

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS EM  
REDE - MESTRADO PROFISSIONAL**

**Gloria Machado da Conceição**

**A GOVERNANÇA ACADÊMICA E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE PARA A  
GESTÃO EDUCACIONAL ADMINISTRATIVA: O CONTEXTO DA UFSM EM FOCO**

Santa Maria, RS, Brasil  
2017



**Gloria Machado da Conceição**

**A GOVERNANÇA ACADÊMICA E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE PARA A  
GESTÃO EDUCACIONAL ADMINISTRATIVA: O CONTEXTO DA UFSM EM FOCO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Tecnologias Educacionais em Rede - linha de pesquisa em Gestão de Tecnologias Educacionais em Rede, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito para a obtenção do título de **Mestra em Tecnologias Educacionais em Rede.**

Orientador: Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch

Santa Maria, RS, Brasil  
2017

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Conceição, Gloria Machado da  
A GOVERNANÇA ACADÊMICA E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE  
PARA A GESTÃO EDUCACIONAL ADMINISTRATIVA: O CONTEXTO DA  
UFSM EM FOCO / Gloria Machado da Conceição.- 2017.  
146 p.; 30 cm

Orientador: Jerônimo Siqueira Tybusch  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Maria, Centro de Educação, Programa de Pós-Graduação em  
Tecnologias Educacionais em Rede, RS, 2017

1. Governança Acadêmica 2. UFSM 3. Tecnologias em Rede  
4. Moodle 5. Facebook I. Tybusch, Jerônimo Siqueira II.  
Título.

---

© 2017

Todos os direitos autorais reservados a Gloria Machado da Conceição. A reprodução de partes ou de todo este trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.

*E-mail:* gloria.mconceicao@gmail.com

**Gloria Machado da Conceição**

**A GOVERNANÇA ACADÊMICA E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE PARA A  
GESTÃO EDUCACIONAL ADMINISTRATIVA: O CONTEXTO DA UFSM EM FOCO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Tecnologias Educacionais em Rede da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito para a obtenção do título de **Mestra em Tecnologias Educacionais em Rede.**

Aprovada em 31 de agosto de 2017:

---

Jerônimo Siqueira Tybusch, Dr. (UFSM)  
(Presidente/Orientador)

---

Karla Marques da Rocha, Dr<sup>a</sup>. (UFSM)

---

Gilson Luiz Piber da Silva, Dr. (UNIFRA)

Santa Maria, RS  
2017



## DEDICATÓRIA

*Dedico esta dissertação ao Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA da Universidade Federal de Santa Maria, elemento que inspirou a minha pesquisa, que move a minha atuação responsável como Servidora Pública Federal e do qual tenho muito orgulho de fazer parte.*



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à vida pelas bênçãos que recebo! Minha trajetória é repleta de boas oportunidades, tendo sido possível, com bastante dedicação, o ingresso à esfera pública como servidora federal. Mais adiante, com outra dose de determinação, iniciei os estudos no Programa de Pós-Graduação em Tecnologias em Rede - PPGTER da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM. A combinação destas três paixões - a vida, o serviço público e a pesquisa - possibilitou que eu chegasse até aqui.

Agradeço imensamente a todos os meus familiares por um infindável conjunto de benesses. Em especial, agradeço a minha mãe Vera Lúcia Conceição pela dedicação aos filhos durante toda sua vida, por me amar e apoiar minhas escolhas e por compreender minhas frequentes ausências durante o desenvolvimento do mestrado. Agradeço ao meu irmão Vinicius Conceição pela amizade, amor e boa vontade em me ajudar sempre. Agradeço ao meu companheiro Thanon Carvalho por toda a sua dedicação à parceria de vida que decidimos estabelecer, pelo carinho diário, cuidado, amor, compreensão, incentivo e apoio. Agradeço, também, em memória de meu pai João Manoel e de meu irmão Fábio, pelos exemplos, pelo amor à ciência e à tecnologia e, sobretudo, à família.

Agradeço incomensuravelmente aos amigos e amigas que estiveram sempre ao meu lado em mais esta caminhada. Em especial, registro o meu agradecimento ao Gustavo Chiapinotto, pelos presentes de vida que me deu e por sempre me ensinar com sábias palavras e provérbios irreverentes. Suas instigações contribuem para meu crescimento pessoal e profissional e sua conduta, certamente, é um exemplo para mim.

No contexto dos estudos propriamente ditos, agradeço imensamente aos colegas do PPGTER da UFSM pela parceria, pelas trocas em sala de aula e por terem oportunizado a ampliação de minha visão de mundo, a partir de suas vivências. Agradeço a todos os professores do Programa pelas aulas, pelo ensino e pela esperança depositada na turma. Agradeço aos professores que participaram da banca de qualificação da minha pesquisa, Prof. Dr<sup>a</sup>. Karla Marques da Rocha e Prof. Dr. Daniel R. Cenci (UNIJUI), pelas valiosas contribuições. Agradeço, também, à equipe administrativa da Secretaria do PPGTER, pelo auxílio prestado, sempre

lembrando os alunos a respeito dos prazos e etapas e pelas orientações quanto ao regimento e normas do Programa.

Agradeço à UFSM pela valorização do ensino e da pesquisa e pela estima aos servidores, incentivando o aprimoramento e crescimento pessoal e profissional de cada um de nós: alunos e servidores. Tenho muito orgulho de fazer parte dessa Universidade e de poder contribuir para a sua melhoria. Sou muito grata, também, pela oportunidade de ter estudado na UFSM.

Agradeço ao Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFSM por ter autorizado a criação do grupo do *Facebook*, ferramenta que foi objeto de estudo desta pesquisa, e que trouxe melhorias à minha prática profissional. Além disso, agradeço ao Departamento por confiar no meu trabalho como servidora pública e pesquisadora. Aos colegas do DERCA, agradeço pela parceria profissional, amizade e, sobretudo, por terem assistido à apresentação do meu projeto de qualificação. À Direção do DERCA, agradeço por ter autorizado, incentivado e demonstrado interesse pela minha pesquisa, além de confiar no meu trabalho e acreditar nas minhas ideias.

Agradeço à Coordenadoria de Planejamento Acadêmico da Pró-Reitoria de Graduação e à própria PROGRAD pela criação do Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA, também estudado nesta pesquisa, e por autorizar o desenvolvimento deste estudo. Agradeço aos colegas e gestores da PROGRAD, pelas mais variadas parcerias profissionais e pelas constantes trocas de saberes.

Por fim, agradeço à banca de defesa de dissertação, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Karla Marques da Rocha e Prof. Dr. Gilson Luiz Piber da Silva por aceitarem o convite e pelas contribuições para o aprimoramento deste estudo. Ao meu orientador, Prof. Dr. Jerônimo Tybusch, muito obrigada pelas orientações sempre objetivas e assertivas e por muito inspirar a minha prática profissional com seus exemplos no cargo administrativo que exerce atualmente na Coordenadoria de Planejamento Acadêmico da PROGRAD.

*A Educação é o ponto em que decidimos se amamos o mundo o bastante para assumirmos responsabilidade por ele (Hanna Arendt, 1906 - 1975).*



## RESUMO

### A GOVERNANÇA ACADÊMICA E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE PARA A GESTÃO EDUCACIONAL ADMINISTRATIVA: O CONTEXTO DA UFSM EM FOCO

**AUTORA: Gloria Machado da Conceição**  
**ORIENTADOR: Jerônimo Siqueira Tybusch**

Esta dissertação foi desenvolvida na linha de pesquisa Gestão de Tecnologias Educacionais em Rede, na Área de Concentração Tecnologias Educacionais em Rede para Inovação e Democratização da Educação, no Curso de Mestrado Profissional em Tecnologias Educacionais em Rede da Universidade Federal de Santa Maria, como um estudo voltado à governança acadêmica e ao uso de tecnologias em rede na UFSM para a gestão administrativa, por meio de ações da Pró-Reitoria de Graduação e do Departamento de Registro e Controle Acadêmico. Nesta perspectiva, o objetivo geral foi apresentar possibilidades para a potencialização da governança acadêmica voltada para o contexto acadêmico administrativo da UFSM, sendo fomentada pelo uso de ambientes tecnológicos em rede. No referencial teórico, encontram-se Castells (2003; 2016), Wellmann (2005), Kenski (2013), Certo (2005), entre outros. O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa-ação e é desenvolvido em duas grandes etapas. Na primeira, encontra-se o estudo teórico sobre governança acadêmica e tecnologias em rede na sociedade. Na segunda etapa, são estudados ambientes tecnológicos que possibilitam ações de governança na UFSM, a exemplo do Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA, por meio da plataforma *Moodle*, e do grupo fechado no *Facebook* intitulado “DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso”. A partir da análise da primeira edição do Curso CAPA, referente ao módulo do DERCA e do *feedback* dos cursistas, foi concluído que Curso CAPA atende aos seus objetivos de capacitação da comunidade interna da UFSM. Além disso, a partir da análise das postagens e interação no grupo fechado do *Facebook*, foi concluído que ele é uma ferramenta eficaz para a comunicação interna. Nesse sentido, a conclusão global da pesquisa centra-se na ideia de que a combinação do uso dessas diferentes ferramentas tecnológicas é capaz de potencializar as ações de governança acadêmica na UFSM. Como produto desta pesquisa e a partir dos seus resultados, foi proposta a ideia de um plano de governança capaz de aprimorar a gestão do conhecimento acadêmico administrativo na UFSM, a qual foi apresentado à Direção do DERCA.

Palavras-chave: Governança acadêmica. UFSM. Tecnologias em rede. *Moodle*. *Facebook*.



## **ABSTRACT**

### **ACADEMIC GOVERNANCE AND THE USE OF ONLINE TECHNOLOGIES FOR ADMINISTRATIVE EDUCATIONAL MANAGEMENT: THE UFSM CONTEXT IN FOCUS**

**AUTHOR: Gloria Machado da Conceição**

**ADVISOR: Jerônimo Siqueira Tybush**

This thesis was developed in the Professional Science Master's Degree in Online Educational Technologies of Federal University of Santa Maria (Universidade Federal de Santa Maria - UFSM) under the study line Management of Online Educational Technologies, in the Concentration Area of Online Educational Technologies for Innovation and Democratization of Education, focused on governance and the use of online technologies at UFSM for administrative management, through the actions of Pró-Reitoria de Graduação and Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA. Under this perspective, the general objective was to present possibilities for the enhancement of academic governance considering the UFSM administrative academic context, being fomented by the use of online technological tools. In the theoretical reference, there are Castells (2003; 2016), Wellmann (2005), Kenski (2013), Certo (2005), among others. The present study is characterized as an action research and it was developed in two major stages. In the first one, there is the theoretical study on academic governance and online technologies in society. In the second stage, there had been studied technological tools able to enhance governance actions at UFSM, such as Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico course, through Moodle platform, and the Facebook closed group named DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso. From the analysis of the first edition of the CAPA Course referring to DERCA module and the feedback from the cursors, It was concluded that CAPA is a good tool for improving planning skills among UFSM community. In addition, from the analysis of Facebook posts and interaction in the closed group, it was concluded that it is a good direct tool for internal communication. In this sense, the result of this research is centered on the idea that the combination of different technological tools is able to potentiate governance actions at UFSM, consequently, as a product from this research, it was organized a management plan to improve academic governance actions involving DERCA.

**Keywords:** Governance. Online technologies. UFSM. Moodle, Facebook.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Organograma da UFSM.....	37
Figura 2 - Organograma do DERCA .....	42
Figura 3 - Organização do Curso CAPA, edição de 2015 .....	60
Figura 4 - Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA: abertura e cronograma .....	61
Figura 5 - Módulo 4 do CAPA/2015 - Departamento de Registro e Controle Acadêmico.....	62
Figura 6 - Introdução ao módulo do DERCA, parte 1 do <i>screenshot</i> .....	63
Figura 7 - Introdução ao módulo do DERCA, parte 2 do <i>screenshot</i> .....	64
Figura 8 - Introdução ao módulo do DERCA, parte 3 do <i>screenshot</i> .....	65
Figura 9 - Enfoque na forma de ingresso "Ingresso/Reingresso" .....	66
Figura 10 - Conteúdo da forma "Ingresso/Reingresso" e a seção "Importante" .....	67
Figura 11 - Oferta de Disciplinas lotadas no DERCA e implicações de oferta fora de prazo .....	68
Figura 12 - Recebimento de documentos físicos no DERCA .....	69
Figura 13 - Configurador de Matrícula via Portal do DERCA .....	70
Figura 14 - Matrícula via Portal do Aluno .....	70
Figura 15 - Ajuste de matrícula presencial na Coordenação do Curso .....	71
Figura 16 - Como excluir disciplinas usando o SIE .....	72
Figura 17 - Como incluir disciplinas usando o SIE .....	72
Figura 18 - Quebra de pré-requisito para matrícula .....	73
Figura 19 - Matrícula fora de prazo .....	74
Figura 20 - Trancamento Total e Parcial .....	75
Figura 21 - Dispensa de disciplina .....	76
Figura 22 - Arquivo setorial do DERCA.....	77
Figura 23 - Documentação dos alunos prováveis formandos .....	78

Figura 24 - Ata de formatura e modelo de extrato .....	79
Figura 25 - Processo de diplomação de alunos da graduação .....	80
Figura 26 - Como contribuir para agilizar o processo de diplomação .....	81
Figura 27 - Atividade de fórum.....	87
Figura 28 - Modelos de interação em fóruns, propostos por Bassini et al (2010). ....	88
Figura 29 - Comentário do Cursista Coordenador Oito .....	92
Figura 30 - Comentário de colega do Curso CAPA .....	93
Figura 31 - Interação com articulação - comentários em <i>post</i> da atividade de fórum.....	94
Figura 32 - Publicação fixada do grupo fechado do <i>Facebook</i> DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso .....	109
Figura 33 - Publicações do DERCA no grupo do <i>Facebook</i> .....	112
Figura 34 - Primeira postagem da comunidade interna no grupo do <i>Facebook</i> .....	113
Figura 35 - <i>Post</i> de dúvida sobre a Resolução 032/2015 .....	116
Figura 36 - Solicitação de ajuste na oferta de disciplinas fora de prazo .....	117
Figura 37 - Interação entre os membros do grupo sobre o assunto do <i>post</i> .....	120
Figura 38 - Interação entre os membros do grupo para auxílio técnico .....	121
Figura 39 - Comunicação simples entre Frederico Westphalen e Santa Maria .....	124
Figura 40 - Elogio de membro do grupo à criação do canal, em comentário.....	127

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Alinhamento do CAPA ao Plano de Gestão da UFSM .....	58
Quadro 2 - Alinhamento do CAPA ao Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSM .....	59
Quadro 3 - Tarefa de questionário do módulo do DERCA no CAPA 2015.....	81
Quadro 4 - Percentual de erros nas respostas da tarefa do módulo do DERCA no Curso CAPA 2015 e índice de aproveitamento discente na avaliação .....	84
Quadro 5 - Definição sobre o papel do Coordenador de Curso, pelos cursistas do CAPA 2015.....	89
Quadro 6 - Definição sobre o papel do Secretário de Curso, pelos cursistas do CAPA 2015.....	91
Quadro 7 - Estatísticas do CAPA 2015 e módulo do DERCA .....	95
Quadro 8 - <i>Feedback</i> objetivo dos cursistas do CAPA 2015.....	96
Quadro 9 - Evolução de ingresso de membros no grupo do <i>Facebook</i> DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso .....	107
Quadro 10 - Número de postagens no grupo DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso, a cada mês .....	110
Quadro 11 - <i>Posts</i> da comunidade interna no grupo do <i>Facebook</i> no mês de fevereiro de 2016.....	114
Quadro 12 - Caráter dos <i>posts</i> no grupo do <i>Facebook</i> .....	118
Quadro 13 - Resumo de assuntos das postagens no grupo do <i>Facebook</i> .....	122
Quadro 14 - Origem das postagens no grupo do <i>Facebook</i> .....	125
Quadro 15 - Comparativo entre os anos de 2016 e 2017 nos meses de referência no grupo do <i>Facebook</i> .....	126



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AVEA	Ambiente Virtual de Ensino-aprendizagem
ACG	Atividades Complementares de Graduação
CAPA	Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico
CESNORS	Centro de Educação Superior Norte
COPA	Coordenadoria de Planejamento Acadêmico
CPD	Centro de Processamento de Dados
DCG	Disciplinas Complementares de Graduação
DERCA	Departamento de Registro e Controle Acadêmico
EAD	Educação a distância
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
IBGC	Instituto Brasileiro de Governança Corporativa
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
MOODLE	<i>Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment</i>
NTE	Núcleo de Tecnologia
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPC	Projeto Pedagógico de Curso
PPI	Plano Pedagógico Institucional
PPP	Projeto Político-pedagógico
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
PROPLAN	Pró-Reitoria de Planejamento
SIE	Sistema de Informações Educacionais
TAE	Técnico-administrativo em Educação
TCU	Tribunal de Contas da União
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>A GOVERNANÇA E SEUS ASPECTOS APLICADOS AO CONTEXTO ACADÊMICO DA UFSM</b> .....	<b>27</b>
3.1	A GOVERNANÇA E SEUS ASPECTOS .....	27
3.2	TEORIA DA GOVERNANÇA ACADÊMICA NA UFSM .....	33
<b>4</b>	<b>A ERA DA INFORMAÇÃO E AS TECNOLOGIAS EM REDE NO CONTEXTO EDUCACIONAL</b> .....	<b>45</b>
4.1	A SOCIEDADE INFORMACIONAL .....	45
4.2	AS TECNOLOGIAS EM REDE NA EDUCAÇÃO: ASPECTOS CONTEMPORÂNEOS .....	49
<b>5</b>	<b>PARA ALÉM DOS SISTEMAS EDUCACIONAIS EM REDE: AÇÕES DE GOVERNANÇA ACADÊMICA ADMINISTRATIVA NA UFSM</b> .....	<b>54</b>
5.1	O CURSO DE CAPACITAÇÃO EM PLANEJAMENTO ACADÊMICO - CAPA VIA <i>MOODLE</i> COMO AMBIENTE PARA CAPACITAÇÃO TÉCNICA DE AÇÕES ADMINISTRATIVAS NA UFSM .....	55
5.2	A REDE SOCIAL <i>FACEBOOK</i> PARA A COMUNICAÇÃO ENTRE A COMUNIDADE INTERNA DA UFSM: COORDENAÇÕES, DEPARTAMENTOS, SECRETARIAS E DERCA .....	103
<b>6</b>	<b>DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>128</b>
<b>7</b>	<b>PRODUTO FINAL DA PESQUISA</b> .....	<b>136</b>
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>138</b>
<b>9</b>	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>141</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A nova ordem econômica e social de mudanças exponencialmente crescentes impulsiona a busca por novas vivências no cenário educacional. Neste contexto, as tecnologias figuram como ferramentas capazes de incrementar, modernizar e facilitar o ensino e o desenvolvimento educacional. No prefácio do livro *Reinventando a Educação: diversidade, descolonização e redes*, de Muniz Sodré (2012, p. 7), Leonard Boff questiona: “como enfrentar os desafios colocados à pedagogia e à educação que se derivam dos vários tipos de saberes, das novas tecnologias (...), estendido a todo mundo e penetrando até os confins da matéria e da vida?”.

Quando se está participando do cenário educacional de forma indireta, a exemplo dos servidores técnico-administrativos em educação, que desempenham papel de suporte à educação, permitir-se sentir esse desafio de contribuir com a educação e, até mesmo, buscar e encontrar soluções para melhorar torna-se uma tarefa peculiarmente complexa. É difícil para os servidores encontrar respostas sobre como enfrentar os desafios, como contribuir para melhorar esse ambiente e, por consequência, descobrir caminhos para atingir e modificar a “matéria da vida”, tratada por Leonard Boff.

Quando propõe reinventar a educação, Sodré (2012) recomenda reinterpretá-la ou reescrevê-la no seu contexto. Isto é, o autor sugere considerar e atuar a partir de um novo olhar, levando em consideração a tecnologia, as novas mídias. Para o autor, a reinvenção da educação significaria reinstalar todo o processo educacional no tempo atual. Neste contexto, as tecnologias em rede aplicadas à educação funcionariam como ferramentas capazes de otimizar processos, tanto o de ensino e aprendizagem, quanto àqueles processos administrativos que se prestam ao suporte para o ensino.

No ensino superior, tais processos administrativos envolvem diretamente alunos, professores, servidores técnico-administrativos em educação - TAE e setores administrativos, por meio do registro de toda a vida acadêmica dos estudantes e dados referentes a cada curso. No entanto, figuram como *background*<sup>1</sup> da educação: são muito importantes, porém essencialmente secundários. Assim, a

---

<sup>1</sup> Entende-se por *background* o pano de fundo, os aspectos secundários, o conjunto das condições e circunstâncias por trás de uma situação, acontecimento ou fenômeno principal.

contribuição educacional dos servidores TAE pode figurar neste contexto como possibilidade para buscar melhorar o *background* educacional.

Na esfera acadêmica administrativa da UFSM, são adotados como programa e ferramenta de suporte educacional o Sistema de Informações Educacionais - SIE e o Portal do Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA, que, juntos, possibilitam amplo registro e controle administrativo. Neles estão abarcadas questões acadêmicas relacionadas tanto aos alunos como aos cursos de graduação e pós-graduação da Universidade. No entanto, para que o sistema de registro da UFSM e a plataforma *web* do DERCA funcionem adequadamente, atendendo às necessidades administrativas do contexto educacional, é necessário que os usuários, servidores públicos, saibam operar estes sistemas: o SIE e o Portal do DERCA.

Nesse sentido, é fundamental que a UFSM desenvolva um trabalho administrativo voltado a ideais de governança, os quais preveem a definição de objetivos, planejamento, ações de execução, gestão e avaliação de resultados. Uma maneira eficiente de trabalhar nessa perspectiva é por meio do uso de ferramentas tecnológicas que possibilitem articular e implementar ações que visam a otimizar os processos do sistema administrativo e operacional dos programas de apoio.

