

Nesta seção será apresentado o produto tecnológico desse trabalho, que está em conformidade com a metodologia de avaliação da Produção Técnica e Tecnológica proposta pela CAPES (2019).

Descrição

Essa pesquisa desenvolveu um produto tecnológico de médio teor inovativo, pois foram utilizados conhecimentos já pré-estabelecidos da Instituição (conhecimento informal dos servidores e legislação vigente), mas que não estavam formalizados em processos de gestão. Foram padronizados os 13 processos que são executados nas coordenações de cursos de licenciaturas, conforme Quadro 1:

Quadro 1. Processos padronizados pela pesquisa

1. Reabertura de matrícula;
2. Cancelamento de matrícula;
3. Aproveitamento de disciplina;
4. Justificativa de faltas;
5. Avaliação de 2ª chamada;
6. Transferência;
7. Renovação de matrícula;
8. Trancamento de matrícula;
9. Trancamento de disciplina;
10. Atendimento domiciliar (atestado de 08 a 15 dias);
11. Revisão de avaliação de aprendizagem;
12. Integralização do curso;
13. Colação especial.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os treze processos foram padronizados após a aplicação de dois questionários e da realização dos grupos focais. Anteriormente eles eram realizados de forma subjetiva, ou seja, cada coordenador de curso desenvolvia suas atividades da forma como as informações foram repassadas, em que se destaca o fato de que os coordenadores de curso não tiveram nenhum treinamento prévio ou posterior ao assumirem a função, e nenhum material de apoio, como um manual.

O produto tecnológico produzido é um website incluso no site oficial do IFAM, por meio de uma aba na área da Diretoria de Ensino do Campus Manaus Centro – Diretoria a qual o DAEF está hierarquicamente subordinado. Os mapas estão disponíveis online e, caso o interessado assim o deseje, pode fazer download dos mesmos, tendo em vista a falta ou a baixa qualidade de internet fornecida em Manaus. Além dos diagramas estão disponíveis no

website os documentos que devem ser anexados nas solicitações, como exemplo: modelo de nada consta da biblioteca e o termo de doação do tablet do discente para a Instituição. Também está anexado um documento atualizado com o nome e contato de todos os responsáveis pelos processos das coordenações, incluindo assim os setores de protocolo, controle acadêmico e DAEF (secretaria e coordenadores).

O layout do website com os diagramas está de acordo com o layout padrão do site do IFAM, permanecendo com a identidade visual da instituição – padrão de cores, fontes e com mapas com boa qualidade visual – utilizando o software *Bizagi*. O chefe do setor da comunicação social do Campus Centro recebeu dois treinamentos voltados para a inserção de websites no site do IFAM, entre outros itens, que foram replicados para os servidores do referido setor, os quais se comprometeram em inserir os mapeamentos dos processos e as atualizações necessárias.

O principal fator que fez com que o produto tecnológico fosse um website com os mapeamentos (ao invés de dispô-los em um manual físico para ficar no setor), foi pela facilidade de seu acesso não apenas dos servidores do setor DAEF, mas de outros setores de ensino do IFAM e de outras instituições do Brasil por meio da rede mundial de computadores – internet. Porém, outros fatores também foram relevantes para esta decisão tais como: a facilidade de atualização dos diagramas e dos anexos do website; a possibilidade de os interessados dos processos fazerem download do conteúdo disponível e deixá-los à sua disposição mesmo que o usuário esteja off-line; além da segurança oferecida em um site oficial do governo, pois somente pessoas autorizadas podem modificar o conteúdo dos diagramas.

Caso haja troca de servidores do setor da comunicação social ou algum servidor do DAEF queira assumir a responsabilidade de atualizar os mapeamentos e inseri-los no site do IFAM, há dois treinamentos com acesso restrito apenas a servidores do IFAM:

<https://drive.google.com/file/d/1eWEnVNESZpaRSvDDSYj-zScwCai0IcA5/view?pli=1>

https://drive.google.com/file/d/1WVbC7E8iMInlDnfCDKT_OGx6UjLZJfUB/view?pli=1

O produto final já está disponível no site oficial do IFAM/Campus Manaus Centro na aba da Diretoria de Ensino – Departamentos – DAEF no link: <http://www2.ifam.edu.br/campus/cmc/diretorias/ensino/diretoria-de-ensino/departamentos/daef/mapeamento-e-padronizacao-de-processos/mapeamento-e-padronizacao-de-processos-1>.

Essa página possui informações dos departamentos de ensino, e na aba DAEF está o item documentos, que consta as resoluções pertinentes aos processos do setor e os mapeamentos dos processos das coordenações, conforme figura a seguir:

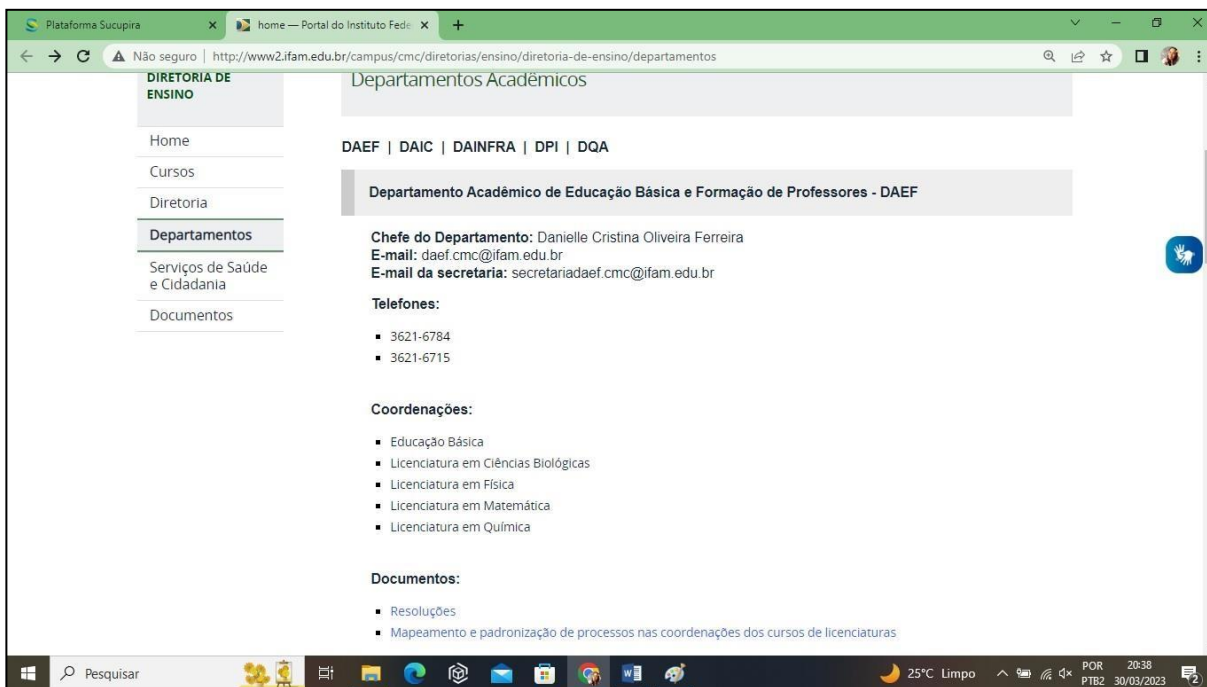


Figura 1 – Página da internet dos Departamentos de Ensino do IFAM/CMC

Fonte: Site do IFAM (2023)

Ao clicar no link “Mapeamento e padronização de processos nas coordenações dos cursos de licenciaturas”, será aberta uma aba em que todos os trezes processos das coordenações estão disponíveis para visualização.

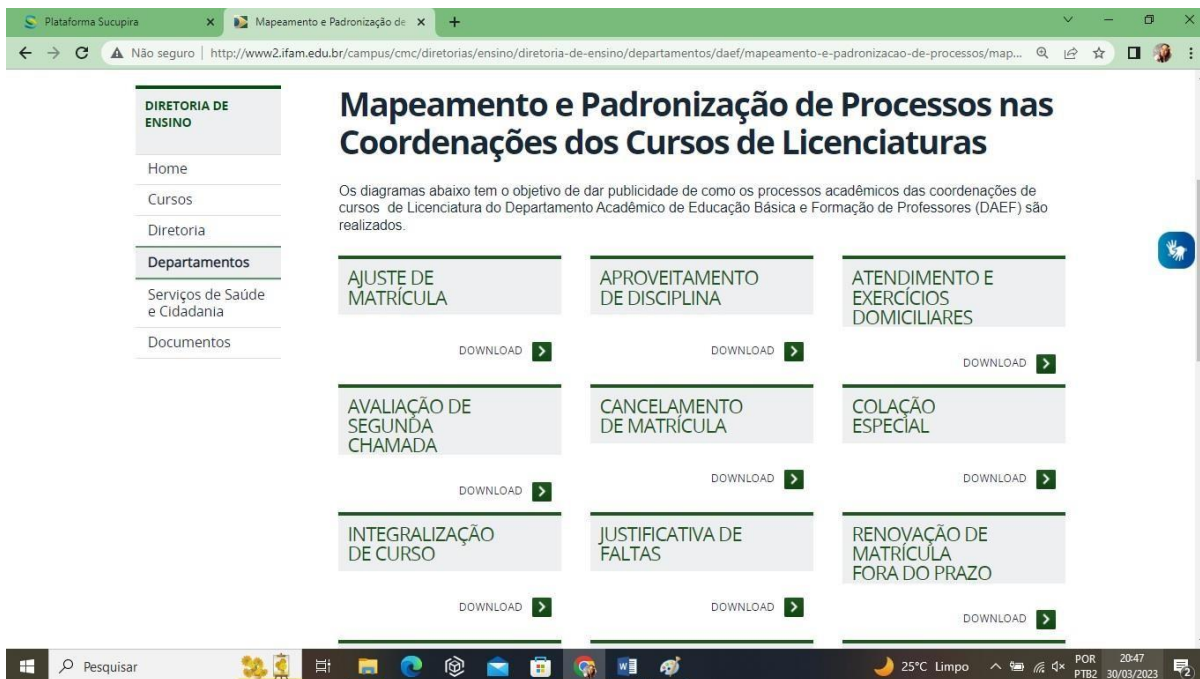


Figura 2 – Página da internet com os mapeamentos dos processos acadêmicos dos cursos de licenciaturas do DAEF

Fonte: Site do IFAM (2023).

Todos os diagramas foram convertidos do software *Bizagi* para PDF (Figura 30) para possível realização de download e armazenamento deles em notebooks, tablets e celulares.

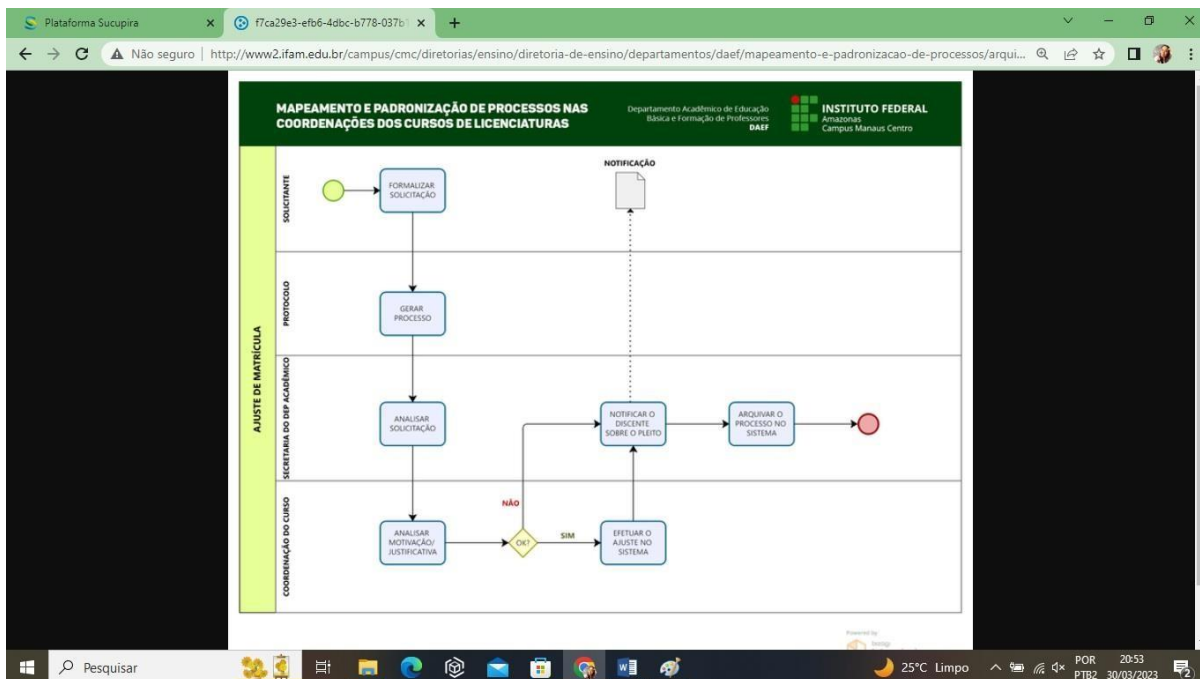


Figura 3 – Processo Ajuste de Matrícula na página da internet do site oficial do IFAM/CMC/DAEF

Fonte: Site do IFAM (2023).

6.1 Classificação do Produto – Manual Capes

Este produto tecnológico está em conformidade com a metodologia de avaliação da Produção Técnica e Tecnológica proposta pela CAPES (2019).

