



UFAM

ORIENTADOR:

Prof. Dra. Maria do Perpétuo
Socorro de Lima Verde Coelho

**UX Design e gestão de
processos como ferramentas
para otimizar Processos
administrativos via Ecampus**

Paula Costa Pinto da Silva

**DISSERTAÇÃO DE
MESTRADO
2024**

Paula Costa Pinto da Silva

**UX Design e Gestão de processos como ferramentas para otimizar
processos administrativos via Ecampus**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em
Design da Universidade Federal do Amazonas como requisito
para a obtenção do Grau de Mestre em Design.

Orientador (a): Prof. Maria do Perpétuo Socorro de Lima Verde
Coelho. Dr.

Manaus
2024

Ficha Catalográfica

Elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

S586u Silva, Paula Costa Pinto da
UX Design e Gestão de processos como ferramentas para
otimizar processos administrativos via Ecampus / Paula Costa Pinto
da Silva. - 2024.
91 f. : il., color. ; 31 cm.

Orientador(a): Maria do Perpétuo Socorro de Lima Verde Coelho.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Amazonas,
Programa de Pós-Graduação em Design, Manaus, 2024.

1. Gestão de processos. 2. usabilidade. 3. design de interface. 4.
UX Design. I. Coelho, Maria do Perpétuo Socorro de Lima Verde. II.
Universidade Federal do Amazonas. Programa de Pós-Graduação
em Design. III. Título

Paula Costa Pinto da Silva

**UX DESIGN E GESTÃO DE PROCESSOS COMO FERRAMENTAS
PARA OTIMIZAR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS VIA
ECAMPUS**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do
Título de Mestre e aprovada em sua forma final pelo
Programa de Pós-Graduação em Design.
Manaus, 08 de novembro de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dra^a Maria do Perpétuo Socorro de Lima Verde
Coelho Universidade Federal do Amazonas

Prof^a Dra^a Sheila Cordeiro Mota
Universidade Federal do Amazonas

Prof Dr José Francisco de Magalhães Netto
Universidade Federal do Amazonas



Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Design

FOLHA DE APROVAÇÃO

PAULA COSTA PINTO DA SILVA

DESIGN DE INTERFACE COMO FERRAMENTA PARA OTIMIZAR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS VIA ECAMPUS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para a obtenção do título de Mestre em Design, área de concentração Design, Inovação e Desenvolvimento Tecnológico.

Aprovada em: Manaus, 29 de novembro de 2024

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria do Perpétuo Socorro de Lima Verde Coelho

Presidente da Banca / Orientadora

Profa. Dra. Sheila Cordeiro Mota

Membro Interno PPGD

Prof. Dr. José Francisco de Magalhães Netto

Membro Externo



Documento assinado eletronicamente por **Maria do Perpetuo Socorro de Lima Verde Coelho, Bibliotecário-Documentalista**, em 10/01/2025, às 17:23, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sheila Cordeiro Mota, Professor do Magistério Superior**, em 29/01/2025, às 18:25, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Francisco de Magalhaes Netto, Coordenador em exercício**, em 04/02/2025, às 16:04, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufam.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2404896** e o código CRC **A7143FA3**.

Av. Octávio Hamilton Botelho Mourão - Bairro Coroado 1 Campus Universitário Senador Arthur Virgílio Filho, Setor Norte - Telefone: (92) (92) 3305-1181 / Ramal 2600
CEP 69080-900 Manaus/AM - ppgd@ufam.edu.br

Referência: Processo nº 23105.048973/2024-32

SEI nº 2404896

Agradecimentos

Agradeço primeiramente às minhas professoras orientadoras, profa. Maria do Rosário e profa. Franciane Falcão, que me orientam nesse projeto tão importante não apenas para mim quanto para a comunidade acadêmica.

Além, agradeço à FAPEAM, instituição da qual sou bolsista, pelo apoio nessa fase tão importante de pesquisa.

Resumo

Este projeto tem como objetivo estudar a possibilidade de otimizar e digitalizar os processos de mudança de nome e nome social ao adicioná-los na Plataforma E-campus, aumentando sua usabilidade e acessibilidade para toda a comunidade acadêmica da Universidade Federal do Amazonas (Ufam). Para tal, foi realizado um estudo sobre gestão de processos, usabilidade e sobre como essas atividades tem sido aplicadas em outras instituições de ensino de porte similar. Também foi levada em consideração a experiência dos próprios alunos da Ufam.

Palavras-chave: *gestão de processos, usabilidade, design de interface*

Abstract

This project aims to study the possibility of optimizing and digitizing the name and social name change processes by adding them to the E-campus Platform, increasing their usability and accessibility for the entire academic community of the Federal University of Amazonas (Ufam). To this end, a study was conducted on process management, usability and how these activities have been applied in other educational institutions of similar size. The experience of Ufam students themselves was also taken into account.

Key word: *process management, usability, interface design*

Lista de Figuras

Figura 1. Estrutura de funcionamento da PROEG. Fonte: PROEG/Ufam, 2022.

Figura 2. Exemplo de notação BPMN. Fonte: BPMN by example, version 1.0 (2010)

Figura 3. Apresentação dos artigos analisados, suas instituições de estudo e resultados. Fonte: autoras, 2023.

Figura 4. Principais problemas encontrados nos artigos. Fonte: autoras, 2023.

Figura 5. Métodos utilizados e níveis de inovação alcançados. Fonte: autoras, 2023.

Figura 6. Infográfico das técnicas mais utilizadas. Fonte: autoras, 2023.

Figura 7. Infográfico sobre as etapas do Projeto E. Fonte: Meurer e Szabluk (2010)

Figura 8. Infográfico sobre o projeto. Fonte: autoras, 2024.

Figura 9. Questões projetuais do projeto. Fonte: autoras, 2024.

Figura 10. Modelagem as is do processo de mudança de nome. Fonte: autora, 2024.

Figura 11. Modelagem as is do processo de inclusão de nome social. Fonte: autora, 2024.

Figura 12. Imagem tutorial ensinando a solicitar o processo. Fonte: UFSM, 2024.

Figura 13. Realização do grupo focal. O rosto das participantes foi borrado para proteger suas identidades. Fonte: autoras, 2024.

Figura 14. Lista de verificação do projeto. Fonte: autoras, 2024.

Figura 15. Cenário hipotético de uso do aluno. Fonte: autoras, 2024.

Figura 16. Cenário hipotético de uso do servidor. Fonte: autoras, 2024.

Figura 17. Modelagem to be do processo de mudança de nome. Fonte: autoras, 2024.

Figura 18. Modelagem to be do processo de inclusão de nome social. Fonte: autoras, 2024.

Figura 19. Wireframe em baixa complexidade da solicitação de mudança de nome. Fonte: autoras, 2024.

Figura 20. Wireframe em baixa complexidade da solicitação de mudança de nome. Fonte: autoras, 2024.

Figura 21. Wireframe em baixa complexidade da solicitação de mudança de nome. Fonte: autoras, 2024.

Figura 22. Wireframe em baixa complexidade da inclusão de nome social. Fonte: autoras, 2024.

Figura 23. Wireframe em baixa complexidade da inclusão de nome social. Fonte: autoras, 2024.

Figura 24. Wireframe em baixa complexidade da inclusão de nome social. Fonte: autoras, 2024.

Figura 25. Tela final do processo de mudança de nome. Fonte: autoras, 2024.

Figura 26. Tela final do processo de mudança de nome. Fonte: autoras, 2024.

Figura 27. Tela final do processo de mudança de nome. Fonte: autoras, 2024.

Figura 28. Tela final do processo de mudança de nome. Fonte: autoras, 2024.

Figura 29. Tela final do processo de inclusão de nome social. Fonte: autoras, 2024.

Figura 30. Tela final do processo de inclusão de nome social. Fonte: autoras, 2024.

Figura 31. Tela final do processo de inclusão de nome social. Fonte: autoras, 2024.

Figura 32. Tela final do processo de inclusão de nome social. Fonte: autoras, 2024.

Lista de Quadros

Quadro 1. Protocolo de busca. Fonte: Autoras

Sumário

INTRODUÇÃO	14
1. CONTEXTUALIZAÇÃO	14
1.1 Questão da pesquisa	15
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Geral:	15
1.2.2 Específicos	16
1.3 Justificativa	16
1.4 Delimitação da pesquisa	18
1.5 Estrutura do projeto	18
2. REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1 Interação Humano-Computador	20
2.2 Usabilidade	21
2.3 Experiência do usuário (UX)	21
2.4 Processos	22
2.5 Gestão de processos	23
2.6 Questionário	24
2.7 Entrevista	25
2.8 Grupo Focal	25
2.9 Mapeamento de processos	27
2.10 Notação BPMN	28
2.11 Revisão sistemática – Gestão de processos	29
2.12 Resultados e discussão	31
3. MATERIAIS E MÉTODOS	40
3.1 Procedimentos Metodológicos	40
3.2 Etapas selecionadas	41
4. RESULTADOS	43
4.1 Estratégia	43
4.2 Infográfico do tema escolhido	45
4.3 Questões projetuais	46
4.4 Contextualização	46
4.5 Estudo de similares e referências	48

4.5.1. Universidade de Brasília	49
4.5.2. Universidade Federal de Pernambuco	49
4.5.3. Universidade Federal do Rio de Janeiro	50
4.5.4. Universidade Federal de Santa Maria	50
4.5.5. Conclusões	52
4.6 Grupo focal	52
4.6.1 Delimitação da população	53
4.6.2. Análise de dados	53
4.6.3. Resultados e discussões	54
4.6.3.1. Manda e-mail, é rápido e tudo - experiência	54
4.6.3.2. 24h pra mudar	54
4.6.3.3. Discussão	55
5. ESCOPO	55
5.1 Lista de verificação	56
6. ESTRUTURA	57
6.1 Cenários hipotéticos de uso	57
6.1.1. Aluno	57
6.1.2. Servidor	58
6.2 Definições de ferramentas, funcionalidades e conteúdos	58
6.2.1. Inclusão de nome social	59
6.2.2. Mudança de nome	59
7. ESQUELETO	59
7.1 Modelagem to be	59
7.1.1. Mudança de nome	60
7.1.2. Inclusão de nome social	61
7.2 Wireframes, wireflows e casos de uso	61
7.2.1. Mudança de nome	62
7.2.2. Inclusão de nome social	65
8. EXECUÇÃO	67
8.1 Mudança de Nome	68
8.2 Inclusão de nome social	71
9. CONCLUSÃO	72
REFERÊNCIAS	74

Introdução

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Em 2020, nossa sociedade se viu enfrentando um grande desafio que mudou a forma como funcionamos em um todo: a pandemia de Covid-19. Para respeitar o distanciamento social e salvar vidas, foi necessário criar novas formas de comunicação e convivência, alterando regimes de trabalho e estudos.

Os desafios que advêm do enfrentamento da pandemia da Covid-19 obrigaram as instituições educacionais a repensarem suas atividades e a sua relação com as diversas tecnologias de informação e de comunicação, a formação para uma nova cidadania digital e as suas próprias estratégias de governança (Castiani et al, 2021).

Segundo o Portal de acompanhamento da Covid-19 do Ministério de Educação – MEC, em 15 de julho de 2020, dentre as 69 Universidades Federais, 53 haviam interrompido as aulas de Graduação, 10 delas estavam realizando atividades remotas e fazendo uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e outras 6 realizavam atividades parciais (Brasil, 2020a).

A Universidade Federal do Amazonas (Ufam) foi uma das que interrompeu as aulas de graduação. Por meio da DECISÃO ad referendum – CONSUNI nº 01/2020 foram suspensos, por prazo indeterminado, os Calendários Acadêmicos de 2020/1 e 2020/2 e as atividades administrativas presenciais, bem como as atividades acadêmicas da graduação, presenciais ou não presenciais.

Para entrar em conformidade com a decisão, nesse período os serviços administrativos passaram a ser realizados de forma remota, via e-mail. Assim, os documentos e formulários deveriam ser preenchidos, impressos, assinados, digitalizados e então enviados para a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG), responsável por cuidar de todos os assuntos relacionados ao ensino da Ufam. Apesar de o calendário acadêmico já ter sido retomado em fevereiro de 2022, a maior parte dos serviços administrativos continuam sendo solicitados por e-mail.

Essa tentativa de modernização acelerada, apesar de suprir a necessidade da comunidade acadêmica durante a pandemia, manteve a mesma burocracia e tempo de espera de antigamente, falhando em aproveitar as facilidades que processos online podem trazer. Além disso, seria necessário analisar a acessibilidade que tais processos tem para alunos de diferentes classes sociais, que podem ou não ter acesso a computadores e impressoras.

Diante dessa situação, este trabalho possui como objetivo analisar dois desses processos: o de mudança de nome e o de inclusão de nome social. Nessa análise, propomos descobrir se é possível melhorar a forma como tais processos são feitos atualmente e, além disso, realizar a inclusão destes na plataforma Ecampus, o portal do aluno da Ufam.

Ambas são demandas necessárias em uma sociedade que se atualiza cada vez mais em questões de acessibilidade e respeito à pessoas transsexuais. Além disso, o serviço de mudança de nome é usado ainda para cumprir com outras necessidades, como a de pessoas que se casam, divorciam ou alteram seu nome por motivos diversos durante o curso da vida acadêmica.

O presente projeto se encaixa na Linha de Atuação 2: Design, Sistemas de Produtos e Processos do Mestrado em Design, por propor aplicar a usabilidade e a experiência do usuário na digitalização das funções de mudança de nome e adição de nome social, criando novas páginas em uma plataforma web; no caso o portal Ecampus. É uma pesquisa quali-quantitativa e exploratória.

1.1 Questão da pesquisa

A questão de pesquisa surgiu em meio a conversas com servidores da PROEG e leituras sobre o tema de gestão de processos em ambientes acadêmicos. É muito comum que quaisquer solicitações no âmbito do poder público sejam carregadas de burocracia, com tempo de espera exacerbado e cansativo para quem solicita. Sem contar, é claro, na questão do retrabalho dos servidores, por falta de uma gestão adequada dos processos existentes. Pensando nisso, geramos a seguinte pergunta:

É possível otimizar os processos de mudança de nome e inclusão de nome social na Ufam?

Cuja hipótese afirmativa desse questionamento confirmaria que existe uma necessidade de melhoria dos processos existentes de mudança de nome e inclusão de nome social na faculdade, e essa solução poderia ser encontrada por meio de uma gestão de processos. Além disso, pensando em facilitar a acessibilidade de tais solicitações para a comunidade acadêmica, elas seriam adicionadas ao Ecampus, o portal do aluno.

1.2 Objetivos

1.2.1 Geral:

Otimizar os processos de mudança de nome e nome social via Ecampus por meio da gestão em Design.

1.2.2 Específicos

- Sistematizar o entendimento a cerca do status dos processos de mudança de nome e nome social;
- Modelar os processos *as is* e *to be*;
- Desenvolver um projeto de interface adequada às necessidades dos usuários.

1.3 Justificativa

A Universidade Federal do Amazonas - UFAM é a primeira instituição de ensino superior do país, tendo sido fundada em 17 de janeiro de 1909, na época com o nome “Escola Universitária Livre de Manáos”. Atualmente a UFAM possui 6 campi localizados nos municípios de Manaus (capital), Itacoatiara, Parintins, Coari, Benjamin Constant e Humaitá. (UFAM, 2024a)

A UFAM oferece, atualmente, 124 cursos de graduação e 59 de pós-graduação *stricto sensu* credenciados pela Capes. São ao todo 41 cursos de Mestrado e 18 de Doutorado. No que se refere à Extensão, são mais de 1750 ações de extensão ofertadas pela universidade. É estimado que a universidade reúna mais de 26 mil estudantes entre todos os seus cursos e sedes. (UFAM, 2024b)

A estrutura administrativa da Universidade é constituída pela Reitoria, seguida pelos Órgãos Suplementares e pelas Pró-reitorias, dentro das quais está inserida a Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG). Esse órgão é responsável por cuidar de todos os assuntos relacionados ao ensino, como matrícula institucional e regular, calendário acadêmico, registro e expedição de diplomas, entre outros.

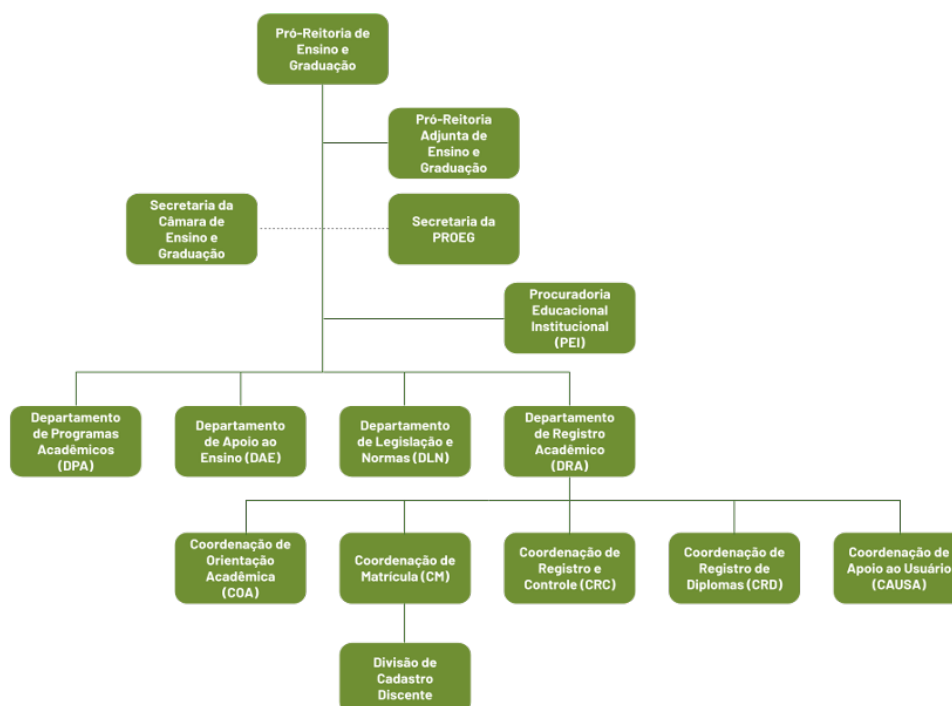


Figura 1. Estrutura de funcionamento da PROEG. Fonte: PROEG/Ufam, 2022.

Os assuntos pertinentes à graduação, em sua maioria, são resolvidos diretamente com a PROEG, antigamente na sua sede e atualmente via e-mail ou Ecampus. Segundo a PROEG, o Ecampus é o Portal do Aluno, no qual o acadêmico pode encontrar horários, matrícula, notas, histórico entre outras informações pertinentes. Esse portal pode ser acessado via link web e também pela versão aplicativo.

A Carta de Serviços Ofertados pela Coordenação de Matrícula (UFAM, 2024) apresenta o fluxo de todas as suas atividades. Apesar de diferirem em objetivos e atividades, a maioria segue a mesma sequência: as solicitações são feitas por e-mail pelos alunos, são recebidas pelos servidores que analisam os documentos e, caso tudo esteja correto, adiciona-se a solicitação em um protocolo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Esse protocolo é, então, enviado para o setor responsável, que deve analisar e realizar a demanda. Com a demanda finalizada, o servidor deve ainda informar o aluno via e-mail. O processo pode durar entre 5 e 10 dias úteis.

Com a otimização desse fluxo, seria possível diminuir o tempo de espera e o trabalho de quem precisa receber o e-mail e então encaminhar a demanda para o setor responsável. E como a plataforma do Ecampus já é conhecida pelos alunos da universidade, isso facilitaria seu uso e compreensão.

Além disso, a demanda de solicitação de nome social, por exemplo, tem sido uma realidade cada vez mais presente com a evolução da conscientização dos direitos da comunidade transgênero

em nossa sociedade. O nome social é a designação pela qual a pessoa travesti ou transsexual se identifica e é socialmente reconhecida (Brasil, 2016), que pode ser utilizado antes da retificação do nome de registro. A Ufam já garante o direito de uso de nome social desde 2015, com a RESOLUÇÃO Nº 008/2015, “de modo a lhes assegurar o respeito à dignidade, à igualdade de tratamento e a inclusão social.”

Já o processo de mudança de nome é utilizado em diferentes casos, abrangendo não apenas as necessidades da comunidade transgênero, como também a de pessoas que alteram seu nome por casamento e/ou divórcio, podendo ser solicitado por qualquer aluno durante sua caminhada acadêmica.

1.4 Delimitação da pesquisa

Neste projeto delimitou-se o estudo das solicitações de mudança de nome e adição de nome social, primeiramente, por serem similares em sua categoria e necessidade. Geralmente, os alunos que solicitam nome social acabam solicitando também a mudança de nome após retificá-lo. Além disso, os processos para realização de ambas as solicitações são semelhantes, mudando os documentos necessários e os setores para os quais as informações são repassadas.

Como é um projeto que requer pesquisa extensiva com um prazo reduzido, decidimos deixar a etapa de testes como uma etapa futura, para realização em uma próxima oportunidade de aplicar de forma prática as alterações sugeridas.

Ainda, devido ao prazo reduzido, o grupo focal aplicado foi reduzido no quesito amostral de acadêmicos e não foi possível aplicar com os servidores. Tal situação encontra base na literatura, apontando que o comparecimento dos voluntários é volátil e, portanto, o pesquisador deve estar preparado também para esse cenário (Trad, 2009). Sobre os servidores, estes foram contatados para participar da pesquisa mas demonstraram indisponibilidade.

Nesse sentido, mantivemos o atual projeto focado em apontamentos plausíveis, uma vez que essas dificuldades surgiram ao longo do processo de pesquisa.

1.5 Estrutura do projeto

Este projeto apresenta uma introdução ao tema com uma contextualização acompanhada dos objetivos, justificativa e a questão central revisada.

No capítulo de revisão de literatura, são introduzidos tópicos pertinentes aos micro-temas do projeto, além da gestão de processos e algumas de suas principais técnicas, essenciais para o desenvolvimento do trabalho. Para compreender melhor como a gestão de processos tem sido

aplicada em ambientes acadêmicos, é realizada uma revisão sistemática pautada na análise de cenários semelhantes aos do projeto.

Para o capítulo de materiais e métodos, apresenta-se as metodologias selecionadas e quais etapas foram seguidas na sua aplicação. O capítulo dos resultados é dividido de acordo com as 5 etapas pertinentes do “Projeto E”: Estratégia, Escopo, Estrutura, Esqueleto e Execução.

Na Estratégia, são utilizadas diversas técnicas para compreender melhor os objetivos do projeto, a situação atual das atividades selecionadas e como estas são realizadas em outras universidades do país. No Escopo, é gerada uma lista de requisitos e parâmetros para a realização do projeto.