Milton Santos (2013) aborda três níveis de análise: planetário, nacional e regional, cujos conceitos estão ligados, obviamente, ao planeta, em seguida ao país e, por último, à região, sendo considerados fatores e seus impactos. A partir dessas reflexões, é possível uma analogia à governança no contexto da UFSM, sendo a instituição o nível global. Isto é, a governança acadêmica, ainda que em níveis locais e regionais dentro da UFSM, que poderíamos definir como as Pró-Reitorias, Departamentos e Secretarias que compõem o todo, pode ser capaz de modificar positivamente o cenário global da Universidade e contribuir para a melhoria da Educação.

Com relação à governança acadêmica a ser estudada nesta pesquisa, assim como para o estudo do contexto da UFSM, é enfatizado o uso de tecnologias em rede a serviço da educação como prática do planejamento visando a melhorias administrativas. Tais modificações não se constituiriam só no âmbito operacional dos sistemas adotados para registro e controle de informações, como também no de trâmites administrativos dos processos acadêmicos. Ou seja, a partir de questionamentos sobre onde se pretende chegar é possível aos gestores

reorganizarem, reinventarem, planejarem e gerirem todo esse sistema de suporte acadêmico, não só o uso do SIE propriamente dito ou demais portais *web* de registro e controle, mas tudo que os permeia. Com isso, podem elencar e usar demais ferramentas tecnológicas capazes de otimizar ações, visando a prover apoio à Educação acadêmica de maneira global, o que pode ser definido como governança acadêmica, a qual é estudada na presente pesquisa.

A UFSM já está desenvolvendo ações para prover apoio ao uso do SIE e orientações quanto a procedimentos acadêmicos administrativos. No ano de 2015, foi desenvolvido o primeiro Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA, uma parceria entre a Coordenadoria de Planejamento Acadêmico da Pró-Reitoria de Graduação e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. O curso tem sido ministrado semestralmente pelo ambiente virtual de ensino-aprendizagem da UFSM, o *Moodle*, e tem por objetivo abordar questões administrativas de interesse das coordenações, secretarias de curso e professores. Ainda em 2015, em uma parceria entre o DERCA e o Centro de Processamento de Dados da UFSM, foi desenvolvido o *site* do Departamento, onde há um espaço de “Perguntas Frequentes” direcionado a alunos e outro direcionado a Coordenadores e Secretários de Cursos, o qual está em constante atualização.

Em 2016, foi criado pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA um grupo fechado na rede social *Facebook*, destinado à comunicação e orientação às coordenações e secretarias de curso. No ano de 2016, a PROGRAD criou um grupo no *Whatsapp* para a comunicação entre os servidores da Comissão de Seleção e Ingresso da UFSM, a qual é responsável pela avaliação documental dos candidatos de diversos processos seletivos como SISU, Processo Seletivo Seriado, Música e Dança, Processo Seletivo Indígena, etc. Em 2017, também foi criado pelo DERCA um grupo de trabalho no *Whatsapp*, visando a facilitar a comunicação entre os colegas do Departamento.

Ou seja, as tecnologias em rede já estão presentes nas rotinas da PROGRAD e do DERCA e, a partir desta pesquisa, pretende-se discutir a governança acadêmica, os aspectos que a compõem e as tecnologias em rede a serviço da educação como instrumento de capacitação e comunicação de servidores na UFSM. Com isso, será demonstrado que as conexões *online* entre pessoas podem proporcionar arranjos comunicacionais que levam à democratização de informações, de conceitos e de ideias capazes de conduzir à autonomia dos coordenadores,

chefes de departamento e secretários de curso, com relação às informações acadêmicas administrativas no âmbito da UFSM. Desse modo, propagam-se os saberes administrativos nos cargos de competência.

Dessa forma, para o planejamento acadêmico estratégico de suporte ao ensino, são estudados nesta pesquisa ambientes tecnológicos em rede como uma maneira de reinventar o arranjo educacional, valorizando também os aspectos administrativos e tornando o processo educacional mais completo, global, claro, objetivo, engajado. Sob essa perspectiva, o estudo relaciona-se, de forma análoga e complementar ao que propõe Sodré (2012) quando aborda reinventar a educação e Hans (2006) quanto à responsabilidade integral, detalhada a seguir.

Hans (2006, p. 201) afirma que “toda a responsabilidade integral, com seu conjunto de tarefas particulares, é responsável não apenas por cumprir-se, mas por garantir a possibilidade do agir responsável no futuro”. Tais proposições podem ser aplicadas ao contexto desta pesquisa, uma vez que governar uma universidade de maneira assertiva e responsável, visando à democratização de informações e ao aperfeiçoamento das pessoas e dos processos, garante que a administração acadêmica se mantenha no futuro. Ações responsáveis permitem a operacionalização dos sistemas oficiais da instituição e que o conhecimento sobre procedimentos acadêmicos seja acessível a todos os servidores que necessitam desse saber, objetivando, sempre, que seja mantida a qualidade educacional como um todo. Nesse sentido, se faz necessário um estudo acerca de governança acadêmica e sua aplicação no contexto educacional, tendo como cenários a Pró-Reitoria de Graduação e o Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFSM e, como plataformas tecnológicas, o ambiente virtual de aprendizagem *Moodle* e a rede social *Facebook*.

Dessa forma, a pesquisa se justifica no aspecto científico uma vez que são apresentadas e estudadas ações de governança acadêmica da PROGRAD e DERCA, as quais envolvem tecnologias em rede capazes de proporcionar melhorias à gestão de ações e procedimentos acadêmicos na UFSM, em conformidade com os objetivos administrativos da instituição. Além disso, o estudo aprofunda conhecimentos relativos à governança acadêmica, aliada ao uso de tecnologias em rede a serviço da educação, voltados à esfera do ensino superior público, podendo servir, futuramente, como apoio a pesquisas semelhantes. Os estudos propostos por meio desta pesquisa possibilitarão identificar e reavaliar as ações de governança

acadêmica da PROGRAD e do DERCA, mapear os fluxos de trabalho no âmbito acadêmico administrativo da Instituição, aperfeiçoando o contexto da Universidade como um todo. Os reflexos dessas melhorias, por conseguinte, extrapolam os limites da universidade, o que justifica a pesquisa também no âmbito social.

Complementando, pode-se justificar o presente estudo também no âmbito pessoal, se considerarmos minha experiência como servidora técnico-administrativa em educação lotada no Departamento de Registro e Controle Acadêmico e, também, pelos meus princípios e minha personalidade. Minha rotina de trabalho e a maneira positiva com que encaro minhas experiências me levam a questionar sistematicamente os processos e procedimentos e a tentar buscar maneiras de aprimorar as rotinas de trabalho. Dessa forma, pelas características do Departamento, pela minha personalidade e experiência trabalhando com informações e sistemas acadêmicos diariamente, uma pesquisa que vise ao estudo de governança (planejamento, execução e gestão) capaz de impactar e melhorar o dia a dia do Departamento em que atuo como servidora pública federal, traz a sensação de pertencimento e contribuição ao meu ambiente de trabalho, o que figura como uma plausível justificativa pessoal e profissional no meu universo.

A partir do que foi trazido até aqui, é possível recopilar que foi desenvolvida uma pesquisa-ação quali-quantitativa, exploratória, de natureza aplicada, método indutivo, objetivo explicativo com procedimento bibliográfico, documental e de campo. O estudo está ancorado nos preceitos de governança acadêmica, levando em consideração pesquisas sobre educação e o uso de tecnologias educacionais em rede como ferramentas para a melhoria do setor acadêmico administrativo da UFSM. Com isso, pretendo responder ao seguinte problema de pesquisa: “como utilizar tecnologias em rede para a promoção de governança acadêmica na UFSM, com enfoque na esfera administrativa de suporte educacional?”

O tema desta pesquisa é um estudo sobre governança acadêmica no ensino superior e o uso de tecnologias em rede para a prática e gestão educacional administrativa. Sua delimitação concentra-se na realização do estudo de ações de governança acadêmica administrativa na Universidade Federal de Santa Maria, idealizadas pela Pró-Reitoria de Graduação e Departamento de Registro e Controle Acadêmico, geridas a partir de tecnologias em rede para atender aos aspectos educacionais administrativos.

O objetivo geral foca-se em demonstrar possibilidades para a implementação de governança acadêmica voltada ao contexto administrativo da UFSM e de sua gestão fomentada pelo uso de diferentes ferramentas tecnológicas e ambientes em rede, capazes de contribuir para o aprimoramento da realidade comunicacional acadêmica na UFSM. Para se atingir esse objetivo geral, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: estudar governança acadêmica e tecnologias em rede no contexto administrativo, aplicadas ao cenário da UFSM; examinar a sociedade informacional e o uso de tecnologias em rede a serviço da educação; descrever, discutir e sugerir ações de governança acadêmica na UFSM, ancoradas em tecnologias em rede.

O produto desta pesquisa se consolida na proposta de um modelo perene de governança acadêmica que combina os dois ambientes tecnológicos estudados: o Curso CAPA, via *Moodle* e o grupo do *Facebook*, a qual será apresentada à Direção do DERCA, para organização e implementação no ano de 2018. Tal proposta está alinhada aos ideais de governança previstos nos documentos oficiais da UFSM como o Plano de Desenvolvimento Institucional e o Plano de Gestão e, primordialmente, ao Calendário Acadêmico da UFSM.

Por fim, destaco que optamos por construir essa dissertação também utilizando a primeira pessoa do singular, especialmente na análise do grupo fechado do *Facebook* porque, sob orientação, sou autora da pesquisa que está intimamente ligada à minha prática profissional no DERCA da UFSM, a qual está, de uma forma ou de outra, presente nesta pesquisa. Isto é, na segunda etapa da análise das ações de governança, os dados analisados foram coletados a partir de um ambiente tecnológico gerenciado, essencialmente, por mim na condição de servidora representante do DERCA. Por essa razão, reiteramos que, em alguns momentos da dissertação, será necessário não distanciar o local de fala e assumir a primeira pessoa do singular.

Dessa forma, segue o exame da metodologia, para esclarecer a maneira como foi conduzida a pesquisa e as relações estabelecidas entre a teoria da governança, o contexto da UFSM, o curso CAPA via *Moodle*, o grupo do *Facebook* e o produto desta pesquisa. Em seguida, é apresentado o referencial teórico, dividido em três grandes capítulos. Adiante, encontram-se a discussão dos resultados, reflexões sobre o produto da pesquisa, as considerações finais e as referências.

## 2 METODOLOGIA

O método adotado neste trabalho é a pesquisa-ação, justificada no fato que se propõe a unir a teoria à prática, o que vai ao encontro dos ideais desta pesquisa, conforme já elucidado na introdução. Para Engel (2000, p. 182), o surgimento do método pesquisa-ação se deu em função da necessidade de suprir o espaço existente entre a teoria e a prática, considerando que ela vem “intervir na prática de modo inovador já no decorrer do próprio processo de pesquisa e não apenas como possível consequência de uma recomendação na etapa final do projeto”.

Segundo Thiollent (1998, p. 14), a pesquisa-ação é:

concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

Complementando as ideias anteriores, Fonseca (2002, p. 34) afirma que a pesquisa-ação:

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

Nessa perspectiva, fazendo parte da equipe de servidores do DERCA e propondo o estudo de governança acadêmica a partir de tecnologias em rede, por meio do exame de espaços tecnológicos geridos pela PROGRAD e DERCA, a pesquisa-ação se legitima como opção mais adequada. Em outras palavras, tendo em mente que ela pressupõe a participação do pesquisador e a confluência da teoria e da prática, tal método coaduna com os ideais da pesquisa conduzida.

Quanto à investigação, Gerhardt e Silveira (2009) afirmam que, quando se adota o método quali-quantitativo, se está buscando o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc, a partir de dados numéricos. Considerando que pretendo discorrer sobre governança e gestão acadêmica administrativa, relacionando-a ao uso de tecnologias em rede a serviço da educação, a partir de dados também numéricos coletados a partir dos ambientes tecnológicos estudados, optamos pela abordagem quali-quantitativa.

A abordagem indutiva adotada propõe, inicialmente, a observação dos fenômenos, em seguida, a descoberta de relação entre eles e, por fim, a generalização da relação (GIL, 2007). Tal método mostrou-se o mais apropriado ao desenvolvimento da pesquisa, dado que a proposta foi estudar educação, administração e tecnologias, observando fenômenos educacionais administrativos e relacionando-os com ações de governança acadêmica e o uso de tecnologias em rede. A partir desse conjunto de ações de pesquisa foram propostas possibilidades quanto à governança acadêmica na UFSM, a partir de tecnologias em rede a serviço da esfera administrativa da educação.

A pesquisa aplicada, natureza escolhida para o desenvolvimento deste estudo, tem como norte gerar conhecimentos pertinentes à aplicação prática, ou seja, dirigidos à solução de problemas específicos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Apresentando o contexto educacional administrativo da UFSM, abordando a importância da governança acadêmica e demonstrando argumentos com o estudo do contexto da UFSM e das tecnologias em rede para a melhor operacionalização da educação, contribuímos de maneira aplicada no contexto selecionado.

No que diz respeito às teorias de base, a presente pesquisa está ancorada em estudos de pesquisadores da Sociedade Informacional, a exemplo de Castells (2003; 2016), Wellmann (2005); Santos (2003) e Lévy (2004). Esses estudiosos preconizam que a era da informação caracteriza-se primordialmente pela disseminação das informações a partir da Internet em macro proporções nunca antes imaginadas, o que impacta nas relações interpessoais dos sujeitos sociais e conduzem à construção de novos arranjos e conexões. Além disso, também são trazidos à discussão sobre os estudos de governança estudiosos da área da administração, como Certo (2005), Kotler (2000), Matias-Pereira (2010), enfocando sua relação com a Sociedade Informacional.

A pesquisa foi conduzida, basicamente, a partir de análise bibliográfica, pesquisa de campo e análise documental. Por meio do procedimento bibliográfico (GERHARDT; SILVEIRA, 2009), foram levantadas referências teóricas sobre a sociedade em rede, educação e governança administrativa, possibilitando o inter-relacionamento dos temas. A pesquisa de campo se faz presente por meio da observação participante do Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico, via *Moodle* e das rotinas do DERCA no grupo do *Facebook*. Ainda, sob a perspectiva de

análise documental, houve coleta e análise documental de dados extraídos dos suportes midiáticos mencionados para análise do contexto da UFSM.

A fim de atender aos objetivos da pesquisa, no referencial teórico, foi desenvolvido um estudo bibliográfico que diz respeito às tecnologias em rede a serviço da educação e à governança aplicada ao contexto da UFSM, sendo discutida a relação entre os temas. O estudo desses dois grandes tópicos configurou a composição dos dois primeiros capítulos do referencial teórico da pesquisa. A segunda etapa do estudo, que compõe o terceiro capítulo do referencial teórico desta pesquisa, é a apresentação e análise do ambiente administrativo da UFSM eleito como contexto: sua Pró-Reitoria de Graduação e o Departamento de Registro e Controle Acadêmico, e as ações de governança desenvolvidas por esses setores parceiros, a partir de tecnologias em rede.

Para isso, foram selecionados os dois cenários tecnológicos da prática das ações de governança da PROGRAD e do DERCA, mencionados anteriormente. O critério para a escolha desses ambientes tecnológicos foi o seu propósito de uso por parte dos setores envolvidos. O primeiro, o Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA, via *Moodle*, está voltado à capacitação de servidores da UFSM quanto à esfera administrativa do cenário acadêmico. O segundo ambiente tecnológico estudado, o grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Secretarias Coordenações de Curso se presta, primordialmente, à comunicação da comunidade interna da UFSM com o DERCA e entre si.

Como a presente pesquisa se propõe ao estudo de ações de governança acadêmica no contexto da UFSM, foram elencados ambientes capazes de representar as facetas da esfera da governança. Isto é, analogamente, a capacitação proposta no curso CAPA relaciona-se à teoria e a técnica administrativa. A comunicação, por sua vez, a partir do grupo do *Facebook*, relaciona-se mais à prática diária dos servidores, indo ao encontro da concepção de governança, estudada no próximo capítulo, a qual sugere a combinação de teoria e prática.

Ao longo do capítulo três desta pesquisa, foram utilizadas as capturas de tela (*screenshots*) do curso CAPA e do grupo do *Facebook* para relacionar seu uso e os tópicos apresentados à teoria discutida nos capítulos um e dois sobre governança acadêmica administrativa e tecnologias em rede. Dito isso, esclarecemos que os *screenshots* de telas em que originalmente apareceria o nome ou foto de pessoas

foram editados para preservar a identidade dos envolvidos, sendo adicionada à imagem uma tarja sobre o nome e foto das pessoas ou sobre dados que possibilitariam a sua identificação.

O primeiro ambiente tecnológico a ser apresentado no capítulo três do referencial teórico é o Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA, ministrado pelo ambiente virtual de ensino e aprendizagem *Moodle*. O enfoque do presente estudo está no módulo referente ao Departamento de Registro e Controle Acadêmico da primeira edição do Curso CAPA em 2015. Para compor o capítulo três de estudo do Curso, foi elaborado um texto de contextualização das razões de criação do curso e suas características, com base em informações constantes no seu projeto de criação e também fornecidas pela Pró-Reitoria de Graduação, idealizadora do CAPA, em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

O Curso CAPA, conforme mencionado, no ano de 2015, teve como objetivo geral “implantar um sistema integrado de troca de informações entre as Coordenações e Secretarias de Curso da UFSM (...) e capacitar as coordenações para auxiliar na (...) resolução dos problemas acadêmicos” (UFSM, 2015a). Ele foi organizado em módulos e abordou conteúdos ligados aos aspectos administrativos acadêmicos da UFSM. Seu público-alvo na primeira edição, em 2015, eram os Coordenadores e Secretários de Cursos de Graduação presenciais da UFSM. No entanto, desde a sua primeira edição, estava aberto à participação da comunidade interna que tivesse interesse, mesmo não se enquadrando no público-alvo do Curso, a exemplo de professores sem cargo administrativo ou servidores técnico-administrativos em educação que não fossem Secretários de Curso.

No ano de 2015, depois que o curso já estava organizado e pronto para iniciar, foi solicitado que o Núcleo de Tecnologia da UFSM - NTE matriculasse todos os Coordenadores de Curso e Secretários da UFSM de forma automática, para que todos tivessem acesso a essa capacitação. A partir de alguns comandos no sistema, foram matriculados um total de 209 alunos. Deste universo, 53 alunos nunca acessaram o CAPA, o que já reduz a turma inicial para 156 daqueles que, pelo menos, acessaram o Curso alguma vez e puderam conferir o material. Destes 156 alunos, apenas 60 alunos fizeram todas as atividades obrigatórias, que incluíam 2 encontros presenciais (abertura e encerramento do Curso) e duas atividades avaliativas por módulo.

Para demonstrar como o Curso foi ministrado, após o texto de panorama do CAPA, com seus objetivos e alinhamento aos ideais de governança da UFSM, foi disponibilizado um mapa conceitual ilustrando todos os setores participantes do Curso como ministrantes para, então, ser abordado com mais ênfase o módulo do DERCA. Foram apresentados os conteúdos trabalhados no Curso CAPA referentes ao módulo do DERCA, como foi a participação dos alunos quanto ao desenvolvimento das atividades propostas e o seu *feedback* com relação a todo o Curso CAPA da edição de 2015. Ao longo do estudo do capítulo três, foi utilizado como recurso o *screenshot* editado das telas do Curso, conforme já mencionado, além da transcrição de algumas atividades e de falas dos alunos e quadros com estatísticas do Curso CAPA, obtidas através do ambiente virtual *Moodle*.

Com relação aos dados coletados, foram avaliados os índices de matriculados; de alunos que abandonaram o curso; de alunos que fizeram determinada atividade; média dos alunos nas atividades; excertos sobre suas ponderações nas atividades descritivas, bem como os *feedbacks* fornecidos a respeito do Curso. A partir do estudo, foi avaliado se as atividades propostas atenderam aos objetivos dos professores do CAPA, referentes ao módulo do DERCA, quanto à capacitação da comunidade interna da UFSM e, ao final, foram avaliadas as percepções dos próprios alunos a respeito dos objetivos e desenvolvimento do Curso CAPA como um todo.

Para o estudo da atividade de texto do módulo do DERCA, foi organizada uma planilha contendo a fala de participação de cada aluno do Curso CAPA. As falas foram classificadas em “fala de Coordenador” e “fala de Secretário de Curso” e os dados foram avaliados tendo como critério o que havia em comum nas respostas de Coordenadores e de Secretário e no que divergiram mais. Nesta pesquisa, foram disponibilizadas 10 falas de Coordenadores de Curso, de um universo de 30. Proporcionalmente, foram utilizadas 6 falas de Secretários de Curso, de um universo de 24 contribuições. Para a análise do *feedback* quanto ao curso, foram avaliadas as notas conferidas pelos alunos ao Curso CAPA como um todo. Na avaliação do *feedback* escrito, foi adotado o mesmo critério de planilha e identificação de avaliações mais comuns ou divergentes.

O segundo ambiente tecnológico estudado nesta pesquisa foi o grupo fechado do *Facebook* intitulado DERCA/UFSM e Secretarias Coordenações de Curso. Este grupo foi criado no ano de 2016 e é destinado a toda a comunidade

interna da UFSM que tem relação com o DERCA, visando à comunicação entre o DERCA e as Coordenações de Curso, Departamentos Didáticos e suas Secretarias, e também para a comunicação entre todos os colegas participantes do grupo.

Para o estudo desse ambiente, foi elaborado um texto de contextualização das razões de criação do grupo do *Facebook* e suas características, a partir de informações fornecidas pela Direção do DERCA, Departamento responsável pela criação, administração e mediação do grupo, desde o ano de 2016. Os dados coletados foram sobre o número e perfil de participantes do grupo: professores ou técnico-administrativos em educação e número e teor das postagens feitas desde a criação em janeiro de 2016 até julho de 2017. Em planilha, cada *post* foi classificado por data, hora, perfil do membro, assunto, número de comentários gerados, número de pessoas que comentaram e caráter: solicitação, dúvida, divulgação, informe e reclamação. Na análise de dados, foi considerado o número de postagens por cada mês do ano, os assuntos mais recorrentes e a interação entre os membros do grupo.

