulamento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC e a entrevista realizada, tem como processos: ingresso, matrícula inicial e rematrícula, cancelamento de matrícula, validação de componentes curriculares, [Digite aqui]

reconhecimento de saberes, expedição de certificados, emissão de histórico escolar, avaliação da aprendizagem (revisão de nota ou 2ª chamada para avaliação).

Em suma, o foco deste estudo são os processos acadêmicos do macroprocesso dos cursos FICs, diretamente relacionados aos alunos e que podem ser mais bem visualizados no Quadro 3.

Quadro 3 - Macroprocessos realizados pela secretaria do IFSC - Gaspar

Processo	Descrição
Ingresso	Ato de ingressar; entrada, processo que dá acesso dos alunos aos cursos através de edital de ingresso previsto no Regulamento de Ingresso, de acordo com as informações que constam no ato regulatório do curso.
Matrícula inicial	A matrícula para cada período letivo será assegurada aos aprovados nos processos de ingresso
Rematrícula	Confirmação de que o aluno seguirá no curso.
Cancelamento de matrícula	O cancelamento de matrícula é a perda do vínculo do aluno com o curso, que poderá ocorrer tanto por iniciativa do aluno quanto da instituição.
Validação de componentes curriculares	Legitimação de conhecimentos relacionados com a área do curso, adquiridos formal ou informalmente, que servem para prosseguimento ou conclusão de estudos. A validação dispensa o aluno do acompanhamento de uma unidade curricular
Reconhecimento de saberes	Ato de legitimar conhecimentos relativos a uma profissão, adquiridos por trabalhadores, ao longo da sua experiência profissional.
Emissão de histórico escolar	Realizada diretamente pelo aluno através do Portal do Aluno com certificação digital, ou solicitada na Secretaria Acadêmica. Constarão todos os componentes curriculares cursados a cada período letivo, com a respectiva identificação e rendimento escolar.
Revisão de nota ou 2ª Chamada para avaliação	É permitida a revisão de atividade de avaliação, por solicitação do aluno, quando ele discordar da correção realizada pelo professor. O aluno deverá requerer a revisão de atividade de avaliação à Coordenadoria de Curso, no prazo de 2 (dois) dias úteis após a divulgação do resultado da avaliação pelo professor, explicitando em quais questões da avaliação o aluno se sente prejudicado, com a devida justificativa.

Fonte: elaboração própria a partir do RDP (2018).

Seguindo esta linha, com base nos resultados dos fluxos obtidos na entrevista realizada dia 07/05/2021 com a Chefe DEPE e o Coordenador da Secretaria preencheu-se para cada processo o seu respectivo formulário para mapeamento de processos (QUADRO 2) cujas descrições estão a seguir.

Assim, obteve-se que o processo de **ingresso** compreende a etapa de inscrição inicial [Digite aqui]

até o momento do sorteio. A inscrição é feita pelo candidato através do *site* do IFSC, indicando qual curso ele quer concorrer às vagas, bem como, os dados pessoais como CPF e número de identidade, sem envio de documentação. O sorteio dos candidatos aprovados é realizado pelo Departamento de Ingresso (DEING) que também emite uma lista dos convocados para a matrícula e envia um *e-mail* para o candidato com informações para a matrícula.

Para a **matrícula** inicial, antes da pandemia, a secretaria ligava para o candidato para fazer a matrícula também, a entrega de todos os documentos era feita de forma física no câmpus com formulários físicos do edital. Após a entrega, a secretária verificava os documentos e formulários e fazia o cadastro no SIGAA. Na continuação do processo o registro acadêmico verificava a matrícula no SIGAA, enviava e-mail aos alunos para acessar o sistema e orientava quanto aos cadastros e login e senha e fazia o arquivamento físico dos documentos do aluno.