Organização: Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ

Discente: Renata de Aguiar Garcia

Docente orientadora: Dra. Maria Cristina Drumond e Castro

Docente coorientador: Dr. Américo da Costa Ramos Filho

Dissertação: Mapeamento e padronização de processos nas coordenações dos cursos de licenciaturas do IFAM/CMC: criando a memória institucional

Data da defesa: 02/05/2023

Setor beneficiado com o projeto de pesquisa, realizado no âmbito do programa de mestrado: Autarquia federal do setor de educação

Definição: Site com processos acadêmicos das coordenações de curso de nível superior mapeados e padronizados.

Descrição do produto e sua finalidade:

O produto tecnológico desenvolvido é um link no site oficial do IFAM que tem como objetivo final propor soluções padronizadas para os processos acadêmicos das coordenações dos cursos de licenciaturas do DAEF/CMC/IFAM possibilitando o compartilhamento de conhecimento e efetividade dos processos pela comunidade interna e externa do IFAM/Campus Manaus Centro.

Avanços tecnológicos/grau de novidade:

A pesquisa possibilitou propor ações inovadoras no IFAM/CMC/DAEF ao padronizar os processos acadêmicos que são realizados nas coordenações de cursos de licenciaturas do DAEF, visando a eficiência deles, tendo como base a utilização da gestão do conhecimento dos coordenadores de curso.

- (X) Produção com alto teor inovativo: Desenvolvimento com base em conhecimento inédito;
- () Produção com médio teor inovativo: Combinação de conhecimentos pré-estabelecidos;
- () Produção com baixo teor inovativo: Adaptação de conhecimento existente;
- () Produção sem inovação aparente: Produção técnica.

Para o desenvolvimento desse produto, se objetivou atender a uma necessidade dos setores acadêmicos de nível superior, utilizando o conhecimento informal adquirido pelos coordenadores de curso superior. Utilizando a gestão do conhecimento para refinar a gestão de processos foi possível construir e padronizar os diagramas dos processos acadêmicos realizados nas coordenações de curso. Após essa construção, os diagramas dos processos foram desenhados no software *Bizagi* e posteriormente convertidos em PDF para a inclusão deles no site oficial do IFAM/CMC.

Modalidade:

- (X) Processos/produtos industriais não patenteáveis
- () Técnica na área de saúde
- (x) Material de referência
- () Cepas não patenteadas
- () Produtos naturais
- () Outro: _____

Titular: Renata de Aguiar Garcia

Co-titulares: Maria Cristina Drumond e Castro e Américo da Costa Ramos Filho

Há licenciamento? () sim

(x) não

O produto não foi licenciado, mas durante o período da pesquisa foram realizados testes para verificar a sua eficiência no setor DAEF e obteve resultado positivo entre os servidores do referido setor. Conforme pode ser visualizado na declaração de relevância da pesquisa, a chefe imediata do DAEF e o diretor do IFAM/CMC afirmam que o produto tornou os processos acadêmicos mais eficazes e futuramente há intenção de replicá-los nos demais setores acadêmicos, além da utilização da técnica de padronização dos processos acadêmicos para padronizar os processos administrativos do setor.

Docentes Autores:

Nome: Maria Cristina Drumond e Castro

Nome: Américo da Costa Ramos Filho

Discentes Autores:

Nome: Renata de Aguiar Garcia

Conexão com a Pesquisa:

Projeto de Pesquisa vinculado à produção: Mapeamento e padronização de processos nas coordenações dos cursos de licenciaturas do IFAM/CMC: criando a memória institucional.

Linha de Pesquisa vinculada à produção: Linha 3 – Estratégia de Gestão de Pessoas e Organizações (Projeto de Pesquisa 3.2. – Estratégias de Gestão de Pessoas, Liderança Organizacional e Relações de Trabalho)

Projeto isolado, sem vínculo com o Programa de Pós-graduação

Situação atual da Produção:

Piloto/Protótipo

Em teste

Finalizado/implantado

Aplicabilidade da Produção Tecnológica**Descrição da Abrangência realizada:**

Este produto final associado à dissertação de mestrado profissional que teve como objetivo propor soluções padronizadas para os processos acadêmicos das coordenações dos cursos de licenciaturas do DAEF/CMC/IFAM possibilitando o compartilhamento de conhecimento e efetividade dos processos pela comunidade interna e externa do IFAM/Campus Manaus Centro.

Descrição da Abrangência potencial:

Replicar essa técnica em outros setores do IFAM e em outras instituições de ensino superior que pretendem tornar os processos acadêmicos dos cursos superiores mais eficazes, respeitando as particularidades de cada servidor, curso e instituto de educação.

Descrição da Replicabilidade:

A replicabilidade do produto final é possível e recomendado para todos os setores acadêmicos do IFAM/CMC, conforme afirma o diretor do *Campi* na declaração de relevância

do produto. Sendo possível ser aplicado por outras instituições educacionais, observados os ajustes ou adaptações.

A produção necessita estar no repositório?

Sim

Documentos Anexados (em PDF)

(x) Declaração emitida pela organização cliente

6.2 Objetivo final

O *website* com os mapeamentos dos processos das coordenações de cursos de licenciaturas tem como objetivo criar um método para a padronização dos processos acadêmicos a fim de transformá-los em processos eficientes e reduzir os ruídos produzidos pela execução desordenada do processo.

6.3 Objetivos intermediários

1. Definir competências e responsabilidades dos sujeitos dos processos;
2. Padronizar o fluxo das tarefas dos Processos Acadêmicos do DAEF;
3. Apresentar o *website* para os gestores de Ensino no IFAM/CMC.

6.4 Público alvo

O *website* é voltado para os coordenadores de cursos, docentes, discentes e TAE's envolvidos nos processos.

6.5 Periodicidade para atualização dos diagramas

A atualização dos diagramas deve ser feita sempre que um novo conhecimento possa deixar o processo mais célere, ou sempre que alguma norma sofra alterações que modifiquem as competências e prazos dos processos.

Conexão com a Produção Científica

Artigo

Título: Mapeamento e Padronização de Processos: Criando memória Institucional

Periódico: Revista FSA, Teresinha, v. 20, n. 6, jun 2023

Outros dados: DOI: <http://dx.doi.org/10.12819/2023.20.6.1>



Mapeamento e Padronização de Processos: Criando Memória Institucional

Mapping and Standardization of Processes: Creating Institutional Memory

Renata de Aguiar Garcia

Mestrado em Gestão e Estratégia pela UFRRJ

Graduação pela Universidade Nilton Lins,

Assistente em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas

E-mail: renataguiar.am@gmail.com

Maria Cristina Drumond e Castro

Doutora em Ciência Tecnologia e Inovação em Agropecuária pela UFRRJ

Professora da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

E-mail: cristinadrumod2010@gmail.com

Américo da Costa Ramos Filho

Doutor em Administração Empresas pela Fundação Getúlio Vargas

Professor da Universidade Federal Fluminense - UFF

E-mail: americocostaramos@gmail.com

Publicação em anais de eventos

Título: Mapeamento e Padronização de Processos: Criando memória Institucional

Outros dados: DOI: <https://sistema.emprad.org.br/8/anais/arquivos/28.pdf>



MAPEAMENTO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DOS CURSOS DE LICENCIATURAS DO IFAM/CMC: CRIANDO A MEMÓRIA INSTITUCIONAL

Renata De Aguiar Garcia - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Maria Cristina Drumond E Castro - UFRRJ

Américo Ramos Da Costa Filho

REFERÊNCIAS

- ABPMP. Association of Business Process Management Professionals. **BPM CBOOK: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio**. Corpo Comum do Conhecimento – ABPMP. Disponível em:
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5178448/mod_resource/content/2/ABPMP_CBOOK_Guide_Portuguese.pdf. Acesso em: 27 jun. 2021
- ALYRIO, R. D. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ. 2009. Disponível em:
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5178448/mod_resource/content/2/ABPMP_CBOOK_Guide_Portuguese.pdf. Acesso em 15 mar. 2021.
- ALMEIDA, L.C.; SALLES, S.A.F.; CARVALHO, R.L.; MORAIS, A.S.C.; SILVA, S.V.S. BPMN e ferramentas da qualidade para melhoria de processos: um estudo de caso. **GEPROS**. Gestão da Produção, Operações e Sistemas, v. 14, n. 4, p. 156 - 175, 2019. Disponível em:
<https://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/view/2308>. Acesso em: 21 jan. 2023.
- ARAÚJO, A. C. **Competências gerenciais de coordenadores de curso de graduação no Campus da Universidade Federal do Ceará em Sobral**. 2016. 88 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016. Disponível em:
<https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/16795>. Acesso em: 21 fev. 2023
- ARAÚJO, L. C. G.; GARCIA, A. A.; MARTINES, S. **Gestão de Processos: Melhores Resultados e Excelência Organizacional**. São Paulo: Atlas, 2011.
- BAGNOLESI, F. A.; LONGO, R. M. J.; QUEIROZ, C. **O passo a passo da Gestão do Conhecimento: metodologia, processo de implantação, governança corporativa e construção de indicadores**. Amazon, 2018. Disponível em: https://www.amazon.com.br/PASSO-GEST%C3%83O-CONHECIMENTO-METODOLOGIA-IMPLANTA%C3%87%C3%83O-ebook/dp/B07CYK6JCP#detailBullets_feature_div. Acesso em: 14 out. 2022
- BALDAM, R.; VALLE, R.; PEREIRA, H.; HILST, S.; ABREU, M.; SOBRAL, V. **Gerenciamento de Processos de Negócios**. São Paulo: Érica, 2007.
- BARBARÁ, S. **Gestão Por Processos: Fundamentos, Técnicas e Modelos de Implementação**. 2 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2011.
- BARBOSA, M. A. C.; MENDONÇA, J. R. C. O Professor-Gestor em Universidades Federais: alguns apontamentos e reflexões. **Teoria e Prática em Administração**, v. 4, n. 2, p. 131-154, 2014. Disponível em:
<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tpa/article/view/18175>. Acesso em: 12 fev. 2023
- BARBOSA, R. R.; FERNANDES, F. B. R.; SILVA, L. D.; FILHO, A. C. R.; MEDEIROS, D. C. Mapeamento de processos do setor de compras: caso CPRM – Serviço Geológico do Brasil – Escritório do Rio de Janeiro. **Revista Eletrônica de Administração (Online)** v. 20, n.2, ed. 39, Jul-Dez 2021. Disponível em:
<https://periodicos.unifacel.com.br/index.php/rea/article/view/1867>. Acesso em: 06 jun. 2022.

BARRETO, J.S.; SARAIVA, M. O. **Processos gerenciais**. Porto Alegre: SAGAH, 2017

BATISTA, F. F. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Brasília: Ipea, 2012. Disponível em:

[https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/754#:~:text=O%20modelo%20de%20GC%20proposto,iv\)%20ciclo%20KDCA%3B%20v\)](https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/754#:~:text=O%20modelo%20de%20GC%20proposto,iv)%20ciclo%20KDCA%3B%20v).). Acesso em 15 ago. 2021.

BENEDICTO, S. C de; BENEDICTO, G. C.; STIEG, C. M; ANDRADE, G. H. N de. **Postura Metodológica indutiva e dedutiva na produção científica dos estudos em Administração e Organizações**: Uma análise de suas limitações e possibilidades. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/P.1984-6606.2012v12n30p4>. Acesso em: 01 ago. 2022.

BERNARDES, A. V. S. **Gestão do Conhecimento na Administração Pública: A transferência de conhecimento nas substituições das pessoas**. Disponível em: <https://run.unl.pt/bitstream/10362/136697/1/TGI0581.pdf>. Acesso em: 06 out. 2022

BITTENCOURT, R. L.; SILVA, R. G. Contribuições da pesquisa para o desenvolvimento profissional docente na perspectiva dos coordenadores dos cursos de licenciatura. **Revista Internacional De Educação Superior**, 6, e020027. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/riesup/article/view/8655287>. Acesso em 30 jul. 2020

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 14 set. 2021.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 19, de 14 de dezembro de 1998**. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, DF, 1998. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm. Acesso em: 14 set. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. Acesso em: 20 nov. 2021.

BRASIL. Imprensa Nacional. **Manual de referência de mapeamento de processos**. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/72298266/manual-de-mapeamento-de-processos-in-print>. Acesso em: 13 ago. 2022.

BRASIL. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Brasília, DF. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em 25 jun. 2022.

BRESSER-PEREIRA, L. C. O modelo estrutural de gerência pública. **Revista de Administração Pública**. v. 42, n. 2, p. 391-410, mar./abr. 2008. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rap/a/yGxNGHd7GvFptzTPbD4fzDD/?lang=pt>. Acesso em: 12 mai. 2022.

CARVALHO, K. A.; SOUSA, J. C. Gestão por Processos: Novo Modelo de Gestão para as Instituições Públicas de Ensino Superior. **Revista Administração em Diálogo**, v. 19, n. 2, p. 1-18, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/45623/gestao-porprocessos--novo-modelo-de-gestao-para-as-instituicoes-publicas-de-ensino-superior-/i/pt-br>. Acesso em: 13 de Jul. 2022.

CARVALHO, P. H.; MIGLIATO, V. C.; ARGOUD, A. R.T.T. Padronização da coleta de informações para a plataforma sucupira pelos programas de pós-graduação por meio da gestão por processos. **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, v. 17, n 37, p. 1-18, 29 jul. 2021. Disponível em: <https://rbpg.capes.gov.br/index.php/rbpg/article/view/1775>. Acesso em 30 mai. 2022

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2006. Disponível em: <https://lucianabicalho.files.wordpress.com/2013/09/choo-chun-wei-a-organizac3a7c3a3o-do-conhecimento.pdf>. Acesso em: 11 ago. 2022

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. CAPES. **Relatório de Grupo de Trabalho para o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação da produção Técnica e Tecnológica**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/10062019-producao-tecnica-pdf>. Acesso em: 07 mar. 2023

CRESWELL, J. W. **O projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Sage. 2010.