Na discussão dos resultados que abarcou os dois ambientes estudados, foram consolidadas as relações entre o Curso CAPA, via *Moodle*, e Grupo do *Facebook*, com a teoria da governança e o contexto da UFSM. Foram demonstrados os benefícios e dificuldades no uso de tais ambientes na qualidade de instrumentos para a governança acadêmica, possibilitando a relação entre a análise da prática com a teoria estudada.

No que diz respeito ao produto final, a pesquisa deu origem à ideia de um plano de governança acadêmica voltado à esfera administrativa da UFSM cuja essência é a proposta de combinação das tecnologias analisadas nesta pesquisa como uma forma de potencializar a governança acadêmica na Instituição. Para isso, além das tecnologias estudadas, o calendário acadêmico da UFSM foi tomado como um norte para a execução de ações de governança.

Esclarecida a técnica de trabalho metodológico, inicia-se a seguir o estudo a que se propõe esta pesquisa, com um referencial teórico composto por três capítulos que versam sobre governança acadêmica, tecnologias em rede e ações de governança na UFSM a partir de tecnologias em rede, com o estudo dos referidos Curso CAPA via *Moodle* e grupo do *Facebook*.

### 3 A GOVERNANÇA E SEUS ASPECTOS APLICADOS AO CONTEXTO ACADÊMICO DA UFSM

Neste capítulo, serão apresentadas reflexões preliminares acerca de governança, enfatizando os conceitos, princípios e práticas da área da Administração. Em seguida, a governança e os aspectos que a envolvem serão relacionados ao contexto acadêmico e sua esfera administrativa para, no capítulo seguinte, serem conectados ao uso de tecnologias em rede.

#### 3.1 A GOVERNANÇA E SEUS ASPECTOS

Para iniciar as reflexões, é pertinente a investigação a respeito da definição do tema governança. Durante os estudos preliminares, identificou-se que não há um conceito estático para o termo, mas sim vastas concepções em diversas áreas do conhecimento. Conforme Rhodes (1996, p. 652, tradução nossa), “o termo ‘governança’ é popular, mas impreciso”<sup>2</sup>. Inicialmente, será conceituada a “governança” e, em seguida, ao aplicá-la ao contexto da UFSM, poderá ser adotado o termo “governança acadêmica”, em algumas ocorrências específicas desse contexto universitário.

Focando um macro conceito, Pereira (1997) afirma que a governança pode ser entendida como a união de condições financeiras e administrativas de um governo para viabilizar a concretização das ideias a que se propõe. A governança, nesta ampla visão do autor, está atrelada à definição de um objetivo e à condução da prática; ou seja, constitui-se na organização de ideias e nos mecanismos para desenvolvê-las.

Em uma perspectiva ampla e didática, Ribeiro (2012, p. 57) afirma que a governança é a “visão dos objetivos, das metas e da política interna”. Para a autora, a governança se relaciona às normas e às formas por meio das quais os administradores podem influenciar decisões e a maneira de se disponibilizarem as informações referentes aos seus atos ou omissões, conforme se evidencia na passagem a seguir:

governança diz respeito às regras e mecanismos através dos quais os atores podem influenciar nas tomadas de decisões e de que forma é feita a

---

<sup>2</sup> Do original: “the term ‘governance’ is popular, but imprecise” (RHODES, 1992, p. 652)

prestação de contas e a quem esta pode ser direcionada (RIBEIRO, 2012, p. 57).

A autora ainda complementa suas ideias acerca do tema afirmando que “governança corporativa trata do governo estratégico da articulação e da distribuição do poder entre as partes com direitos de propriedade e os responsáveis pela gestão” (RIBEIRO, 2012, p. 58). Isto é, para Ribeiro (2012), a governança se dá por meio da teoria e da prática; ou seja, pelo planejamento e execução de ações estratégicas.

No âmbito corporativo, meio em que os estudos sobre governança estão mais difundidos em comparação ao setor público, ela está intimamente ligada à necessidade de sucesso da empresa para se manter no mercado. Conforme Silveira (2002), os primeiros estudos sobre governança corporativa no Brasil são datados da década de 1980. Após estudos preliminares no Brasil sobre esse tema, foi fundado em 1995 o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, tornando-se referência na recomendação das melhores práticas de governança (SILVEIRA, 2002).

Para o IBGC (2015, p. 20), as boas práticas de governança corporativa são o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, controladas e estimuladas, visando a se manterem no mercado:

As boas práticas de governança corporativa convertem princípios básicos em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico de longo prazo da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para a qualidade da gestão da organização, sua longevidade, e o bem comum

Para o Instituto (IBGC, 2015), a governança se presta a organizar mecanismos de forma eficiente, os quais abarquem questões relacionadas a incentivos e monitoramento, buscando garantir que, a partir de estudos teóricos, desenvolvam-se modelos práticos e que o comportamento dos administradores esteja em sintonia com os interesses da corporação. Conforme o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC (2015), existem quatro pilares básicos para a boa governança organizacional: transparência; equidade; prestação de contas e responsabilidade.

Com relação ao pilar transparência, o IBGC (2015) propõe que a empresa deve disponibilizar os dados de interesse das partes envolvidas, primando por informar além daquilo previamente estabelecido pelas normativas da organização.

Segundo o documento, a transparência evoca um clima de segurança, tanto com relação à comunidade interna quanto com terceiros.

A equidade, segundo o IBGC (2015, p. 19), “caracteriza-se pelo tratamento justo e isonômico de todos os sócios e demais partes interessadas”. O Código das Melhores Práticas em Governança Corporativa (IBGC, 2015) esclarece que a organização deve primar pelo tratamento igualitário entre as pessoas, recriminando quaisquer ações ou propostas políticas discriminatórias em seu ambiente.

Já a Prestação de Contas refere-se à divulgação da atuação dos administradores, no que diz respeito às finanças, sendo assumidas integralmente as responsabilidades e consequências dos atos ou de suas omissões perante os sócios e/ou apoiadores (IBGC, 2015).

O último eixo basal sugerido pelo Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa é a Responsabilidade Corporativa, a qual preconiza que os administradores devem zelar por sustentabilidade na organização, tendo em mente a sua longevidade e agregando questões sociais e ambientais aos negócios e operações da empresa (IBGC, 2015).

Considerando os conceitos de Governança trazidos até aqui, entende-se que o termo se refere, em suma, à concretização da teoria almejada por meio de uma prática ordenada. Tendo isso em mente, para a adoção de um código desta natureza, ou seja, de ações capazes de gerirem os atos que possibilitarão a conquista dos objetivos, são necessários planejamento e estratégias, conceitos a serem estudados mais adiante.

Araújo (2010a) distingue governança de planejamento esclarecendo que a governança é todo o amplo conjunto que consiste no principal objetivo a ser atingido e nos mecanismos adotados para este fim. No entanto, esclarece que há interação entre governança e planejamento, o qual poderia ser definido como a organização das etapas e das estratégias a serem cumpridas para se chegar ao objetivo. Dessa forma, mais uma vez, se chega ao julgamento de que a governança é todo o conjunto administrativo de organização de ideias, planejamento, estratégias, ações, execução, construção, transparência, análise e gestão; e o planejamento é a organização lógica das ideias, figurando como uma das etapas da governança.

A autora exemplifica essa proposição de diferença e interação entre governança e planejamento relatando que, no ano de 2005, o Ministério da Educação tinha o objetivo de melhorar a aprendizagem de alunos do Ensino

Fundamental, já que havia déficit nas disciplinas de matemática e português. Segundo o seu entendimento, isso seria a governança em razão de ser o amplo objetivo educacional a ser atingido, originário em um contexto que se presta à educação. Para se atingir o objetivo de melhoria da aprendizagem discente foi elencada a macro estratégia: capacitação dos professores. A partir disso, foram planejadas maneiras de se treinarem esses professores, por meio de diversos programas, os quais foram elaborados pelo Ministério da Educação e executados em convênios de programas na área educacional.

O planejamento constitui-se em uma premissa fundamental para o sucesso das organizações, sejam elas privadas ou públicas, já que, a partir dele, é possível antecipar ações visando ao alcance de objetivos predeterminados (SILVA; MUCCI et al, 2013), além de possibilitar a efetivação da governança. Com o constante exercício de planejar, é possível aos gestores aprenderem sobre as demandas e as necessidades relacionadas ao ambiente, tanto internas quanto externas, e sobre a capacidade de resposta da organização a esses elementos. Com o ciclo da governança, que inclui no planejamento: avaliar as condições, organizar o futuro, adequar o orçamento, implementar ações, observar a prática, medir o resultado e melhorar os aspectos em desacordo, é possível o alinhamento dos ideais e concretização de objetivos.

O planejamento propicia aos administradores públicos avaliar o contexto, definir objetivos, tomar as decisões que apresentem a melhor chance de produzir os resultados desejados, tanto em curto prazo como em longo prazo. Em outras palavras, permite aos gestores identificar a posição da organização em um contexto específico, quais são ou poderiam ser os seus recursos e para onde desejam levar a organização, no que diz respeito a sua evolução econômica e social (NEIVA, 1989).

Um dos elementos do planejamento é a estratégia, cuja origem está relacionada fundamentalmente ao cenário militar, uma vez que o objetivo nas guerras era vencer os inimigos e, para isso, era importante ter uma tática em mente. Um militar do século XIX, conhecido como o pai da estratégia, Sr. Clausewitz, definia três elementos para se sair bem sucedido: 1º) avaliar as forças do inimigo; 2º) avaliar os recursos do inimigo; 3º) avaliar a disposição para lutar (FERNANDES; BERTON, 2012). Ou seja, conforme os autores, o militar estudava previamente os aspectos psicológicos e acidentais da guerra e situacionais da estratégia a ser utilizada.

Ao longo do tempo, o conhecimento e conceitos relacionados à estratégia foram sendo aplicados a diferentes contextos, além de sofrerem atualizações desde aquela época. No início da década de 60, por exemplo, o mercado passava por diversas e rápidas mudanças advindas da modernização da sociedade e, com isso, o planejamento estratégico das empresas adquiriu mais força e passou a ser amplamente difundido, já que esta era uma maneira de aumentar a competitividade no mundo dos negócios (CERTO et al, 2005).

Há diversos conceitos de administração estratégica ou planejamento estratégico, mas, em suma, trata-se de um processo interativo contínuo de manutenção da organização de um ambiente (CERTO et al, 2005). Para Kotler (2000), o planejamento estratégico figura como uma metodologia gerencial que possibilita estabelecer diretrizes a serem seguidas pela organização, visando a um mais alto grau de interação com o ambiente. Fernandes e Berton (2012, p. 4) afirmam que o planejamento estratégico:

é o conjunto de grandes propósitos, dos objetivos, das metas, das políticas e dos planos para concretizar uma situação futura e desejada considerando as oportunidades oferecidas pelo ambiente e os recursos da organização.

Essa abordagem das estratégias e do planejamento coaduna com o desenvolvimento de ideais de governança no âmbito das instituições, uma vez que o planejamento se propõe a organizar ações a serem desenvolvidas. Nessa perspectiva, tão logo é possível aos gestores praticarem tudo que foi planejado, se inicia a governança.

Conforme já foi mencionado a respeito do conceito de governança, não há consenso entre os autores de uma definição estática a ser replicada, o que ocorre também quando estudamos a governança no contexto do sistema público. Não há concordância sequer quanto ao termo a ser adotado, a exemplo de governança pública, governança corporativa ou governança organizacional. O conceito, dito de diversas formas, mais frequentemente relaciona a teoria de objetivos e a prática de ações.

Ou seja, existem estudos que relacionam a prática da governança à esfera pública, sendo adotados diversos conceitos para o tema, os quais, em sua maioria, preveem que a governança é um sistema de princípios que organizam e viabilizam as práticas capazes de permitir à corporação atingir determinados objetivos e se

manter viva no ambiente. Ribeiro (2012), por exemplo, de maneira bem objetiva, sugere que a governança pública se dá a partir de objetivos a serem atingidos por meio da prática desenvolvida.

Para Matias-Pereira (2010, p.113), a governança pública caracteriza-se enquanto um:

sistema que determina o equilíbrio de poder entre todos os envolvidos numa organização – governantes, gestores, servidores, cidadãos – com vistas a permitir que o bem comum prevaleça sobre os interesses de pessoas ou grupos

O autor ainda afirma que o desenvolvimento da boa governança no serviço público é capaz de propiciar o melhor desempenho organizacional, possibilitando o alcance dos objetivos previamente estabelecidos, o que resulta em satisfação para todos os envolvidos e traz à organização um caráter de confiabilidade que a legitima junto à sociedade.

De acordo com o Tribunal de Contas da União - TCU (BRASIL, 2014, p. 46), “a governança de órgãos e entidades da administração pública envolve três funções básicas, alinhadas às tarefas sugeridas pelas ISO/IEC 38500:2008”. Conforme o documento, as três funções da governança pública são as seguintes:

- a) avaliar o ambiente, os cenários, o desempenho e os resultados atuais e futuros;
- b) direcionar e orientar a preparação, a articulação e a coordenação de políticas e planos, alinhando as funções organizacionais às necessidades das partes interessadas (usuários dos serviços, cidadãos e sociedade em geral) e assegurando o alcance dos objetivos estabelecidos; e
- c) monitorar os resultados, o desempenho e o cumprimento de políticas e planos, confrontando-os com as metas estabelecidas e as expectativas das partes interessadas.

O TCU sugere, portanto, que a governança pública é todo um sistema complexo de administração e gestão global dos elementos que compõem a corporação. De acordo com o Banco Mundial, conforme estudos do TCU (*apud* BRASIL, 2014, p. 47),

a governança diz respeito a estruturas, funções, processos e tradições organizacionais que visam garantir que as ações planejadas (programas) sejam executadas de tal maneira que atinjam seus objetivos e resultados de forma transparente

Conforme observado, para o TCU (BRASIL, 2014), a Governança tenta produzir os efeitos propostos, obtendo o maior benefício possível da utilização dos recursos disponíveis.

Bhatta (2003) afirma que a chave para o sucesso da governança no setor público está atrelada ao nível da determinação política dos gestores. Tal afirmação vai ao encontro do que propõe Hans (2006, p. 201) quando afirma que “toda a arte de governar é responsável pela possibilidade de uma futura arte de governar”, sendo uma premissa elementar para a perpetuação do sucesso.

Nessa direção, é imprescindível que as universidades tenham e sigam um plano de governança, desenvolvendo ações de gestão que possibilitem a concretização das ideias, tanto na esfera educacional propriamente dita, como na esfera administrativa de suporte à educação. Agir dessa maneira é firmar um compromisso com a res pública, possibilitando a perpetuação do sucesso organizacional no futuro, independentemente de quem são os gestores, bem como propõe Hans (2006) quando trata da arte de governar e da responsabilidade integral.

O conceito adotado para governança acadêmica nesta pesquisa está relacionado igualmente à teoria e à prática no que diz respeito ao planejamento e à execução. Ou seja, a partir da investigação do termo, entende-se que a governança é constituída por ideais: objetivos e planos e, também, pelas ações: práticas de desenvolvimento da governança por meio de estratégias e verificação dos resultados das ações: gestão.

### 3.2 TEORIA DA GOVERNANÇA ACADÊMICA NA UFSM

A Universidade Federal de Santa Maria foi a primeira instituição de ensino superior do interior do Rio Grande do Sul, o que representou um importante passo à interiorização do ensino superior público no Brasil. A sua fundação em 1960 foi primordial para que o Rio Grande do Sul se tornasse o primeiro estado brasileiro a ter duas universidades federais (UFSM, 2016a).

A UFSM foi idealizada e fundada pelo Prof. Dr. José Mariano da Rocha Filho, tendo sido criada pela Lei N. 3.834-C, de 14 de dezembro de 1960, sob o nome Universidade de Santa Maria. Foi federalizada no ano de 1965, pela Lei N. 4.759, de 20 de agosto de 1965, passando a denominar-se Universidade Federal de Santa Maria - UFSM.

Atualmente, a UFSM é composta por quatro *campi* nas cidades de Santa Maria, Palmeira das Missões, Frederico Westphalen e Cachoeira do Sul e em 2015, orgulhosamente, conquistou a posição de 16<sup>a</sup> no *ranking* das melhores instituições de ensino do país, segundo o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP (MEC, 2017b).

Conforme dados de abril de 2017, disponíveis no *site* da UFSM, trabalham na Universidade 4.798 mil servidores públicos, entre professores e técnico-administrativos em educação, os quais atendem, direta e indiretamente, a cerca de 30.000 mil alunos, vinculados a cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação (UFSM, 2017).

A Pró-Reitoria de Planejamento - PROPLAN da UFSM é o órgão responsável por viabilizar as estratégias necessárias ao desenvolvimento da Universidade, a partir do aprimoramento dos processos e da inovação na gestão. Sua origem é a Assessoria de Planejamento da Reitoria - ASSEPLAN, instituída em 1972, o que demonstra que há mais de quatro décadas a UFSM já tem formalizado o seu desejo de aprimorar os processos de planejamento e gestão. No ano de 1978, a ASSEPLAN tornou-se uma Pró-Reitoria e passou a se chamar Pró-Reitoria de Planejamento (UFSM, 2017).

A formalização dos ideais de governança acadêmica da UFSM encontra-se no seu Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI e no seu Plano de Gestão, concebidos pela PROPLAN e aprovados pelas instâncias competentes. O PDI prospecta e possibilita o arranjo de uma visão bastante ampla da Instituição em período determinado, sendo o PDI vigente referente ao período de 2016 a 2026. Já o Plano de Gestão contempla as orientações fundamentais da atual administração da UFSM, também referente a um período pré-determinado, sendo o vigente plano correspondente ao período de 2014 a 2017.

O PDI é o documento em que, segundo o Ministério da Educação - MEC (MEC, 2017) se definem a missão da instituição de ensino superior e as estratégias necessárias para se atingirem as metas e objetivos. Além disso, conforme o MEC, o PDI deve estar profundamente relacionado à prática e aos resultados da avaliação institucional.

No PDI da UFSM (UFSM, 2016a, p. 160), está definido que a governança acadêmica:

deve partir de um conjunto de políticas e diretrizes que têm como objeto a ação conjunta, levada a efeito de forma eficaz, transparente e compartilhada, visando a uma solução inovadora dos problemas e criando possibilidades e oportunidades de um desenvolvimento futuro sustentável para todos os participantes.

Ou seja, para a UFSM, assim como para a maioria dos autores estudados, a governança acadêmica também se configura a partir de teoria e prática, quando em seu PDI estabelece um leque de políticas de ação conjunta que devem ser aplicadas de forma eficaz no contexto universitário.

O PDI da UFSM define e explica seis diretrizes para a boa governança acadêmica:

- a) legitimidade - a busca pelo interesse público, o bem comum, e não apenas pela legalidade do ato;
- b) responsabilidade - zelo pela sustentabilidade e legalidade dos atos da administração;
- c) eficiência - fazer o que deve ser feito com qualidade adequada e menor custo possível;
- d) probidade - compromisso dos servidores públicos em demonstrar probidade, zelo, economia e observância às regras e aos procedimentos;
- e) transparência - disponibilidade e acesso a todas as informações da organização pública;
- f) *accountability* - espera-se que os agentes de governança prestem contas de sua atuação de forma voluntária, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões (UFSM, 2016a, p. 161)

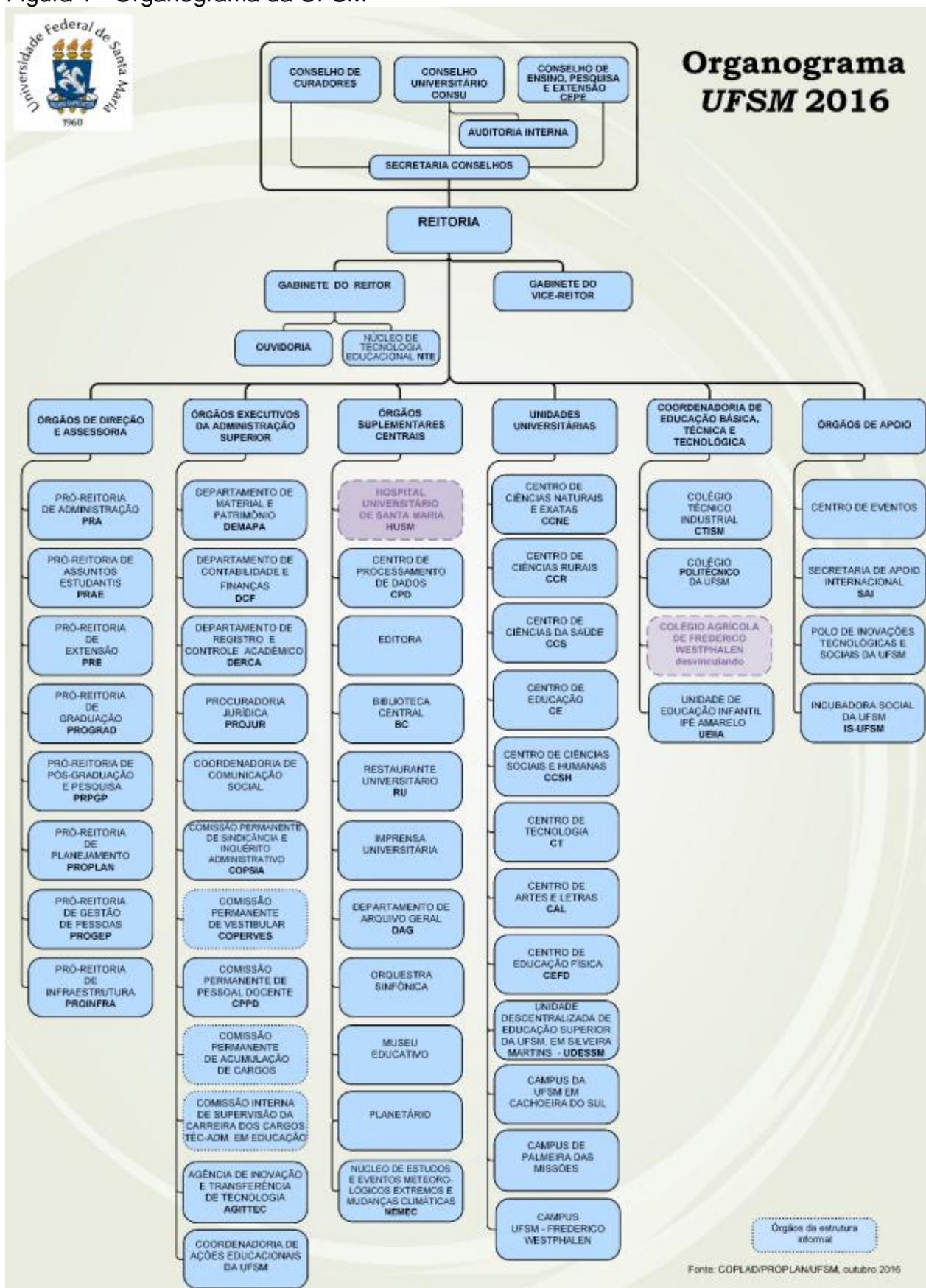
No documento em questão (UFSM, 2016a, p.18), também estão definidos a missão, visão e valores da Universidade. Como missão, a UFSM pretende “construir e difundir conhecimento, comprometida com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir com o desenvolvimento da sociedade, de modo sustentável”. Sua visão é “ser reconhecida como uma instituição de excelência na construção e difusão do conhecimento, comprometida com o desenvolvimento da sociedade, de modo inovador e sustentável”. Como valores, a UFSM estabelece: Liberdade; Democracia; Ética; Justiça; Respeito à identidade e à diversidade; Compromisso social; Inovação e Responsabilidade.