Em Estrutura, são desenvolvidos cenários hipotéticos de uso, as ferramentas, funcionalidades e conteúdos de cada página. No Esqueleto, são desenvolvidas as modelagens *to be* e as *wireframes* das telas; e, em Execução, são apresentadas as telas finalizadas. Ao fim, encontram-se as conclusões e as referências utilizadas neste projeto.

Referencial Teórico

2.1 Interação Humano-Computador

A Interação Humano-Computador - IHC é definida como o "estudo da interação entre as pessoas (usuários) e hardware, software, sites e dispositivos móveis" (Usability, 2022). Em sua essência, a IHC busca entender e melhorar a forma como os seres humanos interagem com as tecnologias, de modo a garantir que essas interações sejam eficientes, intuitivas e satisfatórias para os usuários. O principal objetivo da IHC é promover o aprimoramento dos sistemas computacionais para que eles forneçam uma experiência de usabilidade otimizada, ou seja, que sejam fáceis de usar, acessíveis e adequados às necessidades dos usuários (Cardoso et al., 2015).

A IHC, no entanto, não é uma área estática. Apresenta-se, na verdade como uma área mutante e se redimensiona constantemente, à medida que novas Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs surgem e ganham popularidade. A evolução das TICs, como novos dispositivos móveis, aplicativos, sistemas de realidade aumentada e virtual, bem como novas interfaces de interação (como a interface por voz, gestos ou até mesmo interfaces neurais), exige uma adaptação contínua dos conceitos e das práticas da IHC para garantir que os usuários continuem a ter experiências interativas cada vez mais naturais e eficientes.

Além disso, a IHC está cada vez mais associada às técnicas de marketing de relacionamento emergentes, que buscam criar experiências personalizadas e mais envolventes para os usuários, a fim de fidelizar e maximizar sua satisfação e engajamento com produtos e serviços. O uso de dados de comportamento, preferências e interações passadas dos usuários tem sido cada vez mais integrado ao design de sistemas interativos, criando uma abordagem mais centrada no usuário e no atendimento às suas expectativas de maneira dinâmica e adaptativa (Ellwanger et al., 2015).

De acordo com Ellwanger (2015), a usabilidade é apontada na literatura especializada como a base fundamental da Interação Humano-Computador. A usabilidade envolve aspectos como a eficiência (capacidade de o usuário realizar tarefas com o mínimo de esforço e tempo), eficácia (precisão e completude na realização das tarefas) e satisfação (experiência agradável e motivadora). A compreensão e a aplicação de conceitos de usabilidade são essenciais para garantir que as

tecnologias sejam realmente úteis e que as interações entre os usuários e os sistemas sejam as mais produtivas e agradáveis possíveis.

2.2 Usabilidade

A usabilidade é definida por Preece et al. (2005) como “o fator que assegura que os produtos são fáceis de usar, eficientes e agradáveis – da perspectiva do usuário”. O objetivo de projetar e avaliar sistemas, produtos e serviços para usabilidade é permitir que os usuários atinjam metas de forma eficaz, eficiente e com satisfação, levando em consideração o contexto específico do uso (ISO 9241-11, 1998).

Os atuais esforços na melhoria da usabilidade focam em fazer as coisas mais fáceis. No entanto, há mais da usabilidade do que a facilidade de utilização. Um usuário pode optar por trabalhar com um produto apesar de ser difícil de usar, porque é desafiador, sedutor, surpreendente, memorável ou mesmo mal-humorado, resultando em prazer da experiência (Ravanelo et al, 2016).

A usabilidade não é uma qualidade intrínseca de um sistema, mas depende de um acordo entre as características de sua interface e as características de seus usuários ao buscarem determinados objetivos (Cybis et al, 2010). Portanto, é a medida de qualidade que determinará o quanto a interação com as interfaces é satisfatória aos usuários (Paixão et al, 2016).

Para poder compreender melhor essa interação e medir com sucesso a usabilidade de um produto, são aplicados testes. Esses testes têm como foco de avaliação a qualidade das interações entre usuários e o sistema. O objetivo é constatar esses problemas, medir seu impacto negativo sobre as interações e identificar suas causas na interface (Cybis et al, 2010).

2.3 Experiência do usuário (UX)

A experiência do usuário é “a experiência que o produto cria para as pessoas que o usam no mundo real” (Garret, 2011). Ou seja, vai além do funcionamento interno de um produto, analisando como este funciona quando uma pessoa entra em contato e como é a experiência de usá-lo. A experiência do usuário auxilia na definição da forma de um produto, do seu comportamento e conteúdo, assegurando a coerência e consistência em todas as dimensões de projeto (Norman, 2002).

De acordo com Russo e Hekkert (2008), a experiência com produtos é um conjunto de efeitos provocados pela interação entre uma pessoa e um produto, incluindo o grau em que todos os nossos sentidos são gratificados (experiência estética), os significados apegados aos produtos (experiência de significado), e os sentimentos e emoções que são evocados (experiência emocional) (Hekkert, 2006). As percepções e respostas dos usuários incluem as emoções, crenças, preferências,

percepções, conforto, comportamentos e realizações dos usuários que ocorrem antes, durante e após o uso. (ISO 9241-11, 1998).

A linguagem dos produtos é argumento no processo de desenvolvimento do produto e pode ser vista como ferramenta estratégica, que pode influenciar e precisar a expressão de um produto, de maneira a influenciar a relação ou aceitação pelo usuário, de forma mais precisa (Bürdek, 2010). As experiências que as pessoas têm com os produtos e serviços, são os reais diferenciais de uma marca (Ravanello et al, 2016).

As avaliações da experiência do usuário no desenvolvimento de produto buscam auxiliar na obtenção de um entendimento mais completo das necessidades dos consumidores, objetivando aprimorar o produto e proporcionar uma melhor experiência e interação do usuário com o produto (Ravanello et al, 2016).

A integração de aspectos da usabilidade e UX no processo de desenvolvimento de produtos auxiliam na inovação e em novas formas de interação entre os produtos e a sociedade (Araújo, 2014).

2.4 Processos

De acordo com o Guia de Gestão de Processos do Governo, "um processo é um conjunto de decisões que transformam insumos em valores gerados ao cliente/cidadão" (Brasil, 2011, p. 8). Esse conceito reflete a ideia central de que os processos são mecanismos fundamentais para a criação de valor dentro de qualquer organização, seja pública ou privada. De maneira mais detalhada, um processo pode ser descrito como um conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas ou interativas, que convertem insumos (entradas) em serviços ou produtos (saídas), com o objetivo de agregar valor, não apenas para a organização em si, mas, principalmente, para o cliente ou usuário final (Gespública, 2011).

Esses processos são, portanto, a espinha dorsal de qualquer organização, representando sua dinâmica e funcionamento contínuos. Nesse contexto, não apenas funcionam como estrutura e organização da produção de bens e serviços, mas também são a principal via pela qual a organização atende às necessidades de seus clientes ou cidadãos. Quando bem desenhados e geridos, os processos são capazes de gerar eficiência, otimização de recursos e melhoria na qualidade dos serviços prestados. Como afirma Paim (2002), os processos representam "a organização em movimento", funcionando como uma estruturação necessária para a ação, permitindo que a organização atue de maneira coordenada e direcionada para a geração de valor de forma contínua e sustentável.

No entanto, para que a gestão de processos seja eficaz, é fundamental entender seus componentes e a forma como eles se interagem. Segundo Maranhão e Macieira (2004), a compreensão de processo está intimamente associada à existência de três elementos centrais: o que será transformado (*input*);

a transformação em si (execução do processo); e o resultado da transformação (*output*). Cada um desses componentes é crucial para garantir que o processo seja bem-sucedido. O *input* refere-se aos recursos necessários para iniciar o processo - isso pode incluir não apenas matérias-primas, mas também informações, dados ou até mesmo conhecimentos específicos. A transformação é o conjunto de atividades ou operações que adicionam valor ao *input*, seja por meio de processamento, análise ou elaboração de algo novo. Finalmente, o *output* é o resultado da transformação, ou seja, o produto ou serviço final, que será entregue ao cliente ou beneficiário, e que deve atender às suas expectativas ou necessidades.

Esse entendimento é corroborado por Gonçalves et al. (2000), que afirmam que "processo é qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um *input*, adiciona valor a ele e fornece um *output* a um cliente específico". O conceito enfatiza a natureza transformadora dos processos, que não apenas alteram ou processam materiais, mas também podem transformar informações ou conhecimentos, criando resultados que são valiosos para os destinatários. Dessa forma, é possível ver que os processos podem ter diferentes naturezas, dependendo do tipo de insumo e do valor agregado.

Além disso, é importante destacar que, em um contexto organizacional, os *inputs* não precisam necessariamente ser materiais ou tangíveis. No mundo digital e do conhecimento, muitos processos dependem da troca de informações, dados ou conhecimentos. Nesse sentido, a definição de "*input*" se expande para englobar diferentes tipos de recursos que alimentam o processo, incluindo o capital intelectual, as informações externas ou até mesmo as competências e habilidades dos colaboradores envolvidos.

2.5 Gestão de processos

A gestão dos processos consiste na organização e controle dos processos de modo a garantir seu melhor desempenho (Drumond et al, 2018). É difícil determinar o ponto exato na história no qual a metodologia começou a ser utilizada, porém, desde a revolução industrial, a produtividade vem aumentando devido a inovações técnicas, melhorias na organização do trabalho e uso de tecnologia da informação (Van der Aalst, 2013).

A gestão por processos abandona a visão departamental das empresas, trazendo uma visão geral do processo (Hammer et al, 1994). De acordo com Pradabwong et al (2015), a gestão de processos representa desenvolvimento intraorganizacional, e seus quatro principais elementos são alinhamento estratégico, tecnologia da informação (TI), orientação e melhoria de processos e envolvimento das pessoas.

Para garantir o sucesso da técnica após sua aplicação, são analisados os Fatores Críticos de Sucesso - FCS, um conceito já consolidado na literatura por analisar os fatores internos dessa execução como barreiras e/ou facilitadores de projetos de gestão (Jeston et al, 2008).

Santos et al (2012) enumerou, a partir de uma revisão sistemática de literatura, os principais FCS que podem estar presentes em iniciativas BPM. Abaixo, apresentamos de forma resumida cada um deles.

- Metodologia estruturada de implantação – utilização de técnicas de gerenciamento de projetos para gerar uma implantação estruturada e sistemática que leve em conta a estratégia da organização e aspectos comportamentais dos seus integrantes;
- Mudança organizacional – alteração da forma de trabalhar das pessoas para que se possa focar no processo de negócio “ponta-a-ponta”;
- Treinamentos da equipe de processos – alinhamento da equipe com os objetivos estratégicos e a formação técnica em BPM;
- Atuação de um patrocinador executivo – manter pessoas de alto poder decisório aliadas ao âmbito do projeto e comprometidas com a realização do mesmo;
- Pessoas e empowerment – estimular e empoderar as pessoas em seu ambiente de trabalho, permitindo criatividade e flexibilidade para executarem suas tarefas definidas aliado à compreensão do seu papel, objetivos e metas;
- Alinhamento estratégico - dedicar atenção especial ao alinhamento da estratégia de negócios, às definições da cadeia de valor e aos processos de negócio;
- Medição e monitoramento da iniciativa –medir o desempenho do processo em termos da variedade de possíveis métricas relacionadas, para saber se os processos atendem seus objetivos estabelecidos;
- Automação de processos – utilizar a automação para executar processos de forma mais rápida, com menos custo e com um melhor resultado.

2.6 Questionário

O questionário é uma técnica de coleta de dados amplamente utilizada em pesquisas de natureza empírica, permitindo explorar a realidade dos participantes de maneira estruturada. Ao elaborar as perguntas, é importante considerar seu tipo (aberta ou fechada), a ordem em que são apresentadas e o número de questões. As perguntas abertas permitem respostas mais detalhadas e subjetivas,

enquanto as fechadas oferecem opções predefinidas que facilitam a análise comparativa (Chaer et al., 2011).

Além disso, as respostas podem ser múltiplas ou duais, no caso de perguntas fechadas, ou totalmente livres nas perguntas abertas. A construção cuidadosa do questionário é essencial para garantir a qualidade das respostas e a consistência dos dados.

De acordo com Chaer et al. (2011), as vantagens do questionário incluem seu custo acessível, a possibilidade de garantir anonimato aos respondentes e a padronização que facilita a análise e comparação dos dados. Quando usado corretamente, o questionário se torna uma ferramenta poderosa, proporcionando informações confiáveis e uniformes, essenciais para a validade da pesquisa.

2.7 Entrevista

No contexto de uma pesquisa qualitativa a abordagem da entrevista como uma ferramenta para coleta de dados consiste na comunicação entre o entrevistador/pesquisador e o entrevistado/participante a fim de satisfazer o processo de investigação no âmbito específico que serve como objeto de estudo.

Desse modo, a entrevista obedece a critérios de planejamento quanto a disponibilidade do participante, o tempo necessário à ação e natureza da entrevista quanto ao roteiro adotado: fixo, previamente estruturado; estruturado com adaptações ao contexto, possibilitando mais diálogo entre as partes (semiestruturado) e a entrevista sem roteiro prévio, de caráter livre (Silva et al., 2021).

2.8 Grupo Focal

Schvingel et al (2017) afirma que o grupo focal é uma técnica composta por um grupo de pessoas reunidas pelo pesquisador para discutir e comentar um tema e o objeto da pesquisa, a partir de experiências vividas acerca de assuntos emergentes na sociedade e problematizadas pelo investigador. A autora expressa ainda que a técnica não é uma entrevista, mas uma proposta efetiva de troca, de discussão entre os participantes em torno do objeto da pesquisa. É uma técnica que coleta informações por meio das interações grupais (Morgan, 1997).

Ao proporcionar a interação entre diversos indivíduos, a técnica facilita a formação de ideias novas e originais (Ressel et al, 2008). Trad (2009) argumenta que seu principal objetivo é reunir informações detalhadas sobre um tópico específico (sugerido por um pesquisador, coordenador ou moderador do grupo) a partir de um grupo de participantes selecionados. Os grupos focais são ainda mais interessantes em estudos nos quais há diferença de poder entre participantes e decisores/especialistas, em que há interesse pelo uso cotidiano da linguagem e da cultura de um grupo particular e quando se quer explorar o grau de consenso sobre um certo tópico (Gatti, 2005).

O grupo focal pode ser realizado para se chegar em diferentes resultados; por isso, é primordial estabelecer antes de tudo o propósito da sessão. O planejamento dessa atividade deve também levar em conta os recursos necessários (com destaque para os moderadores do grupo), a definição do número de participantes e de grupos a serem realizados, o perfil dos participantes, o processo de seleção e o tempo de duração (Trad, 2009).

Os recursos levam em conta o local de realização do grupo, que deve preferencialmente ser de fácil acesso aos participantes, agradável, confortável e acolhedor (Trad, 2009; Ressel et al, 2008). A distribuição dos participantes pode ser feita de forma circular ou oval ao redor de uma mesa, facilitando a interação face a face (Ressel et al, 2008; Gatti, 2005), e também é recomendado ter à disposição água, café e/ou lanches leves para os mesmos. No estudo de Ressel (2008), a autora afirma que a disposição circular facilitou a “interação face a face, o bom contato visual e, ainda, a manutenção de distâncias iguais entre todas as participantes”.

Ainda nos recursos, é imprescindível o uso de gravadores de voz (recomendação de no mínimo dois), e podem ser usados como materiais auxiliares câmaras, microfones e notebooks, dependendo das necessidades e disponibilidades do pesquisador. Os participantes precisam estar cientes sobre as formas de registro do trabalho e também da garantia do sigilo deste material, assim como de suas identidades (Gatti, 2005).

O moderador do grupo tem como papel facilitar o processo de discussão, e não pode fazer julgamentos sobre as informações apresentadas, mas destacar as ideias relevantes (Vitoriano et al, 2023; Gatti, 2005). Para garantir a coleta de dados ao mesmo tempo em que modera a sessão, o moderador pode empregar também o uso de um ou dois relatores, que não devem interagir com o grupo, mas sim fazer anotações passivas do que se é discutido, além de perceber as comunicações e expressões não-verbais presentes no grupo (Gatti, 2005; Ressel et al, 2008).

Gatti (2005) recomenda que, para projetos de pesquisa, os grupos focais sejam compostos por 6 a 10 pessoas. Trad (2009), porém, lembra que a presença dos participantes na data e horário combinados não é garantida, por isso faz parte do trabalho do moderador tentar facilitar a participação de todos. Sobre a quantidade de grupos necessários, o recomendado é realizar entre

três e quatro sessões, avaliar se todas as informações procuradas foram coletadas, e então decidir sobre a necessidade de realizar mais (Gatti, 2005). A ausência de garantia da presença dos participantes em data e horário combinados para o grupo é, sem dúvida, um aspecto a ser considerado no planejamento da atividade. (Trad, 2009).

Para se decidir o perfil dos participantes, o pesquisador deve se basear nas informações que se busca coletar, tendo como foco o objetivo do estudo. Eles devem, ainda, ter algum traço em comum, ponto essencial para grupos focais (Gatti, 2005), porém não é necessário que os participantes se conheçam antes do estudo, sendo inclusive recomendado o contrário (Trad, 2009).

Com isso, podem ser desenvolvidos os critérios de seleção dos participantes, tendo como base que esses devem ter capacidade de se posicionar sobre as questões do projeto. Pode ser solicitada a ajuda de um informante chave que conheça particularidades do objeto ou universo da pesquisa na coleta de informações que justifiquem os critérios para a escolha dos participantes (Trad, 2009).

O tempo de duração vai depender da quantidade de participantes escolhidos, e pode ainda ser afetado pela complexidade do tema (Trad, 2009). A autora afirma, porém, que as sessões devem durar entre 90 (tempo mínimo) e 110 minutos (tempo máximo). Vitoriano et al (2023) adiciona que uma das qualidades necessárias ao moderador é a conseguir controlar o tempo geral de cada tópico e da atividade no grupo.

Por fim, é recomendado que seja desenvolvido um roteiro para o grupo focal. Este é elaborado procurando recuperar fatos, acontecimentos e experiências, ou seja, vai facilitar o moderador a guiar os participantes e chegar nas informações desejadas. O planejamento sobre o que deve ser discutido e quais os objetivos específicos da pesquisa é determinante para o sucesso da coleta dos dados, tendo claro o que se está buscando compreender (Vitoriano et al, 2023; Gatti, 2005). Porém, mesmo com um roteiro bem estabelecido, é necessário que o moderador esteja disposto a usá-lo com flexibilidade, podendo ser ajustá-lo conforme o decorrer do trabalho, tendo em vista o processo interativo concretizado.

O roteiro, ou guia de temas ou tópicos, deve ser breve, contendo pontos ou questões fundamentais à pesquisa. Os roteiros encontrados em Gui (2003) e De Antoni et al (2001) apresentam, ainda, o tempo estimado que os participantes devem passar discutindo cada pergunta/tópico.

2.9 Mapeamento de processos

Miranda (2006) afirma que o mapeamento de processos é uma "ferramenta gerencial analítica e de comunicação que têm a intenção de ajudar a melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura voltada para processos", usando várias técnicas e metodologias para atingir esse

fim. Os mapas de processos podem oferecer um conjunto valioso de informações sobre como os inputs e outputs desses processos se relacionam, possibilitando sua posterior melhoria.

Para Villela (2000), ao realizar uma análise estruturada do mapeamento, é possível alcançar a redução de custos, a redução nas falhas de integração entre sistemas, a melhora do desempenho da organização e o entendimento dos processos atuais, ao eliminar ou simplificar aqueles que necessitam de mudanças.

Nessa perspectiva, com a intenção de melhorar os processos atuais da empresa, é necessário realizar o mapeamento em duas etapas: a forma atual do processo, como é o funcionamento (*as is*), e como será quando otimizado após as intervenções (*to be*). As informações pertinentes às funções depreendidas pelos responsáveis e fluxo completo do processo são coletadas e sistematizadas mediante o acompanhamento dos servidores responsáveis pelas ações (Drumond et al., 2018).

Villela (2000) discorre ainda que os mapas de processos devem ser apresentados em uma linguagem gráfica que permita expor os detalhes do processo de modo gradual e controlado, encorajar concisão e precisão na descrição do processo, focar a atenção nas interfaces do mapa do processo e fornecer uma análise de processos poderosa e consistente com o vocabulário do desenho.

2.10 Notação BPMN

A notação BPMN - *Business Process Model and Notation* é uma linguagem visual padronizada amplamente utilizada para a representação de modelos de processos de negócios. Por meio dessa notação é possível mapear, documentar e comunicar de forma clara e eficiente os processos de uma organização, utilizando um conjunto de símbolos e diagramas que facilitam a compreensão entre os diversos envolvidos, independentemente do seu nível técnico ou da área de atuação. Como ressaltado por Nogueira et al. (2018), a adoção do BPMN proporciona uma modelagem padronizada, permitindo que todos os stakeholders, desde analistas até gestores, tenham uma visão comum e unificada sobre como os processos estão estruturados, o que ajuda na melhoria da comunicação e na tomada de decisões mais informadas.

A criação do BPMN remonta à *Business Process Management Initiative* (BPMI), uma organização que surgiu com o intuito de desenvolver uma linguagem universal para a modelagem de processos de negócios. Posteriormente, essa iniciativa se uniu ao *Object Management Group* (OMG), um consórcio de empresas e organizações que trabalham para estabelecer padrões de tecnologia, e juntos continuaram o desenvolvimento do BPMN. O objetivo central dessa colaboração foi criar um padrão visual que pudesse ser amplamente adotado para mapear processos empresariais de forma consistente e compreensível, independentemente da complexidade do processo ou do setor envolvido.