CRIVELLARO, F.F. **Mapeamento de Processos como ferramenta auxiliar para conversão digital em gestão de documentos acadêmicos**. 2023. Tese (Doutorado) em Ciência da Computação. Universidade Estadual Paulista. Marília, 2023. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/238678>>. Acesso em: 02 fev. 2023

CRUZ, T. BPM & BPMS: **Business Process Management & Business Process Management Systems** 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

DALKIR, K. **Knowledge management in theory and practice**. Massachusetts: Elsevier, 2005. Disponível em: <https://dianabarbosa.files.wordpress.com/2009/03/knowledge-management-kimiz-dalkir.pdf>. Acesso em 13 mar. 2022

DAMIAN, I. P. M.; CABERO, M. M. M. Inter-relações entre gestão do conhecimento e memória organizacional. **Palavra clave, Ensenada**, v. 10, n. 1, p. 106, oct. 2020. Disponível em http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-99122020000200106&lng=es&nrm=iso. Acesso em 24 Out. 2022

DAVALOS, R.; LIMA, F. S; SOUZA, J. C. Aplicação do Ciclo BPM na logística humanitária: Uma proposta para automatizar atividades de suporte numa situação de inundação. **XXXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Alagoas, out 2018.

Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Fabiana-Lima-6/publication/329061297_Aplicacao_do_ciclo_BPM_na_Logistica_Humanitaria_Uma_proposta_para_automatizar_atividades_de_suporte_numa_situacao_de_inundacao/links/61e5c7c870db8b034c9f438f/Aplicacao-do-ciclo-BPM-na-Logistica-Humanitaria-Uma-proposta-para-automatizar-atividades-de-suporte-numa-situacao-de-inundacao.pdf. Acesso em: 20 jan. 2023

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DIOGO, R.O. A.; KOLBE, J. A.; SANTOS, N. A transformação digital e a gestão do conhecimento: contribuições para a melhoria dos processos produtivos e organizacionais. **P2p e inovação**, [s. L.], v. 5, n. 2, p. 154–175, 2019. Disponível em: <https://revista.ibict.br/p2p/article/view/4384>. Acesso em 07 jan. 2023

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. São Paulo. Forense. 2020

FRANCO, E. **As funções do coordenador de curso ou como construir um coordenador ideal**. Disponível em: <http://www.abmes.org.br/publicacoes/Cadernos/08/funcoes_coordenador.htm>. Acesso em: 15 jan. 2022

FERRAÇO, I. F.; MOTTA, A. C. G. D.; BRANDÃO, M. R. M. Gestão de Processos: um estudo de caso numa organização militar. **Rev. FSA**, Teresina, v. 19, n. 11, art. 1, p. 3-24, nov. 2022. Disponível em: <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/view/2553>. Acesso em: 15 jan. 2023.

GADOTTI, M. **Extensão Universitária: Para quê?**. 2017. Disponível em: https://www.paulofreire.org/images/pdfs/Extens%C3%A3o_Universit%C3%A1ria_-_Moacir_Gadotti_fevereiro_2017.pdf. Acesso em: 25 out. 2022.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, J.E. L.. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, v.40, n. Rev. adm. Empres., 2000 40(1), p. 6-0, jan. 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902000000100002> Acesso em 03/01/2022.

GONÇALVES, J.E. L.. Processo, que processo? **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, v. 40, n. Rev. adm. Empres., 2000 40(4), p. 8-19, out. 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902000000400002> Acesso em 03/01/2022.

IFAM. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas. RESOLUÇÃO Nº. 94-CONSUP/IFAM, de 23 de dezembro de 2015. Aprovada pelo Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas. Manaus, 2015. Disponível em: <http://www2.ifam.edu.br/campus/cprf/ensino/graduacao/resolucoes-norteadoras-de-graduacao-no-ambito-do-ifam>. Acesso em 23 mar 2021

IERVOLINO, S.A.; PELICIONI, M.C.F. A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. **Rev Esc Enf USP**, v. 35, n.2, p.115-21, jun, 2001. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/kFzCC9Dfbfv7WzPNQbJZVmF/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 29 jul. 2022.

JANNUZZI, C. S. C.; FALSARELLA, O. M.; SUGAHARA, C. R. **Gestão do conhecimento**: um estudo de modelos e sua relação com a inovação nas organizações.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pci/a/mNgjLFG7n7RXcZy7HHSy96J/?format=pdf&lang=pt..> Acesso em 08 mar. 2022

KOERICH, M. S. *et al.* **Pesquisa-ação**: ferramenta metodológica para a pesquisa qualitativa. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/47234>. Acesso em: 10 mar. 2022.

LUCIAN, R. **Repensando o uso da escala Likert**: tradição ou escolha técnica? Disponível em:

http://www.revistapmkt.com.br/Portals/9/Revistas/v9n1/2_Repensando%20o%20Uso%20da%20Escala%20Likert%20Tradi%C3%A7%C3%A3o%20ou%20Escolha%20T%C3%A9cnica%20-%20PORTUGU%C3%8AS.pdf. Acesso em: 10 out. 2021

MACHADO, M. W. K. **Controladoria, Gestão de Custos e Finanças**. Ponta Grossa (PR): Atena, 2018.

MANSO, G. B. N.; ARAÚJO, W. J. Simulação Aplicada à Melhoria Contínua em Processos: um estudo com proposta para automação. **Rev. FSA**, Teresina, v. 19, n. 11, art. 3, p. 39-65, nov. 2022. Disponível em:

<http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/view/2598/491493556>. Acesso em: 27 dez. 2022.

MELLO, M. S. d. M. N. **De Escola de Aprendizes Artífices a Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas**: cem anos de história. Manaus, 2009.

MORIN, A. **Pesquisa-ação integral e sistêmica**: uma antropopedagogia renovada. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

MOURA, A. G; VASCONCELOS, A. P. V; SILVA, S. V; SILVA, L. A. S. Uma proposta de melhoria de processos de negócios para os Institutos Federais. **Rev. Gestão e Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 19, n. 4, p.212-243, jul./set. 2019. Disponível em:

<http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/1444>. Acesso em 12 dez. 2022.

NERY, V. S. C.; FILHO, H. R. F. **A importância da gestão do conhecimento para as instituições de ensino superior públicas**: um estudo de caso na universidade do estado do Pará. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2015i20704.html>. Acesso em: 05 jul. 2022.

NETTO, C. **Proposta de modelo de mapeamento e gestão por macroprocessos**. Tese (Doutorado) - Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-30092004-153603/pt-br.php>. Acesso em: 9 fev. 2023

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

O'DELL, C.; GRAYSON, C.J. **Ah, se soubéssemos antes o que sabemos agora**: as melhores práticas gerenciais ao alcance de todos. São Paulo: Futura, 2000.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Administração de Processos: conceitos, metodologia, práticas**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

OLIVEIRA, G. S.; CUNHA, A. M. O.; CORDEIRO, E. M.; SAAD, N. S. Grupo focal: uma técnica de coleta de dados numa investigação qualitativa? **Cadernos da Fucamp**. v. 19 n. 41 2020. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2208>. Acesso em: 15 fev. 2023.

PALMEIRAS, J. B.; SZILAGYI, R. S. Perfil e competências necessárias para um coordenador de curso na percepção dos gestores e funcionários de uma IES. In: **Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**, XI., 2011, Florianópolis. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/26146/5.40.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 09 mar. 2022

PEREIRA, N. A; ARGOUD, A. R. T. T.; PEREIRA FILHO, N. A; POLITANO, P. R. **Gestão por Processos**. São Carlos: Pixel, 2015.

PESSOA, M. F; COELHO, A. L. D. A. L; FRADE, C. M; MORAIS, L. A. D. Competências gerenciais do professor gestor: um estudo de coordenadores de curso de graduação na Universidade Federal da Paraíba. **Revista eletrônica Gestão & Sociedade**. v. 17, n 45, p. 4820-4849. Maio-Agosto 2022. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/18849?locale=pt_BR. Acesso em: 15 fev. 2023.

PINTO, T. R. G. S.; MARTINS, S.; FARIA, R. d. O significado da gestão para os coordenadores de curso superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, Florianópolis, p. 49-72, jan. 2019. ISSN 1983-4535. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2019v12n1p49>. Acesso em: 24 ago. 2020.

PRODANOV, C.; FREITAS, E. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

PROBST, G.; RAUB, S.; ROMHARDT, K. **Gestão do Conhecimento**: os elementos construtivos do sucesso. Tradução: Maria Adelaide Carpigiani. Porto Alegre: Bookman, 2002.

QUADROS, S. C. de O. .; CONTI, M. de S. B. .; CONTI JÚNIOR, R. **Gestão do conhecimento didático-pedagógico: ensaio para uma educação superior**. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/25977/22860>. Acesso em: 5 out. 2022.

RODRIGUES, L. C., & MACCARL, E. A.. **Gestão do Conhecimento em Instituições de Ensino Superior**. 2003. Disponível em:

https://www.academia.edu/11676878/GEST%C3%83O_DO_CONHECIMENTO_EM_INSTITUI%C3%87%C3%95ES_DE_ENSINO_SUPERIOR. Acesso em: 06 out 2022

ROSSETTI, A. *et al.* **A organização baseada no conhecimento**: novas estruturas, estratégias e redes de relacionamento. Inf., Brasília, v. 37, n. 1, p. 61-72, jan./abr. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/Crs8XPN4rjGdQXD3JKCXmhJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 9 mar. 2022

SABBAG, P. Y. **Espiraís do Conhecimento**: ativando indivíduos, grupos e organizações. Rio de Janeiro: Saraiva, 2007.

SALIM, J. J. O conhecimento em ação. Rev. **RAE executivo**. v. 1 n. 2 (2003): nov.2002-jan. 2003. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34804>. Acesso em: 10 jan. 223.

SANTOS, C. S. **Introdução à gestão pública**. São Paulo: Saraiva, 2014.

SANTOS, J.L.G.d.; ERDMANN, A.L.; MEIRELLES, B. H.S.; LANZONI, G. M. d. M.; CUNHA, V. P. d; ROSS, R. **Integração entre dados quantitativos e qualitativos em uma pesquisa de métodos mistos**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/cXFB8wSVvTm6zMTx3GQLWcM/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 05 mar. 2022.

SCATOLIN, H. G. **A gestão do conhecimento nas organizações**: o legado de Nonaka e Takeuchi. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/21772>. Acesso em 10 nov. 2021.

SENGE, P. M. **A Quinta disciplina**: arte e prática da organização que aprende. 38 ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2013.

SILVA. L. D.; MEDEIROS. D. D. C.; BARBOSA. R.R.; FERNANDES. F. B. R.; FILHO. A. D. C. R. Mapeamento de processos do setor de compras: caso CPRM – serviço geológico do Brasil – Escritório Rio de Janeiro. **Rev. REA**, v. 20, n. 2 (2021). Disponível em: <https://periodicos.unifacel.com.br/index.php/rea/article/view/1867>. Acesso em: 27 dez. 2022.

SILVA, T. D. L. d.; SILVA, E. M. d. **Dos cursos de capacitação à aprendizagem organizacional no setor público: quais pedras encontramos nesse caminho?**. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/97787/Dos%20Cursos%20De%20Capacita%C3%A7%C3%A3o%20C3%80%20Aprendizagem%20Organizacional%20No%20Setor%20P%C3%BAblico%20Quais%20Pedras%20Encontramos.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 30 mar. 2022

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R.; BETTS, A. **Gerenciamento de operações e de processos** – princípios e práticas e de impacto estratégico. Porto Alegre: Boockman, 2013.

SMITH, H.; FINGAR, P. **Business Process Management: the third wave**. Tampa: MeghanKiffer Press, 2003 apud DAVALOS, R.; LIMA, F. S; SOUZA, J. C. Aplicação do Ciclo BPM na logística humanitária: Uma proposta para automatizar atividades de suporte

numa situação de inundação. XXXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Alagoas, out 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Fabiana-Lima-6/publication/329061297_Aplicacao_do_ciclo_BPM_na_Logistica_Humanitaria_Uma_proposta_para_automatizar_atividades_de_suporte_numa_situacao_de_inundacao/links/61e5c7e870db8b034c9f438f/Aplicacao-do-ciclo-BPM-na-Logistica-Humanitaria-Uma-proposta-para-automatizar-atividades-de-suporte-numa-situacao-de-inundacao.pdf. Acesso em: 20 jan. 2023

SORDI, J. O. de. **Gestão por processos**: uma abordagem da moderna administração. 4. ed. São Paulo: Saraiva. 2015.

SOUTO, L. F; FARIA, M. F. B. Risco de perda de conhecimento no contexto da administração pública: uma análise bibliométrica da produção científica indexada na base de dados scielo. **Revista E&G Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 21, n. 60, Set/Dez. 2021. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/25221>. Acesso em: 27 dez. 2022.

SOUSA, P. A; FILHO, A. C. R; VASCONCELOS, C. H. Gestão do Conhecimento Pessoal: Definições e Proposições para uma Nova Agenda de Pesquisa. *In: Simpósio de Excelência e Gestão e Tecnologia 2014*. Disponível em <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/42220477.pdf>. Acesso em 8 fev. 2008

STOLLENWERK, Maria Fátima Ludovico. **Gestão do conhecimento: conceitos e modelos**. In: TARAPANOFF, Kira. Inteligência organizacional e competitiva. Brasília: Universidade de Brasília, 2001.