Em casos de os alunos possuírem pouco conhecimento sobre informática, eles eram auxiliados a realizarem a matrícula em computadores do próprio câmpus. Durante o período de pandemia, para a matrícula, os alunos recebem através de mensagem de *Whatsapp* ou e-mail as informações sobre ela, todos os formulários são *online* e a entrega é feita por e-mail à Secretaria. Esse setor verifica os documentos, confirma a matrícula ou solicita os documentos faltantes e faz o cadastro no SIGAA. O registro acadêmico verifica a matrícula no SIGAA, envia e-mail ao aluno para acessar o SIGAA e orienta quanto ao cadastro e *login*. Após esse período a secretaria envia e-mail com informações sobre a primeira aula.

Já, segundo os entrevistados, a **rematrícula** ocorria de forma automática para os alunos, sendo realizada pelo registro acadêmico, no caso dos cursos FIC. Já o **cancelamento de matrícula** era feito através de requerimento disponível na secretaria. O aluno deveria providenciar negativa de débito na biblioteca e preencher e anexar requerimento de cancelamento e documento de identidade como o RG. A secretaria que fornecia o requerimento, recebia, protocolava e enviava para a coordenação do curso FIC. A coordenação elaborava o parecer e devolvia para a secretaria que avisava o aluno por e-mail sobre este parecer. O próximo passo é o encaminhamento da documentação para o registro acadêmico para lançar a documentação no SIGAA e fazer o arquivamento físico dos documentos. Após a pandemia esse processo foi alterado e agora é feito digitalmente através de *e-mail*, com anexo de foto e documento de identidade e enviado para a secretaria. A secretaria recebe, protocola e encaminha o mesmo para o coordenador do curso que defere ou indefere e devolve a secretaria.

[Digite aqui]

Ainda na secretaria é enviado e-mail ao aluno e ao registro acadêmico que faz o cancelamento da matrícula no SIGAA.

Não houve mudanças quanto a **validação** (reconhecimento de saberes). O aluno preenchia o requerimento e anexava um documento com foto de forma *online*. Esse requerimento era recebido e protocolado pela secretaria e enviado ao coordenador do curso por e-mail. A coordenação, após receber este documento forma uma comissão para análise do requerimento e deferia ou indeferia o requerimento, caso indeferido o documento é devolvido à secretaria e caso deferido ele é devolvido à secretaria com a nota da prova. A secretaria avisava o aluno e o documento era cadastrado no SIGAA e arquivado de forma física na pasta do aluno.

Para a emissão de certificados houve algumas mudanças para os cursos FICs. Antes, o aluno preenchia o requerimento de certificado na secretaria e anexava a quitação de débito da biblioteca e cópia do documento de identidade que eram entregues de forma física à secretaria. A secretaria encaminhava para o registro acadêmico que emitia o certificado, recolhia as assinaturas e enviava o certificado para secretaria, aguardando a retirada pelo aluno. Com a pandemia, após o encerramento dos cursos FICs, o RA emite os certificados digitais em até 30 dias, as assinaturas são digitais e o certificado é enviado para o aluno por *e-mail*. Já o histórico escolar é emitido através do sistema SIGAA.

A **avaliação da aprendizagem**, no caso de cursos FICs, a revisão de nota ou 2ª chamada para avaliação, também recebeu mudanças após a pandemia. Antes a solicitação era feita por requerimento na secretaria que era preenchido e entregue com documento de identidade com foto. A secretaria recebia a documentação, protocolava e enviava ao coordenador de curso por *e-mail*. O coordenador verificava a situação com o professor e caso houvesse indeferimento devolvi à secretaria, mas em caso de deferimento montava comissão para avaliar a situação e repassava o parecer da comissão para a secretaria que avisava o aluno por *e-mail* e enviava toda a documentação para o registro acadêmico. E a alteração da nota era feita no sistema pelo registro acadêmico, caso necessário, o qual arquivava os documentos. Após a pandemia, o requerimento também passou a ser aceito *online*, desde que anexado documento com foto e enviado por e-mail à secretaria. A partir da secretaria, todo o processo é realizado *online* por *e-mail* e o aluno recebe o resultado por *e-mail* também.

[Digite aqui]

## **5 PROPOSIÇÕES DE MELHORIA**

Como sugestão para melhoria na execução dos processos acadêmicos é a centralização de todos os processos no sistema SIGAA, disponibilização de requerimentos. Sistema que interliga todos os setores. É importante que todos os departamentos de instituição de ensino estejam integrados e funcionem paralelamente e precisamente, interagindo concomitantemente e interligando todos os setores.