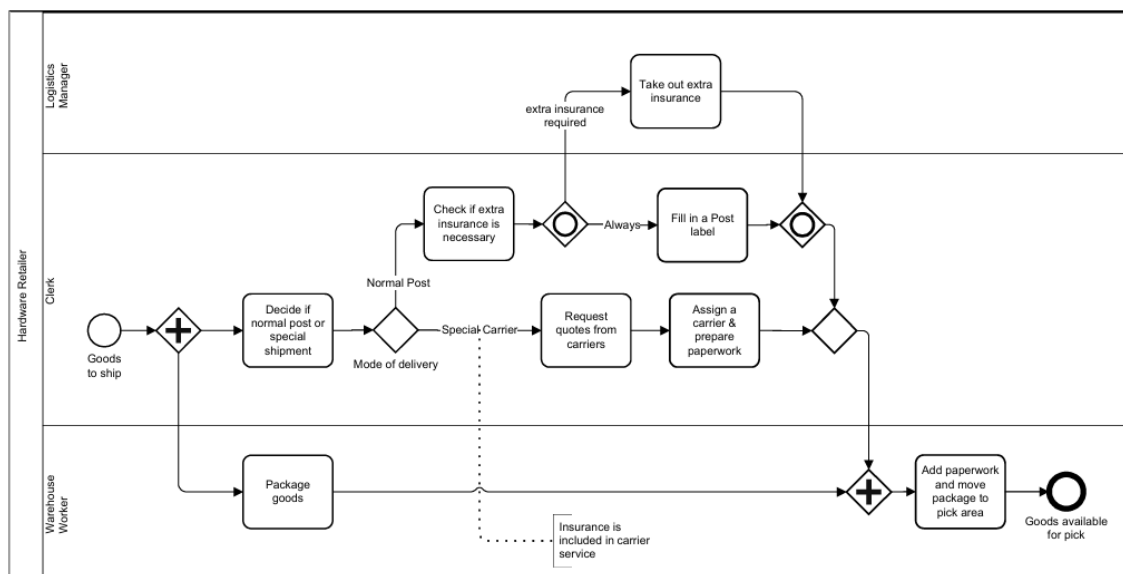


Figura 2. Exemplo de notação BPMN. Fonte: BPMN *by exemple*, version 1.0 (2010)

A principal característica do BPMN é sua capacidade de representar cada ação, evento ou decisão dentro de um processo com um símbolo gráfico específico, que facilita a compreensão das interações e fluxos de trabalho. Por exemplo, atividades são representadas por retângulos, decisões por losangos, e eventos por círculos. Além disso, o BPMN inclui elementos para representar o início e o fim de um processo, como também para ilustrar interações entre diferentes processos, sistemas ou participantes. Dessa maneira, o uso desses símbolos e diagramas visuais permite uma representação clara, estruturada e, muitas vezes, intuitiva dos processos de negócios, tornando-os mais fáceis de entender, otimizar e modificar.

2.11 Revisão sistemática – Gestão de processos

Para levantamento qualitativo sobre a aplicação da gestão de processos em ambientes acadêmicos, utilizou-se uma revisão sistemática no modelo proposto por Brereton et al (2007). Esta consiste em identificar, avaliar e interpretar as pesquisas relevantes relacionadas a um específico problema, tópico, área ou fenômeno de interesse.

As etapas componentes da revisão sistemática são:

- Questão de pesquisa

A questão formulada para o presente estudo é “Como tem sido aplicada a gestão de processos em universidades?”.

- Desenvolvimento de um protocolo de busca

Como recomendado por Brereton et al (2007), a revisão foi iniciada com uma busca preliminar que tinha como objetivo avaliar a quantidade de artigos relevantes para a pesquisa. Nesse sentido, o termo “gestão de processos” foi pesquisado, apresentando 27.751 resultados de artigos.

Restringiu-se, então, a data de publicação para apenas artigos publicados nos últimos 5 anos; apresentando, dessa vez, 12.420 resultados. Para chegar a resultados que mais se aproximassem com o tema procurado, também foi adicionado a obrigatoriedade de o artigo possuir a palavra “universidade”, reduzindo o total para 72 artigos.

A partir disso, iniciou-se o processo de análise do título e o resumo de cada artigo, com a finalidade de averiguar quais se encaixavam nas necessidades do projeto. No quadro 1, apresenta-se a síntese do Protocolo de busca.

Protocolo de Busca 1 – Outubro de 2022	
Como tem sido aplicada a gestão de processos em ambientes acadêmicos?	Bases de Dados:
	CAPEs
String de busca: “gestão de processos”	27.751
Somente artigos publicados a partir de 2017	12.420
Somente artigos com a palavra “universidade”	72
Total	72
Seleção de artigos, 1ª triagem	15
Seleção de artigos, 2ª triagem	9

Quadro 1. Protocolo de busca. **Fonte:** Autora, 2022.

Na primeira triagem foram selecionados 15 artigos, a partir da leitura do título e resumo. Após uma rápida leitura, foram removidos 6 artigos que não se encaixavam com o tema, restando apenas 9.

- Critérios para a seleção de artigos

A avaliação dos artigos se deu por meio de um processo de triagem baseado em duas etapas, como descrito por Brereton et al (2007). Na primeira etapa, foi realizada a leitura dos títulos, resumos e palavras-chave de artigos, eliminando os que não tratavam da questão da pesquisa. Dos 72 artigos

encontrados inicialmente na plataforma CAPES, foram eliminados 57, ficando com apenas 15 resultados.

Na segunda etapa, foram lidos todos os 15 artigos selecionados por completo e então foram separados apenas os artigos que se encaixavam nos critérios de inclusão e exclusão estabelecidos, chegando a um total de 9.

- Dados a serem extraídos

Para poder alcançar os objetivos da presente pesquisa, foram extraídos os seguintes dados específicos dos artigos selecionados: linha de gestão das instituições pesquisadas, gargalos e empecilhos que essas instituições enfrentam, além de desafios enfrentados e indicações para o sucesso.

A partir do estudo desses dados, será possível elencar os métodos de gestão de processos para análise e desenvolvimento de outras gestões, que têm sido indicados para essa modalidade de instituição.

2.12 Resultados e discussão

Para avaliar de forma mais completa os artigos analisados, foram classificados também pelo nível de inovação alcançada, baseada na classificação de inovação de acordo com o grau de novidade propostas por Davila, Epstein & Shelton (2008).

De acordo com os autores, inovações podem ser classificadas em: i) incremental: melhoria dos produtos e processos existentes; ii) semi-radical: envolve uma mudança significativa no modelo de negócio ou na tecnologia utilizada pela empresa, que não seriam alcançadas com a inovação incremental; e iii) radical: oferta de produtos e processos de maneira totalmente nova (para o mundo ou para a empresa), causando alterações no setor industrial a qual pertencem. A partir desse conceito, foram classificados cada um dos projetos desenvolvidos de acordo com o seu resultado e em qual categoria ele se encaixaria mais.

Separamos as informações selecionadas em quatro figuras diferentes, que serão apresentados e discutidos a seguir.

Autores/Ano	Título	Objetivo	Objeto/Instituição de estudo	Características da Instituição	Tipo de resultado
DRUMMOND, Geise; MÉXAS, Mirian; BEZERRA, Marlene. 2018	A aquisição de livros em bibliotecas universitárias sob a perspectiva da gestão de processos	Identificar o processo de compra ou aquisição de bibliografias básicas e complementares dos cursos de graduação desenvolvidas em uma biblioteca universitária de grande porte da área de Humanas de uma universidade federal, através do mapeamento deste processo.	Biblioteca de grande porte da área de Humanas de uma Universidade Federal	Não é confirmado no texto, mas acredito que seja a universidade da autora principal: a Universidade Federal Fluminense, UFF. Localizada em Niterói, tem campus em 10 municípios do RJ (grande porte)	Só teve como resultado o mapeamento inicial dos processos
COSTA, Alan; LEAL, Ana Flavia; NASCIMENTO, Lana Caroline; MENDONÇA, Cláudio Márcio; GUERRA, Lenin. 2018	Alinhamento da gestão de processos com os mecanismos do modelo de governança pública do TCU: o estudo de caso em uma universidade federal da Amazônia Oriental	Identificar as relações existentes entre os mecanismos de Governança Pública do Tribunal de Contas da União (TCU) e a implementação de uma gestão de processos no âmbito da Universidade Federal do Amapá.	Universidade Federal do Amapá (Unifap)	Universidade Federal do Amapá (Unifap), com quatro campi em municípios diferentes	A cultura de gestão de processos foi aplicada em toda a universidade, porém ainda está na fase inicial.
NOGUEIRA, Nicole; GONÇALVES, Raphael; CAMPOS, Renato. 2018	Análise da aplicação da gestão por processos em uma seção de uma faculdade pública	Analisar a utilização do BPM na Seção Técnica de Apoio ao Ensino Pesquisa e Extensão de uma faculdade pública com foco no potencial de melhoria que um processo crítico pode ter por meio dessa técnica.	Seção Técnica de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - UNESP	Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - UNESP. A UNESP possui campi em 23 cidades paulistas.	A nova modelagem de processo foi aplicada, gerando ganho de tempo do processo analisado e melhor coordenação das atividades.
AGANETTE, Elisângela; MACULAN, Benildes; LIMA, Gercina. 2018	BPM ACADÊMICO: MAPEAMENTO DE PROCESSOS E DE FLUXOS INFORMACIONAIS NA ECI/UFMG*	Planejamento da elaboração e a implantação de uma metodologia de gestão de processos e informações na Escola de Ciência da Informação (ECI) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), o BPM Acadêmico.	Escola de Ciência da Informação (ECI) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)	Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), possui campi em três municípios diferentes.	Os únicos resultados são um planejamento de como a gestão será feita e o cronograma de sua aplicação.
SPIAZI, Sendi; BATTISTELLA, Luciana. 2020	GESTÃO DE PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO EM INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO DE CAMPO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA	Propor melhorias nos processos de comunicação da Universidade Federal de Santa Maria	Sector de comunicação da Universidade Federal de Santa Maria, mais especificamente o processo de produção de conteúdo e atualização do site	Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), possui campi em quatro municípios diferentes.	É entregue uma nova modelagem de processo com recomendações para a universidade.
COSTA, Maria; MOREIRA, Elzeni. 2017	GESTÃO E MAPEAMENTO DE PROCESSOS NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL	Análise da implantação da gestão e mapeamento de processos na Diretoria de Administração de Pessoal (DAP) em uma Universidade Federal no Nordeste do Brasil que aderiu ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública) em 2009	Diretoria de Administração de Pessoal da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)	Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), possui campi em cinco municípios diferentes.	A gestão de processos foi aplicada no setor, trazendo maior agilidade nos processos, além de uma padronização, organização e orientação para os novos servidores que ingressam na instituição.
SILVA, Ricardo; MOURA, Gilnei; TEIXEIRA, Emídio; BALSAN, Laércio. 2018	PARCERIA NOS EMPRÉSTIMOS DE LIVROS ENTRE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	Analisa a possibilidade de estabelecimento de parcerias entre instituições universitárias com o objetivo de compartilhar os acervos de suas bibliotecas reduzindo assim o custo de manutenção e proporcionando uma maior eficiência no atendimento ao usuário.	Bibliotecas de quatro universidades localizadas em um município do interior do Estado do Rio Grande do Sul. Dessas, três são públicas e uma privada.	Por serem universidades de uma cidade de interior, pode-se inferir que sejam de pequeno porte.	Apenas proposta de modelagem de processos, sem aplicação.
SCHUCH, Crislei; SAAD, Denise; FLORES, Daniel. 2019	Preservação digital na gestão de processos administrativos de uma instituição de ensino superior: o caso dos PEAPDs da PROGEF da UFSM	Este estudo buscou propor um modelo de gestão de preservação digital, em longo prazo, dos processos administrativos de exercícios anteriores de Progressão Docente da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal de Santa Maria	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)	Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), possui campi em quatro municípios diferentes.	Apenas proposta de modelagem de processos, sem aplicação.
ALBUQUERQUE, Anna; RITA, Luciana. 2019	Gestão por processos em organizações públicas: mapeamento dos processos administrativos do Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFAL	Elaborar o mapeamento dos processos do Departamento de Registro e Controle Acadêmico da Universidade Federal de Alagoas (DRCA/UFAL).	Departamento de Registro e Controle Acadêmico da Universidade Federal de Alagoas (DRCA/UFAL)	Universidade Federal de Alagoas (UFAL), possui campi em três municípios diferentes	Proposta de modelagem de processos com desenvolvimento de manual

Figura 3. Apresentação dos artigos analisados, suas instituições de estudo e resultados. Fonte: Autoras, 2023.

Na primeira figura, apresentamos os artigos analisados e descrevemos seus objetivos, objetos de estudo, características das instituições e os tipos de resultados. Todos os artigos analisados estudam a aplicação da gestão em universidades públicas, com exceção do artigo “Parceria nos empréstimos de livros entre bibliotecas universitárias”, de Silva et al (2018), que estuda quatro universidades, sendo três públicas e uma privada. Todas as universidades que são citadas por nome possuem mais

de três campi em municípios diferentes, sendo instituições de grande porte. Apenas dois artigos não confirmam quais as universidades que foram utilizadas no estudo (Drummond et al 2018; Silva et al 2018).

Nesta análise inicial é possível notar, ainda, que a maior parte dos artigos (7) não apresentam como resultado final a aplicação da gestão, chegando apenas até a parte da remodelagem de processos existentes com recomendações finais.

Autores/Ano	Título	Principais problemas
DRUMMOND, Geise; MÉXAS, Mirian; BEZERRA, Marlene. 2018	A aquisição de livros em bibliotecas universitárias sob a perspectiva da gestão de processos	Falta de integração das atividades da biblioteca com as dos outros setores da universidade
COSTA, Alan; LEAL, Ana Flavia; NASCIMENTO, Lana Caroline; MENDONÇA, Cláudio Márcio; GUERRA, Lenin. 2018	Alinhamento da gestão de processos com os mecanismos do modelo de governança pública do TCU: o estudo de caso em uma universidade federal da Amazônia Oriental	Falta de elaboração de outros indicadores para o acompanhamento do desempenho dos processos. Falta de liderança presente e motivacional. Falta de motivação, proatividade, compromisso ou interesse por parte dos servidores. Dificuldade de alinhamento com outros setores da universidade.
NOGUEIRA, Nicole; GONÇALVES, Raphael; CAMPOS, Renato. 2018	Análise da aplicação da gestão por processos em uma seção de uma faculdade pública	Questões burocráticas que dificultam a aplicação da BPM. Dificuldades ao esbarrar em setores envolvidos no processo de intercâmbio que não são de controle da unidade estudada, e sim da reitoria da faculdade
AGANETTE, Elisângela; MACULAN, Benildes; LIMA, Gercina. 2018	BPM ACADÊMICO: MAPEAMENTO DE PROCESSOS E DE FLUXOS INFORMATICAIS NA ECI/UFMG*	Não foram citados problemas pois o artigo não entra na parte de aplicação real do projeto/gestão, apenas na programação de como essa gestão será feita
SPIAZI, Sendi; BATTISTELLA, Luciana. 2020	GESTÃO DE PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO EM INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO DE CAMPO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA	Não foram citados problemas pois o artigo não entra na parte de aplicação real da gestão, apenas na modelagem dos novos processos e as recomendações dos autores
COSTA, Maria; MOREIRA, Elzeni. 2017	GESTÃO E MAPEAMENTO DE PROCESSOS NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL	Qualificação de pessoal, a insuficiência de quadro funcional, a sobreposição de atividades dos participantes do projeto e a limitação dos indicadores para a avaliação dos processos.
SILVA, Ricardo; MOURA, Gilnei; TEIXEIRA, Emídio; BALSAN, Laércio. 2018	PARCERIA NOS EMPRÉSTIMOS DE LIVROS ENTRE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	Não são citados pois o projeto não foi aplicado. São apenas supostas por meio de questionários com funcionários das bibliotecas, que citam a dificuldade de integrar os sistemas das diferentes instituições e a preocupação com o sigilo das informações dos alunos.
SCHUCH, Crislei; SAAD, Denise; FLORES, Daniel. 2019	Preservação digital na gestão de processos administrativos de uma instituição de ensino superior: o caso dos PEAPDs da PROGEF da UFSC	Não são citados pois o projeto não foi aplicado.
ALBUQUERQUE, Anna; RITA, Luciana. 2019	Gestão por processos em organizações públicas: mapeamento dos processos administrativos do Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFAL	Falta de resposta de entrevistados para validação, limitação da pesquisa apenas ao DRCA e CRCAs, não chegando aos outros envolvidos nos processos analisados.

Figura 4. Principais problemas encontrados nos artigos. Fonte: Autoras, 2023.

Os autores citaram problemas diversos na tentativa de aplicar a gestão em suas respectivas instituições. Drummond et al (2018), Costa et al (2018), Nogueira et al (2018) e Albuquerque et al (2019) citaram dificuldades de comunicação com outros setores das universidades que estejam envolvidos no projeto, sendo essa a dificuldade mais recorrente. Silva et al (2018) não chega a aplicar a modelagem, mas os funcionários das universidades também citam como possíveis problemas na aplicação do projeto as dificuldades de integração e comunicação entre as diferentes instituições.

Sendo assim, pode-se inferir que ao se aplicar a gestão de processos em uma instituição de ensino superior, é necessária a realização de uma integração e educação entre todos os setores envolvidos nessa gestão, para que a comunicação seja difundida e compreendida por todos. O cenário ideal seria, indubitavelmente, uma mudança na cultura organizacional da universidade, tornando todos os funcionários cientes da nova forma de pensar e realizar processos e dos novos objetivos da instituição.

Além disso, também é citado em dois artigos (Costa et al, 2018; Costa et al, 2017) a falta de elaboração de indicadores para acompanhamento e avaliação dos processos. Esses indicadores permitem que os funcionários saibam se a gestão destes está ou não trazendo resultados, e, caso esteja, quais são eles. Isso indica a necessidade de se desenvolver um escopo bem delimitado para esses projetos, identificando quais as mudanças desejadas e como medi-las após a aplicação dos mesmos.

Por fim, outros artigos ainda citam falta de liderança presente e motivacional (Costa et al, 2018), questões burocráticas (Nogueira et al, 2018), qualificação e insuficiência do pessoal (Costa et al, 2017) e falta de resposta de entrevistados (Albuquerque et al, 2019).

Autores/Ano	Título	Métodos utilizados	Foram alcançadas mudanças?	Nível de inovação alcançado
DRUMMOND, Geise; MÉXAS, Mirian; BEZERRA, Marlene. 2018	A aquisição de livros em bibliotecas universitárias sob a perspectiva da gestão de processos	Mapeamento/modelagem de processos, Entrevistas (com roteiro)	Sim, com proposta de nova modelagem de processos	Incremental
COSTA, Alan; LEAL, Ana Flavia; NASCIMENTO, Lana Caroline; MENDONÇA, Cláudio Márcio; GUERRA, Lenin. 2018	Alinhamento da gestão de processos com os mecanismos do modelo de governança pública do TCU: o estudo de caso em uma universidade federal da Amazônia Oriental	Mapeamento/modelagem de processos com a notação BPMN (por meio do software Bizagi).	Sim, a cultura de gestão de processos por meio do mapeamento foi aplicada na universidade.	Incremental
NOGUEIRA, Nicole; GONÇALVES, Raphael; CAMPOS, Renato. 2018	Análise da aplicação da gestão por processos em uma seção de uma faculdade pública	Revisão de literatura, Mapeamento/modelagem de processos as is e to be.	Sim, a nova modelagem do processo foi aplicada.	Incremental
AGANETTE, Elisângela; MACULAN, Benildes; LIMA, Gercina. 2018	BPM ACADÊMICO: MAPEAMENTO DE PROCESSOS E DE FLUXOS INFORMACIONAIS NA ECI/UFMG*	Entrevistas (estruturadas com modelo de extração de conhecimento), Mapeamento/modelagem de processos as is e to be (usando notação BPMN e Bizagi).	Sim, com proposta de nova modelagem de processos	Projeto ainda não foi finalizado
SPIAZI, Sendi; BATTISTELLA, Luciana. 2020	GESTÃO DE PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO EM INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO DE CAMPO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA	Revisão de literatura, Entrevistas semiestruturadas, 5W2H, Método de Análise e Solução de Problemas (MASP), Mapeamento/modelagem de processos as is e to be (usando notação BPMN e Bizagi)..	Sim, com proposta de nova modelagem de processos e recomendações para a universidade e equipe de comunicação.	Incremental
COSTA, Maria; MOREIRA, Elizeni. 2017	GESTÃO E MAPEAMENTO DE PROCESSOS NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL	Entrevistas semiestruturadas, Observação participante, Mapeamento/modelagem de processos, Blueprint.	Sim, foram alcançadas mudanças nos processos e na cultura organizacional do setor.	Incremental
SILVA, Ricardo; MOURA, Gilnei; TEIXEIRA, Emídio; BALSAN, Laércio. 2018	PARCERIA NOS EMPRÉSTIMOS DE LIVROS ENTRE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	Observação não participante, Questionário semiestruturado, Mapeamento/modelagem de processos com o método UML e usando o Bizagi.	Sim, foi proposta uma modelagem de processos para viabilizar esse empréstimo.	Radical
SCHUCH, Crislei; SAAD, Denise; FLORES, Daniel. 2019	Preservação digital na gestão de processos administrativos de uma instituição de ensino superior: o caso dos PEAPDs da PROGEF da UFSM	Revisão de literatura, Mapeamento/modelagem de processos as is e to be.	Sim, com proposta de nova modelagem de processos	Incremental
ALBUQUERQUE, Anna; RITA, Luciana. 2019	Gestão por processos em organizações públicas: mapeamento dos processos administrativos do Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFAL	Revisão de literatura, Entrevistas estruturadas por meio de formulário, Observação direta, Observação participante, Mapeamento/modelagem de processos as is e to be com o Bizagi.	Sim, com proposta de nova modelagem de processos	Incremental

Figura 5. Métodos utilizados e níveis de inovação alcançados. Fonte: Autoras, 2023.

A revisão sistemática mostrou que é possível aplicar a gestão de processos no ambiente acadêmico, pois todos os projetos estudados alcançaram mudanças em seus resultados, mesmo que a maioria seja apenas uma nova proposta de modelagem de processos existentes.

De acordo com nossas análises, os resultados da aplicação da gestão de processos são satisfatórios para a comunidade acadêmica como um todo e conseguem alcançar níveis diferentes de inovação, indo de incremental à radical.

Nesse mesmo cenário, os servidores podem trabalhar de forma mais eficiente, ganhando tempo com a automação de parte das suas tarefas. Além disso, ao serem incluídos na projeção, eles sentem mais orgulho e motivação para manter os novos fluxos de atividades. Isso foi explicitado de forma

coerente por Costa et al (2017): “A satisfação emerge nos discursos dos entrevistados como uma forma de acolher o projeto e buscar que este funcione, pois eles mesmos se sentem responsáveis pelo sucesso já que estão diretamente ligados na sua construção e execução”.

Os projetos estudados possuíam uma grande quantidade de FCS, e a manutenção e expansão desses FCS devem ser uma das maiores preocupações na aplicação de gestão de processos em outras comunidades acadêmicas. Talvez, com a inclusão de mais fatores, seja possível chegar a um número maior de inovações radicais.