TEIXEIRA, G. **A Questão do Método na Investigação Científica**. São Paulo: FEA/USP, 2007. Disponível em: http://150.162.8.240/somente-leitura/PNAP_2011_1/Modulo_1/Metodologia_apudEstudo_Pesq_Adm/Material_didatico/Textos_apoio/Unidade_2/A_questao.pdf. Acesso em: 10 ago. 2022

TEIXEIRA FILHO, J. **Gerenciando conhecimento**: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento dos negócios. 2. ed. Rio de Janeiro: SENAC Rio, 2001. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/ric/article/view/157/144#:~:text=Gerenciando%20conhecimento%3A%20como%20a%20empresa,no%20aprendizado%20e%20na%20criatividade de..> Acesso em: 18 mai. 2022.

THIOLLENT, M.J.M.; COLETTE, M.M. **Pesquisa-ação, formação de professores e diversidade**. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3073/307332697009.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2022

TOSTA, H. T. **Competências gerenciais requeridas aos gestores intermediários da Universidade Federal da Fronteira do Sul**. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/96019/295652.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 15 nov. 2021.

VALLE, R.; OLIVEIRA, S. B. **Análise e modelagem de processos de negócio**: foco da notação BPMN (Business Process Modeling Notation). São Paulo: Atlas, 2013.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119521>. Acesso em: 08 fev. 2023.

VASCONCELLOS, D. C. V. de S; FILHO, A. da C. R. (2021). A gestão do conhecimento pessoal de coordenadores de cursos de graduação. **Brazilian Journal of Development**. 7(2), 19428–19447. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/25236/20123>. Acesso em: 10 mar. 2023

VITORIANO, M. A. V.; GASQUE e K. C. G. D. Grupo Focal Na Ciência Da Informação: Papel Do Moderador. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, vol. 17, abril de 2023, p. e023016, doi:10.36311/1981-1640.2023.v17.e023016. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/13904>. Acesso em: 15 mai. 2023

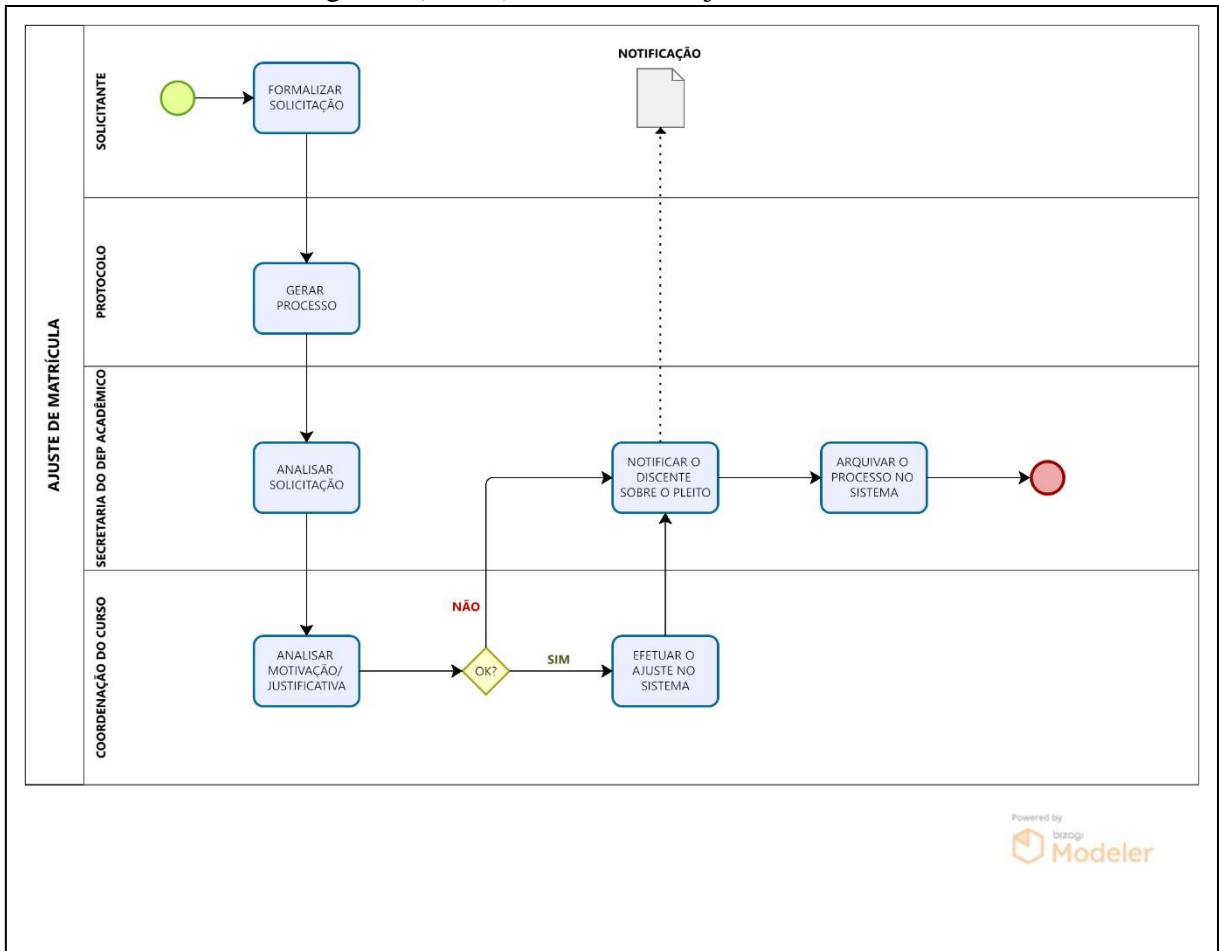
YIN, R. K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Pensa. 2016

ZABOT, J. B. M.; SILVA, L. C. d. M. **Gestão do Conhecimento: Aprendizagem e tecnologia: construindo a inteligência coletiva**. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <https://acervo.enap.gov.br/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14848>. Acesso em: 03 ago. 2022.

APÊNDICES

APÊNDICE A

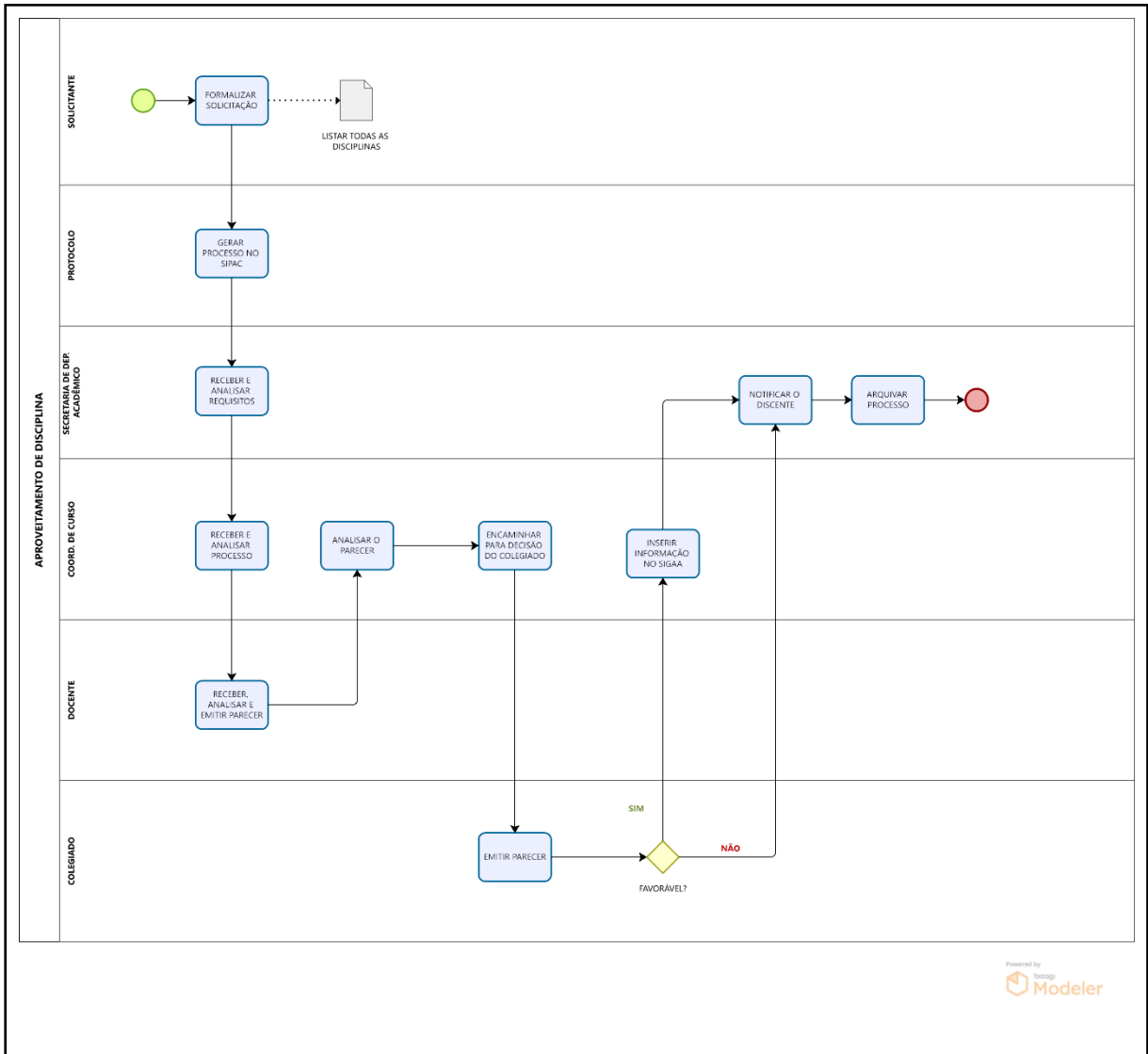
Diagrama (To-Be) do Processo Ajuste de Matrícula



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE B

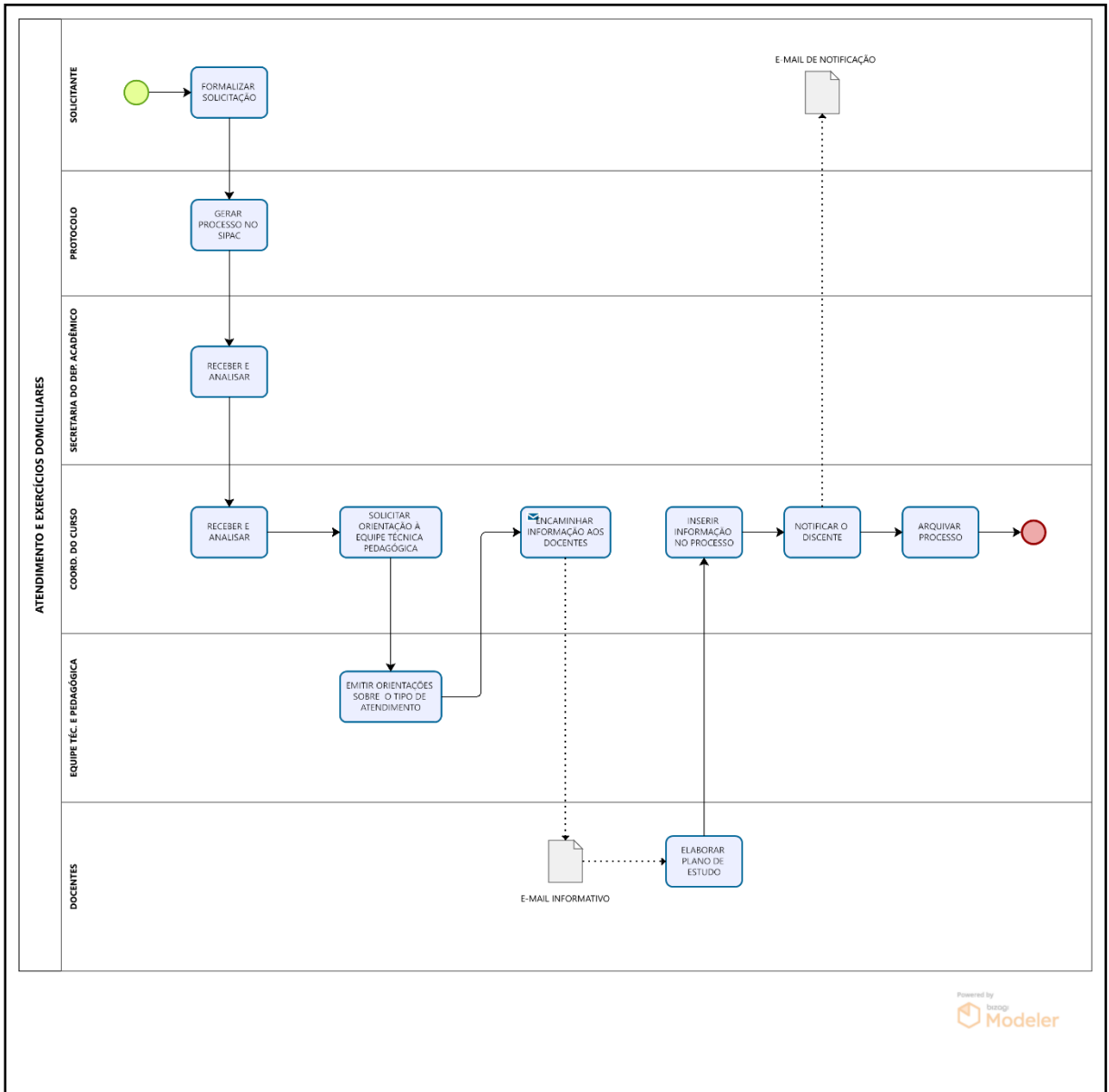
Diagrama (To-Be) do Processo Aproveitamento de Disciplina