Conforme Rocha Neto *et al.*, (2009) e Lima *et al.*, (2020), os sistemas acadêmicos devem ser tratados como uma obrigação para as instituições de ensino, com a intenção de atender às necessidades e os desejos de gestores, docentes, técnicos administrativos, discentes, entre outros. Pois, o sistema integrado permitirá uma boa gestão da instituição de ensino como um todo, desde a parte administrativa, financeira e de recursos humanos e alcançando as questões educacionais como notas, acompanhamento de alunos e avaliações.

## **6 CONCLUSÕES**

Diante do presente trabalho apresentado, observamos os processos acadêmicos do Regulamento Didático Pedagógico (RDP) da secretaria ligados aos discentes de cursos de formação inicial e continuada (FIC) do Câmpus Gaspar do IFSC durante a presente pandemia, como foi procedido com as documentações acadêmicas, as dificuldades apresentadas neste período e a atual necessidade de seguir as diretrizes da vigilância sanitária impostas.

Todo este processo fez com que sistemas utilizados anteriormente fossem reestruturados visando manter as condições de trabalho dos colaboradores e dos discentes desta instituição. A situação atípica vivenciada trouxe outras formas de atuação dos processos, e por consequência ajustes nos atendimentos da unidade educacional.

Neste sentido, realizou-se contato com os gestores do órgão para aplicação de uma pesquisa por meio de entrevista semiestruturada, assim efetuamos um mapeamento dos processos acadêmicos essenciais no atendimento aos discentes de cursos FICs por meio de formulário próprio registrando como era realizado, como ficou durante a pandemia, as necessidades da instituição, as modificações realizadas face a doença existente. Constatamos que a flexibilização no preenchimento de vários documentos, que antes eram preenchidos presenciais e agora são digitais tornou-se a forma mais segura e rápida para que o atendimento continuasse de forma assertiva. O Campus e a instituição como um todo utilizou as tecnologias [Digite aqui]

a seu favor tanto nos processos acadêmicos quanto ao andamento das atividades pedagógicas.

Por fim, diante das adversidades, propomos como sugestão para melhoria na execução dos processos acadêmicos a centralização de todos os processos no sistema SIGAA (sistema que interliga todos os setores). Todos os alunos, professores e colaboradores possuem acesso ao sistema o que facilita e promove a agilidade nos pedidos de requerimentos acadêmicos, bem como o compartilhamento de documentos e dados, visto que logo entra em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados, com isso a instituição obrigatoriamente precisa ter a autorização para o tratamento de dados pessoais.

Visto isso, responde-se a questão problema que foi, quais estratégias adotadas pelo Câmpus Gaspar para promover a adaptação dos processos dos serviços prestados pela Secretaria para os alunos nos semestres 2020.2 e 2021.1, devido ao home office dos servidores do Câmpus Gaspar com base nas medidas adotadas para o enfrentamento do Covid-19 pelo IFSC e consequente adoção do sistema de aulas em ANPs. E assim atinge-se o objetivo preestabelecido de diagnosticar essas estratégias adotadas pelo Campus Gaspar.

## **REFERÊNCIAS**

BES, Pablo. **Gestão de documentos e registro escolar**. Porto Alegre: Sagah, 2020.

BRASIL. **Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998**. Regulamenta o Art. 80 da LDB (Lei nº 9394 de 1996). Brasília, 1998. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>. Acesso em: 18 abr.2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **BNCC**. Brasília, [2020]. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/abase/#medio>. Acesso em: 23 abr. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 5626 de 22 de dezembro de 2005**. Brasília: Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em:<http://www.presidencia.gov.br/ccivil/> Acesso em: 17 de julho de 2021.

BRASIL. **Plano Nacional de Educação. Lei no 10.172/2001, de 09 de janeiro de 2001**. Acesso em: 17 de julho de 2021.