Analisando os métodos utilizados e com base nas informações coletadas, produziu-se o infográfico abaixo, permitindo uma melhor visualização da frequência de cada um:

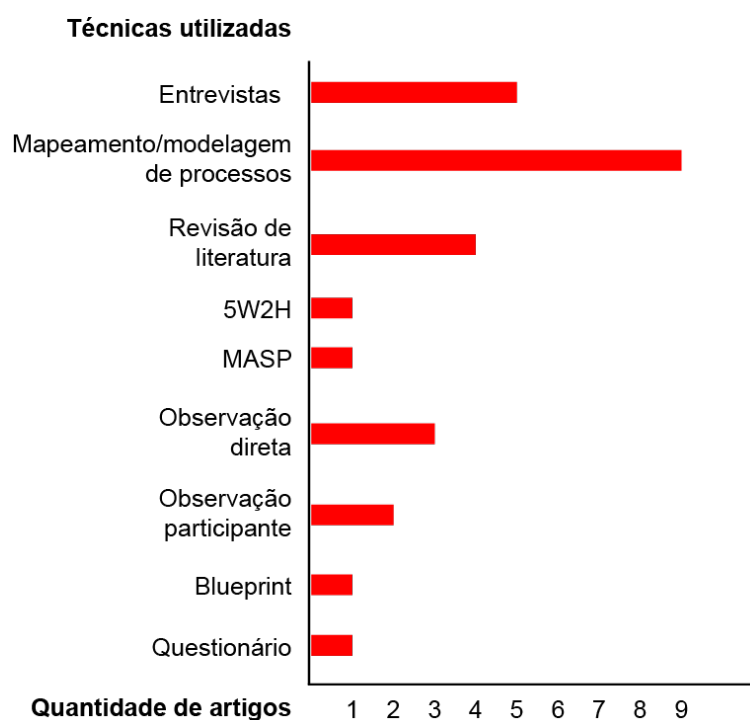


Figura 6. Infográfico das técnicas mais utilizadas. Fonte: Autoras, 2023.

O método mais utilizado é o de mapeamento/modelagem de processos, que está presente em todos os artigos analisados. O mapeamento de processos consiste em organizar as informações sobre os processos com base na coleta de dados junto aos participantes do processo, descrevendo, classificando e documentando as funções desempenhadas e os fluxos do processo (Drumond et al 2018).

Na maior parte dos projetos, a linguagem da notação BPMN é utilizada em infográficos presentes, que são montados com o software Bizagi. A notação BPMN é um conjunto de convenções gráficas

para descrever processos de negócios, especificamente projetada para coordenar a sequência de processos e a troca de mensagens existente entre esses (Pradella et al 2011).

A segunda linguagem mais utilizada foi a de entrevistas com os envolvidos nos processos analisados. Sejam estruturadas ou semiestruturadas, essas entrevistas estiveram presentes em 5 dos 9 artigos, permitindo a extração de informações sobre como os responsáveis pelos processos veem seus trabalhos; pontuando, por exemplo, as etapas que são seguidas, as dificuldades e os prazos.

Outra técnica de extração dessas informações é a de observação, podendo ser participante (2 artigos) ou direta (3 artigos). Essa é uma técnica que permite que os responsáveis pelo projeto vejam como os processos são feitos na prática, o que pode divergir da teoria explicada pelos funcionários das universidades.

A revisão de literatura também pode ser citada aqui como uma técnica pertinente, sendo utilizada em 4 dos artigos selecionados. Nesses, os autores fazem análise de documentos e informações que vêm tanto da faculdade em que está sendo realizado o estudo quanto de outras fontes diversas, com alguns inclusive utilizando documentos do Governo Federal para se guiar em suas respectivas modelagens.

Outras técnicas que foram bem delimitadas, mas apareceram em poucos artigos foram as de 5W2H, MASP, *Blueprint* e Questionário. Assim, concluímos que o uso da gestão de processos em ambientes acadêmicos surge como uma resposta para as demandas cada vez mais crescentes por eficiência e eficácia em setores do poder público, possibilitando a economia de meios e tempo.

Com a metodologia, é possível avaliar o estado atual de processos e fazer o diagnóstico de seus gargalos e pontos de melhoria. Por meio desta revisão sistemática foi possível perceber que a gestão de processos não apenas pode, como deve, ser aplicada em ambiente acadêmicos, pois trouxe resultados satisfatórios em todos os artigos analisados. A própria quantidade de artigos sobre o tema publicados nos últimos 5 anos já evidencia essa necessidade e real espaço para aplicação do método.

Os artigos evidenciaram a boa aceitação dessas mudanças pela comunidade acadêmica, mesmo com as dificuldades encontradas, com a principal sendo a dificuldade de comunicação e união com diferentes setores da mesma universidade. Esse problema já está presente na maior parte das instituições e se faz incômodo em momentos diversos, e talvez possa começar a ser resolvido com uma mudança na cultura organizacional com o viés da gestão de processos.

Também é necessário definir objetivos e indicadores claros para que seja possível avaliar o desempenho dos processos remodelados e da gestão como um todo. Sem isso, a equipe pode ficar desmotivada ao não saber quais os resultados de seus trabalhos, além de não conseguir avaliar se a modelagem está trazendo ganhos ou não.

Um dos insights encontrados foi que, além de envolver essa comunidade na produção do projeto, também é proveitoso, ao final, desenvolver um manual de procedimentos que pode servir para manter e repassar o conhecimento adquirido para novos funcionários e usuários das equipes.

Materiais e métodos

3.1 Procedimentos Metodológicos

Esta pesquisa foi exploratória e de estudo de caso, de caráter qualitativo. Seu local de estudo foi a Universidade Federal do Amazonas, envolvendo os alunos de graduação e os servidores da PROEG responsáveis por realizar os processos acadêmicos selecionados.

Devido ao tempo disponível para o projeto, foram realizados grupos focais um grupo amostral reduzido de alunos. Como citado nas delimitações do projeto, não foi possível fazer o mesmo com os servidores, visto que eles se mostraram indisponíveis em conversas iniciais. Foi combinada a metodologia de “Projeto E” adaptada com a gestão de processos para chegar nos melhores resultados possíveis.

Desenvolvida por Meurer e Szabluk e publicada em 2010 no periódico “Ação Ergonômica”, o Projeto E é uma metodologia voltada para projetos web. Segundo o site dedicado à ele, “o Projeto E organiza uma série de técnicas e métodos informacionais que identificam qual a situação inicial e o melhor caminho para um produto final bem resolvido”. É composta por 6 etapas principais: estratégia, escopo, estrutura, esqueleto, estética e execução.



Figura 7. Infográfico sobre as etapas do Projeto E. Fonte: Meurer e Szabluk (2010)

Na etapa da Estratégia, é identificado o contexto do projeto para então ser decidido qual o melhor caminho para um produto final bem resolvido. No Escopo, o conteúdo é organizado em módulos, sub-módulos e categorias, por meio de técnicas distintas, e são definidas as funcionalidades, ferramentas e cenários das tarefas. Na Estrutura são elaborados os contextos organizacionais e transacionais do produto. Já no Esqueleto, é definida a organização informacional nas telas da interface por meio da definição dos wireframes. Na etapa da Estética, como o nome já informa, é definida a estética formal e identidade visual do produto. E na Execução são definidos modelos interativos para simular as principais funcionalidades do produto, fazer testes de uso e efetuar a programação final do produto pelos desenvolvedores.

No presente projeto, utilizamos a gestão de processos para melhorar o funcionamento dos atuais processos selecionados, com o objetivo de não apenas digitalizar a forma como esses ocorrem atualmente, mas sim de fazer uma análise cuidadosa anterior, analisando seus pontos que podem ser melhorados, e otimizando os resultados finais. Essa análise foi incluída na Estratégia, ao apresentarmos a modelagem de processos *as is*, e também na etapa de Estrutura, com a modelagem dos processos *to be*.

3.2 Etapas selecionadas

O trabalho iniciou com uma ampla pesquisa sobre os assuntos e técnicas pertinentes para a realização da investigação. Dentre esses, também foi realizada uma revisão sistemática sobre como a gestão de processos vem sendo aplicada em instituições de ensino superior no Brasil.

A partir disso, foram seguidas as etapas do Projeto E, começando com a Estratégia. Nessa etapa, apresentamos uma contextualização do objetivo da pesquisa, demonstrando como as demandas selecionadas são realizadas atualmente. Essa demonstração foi feita com o auxílio da gestão de processos, mostrando a modelagem dos processos *as is* com notação BPMN.

A modelagem foi produzida tendo como base informações encontradas na carta de serviços da PROEG combinadas com informações coletadas durante a realização de um grupo focal com alunos que tenham solicitado e realizado essas demandas. Assim, foi possível analisar de forma visual e lógica quais são os atuais gargalos de tempo e complexidades desnecessárias nas atividades selecionadas.

A etapa da Estratégia conta, ainda, com a necessidade de realizar uma análise de similares. Para isso, entramos em contato com outras universidades de proporção similar à Ufam para estudar como essas demandas têm sido solicitadas e realizadas nelas. Também foram analisadas as informações disponíveis de forma pública sobre as tarefas.

Sendo assim, foi possível montar uma lista de verificação com as necessidades para a remodelagem dos processos e o que é necessário estar presente no final desse trabalho; fazendo, portanto, parte da etapa de Escopo.

Para a Estrutura, foram designados cenários hipotéticos de uso que poderão auxiliar na definição das ferramentas, funcionalidades e conteúdos do projeto final.

No Esqueleto, foram propostas as melhorias com a modelagem dos processos *to be*, novamente usando a notação BPMN. A partir da análise dessa nova modelagem, foram desenvolvidos os *wireframes* e *wireflows* das novas páginas.

Como o portal do aluno da Ufam já possui identidade visual pré-estabelecida, não utilizaremos a etapa da Estética, passando apenas para a Execução, com o desenvolvimento das telas.

Resultados

4.1 Estratégia

O Projeto E foi aplicado seguindo as indicações do artigo de Silva et al (2019), realizando adaptações para que se encaixe nas necessidades do projeto atual. De acordo com a revisão sistemática das autoras, o Projeto E é aplicado de forma muito visual com os alunos dos professores Meurer e Szabluk, os criadores da metodologia, e seguimos nesse mesmo formato.

4.2 Infográfico do tema escolhido



× Introdução

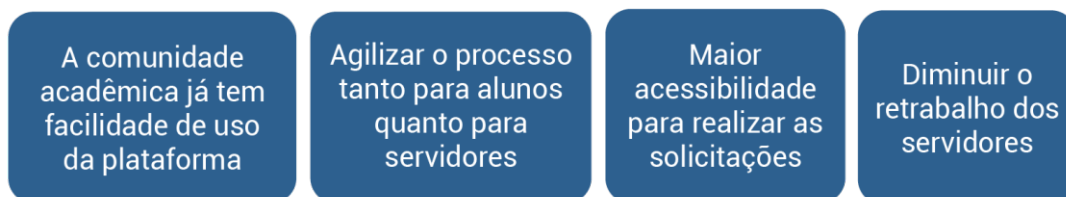
Em 2020, nossa sociedade se viu enfrentando um grande desafio que mudou a forma como funcionamos em um todo: a pandemia de Covid-19. Para respeitar o distanciamento social e salvar vidas, foi necessário criar novas formas de comunicação e convivência, alterando regimes de trabalho e estudos.

Na Ufam, isso não foi diferente. Muitas das demandas que antigamente eram feitas com entrega de documentos na reitoria passaram a ser solicitadas de forma online, por meio de formulários e e-mails. Porém essa digitalização acelerada pode não ter levado em conta a burocracia, tempo de espera e acessibilidade dos novos processos.

Este projeto tem como objetivo analisar como as funções de mudança de nome e nome social tem sido realizadas e propor melhorias pertinentes, adicionando estas ao portal e-campus.

Objetivo

× Benefícios



× Funcionamento

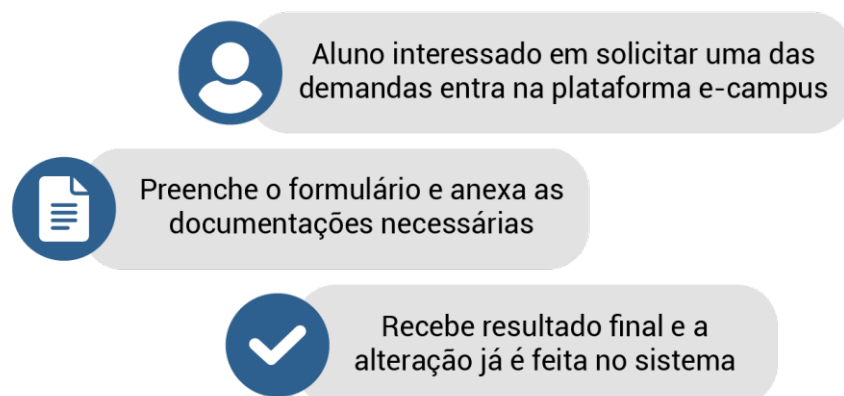


Figura 8. Infográfico sobre o projeto. Fonte: Autoras, 2024.

4.3 Questões projetuais

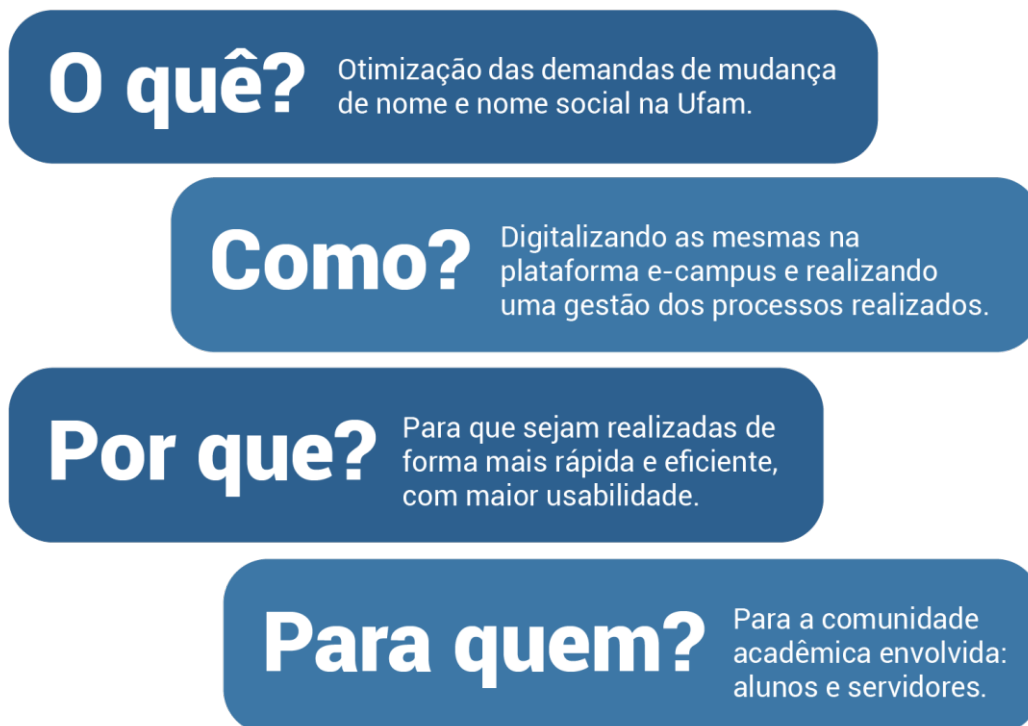


Figura 9. Questões projetuais do projeto. Fonte: Autoras, 2024.

4.4 Contextualização

Atualmente, as solicitações de mudança de nome e nome social são realizadas por e-mail para a PROEG, com prazo de espera de 5 dias úteis. O fluxo de atividades está disponível no site da PROEG e, baseado nesses, foram desenvolvidas as modelagens *as is*.

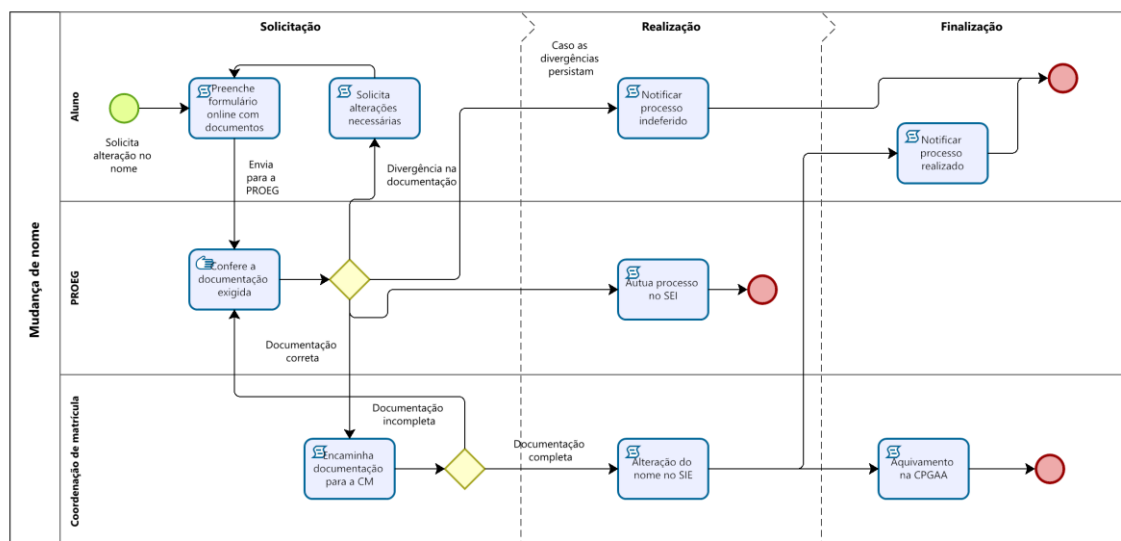


Figura 10. Modelagem as is do processo de mudança de nome. Fonte: Autora, 2024.

A mudança de nome é solicitada via e-mail para a PROEG. Os alunos interessados devem preencher um formulário online explicando o motivo da mudança e anexar neste os documentos de certidão de nascimento, certidão de casamento, certidão de casamento com averbação (divórcio), carteira de identidade civil e comprovante de situação cadastral no CPF junto à Receita Federal.

A partir dessa solicitação, a PROEG irá conferir a validade dos documentos, autuar o processo no SEI e encaminhá-lo para a Coordenação de Matrícula (CM). Caso haja alguma divergência nos documentos, a PROEG retorna com o aluno para solicitar correção. A CM novamente verifica os documentos; uma vez que esses estão completos, é realizada a alteração do nome no SIE, o interessado é informado via e-mail e o processo enviado para Comissão Permanente de Gestão do Acervo Acadêmico (CPGAA) para arquivamento.

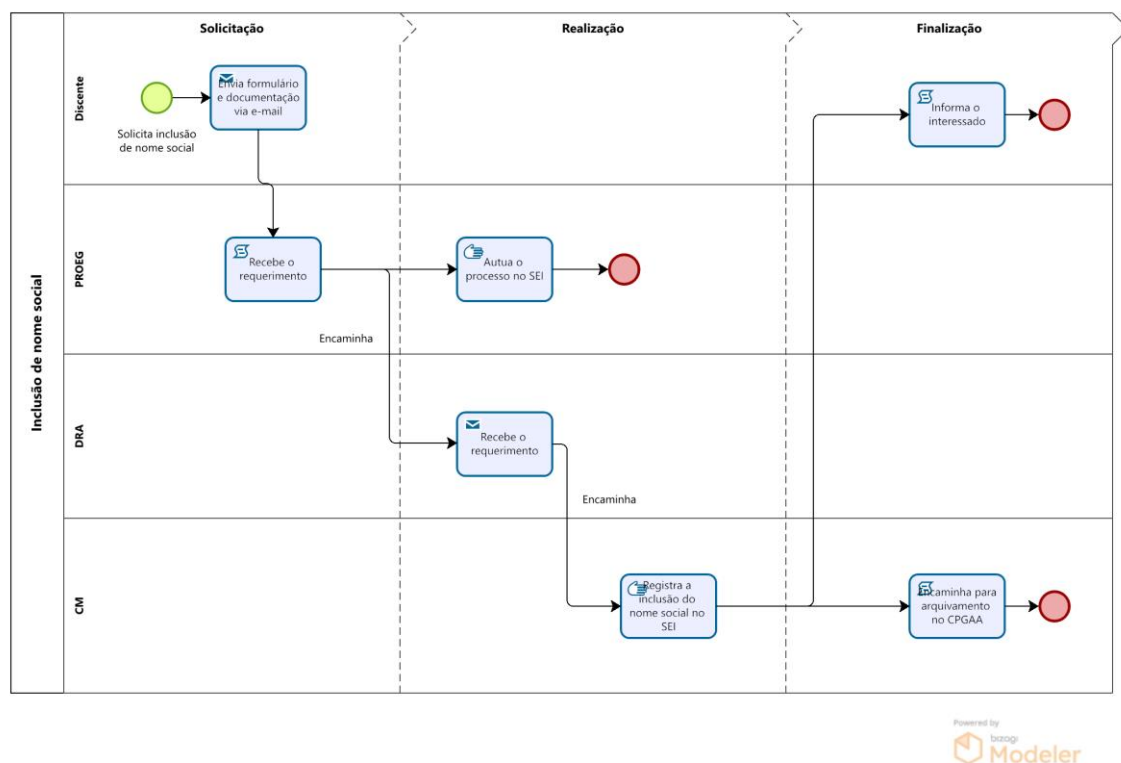


Figura 11. Modelagem as is do processo de inclusão de nome social. Fonte: Autora, 2024.

O processo de inclusão de nome social é iniciado com o preenchimento de um formulário de solicitação (Anexo 2) e enviando-o por e-mail para a PROEG, com o RG atual anexado. A PROEG então recebe a solicitação, autua o processo no SEI e encaminha para o Departamento de Registro Acadêmico (DRA). O DRA, então, recebe o requerimento e o despacha para a CM, que registra a inclusão do nome social no SIE, informa o aluno via e-mail e encaminha o processo para a CPGAA para arquivamento.

4.5 Estudo de similares e referências

Foi feita uma pesquisa para descobrir como essas funções acadêmicas estão sendo realizadas em outras universidades do país. Com essas informações, será possível tirar insights interessantes para aplicar no presente projeto, ou até mesmo pontos negativos a serem evitados.

Para poder comparar com instituições de ensino similares à Ufam, buscamos por universidades de grande porte, com mais de um campus e mais de 20 mil alunos matriculados. Além disso, buscamos por universidades em diferentes áreas do país, chegando em quatro resultados: Universidade de Brasília (UnB), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

Entramos em contato com todas as instituições selecionadas por e-mail e também buscamos por informações em seus sites e portarias institucionais. As informações encontradas são descritas a seguir.