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE C

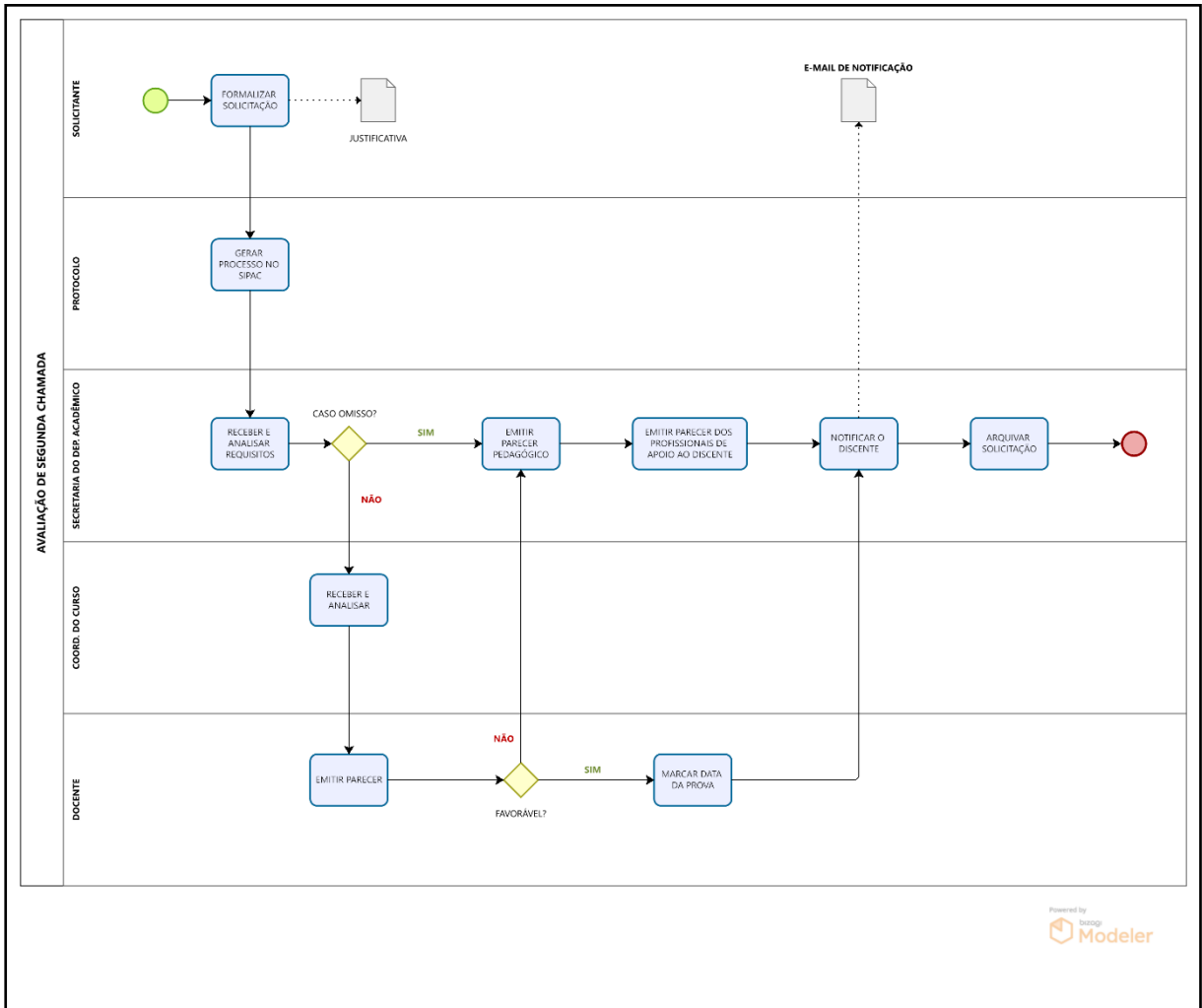
Diagrama (*To-Be*) do Processo Atendimento e exercícios domiciliares



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE D

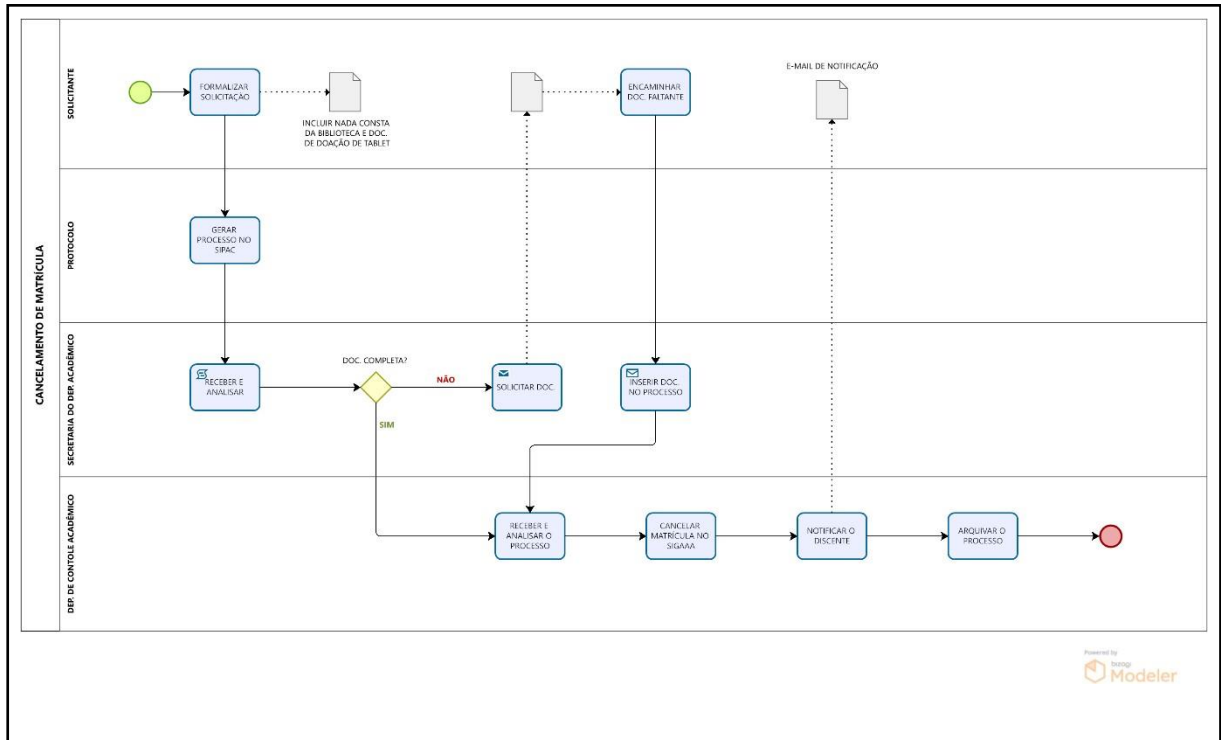
Diagrama (To-Be) do Processo Avaliação de Segunda Chamada



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE E

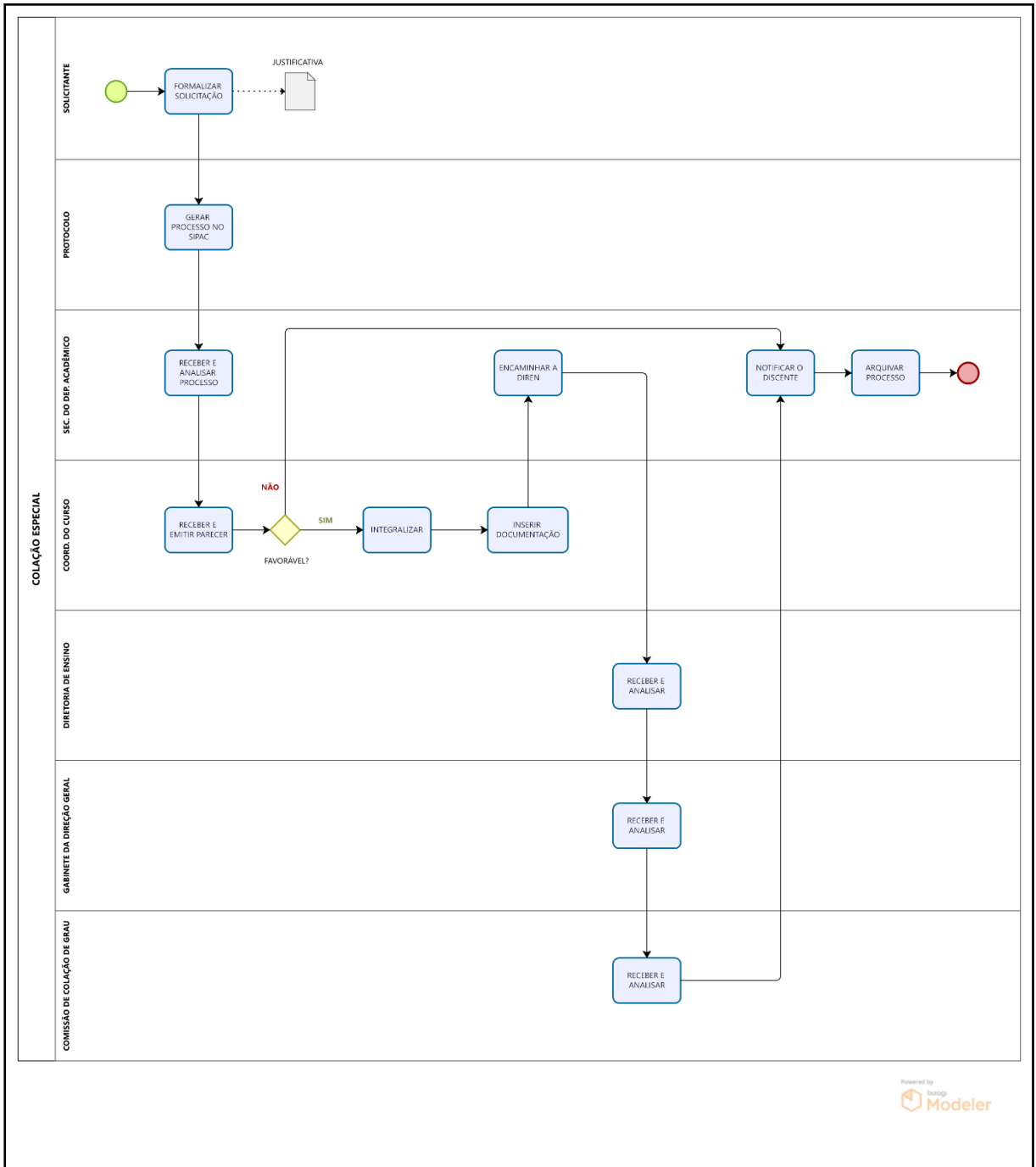
Diagrama (To-Be) do Processo Cancelamento de matrícula



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE F

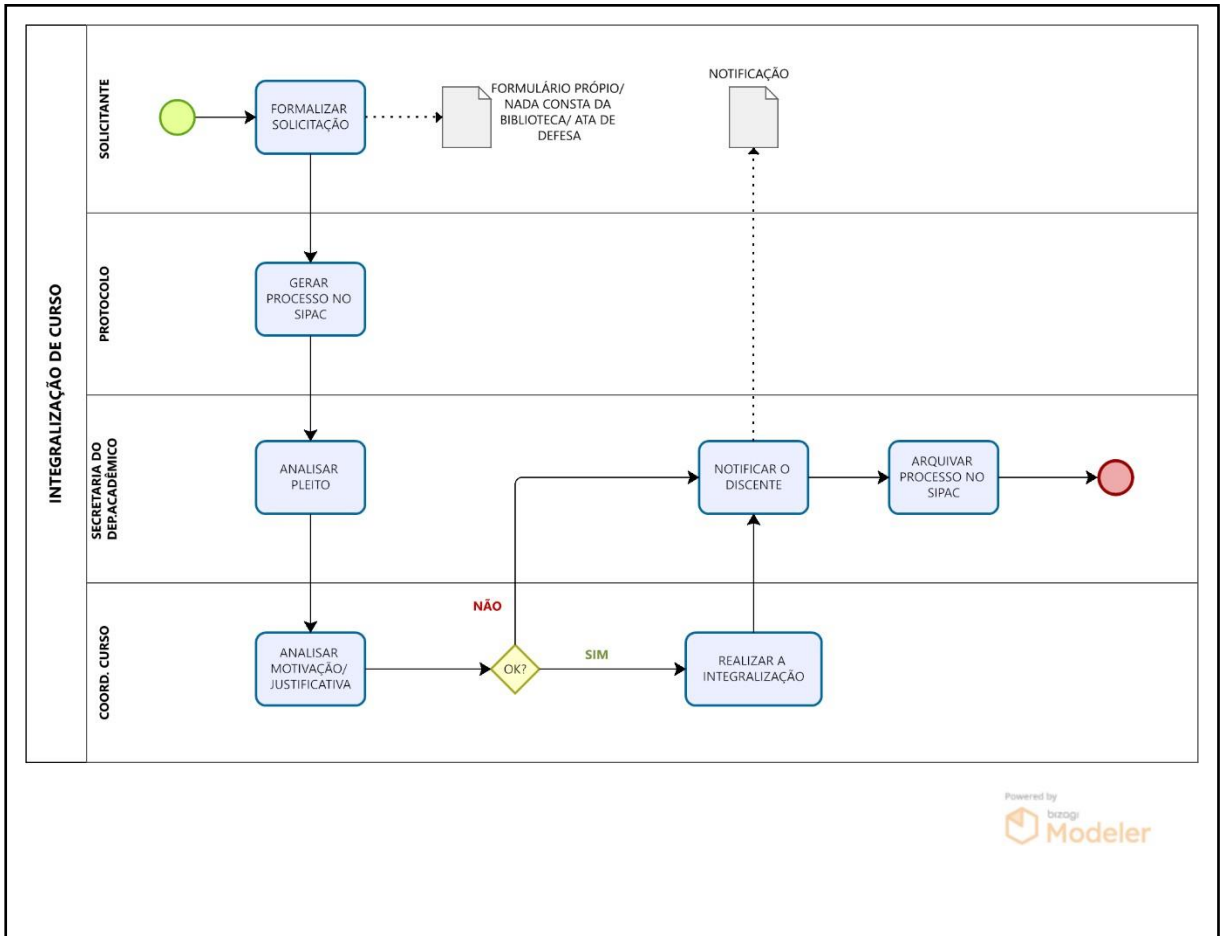
Diagrama (To-Be) do Processo Colação Especial