O PDI é, portanto, o principal documento norteador das possibilidades de governança, assim como preconiza o MEC. Nele consta, em caráter elucidativo, a estrutura universitária - conforme demonstra a Figura 1, que representa o organograma da UFSM. Resta demonstrado no PDI (UFSM, 2016a) que a Administração Superior da UFSM é constituída e desempenhada por órgãos de deliberação coletiva e de execução. Esses órgãos de deliberação são o Conselho

Universitário; Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, e Conselho de Curadores, os quais, hierarquicamente, estão acima da figura da Reitoria da Universidade. Já os órgãos de execução são coordenados pela Reitoria da UFSM, a qual é exercida pelo Magnífico Reitor e Vice-Reitor e é constituída pelo Gabinete, pelas oito Pró-Reitorias, por Órgãos Executivos, Órgãos Suplementares Centrais, Coordenadoria de Educação Básica, Técnica e Tecnológica e Órgãos de Apoio (UFSM, 2016a).

Ainda sob o panorama de aspectos de governança, a partir do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, em seu capítulo 4, defini-se o Projeto Pedagógico Institucional - PPI, cuja abordagem está mais voltada à esfera acadêmica nas áreas de Ensino, Pesquisa e Extensão e que norteia, por exemplo, a construção do Projeto Pedagógico de Curso de cada curso da UFSM. O PPI faz parte do PDI, no entanto, conforme sugere o próprio PDI, para “facilitar a sua consulta e divulgação, o PPI é passível de publicação especial, em texto separado do PDI” (UFSM, 2016a p. 134). Nesse complexo documento integrante do PDI, constam a metodologia utilizada para a elaboração do PPI; uma visão geral dos cursos da UFSM em seus diferentes níveis (ensino básico, profissional, graduação e pós-graduação), aspectos da organização didático-pedagógica dos cursos, da estrutura de seus projetos pedagógicos e estratégias utilizadas para a aplicação das recomendações pedagógicas; e, por fim, as políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão.

Figura 1 - Organograma da UFSM



Fonte: UFSM, 2016a - Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI/UFMS.

Já o Plano de Gestão Institucional, conforme mencionado, é o documento que contempla as principais orientações da administração atual da UFSM, referentes ao período de 2014-2017. Este figura ao lado do PDI como documento formalizador de ideais de governança na UFSM. Nesse plano, são avaliadas questões relacionadas à prática da Instituição para se delinear o caminho a ser percorrido em busca do alcance de metas já estabelecidas, inclusive no PDI. No Plano de Gestão da UFSM, foram analisadas as atividades da Universidade, sob as seguintes perspectivas: a) Sociedade: avalia o grau de atendimento das necessidades das pessoas; b) Resultados institucionais: demonstra e traduz a missão em resultados efetivos e mensuráveis; c) Processos internos: relacionada ao desempenho operacional do órgão, priorizando os processos de trabalho relevantes e sensíveis; d) Aprendizado e crescimento: representa o quanto o órgão está aprendendo e se desenvolvendo; e) Sustentabilidade financeira: aborda a destinação dos recursos orçamentários e financeiros (UFSM, 2014, p. 6-7).

Dentro de cada perspectiva, o Plano de Gestão (UFSM, 2014) identifica as reais necessidades e a forma como a instituição pode atendê-las. Para tanto, foi organizada a análise do ambiente por meio da identificação de fraquezas, forças, ameaças e oportunidades, visando à composição da matriz estratégica. Com relação às ameaças e fraquezas relacionadas às questões acadêmicas, destacam-se: possibilidade de não preenchimento de vagas de ingresso por meio da seleção SISU; evasão escolar; pouca oferta e apoio aos cursos noturnos; distribuição dos encargos didáticos entre os docentes; falta de cultura de planejamento; falhas na comunicação interna.

Os setores intimamente relacionados às questões administrativas acadêmicas da UFSM são as Pró-Reitorias ligadas ao ensino como a Pró-Reitoria de Graduação e Pró-Reitoria de Pós-Graduação, e o Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA. A PROGRAD e o DERCA são os contextos estudados nesta pesquisa e setores parceiros no planejamento e execução de questões acadêmicas ligadas à esfera administrativa. O DERCA é subordinado ao Gabinete do Reitor, com dependência administrativa da PROGRAD e de demais Pró-Reitorias ligadas ao âmbito acadêmico.

À Pró-Reitoria de Graduação cabe coordenar, supervisionar e dirigir a execução de atividades relacionadas ao ensino nos cursos de graduação presencial

e a distância. Com relação às atribuições dessa Pró-Reitoria, o PDI estabelece que lhe cabe:

executar as políticas definidas pelo CEPE para a área de graduação, orientando e coordenando as atividades acadêmicas em geral, dentre elas a oferta de disciplinas, a mobilidade acadêmica e os programas especiais como o de educação tutorial (PET) e os voltados para a licenciatura (PROLICEN). É também a PROGRAD que deve propor a abertura e desativação de cursos de graduação e remanejamento de vagas, analisar os PPC dos cursos, propor a política de ingresso e seleção da Universidade e definir, em conjunto com a PRPGP, a política de admissão de docentes (UFSM, 2016a, p.27).

Já as competências do Departamento de Registro e Controle Acadêmico não estão previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional vigente da UFSM; suas atribuições estão descritas no Regimento Geral da UFSM, cuja última versão foi aprovada no ano de 2011 pelo Conselho Universitário. Cabe destacar que muitas das atribuições previstas no Regimento Geral estão em desacordo com a prática do Departamento, em razão da evolução de alguns processos e procedimentos e, ainda, que muitas atividades desenvolvidas pelo DERCA não estão previstas no referido regimento.

Para exemplificar as divergências entre as normativas regimentais previstas para o DERCA no Artigo 28 do Regimento Geral da UFSM e prática departamental, destaca-se, primeiramente, o que prevê o documento como norma. Conforme o Regimento Geral da UFSM, compete ao DERCA:

- I – proceder à confirmação da vaga (recebimento de documentos) de novos alunos da UFSM;
- II – proceder à chamada de suplentes no Programa de Ingresso ao Ensino Superior – PEIES e VESTIBULAR para o preenchimento de vagas;
- III – proceder à conferência da documentação, referente à conclusão do ensino médio, dos ingressantes pelo PEIES e VESTIBULAR;
- IV – elaborar editais de inscrição para ingresso em cursos de graduação da UFSM;
- V – prestar assessoria às coordenações e departamentos, quando da elaboração da Oferta de Disciplinas;
- VI – manter atualizado o arquivo de alunos em atividades e evadidos;
- VII – atualizar o Sistema Acadêmico com vistas à matrícula dos alunos de graduação e pós-graduação;
- VIII – fornecer documentos escolares, tais como: atestados diversos, históricos, guias de transferência, declarações, certificados, diplomas de graduação e pós-graduação, certidões, e outros documentos relativos ao sistema acadêmico;
- IX – proceder à atualização dos registros acadêmicos nos históricos escolares dos alunos;
- X – fornecer o programa didático de disciplinas;
- XI – manter atualizados os dados estatísticos referentes aos alunos;

- XII – analisar e verificar o cumprimento do currículo dos cursos de graduação e pós-graduação para fins de diplomação;
- XIII – registrar diplomas, por delegação de competência, de cursos da UFSM bem como das instituições de ensino superior indicadas pelo Conselho Nacional de Educação – CNE;
- XIV – realizar estudos e pesquisas de legislação acadêmica, análise e interpretação de resoluções, portarias, pareceres e decretos, relacionados com o ensino superior;
- XV – registrar certificados de cursos eventuais expedidos pela UFSM devidamente aprovados pelo CEPE;
- XVI – elaborar proposta de Calendário Acadêmico de Graduação da UFSM;
- XVII – prestar assessoria à Administração da UFSM, referente à legislação acadêmica;
- XVIII – manter atualizado o Guia do Estudante, conjuntamente com a PROGRAD, bem como fazer sua distribuição à comunidade universitária;
- XIX – emitir parecer à PROGRAD, sobre solicitações de transferência com amparo legal;
- XX – proceder à matrícula de Alunos Especiais I e II; e
- XXI – registrar apostilas nos diplomas expedidos no exterior e devidamente revalidados (UFSM, 2011, p. 11-12)

Em primeiro lugar, é possível observar que os incisos I e III são, essencialmente, a mesma atividade, uma vez que conferir documentos referentes à conclusão do Ensino Médio dos candidatos a ingresso na UFSM e proceder à confirmação de vaga dos novos alunos são partes de um processo único de ingresso à Universidade. A condição elementar para ingresso no Ensino Superior é a conclusão do Ensino Médio, logo, a sua comprovação prevista no inciso III é uma etapa obrigatória dentro dos passos necessários à confirmação de vaga, prevista no inciso I.

Além disso, atualmente, o DERCA não é mais o setor responsável pela confirmação de vaga dos candidatos a cursos de graduação por processos regulares de ingresso, apesar de participar do processo, apoiar e auxiliar em todas as etapas. Tendo em vista a evolução no processo de ingresso de novos alunos em cursos de graduação em todo o sistema público de ensino, especialmente a partir da Lei 12.711, de agosto de 2012, que regulamentou o ingresso ao ensino público por meio de cotas, e considerando a adesão da UFSM ao Sistema de Seleção Unificada – SISU, a Universidade precisou ampliar o seu espectro. Com todas essas mudanças elementares, apenas os servidores do DERCA não teriam condições de atender a uma demanda tão vultosa e bastante complexa e ainda manter o atendimento às comunidades interna e externa da instituição.

Nesse sentido, contrariando o Regimento Geral da UFSM, o setor atualmente responsável pela maioria dos processos de ingresso em cursos de graduação da Universidade é a Pró-Reitoria de Graduação, por meio da composição de uma

comissão de servidores da UFSM que, por seleção, passam a constituir temporariamente a Comissão de Seleção e Ingresso - CSI, sob coordenação da PROGRAD. Indubitavelmente, mesmo em desacordo com a norma atual, a designação da PROGRAD como setor responsável pelo processo de ingresso nos cursos de graduação é a ação mais acertada, visto que o DERCA, como seu próprio nome anuncia, é um departamento de registro e controle administrativo voltado aos acadêmicos da instituição e que os candidatos a ingresso na UFSM, tecnicamente, não são acadêmicos.

Ao DERCA compete, sumariamente, o registro e armazenamento de dados no sistema da UFSM, além da execução de algumas tarefas pertinentes aos sistemas acadêmicos. No entanto, conforme já mencionado, por tradição, o DERCA também passou a prestar informações quanto a procedimentos e normas institucionais pertinentes a diversos setores da Universidade. Ou seja, para o funcionamento das rotinas acadêmicas, as Coordenações, Departamentos Didáticos, Programas de Pós-Graduação, Secretarias e demais setores da esfera acadêmica dependem de algumas ações práticas do DERCA, desenvolvidas nos diferentes sistemas de controle acadêmico da UFSM, como SIE e Portal do DERCA na *web*. Esclarecendo ideias anteriores, quando os responsáveis pelos setores supramencionados têm dúvidas quanto à operação e funcionamento do sistema ou sobre procedimentos acadêmicos administrativos, geralmente recorrem ao DERCA.

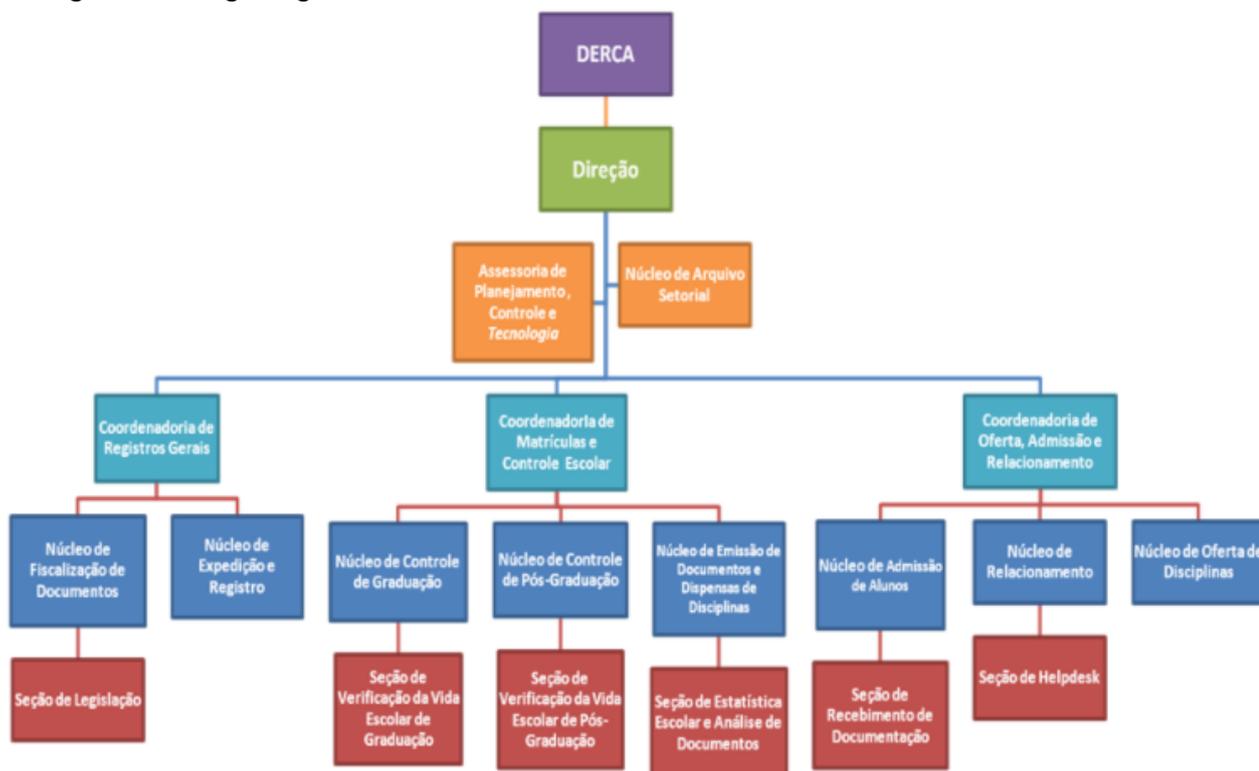
A atual estrutura organizacional básica do DERCA é de uma Direção, seguida de uma Assessoria de Planejamento, Controle e Tecnologia, a qual, informalmente, também desenvolve funções de Secretaria da Direção e Protocolo do DERCA, e três grandes coordenadorias: Coordenadoria de Registros Gerais; Coordenadoria de Matrículas e Controle Escolar e Coordenadoria de Oferta, Admissão e Relacionamento, conforme demonstra o organograma, na Figura 2. A Assessoria de Planejamento, Controle e Tecnologia do DERCA é de fundamental importância ao Departamento, pois é por meio dela, juntamente à Direção do DERCA, que são pensadas e planejadas estratégias e ações de aprimoramento dos aspectos acadêmicos, envolvendo tecnologias para controle e gestão dos dados administrativos.

Cabe mencionar que a referida Assessoria do DERCA é o setor que motivou a presente pesquisa, já que atuou como Assessora de Planejamento, Controle e Tecnologia do DERCA, desde o ano de 2013, tendo conduzido projetos e ideias em

diversas frentes. Apesar da notável importância da Assessoria, serão apresentadas a seguir apenas as características das três coordenadorias do DERCA, pois elas têm mais relações com as questões acadêmicas administrativas comuns às Coordenações e Secretarias de Curso da UFSM, e abarcam assuntos estudados no Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico e no grupo do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso, ambientes que compõem os objetos de estudo desta pesquisa.

As três grandes coordenadorias do DERCA tratam, basicamente, de oferta de disciplina via sistemas da UFSM (SIE e Portal do DERCA), admissão de alunos, atendimento aos públicos interno e externo, matrícula e controle escolar, e expedição e registro de diplomas.

Figura 2 - Organograma do DERCA



Fonte: Site do DERCA/UFSM.

À Coordenadoria de Oferta, Admissão e Relacionamento do DERCA, por intermédio de seus núcleos e seções, compete o desenvolvimento de atividades ligadas à admissão de alunos aprovados em cursos de graduação e pós-graduação da UFSM, por quaisquer processos seletivos como SiSU, Ingresso/Reingresso, transferência *ex-officio*, Processo Seletivo Seriado, Processo Seletivo Indígena,

Música e Dança, Aluno Especial I e II e aluno de pós-graduação. Além disso, essa coordenadoria é responsável por determinar e configurar os parâmetros para o evento de Oferta de Disciplinas no sistema SIE e no Portal do DERCA para que as Coordenações de Curso possam ofertar as disciplinas que serão escolhidas pelos estudantes por meio do Portal do Aluno, no período estipulado no calendário acadêmico vigente. Ainda, essa Coordenadoria tem sob sua custódia o setor de Relacionamento, conhecido como atendimento geral ao usuário, que é o cartão de visitas do DERCA; aquele que atende diretamente alunos, professores, servidores e comunidade externa (DERCA, 2017).

À Coordenadoria de Matrículas e Controle Escolar do DERCA, por meio de seus núcleos e seções, compete o desenvolvimento de atividades ligadas à matrícula e sua configuração no sistema SIE e Portal do DERCA; criação de cursos no sistema e criação e vínculo das disciplinas em cada curso da UFSM, tanto graduação quanto pós-graduação, conforme documentos oficiais como Projetos Pedagógicos de Curso ou memorandos; controle de integralização curricular dos alunos; lançamento de dispensa de disciplina, bem como emissão de documentos - atestados, declarações, certificados, conteúdo programático, etc.

À Coordenadoria de Registros Gerais, a partir de seus núcleos e seção, compete o desenvolvimento de atividades ligadas à expedição e registro de diplomas, tanto emitidos pela UFSM como por outras instituições de ensino superior, tais como conferência de todos os documentos pessoais dos formandos, abertura de processo administrativo em nome de cada acadêmico para o processo de diplomação, expedição do diploma, registro e arquivamento do processo e atualização em legislação acadêmica.

Considerando os ideais de governança da UFSM apresentados anteriormente, os quais compõem a missão da Universidade, norteiam a sua visão e embasam os seus valores e, também, a partir das atribuições definidas no Regimento Geral da UFSM, o DERCA e a PROGRAD estreitaram os seus laços e passaram a desenvolver as atividades em parceria. Nesse sentido, conforme preconiza o PDI (UFSM, 2016a) e o Artigo 19 do Regimento Geral da UFSM, o qual define como competências da PROGRAD “coordenar, supervisionar e dirigir a execução das atividades do ensino de graduação” (UFSM, 2011, p. 5), a Pró-Reitoria se consolidou como setor responsável pelo planejamento de ações com impacto mais evidente no contexto externo à PROGRAD e DERCA. O DERCA, por

sua vez, assumiu a condição de órgão consultivo e executor de demandas administrativas, com anuência da PROGRAD, arcando com o planejamento de ações capazes de aprimorar aos processos voltados às atividades internas do Departamento, como já vem desenvolvendo, com impactos mais limitados às Coordenações, Departamentos e Secretarias de Curso.

Dessa forma, em parceria, foram elaborados planos e estratégias na PROGRAD e DERCA, tendo em mente a missão, a visão e os valores da UFSM, previstos no PDI, conforme já abordado nesta pesquisa. Para o bom andamento das rotinas administrativas da UFSM, a PROGRAD e DERCA consolidaram a sua parceria, tencionando democratizar o conhecimento acerca dos aspectos administrativos cotidianos das Coordenações, Departamentos e suas Secretarias, de maneira alinhada à administração central da UFSM, de forma a concretizar os ideais de governança previstos em seus documentos oficiais.

Nessa perspectiva, foi idealizado pela Coordenadoria de Planejamento Acadêmico - COPA da PROGRAD o Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA e foi criado pelo DERCA, idealizado pela Assessoria de Planejamento, Controle e Tecnologia, o grupo do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso, para atendimento exclusivo à comunidade interna. No próximo capítulo, então, serão estudados aspectos da sociedade informacional e das tecnologias em rede, para, no capítulo 3, serem demonstradas as ações de governança da UFSM, promovidas pela PROGRAD e pelo DERCA, a partir do uso de ambientes tecnológicos em rede: *Moodle* e *Facebook*.

## **4 A ERA DA INFORMAÇÃO E AS TECNOLOGIAS EM REDE NO CONTEXTO EDUCACIONAL**

Nesta seção, são apresentadas reflexões acerca da sociedade informacional e das tecnologias em rede a serviço da educação no ensino superior, sendo apresentadas, mais adiante, as ações de governança promovidas a partir do uso de tecnologias em rede na esfera administrativa, como forma de suporte ao ensino.