4.5.1. Universidade de Brasília

A Universidade de Brasília - UNB foi criada em 1962 e atualmente possui quatro campi, que reúnem uma comunidade acadêmica de mais de 50 mil pessoas (Anuário UNB, 2023) nas cidades de Brasília, Planaltina, Ceilândia e Gama (UnB, 2024).

A Secretaria Acadêmica Administrativa - SAA retornou nosso e-mail afirmando que “a demanda (alteração de nome social), é realizada de forma ágil por diversos setores da SAA”. O uso de nome social é garantido pela Resolução do CAD nº 54/2017, que orienta os alunos a solicitarem a mudança mediante requerimento a ser autuado no posto avançado da Secretaria de Administração Acadêmica (SAA) das unidades acadêmicas em que a(o) estudante está matriculada(o).

Para isso, eles precisam enviar para o e-mail da SAA o formulário de solicitação geral da universidade preenchido, assinado e salvo em PDF, juntamente com a cópia de um documento de identidade da pessoa interessada (Anexo 3).

O processo de mudança de nome segue o mesmo para a solicitação; no entanto, também é necessário o envio de uma cópia da nova certidão de nascimento. Infelizmente, não conseguimos mais informações sobre o fluxo de atividades do processo.

4.5.2. Universidade Federal de Pernambuco

A Universidade Federal de Pernambuco - UFPE reúne mais de 40 mil pessoas, entre professores, servidores técnico-administrativos e alunos de graduação e pós-graduação, distribuídos em três campi: Recife, Caruaru e Vitória de Santo Antão (UFPE, 2024). A universidade respondeu nossa solicitação para contato e conseguimos conversar por chamada de vídeo com Felipe Carvalho, o assistente em administração do Núcleo LGBT da UFPE, que complementou as informações encontradas nos sites da universidade.

Na UFPE, as funções de mudança de nome e nome social são realizadas por diferentes meios. Para mudança de nome social, os alunos interessados devem preencher o formulário de solicitação disponível no site da universidade (Anexo 1). Ao preencher o formulário, o Google Forms automaticamente gera um PDF a partir dessas informações, que é encaminhado para o aluno e para o Núcleo LGBT da faculdade, além de colocar os dados em uma planilha. O aluno então fica

responsável por encaminhar o PDF recebido com seu RG para o Protocolo Geral, que abre um processo e encaminha para o Departamento de Registro Acadêmico - DRA.

Após realizar esse processo, o DRA devolve para o Núcleo LGBT, que então abre um chamado na Superintendência de Tecnologia para mudar o e-mail do aluno, com nome de usuário sugerido. Por fim, o aluno é informado das alterações e confirma se estão todas de acordo. A partir do momento em que o DRA altera o nome no SIGA, todos os documentos que os professores e secretaria emitirem já são realizados com o nome social, não sendo necessário avisá-los da mudança. Esses trâmites também estão protocolados na Portaria Normativa 02 de 01 de fevereiro de 2016. (UFPE, 2016)

Para mudança de nome, o aluno preenche um formulário com uma cópia da nova certidão de nascimento diretamente na pró reitoria, que envia as informações para o DRA e realiza as mudanças. O prazo para realização de ambas as mudanças é de 7 dias.

4.5.3. Universidade Federal do Rio de Janeiro

A Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ é a primeira instituição oficial de ensino superior do país, com atividade desde 1792. Sua comunidade acadêmica é composta por mais de 80 mil pessoas, distribuídas entre 4 campi diferentes, dois desses localizados fora da capital (UFRJ, 2022). Nossa solicitação de contato para mais informações não foi retornada, então nos baseamos nos dados encontrados no site e resoluções.

A mudança de nome social é regida por uma resolução CEPG (2018), onde consta que o Sistema Integrado de Gestão Acadêmica da UFRJ - SIGA deve possuir “serviço próprio para emissão de declaração de uso do nome social, onde constarão os nomes social e civil, o curso, a situação da matrícula e o número de registro do(a) estudante”. Logo, essa solicitação pode ser feita de forma online pelos alunos, pelo portal próprio da universidade.

Infelizmente não conseguimos encontrar mais informações sobre o passo-a-passo interno dessa demanda, assim como não conseguimos encontrar dados sobre a mudança de nome.

4.5.4. Universidade Federal de Santa Maria

A Universidade Federal de Santa Maria - UFSM foi a primeira universidade federal criada no interior, fora de uma capital brasileira. Possui quatro campi ao total: uma em Santa Maria, um em Frederico Westphalen, um em Palmeira das Missões e outro em Cachoeira do Sul. Sua comunidade acadêmica embarca aproximadamente 35 mil estudantes e servidores (UFSM, 2024). A universidade não retornou nossas tentativas de contato sobre as atividades analisadas, porém encontramos informações em seu site.

O processo mudança de nome social é regulamentado pelo Decreto nº 8.727/2016 e a Resolução N.010/2015 (Art. 6º § 2º) da UFSM. Ele deve ser solicitado até 30 dias antes do início do semestre letivo ou, caso seja solicitado após esse prazo, começará a valer no próximo semestre.

O processo é feito pelo próprio aluno acessando o Portal de Documentos da universidade. Nele, o aluno cria um novo processo, especificando o tipo (inclusão de nome social).

UFSM | PORTAL DE DOCUMENTOS E-mail Institucional Caixa postal

Novo Meus documentos Painel de Gestão

Novo processo eletrônico

Vinculo*
[Selecione o vínculo (estudante ou servidor)]

Tipo documental*
Processo de inclusão de nome social (010)

Procedência*
[Selecione o vínculo (estudante ou servidor)]

Interessado(s)*

Tipo	Nome e identificador
Estudante	[Selecione o vínculo (estudante ou servidor)]

+ Novo interessado

Autor(es)*

Tipo	Nome e identificador
Estudante	[Selecione o vínculo (estudante ou servidor)]

+ Novo autor

Descrição*
SOLICITA INCLUSÃO DE NOME SOCIAL

Restam 168 caracteres | Caracteres: 32 | Palavras: 5

Cancelar Salvar

Seleção de vínculo (estudante ou servidor)

Inclua o tipo de interessado correto (estudante ou servidor) para o qual deseja solicitar o registro do nome social

Figura 12. Imagem tutorial ensinando a solicitar o processo. Fonte: UFSM, 2024.

Após criar o processo, o aluno deve ainda inserir alguns documentos necessários na página, como um requerimento de inclusão de nome social (que possui um modelo pronto disponibilizado para ser personalizado diretamente no site), identidade, autorização do responsável legal e o documento de identificação do responsável legal (caso seja menor de idade). Por fim, o aluno deve tramitar o processo para o envio à unidade responsável.

O processo de mudança de nome também é feito no mesmo portal, mudando o tipo documental que é solicitado. Para ele, são necessárias as seguintes documentações: solicitação de alteração de nome de aluno, documento de identificação com foto e CPF, certidão de nascimento (em caso de reconhecimento de paternidade, por exemplo), certidão de casamento (em caso de divórcio ou casamento, por exemplo) e/ou decisão Judicial (em caso de mudança de nome em razão de decisão judicial). Novamente, após criar a solicitação e anexar os documentos necessários, o aluno deve tramitar o processo para envio à unidade responsável.

Nenhuma das atividades possui um prazo específico para realização; entretanto, pelo informado em solicitação de nome social, podemos inferir que é um processo mais demorado, precisando de no mínimo 30 dias para ser realizado.

4.4.5. Conclusões

Todas as universidades analisadas realizam as solicitações de mudança de nome e nome social de forma online, e três delas as realizam por meio de seus respectivos portais de alunos. De forma positiva, podemos notar a aceitação e usabilidade de adicionar essas solicitações diretamente nos portais que os alunos tem acesso. Entretanto, mesmo com a demanda digitalizada, ainda é necessário que os alunos preencham requerimentos em PDF produzidos de forma externa e anexem documentos, adicionando burocracia no processo.

Além disso, algumas universidades possuem fluxos de trabalho que poderiam ser otimizados. Por exemplo, na UFPE, o aluno precisa: preencher o formulário online; aguardar o recebimento de seu PDF; encaminhar para o DRA, passando por mais processos até o Núcleo LGBT; e, finalmente, a solicitação chega ao SIGA. O fluxo de trabalho aparenta ser mais complexo, podendo existir retrabalho entre os setores, mesmo que o prazo para realização seja relativamente curto (7 dias).

Por outro lado, a UFSM possui o maior prazo para realização das universidades analisadas, com o mínimo de 30 dias. Esse processo levanta questionamentos acerca do atendimento dessa demanda de forma interna, visto que o tempo necessário para o processo é acima da média.

4.6 Grupo focal

Para compreender melhor como é a experiência ao solicitar essas demandas, foi realizado um grupo focal com alunos. Para obter um panorama completo do processo, também foram contatados os setores responsáveis por respondê-las na PROEG, mas obtivemos uma resposta negativa de que não poderiam participar devido à falta de tempo.

Como foi explicitado anteriormente, o objetivo do grupo focal é obter informações a partir de experiências vividas pelos participantes, possibilitando discussões e insights no grupo (Morgan, 1997; Schvingel, 2017). O propósito principal foi investigar qual o nível da facilidade ou dificuldade encontrado ao solicitar as demandas, qual o tempo de espera real desde a solicitação inicial até a resolução, como é a experiência subjetiva dos alunos com os serviços e, ademais, compreender os pontos em comum que as diferentes demandas poderiam possuir.

Foi desenvolvido o planejamento do grupo focal seguindo as indicações de Trad (2009), e inspirado nos modelos de De Antoni (2001) e Gui (2024) adaptados. Este pode ser encontrado no apêndice 3, assim como o termo de consentimento que os participantes assinaram (apêndice 2).

O grupo foi moderado por dois designers, e a sessão foi realizada no Laboratório de Usabilidade da Faculdade de Tecnologia – Ufam. Todo esse processo teve duração de aproximadamente 40 minutos.

4.6.1 Delimitação da população

Como o projeto é focado em demandas acadêmicas realizadas na Ufam, e o grupo deve ser homogêneo em termos de características que interfiram radicalmente na percepção do assunto em foco (Trad, 2009), delimitamos que a população desejada é a de alunos que já tenham solicitado uma ou mais das demandas selecionadas na universidade.

Foi criado um formulário online no qual os alunos que se encaixassem nos parâmetros do grupo poderiam se inscrever, confirmando algumas informações necessárias, e incluindo suas disponibilidades de dias e horários para a realização.

Este formulário foi divulgado em redes sociais e grupos de alunos da Ufam, recebendo 8 respostas ao todo. Dentre essas, duas pessoas responderam que não tinham disponibilidade de participar do grupo focal. Foi criado um grupo no aplicativo Whatsapp com as outras pessoas, com a finalidade de averiguar a disponibilidade delas e marcar uma data para a realização do projeto. No dia, apenas duas alunas compareceram para realização do grupo focal.



Figura 13. Realização do grupo focal. O rosto das participantes foi borrado para proteger suas identidades. Fonte: autoras, 2024.

4.6.2. Análise de dados

A sessão foi gravada por voz e vídeo, e foram feitas anotações de informações pertinentes. Essas informações foram, então, transcritas em Microsoft Word, e submetidas à uma análise de conteúdo temática de acordo com as indicações de Bardin (1997) e Campos (2004). Foram agrupadas com base nos objetivos do grupo focal e divididas em duas categorias; uma tocando na experiência durante a solicitação (“Manda e-mail, é rápido e tudo”) e uma sobre o tempo de espera (“24h pra mudar”).

4.6.3. Resultados e discussões

4.5.3.1. “Manda e-mail, é rápido e tudo – experiência”

As entrevistadas realizaram suas demandas de forma online, encontrando as informações necessárias no portal do e-campus ou diretamente com os servidores.

Aluna 2: “Eu pensei que eu teria que ir na reitoria, mas eu me informei com outros amigos que já tinham feito isso e eles falaram “Não, manda e-mail, é rápido e tudo”, a aí realmente foi bem rápido, eu não cheguei a falar com nenhum servidor”

Aluna 1: “Eu perguntei dela como que ia funcionar, ela falou que ia ser automático, e quando eu desisti não teve nenhum problema, solicitei e aconteceu.”

Foi um processo prático, apenas solicitar e aguardar o retorno com a realização. No caso do nome social, a aluna 2 ainda entrou em contato com o seu orientador de curso no final para que ele fizesse a comunicação oficial da mudança com os outros professores do curso.

Aluna 2: “Então eu só precisei falar com meu orientador que no momento era o chefe de departamento de filosofia e ele mandou um e-mail para todos os professores comunicando a mudança de nome, e aí eu não tive nenhum problema com relação a isso.

Aparenta ser uma experiência satisfatória para as alunas e sem nenhuma dificuldade ou até mesmo necessidade de comunicação extra com a PROEG e os servidores responsáveis.

4.5.3.2. “24h pra mudar”

Ao serem questionadas sobre o tempo para finalização da demanda, ambas as alunas enfatizaram que foram processos muito rápidos, cerca de 24h úteis para finalização.

Aluna 1: “O meu foi tudo certo, as duas foi tudo ok, nunca tive problema com nenhum dos dois, foi rápido também porque eu fui no fim de semana e na segunda já tinha tudo certo”

Aluna 2: “Dia 2 mesmo eles me mandaram uma resposta automática dizendo que a solicitação em breve seria respondida, e dia 3 eles falaram que a demanda foi protocolizada na pró-reitoria e que eu poderia esperar 5 dias úteis pelo nome social só que já estava lá, quando eu entrei no ecampus já estava lá, então foi basicamente 24h pra mudar, né?”

Aluna 1: “Também achei bem rápido tudinho, não tive reclamação de nada, tanto que até hoje nunca tive problema com isso entendeu, tudo foi resolvido, não precisei ficar ligando, não precisei ficar prestando atenção nas coisas, foi tudo rápido, tanto que a gente nem sabe direito como é que funciona o processo por dentro né, porque rapidinho eles resolveram né, só foi solicitar e pronto.”

Com a rapidez das mudanças, nenhuma das alunas sentiu a necessidade de buscar um retorno da PROEG sobre os processos e suas finalizações.

4.5.3.3. Discussão

O retorno das alunas sobre a realização das demandas foi surpreendente, uma vez que apresentaram apenas pontos positivos e elogios, tanto em relação ao tempo de execução quanto à experiência de realizar as solicitações. Inicialmente, esperávamos que a burocracia envolvida no processo dificultasse a experiência para as alunas, criando barreiras que poderiam gerar insatisfação ou frustração. No entanto, a resposta foi totalmente oposta, o que indicou que o processo, de fato, atendeu ou até superou as expectativas delas.

Outro aspecto que chamou atenção foi o tempo de retorno, que foi significativamente mais curto do que o esperado. De acordo com as orientações do site da PROEG, o prazo estabelecido para a realização das solicitações é de 5 dias úteis. No entanto, as demandas foram atendidas antes desse prazo, o que demonstra não apenas a eficácia dos servidores, mas também a agilidade com que os processos estão sendo conduzidos, mesmo com a existência de múltiplas etapas a serem cumpridas. Esse fator reflete a competência e a organização da equipe envolvida, que conseguiu superar os desafios burocráticos e oferecer um serviço rápido e eficiente.

Assim, essa experiência se revela como uma descoberta positiva, pois evidencia a eficiência dos servidores da instituição, que, apesar da complexidade dos processos, conseguem garantir um atendimento satisfatório para a comunidade acadêmica. Esse resultado reflete um trabalho bem realizado e um compromisso com a qualidade no atendimento às demandas dos alunos, algo que fortalece a confiança da comunidade acadêmica nas estruturas administrativas da instituição.

5. ESCOPO

A partir da análise das informações coletadas na etapa de Estratégia, desenvolvemos a seguinte lista de verificação com os requisitos e parâmetros do projeto, acompanhados da explicação individual. Essa lista vai servir como base para desenvolvimento das próximas etapas do trabalho.

5.1 Lista de verificação

O quê? requisitos e funcionalidades	Por que? necessidades	Como? soluções propostas
Maior acessibilidade para a solicitação das demandas	Para que os alunos tenham maior facilidade na hora de encontrar e solicitar os processos.	Adicioná-las ao e-campus.
Facilitar a experiência de solicitação	Para que os alunos possam realizar as solicitações de forma mais rápida e prática.	Incluir o formulário de solicitação diretamente na página do e-campus, com campos para anexar documentos.
Diminuir o retrabalho de checagem de documentos	Para que os servidores não tenham o trabalho de ficar checando diversas vezes a documentação e possivelmente refazer todo o caminho caso tenha algum erro.	Fazer com que as etapas de anexar documentos sejam obrigatórias, para que os solicitantes não esqueçam de enviá-los. Adicionar uma aba de informações sobre como os documentos devem ser anexados para que os alunos já tenham plena consciência ao começar o processo.
Manter coesão entre as outras páginas da plataforma	Para que a página não se destaque negativamente no ecampus.	Seguir a identidade visual das páginas do e-campus

Figura 14. Lista de verificação do projeto. Fonte: autoras, 2024.

6. ESTRUTURA

6.1 Cenários hipotéticos de uso

6.1.1. Aluno

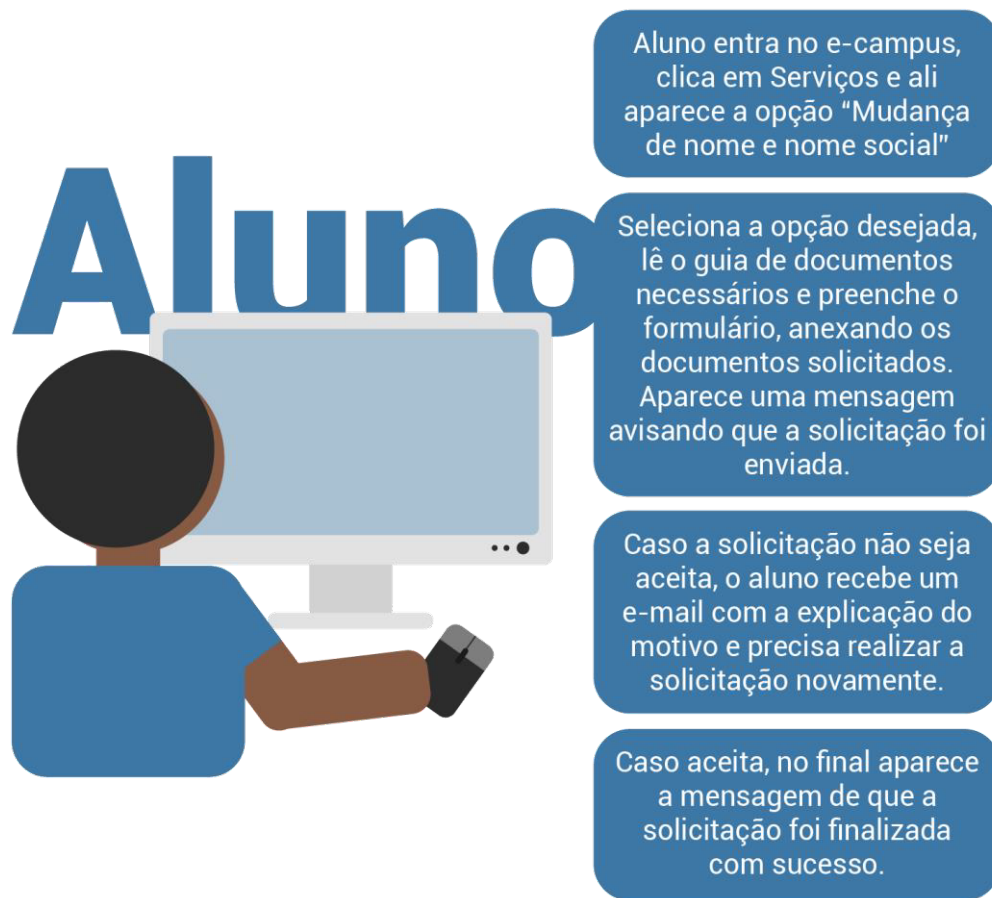


Figura 15. Cenário hipotético de uso do aluno. Fonte: Autoras, 2024.

6.1.2. Servidor

O servidor responsável pelo processo de mudança de nome social recebe uma nova solicitação. Após checar as informações e documentos enviados, pode aceitar ou negar a mesma.

Mudança de nome:

Caso aceite, ele autua o processo no SEI e encaminha para a CM. A CM altera o nome no SIE e envia para arquivamento no CPGAA, além de atualizar o processo da solicitação no e-campus para concluído.

Nome social:

Caso aceite, ele autua o processo no SEI e encaminha para o DRA e para a CM. A CM registra o nome social no SEI e encaminha para arquivamento no CPGAA, além de atualizar o processo da solicitação no e-campus para concluído.

Caso negada, ele informa o solicitante por e-mail com a explicação do motivo e cancela a solicitação no e-campus.

Servidor



Figura 16. Cenário hipotético de uso do servidor. Fonte: Autoras, 2024.

6.2 Definições de ferramentas, funcionalidades e conteúdos

Foram selecionadas as seguintes ferramentas, funcionalidades e conteúdos para as páginas:

6.2.1. *Inclusão de nome social*

- *Pop-up* ao entrar na página – com informações sobre como e quais os documentos que devem ser anexados;
- Formulário para solicitação – obrigatório: nome, número de matrícula, nome social, anexo de RG e anexo de certidão de nascimento; opcional: justificativa;
- Página para acompanhamento da solicitação - aviso de que a solicitação está sendo processada e o prazo para finalização; caso a solicitação seja negada a página mostra um aviso do ocorrido com o motivo e um botão para reiniciar o processo.

6.2.2. *Mudança de nome*

- *Pop-up* ao entrar na página – com informações sobre como e quais os documentos que devem ser anexados;
- Formulário para solicitação – obrigatório: nome antigo, número de matrícula, nome atualizado, anexo de identidade, anexo de situação cadastral com a receita e anexo de comprovante de mudança (a depender do motivo, pode ser certidão de nascimento, certidão de casamento ou certidão de casamento com averbação/divórcio); opcional: justificativa;
- Página para acompanhamento da solicitação - aviso de que a solicitação está sendo processada e o prazo para finalização; caso a solicitação seja negada a página mostra um aviso do ocorrido com o motivo e um botão para reiniciar o processo.

7 ESQUELETO

7.1 *Modelagem to be*

Para desenvolver as modelagens *to be*, primeiro fizemos uma análise da modelagem *as is* dos processos, acompanhada do conhecimento adquirido com nossa pesquisa sobre similares e as respostas do grupo focal.

Os processos atuais das solicitações de mudança de nome e inclusão de nome social já são bem diretos, e mesmo possuindo um prazo de até 7 dias para finalização, as experiências dos alunos apontam que são concluídos bem antes desse tempo, geralmente em até 48h.