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE G

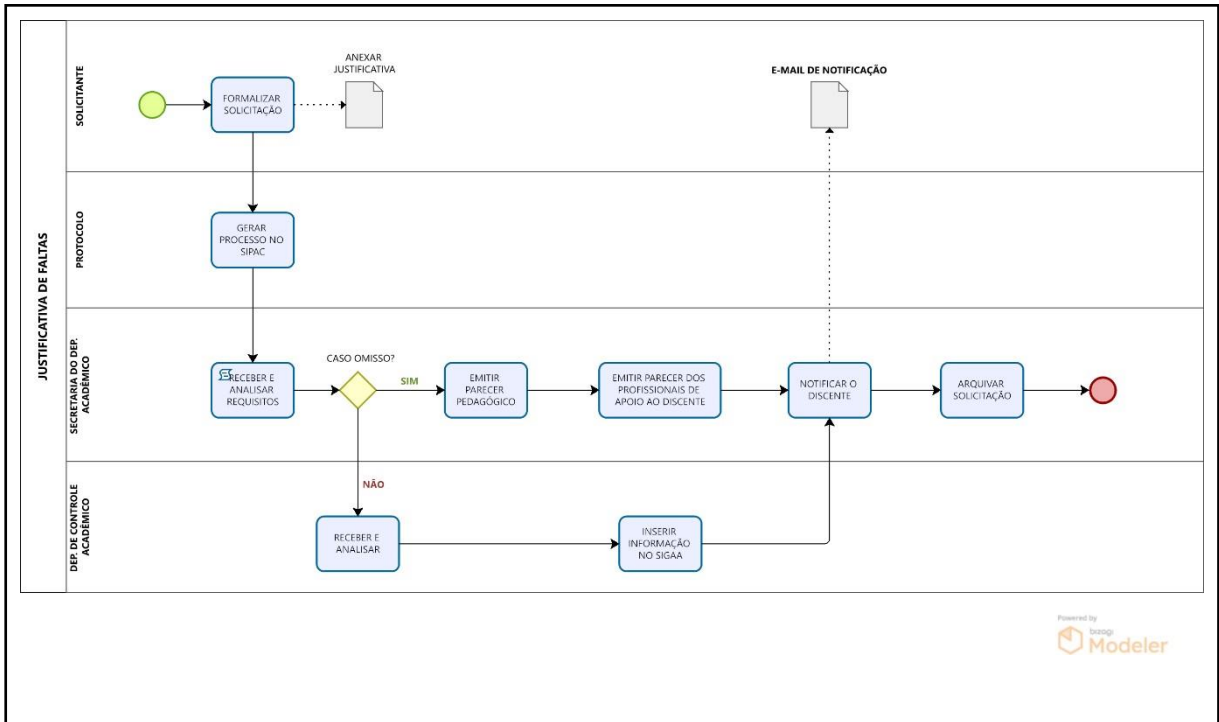
Diagrama (*To-Be*) do Processo Integralização de curso



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE H

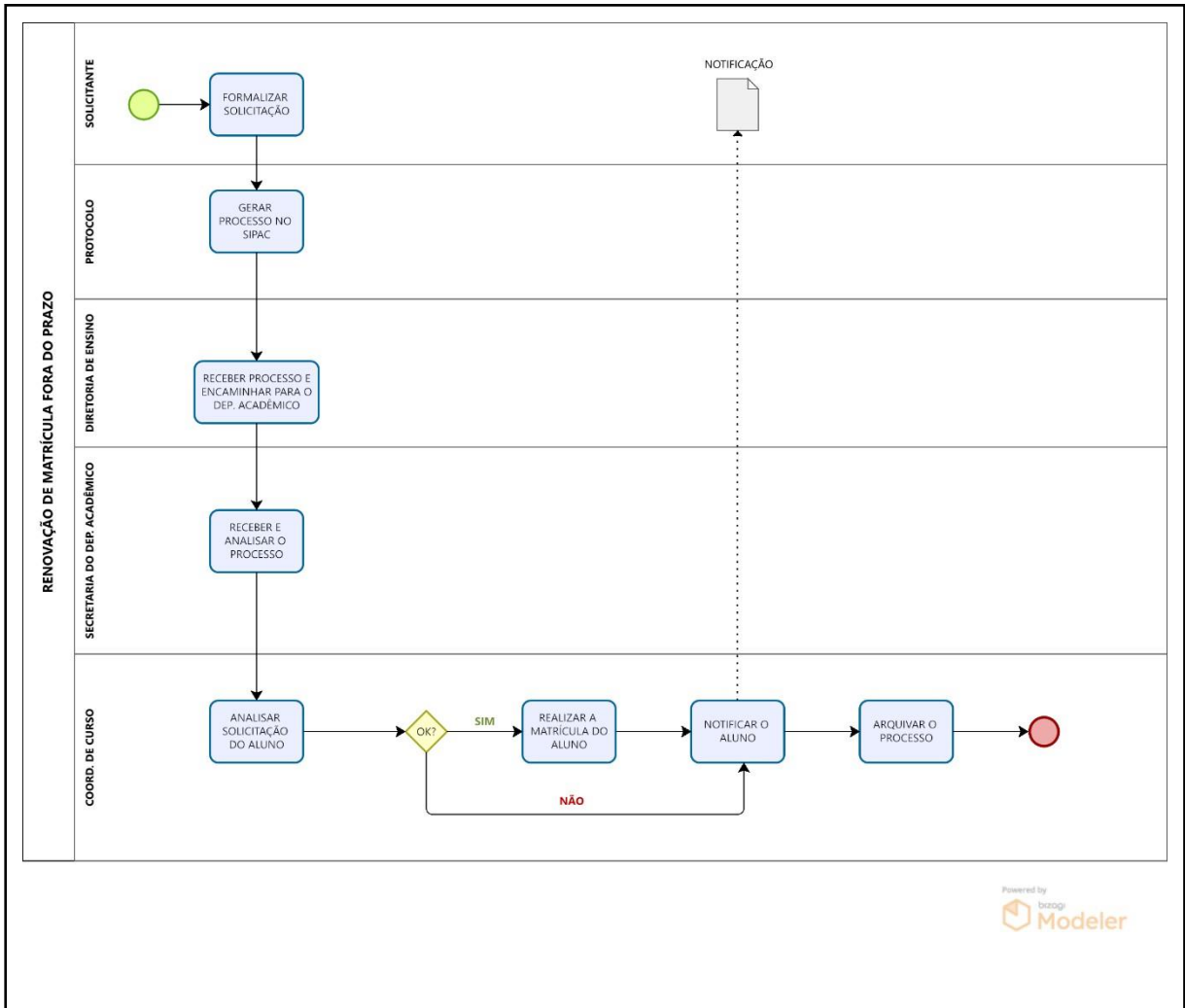
Diagrama (*To-Be*) do Processo Justificativa de falta



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE I

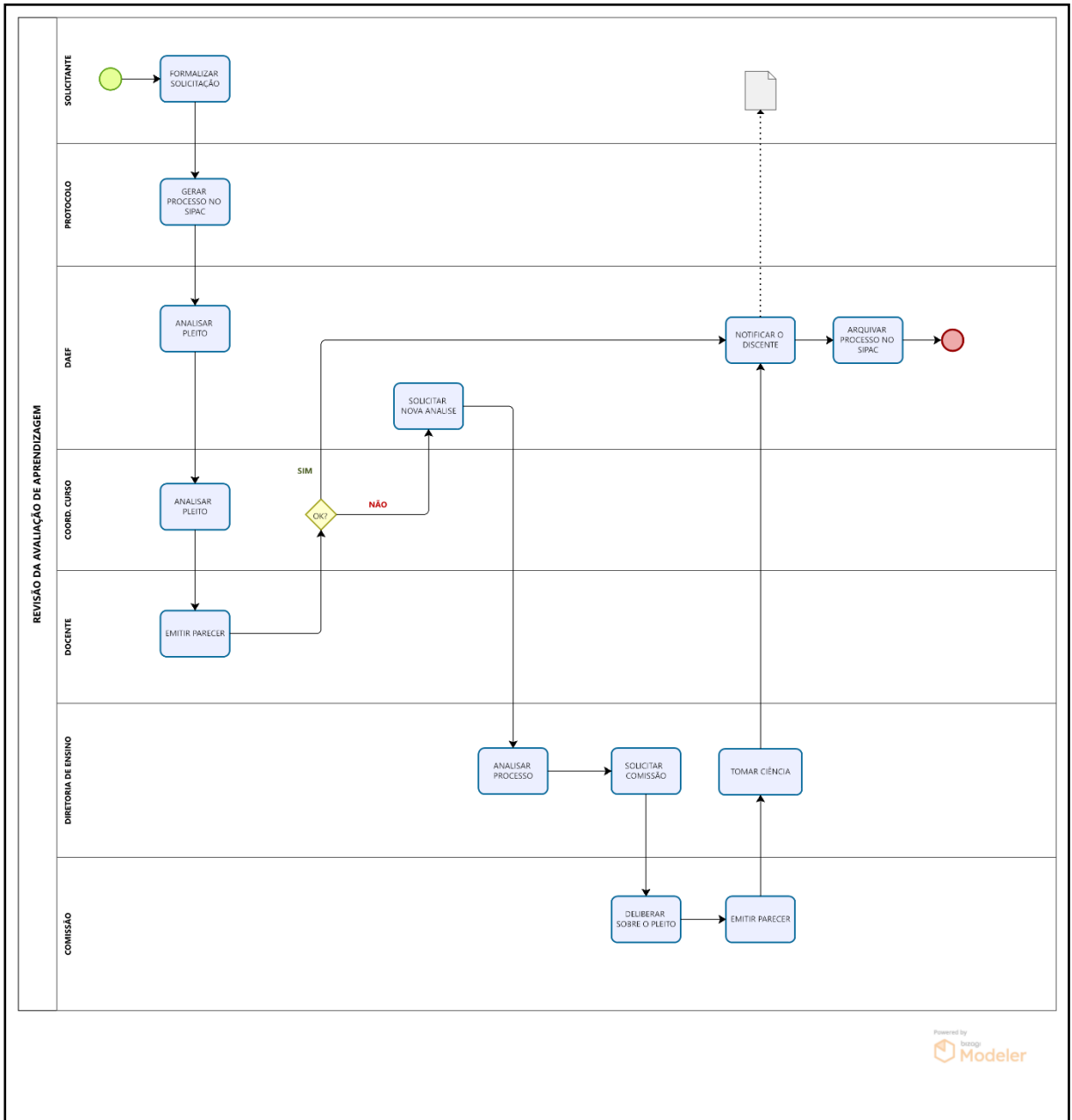
Diagrama (To-Be) do Processo Renovação de matrícula