### **4.1 A SOCIEDADE INFORMACIONAL**

A Era da Informação recebe essa denominação por designar os avanços oriundos da Terceira Revolução Industrial, que reverberam até os dias atuais. Tal momento constitui-se, de forma ampla, em um período de nossa história no qual o alicerce de todas as relações de sentido se dá por meio da informação e da capacidade do indivíduo em processar e gerar conhecimento (ALMEIDA NETO, 2007).

Durante a Segunda Guerra Mundial e no período subsequente, surgem as primeiras invenções e descobertas tecnológicas em eletrônica, a exemplo do transistor e, mais adiante, do computador, que figuram como marcos da revolução da tecnologia da informação. A invenção do transistor, em 1947, possibilitou o processamento de impulsos elétricos em alta velocidade de forma binária quanto à sua interrupção e amplificação, o que permitiu a codificação e comunicação com e entre as máquinas, o que não acontecia antes dessa invenção. Os transistores são pequenos dispositivos classificados como semicondutores, mas comumente conhecidos como chips. No entanto, os chips são os elementos que contém os transistores e não o dispositivo em si (CASTELLS, 2016).

Após anos de estudo, testes e novas descobertas, foi apenas na década de 1970 que ocorreu a ampla difusão da microeletrônica em todas as máquinas, com a invenção do microprocessador, que pode ser definido, grosso modo, como o computador em um único chip. A partir dessa invenção foi possível instalar, efetivamente, em qualquer lugar, um mecanismo para se receber e processar informações. Esse feito significou um grande avanço na área da microeletrônica, impulsionando pesquisas cada vez mais ousadas, que pareciam fazer exceder os limites de integração, considerados, até então, fisicamente impossíveis de serem transpostos. A evolução dos chips e microprocessadores oportunizou a criação de

aparelhos eletroeletrônicos usados no nosso dia a dia, a exemplo de forno de microondas, máquina de lavar roupa/louça, etc., assim como também possibilitou a evolução do computador para algo similar às máquinas a que temos acesso hoje (CASTELLS, 2016).

A título de exemplificação da dimensão da evolução tecnológica sofrida na microeletrônica nas últimas décadas, recorro mais uma vez aos estudos de Castells (2016, p. 96 - 97), quando compara a capacidade dos *chips* ao longo dos anos. Para tal comparação, esclarece que:

a capacidade dos chips pode ser avaliada por uma combinação de três características: sua capacidade de integração, indicada pela menor largura das linhas de condução no interior do chip medida em microns (1 micron = milionésima parte de um metro); sua capacidade de memória, medida em bits: milhares (kbits) e milhões (megabits); e a velocidade do microprocessador medida em megahertz.

Dito isso, o autor afirma que o primeiro processador, datado de 1971, foi produzido com linhas de 6,5 microns, tendo como capacidade 2.300 (dois mil e trezentos) transistores e como tamanho aproximado a cabeça de uma tachinha, ao passo que, em 1993, já cabiam 35.000.000 (trinta e cinco milhões) de transistores e a distância das linhas já era inferior a 1 micron, sendo de 0,35 microns, em 1995. Ou seja, os dispositivos estavam cada vez menores e mais eficientes, já que, quanto à memória, por exemplo, em 1971, era de 1.024 (mil e vinte e quatro) bits, enquanto que, em 1993, era de 16.384.000 (dezesesseis milhões trezentos e oitenta e quatro mil) bits.

Apenas com esse resgate histórico dos dados referentes à evolução dos chips com o passar de tão poucos anos, já é possível demonstrar o rápido salto evolutivo performado pela microeletrônica, que reverberou no crescimento de diversas outras áreas. Sua impulsão foi dada pelo sistema capitalista, no qual os segmentos obedecem às regras de produção de qualquer mercadoria. Neste contexto, Castells (2016, p. 98) afirma que a microeletrônica causou “uma revolução dentro da revolução”, uma vez que, a partir de sua invenção por volta da Segunda Guerra Mundial, foi possível o desenvolvimento de diversos processos e aparelhos, impactando na economia e na cultura, mais adiante.

Na esfera da revolução tecnológica a Internet figura indubitavelmente como grande protagonista da evolução nas últimas décadas. Tendo como origem o dia 1º

de setembro de 1969, data da criação da ARPANET<sup>3</sup> pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos, o objetivo inicial daquele protótipo de Internet era o desenvolvimento de tecnologias militares de comunicação rápida e segura, conectando, em um primeiro momento, quatro universidades. No entanto, a necessidade de comunicação entre mais cientistas promoveu a abertura da rede para mais universidades e, logo em seguida, para outras redes, o que levou à sua disponibilização comercial por volta de 1990, passando a se chamar Internet (CANUT, 2008).

Para se chegar à configuração de Internet a que temos acesso atualmente, foi decisivo que a arquitetura da ARPANET fosse aberta, o que possibilitou o seu crescimento, já que o próprio uso do público foi capaz de moldar as aplicações da rede, conforme suas necessidades. Segundo Lévy (2004), com o passar dos anos, a internet evoluiu de maneira sistêmica e sua utilização tornou-se múltipla; isto é, para diversos fins.

Atualmente, a Internet já é conhecida por sua “capacidade de distribuir a força da informação por todo o domínio da atividade humana” (CASTELLS, 2003 p. 7), ou seja, por possibilitar a conexão de muitos, com tantos outros em um determinado momento, em nível global. Essa característica da Internet, em especial, pode ser relacionada aos estudos de Canclini (2005), quando examina a definição de cultura e discute as formas de se gerir as diferenças, a inclusão ou a exclusão e os processos interculturais que permeiam a vida das pessoas. Em outras palavras, atualmente, é possível considerar a Internet como um meio de emancipação dos sujeitos, desde que sejam trabalhadas políticas que visem a esse fim.

Canut (2008) destaca como características da Internet a sua estrutura aberta, que impossibilita a propriedade privada e permite a comunicação; seu caráter transfronteiriço e universal e sua possibilidade de interatividade, permitindo comunicação sincrônica. A Internet possibilitou, então, uma revolução na esfera comunicativa, garantindo mais participação dos elementos envolvidos e aprimorando a democracia. A internet é uma grande ferramenta tecnológica em rede a qual possibilita que demais tecnologias sejam agregadas, a exemplo de programas *online* voltados à educação. Com isso, evidenciam-se características entre os indivíduos

---

<sup>3</sup> ARPANET tem origem no inglês, *Advanced Research Projects Agency Network*

em rede como: interação, interatividade, colaboração, coletividade, as quais são essenciais no âmbito educacional.

O economista Amartya Sen (2010, p. 207) afirma que “desenvolver e fortalecer um sistema democrático é um componente essencial do processo de desenvolvimento”. Essa ideia pode ser aplicada ao contexto educacional a partir do uso de tecnologias em rede, pois as conexões que a Internet possibilita permitem o desenvolvimento dos cidadãos, sistemas e de suas relações. Portanto, é imprescindível a valorização da Internet, visto que ela atua como um sistema democrático que viabiliza o desenvolvimento.

A Internet é um ambiente propício ao desenvolvimento do conhecimento, por permitir trocas entre pessoas ou grupos. Lévy (2004, p. 158) afirma que:

devemos preferir a imagem em espaços de conhecimentos emergentes, abertos, contínuos, em fluxo, não lineares, se reorganizando de acordo com os objetivos ou os contextos, nos quais cada um ocupa posição singular e evolutiva.

As novas tecnologias em rede se espalharam amplamente ao redor do mundo, levando à construção de um novo paradigma. Na dimensão sociológica proposta por Castells (2016), inicia-se um novo momento histórico: a era da informação. A partir daí, é possível perceber a união de inovações políticas, sociais, tecnológicas, institucionais, organizacionais e econômicas; áreas em que a informação e o conhecimento passam a figurar como elementos estratégicos. Conforme Lévy (2004, p. 11), “estamos vivendo a abertura de um novo espaço de comunicação, e cabe apenas a nós explorar as potencialidades mais positivas deste espaço nos planos econômicos, político, cultural e humano”.

Neste contexto de novos conhecimentos e inovação, a internet figura como ponto-chave da nova revolução da comunicação, possibilitando uma reestruturação do pensamento e da comunicação, elementos que fundamentam a base da sociedade. A Internet permite a união de indivíduos de tal forma que o espaço da *web* começa a ser traduzido em efetivo exercício do direito de reunião, facilitando maior participação popular e contribuindo para o aprimoramento da prática democrática (CARVALHO, 2011).

Kenski (2013) estabelece que as transformações advindas dos meios digitais são responsáveis por mudanças na nossa cultura. A autora exemplifica sua

proposição afirmando que em menos de quinze anos incorporamos as redes digitais - como a Internet - e a sua interface - a *web* - em nossos sistemas de comunicação e, também, em nossa conduta diária. A autora também assevera que o processo de criação, industrialização, consumo e superação das tecnologias digitais contemporâneas se dá em ciclos cada vez mais acelerados, fazendo com que os usuários nem percebam mais o ritmo de tal movimento. Dessa forma, é compreensível que cada vez mais as pessoas busquem e esperem atender as suas necessidades de maneira mais rápida. Para Kenski (2013, p. 62), “a velocidade já se incorporou, como valor, ao nosso ritmo de vida”.

Dito isso, buscou-se relacionar a era da informação e das tecnologias em rede ao contexto educacional, analisando o uso das tecnologias em rede a serviço da educação, a qual se consolida enquanto elemento-chave de profundas mudanças sociais. É nesse sentido que avançará a pesquisa na próxima seção, concatenando o tema da sociedade informacional aos aspectos educacionais.

#### 4.2 AS TECNOLOGIAS EM REDE NA EDUCAÇÃO: ASPECTOS CONTEMPORÂNEOS

A fim de examinar aspectos contemporâneos da educação, retomo o que Arendt afirmou, há aproximadamente trinta anos, e que ainda é pertinente ao cenário educacional:

A educação é o ponto em que decidimos se amamos o mundo o bastante para assumirmos a responsabilidade por ele e, com tal gesto, salvá-lo da ruína que seria inevitável, não fosse a renovação e a vinda dos novos e dos jovens (ARENDDT, 1987, p. 247)

A reflexão instigadora de Arendt (1987), citada acima, coloca em xeque os antigos propósitos da educação, também já questionados por outros estudiosos, quando a sala de aula era um ambiente para aprendizagem unilateral, em que o aluno deveria aprender conteúdos e assuntos de maneira sistemática. Em contrapartida a esse modelo de educação mencionado, Santos (2010) propõe reflexões acerca da educação aliada à cidadania, pois, para o autor, ambas esferas andam juntas, uma vez que a educação é global, devendo compor a formação do sujeito como um todo visando à emancipação e à autonomia. Maturana (1999) afirma que nós, humanos, apesar de sermos a única espécie considerada racional,

somos mamíferos e vivemos na emoção. Por essa razão, a educação e a formação dos sujeitos no ambiente escolar também devem levar em consideração sua sensibilidade, suas peculiaridades e de seus contextos.

Essas pontuações sobre educação devem ser ponderadas quando o professor se propõe a atuar como um sujeito transformador, responsável, engajado na evolução de nossa sociedade. Sabemos que a educação não se resume apenas à sala de aula e sim a todo um contexto escolar que engloba, também, a esfera administrativa e, nesse sentido, sugiro o emprego de ações de governança acadêmica a partir das tecnologias em rede para aprimorar os aspectos educacionais como um todo.

Um Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem – AVEA é uma plataforma *online* que oferece um conjunto de tecnologias de informação e comunicação, as quais possibilitam o desenvolvimento de atividades educacionais de forma dinâmica, em diversos espaços e tempos, já que o acesso ao sistema se dá por meio da Internet. Trata-se de um espaço de uso comum das personagens diretas da educação: professores e estudantes, possibilitando a problematização e interação dialógica a respeito de conteúdos. Os objetivos dos *softwares* dessa natureza são ampliar e enriquecer os espaços de interação dos sujeitos da educação, primando por sua valorização e construção de conhecimento de forma colaborativa, implicando em rupturas paradigmáticas e desenvolvimento interpessoal (SILVA, 2011).

O *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment - Moodle* é um Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem baseado em *software* livre, o qual permite aos usuários promover o seu constante aprimoramento. Conforme Mallmann e Sonogo (2016, p. 141), “o software livre tem sua distribuição realizada por meio de licença e disponibilidade do código fonte do programa que fica aberto para visualização”. Essa característica de código aberto permite que os usuários do *software* promovam e disponibilizem inovações capazes de incrementar o sistema e fortalecer o compartilhamento de ideias em trabalho colaborativo (MALLMANN; SONEGO, 2016).

O histórico de contribuições para o desenvolvimento do *software Moodle* o transformou em um espaço hipermidiático que suporta texto, imagem, áudio, vídeo e *hiperlinks*. Sua estrutura e constitui-se a partir de teorias de aprendizagem socioconstrutivistas, abordando a concepção de princípios, construção de

conhecimento, autoria, colaboração, que levam ao desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem baseado na interação. Conforme Mallmann e Sonogo (2016), a respeito da interação entre pessoas em um contexto social:

as ações de uma comunidade oportunizam novas possibilidades de aprendizado para os participantes, como também desenvolvem alternativas de interação, interatividade e de integração das tecnologias (2016, p. 142).

Também em razão dessa característica de código aberto que propicia a sua constante evolução, o *Moodle* já é adotado em mais de duzentos países e possui mais de 105 milhões de usuários participando de cerca de 12 milhões de cursos (*Moodle Statistics*, 2017). Na UFSM, a plataforma *Moodle* é uma peça-chave para a favorável consolidação do processo de ensino-aprendizagem nos 26 cursos de educação a distância da UFSM, disponíveis para várias cidades-polo, além de também ser adotado em muitas disciplinas de cursos presenciais.

A UFSM adotou a plataforma *Moodle* no primeiro semestre letivo de 2008, para ofertar cursos na modalidade a distância, logo de sua adesão ao sistema da Universidade Aberta do Brasil - UAB. A partir de 2010, a UFSM passou a utilizar o *Moodle* também em seus cursos presenciais, mas ainda sem integração aos sistemas de gestão educacional já adotados pela instituição, sendo necessário o cadastramento manual dos cursos e disciplinas na plataforma. Em 2012, os sistemas da UFSM já estavam totalmente integrados ao *Moodle*, sendo possível também aos professores dos cursos presenciais exportarem dados de suas disciplinas do Portal do Professor para a plataforma *Moodle* (NTE, 2017).

Mallmann e Sonogo (2016) afirmam que, na última década, têm sido cada vez mais visíveis as iniciativas institucionais que se prestam à promoção e à integração das tecnologias educacionais em rede no ensino superior brasileiro. As autoras concluem que o fenômeno só é possível em razão do progressivo amplo acesso à Internet, sendo considerada a ótica social e econômica, questões já abordadas no subcapítulo anterior desta pesquisa.

No que diz respeito às contribuições da cultura tecnológica no âmbito educacional, Kenski (2013, p. 74) afirma que ela:

fortalece as condições para que as ações educativas promovidas pela universidade possam sair do seu isolamento e de seu “autismo”<sup>4</sup> e se integrem colaborativamente com as demais instâncias da sociedade e, por mais surpreendentemente que pareça, com as demais áreas, cursos e professores da própria universidade.

Seguindo essa linha da evolução tecnológica, social e econômica, há estudos que também relacionam o uso das redes sociais virtuais a estratégias de ensino-aprendizagem. Conforme Campos e Barcelos (2012, p. 3) “uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores, ou seja, nós (pessoas, instituições ou grupos) e suas conexões-interações ou laços entre os nós”.

Para os autores supramencionados (2012), as redes sociais via *web* possibilitam uma nova forma de relacionamento, independente de tempo e espaço, que possibilitaram, inclusive, amplas reflexões acerca do conceito de territorialidade, que era uma característica do conceito de comunidade na área da sociologia.

Isto é, a evolução tecnológica e as novas relações estabelecidas entre as pessoas criadas a partir dela possibilitam a reorganização dos espaços dos sujeitos e de suas interações. Araújo (2010b, p. 4) afirma que:

face a expansão do uso das redes sociais, a escola, o processo educativo em si, não pode ficar alheio ao papel que estas exercem nas formas de se expressar e relacionar da geração net; se é fato que estamos em uma configuração social diferente de todas as anteriores, então a educação também deve se renovar para atender as novas demandas formativas que estão surgindo neste contexto

No contexto educacional, o uso de plataformas dessa natureza, a exemplo do *Facebook*, possibilita o rompimento de barreiras, oportunizando inúmeras possibilidades de comunicação que podem ser pertinentes ao processo de ensino e aprendizagem, uma vez que as redes sociais se prestam a ações de partilha e constituição de grupos de interesse comum, tendo como características, além da própria interação entre usuários, o dinamismo e a instantaneidade.

Segundo Silva e Cogo (2007), as tecnologias:

vêm transformando as maneiras de ensinar e aprender, possibilitando maior versatilidade, interatividade e flexibilidade de tempo e de espaço no processo de aprendizagem (2007, p. 188)

---

<sup>4</sup> A autora utiliza a expressão “autismo” para qualificar as disciplinas e ações educativas que acontecem em faixas próprias, sem articulação com a realidade ou outras áreas, e explica esse ponto de vista em nota de rodapé, em seu livro *Tecnologias e tempo docente*, de 2013.

Como já foi discutido neste subcapítulo, vivemos sob uma ordem revolucionária na Era da Informação, sendo essa característica a mãe de mudanças em diversos contextos. Não se vive apenas a revolução na esfera tecnológica, mas também no âmbito social, cultural, político, econômico e, certamente, epistemológico. Kenski (2013) afirma que, nas últimas décadas, a banalização das tecnologias digitais e seu uso por grande parte da sociedade instigaram alterações nos espaços educacionais, provocando o início de mudanças curriculares e de atualizações e capacitações docentes para operar equipamentos e lidar com essa nova realidade, ainda que, conforme a crítica da autora, sem foco nas práticas pedagógicas.

Conforme Kenski (2013, p. 72), “para acompanhar o ritmo das mudanças e as especificidades da sociedade tecnológica contemporânea, o processo educacional realizado pelas [Instituições de Ensino Superior] IES precisa ser reestruturado em todas as suas instâncias”. Ao longo de suas reflexões, a autora sugere atenção a três frentes essenciais: a importância de equipamentos de qualidade, de treinamento docente e de atualização didática. Aproveitando a sua linha de raciocínio e transpondo seus propósitos ao contexto administrativo, também são necessárias atualizações nestes espaços de apoio educacional administrativo.

A partir do que foi apresentado até aqui, é possível estabelecer relações entre a Era da Informação, as tecnologias em rede e a governança no contexto acadêmico. Dessa forma, no próximo capítulo, serão estudados os usos de tecnologias em rede a serviço da educação como elementos capazes de aprimorar fluxos de trabalho no âmbito administrativo, tendo como cenário o *Moodle* da UFSM e um grupo fechado na rede social *Facebook*, figurando como ações de governança acadêmica promovidas na UFSM.

## 5 PARA ALÉM DOS SISTEMAS EDUCACIONAIS EM REDE: AÇÕES DE GOVERNANÇA ACADÊMICA ADMINISTRATIVA NA UFSM

A partir dos temas debatidos nos capítulos anteriores sobre governança acadêmica, sociedade informacional e tecnologias em rede a serviço da educação, cabe destacar que a Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD e o Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA desenvolvem sua prática visando a gerir o conhecimento acadêmico administrativo para difundi-lo de forma comprometida com a formação das pessoas, de maneira inovadora e contribuindo com o desenvolvimento da sociedade de forma sustentável. Esse objetivo de prática profissional dos setores, nada mais é do que a própria missão da UFSM, porém com um enfoque ligeiramente diferente, pois as ações relacionam-se, majoritariamente, às questões administrativas do universo acadêmico.

Neste capítulo, são apresentadas reflexões e dados sobre possibilidades de ações de governança acadêmica por parte da PROGRAD e do DERCA, por meio de tecnologias em rede. Para isso, são apresentados e estudados dois espaços tecnológicos em rede: o Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA, via *Moodle*, e o grupo fechado do *Facebook* intitulado DERCA/UFSM e Secretarias/Coordenações de Curso, que se prestam à capacitação, comunicação e gestão do conhecimento administrativo pertinente às Coordenações de Curso, Departamentos Didáticos e Secretarias, em consonância com os ideais de governança estudados em capítulo anterior.

Nesse sentido, na seção seguinte, é apresentado um panorama do Curso CAPA, sua origem, projeto, objetivos, conteúdos, desenvolvimento e *feedback* dos alunos. Depois desse estudo, é apresentado e analisado o grupo fechado do *Facebook*, com contextualização de sua criação, exemplificação de seu uso, dados estatísticos e análise.

O estudo desses dois ambientes de interação ao longo deste capítulo possibilitou a condução da análise de ações de governança acadêmica na UFSM por meio do trabalho da PROGRAD e do DERCA e a construção de subsídio para o desenvolvimento do produto final da presente pesquisa de dissertação: a ideia de um plano para a potencialização da governança acadêmica, combinando esses dois meios tecnológicos, a ser melhor exemplificado no capítulo específico para tal, mais adiante.

## 5.1 O CURSO DE CAPACITAÇÃO EM PLANEJAMENTO ACADÊMICO - CAPA, VIA MOODLE COMO AMBIENTE PARA CAPACITAÇÃO TÉCNICA DE AÇÕES ADMINISTRATIVAS NA UFSM

Neste subcapítulo, é apresentado o Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA e são discutidas questões ligadas às suas características como o seu alinhamento ao Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSM e ao Plano de Gestão da Universidade. São demonstradas relações entre o Curso CAPA, a governança acadêmica e as tecnologias em rede a serviço da educação. Para isso, são estudados os conteúdos do Curso referentes ao módulo do DERCA, o aproveitamento dos alunos nas avaliações propostas e os *feedbacks* dos cursistas com relação ao CAPA.

O Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico foi idealizado pela Coordenadoria de Planejamento Acadêmico - COPA da Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD no ano de 2015, e desenvolvido em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP, tendo como objetivo a capacitação técnica de servidores da UFSM que trabalham ativamente com temas ligados ao universo acadêmico administrativo, a exemplo de Coordenadores de Curso, Chefes de Departamento, Secretários de Curso e de Departamento, e Professores.

O ímpeto de criação do CAPA surgiu a partir da observação das demandas telefônicas, via *e-mail* e presenciais na PROGRAD, oriundas da comunidade interna da UFSM. Também foram considerados os relatos de demandas do DERCA, uma vez que os setores são parceiros no desenvolvimento das atividades de trabalho e promovem reuniões mensais em conjunto, nas quais são expostas as suas rotinas e desafios visando à construção de estratégias para melhoria de ambos.

Junto à PROGEP, a PROGRAD definiu que o Curso CAPA seria dividido em módulos e que cada módulo estaria destinado a um setor da UFSM ou assunto comum entre setores. Esse formato de Curso foi organizado para abarcar o DERCA como conteúdo a ser estudado no curso, já que, como mencionado, esses setores trabalham em parceria e a PROGRAD tem consciência de que as rotinas e eventuais demandas do DERCA são similares às suas, estando, em sua maioria, relacionadas a questões acadêmicas que envolvem professores e alunos.

Conforme o curso passou a ser delineado pela PROGRAD, com a certeza da participação do DERCA em um dos módulos do Curso, a Pró-Reitoria de Graduação

fez um estudo preliminar a respeito de quais outros setores também seriam relevantes ao público-alvo que pretendia atender com o Curso CAPA idealizado. Assim, ampliando o seu espectro, foram convidados a participar do Curso alguns setores da UFSM que também têm significativa relevância às questões administrativas acadêmicas da comunidade interna, os quais serão apresentados a seguir e, a após o aceite desses setores em participar enquanto ministrantes, foi formalizado o projeto de criação do Curso CAPA.

O Curso CAPA do ano de 2015 constituiu-se, então, em um projeto-piloto da PROGRAD para a capacitação de servidores ligados à esfera acadêmica administrativa, especialmente as Coordenações de Curso, que costumam procurar a Pró-Reitoria de Graduação para o esclarecimento de dúvidas, tão logo os(as) professores(as) assumem o cargo de Coordenador(a) de Curso ou os(as) servidores(as) TAE são nomeados Secretários(as) de Curso. Esse fato foi identificado na análise de demandas da PROGRAD, através de reuniões com a equipe, antes da idealização e organização do Curso CAPA.

No projeto de criação do Curso CAPA, constam os objetivos geral e específicos, a justificativa, a clientela, os benefícios esperados, a relação do Curso CAPA com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSM e com o Plano de Gestão, além de características elementares da prática da primeira edição do curso como os setores participantes, carga horária e forma de avaliação dos alunos.

Tem-se estabelecido como objetivo geral do Curso CAPA 2015, em seu projeto de criação:

implantar um sistema integrado de troca de informações entre as Coordenações e Secretarias de curso da UFSM, incluindo também COPA, DERCA e PROGEP; e capacitar as coordenações para auxiliar na celeridade da resolução dos problemas acadêmicos (UFSM, 2015a, p. 4)

Para atingir a esse objetivo geral, foram elencados os seguintes objetivos específicos para o Curso CAPA 2015 (UFSM, 2015a, p. 4):

Criar ambiente virtual via *moodle*, que possibilite maior integração entre as coordenações e padronizar a forma de atendimento às questões administrativas;  
Realizar um programa de Capacitação envolvendo servidores da UFSM, que possuem conhecimento e experiência acerca do Planejamento Acadêmico da Universidade com a finalidade de qualificar o atendimento das coordenações e secretarias;

Promover palestras sobre o tema e encontros entre os envolvidos para a criação de uma rede de contatos eficaz;

Como justificativa, o projeto de criação do CAPA propõe que a relação de cooperação entre a PROGRAD, por meio de sua Coordenadoria de Planejamento Acadêmico, e as Coordenações de Curso da UFSM é fundamental para a rápida resolução de problemas e para o andamento de processos inerentes a uma universidade do porte da UFSM. Seguindo esse viés, o projeto do CAPA argumenta que foi verificada falta de capacitação técnica de Coordenadores e Secretários de Curso, o que resulta em equívocos que poderiam ser evitados (UFSM, 2015a).

Com isso, o CAPA se propõe a capacitar Coordenadores e Secretários, tendo em mente o entendimento de que questões administrativas e de planejamento acadêmico são elementos norteadores da construção colaborativa da Universidade. Além disso, o curso visa a possibilitar o estreitamento das relações entre as próprias Coordenações e Secretarias de Curso da UFSM (UFSM, 2015a).

Com relação aos benefícios esperados pela condução do Curso, consta no projeto do CAPA: “melhorar a qualidade do planejamento acadêmico, diminuindo a demanda de setores como a Coordenadoria de Planejamento Acadêmico, Departamento de Registro e Controle Acadêmico e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas”. Outro benefício previsto, inclusive por lógica, é “acelerar a resolução das demandas acadêmicas”, já que, com menos demandas a serem solucionadas, o empenho às existentes pode ser potencializado (UFSM, 2015a, p. 2).

Para a idealização do CAPA, todo o seu escopo foi planejado em consonância com o Plano de Gestão e com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSM, relações estabelecidas no seu projeto de criação, conforme demonstrado nos Quadro 1 e Quadro 2. A governança acadêmica, que envolve diversos elementos (ARAÚJO, 2010a), foi concretizada por meio do CAPA, já que a PROGRAD, setor responsável por questões acadêmicas, identificou demandas, idealizou uma possibilidade para a sua resolução e proveu a execução do projeto.

Quadro 1 - Alinhamento do CAPA ao Plano de Gestão da UFSM

Objetivo	Plano de Gestão	
	Indicadores	Forma de construção
Fortalecer a comunicação institucional	Índice de Avaliação da Comunicação	Estabelecendo através dos encontros presenciais e do Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem ( <i>Moodle</i> ) dois canais de comunicação com as Secretarias e Coordenações de Cursos
Promover uma gestão institucional estratégica, moderna, efetiva, transparente, inovadora e sustentável	Grau de mapeamento de processos	A ferramenta <i>Moodle</i> , por intermédio de seus recursos e atividades, bem como de estruturas que proporcionam interação e interatividade, permite o acompanhamento constante das demandas de secretários e coordenadores de curso na execução de seus processos e rotinas.
Desenvolver competência dos servidores por meio da sua qualificação	Índice de qualificação docente Índice de Qualificação dos TAEs Índice de capacitação dos TAEs	A Capacitação em Planejamento Acadêmico permitirá a qualificação de docentes (coordenadores) e técnicos (secretários de cursos) para o desenvolvimento de sistemas e processos mais eficientes em relação ao planejamento acadêmico e rotinas das Coordenações de Curso
Proporcionar um clima organizacional favorável à formação de equipes de alto desempenho, comprometidas com o resultado da instituição	Índice de satisfação dos servidores	A Capacitação em Planejamento Acadêmico permite a conexão constante de coordenadores e secretários de curso com a Pró-Reitoria de Graduação, criando um canal permanente para dirimir conflitos, percepção de riscos e redução de danos em Coordenações de Cursos.
Prover soluções de TIC alinhadas à estratégia	Índice de realização de propostas % de investimento em TICs .	A Capacitação em Planejamento Acadêmico proporcionará a utilização da ferramenta <i>Moodle</i> como ambiente de contato entre Coordenações e PROGRAD.

Fonte: Universidade Federal de Santa Maria, 2015a, p. 5.

Conforme demonstrado, o CAPA sugere planejamento acadêmico às Coordenações de Curso e suas Secretarias, uma vez que a proposta é demonstrar aos Coordenadores, especialmente aos mais novos no cargo, como operar o sistema SIE da UFSM e os portais acadêmicos na *web*; como funcionam processos e quais são os procedimentos e fluxos de trabalho de atividades relacionadas ao calendário acadêmico vigente ou à esfera administrativa como um todo; qual o papel

da Coordenação de Curso e Secretaria frente ao aluno e demais questões que envolvam técnica de trabalho.

Tendo tais tópicos como premissas, os idealizadores do Curso CAPA entendem que, tendo o conhecimento técnico acadêmico, é possível às Coordenações se organizarem e se anteciparem a eventuais problemas, minimizando suas demandas e, conseqüentemente, as demandas da PROGRAD e DERCA, conforme demonstra o Quadro 2, a seguir, no qual é destacada a relação entre o Plano de Desenvolvimento Institucional com o CAPA.

Quadro 2 - Alinhamento do CAPA ao Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSM

PDI – Plano de desenvolvimento Institucional		
Linha	Ação	Forma de contribuição
Otimização da gestão institucional	Estimular o aprimoramento dos processos de gestão, a produção e a institucionalização de tecnologia de informação, visando à excelência	O Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem ( <i>Moodle</i> ) é capaz de proporcionar elementos além da capacitação dos atores envolvidos. Pode também criar um canal de comunicação e se consolidar como uma ferramenta de gestão e planejamento importante para às Coordenações de Cursos e sua comunicação com a PROGRAD e DERCA.

Fonte: Universidade Federal de Santa Maria, 2015a, p. 5.

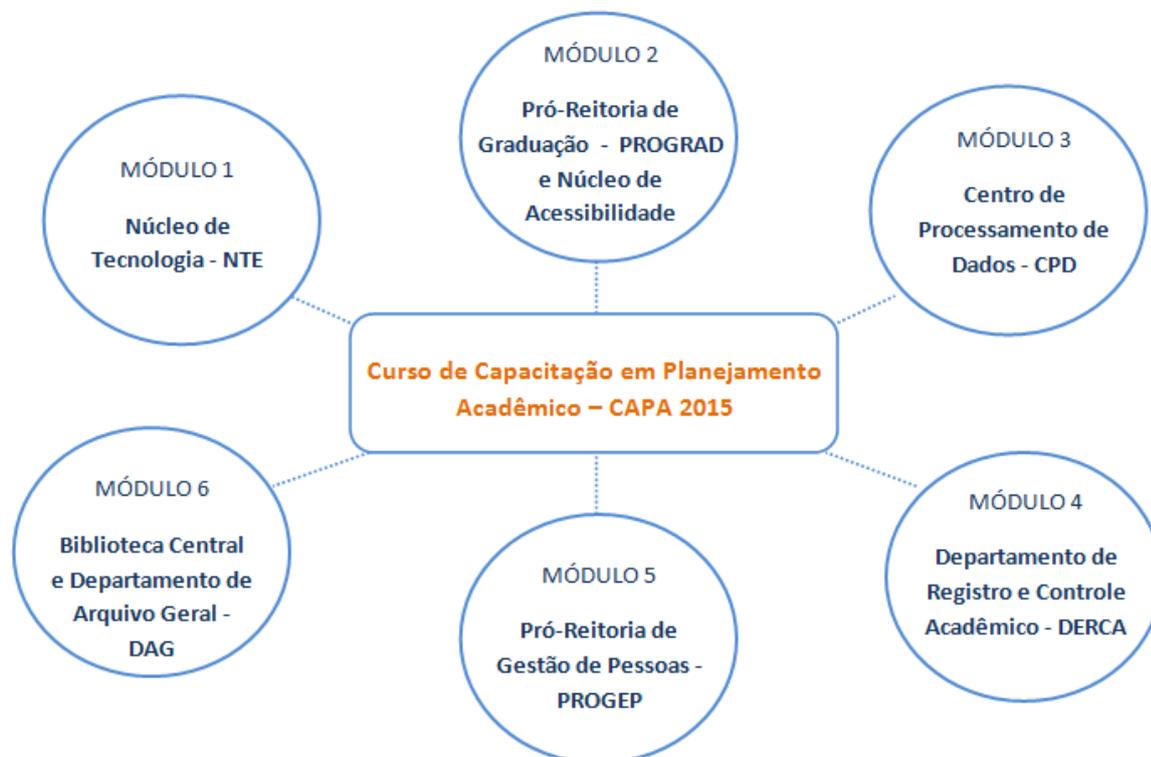
Dessa forma, o curso é voltado ao planejamento acadêmico das Coordenações, mas, em seu âmbito global, configura-se como uma ação de governança acadêmica da UFSM. Conforme apresentado em capítulo anterior, a governança é um macro elemento que une planejamento à execução, visando a atingir um objetivo (ARAÚJO, 2010a). Além disso, à Pró-Reitoria de Graduação cabe coordenar, supervisionar e dirigir a execução de atividades relacionadas ao ensino nos cursos de graduação presencial e a distância (UFSM, 2016a). Ou seja, o setor formalmente responsável pelos aspectos pertinentes às questões administrativas discentes foi aquele que idealizou e viabilizou a execução de um plano de melhorias a partir de tecnologias em rede, o que configura governança acadêmica, estudada em capítulo anterior desta pesquisa.

No ano de 2015, participaram do CAPA na qualidade de ministrantes os seguintes setores da UFSM: Núcleo de Tecnologia - NTE, PROGRAD e Núcleo de Acessibilidade, Centro de Processamento de Dados - CPD, DERCA, PROGEP,

Biblioteca Central e Departamento de Arquivo Geral. Foram matriculados 209 alunos no curso, dos quais 30 fizeram todas as atividades obrigatórias e ainda deixaram seu *feedback* sobre o Curso, a exemplo das avaliações objetivas, participação nos fóruns e comparecimento a dois encontros presenciais, conforme estabelecido no cronograma do Curso.

Como já foi mencionado ao longo desta pesquisa e, em especial, no capítulo de metodologia, o foco do estudo são ações de governança da PROGRAD e do DERCA, por meio das tecnologias. Nesse sentido, a ênfase quanto aos conteúdos e organização desse Curso idealizado pela Pró-Reitoria de Graduação está voltada ao módulo do DERCA da edição de 2015 do CAPA. No entanto, para prover um panorama do Curso CAPA, será exemplificado o tipo de conteúdo abordado nos módulos referentes aos outros setores. A Figura 3 demonstra como o curso estava organizado, a partir dos seus 6 módulos.

Figura 3 - Organização do Curso CAPA, edição de 2015



Fonte: Elaborado pela autora.

O módulo 1, do NTE, por exemplo, tratou a respeito de como configurar o sistema *Moodle*, criar o acesso remoto aos conteúdos de uma disciplina, montar as

aulas, editar e formatar os textos, além de como inserir *hiperlinks*. O módulo da PROGEP tratou a respeito de quando e como os professores e técnico-administrativos em educação podem solicitar afastamentos via sistema da PROGEP, para participação em eventos externos à UFSM, a exemplo de capacitação, qualificação, etc. A Biblioteca Central capacitou os alunos do curso para operar o seu sistema para pesquisa em seu acervo digital, solicitação de compra de livros físicos e consulta ao andamento do pedido de compra, via sistema.

A Figura 4 é uma captura de tela adaptada a qual demonstra o painel inicial de acesso dos alunos ao Curso CAPA 2015 e, também, exemplifica como estava organizado o curso: os módulos, o cronograma e as atividades obrigatórias, a exemplo dos encontros presenciais e a avaliação final de *feedback* do curso.

Figura 4 - Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA: abertura e cronograma

The screenshot shows the Moodle interface for the course 'Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA'. The header includes the UFSM logo and navigation links: Início, Notificações, Mensagens (3), and Ajuda. The user 'GLORIA' is logged in. The course title is displayed in blue. Below the title is a graphic with the text 'Capacitação em PLANEJAMENTO ACADÊMICO'. The coordination is listed as 'COORDENAÇÃO: PROGRAD E PROGEP'. The involved sectors are 'SETORES ENVOLVIDOS: PROGRAD, PROGEP, NTE, DERCA, CPD, Biblioteca Central, DAG e Núcleo de Acessibilidade/Ânima'. On the right, there is a section titled 'Informações e Cronograma da CAPA' with links for 'Informações Gerais' and 'Cronograma:'. The schedule includes:
 

- Abertura e Primeiro Encontro Presencial: 10 de novembro de 2015 - 9 horas às 12 horas
- Módulo 1 - Núcleo de Tecnologia Educacional: 10/11/2015 a 15/11/2015
- Módulo 2 - Pró-Reitoria de Graduação e Núcleo de Acessibilidade/Ânima: 16/11/2015 a 22/11/2015
- Módulo 3 - Centro de Processamento de Dados: 23/11/2015 a 29/11/2015
- Módulo 4 - Departamento de Registro e Controle Acadêmico: 30/11/2015 a 06/12/2015
- Módulo 5 - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas: 07/12/2015 a 13/12/2015
- Módulo 6 - Biblioteca Central e Departamento de Arquivo Geral: 14/12/2015 a 20/12/2015
- Segundo Encontro Presencial: 18 de dezembro de 2015 - 9 horas às 12 horas
- Avaliação Final: 18/12/2015 a 10/01/2016

Fonte: Captura de tela adaptada, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Ao acessar a tela principal demonstrada na Figura 4, o aluno deveria usar a barra de rolagem para ir acessando os módulos 1 a 6 do Curso, os quais tornavam-se visíveis ao discente conforme aproximavam-se os prazos estipulados no cronograma do Curso.

O módulo do DERCA, desenvolvido de 30 de novembro de 2015 a 06 de dezembro de 2015, teve como instrutores responsáveis os servidores Alexandre Javorsky, alocado na Coordenadoria de Oferta, Admissão e Relacionamento do

DERCA - cuja citação de seu nome nesta pesquisa foi previamente autorizada - e, eu, Gloria Conceição, que represento a Assessoria de Planejamento, Controle e Tecnologia do DERCA. Nós organizamos o material do curso de forma a contemplar o DERCA como um todo, naqueles aspectos mais relevantes ao público-alvo. Para isso, o módulo foi categorizado em três grandes tópicos de estudo, que se referem à estrutura organizacional do DERCA, suas três coordenadorias que têm mais relações com as Coordenações, Departamentos e Secretarias e que configuram a parte obrigatória do módulo do DERCA no Curso CAPA 2015. Além disso, foi elaborada uma parte introdutória e outra de apoio, conforme demonstra a Figura 5, captura da tela inicial do módulo.

Figura 5 - Módulo 4 do CAPA/2015 - Departamento de Registro e Controle Acadêmico

## MÓDULO 4 - DERCA

Este módulo apresentará o Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFSM, mostrando um panorama de procedimentos relacionados a Ingresso, Oferta de Disciplina, Matrícula, Formatura e, por fim, controle escolar.



### Instrutores

Alexandre Javorsky - Coordenadoria de Ofertas, Ingresso e Relacionamento Acadêmico - DERCA/UFSM  
Gloria Conceição - Assessoria de Planejamento, Controle e Tecnologia - DERCA/UFSM

30/11/2015 a 06/12/2015

As atividades propostas precisam ser realizadas até o dia **07/12/2015 (segunda-feira)**

### Material Obrigatório para Estudo



Conhecendo a página do DERCA

A recém inaugurada página do Departamento de Registro e Controle Acadêmico - DERCA da UFSM apresenta informações gerais sobre o Departamento e também enfoca tópicos pontuais capazes de esclarecer dúvidas de alunos, coordenadores/secretários e comunidade.



TÓPICO 1 - COORDENADORIA DE ADMISSÃO, OFERTA E RELACIONAMENTO

TÓPICO 2 - COORDENADORIA DE MATRÍCULAS E CONTROLE ESCOLAR

TÓPICO 3 - COORDENADORIA DE REGISTRO GERAIS

### Material de Apoio (Opcional)



Transferência Amparo Legal - "Ex-Officio"



Revalidação de diplomas



Legislação Acadêmica

### Atividades Obrigatórias



M4 - Questionário sobre o DERCA



M4 - Fórum - O papel da Coordenação Secretaria e estratégias de aprimoramento

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.

Para a introdução do módulo do DERCA, foi apresentado o novo *site* do Departamento, que havia sido construído há pouco tempo à época, sendo demonstrado aos alunos do Curso como navegar pela nova página de maneira eficiente, com ênfase na existência da aba “Perguntas Frequentes”, que é mais direcionada a dúvidas de alunos ou comunidade externa, e à caixa “Coordenadores de Curso - Informações”, em que se encontra material com abordagem de discurso mais direcionada à comunidade interna da administração acadêmica da UFSM.

O objetivo era demonstrar aos Coordenadores onde encontrar as respostas a certas dúvidas recorrentes não só no DERCA, mas nas Secretarias de Curso, cujos temas são relacionados à dispensa de disciplina, geração de Guia de Recolhimento da União para o pagamento de taxas, provável formando, colação de grau, formatura, segunda via de diploma, transferência/ingresso/reingresso, transferência ex-offício/por amparo legal, cancelamento de curso. As Figuras 6 e 7 demonstram a tela em que estava disposto esse conteúdo introdutório do módulo do DERCA.