Comparados com a forma como essas solicitações são realizadas em outras universidades, a sequência de atividades da Ufam é, também, mais direta e ágil, sendo uma comparação extremamente positiva com os prazos em ambientes acadêmicos de porte similar.

Tendo em vista essas colocações, foi mantida a mesma modelagem de processos atual, pois ela é extremamente direta, tendo como possíveis percalços a divergência nos documentos enviados e o repasse da solicitação para diferentes setores.

Sobre a divergência dos documentos, nossa proposta é adicionar um *pop-up* antes do preenchimento do formulário no Ecampus com as informações sobre como e quais documentos devem ser adicionados. Além disso, colocar o anexo deles como obrigatório para envio da solicitação.

Sobre o repasse da solicitação para diferentes setores, essas etapas não foram alteradas por serem necessárias na hierarquia de setores que devem receber a informação.

7.1.1. Mudança de nome

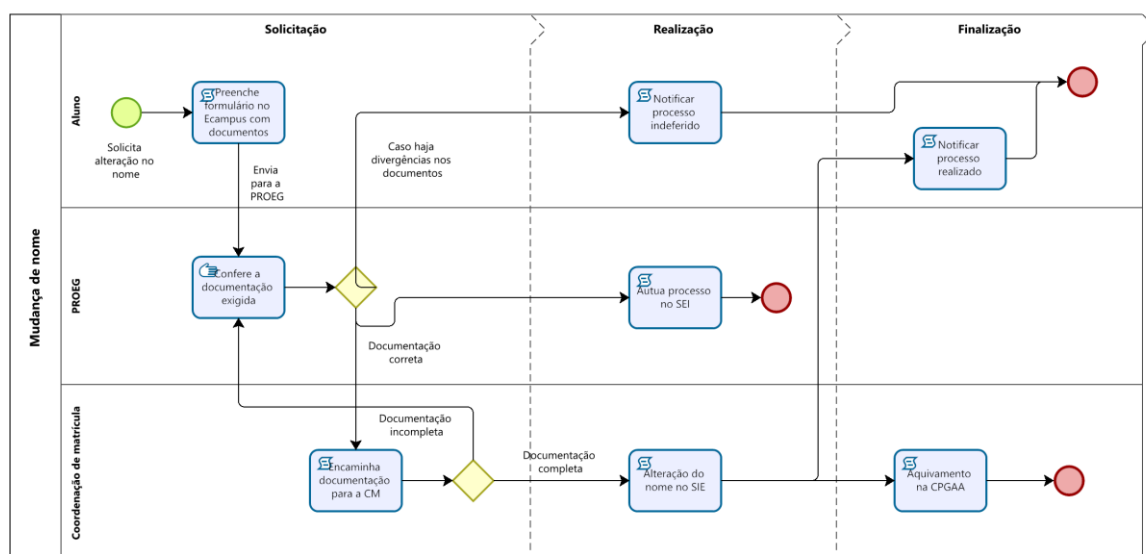


Figura 17. Modelagem *to be* do processo de mudança de nome. Fonte: Autoras, 2024.

7.1.2. Inclusão de nome social

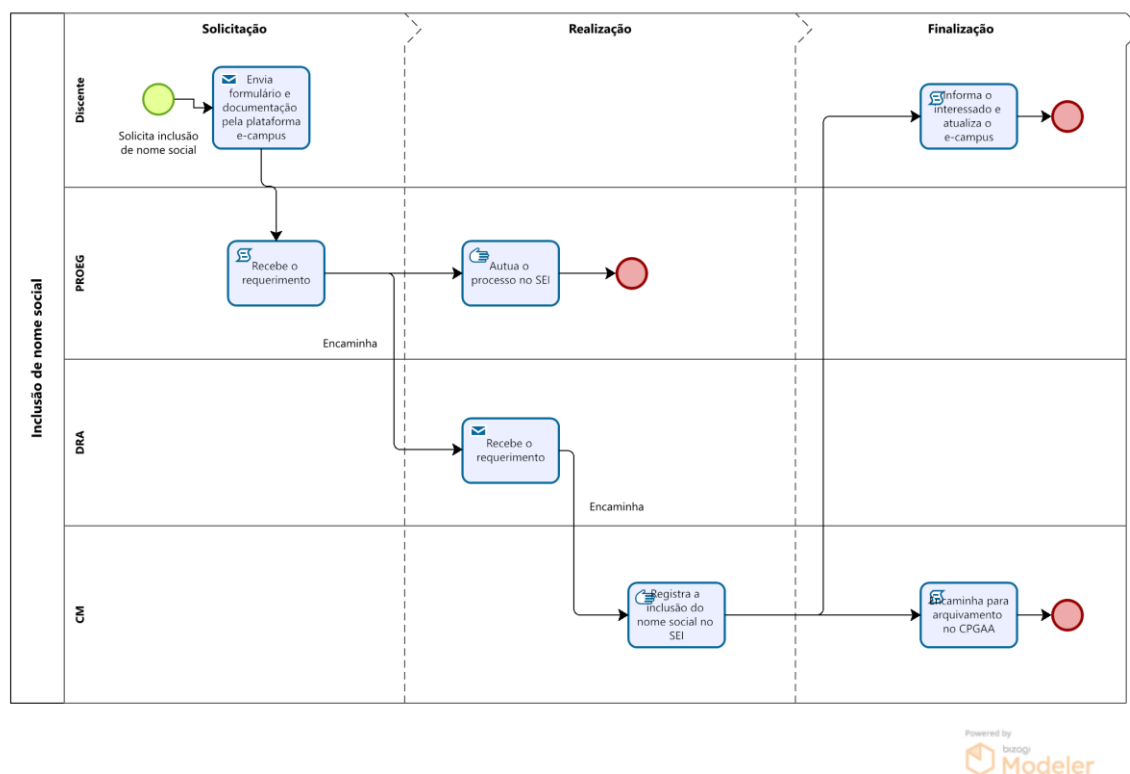


Figura 18. Modelagem *to be* do processo de inclusão de nome social. Fonte: Autoras, 2024.

7.2 Wireframes, wireflows e casos de uso

As *wireframes* foram desenvolvidas inicialmente em baixa complexidade, como demonstrado a seguir. Essas *wireframes* seguem as funcionalidades já estabelecidas para as páginas assim como as conclusões das análises realizadas.

7.2.1. Mudança de nome

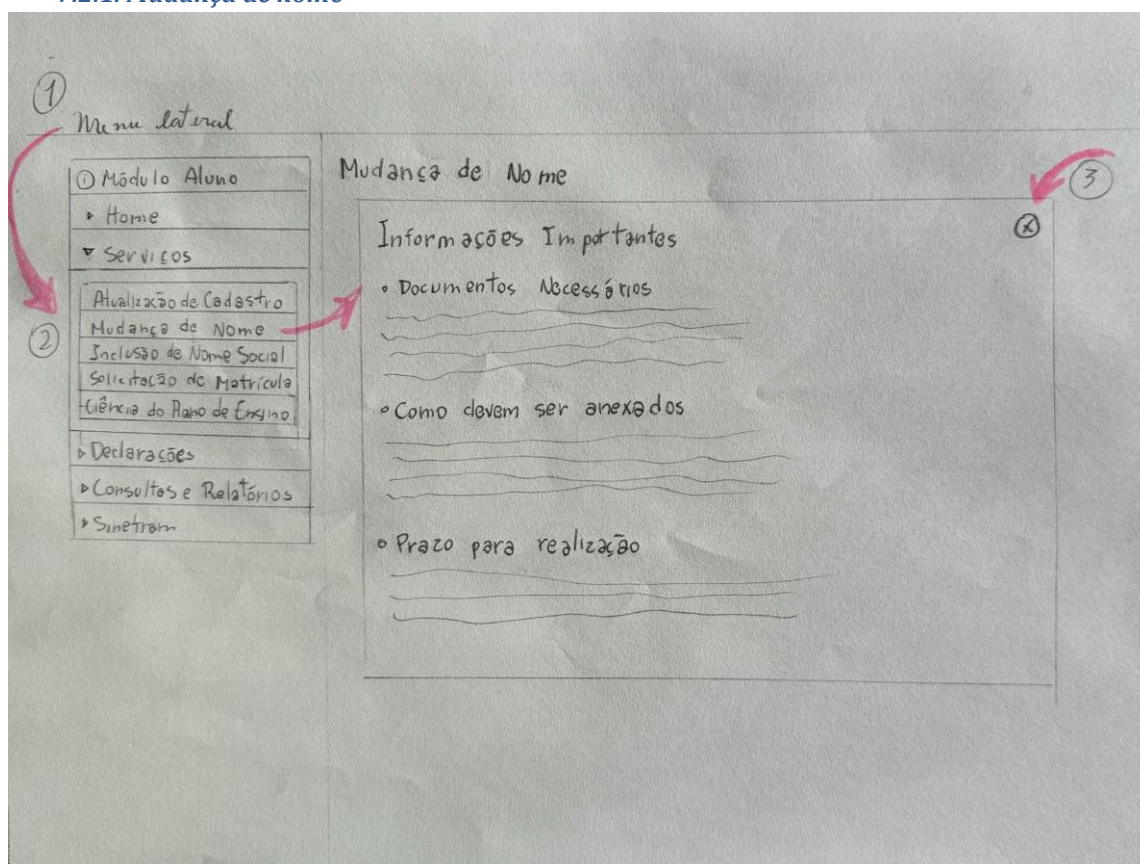


Figura 19. Wireframe em baixa complexidade da solicitação de mudança de nome. Fonte: Autoras, 2024.

Para poder solicitar a mudança de nome, o aluno entraria na sua conta no E-campus e selecionaria no menu lateral a opção “Serviços”, abrindo um submenu com as opções de mudança de nome e inclusão de nome social.

Ao clicar na página de mudança de nome, ele seria redirecionado à página de solicitação do serviço, e ela automaticamente abriria um *pop-up* com explicações importantes. Este tem como objetivo informar melhor os alunos sobre como solicitar o processo e como anexar os documentos solicitados, diminuindo o retrabalho de reenvio caso haja erros. Após ler as informações, o aluno pode fechar a aba e realizar a solicitação.

Mudança de Nome

Nome do aluno *Já aparece preenchido*
Fulano da Silva

Número de Matrícula
XXXXXX XXX

Nome atualizado* *Preenchimento obrigatório*

Documento comprovante* *Preenchimento obrigatório*

Carteira de Identidade *Preenchimento obrigatório*

Comprovante de situação Cadastral do CPF junto à RF *Preenchimento obrigatório*

Ajuda

Anexar

Anexar

Anexar

Anexar

Enviar

Figura 20. Wireframe em baixa complexidade da solicitação de mudança de nome. Fonte: Autoras, 2024.

Na tela com formulário para solicitação, as informações de nome do aluno e número de matrícula já apareceriam preenchidas, pois essas são informações que já estão no sistema do Ecampus.

Então, o aluno preencheria a aba de nome atualizado e teria que anexar o documento comprovante correspondente à situação dele (certidão de nascimento, casamento ou casamento com averbação/divórcio), carteira de identidade e comprovante de situação cadastral do CPF junto à Receita Federal. Todas essas áreas editáveis seriam de preenchimento obrigatório, para impedir que o aluno esqueça de completar alguma antes de enviar a solicitação.

Além disso, também haveria um botão no topo direito da tela escrito “Ajuda”, que abriria novamente o *pop-up* inicial, caso o aluno tenha alguma dúvida sobre o preenchimento e precise relembrar.

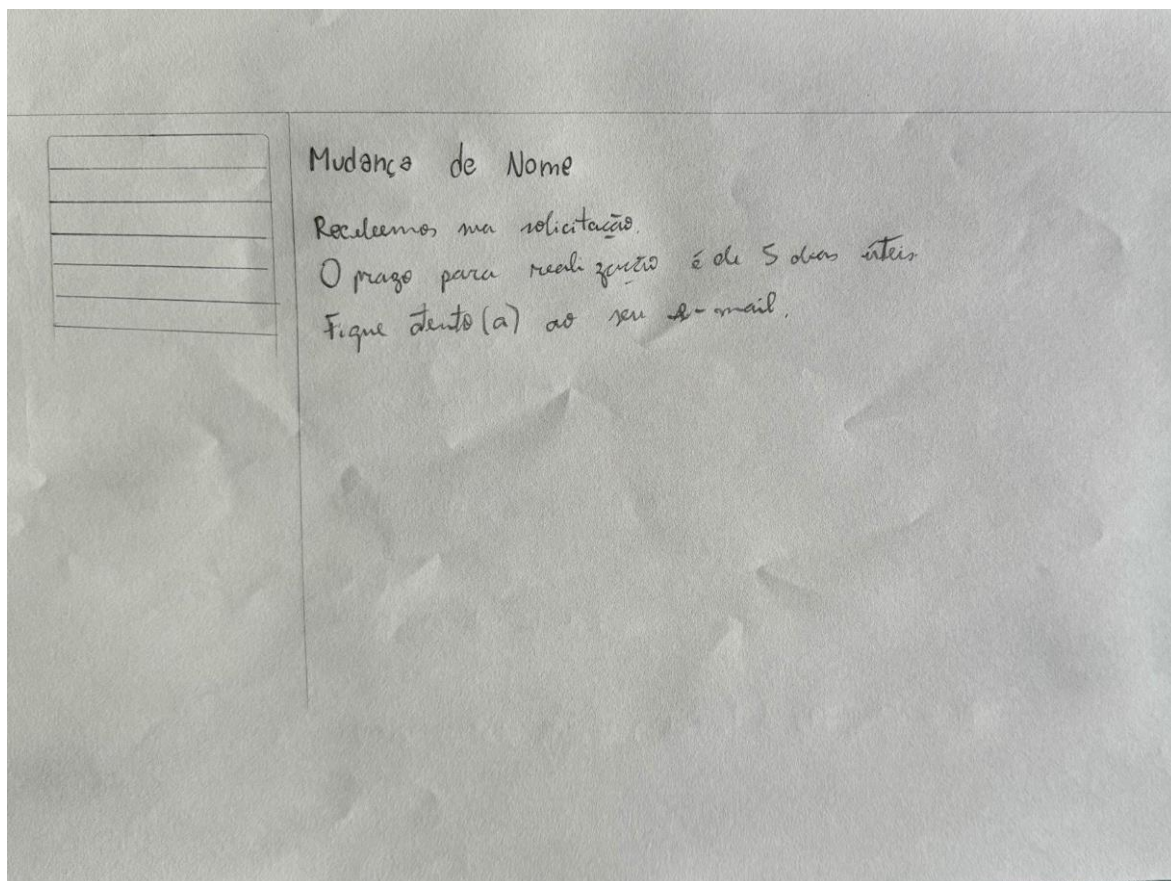


Figura 21. Wireframe em baixa complexidade da solicitação de mudança de nome. Fonte: Autoras, 2024.

Por fim, após o envio, o aluno receberia uma mensagem avisando que a solicitação foi enviada, qual seu prazo para conclusão e avisando para que fique atento ao seu e-mail, pelo qual ele pode ser contatado caso haja algum erro, e receber aviso de finalização ou de cancelamento da demanda.

7.2.2. Inclusão de nome social

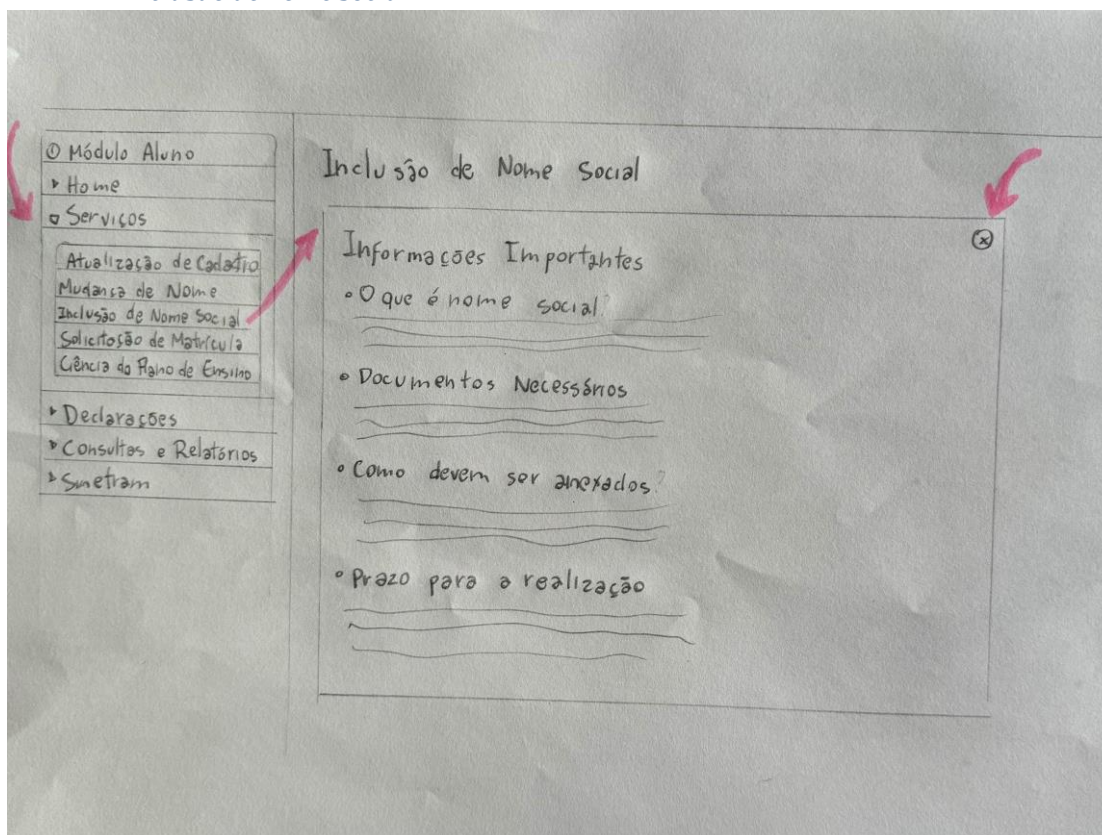


Figura 22. Wireframe em baixa complexidade da inclusão de nome social. Fonte: Autoras, 2024.

Para solicitar a inclusão de nome social, o aluno entraria na sua conta no E-campus e selecionaria no menu lateral a opção “Serviços”, abrindo um submenu de opções.

Ao clicar na página de inclusão de nome social, ele seria redirecionado à página de solicitação do serviço, e automaticamente apareceria um *pop-up* com explicações importantes, como o que é nome social, os documentos necessários para solicitar e o prazo para finalização do serviço. Essas informações tem como objetivo prevenir erros no preenchimento da solicitação e diminuir o retrabalho de alunos e servidores. Após ler as informações, o aluno pode fechar a aba e realizar a solicitação.

Inclusão de Nome Social

Ajuda
Abre o pop-up

Nome do aluno
Fulano da Silva

Número de matrícula
XXX XXX XXX

Nome social *

Documento com RG *
Anexar

Certidão de nascimento *
Anexar

Justificativa

Enviar

Já preenche

Preenchimento obrigatório

Opcional

Figura 23. Wireframe em baixa complexidade da inclusão de nome social. Fonte: Autoras, 2024.

Na tela com formulário para solicitação, as informações de nome do aluno e número de matrícula já apareceriam preenchidas, pois essas são informações que já estão no sistema do Ecampus.

Então, o aluno preencheria a aba de nome social escolhido e teria que anexar um documento com RG e a sua certidão de nascimento. Essas áreas editáveis seriam de preenchimento obrigatório, para impedir que o aluno esqueça de completar alguma antes de enviar a solicitação.

Ele pode, também, escrever uma justificativa caso deseje. Essa caixa teria preenchimento opcional. Nessa página também haveria um botão no topo direito da tela escrito “Ajuda”, que abriria novamente o *pop-up* inicial, caso o aluno tenha alguma dúvida sobre o preenchimento e precise relembrar.

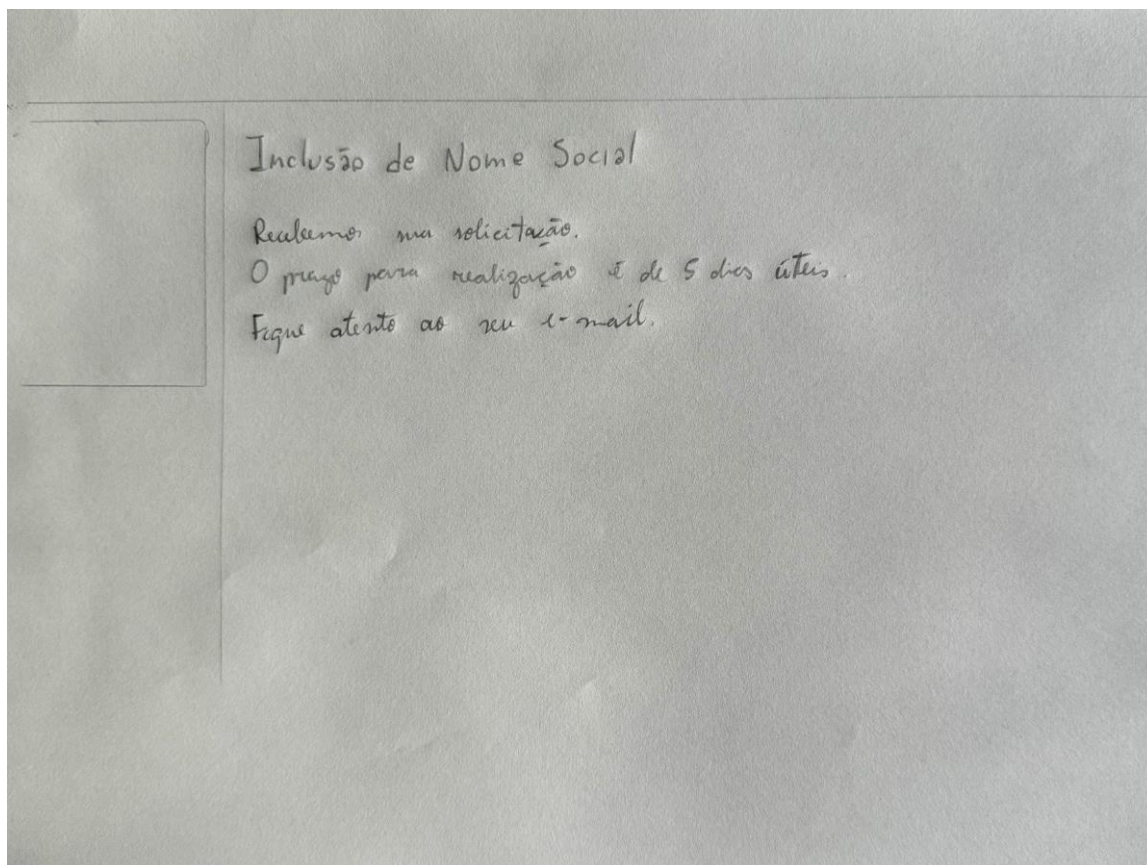


Figura 24. Wireframe em baixa complexidade da inclusão de nome social. Fonte: Autoras, 2024.