BRASIL. **Portaria MEC nº 1.134 de 10 de outubro de 2016**. Brasília, DF, 2016. Acesso em: 17 de julho de 2021.

CAMPOS, M.; SILVA, N. M. A. Gestão escolar e suas competências: um estudo da construção social do conceito de gestão. *In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO – EDUCERE*, 9., 2009, Curitiba, PR. **Anais [...]** Curitiba: PUCPR, 2009.  
[Digite aqui]

CBOK, BPM. **Guia para gerenciamento de processos de negócio corpo comum de conhecimento**: versão 3.0. [S.l.]: Association Of Business Process Professionals, 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. São Paulo: Elsevier Brasil, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRUBIC, Nicholas; BADOVINAC, Shaylea; JOHRI, Amer M. Student mental health in the midst of the COVID-19 pandemic: A call for further research and immediate solutions. **International Journal of Social Psychiatry**, v. 66, n. 5, p. 517-518, 2020.

HARRINGTON, J. **Aperfeiçoando Processos Empresariais**. Makron Books. São Paulo, 1993.

IBGE. **Materiais, guia do censo, apresentação**. Brasília, 2010. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/materiais/guia-do-censo/apresentacao.html>. Acesso em: 17 maio 2021.

IFSC. **Resolução Consup nº 32, de 21 de agosto de 2018**. Regimento Interno do Câmpus Gaspar. Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/documents/35973/1815048/res.+32-2018-cs+-+regimento+interno+do+cmpus+gaspar.pdf/3cf6aecc-7ea7-4825-a73a-9e323e4ba30b?version=1.0>. Acesso em: 19 abr.2021.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **Resolução nº 40. 2016a**. Disponível em: [http://cs.ifsc.edu.br/portal/files/consup\\_resolucao40\\_2016\\_curriculariza%C3%A7ao\\_extens%C3%A3o.pdf](http://cs.ifsc.edu.br/portal/files/consup_resolucao40_2016_curriculariza%C3%A7ao_extens%C3%A3o.pdf). Acesso em: 19 abril de 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA (IFSC). **REGULAMENTO DIDÁTICO PEDAGÓGICO**. Disponível em: [http://florianopolis.ifsc.edu.br/images/stories/Regimentos/RDP\\_atualizada\\_em\\_2018.pdf](http://florianopolis.ifsc.edu.br/images/stories/Regimentos/RDP_atualizada_em_2018.pdf). Acesso em: 26 de maio 2021.

IFSC. **Histórico**. Florianópolis, 2019. Disponível em: [www.ifsc.edu.br/web/campus-gaspar/historico](http://www.ifsc.edu.br/web/campus-gaspar/historico). Acesso em: 5 de maio de 2021.

JOHANSSON, H. J. *et al.* **Processos de negócios**. São Paulo: Pioneira, 1995.

KATZ, Daniel; ROBERT, L. KAHN. **Psicologia social das organizações**. Tradução de Euríthobo Simões. São Paulo: Atlas, 1978.

LEVY, Yair. Comparing dropouts and persistence in e-learning courses. **Computers & education**, v. 48, n. 2, p. 185-204, 2007.

LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e gestão da escola**: teoria e prática. 5. ed. revista e ampliada. Goiânia: Alternativa, 2004.

[Digite aqui]



LIBÂNEO, J. C. **Organização e gestão da escola: teoria e prática**. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Heccus Editora, 2013.

LIMA, R. R.; LUFT, M. C. M. S.; SANTOS, C. L. F.. Sistema Integrado de Gestão (SIG): Análise da percepção dos docentes e gestores dos cursos do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe. **Business Journal**, v.2, n.1, p.39-53, 2020. DOI: <http://doi.org/10.6008/CBPC2674-6433.2020.001.0004>

LÜCK, Heloísa. **Dimensões da gestão escolar e suas competências**. Curitiba: Ed. Positivo, 2009. v. 1.

LÜCK, Heloísa. **A evolução da gestão educacional a partir de mudança paradigmática**. . Disponível em: <http://progestaoead.files.wordpress.com/2009/09/a-evolucao-dagestao-educacional-h-luck.pdf>. Acesso em: 19 de abril 2021.