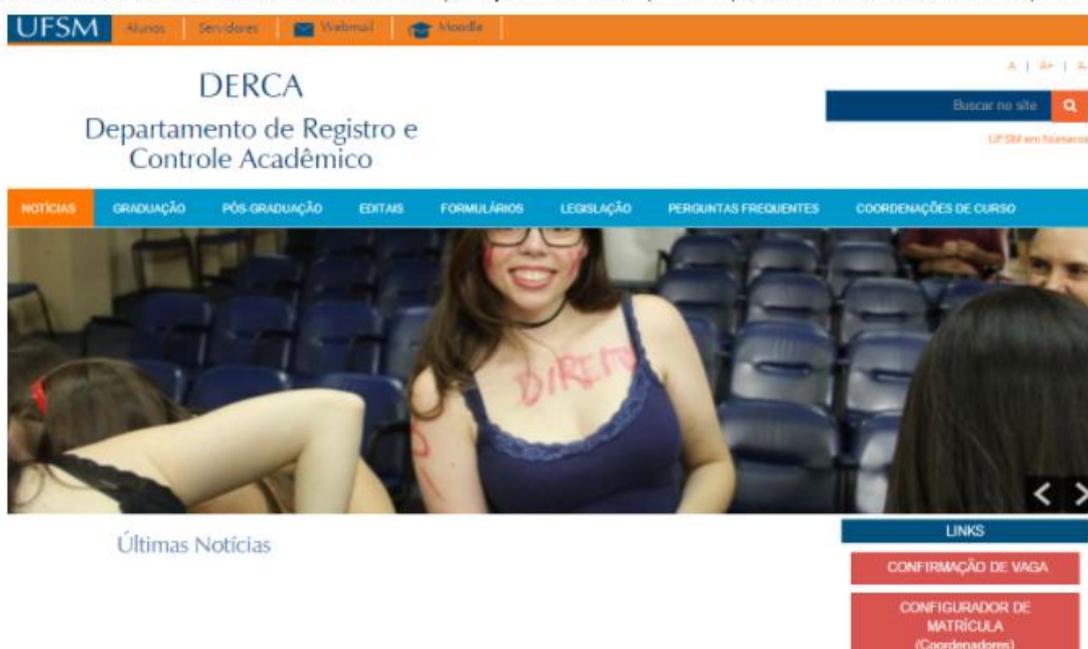
Figura 6 - Introdução ao módulo do DERCA, parte 1 do *screenshot*

## Conhecendo a página do DERCA

A página do DERCA é um projeto relativamente antigo do nosso Departamento, pois há cerca de um ano estamos trabalhando no conteúdo para compor o site. Em função das excessivas demandas do Departamento e poucos servidores para o seu atendimento, estávamos trabalhando na página em um ritmo diferente daquele que gostaríamos.

Apesar de tudo, com o convite ao DERCA para a participação neste Curso de Planejamento Acadêmico, mobilizamos colegas para que, de maneira mais intensa, pudéssemos trabalhar no nosso site e já disponibilizar o conteúdo na rede.

Esperamos, com a nossa página *online*, melhor atender a todos, sanando dúvidas da comunidade acadêmica, prestando informações e transformando esse recurso em mais uma ferramenta de aperfeiçoamento e busca por mais qualidade e melhoria contínua do Departamento.



Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Figura 7 - Introdução ao módulo do DERCA, parte 2 do *screenshot*

Como recém neste mês de novembro de 2015 nossa página foi para o ar, ainda estamos trabalhando no seu conteúdo e adaptando certos pontos, sempre buscando aperfeiçoar essa ferramenta. Para as Coordenações, gostaríamos de destacar dois recursos interessantes. O primeiro deles, pensado para o aluno, é a aba "PERGUNTAS FREQUENTES". Lá, o aluno encontra um *hall* de perguntas mais recorrentes por assunto, incluindo dispensa de disciplina, provável formando, colação de grau, diploma, certificado de conclusão, ENADE, ingresso/reingresso e transferência por amparo legal, por exemplo. Aos poucos, pretendemos ampliar esse leque de assuntos e tornar essa aba ainda mais completa.

Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Descendo a barra de rolagem, Figura 8, os alunos tinham acesso a outro *screenshot* do *site* do DERCA, demonstrando onde clicar para ter acesso à área exclusiva, destinada às Coordenações e Secretarias de Curso, com modelos de formulários e informações à comunidade interna. No entanto, havia o esclarecimento dos instrutores do Curso de que o ambiente ainda não estava ideal, ou seja, ainda continha poucas informações, e que havia uma ideia junto ao CPD para tornar o ambiente um acesso restrito, a ser liberado apenas com *login* e senha.

À época, o clique de acesso à caixa verde “Coordenadores de Curso – Informações” dava acesso a formulários úteis às coordenações, como formulário para agendamento de formatura e lista de prováveis formandos, formulário para informar o DERCA sobre os classificados na seleção de Ingresso/Reingresso, modelo de memorando. Além disso, neste ambiente, já constavam orientações a respeito de como lançar notas e encerrar turmas pelo Portal do Professor.

Figura 8 - Introdução ao módulo do DERCA, parte 3 do *screenshot*

Outro recurso que gostaríamos de apresentar, é a caixa verde "COORDENADORES DE CURSO". Nesse link pretendemos disponibilizar tutoriais destinados aos Coordenadores e fazer também um "PERGUNTAS FREQUENTES" com as dúvidas recorrentes das Coordenações. Isso ainda não está pronto e, por enquanto, nessa aba, constam apenas formulários de uso exclusivo das Coordenações, mas esperamos atingir essa meta em breve. Além disso, estamos trabalhando junto ao CPD para que essa área também seja restrita, com acesso apenas dos Coordenadores e Secretários, o que, por enquanto, ainda não acontece. No entanto, gostaríamos de deixar claro que, apesar de ainda em construção, na nossa página, já existe um local pensado para auxiliar o trabalho das Coordenações. A ilustração a seguir mostra a CAIXA VERDE e os formulários exclusivos.



Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Na primeira parte de conteúdos obrigatórios do Curso CAPA, Tópico 1 - Coordenadoria de Oferta, Admissão e Relacionamento, foram tratados os seguintes assuntos: formas de ingresso de alunos na UFSM, oferta de disciplinas lotadas no DERCA, implicações de oferta fora de prazo e protocolo do DERCA.

Com relação ao primeiro assunto - formas de ingresso, foram citadas e brevemente explicadas as formas: Processo Seletivo SISU, Processo Seletivo Seriado, amparo legal e Ingresso/Reingresso. Como o módulo do DERCA no Curso CAPA foi, desde o seu início, construído a atender às Coordenações e Secretarias, a ênfase no conteúdo das formas de ingresso recaiu sobre o processo seletivo de Ingresso/Reingresso. Isso porque essa forma de ingresso na UFSM é a única da qual as Coordenações e Secretarias de Curso participam ativamente, estabelecendo critérios de seleção, enviando o edital ao DERCA, selecionando os candidatos, organizando a listagem de classificados, etc.

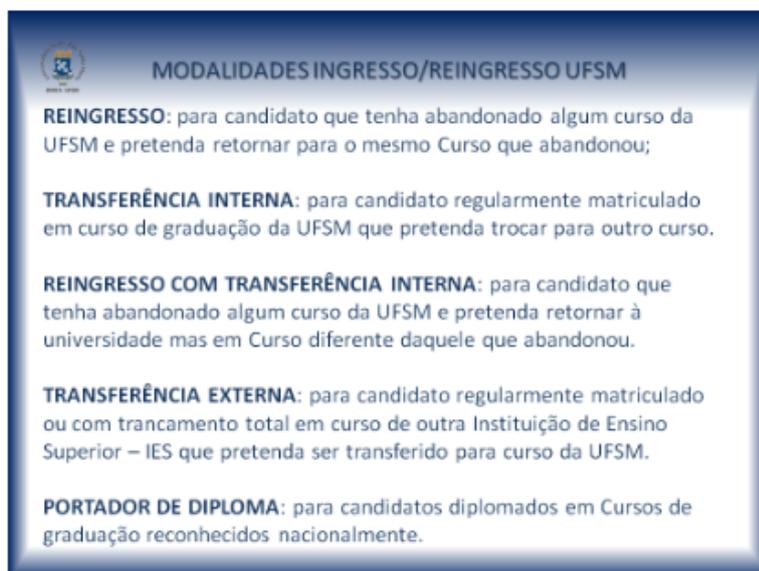
Depois de ler a explicação a respeito das formas de ingresso, os alunos do CAPA encontravam, em destaque, a seguinte explicação, conforme demonstra a Figura 9, para esclarecer que a forma Ingresso/Reingresso era a mais relevante às Coordenações e Secretarias, por lhes exigir envolvimento:

## Figura 9 - Enfoque na forma de ingresso "Ingresso/Reingresso"

Dessas quatro formas, a mais relevante às Coordenações/Secretarias de Curso são as Transferências e Reingresso, pois os responsáveis pelo estabelecimento de critérios do edital e pela seleção dos candidatos são a Coordenação e Colegiado do curso, com o apoio da Secretaria, o que faz com que esses setores se envolvam mais ativamente com essa forma de ingresso, do que em relação às demais.

As vagas destinadas a essa seleção originam-se do abandono de alunos regulares de nossa instituição (desistência do curso, cancelamento, falecimento). Ou seja, ao longo do curso, alguns alunos que ingressaram pelo antigo Vestibular ou Processo Seletivo Seriado - PSS desistem de cursar por inúmeras razões pessoais. Com isso, sobram vagas ao longo do curso, as quais são destinadas à seleção por INGRESSO/REINGRESSO que visa a candidatos que já tenham alguma bagagem de graduação em sua vida acadêmica e que, conseqüentemente, não ingressarão nas disciplinas de 1º semestre de curso, mas sim, efetivamente onde sobram vagas.

As modalidades de ingresso existentes na UFSM conforme a [Resolução 013/2015](#) que rege esse tipo de seleção são as seguintes:



Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Adiante, os alunos do Curso encontravam o conteúdo a respeito da forma de ingresso com a explicação de como é feito o cálculo de vagas destinado a essa seleção, a resolução que rege a forma de ingresso, onde localizar os editais de seleção, em *hiperlink*, ou seja, clicável, e os objetivos dessa forma de ingresso. Em seguida, na seção “Importante”, foram tratados aspectos pertinentes ao planejamento da seleção, por parte da Coordenação, demonstrando qual é o papel que o DERCA espera da Coordenação com relação ao tema abordado. A Figura 10 demonstra esse conteúdo referente às características do Ingresso/Reingresso, seleção da qual as Coordenações de Curso são responsáveis, juntamente com a PROGRAD e DERCA.

## Figura 10 - Conteúdo da forma "Ingresso/Reingresso" e a seção "Importante"

Para iniciar o processo de seleção de candidatos por INGRESSO/REINGRESSO, o DERCA envia às Coordenações de Cursos uma planilha com o número máximo de vagas disponíveis a serem oferecidas. O cálculo das vagas, conforme a Resolução 013/2015 é o seguinte:

$$PIC (VIRxSC) - TM = VD, \text{ onde}$$

PIC: População Ideal do Curso

VIR: Número de Vagas de Ingresso Regular (Vestibular/SISU)

SC: Número de Semestres do Curso

TM: Número Total de Matriculados

VD: Vagas disponíveis

Ou seja, é calculada a sobra de vagas real de cada curso, uma vez que encontra-se a população ideal multiplicando-se o número de vagas previstas para ingresso regular (antigo vestibular ou atual SisU) pelo número de semestres, subtraindo-se o número de matriculados/alunos regulares.

As Coordenações/Colegiados de curso têm prerrogativa para estabelecer quais serão as modalidades aceitas para o seu curso e todos os critérios de seleção e classificação, desde que fiquem expressos e claros no seu edital. Os Cursos enviam ao DERCA o seu edital próprio e o departamento organiza um arquivo com normas gerais, prazos, resumo, sumário e publica oficialmente na parte destinada a "editais" página da UFSM e do DERCA.

### **Importante**

É imprescindível às Coordenações/Colegiado de curso que façam uma reunião para estabelecer quais serão os critérios para a seleção dos candidatos que devem ingressar para suprir as sobras de vaga do curso. Ou seja, a Coordenação/Colegiado deve fazer um estudo em sua comunidade para identificar em que semestre os alunos mais abandonam o curso, com o objetivo de, por meio da seleção de Ingresso/Reingresso, captar estudantes que venham a preencher essas vagas e não superlotar as turmas de primeiro semestre, por exemplo, que já são naturalmente cheias pela seleção regular como SisU. A maneira de se fazer isso é estabelecendo no edital critérios capazes de serem cumpridos apenas por candidatos que comprovem determinada bagagem acadêmica como: carga horária mínima e/ou máxima; ter cursado disciplinas capazes de dispensar esta ou aquela, etc.

Além disso, o DERCA recomenda pensamento crítico na elaboração e revisão final do edital para que todas as normas sejam claramente expressas no documento, evitando a possibilidade de interpretações dúbias por parte dos candidatos, o que pode gerar transtornos, processos administrativos e judiciais. Isto é, durante a sua montagem, o responsável pela escritura do texto com as normas deve ter empatia pelo candidato, esforçando-se para que as regras e critérios fiquem o mais claras possíveis, já que, analogamente, o edital é a lei da seleção, portanto, deve ser claro, objetivo e aplicável a todos os concorrentes.

Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

O assunto seguinte a ser tratado no tópico referente à Coordenadoria de Oferta, Admissão e Relacionamento foi a oferta de disciplinas lotadas no DERCA, seguido das implicações da oferta fora de prazo, conforme demonstra a Figura 11. Neste momento, foi explicado aos Coordenadores de Curso que para alguns cursos da UFSM não há Departamentos Didáticos e, por conta disso, as disciplinas foram pouco a pouco, sendo lotadas no DERCA. Foi esclarecido que desempenhar a função de Departamento Didático, a exemplo de inserir docente e encargos didáticos, não é atribuição do DERCA conforme o Regimento Geral da UFSM. Além disso, foram tratadas as implicações de oferta fora de prazo, explicando que quando as Coordenações e Departamentos Didáticos não efetivam a oferta no prazo estipulado no calendário acadêmico vigente, é necessário memorando ao DERCA, com autorização da Pró-Reitoria de Graduação, para que o DERCA faça as intervenções solicitadas, o que gera mais demandas ao DERCA e, conseqüentemente, pode atrasar a execução das atividades de forma geral.

## Figura 11 - Oferta de Disciplinas lotadas no DERCA e implicações de oferta fora de prazo

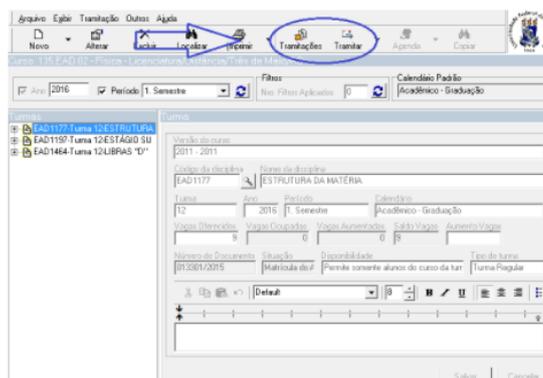
### 2 OFERTAS DE DISCIPLINAS LOTADAS NO DERCA

#### ESPECIFICIDADES DE OFERTA DE DISCIPLINA DOS CURSOS EAD E OUTRAS LOTADAS NO DERCA

Retomando o Módulo 3 do Centro de Processamento de Dados - CPD, o processo de Oferta de Disciplina regular no SIE se dá quando a Coordenação cria a oferta da disciplina com horário e tramita para Departamento Didático inserir o docente responsável, encargo didático e finalizar a oferta. Com essa última etapa do departamento, ela aparecerá no Portal do Aluno para que os discentes solicitem a matrícula, correto? [ver](#).

No entanto, alguns cursos, especialmente os a distância, não possuem Departamento Didático e, por conta disso, a solução alternativa foi lotar as disciplinas no DERCA. Além disso, algumas disciplinas de pós-graduação, comuns a vários cursos de, também são lotadas no DERCA, a exemplo de todas que têm código EDD, EDT e EDM. Por essa razão, ao se fazer oferta dessas disciplinas, o DERCA é o responsável por inserir o docente ministrante e seus encargos didáticos com vistas a sua finalização para ser visível no Portal do Aluno.

Em função das demandas excessivas do DERCA, é tão importante que as Coordenações façam a sua parte dentro prazo estabelecido no *Calendário Acadêmico* e de maneira correta e que enviem ao DERCA um memorando com as informações necessárias à finalização da oferta (DOCENTE e ENCARGOS DIDÁTICO). Essa ação de cuidado e controle evita trâmites desnecessários no SIE e possíveis atrasos na finalização da Oferta de Disciplina e nas outras tarefas do DERCA.



Nesse contexto, o ideal seria que cada disciplina fosse lotada no Departamento Didático correspondente ao Curso, uma vez que o DERCA não é Departamento Didático, e sim, de Registro e Controle Acadêmico. Ou seja, ao longo de alguns anos, o DERCA passou a assumir um papel que, conforme o Regimento Geral da UFSM, não é seu. Para o Regimento Geral, é papel do DERCA "prestar assessoria às coordenações e departamentos, quando da elaboração da Oferta de Disciplinas" (p. 11) e não realizar ou finalizar a oferta inserindo dados como, Professor ministrante e encargos didáticos.

### 3 IMPLICAÇÕES LIGADAS À OFERTA DE DISCIPLINA FORA DE PRAZO

Quando as Coordenações e Departamentos Didáticos não realizam a Oferta de Disciplina no prazo estipulado no *Calendário Acadêmico*, é necessário recorrer ao DERCA por meio de memorando. Então, os servidores, geralmente, param de desenvolver outras atividades para fazer o lançamento das ofertas, o que sempre acarreta em atrasos de outras atividades do Departamento.

O sistema SIE funciona por meio de "parâmetros" e quando ele está voltado para a oferta de determinado ano e semestre, não é possível alterar oferta de disciplina de outros semestres, senão for mudado todo o parâmetro para se conseguir mexer em uma única oferta. Com isso, todos os servidores que estavam trabalhando na oferta regular devem parar suas atividades para que apenas um ajuste fora de prazo seja feito.

Além disso, conforme foi dito anteriormente, o DERCA ainda é responsável por finalizar a Oferta de Disciplina de alguns cursos a distância e de todas as disciplinas da pós-graduação com código EDD, EDM e EDT, o que, naturalmente, já cria muitas demandas ao DERCA.

Por essa razão, solicitamos planejamento, organização e controle para a oferta do semestre, além de atenção e cuidado nos lançamentos no SIE, o que evita refazer as ações já lançadas no sistema e mais demandas para o DERCA.

Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

O último assunto tratado no tópico 1 foi como funciona o protocolo do DERCA e como contribuir para o registro rápido das demandas físicas como memorandos, pedidos de dispensa de disciplina e demais solicitações que chegam ao DERCA. Para isso, foi explicado aos alunos do Curso CAPA como surgiu o sistema de protocolo do DERCA, esclarecendo que o Departamento contou com a colaboração de outro setor: o Departamento de Arquivo Geral - DAG para orientações a respeito de qual equipamento atenderia às necessidade e seria capaz de viabilizar a implementação do projeto de protocolo e para orientar o DERCA a respeito de como comprar a máquina que havia sido licitada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. A Figura 12 representa a captura de tela do conteúdo do protocolo do DERCA.

## Figura 12 - Recebimento de documentos físicos no DERCA

### 4 PROTOCOLO DO DERCA

A partir da idealização de servidores do Departamento, foi criado o sistema atual de Protocolo do DERCA, implantado em outubro de 2014, o qual registra a entrada de todos os documentos que tramitam no setor. Antigamente, essa ação era realizada em livro de protocolo, sendo mais demorada e de difícil localização do documento em caso de necessidade de busca.

Parece ser óbvio e simples o controle documental, mas inovamos no sentido de que, com a ajuda do Departamento de Arquivo Geral - DAG, por intermédio da arquivista Débora Flores, que hoje trabalha no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul/POA, conseguimos aproveitar uma licitação e registro de preço da UFRGS para comprar para o DERCA uma máquina de escaner profissional, que digitaliza cerca de 65 folhas frente e verso por minuto.

Com isso, o DERCA protocola no programa Access toda a correspondência que entra no setor e escaneia todos os documentos antes de distribuir aos setores responsáveis. Por essa razão, às vezes, um documento já está no DERCA, mas ainda não foi entregue ao setor responsável em função de estar em trâmite de registro de entrada: em vez de simplesmente entregar aos colegas, antes registramos a entrada e escaneamos.

Essa ação de protocolo, como já foi dito, eventualmente, atrasa em no máximo um turno a entrega do documento para o setor responsável, mas garante uma cópia de segurança, a qual pode ser recuperada a qualquer tempo em caso de eventual extravio. O setor de protocolo tem sido muito eficiente pois o controle é total, uma vez que todos os colegas estão orientados a não receber documentos em mãos. Nosso fluxo documental é muito expressivo, sendo essa ação de controle muito importante.

## COMO COLABORAR?

Para colaborar com o setor de Protocolo do DERCA, solicitamos que:

1) As correspondências nunca sejam entregues em mãos aos servidores, sem ser no Protocolo do DERCA, sala 327, pois, às vezes, o colega pode querer facilitar e receber o documento, mas esquece de levar ao Protocolo. Nesses casos, se acontecer extravio, é muito difícil de recuperar o documento.

2) Quando possível, evitar grampos, colchetes e encadernações, pois, para passar pela máquina de escaner, é necessário tirar grampo a grampo, cada colchete e desmontar encadernação.

[Vale lembrar que quando as dispensas são encadernadas todas juntas, além de ser necessário desencadernar para protocolar, posteriormente, são arquivadas na pasta do respectivo aluno no Arquivo Setorial do DERCA, então, de qualquer forma, o DERCA não aproveita a encadernação que, ainda, gera alguns atrasos].

3) Quando o curso necessitar de comprovante de entrega do documento, que leve ao DERCA o seu livro de protocolo para ser assinado por quem recebe, pois não temos condições de emitir comprovante de recebimento ou tirar cópias de tudo para carimbar "Recebido".

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.

No segundo tópico, referente à Coordenadoria de Matrículas e Controle Escolar, os conteúdos abordados no módulo do DERCA foram: configurador de matrícula, matrícula dos alunos pelo Portal do Aluno, ajuste de matrícula pelo SIE, implicações da matrícula fora de prazo, trancamento total e parcial, bem como atividades e disciplinas complementares de graduação. A Figura 13 é a captura de tela do primeiro assunto do tópico 2, no qual o DERCA explica aos alunos do Curso CAPA qual é a função do Configurador de Matrícula, via Portal do DERCA e como trabalhar com ele, esclarecendo que, para que ele funcione, a oferta de disciplina, assunto estudado no tópico 1 do módulo do DERCA no CAPA, deve estar correta no sistema SIE. Essa explicação demonstra que as ações na esfera administrativa acadêmica estão, em sua maioria, interligadas, o que fica demonstrado também pelo assunto retratado na Figura 14, captura de tela em que os instrutores do módulo esclarecem que as disciplinas só aparecem para que o aluno solicite via Portal do Aluno, se a oferta e o configurador de matrícula estiverem corretos.