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE J

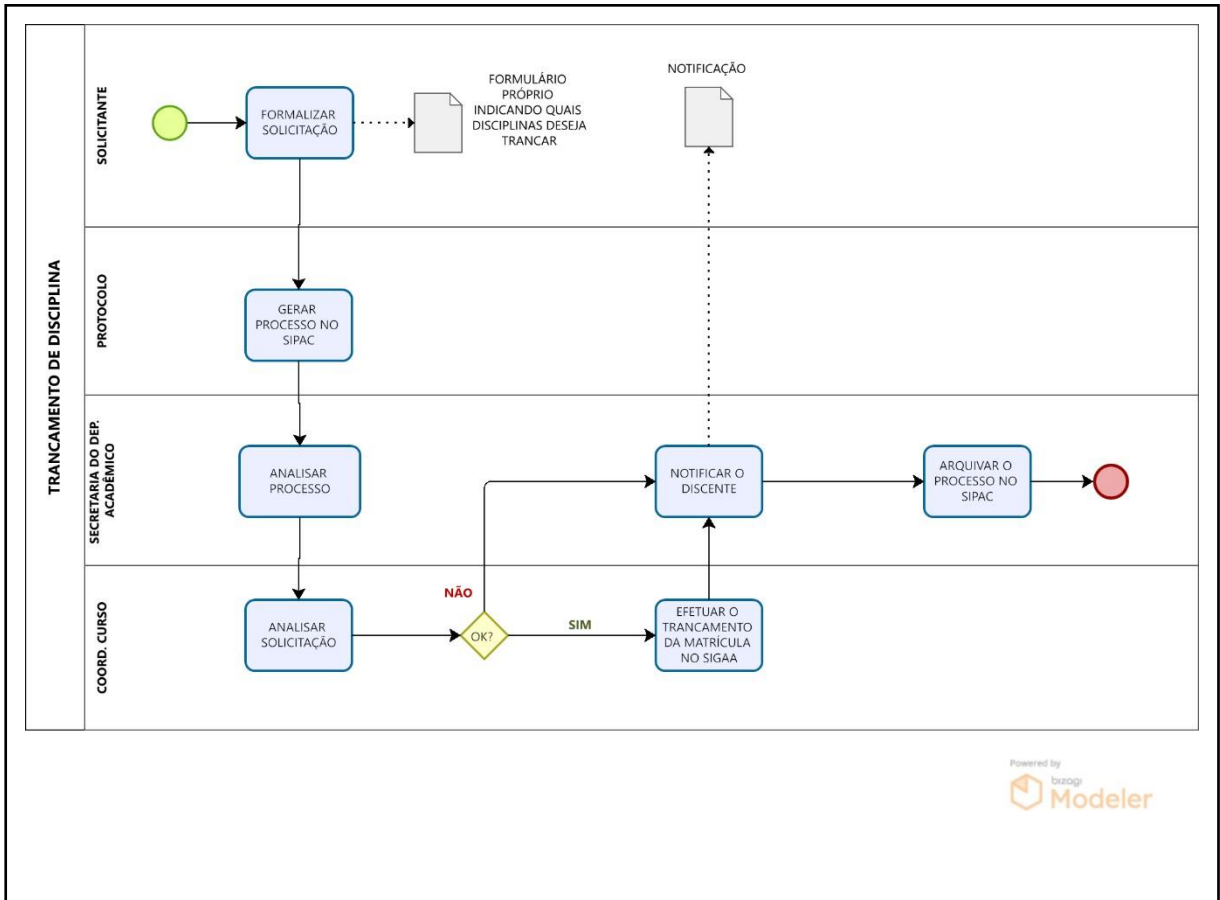
Diagrama (To-Be) do Processo Revisão da avaliação de aprendizagem



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE L

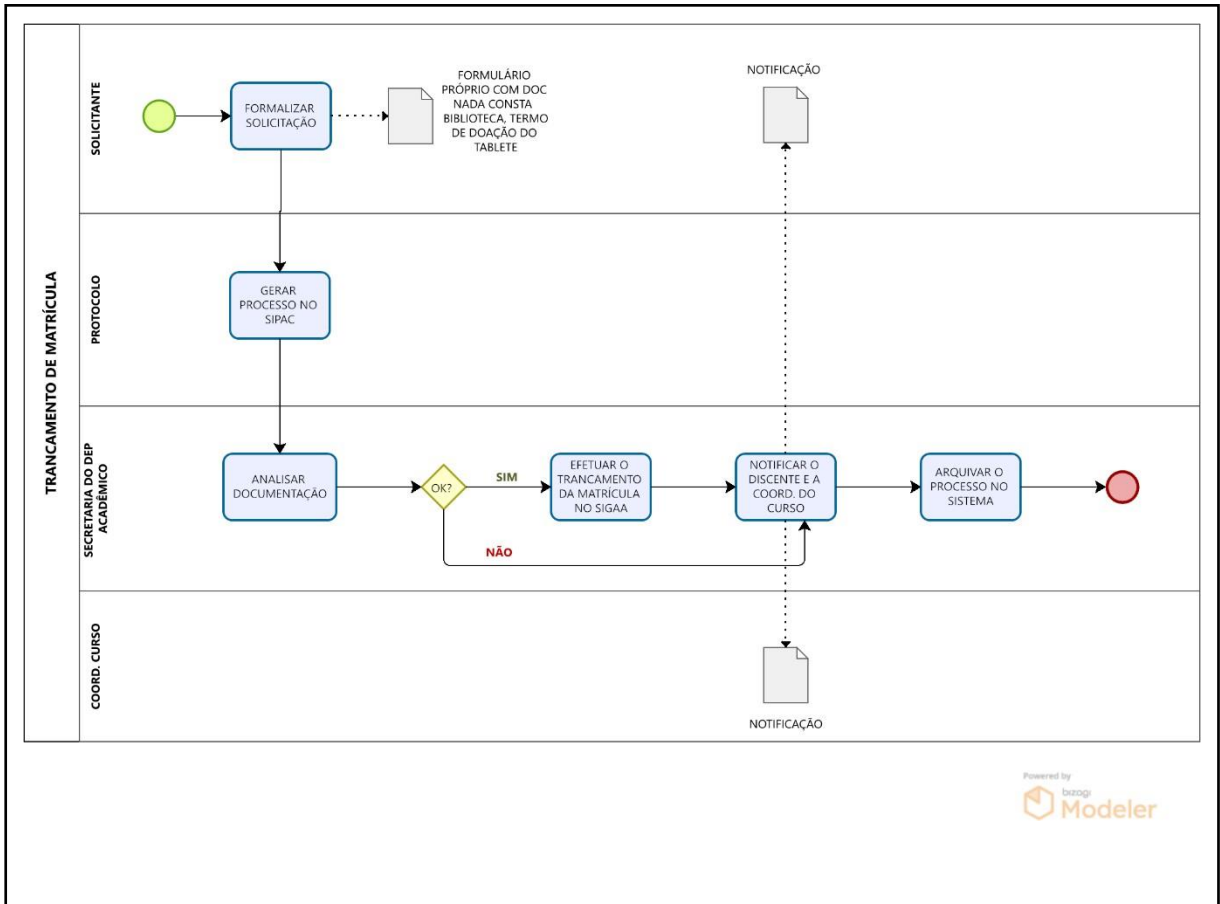
Diagrama (*To-Be*) do Processo Trancamento de disciplina



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE M

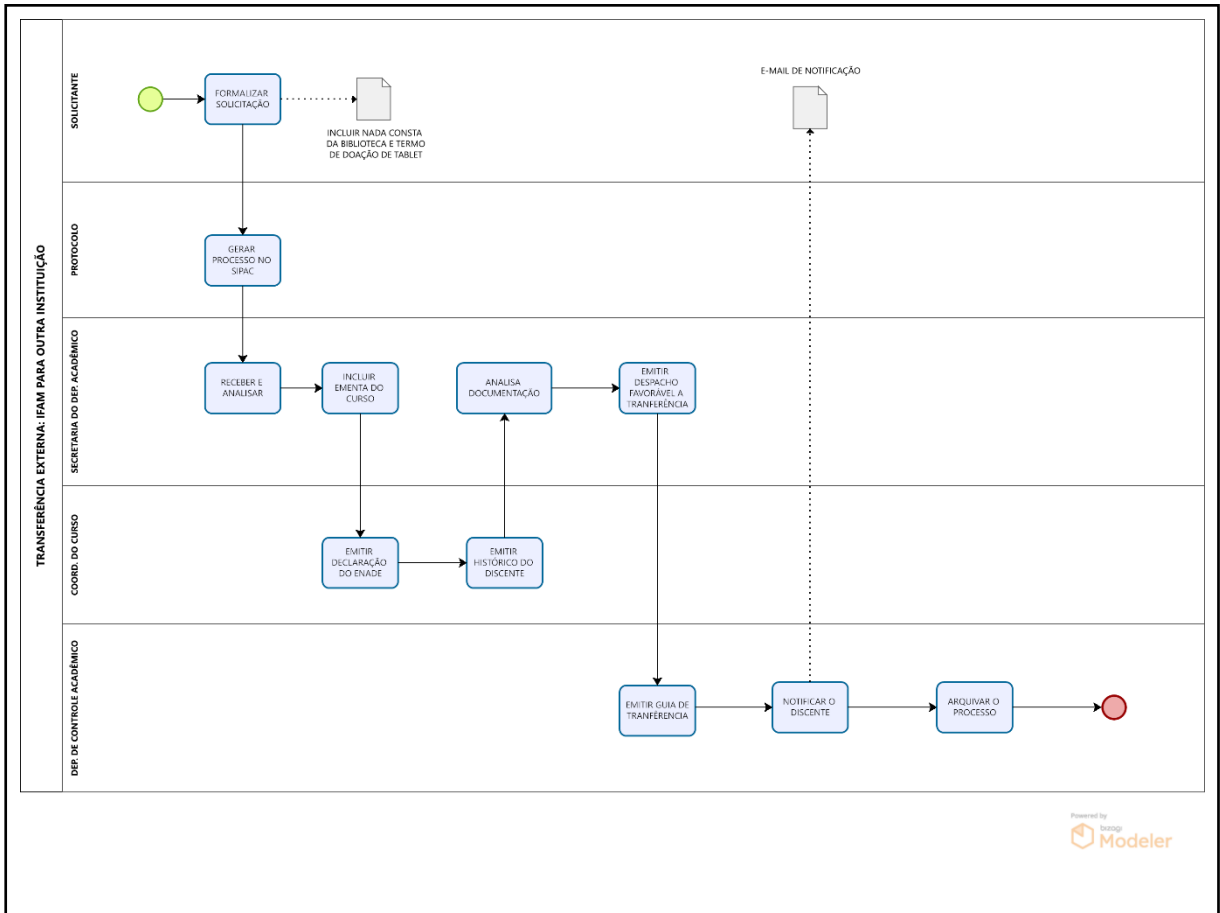
Diagrama (*To-Be*) do Processo Trancamento de matrícula



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE N

Diagrama (To-Be) do Processo Transferência externa



Fonte: Grupo focal (2022).

APÊNDICE O

1º Questionário - Gestão do Conhecimento

Olá, meu nome é Renata. Estou fazendo esta pesquisa para fins acadêmicos. Esta pesquisa faz parte da minha dissertação de mestrado pela UFRRJ em Administração. A sua ajuda em responder o questionário vai ser muito importante para o meu estudo.

O objetivo desta pesquisa é verificar se os coordenadores de curso de licenciaturas conhecem os processos que são realizados nas coordenações e se utilizam a Gestão do Conhecimento para executar os procedimentos.

Termo de concordância: Ao responder este questionário, você concorda que os seus dados serão usados de forma geral e não individual, para a realização dos estudos. Não existe nenhum interesse econômico nesta pesquisa. E nenhum dado individual seu será utilizado, bem como o seu nome ou contato. Os resultados serão analisados de forma geral.

Você concorda em participar?

() SIM () NÃO

Optando pelo SIM, basta responder cada item abaixo. Muito obrigada!

1. Foi convidado a assumir a função?

Sim

Não

2. Teve algum conhecimento prévio das competências para o exercício do cargo e função?

1. Discorda totalmente

3. Discorda parcialmente

5. Indeciso

7. Concorda parcialmente

10. Concorda totalmente

3. Teve algum conhecimento prévio sobre os procedimentos administrativos que são do exercício do cargo e função?

1. Discorda totalmente

3. Discorda parcialmente

5. Indeciso

7. Concorda parcialmente

10. Concorda totalmente

4. Durante o período em que você está como coordenador realizando as atividades pertinentes a função de coordenador, você verificou que havia competências e procedimentos que não foram abordados durante o convite para assumir a função?

1. Discorda totalmente

3. Discorda parcialmente

5. Indeciso

7. Concorda parcialmente

10. Concorda totalmente

5. Você gostaria que todas as competências e procedimentos estivessem em regimento interno, organograma da Instituição ou em algum documento para ter respaldo das suas funções como coordenador?

- 1. Discorda totalmente
- 3. Discorda parcialmente
- 5. Indeciso
- 7. Concorda parcialmente
- 10. Concorda totalmente

6. Teve alguma experiência na execução de procedimentos na área administrativa antes de assumir a função?

- 1. Nunca
- 3. Raramente
- 5. Ocasionalmente
- 7. Frequentemente
- 10. Muito frequentemente

7. Sentiu dificuldade em executar alguma das atividades da coordenação?

- 1. Discorda totalmente
- 3. Discorda parcialmente
- 5. Indeciso
- 7. Concorda parcialmente
- 10. Concorda totalmente

8. Se respondeu entre 3 e 10 a pergunta anterior, a resposta está relacionada ao fato de desconhecer os processos e procedimentos?

- 1. Discorda totalmente
- 3. Discorda parcialmente
- 5. Indeciso
- 7. Concorda parcialmente
- 10. Concorda plenamente

9. Após assumir o cargo teve algum treinamento ou capacitação para o exercício da função?

- 1. Discorda totalmente
- 3. Discorda parcialmente
- 5. Indeciso
- Concorda parcialmente
- 10. Concorda totalmente

10. O conhecimento adquirido foi de maneira informal?

- 1. Discorda totalmente
- 3. Discorda parcialmente
- 5. Indeciso
- 7. Concorda parcialmente

10. Concorda totalmente

11. O seu conhecimento para realizar suas funções na coordenação foi transmitido por?

Chefia do departamento
Outro coordenador
Ex-coordenador
Assistente administrativo
Outros.

12. Já realizou processos e procedimentos apenas com conhecimento adquirido informalmente?

1. Nunca
3. Raramente
5. Ocasionalmente
7. Frequentemente
10. Muito frequentemente

13. Já realizou processos e procedimentos com conhecimentos adquiridos por meio de treinamentos, palestras, manuais?

1. Nunca
3. Raramente
5. Ocasionalmente
7. Frequentemente
10. Muito frequentemente

14. Acredita que a Instituição deveria desenvolver ferramentas para apoiar os coordenadores para o melhor exercício das suas funções administrativas?