Por fim, após o envio, o aluno receberia uma mensagem avisando que a solicitação foi enviada, qual seu prazo para conclusão e avisando para que fique atento ao seu e-mail, pelo qual ele pode ser contatado caso haja algum erro, e receber aviso de finalização ou de cancelamento da demanda.

8. EXECUÇÃO

Para a realização das telas finais, seguimos a identidade visual já existente no portal, apenas adaptando para as necessidades do projeto. Abaixo, podem ser vistas nossas propostas de telas finais para os processos.

8.1 Mudança de Nome



Figura 25. Tela final do processo de mudança de nome. Fonte: Autoras, 2024.

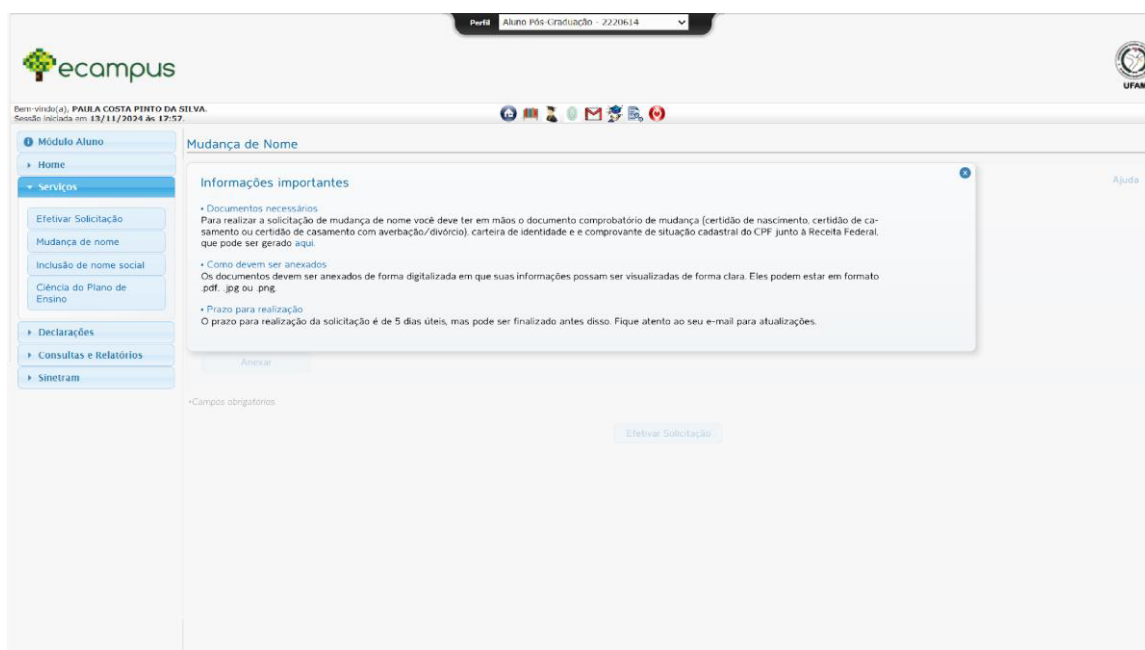


Figura 26. Tela final do processo de mudança de nome. Fonte: Autoras, 2024.

ecampus

Bem-vindo(a), PAULA COSTA PINTO DA SILVA.
Sessão iniciada em 13/11/2024 às 17:57.

Perfil Aluno Pós-graduação - 2220614

Módulo Aluno

- Home
- Serviços
 - Efetivar Solicitação
 - Mudança de nome
 - Inclusão de nome social
 - Ciência do Plano de Ensino
- Declarações
- Consultas e Relatórios
- Sinetram

Mudança de Nome

Nome do Aluno:
Fulano da Silva

Número de matrícula:
XXXXXXXXXX

Nome Atualizado *

Documento comprovante: *

Anexar

RG atual: *

Anexar

Comprovante de situação cadastral do CPF, junto à Receita Federal: *

Anexar

*Campos obrigatórios

Efetivar Solicitação

Ajuda

Figura 27. Tela final do processo de mudança de nome. Fonte: Autoras, 2024.

ecampus

Bem-vindo(a), PAULA COSTA PINTO DA SILVA.
Sessão iniciada em 13/11/2024 às 17:57.

Perfil Aluno Pós-graduação - 2220614

Módulo Aluno

- Home
- Serviços
- Declarações
- Consultas e Relatórios
- Sinetram

Mudança de Nome

Recebemos sua solicitação. O prazo para realização é de 5 dias úteis.
Fique atento(a) ao seu e-mail.

Refazer Solicitação

Figura 28. Tela final do processo de mudança de nome. Fonte: Autoras, 2024.

8.2 Inclusão de nome social



Figura 29. Tela final do processo de inclusão de nome social. Fonte: Autoras, 2024.

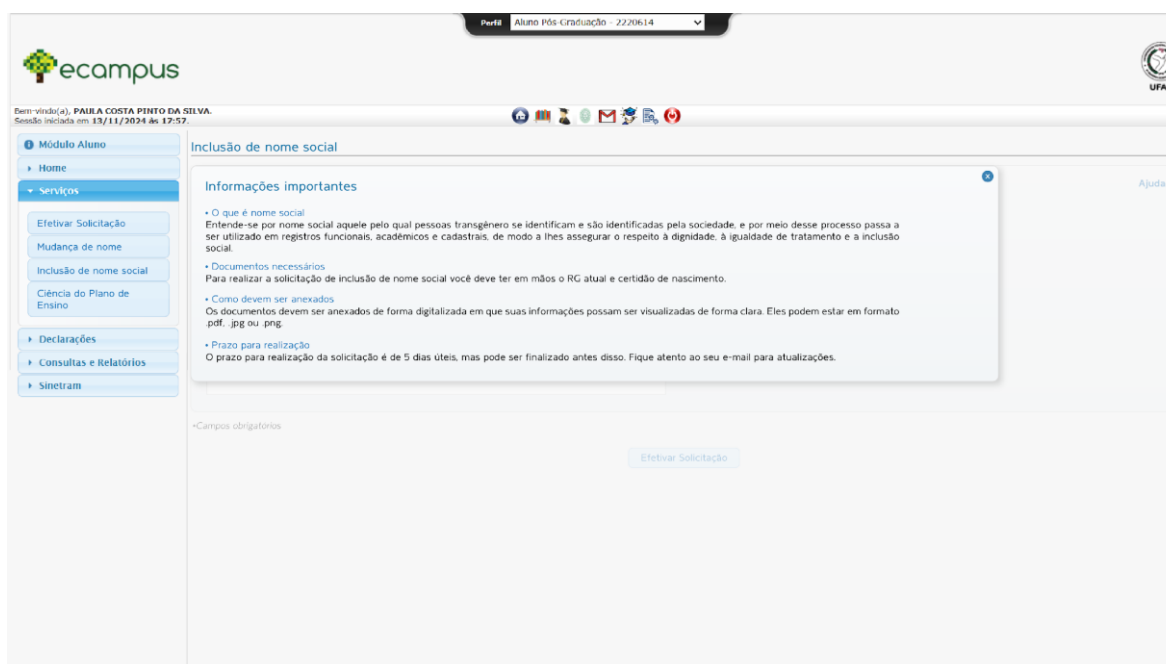


Figura 30. Tela final do processo de inclusão de nome social. Fonte: Autoras, 2024.

ecampus

Bem-vindo(a), PAULA COSTA PINTO DA SILVA.
Sessão iniciada em 13/11/2024 às 12:57.

Perfil: Aluno Pós-Graduação - 2220614

UFAM

Módulo Aluno

- Home
- Serviços
 - Efetivar Solicitação
 - Mudança de nome
 - Inclusão de nome social
 - Ciência do Plano de Ensino
- Declarações
- Consultas e Relatórios
- Sinetram

Inclusão de nome social

Nome do Aluno:
Fulano da Silva

Número de matrícula:
XXXXXXXXXX

Nome Social: *

RG atual: *

Anexar

Certidão de nascimento: *

Anexar

Justificativa:

*Campos obrigatórios

Ajuda

Efetivar Solicitação

Figura 31. Tela final do processo de inclusão de nome social. Fonte: Autoras, 2024.

ecampus

Bem-vindo(a), PAULA COSTA PINTO DA SILVA.
Sessão iniciada em 13/11/2024 às 17:57.

Perfil: Aluno Pós-Graduação - 2220614

UFAM

Módulo Aluno

- Home
- Serviços
 - Efetivar Solicitação
 - Mudança de nome
 - Inclusão de nome social
 - Ciência do Plano de Ensino
- Declarações
- Consultas e Relatórios
- Sinetram

Inclusão de nome social

Recebemos sua solicitação. O prazo para realização é de 5 dias úteis.
Fique atento(a) ao seu e-mail.

Refazer Solicitação

Figura 31. Tela final do processo de inclusão de nome social. Fonte: Autoras, 2024.

9. CONCLUSÃO

A preocupação com a oferta de um atendimento rápido, prático e atento às crescentes mudanças e necessidades da sociedade deve estar sempre em evidência no âmbito do ensino superior público. Por isso, o presente projeto teve como um de seus objetivos o de analisar como os processos de mudança de nome e inclusão de nome social são feitos atualmente na Ufam.

A gestão de processos, uma técnica administrativa tradicionalmente utilizada em empresas, tem sido aplicada nesses ambientes acadêmicos propondo realizar a manutenção de seu funcionamento de forma cada vez mais eficiente. Ao desenvolver uma modelagem de como os processos são feitos, permitindo que estes sejam visualizados de forma clara, a técnica permite que sejam encontrados gargalos e retrabalhos presentes na realização destes. A partir dessas análises, podem ser propostas mudanças e novas modelagens que poupem tempo e recursos do poder público.

Para compreender melhor a técnica, foi realizada uma revisão sistemática sobre como esta tem sido aplicada em instituições de ensino superior. Foi possível notar que não só a gestão de processos tem bons resultados como também tende a ser bem aceita pela comunidade de servidores, quando estes são incluídos no desenvolvimento dos novos processos.

A partir dessa revisão, foi possível começar o projeto em si, combinando a metodologia de gestão de processos com a do Projeto E, específica para desenvolvimento de interfaces voltadas à experiência do usuário. Na etapa da Estratégia, onde são feitas diversas análises para compreender melhor o projeto em si e suas necessidades, foi possível estudar como essas atividades são realizadas em outras universidades similares e também realizar um grupo focal dando a oportunidade para alunos da Ufam falarem sobre suas próprias experiências.

Essa etapa foi especialmente surpreendente por trazer respostas à nossa questão projetual, sobre a possibilidade de otimizar os processos de mudança de nome e nome social na Ufam, mostrando que estes já são muito diretos e rápidos. A modelagem dos processos *as is* permitiu ver que ambas as solicitações são bem diretas: o aluno faz, o setor responsável recebe e encaminha para os outros setores interessados, e assim finaliza a solicitação, principalmente se comparadas com outras universidades de porte similar.

Na Estratégia, ainda, foi realizado um grupo focal que permitiu validar como a experiência de realizar essas solicitações tem sido para os alunos da Ufam. A técnica do grupo focal foi válida por permitir que as experiências de cada participante fossem expostas e comparadas em uma conversa articulada pelo pesquisador, encontrando pontos em comum nas diferentes vivências.

Sendo assim, na etapa de Escopo, foi possível notar que a principal alteração que o presente projeto pode oferecer é na acessibilidade das informações e solicitação dos processos, ao incluí-las

diretamente no Ecampus, já que atualmente são realizadas por meio de preenchimento de formulários externos que devem ser enviados por e-mail. Além disso, também se pode melhorar a acessibilidade de informações sobre como e quais documentos devem ser enviados, como uma resposta para diminuir o retrabalho dos servidores que podem precisar solicitar alterações aos alunos no caso de erros.

Essas mudanças foram exploradas na etapa da Estrutura, demonstrando como os processos atuais podem ser traduzidos para a nova plataforma sem perder sua sequência eficiente de etapas. Já no Esqueleto foi possível novamente combinar os conhecimentos da gestão de processos para apresentar a modelagem *to be*, de como as atividades de mudança de nome e inclusão de nome social seriam atualizadas, concluindo então o segundo objetivo específico do projeto.

A partir dessa nova modelagem, finalizamos o projeto com o desenvolvimento das *wireframes* em baixa complexidade e, por fim, as digitalizando e chegando ao resultado final, na etapa de Execução, conforme planejado no terceiro objetivo específico.

Ao apresentar as demandas de mudança de nome e inclusão de nome social de forma mais acessível, diretamente na aba de serviços do portal Ecampus, seria possível melhorar sua acessibilidade e também fazer com que população acadêmica tenha maior conhecimento da disponibilidade de tais solicitações, pois atualmente estas informações ficam espalhadas pelos diferentes canais de comunicação da Ufam.

O desenvolvimento dessa pesquisa buscou facilitar a vida da comunidade acadêmica como um todo ao oferecer maior acessibilidade e otimização das atividades acadêmicas de mudança de nome e inclusão de nome social.

Para dar prosseguimento com a aplicação das atualizações propostas, um grupo amostral mais significativo de alunos da Ufam deveria ser incluído em diferentes grupos focais, para ser possível compreender suas experiências de forma mais expressiva. Além disso, seria imprescindível um estudo futuro com a participação dos servidores da PROEG, para levar em consideração suas experiências, ideias e trabalhos, podendo encontrar novos pontos de melhoria.

Ademais, a inclusão de uma etapa de testes das novas telas e processos desenvolvidos, de forma a validar o trabalho feito e permitir que, no futuro, sirva de modelo para outros processos administrativos da Ufam. Com essas e outras alterações implementadas, a universidade pode ainda se tornar referência em administração e gestão para outras instituições do país.

REFERÊNCIAS

- AGANETTE, Elisângela Cristina; MACULAN, Benildes Coura Moreira dos Santos; LIMA, Gercina Ângela Borém de Oliveira. BPM acadêmico: mapeamento de processos e de fluxos informacionais na ECI/UFMG. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, n. 1, v. 13, 2018.
- ALBUQUERQUE, A. C.; RITA, L. Gestão por processos em organizações públicas: mapeamento dos processos administrativos do Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFAL. *Ciência da Informação em Revista*, v. 6, n. 2, p. 120, 6 set. 2019.
- ALMEIDA, Alivinio; BASGAL, Denise; RODRIGUES, Martius; FILHO, Wagner. *Inovação e gestão do conhecimento*. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/58/o/Inovacao_e_gestao_do_conhecimento_-_FGV.pdf
- ALVARENGA NETTO, C. A. Proposta definindo gestão por processos: características, vantagens, desvantagens. In: LAURINDO, F.; ROTONDARO, R. (Orgs.). *Gestão integrada de processos e da tecnologia de informação*. São Paulo: Atlas, 2015.
- ANTÔNIA, Elisa. A técnica do questionário na pesquisa educacional. *Evidência*, Araxá, v. 7, ed. 7, p. 251-266, 15 ago. 2013. Disponível em: http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/modules/mydownloads_01/singlefile.php?cid=48&lid=7205. Acesso em: 25 jun. 2023.
- BARROS DE ALBUQUERQUE, A. C.; PEIXOTO SANTA RITA, L. Gestão por processos em organizações públicas: mapeamento dos processos administrativos do Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFAL. *Ciência da Informação em Revista*, v. 6, n. 2, p. 120, 6 set. 2019.
- BRASIL. Decreto nº 8.727, de 28 de abril de 2016. Dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis e transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 29 abr. 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8727.htm.
- BRASIL. Decreto nº 9.094. 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- BRASIL. Ministério da Educação. Coronavírus: monitoramento nas instituições de ensino. Brasília, DF: MEC, 2020a. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/coronavirus/>.
- BÜRDEK, Bernhard E. *Design: história, teoria e prática do design de produtos*. São Paulo: E. Blucher, 2006. 496 p.
- CARDOSO, M. V. B.; ARAÚJO, L. C. M.; VERGARA, L. G. L. Interface para Sistema de Comunicação Online para a Universidade Federal do Amazonas. 15º Ergo Design; USIHC. Anais. 2015.
- CHAEER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, CHIAPINOTTO SPIAZZI, S. C.; FLORES BATTISTELLA, L. Gestão de processos de comunicação em instituições federais de ensino superior: um estudo de campo na Universidade Federal de Santa Maria. *Revista de Ciências da Administração*, v. 21, n. 54, p. 145–160, 14 ago. 2019.
- COSTA, M. T. P.; MOREIRA, E. A. Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas: um estudo de caso em uma Universidade Federal. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, p. 162–183, 1 jan. 2018.
- COSTA, A. et al. Alinhamento da gestão de processos com os mecanismos do modelo de governança pública do TCU: o estudo de caso em uma universidade federal da Amazônia Oriental. *Rev. Serv. Público Brasília*. [s.l.: s.n.].
- DEANTONI, C., MARTINS, C., FERRONATO, M., SIMÕES, A., MAUENTE, V., COSTA, F., & KOLLER, S. (2001). Grupo focal: método qualitativo de pesquisa com adolescentes em situação de risco. *Arquivos Brasileiros de Psicologia* (impresso), 53(2), 38-53. Recuperado de (PDF) https://www.researchgate.net/publication/297497178_Grupo_focal_Metodo_qualitativo_de_pesquisa_com_adolescentes_e_m_situacao_de_risco
- DRUMOND, G.; MÉXAS, M.; BEZERRA, M. A aquisição de livros em bibliotecas universitárias sob a perspectiva da gestão de processos. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 14, n. 2, p. 276–292, 2018.
- FARIAS, L. DE A. et al. Implantação do sistema eletrônico de informações em uma Universidade Pública Federal: percepção

dos servidores da área de gestão de pessoas. *Revista Brasileira de Administração Científica*, v. 11, n. 4, p. 189–199, 24 ago. 2020.

FERREIRA, J. B. et al. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde* | v. 17 | n. 2 | ago./dez. v. 17, n. 2, p. 1, 2019.

GIANSANTE NOGUEIRA, N.; SIGOLO RUAS GONÇALVES, R.; DE CAMPOS, R. Analysis of the application of business process management in a section of a public university. *Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas*, v. 13, n. 4, p. 289–309, 1 nov. 2018.

GONÇALVES, E. *PROCESSO, QUE PROCESSO?* São Paulo: [s.n.].

GONÇALVES, E. *AS EMPRESAS SÃO GRANDES COLEÇÕES DE PROCESSOS*. São Paulo: [s.n.].

GOVERNO BRASILEIRO - COMITÊ EXECUTIVO DE GOVERNO ELETRÔNICO. *Guia de Gestão de Processos do Governo*. 2011.

HAMMER, M.; CHAMPY, J. *Reengenharia: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da gerência*. 29. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

HEKKERT, Paul. Design Aesthetics: Principles of Pleasure in Product Design. *Psychology Science*, Volume 48, 2006 (2), p. 157 – 172.

INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION. *ISO 9241-11: Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability*. 1 ed. Genebra, 1998.

JESTON, J.; NELIS, J. *Business Process Management*. 1. ed. [s.l.] Elsevier, 2006.

JÚNIOR, O. DE G. F. et al. An Experience with Business Intelligence to Support the Academic Management at a Brazilian Federal University. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, n. 46, p. 5–20, 1 jun. 2022.

LAURINDO, F.; ROTONDARO, R. *Gestão Integrada De Processos E Da Tecnologia Da Informação*. 1. ed. [s.l.] Atlas, 2006.

MATOS PAIVA, M. B. et al. Barreiras e facilitadores na gestão de processos de trabalho em instituição federal de ensino superior. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, p. 47–71, 20 dez. 2017.

MARANHÃO, Mauriti; MACIEIRA, Maria Elisa Bastos. *O processo nosso de cada dia: modelagem de processos de trabalho*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

MEURER, Heli; SZABLUK, Daniela. Projeto E: aspectos metodológicos para o desenvolvimento de projetos dígito-virtuais. *Ação Ergonômica: ERGODESIGN II*. V.5, N. 2, 2010.

MIRANDA, Z. J. G. Mapeamento de processos baseado em princípios da arquitetura da informação: uma perspectiva sistêmica. 2006. 152f. TCC (Monografia em Inteligência Organizacional e Competitiva), Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade, Ciência da Informação e Documentação, Curso de Inteligência Organizacional e Competitiva na Sociedade da Informação, Universidade de Brasília. Brasília: UnB, 2006.

MORAN, J. M. *Gestão do conhecimento: teoria e prática*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

NASCIMENTO, M. D. et al. Soluções de BPM (Business Process Management) como agentes de mudança na administração pública. *Revista de Administração Pública*, v. 54, n. 4, p. 1043-1062, 1 jul. 2020.

NORMAN, Donald. *The design of everyday things*. Estados Unidos: Basic Books, 2002.

OLIVEIRA, M. A. et al. As contribuições da gestão por processos para a administração pública. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, v. 14, n. 1, p. 15–34, jan. 2018.

PAIXÃO, Waldeilson; ZANDOMENEGUI, Ana Lúcia. INFLUÊNCIA DA ESTÉTICA VISUAL NA USABILIDADE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM INTERFACES HUMANO-COMPUTADOR: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA SOBRE INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO. *ErgoDesign e HCI, Número Especial, Volume 4*, 2016, p 90-98.

PEREIRA, L. P. C.; CARVALHO, M. C.; NEVES, T. M. Mapeamento de Processos de Comunicação Organizacional: uma proposta de análise no contexto acadêmico. In: *II Congresso Internacional de Gestão de Pessoas e Organizações*. Salvador: Academia Brasileira de Gestão e Negócios, 2019.

PEREIRA, M. S. N. et al. Contribuições da gestão de processos para a melhoria da qualidade na administração pública. *Revista de Administração Pública*, v. 52, n. 5, p. 853-872, 15 set. 2018.

PREECE, Jenny; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. *Design de Interação: além da interação homem-computador*. Reimpressão Porto Alegre: Bookman, 2005.

RABELO, T.; MOREIRA, A.; MENDES, R. G. Gestão de Processos na Administração Pública: estudo de caso na Universidade de Brasília. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, v. 14, n. 3, p. 88-101, 2018.