MALHOTRA, Naresh K. **Investigación de mercados: un enfoque aplicado**. [S.l.]: Pearson educación, 2004.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MATOS, Fabiane Glayce Ferreira de. **Gestão do conhecimento: Uma Abordagem Conceitual e Suas Vantagens Para a Gestão Pública**. 2018.

MEETER, Martijn *et al.* **College students' motivation and study results after COVID-19 stay-at-home orders**. Vrije Universiteit Amsterdam. 2020.

MPF (Ministério Público Federal). **Manual de gestão por processos**. Brasília: MPF/PGR, 2013.

NUNES, Renata Cristina. Um olhar sobre a evasão de estudantes universitários durante os estudos remotos provocados pela pandemia do COVID-19. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 3, p. e1410313022-e1410313022, 2021.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

OMS. **Número de casos COVID-19**. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/>. Acesso em: 10 de abril de 2021.

PRADELLA, Simone; FURTADO, João Carlos; KIPPER, Liane Mählmann. **Gestão de processos: da teoria à prática**. São Paulo: Atlas, 2012. v. 141.

RIFFEL, Sonia Marmol; MALACARNE, Vilmar. **Evasão escolar no ensino médio: o caso do Colégio Estadual Santo Agostinho no município de Palotina**. v. 2, p. 1996-8, 2010.

ROCHA NETO, A. F.; LIMA, G. A. F.. **Turma virtual do SIGAA como ferramenta de apoio ao ensino**. Natal: UFRN, 2009.

RODRIGUES, Cinthia. **Os quatro segredos da gestão eficaz**. [S.l.], 2009. Disponível em: [Digite aqui]

<https://gestaoescolar.org.br/conteudo/734/os-quatro-segredos-da-gestao-eficaz>. Acesso em: 23 abr. 2021.

ROTONDARO, Roberto Gilioli *et al.* **Gerenciamento por processos**. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, p. 215-245, 2005.

SALDAÑA, Paulo. Cerca de 4 milhões abandonaram a estudos na pandemia, diz estudo. **Folha de São Paulo**, 2021. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2021/01/cerca-de-4-milhoes-abandonaram-estudos-na-pandemia-diz-pesquisa.shtm>. Acesso em: 19 de abril de 2021.

SALLES, Leila Maria Ferreira *et al.* **Família e escola: interfaces da violência escolar**. Coleção PROPG Digital (UNESP), São Paulo: Cultura Acadêmica, 2011.

SANTA CATARINA. **Decreto nº 515, de 17 de março de 2020**. Declara situação de emergência em todo o território catarinense, nos termos do COBRADE nº 1.5.1.1.0 - doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19, e estabelece outras providências, 2020b. Site governamental. Florianópolis, junho2020a. Disponível em: <http://dados.sc.gov.br/dataset/covid-19-decretos-estaduais/resource/73d09d8d-3e06-4347-8442-100d3528023>.

SASAKI, Katia *et al.* **Proposta de melhoria nos processos de gestão e fiscalização de serviços continuados da FIOCRUZ**. Rio de Janeiro. 2017.

SILVA FILHO, Raimundo Barbosa; ARAÚJO, Ronaldo Marcos de Lima. Evasão e abandono escolar na educação básica no Brasil: fatores, causas e possíveis consequências. **Educação por Escrito**, Porto Alegre, v. 8, n.1, p. 35-48, jan./jun. 2017.

VIEIRA, Ana Elisa Ribeiro; BUSSOLOTTI, Juliana Marcondes. Gestão escolar. **Interação - Revista de Ensino, Pesquisa e Extensão**, v. 20, n. 1, p. 45-70, 2018.

XERPAY BLOG. **Entrevista semiestruturada: o que é e como fazer?** [S.l.], 2018. Disponível em: <https://www.xerpa.com.br/blog/entrevista-semiestruturada/#:~:text=A%20conversa%20deve%20ser%20o,ou%20confirmar%20determinadas%20informa%C3%A7%C3%B5es%20apresentadas>. Acesso em: 17 maio 2021.

YIN, Robert K.. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.

[Digite aqui]