1. Discorda totalmente
3. Discorda parcialmente
5. Indeciso
7. Concorda parcialmente
10. Concorda totalmente

15. Acredita que um manual de procedimentos seria uma alternativa para tornar os procedimentos mais eficientes?

1. Discorda totalmente
3. Discorda parcialmente
5. Indeciso
7. Concorda parcialmente
10. Concorda totalmente

16. Considera que os coordenadores podem contribuir com o seu conhecimento para a construção do Manual?

1. Discorda totalmente
3. Discorda parcialmente

- 5. Indeciso
- 7. Concorda parcialmente
- 10. Concorda totalmente

17. Considera que os coordenadores podem contribuir na constante atualização do Manual?

- 1. Discorda totalmente
- 3. Discorda parcialmente
- 5. Indeciso
- 7. Concorda parcialmente
- 10. Concorda totalmente

18. Acredita que com a rotatividade de coordenadores é importante o setor manter um manual de procedimentos para auxiliar os futuros coordenadores?

- 1. Discorda totalmente
- 3. Discorda parcialmente
- 5. Indeciso
- 7. Concorda parcialmente
- 10. Concorda totalmente

APÊNDICE P

2º Questionário - Fluxogramas dos procedimentos administrativos

Questionário desenvolvido para a dissertação da mestrandia Renata de Aguiar Garcia com o tema **CRIANDO A MEMÓRIA INSTITUCIONAL: MAPEAMENTO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DOS CURSOS DE LICENCIATURAS DO IFAM/CMC**. O objetivo desse questionário é observar como os procedimentos estão sendo realizados nas coordenações de cursos, para visualizar as divergências entre a sua realização pelos coordenadores, a compatibilidade com legislação pertinente e quais são os gargalos existentes para poder desenvolver um único mapeamento e que o mesmo seja eficiente visando à melhoria dos procedimentos. Termo de concordância: Ao responder este questionário, você concorda que os seus dados serão usados de forma geral e não individual, para a realização dos estudos. Não existe nenhum interesse econômico nesta pesquisa. E nenhum dado individual seu será utilizado, bem como o seu nome ou contato. Os resultados serão analisados de forma geral.

Você concorda em participar?

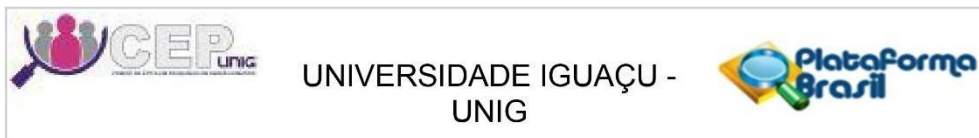
SIM NÃO

Optando pelo SIM, basta responder cada item abaixo. Muito obrigada!

1. Como você realiza o procedimento: aproveitamento de disciplinas?
2. Como você realiza o procedimento: reabertura de matrícula?
3. Como você realiza o procedimento: cancelamento de matrícula?
4. Como você realiza o procedimento: transferência de aluno?
5. Como você realiza o procedimento: avaliação de segunda chamada?
6. Como você realiza o procedimento: justificativa de falta?
7. Como você realiza o procedimento: renovação de matrícula?
8. Como você realiza o procedimento: trancamento de matrícula?
9. Como você realiza o procedimento: trancamento de disciplina?
10. Como você realiza o procedimento: atendimento e exercícios domiciliar?
11. Como você realiza o procedimento: revisão de avaliação de aprendizagem?
12. Como você realiza o procedimento: integralização de curso?
13. Como você realiza o procedimento: colação de grau especial?

ANEXOS

ANEXO A
Parecer Consubstanciado do Comitê de Ética



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: MAPEAMENTO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NAS COORDENAÇÕES DOS CURSOS DE LICENCIATURAS DO IFAM/CMC: CRIANDO A MEMÓRIA INSTITUCIONAL

Pesquisador: RENATA DE AGUIAR GARCIA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 63055522.1.0000.8044

Instituição Proponente: PPGE - Programa de Pós-graduação em Gestão e Estratégia

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.810.608

Apresentação do Projeto:

No regimento interno do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFAM não há menção sobre a função e atribuições dos coordenadores de cursos técnico e de graduação, o que reduz a eficiência dos processos encaminhados para as coordenações, pois não há uma padronização dos mesmos. Acredita-se que isso ocorre devido à falta de um guia de processos, a alta rotatividade de coordenadores e ausência de treinamentos que pudessem padronizar os procedimentos realizados nas coordenações. Os processos são executados com base no conhecimento informal repassado pelos antigos coordenadores de cursos, por professores e pelos técnicos administrativos do setor. Atualmente, trabalham quatro coordenadores do DAEF coordenando os seguintes cursos de licenciaturas: Química, Biologia, Matemática e Física. Tendo como parâmetro a ausência de padronização dos processos nas coordenações o objetivo principal dessa pesquisa é: Criar o mapeamento dos processos que são realizados nas coordenações dos cursos de licenciaturas, como proposta de melhoria dos procedimentos da gestão dos cursos, por meio da gestão do conhecimento do setor. Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, descritivo-

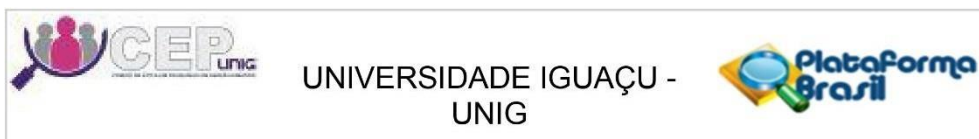
Endereço: Av. Abílio Augusto Távora, nº 2134 - BL. A 1º Andar Sala 103

Bairro: JARDIM NOVA ERA **CEP:** 26.275-580

UF: RJ **Município:** NOVA IGUAÇU

Telefone: (21)2765-4039

E-mail: cep@campus1.unig.br; cepunigcampus1@gmail.



Continuação do Parecer: 5.810.608

exploratória, de abordagem qualitativa, com procedimentos de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa-ação. Ela tem como sujeitos os quatro coordenadores dos cursos de licenciaturas do Departamento de Educação Básica e Formação de professores (DAEF). A coleta de dados será realizada por meio de análise documental, questionário e grupo focal. Após a coleta, os dados serão analisados por meio da técnica de análise indutiva.

Objetivo da Pesquisa:

Visando responder ao questionamento levantado, tem-se por objetivo principal: Criar mapeamento online dos processos que são realizados nas coordenações dos cursos de licenciaturas, como proposta de melhoria dos procedimentos da gestão dos cursos, por meio da gestão do conhecimento do setor.

Objetivo Secundário:

1. Mapear os processos de gestão dos cursos de licenciatura do DAEF/IFAM; 2. Coletar dados junto aos coordenadores, por meio de questionários, para verificar as dificuldades administrativas e checar como eles realizam as principais demandas das coordenações; 3. Analisar os gargalos dos processos e propor alternativas para uma melhor execução das demandas da coordenação, juntamente com os coordenadores de cursos; 4.

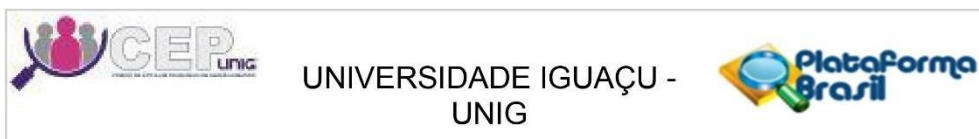
Padronizar os processos realizados nas coordenações de licenciaturas do DAEF, em uma ferramenta online que ficará disponível no site do IFAM/Campus Manaus Centro/DAEF, para o conhecimento da execução dos processos pela comunidade interna e externa do IFAM/Campus Manaus Centro

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Baixa adesão dos sujeitos da pesquisa e/ou possível troca de coordenadores (terei que reaplicar os questionários e perder o conhecimento do antigo coordenador. Quanto aos demais aspectos, a pesquisa não apresenta possibilidade de danos aos participantes ou em qualquer outra pesquisa dela decorrente.

Endereço: Av. Abílio Augusto Távora, nº 2134 - BL. A 1º Andar Sala 103
Bairro: JARDIM NOVA ERA **CEP:** 26.275-580
UF: RJ **Município:** NOVA IGUAÇU
Telefone: (21)2765-4039 **E-mail:** cep@campus1.unig.br; cepunigcampus1@gmail.



Continuação do Parecer: 5.810.608

Benefícios:

com o mapeamento dos fluxogramas dos procedimentos das coordenações de cursos, que serão uniformizados e eficientes, e ainda poderão ser utilizado pelas outras coordenações de cursos de nível superior não apenas no campus Manaus centro, mas nós campi do interior e em IFs de outros estados.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa é relevante tendo em vista investigar sobre procedimentos da gestão, procedimentos e normatização de coordenação de cursos superiores.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

A pesquisadora inclui os riscos e benefícios dos sujeitos da pesquisa. Ainda descreve sobre possível desistente no percurso da participação,

Recomendações:

Diante os resultados encontrados durante a pesquisa, a preparação de um POP, como modelo de padronização.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

A pesquisa apresenta relevância e objetividade.

Considerações Finais a critério do CEP:

Apresentar relatórios parciais e relatório final do projeto de pesquisa é responsabilidade indelegável do pesquisador principal.

Qualquer modificação ou emenda ao projeto de pesquisa em pauta deve ser submetida à apreciação deste CEP .

O participante da pesquisa ou seu representante, quando for o caso, deverá rubricar todas as folhas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido -TCLE apondo sua assinatura na última página do referido Termo. O participante, caso esteja na faixa etária de 12 a 17 anos, deve ainda apor sua assinatura no Termo de Assentimento.

O pesquisador responsável deverá da mesma forma, rubricar todas as folhas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE apondo sua assinatura na última página do referido Termo.

O Relatório Parcial refere-se a descrição do andamento da pesquisa até a metade de seu tempo transcorrido (número de sujeitos abordados, possíveis problemas de execução, de cronograma, efeitos adversos etc). Deve ser postado como NOTIFICAÇÃO.

Endereço: Av. Abílio Augusto Távora, nº 2134 - BL. A 1º Andar Sala 103

Bairro: JARDIM NOVA ERA

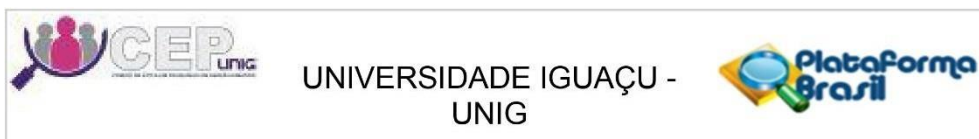
CEP: 26.275-580

UF: RJ

Município: NOVA IGUAÇU

Telefone: (21)2765-4039

E-mail: cep@campus1.unig.br; cepunigcampus1@gmail.



Continuação do Parecer: 5.810.608

O Relatório Final refere-se aos resultados da pesquisa e deve ser postado em NOTIFICAÇÃO quando da finalização do projeto segundo consta no cronograma.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1985979.pdf	23/11/2022 21:37:43		Aceito
Cronograma	novo_cronograma.pdf	23/11/2022 21:37:12	TATIANA DE JESUS BELFORT	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Renata_Garcia.docx	23/08/2022 09:12:20	TATIANA DE JESUS BELFORT	Aceito
Outros	Instrumentos_de_coleta_de_dados_Renata_Garcia.doc	23/08/2022 08:49:02	TATIANA DE JESUS BELFORT	Aceito
Orçamento	Declaracao_de_custos_Renata_Garcia.doc	23/08/2022 08:48:09	TATIANA DE JESUS BELFORT	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Renata_Garcia.doc	23/08/2022 08:47:36	TATIANA DE JESUS BELFORT	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termo_de_anuencia_Renata_Garcia.pdf	23/08/2022 08:46:20	TATIANA DE JESUS BELFORT	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_Renata_Garcia.pdf	23/08/2022 08:43:51	TATIANA DE JESUS BELFORT	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

NOVA IGUAÇU, 13 de Dezembro de 2022

Assinado por:
José Claudio Provenzano
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Abílio Augusto Távora, nº 2134 - BL. A 1º Andar Sala 103
Bairro: JARDIM NOVA ERA **CEP:** 26.275-580
UF: RJ **Município:** NOVA IGUAÇU
Telefone: (21)2765-4039 **E-mail:** cep@campus1.unig.br; cepunigcampus1@gmail.

ANEXO B**Declaração de Relevância do produto tecnológico para a Instituição cliente**

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS
DIRETORIA DE ENSINO
CAMPUS MANAUS CENTRO

**DECLARAÇÃO DE RELEVÂNCIA**

Declaro para os devidos fins, que o link inserido no site oficial do IFAM/CMC com a padronização dos processos acadêmicos das coordenações de cursos de licenciatura do Departamento Acadêmico de Educação Básica e Formação de Professores - DAEF no Campus Manaus Centro, desenvolvido pela servidora do IFAM e discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ, Renata de Aguiar Garcia, foi analisado e considerado de grande relevância para a execução dos processos acadêmicos realizados nas coordenações de curso de licenciatura, tornando-os mais eficientes e eficazes.

Sugiro que, futuramente, a técnica utilizada para a construção desse material seja aplicada aos demais processos administrativos do DAEF e de outros setores acadêmicos do IFAM/CMC.

Manaus, 26 de março de 2023

Danielle Cristina O. Ferreira
Pedagoga Danielle Cristina Oliveira Ferreira
Chefe do DAEF

Portaria N°305 - IFAM/CMC/2018 21/02/2018

Me. Danielle Cristina Oliveira Ferreira
Chefe do DAEF

Dr. Edson Valente Chaves
Diretor do Campus Manaus Centro

Edson Valente Chaves
Diretor Geral
Campus Manaus Centro do IFAM
Portaria 1.131-GRIFAM, de 27.05.2019