RAVANELLO, Ivna; WOLFF, Fabiane; RIBEIRO, Vinicius. UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA PRODUÇÃO BIBLIOGRÁFICA SOBRE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO CAMPO DO DESIGN. *ErgoDesign e HCI*, Número Especial, Volume 4, 2016, p 1-8.

RODRIGUES, E. G.; SILVA, C. A. Processos de gestão acadêmica no âmbito da universidade pública: proposta de avaliação e análise. 20 fev. 2021. Disponível em: <https://www.academia.edu/45521813>.

RUSSO, Beatriz; HEKKERT, Paul. Sobre amar um Produto: Os princípios fundamentais. In: Claudia Mont'Alvao & Vera Damazio. (Org.). *Design, Ergonomia, Emoção*. 1ed. Rio de Janeiro: Mauad, 2008.

SANTOS, R. T. et al. Sistema de Gestão Acadêmica na Universidade Federal de Juiz de Fora: mapeamento de processos e sua melhoria. *Revista Brasileira de Informática na Educação*, v. 29, n. 2, p. 1-24, 16 mai. 2021.

SILVA, J. S.; AMORIM, C. T.; MENDES, M. A. Modelagem de Processos e Reengenharia: a experiência da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2018.

SILVA, L. C.; MENDES, R. G. A gestão de processos em universidades: proposta de aplicação em uma universidade pública federal. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, v. 14, n. 4, p. 223-240, 22 out. 2020.

SILVA, V. C.; NEVES, F. L. A gestão de processos na administração pública: análise da implementação do sistema de gestão de processos em universidades federais brasileiras. *Revista Brasileira de Administração Pública*, v. 54, n. 3, p. 739-759, 1 jun. 2018.

SOUSA, L. B. et al. Processos de Gestão de Tecnologia da Informação na Universidade Federal de Alagoas: análise do impacto nas práticas de governança. *Revista de Administração Pública*, v. 54, n. 2, p. 547-566, 1 mai. 2020.

SOUZA, M. S.; SANTOS, A. R.; SILVA, P. J. Processos de melhoria da gestão acadêmica em universidades públicas federais: um estudo de caso na Universidade Federal de Minas Gerais. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, v. 14, n. 1, p. 36-56, jan. 2020.

TAVARES, D.; FILHO, M. A. Gestão de Processos nas Instituições Federais de Ensino: um estudo de caso na Universidade Federal de Pernambuco. *Revista Brasileira de Administração Pública*, v. 54, n. 6, p. 1151-1172, 1 dez. 2020.

UFAM – Universidade Federal do Amazonas. Disponível em: <https://ufam.edu.br/>. Acesso em: 24 maio 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Pró-reitoria de Ensino de Graduação – PROEG. Guia de orientações da PROEG diante da pandemia COVID-19. Manaus, 2020. Disponível em: <http://proeg.ufam.edu.br/publicacoes>. Acesso em: 24 maio 2022.

USABILITY. Improving the User Experience. Disponível em <https://www.usability.gov/>. Acesso em 24 maio 2022.

VIEIRA, G. F. et al. Mapeamento de Processos de Gestão no Ensino Superior. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, v. 16, n. 2, p. 147-167, 12 jul. 2020.

VIEIRA, G. F.; MACIEL, D. G.; SILVA, F. C. Processos de Gestão Acadêmica na Universidade Federal do Maranhão. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, v. 14, n. 5, p. 105-120, 15 nov. 2021.

APÊNDICES

Apêndice 1 – Questionário sobre o uso de processos administrativos na UFAM a ser aplicado com os alunos

QUESTIONÁRIO SOBRE O USO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NA UFAM

1. Sexo

() masculino

() feminino;

2. Idade

() menos de 18 anos

() entre 19 e 25 anos

() entre 26 e 30 anos

() mais de 31 anos

3. Período na faculdade

() primeiro

() segundo

() terceiro

() quarto

() quinto

() sexto

() desperiodizado ou outro

4. Regularidade de acessos à plataforma Ecampus

() mensal

() semanal

☐ diária

5. Já realizou algum dos seguintes serviços? Se sim, quais? (possibilidade de marcar mais de uma opção)

☐ desistência de curso

☐ mudança de nome

☐ nome social

☐ migração de grade curricular

☐ não realizei nenhuma dessas solicitações

6. A sua solicitação foi realizada por:

☐ e-mail

☐ entrega de documentos na PROEG

☐ ambas as opções

7. Quanto tempo demorou desde a solicitação do serviço até sua finalização?

☐ menos de uma semana

☐ entre uma e duas semanas

☐ entre três semanas e um mês

☐ mais de um mês

8. Como você classificaria a sua experiência com o processo solicitado?

Péssima ○ ○ ○ ○ ○ Ótima

9. Você acredita que a sua demanda foi atendida de forma...

Não satisfatória ○ ○ ○ ○ ○ Satisfatória

10. Você acredita que essas demandas podem ser realizadas de forma mais eficiente?

() sim

() não

À Coordenação de Matrícula - CM

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

FACULDADE DE TECNOLOGIA

PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM DESIGN

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

(Resolução CNS 510/2016)

DESIGN DE USABILIDADE: OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS VIA ECAMPUS

Eu, Paula Costa Pinto da Silva, estudante do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Amazonas (Ufam) o (a) convido a participar da pesquisa “Design de Usabilidade: otimização de processos administrativos via Ecampus” orientada pela Profa. Dra. Maria do Perpétuo Socorro.

Este projeto tem como objetivo otimizar e digitalizar os processos de desistência de curso, mudança de nome, nome social e migração de grade curricular na Plataforma E-campus, aumentando sua usabilidade e acessibilidade para toda a comunidade acadêmica da Universidade Federal do Amazonas (Ufam). Para tanto, estamos realizando esse grupo focal com o objetivo de compreender melhor a experiência dos alunos ao solicitar essas demandas da forma como são feitas atualmente.

Você foi selecionado (a) por já ter realizado uma das demandas descritas acima na Ufam, faculdade onde o estudo será realizado. Será realizado um grupo focal junto de outras pessoas que também solicitaram essas demandas, na sala do Laboratório de Usabilidade (Labusi), na Faculdade de Tecnologia (FT) na Universidade Federal do Amazonas.

O grupo focal é uma técnica composta por um grupo de pessoas reunidas pelo pesquisador para discutir e comentar um tema e o objeto da pesquisa, a partir de experiências vividas acerca de assuntos emergentes na sociedade e problematizadas pelo investigador. Todos os encontros contarão com a participação de um relator, isento de vínculo com os participantes do grupo.

As perguntas não serão invasivas à intimidade dos participantes, entretanto, esclareço que a participação na pesquisa pode gerar estresse e desconforto como resultado da exposição de opiniões pessoais em responder perguntas que envolvem as próprias ações. Diante dessas situações, os

participantes terão garantidas pausas nas conversas, a liberdade de não responder as perguntas quando a considerarem constrangedoras, podendo interromper o grupo a qualquer momento. Serão retomados nessa situação os objetivos a que esse trabalho se propõe e os possíveis benefícios que a pesquisa possa trazer.

Sua participação nessa pesquisa auxiliará na obtenção de dados que poderão ser utilizados para fins científicos, proporcionando maiores informações e discussões que poderão trazer benefícios para a comunidade acadêmica da Ufam. A pesquisadora realizará o acompanhamento de todos os procedimentos e atividades desenvolvidas durante o trabalho.

Sua participação é voluntária e não haverá compensação em dinheiro pela sua participação. A qualquer momento o (a) senhor (a) pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa ou desistência não lhe trará nenhum prejuízo profissional, seja em sua relação ao pesquisador, à Instituição em que trabalha ou à Universidade Federal do Amazonas. Todas as informações obtidas através da pesquisa serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação em todas as etapas do estudo. Caso haja menção a nomes, a eles serão atribuídas letras, com garantia de anonimato nos resultados e publicações, impossibilitando sua identificação.

Solicito sua autorização para gravação em áudio e vídeo das entrevistas, dos encontros do grupo e da presença de um relator nesses encontros coletivos. As gravações realizadas durante a entrevista semiestruturada serão transcritas pela pesquisadora, garantindo que se mantenha o mais fidedigno possível. Depois de transcrita será apresentada aos participantes para validação das informações. A transcrição das gravações feitas nos encontros dos grupos será realizada na íntegra pela pesquisadora. Essas transcrições serão comparadas para verificar a concordância entre elas, garantindo a fidelidade à gravação. Essas imagens e áudio não serão divulgadas para o público, e sua identidade será protegida.

Você receberá uma via deste termo, rubricada em todas as páginas por você e pelo pesquisador, onde consta o telefone e o endereço do pesquisador principal. Você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação agora ou a qualquer momento.

Dados para contato (24 horas por dia e sete dias por semana):

Pesquisador Responsável: Paula Costa Pinto da Silva

Endereço: Rua Brasil, 41 – São Jorge

Contato telefônico: (92) 981525900

E-mail: paulacostapdas@gmail.com

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Local e data: Laboratório de Usabilidade, Faculdade de Tecnologia – Universidade Federal do Amazonas,
dia 15 de julho de 2024.

Nome do Pesquisador

Nome do Participante

Apêndice 3 – Planejamento do grupo focal

PLANEJAMENTO DO GRUPO FOCAL – aluna Paula Costa

Temas a serem investigados:

- Facilidade de compreensão de como realizar as demandas;
- Experiência dos alunos durante essas solicitações;
- Tempo de espera, desde a solicitação até a resolução;
- Pontos em comum entre as experiências com as diferentes demandas.

Objetivos:

- Compreender melhor a experiência dos usuários durante a solicitação das demandas de mudança de nome, nome social, desistência de curso e migração de grade curricular.
- Analisar quais as dificuldades encontradas no processo de realizar essas solicitações.
- Averiguar se estão sendo realizadas conforma a carta de serviços da PROEG.

Duração prevista: 1h40

Questões de orientação:

- 1) Como foi realizar essa demanda?
- 2) Qual o nível de facilidade encontrado durante sua realização?
- 3) Qual o tempo de espera durante todo o processo?
- 4) Como você avalia sua experiência durante isso?

Planejamento da sessão:

- 1) Técnica de aquecimento – pedir para cada pessoa do grupo se apresentar, falando seu nome, idade, signo e quais das demandas em análise a pessoa já solicitou.
Duração prevista: 10min.
- 2) Revisão dos procedimentos das solicitações – Apresentar a modelagem dos processos atuais, conforme encontrada na carta de serviços da PROEG.
Duração prevista: 10min.
- 3) Tema de investigação: Solicitação da demanda
Procedimento: Será questionado ao grupo como foi encontrar as informações sobre a demanda em questão, qual a clareza das mesmas, qual o nível de dificuldade encontrado ao solicitar a mesma e como ela foi solicitada (online, entrega de documentos ao vivo, etc).
Duração prevista: 20min.

- 4) Tema de investigação: Experiência durante a demanda
Procedimento: O grupo irá conversar sobre como foi a experiência durante a realização de cada demanda solicitada. Pediremos para que falem sobre como foi o atendimento e retorno com os servidores, como foi o tempo de espera, se tiveram percalços ou dificuldades durante esse procedimento.
Duração prevista: 20min.
- 5) Tema de investigação: Finalização da demanda
Procedimento: Por fim, questionaremos os alunos sobre como eles se sentiram durante a realização desses procedimentos e se eles se sentiram satisfeitos com o processo e o serviço. Quais pontos acham que poderiam melhorados e o que mudariam na experiência.
Duração prevista: 20min.
- 6) Encerramento da sessão
Procedimento: O moderador agradece a presença de todas as pessoas, esclarece possíveis dúvidas, lembra sobre a necessidade de assinar os termos de compromisso e finaliza a sessão.
Duração prevista: 10min

Equipamentos utilizados:

- Gravadores de voz (dois);
- Cópias do documento de consentimento para os participantes;
- Prancheta e papel para anotações durante a realização do grupo focal;
- Espaço para colocar um lunch break a ser consumido após a realização (faz parte das recomendações dos autores que li).

Resultados esperados:

- Obter uma melhor compreensão de como esses procedimentos são realizados na prática;
- Compreender a experiência dos usuários durante a solicitação dessas demandas;
- Confirmar se estão sendo realizadas conforme a carta de serviços da PROEG.

ANEXOS

Anexo 1 – Formulário de requerimento para utilização do nome social



UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO

PROACAD
PRÓ-REITORIA
PARA ASSUNTOS ACADÊMICOS

FORMULÁRIO DE REQUERIMENTO PARA UTILIZAÇÃO DO NOME SOCIAL

Aluno(a): _____

Nome Social: _____

Nº de Matrícula: _____ Curso: _____ Ano Letivo: _____

Endereço (Rua, Avenida, Etc.): _____ Nº _____, Apt.

_____, Bairro: _____ Cidade: _____, UF: _____ CEP: _____

Telefone: _____

O(a) aluno(a) matriculado(a) com o número _____, do curso de _____, solicita que seja utilizado o Nome Social nos registros acadêmicos da UFPE de acordo com a portaria Nº 03/2015 do dia 23 de março de 2015.

_____/_____/_____

Data e Assinatura do(a) aluno(a)

Reservado à PROACAD - Coordenação Discente

Requerimento Atendido Em: ____/____/_____

Servidor(a)

Anexo 2 – Requerimento paara inclusão do nome social

	Poder Executivo Ministério da Educação Universidade Federal do Amazonas Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	 UFAM
---	--	--

REQUERIMENTO PARA INCLUSÃO DO NOME SOCIAL

NOME			
CÓD. CURSO	C	U	R S O
	~		Nº MATRÍCULA
ENDEREÇO			
TELEFONE CELULAR		TELEFONE RESIDENCIAL	
E-MAIL			
ALTERAÇÃO PARA NOME SOCIAL			
NOME SOCIAL:			

ANEXAR: Certidão de Nascimento; e RG.

JUSTIFICAR SE ACHAR NECESSÁRIO	

Obs.: O Requerimento e os documentos devem ser encaminhados em arquivo formato PDF para: protocoloproeg@ufam.edu.br (um arquivo p/cada documento).

Manaus, _____ de _____ de 20____.

Assinatura do Requerente

À Coordenação de Matrícula - CM

Av. Gal. Rodrigo Otávio Jordão Ramos, 3000, Coroado, Campus Universitário Setor Norte, Bloco da Reitoria.
CEP: 69077-000 – Manaus/AM

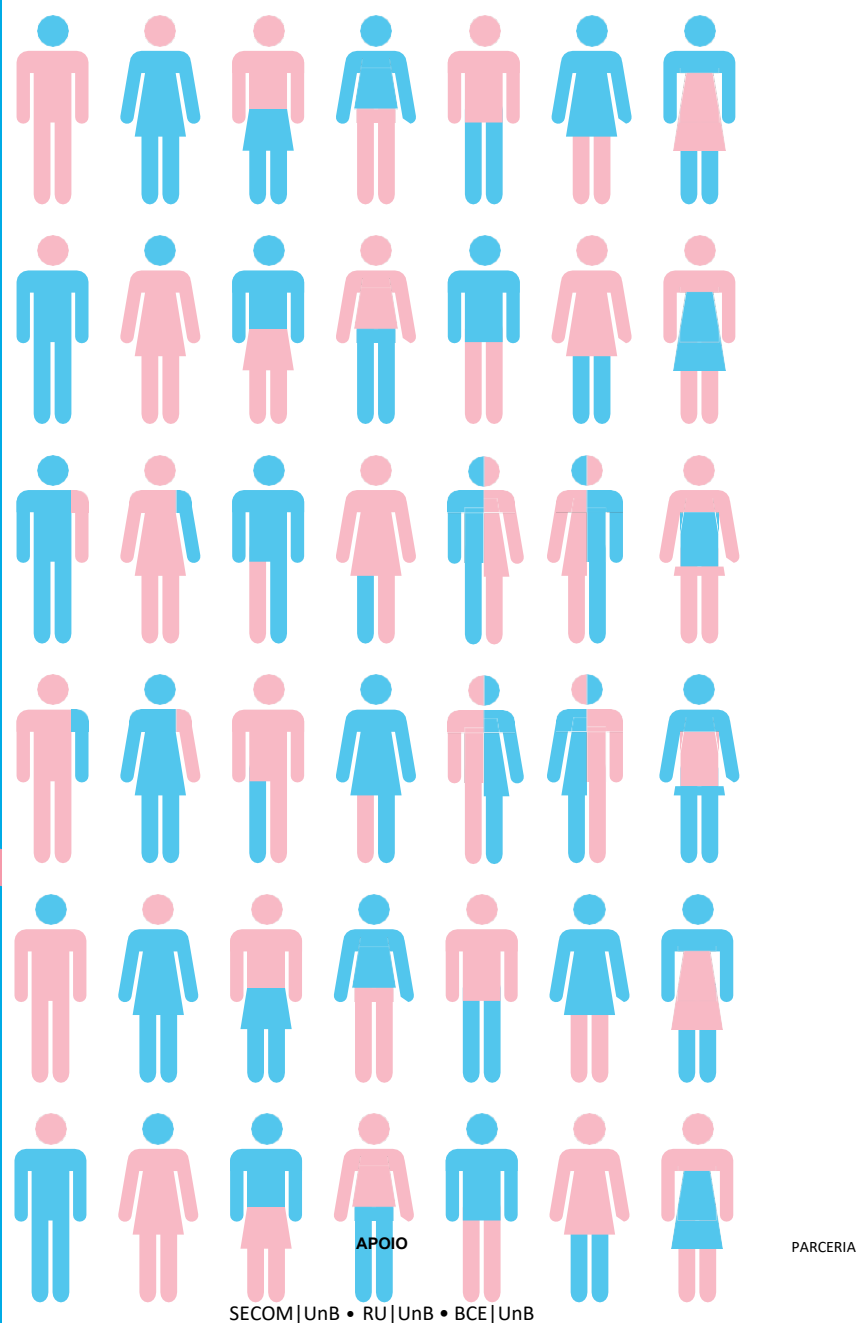
Anexo 3 – Formulário de solicitação geral UNB

Contribuir para a visibilidade das pessoas travestis e transexuais que integram a comunidade acadêmica da Universidade de Brasília (UnB) é um dos compromissos assumidos pela Diretoria da Diversidade (DIV) em suas ações contra as diversas expressões da transfobia. Neste sentido, A DIV, em parceria com estudantes trans, coletivos de pessoas trans e LGBT, servidores/as técnicos/as e docentes, construiu e atuou na aprovação da Resolução CAD 0054/2017, que dispõe sobre o uso do nome social na Universidade de Brasília.

A aprovação dessa Resolução é um avanço no enfrentamento à transfobia institucional, contribuindo para a promoção do direito à identidade de gênero das pessoas travestis e transexuais e o respeito à diversidade no ambiente universitário.

Em 2018, a UnB celebra os 70 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos por meio da campanha UnB Mais Humana, reforçando a luta pela inclusão das pessoas trans/LGBT. No intuito de fazer valer a Resolução CAD 0054/2017 e implementar a política de atenção à diversidade da UnB, elaboramos estas orientações sobre o uso do nome social, para divulgar seu conteúdo e instrumentalizar servidores/as técnicos/as e docentes para o atendimento qualificado e respeitoso às pessoas travestis e transexuais.

Coordenação LGBT - Diretoria da Diversidade
Decanato de Assuntos Comunitários



REALIZAÇÃO

UnB | DAC | DOCCA

UnB | DAC | DIV

UnB

MAIS HUMANA

O que é nome social?

Nome social é a designação pela qual a pessoa travesti ou transexual se identifica e é socialmente reconhecida, uma vez que o nome que consta em seu registro civil não reflete sua identidade de gênero.

Após a conclusão do processo de alteração do registro civil, o nome pelo qual a pessoa trans se identifica passará a constar, legalmente, em seus documentos de identificação.

Chamar uma pessoa travesti ou transexual pelo nome social é um ato de reconhecimento de sua identidade de gênero, preservando e promovendo, assim, o preceito constitucional do respeito à dignidade humana e aos princípios da não discriminação e defesa dos direitos humanos previstos no Estatuto da UnB.

Quem pode requerer o nome social?

Pessoas travestis ou transexuais - estudantes e servidores/as (técnicos/as e docentes), que se identificam com o gênero e nome diversos daqueles que constam em seus documentos de identificação que ainda não concluíram a retificação dos mesmos.



Onde e como requerer o nome social?

O nome social pode ser requerido a qualquer momento, no setor responsável pelo registro da pessoa interessada:

Estudante de graduação e pós-graduação: Posto avançado da Secretaria de Administração Acadêmica (SAA) da unidade onde a pessoa interessada está matriculada;

Servidor/a (técnico/a e professor/a): Decanato de Gestão de Pessoas (DGP).

A pessoa interessada fará o requerimento do uso do nome social mediante preenchimento e assinatura de formulário, indicando seu número de matrícula e o nome correspondente à sua identidade de gênero.

O que muda com a inclusão do nome social no sistema da UnB?

O nome social da/o estudante ou servidor/a será incluído no cadastro de dados da pessoa interessada (Sigra, Sippos, Sipes), e constará em todos os documentos de identificação institucional e uso social, como identidade estudantil, comprovante de matrícula, diário de classe, menção web, formulários, editais, crachá, correio eletrônico, lista de ramais, nome de usuário em sistemas de informática, etc.

O uso do nome social poderá ser usado, concomitantemente ao nome civil*, mediante requerimento da pessoa interessada, **na emissão de todos os documentos oficiais,**

tais como: Histórico escolar; Certificados; Certidões; Atas de reuniões, de colação de grau e de defesas de TCC, de monografias, de dissertações e de teses; Declarações; Atestados; Diplomas.

*Nestes documentos o nome civil será consignado em lugar e forma com menor destaque em relação ao nome social.

Conduta do/a servidor/a no atendimento

Os/as servidores/as devem estar atentos/as para garantir o atendimento das pessoas travestis e transexuais sempre com respeito ao gênero com o qual a pessoa se identifica, atuando de maneira a não expô-la à situação de constrangimento, como, por exemplo, fazer menção ao nome de registro ou questionar sua identidade de gênero.

Se você tem dúvidas sobre como se dirigir à uma pessoa travesti ou transexual, pergunte a ela, respeitosamente e em particular, como ela deseja ser chamada.

Uma UnB mais Humana depende de todas/os nós!

Conheça a Diretoria da Diversidade:

ICC Sul, sala AT 187

(próximo à Caixa Econômica Federal)

Telefones: 31072645 e 31077835

<https://pt-br.facebook.com/DiversidadeUnB/>

Acesse a Resolução CAD 0054/2017:

http://www.div.unb.br/index.php?option=com_content&view=article&id=538:resolucao-do-conselho-de-administracao-0054-2017&catid=152&Itemid=391