## Figura 13 - Configurador de Matrícula via Portal do DERCA

### 1 CONFIGURADOR DE MATRÍCULA

O configurador é uma importante ferramenta para auxiliar os coordenadores de curso na definição da política de matrícula a ser adotada no curso. A ferramenta pode ser acessada pelo site do DERCA, clicando-se na CAIXA VERDE "Configurador de Matrícula".

Tal ferramenta permite definir regras para o funcionamento da solicitação de matrícula via web, feita pelos alunos veteranos através do Portal do Aluno, bem como também moldar o processamento das solicitações. A política de matrícula definida no Configurador de Matrícula estabelece as regras de visualização das disciplinas e o processamento das solicitações, mas depende da disponibilidade das turmas na aplicação SIE, que a Oferta de Disciplinas esteja corretamente lançada.

Os parâmetros que podem ser modificados no Configurador de Matrícula são:

- Visibilidade de Turmas na Solicitação. Opções:
  - Período atual ou anteriores do aluno
  - Somente o período atual do aluno
  - Todos os períodos

Este parâmetro permite configurar quais semestres o aluno poderá visualizar. O período atual do aluno corresponde ao semestre dele em relação ao semestre de ingresso. Caso o aluno não esteja no período correspondente à sequência aconselhada de sua turma, tanto por ser um aluno de transferência ou aluno que se atrasou, o período atual do aluno pode ser ajustado no SIE.

- Adoção ou não de pré-requisitos. Opções:
  - Sim
  - Não
- Disponibilidade das turmas do curso. Opções:
  - As turmas ofertadas para o curso podem ser disponibilizadas a outros cursos já na matrícula web. Este parâmetro permite selecionar os outros cursos. Importante: as disciplinas só serão visíveis ao outro curso se o coordenador do outro curso indicar a permissão no Configurador de Matrícula do curso dele.
- Exibição de turmas de outros cursos. Opções:
  - As turmas ofertadas por outros cursos podem ser disponibilizadas aos alunos do seu curso. Este parâmetro permite indicar quais os cursos estão ofertando vagas para os seus alunos.

## Importante

1) Os alunos precisam estar devidamente informados pelas coordenações sobre a política de matrícula adotada no curso.

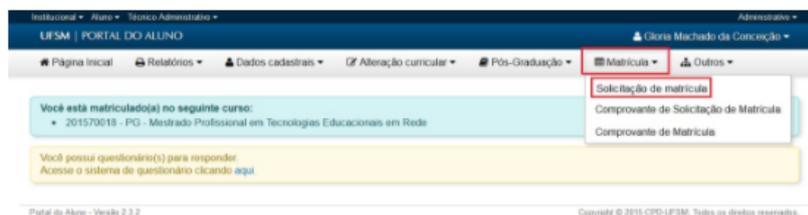
2) Tanto a visualização de disciplinas quanto o processamento dependem do lançamento de notas do semestre anterior e do consequente encerramento do Diário de Classe. O não encerramento do Diário de Classe pelo professor pode implicar a não visualização de disciplinas pelo aluno em seu Portal.

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFMS.

## Figura 14 - Matrícula via Portal do Aluno

### 2 A MATRÍCULA PELO PORTAL DO ALUNO - VIA WEB

Após a finalização de todas as etapas da Oferta de Disciplina, as opções de disciplinas aparecerão no Portal do Aluno, dentro do prazo estipulado no Calendário Acadêmico do ano corrente, para que cada aluno solicite as de seu interesse. A seguir, está marcado em vermelho a ilustração de onde o aluno deve clicar para solicitar as disciplinas ofertadas.



Após clicar nesses links, aparecerão as disciplinas ofertadas. Caso não apareçam disciplinas, o coordenador deve orientar o aluno a marcar a opção "DISCIPLINA DE QUALQUER SEMESTRE", para que apareça alguma e o aluno solicite. Se for necessário ajustar a solicitação de matrícula, tem prazo via web para fazê-lo, estabelecido no calendário acadêmico do ano corrente, ou, pessoalmente, na primeira semana de aula, na coordenação. Após a solicitação de disciplinas, o Centro de Processamento de Dados - CPD gera o processamento, quando o sistema vai identificar os cursos que adotam ranking de matrícula e aplicá-lo e verificar se tem vagas nas disciplinas ou choque de horário e pré-requisito para as solicitadas. Por essa razão, é primordial que o Coordenador oriente o aluno a conferir a sua solicitação, pois o pedido não é garantia de vaga.

## COMO COLABORAR?

Para ajudar o aluno durante o processo de matrícula, o DERCA recomenda que:

- 1) A Coordenação faça a oferta das disciplinas corretamente, tanto no SIE como no Configurador de Matrícula para que elas apareçam no Portal do Aluno.
- 2) Que a Coordenação/Secretaria de Curso ajude a divulgar os prazos de solicitação de matrícula para os alunos de seu curso, lembrando-os que a não solicitação de matrícula leva à perda de vínculo com a UFMS, situação de "abandono".
- 3) Que a Coordenação/Secretaria oriente os alunos a conferir se a solicitação de matrícula foi processada corretamente, para, se necessário, aproveitar o período de ajustes, na primeira semana de aula, para buscar soluções.

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFMS.

A seguir, demonstra-se como o DERCA organizou no Curso CAPA um tutorial com capturas de tela do programa SIE para demonstrar aos Coordenadores e Secretários de Curso como fazer o ajuste de matrícula presencialmente na Coordenação, ação prevista no Regimento Geral da UFSM como atividade inerente à Coordenação e com prazo sempre pré-determinado nos calendários acadêmicos da instituição.

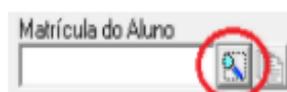
As Figuras 15 a 18 a seguir são as capturas de tela do módulo do DERCA nas quais há a sequência do referido tutorial com as imagens a respeito de como localizar o aluno da UFSM no sistema para ajustar a sua matrícula, excluindo e incluindo disciplinas e como quebrar pré-requisitos. No tutorial, é enfatizado que, para usar a ferramenta de quebra de pré-requisito de disciplinas, o Colegiado do Curso deve ter autorizado a ação previamente pois ela autoriza o aluno a cursar determinada disciplina, mesmo sem ter sido aprovado em alguma obrigatória previamente. Nessa tela de tutorial do CAPA, é enfatizado que a Coordenação do Curso deve estar muito atenta ao executar a ação no sistema, pois, ao desmarcar no SIE a janela correspondente à quebra de pré-requisitos, ela permanece desmarcada, mesmo para os futuros ajustes, inclusive de outros alunos, o que faz com que o sistema não teste pré-requisitos na matrícula, o que só pode ser feito com autorização prévia do Colegiado, por isso a necessidade de atenção redobrada.

Figura 15 - Ajuste de matrícula presencial na Coordenação do Curso

### 3 PROCEDIMENTOS PARA AJUSTE DE MATRÍCULA NA COORDENAÇÃO DO CURSO

A Coordenação do Curso deverá estabelecer critérios para a realização do ajuste de matrícula, tendo em mente que as normas devem ser aplicadas a todas as solicitações de ajuste. Alguns cursos adotam o sistema de *ranking* de matrícula do SIE, o qual faz cálculos considerando notas e número de reprovações e posiciona os alunos em ordem de prioridade. Outros cursos adotam como regra para a concessão das vagas em disciplinas a ordem de chegada à Coordenação do Curso para o ajuste, por exemplo.

Tendo em mente o que deve ser ajustado na matrícula de cada aluno, o Coordenador deve usar a aplicação "1.1.4.01 Lançamento de Matrícula" do SIE. Após abrir a referida aplicação, é necessário clicar na lupa para inserir o número de matrícula do aluno e poder trabalhar no ajuste.



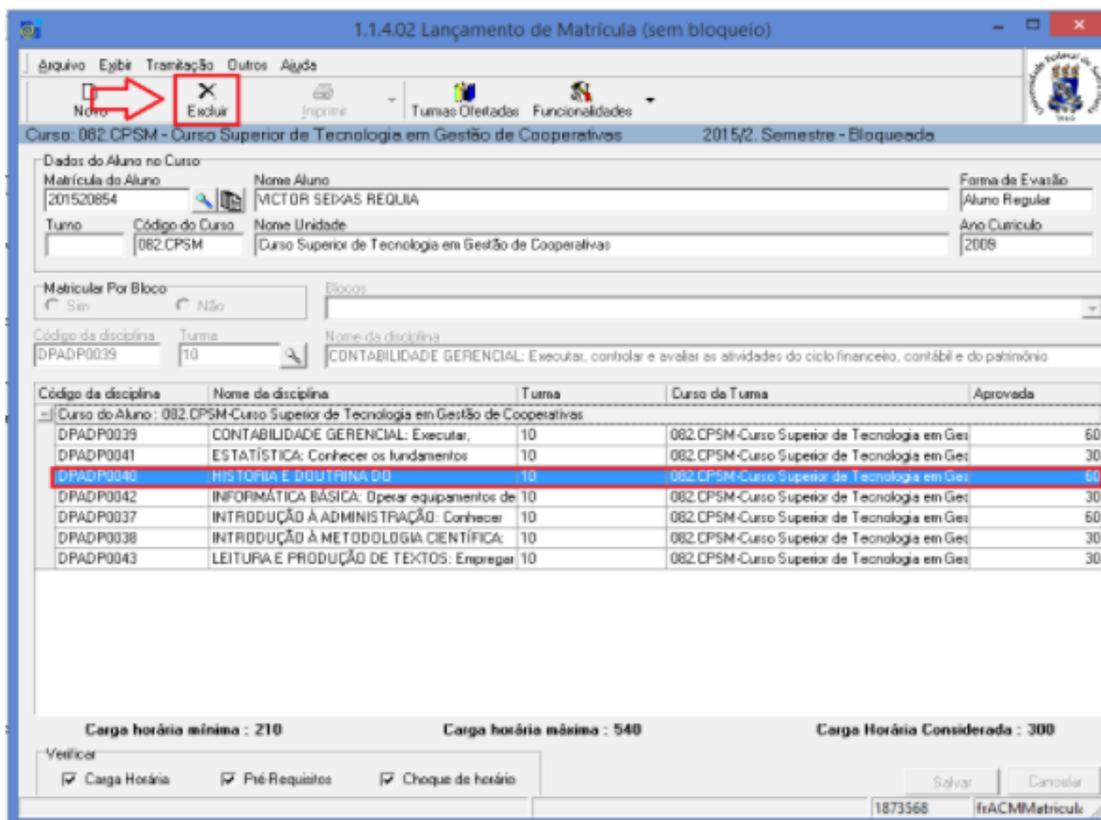
Para realizar o ajuste, é necessário, primeiramente, fazer a exclusão das disciplinas para depois inserir as disciplinas pretendidas, pois o sistema confere se há choque de horário e, se houver, impede lançamento da nova disciplina. Além disso, o sistema também não permite lançar mais de uma vez disciplinas de mesmo código (mas turmas diferentes), sendo necessário excluir, por exemplo, a Turma B, para depois inserir a Turma A da mesma disciplina.

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.

Figura 16 - Como excluir disciplinas usando o SIE

**COMO EXCLUIR DISCIPLINAS:**

Primeiro, é necessário selecionar a disciplina a ser excluída e, após, clicar em excluir.

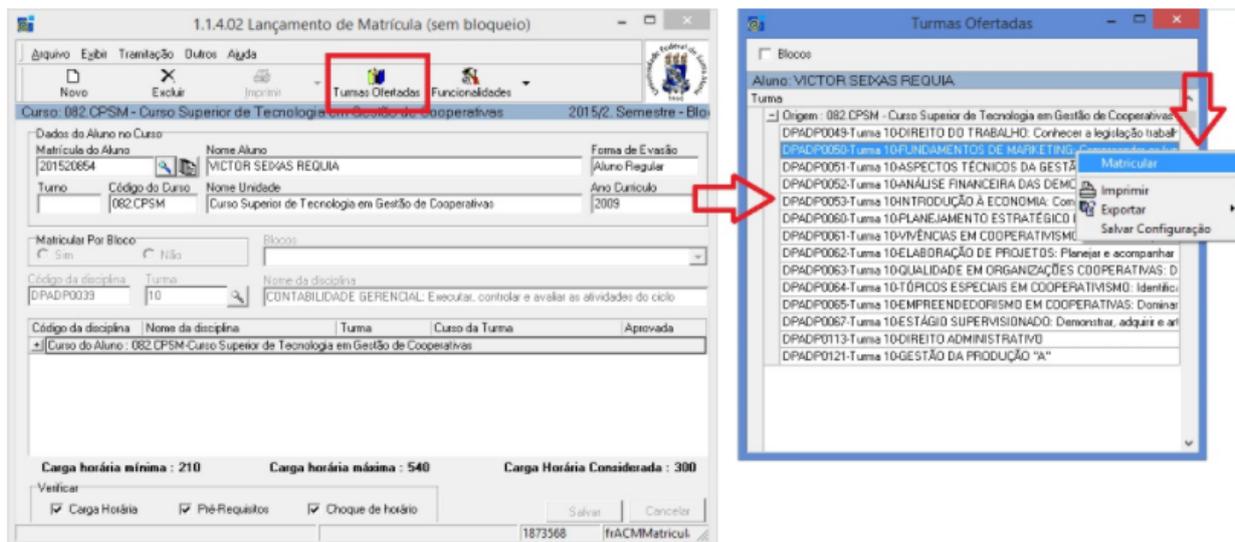


Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.

Figura 17 - Como incluir disciplinas usando o SIE

**COMO INCLUIR DISCIPLINAS:**

É necessário clicar em "Turmas Ofertadas", o que vai gerar a aba com todas as disciplinas do Curso. Em seguida, é necessário selecionar a disciplina desejada, clicar com o botão direito do mouse e clicar em "Matricular".



Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.

Figura 18 - Quebra de pré-requisito para matrícula

**COMO QUEBRAR PRÉ-REQUISITO:**

Para quebrar o pré-requisito, desde que autorizado pelo Colegiado do Curso, basta desmarcar a opção "Pré-requisito", na parte da verificação.

## Importante

Ao desmarcar a opção "Pré-Requisito" para um aluno, ela permanece desmarcada para os próximos lançamentos de ajuste. Então, ao inserir a matrícula de outro aluno para fazer novo ajuste, marque novamente a opção "Pré-Requisito" para que o sistema verifique automaticamente

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.

No tópico seguinte do módulo do DERCA no CAPA, foram tratadas as implicações da matrícula fora de prazo, momento em que o DERCA reitera às Coordenações e Secretarias de Curso a existência do Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão, órgão máximo da Universidade - ao lado do Conselho de Curadores e Conselho Universitário, conforme demonstrado no organograma da UFSM (PDI, 2016). Essa retomada esclarece que os conselheiros máximos da Instituição são os responsáveis por aprovar os calendários acadêmicos a cada ano e, que, portanto, os prazos lá estabelecidos devem ser seguidos no âmbito da UFSM.

Dessa forma, foi esclarecido no Curso CAPA que qualquer necessidade de descumprimento dos prazos deve ser solicitada à Pró-Reitoria competente e que somente com a sua autorização o DERCA executa a ação fora do prazo. Nesse sentido, na Figura 19, fica demonstrado como o DERCA entende a matrícula fora de prazo e quais as suas sugestões para evitar o problema, facilitar a sua resolução ou minimizar os impactos causados.

## Figura 19 - Matrícula fora de prazo

### 4 IMPLICAÇÕES DA MATRÍCULA FORA DE PRAZO

Considerando que existe o Calendário Acadêmico, aprovado pelo Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão - CEPE, qualquer descumprimento de prazo deve ser levado à Pró-Reitoria competente para deliberação.

Por exemplo, se o aluno não solicita matrícula no prazo estipulado no Calendário Acadêmico, teoricamente ele deve perder o vínculo com a UFSM. No entanto, no Período de Ajustes, na primeira semana de aula, é possível à Coordenação ou Secretaria de Curso matricular o aluno em disciplinas e deixá-lo em situação regular, se a Coordenação entender que deve agir desta maneira.

Caso o aluno não compareça à Coordenação no Período de Ajuste para regularizar a sua situação diretamente com o Coordenador, é possível ao aluno, posteriormente, encaminhar um pedido de matrícula fora de prazo à Coordenação, com a devida justificativa da não solicitação de disciplinas no prazo estipulado. Neste caso, a Coordenação tem duas opções:

1) Orientar o aluno a pedir trancamento total da matrícula no semestre em que perdeu o prazo para solicitar disciplinas, uma vez que o período de solicitação do trancamento é mais longo do que o de solicitação de matrículas. Geralmente, o período para Trancamento Total estende-se até cerca de 1 mês de aula e pode ser feito pelo Portal do Aluno.

2) Se a Coordenação/Colegiado do Curso entender plausível a justificativa e deferir o pedido do aluno de matrícula em disciplinas, ainda deve enviar o documento com despacho favorável à Pró-Reitoria de Graduação e pedir o deferimento da Pró-Reitora, ou enviar memorando solicitando a matrícula fora do prazo com anexo da justificativa do aluno. Se a Pró-Reitoria de Graduação deferir totalmente ou parcialmente o pedido, vai encaminhar ao DERCA para registro no sistema e arquivamento. Deferir totalmente o pedido significa aceitar que o aluno se matricule em disciplinas conforme ele está solicitando no documento (e conforme as vagas disponíveis); Deferir parcialmente o pedido do aluno é aceitar a restituição de vínculo, mas em forma de Trancamento Total do semestre.

Se a Pró-Reitoria não autorizar o pedido do aluno e da Coordenação, o curso será notificado e o interessado permanecerá sem vínculo com a UFSM, devendo aguardar prazo do edital de Ingresso e Reingresso para tentar retornar à universidade ou fazer nova seleção por meio do SisU.

## Importante

Quando a Coordenação envia esse tipo de documento à PROGRAD solicitando a restituição de vínculo do aluno, o qual, se deferido, será enviado ao DERCA, já deve informar em quais disciplinas o aluno deve ser matriculado, pois pelo sistema não existe a opção de deixá-lo regular, sem estar matriculado ou em trancamento total. O servidor deve lançar no sistema uma ação concreta: matrícula ou trancamento, a partir disso, o sistema infere que o aluno é regular, já que está em situação de matrícula ou trancamento.

## COMO COLABORAR?

Para colaborar com essa questão, o ideal é tentar evitar que o aluno perca o prazo de solicitação de matrícula via Portal do Aluno. Dessa forma, o DERCA recomenda que a Coordenação/Secretaria faça um trabalho de divulgação dos prazos de solicitação de matrícula junto aos alunos do seu Curso e que também incentivem os estudantes a verificar se a matrícula foi processada corretamente. É importante essa verificação do processamento, pois caso tenha acontecido algum problema na solicitação de matrícula, o aluno tem o período de ajustes web ou, na primeira semana de aula, na Coordenação do Curso, para regularizar a sua situação.

Outra forma de colaborar é recomendar que o aluno solicite pelo Portal do Aluno o Trancamento Total do semestre, se ainda estiver no prazo para tal, pois isso mostra ao estudante que ele deve cumprir os prazos do calendário acadêmico e evita trâmites de documentos pela PROGRAD e DERCA.

Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

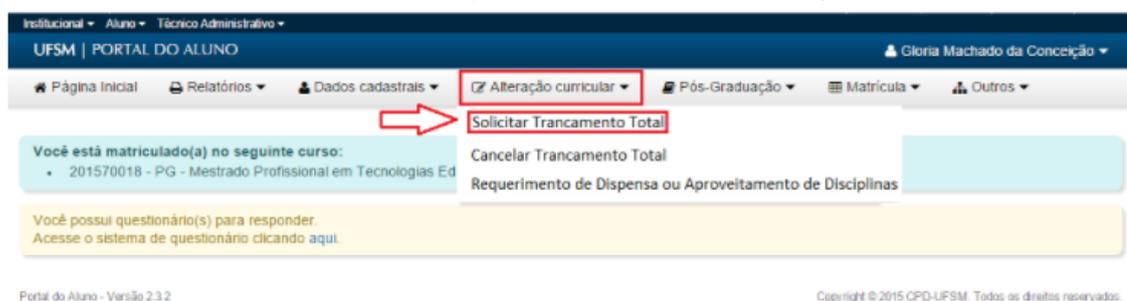
Seguindo na mesma linha de assunto, relacionados à matrícula e vínculo, os demais assuntos trabalhados no módulo do DERCA no CAPA foram os trancamentos de matrícula: parcial e total, Figura 20. Foi explicado o objetivo do Trancamento Total e foi esclarecido às Coordenações e Secretarias de Curso onde encontrar as informações pertinentes aos trancamentos, tais como número máximo de solicitações discentes, como o aluno do seu curso deve solicitá-lo e quando ele não está amparado. Em seguida, foram descritos aspectos relacionados ao trancamento parcial e foi sugerida uma ação às Coordenações para minimizar os pedidos de trancamentos, a qual está relacionada à organização e ao planejamento da Coordenação, sendo sugerida a ampla divulgação dos prazos do calendário acadêmico junto aos alunos do seu curso.

Figura 20 - Trancamento Total e Parcial

## 5 TRANCAMENTO PARCIAL E TOTAL

O **Trancamento Total** é o instrumento acadêmico que possibilita ao aluno de graduação presencial não cursar disciplinas em determinado semestre, mas manter o vínculo com a instituição, podendo retornar no período seguinte, conforme prazos de matrícula estabelecidos no calendário acadêmico.

É possível ao aluno solicitar o Trancamento Total do semestre por meio do Portal do Aluno, na aba "Alteração Curricular"



## Importante

- O número de trancamentos totais de matrícula permitidos é determinado no Projeto Pedagógico do respectivo Curso do aluno;
- O trancamento total de matrícula tem validade somente por **um semestre letivo**, devendo, no semestre seguinte, ser renovado, ou o aluno solicitar disciplinas;
- Os períodos durante os quais o aluno estiver sob trancamento total de matrícula não serão computados para o tempo de integralização curricular do curso (prazo para jubileamento).
- Não será concedido trancamento total de matrícula ao aluno que estiver submetido a inquérito disciplinar;
- Todo o trancamento poderá ser realizado através do Portal do Aluno, desde que dentro dos prazos estabelecidos pelo Calendário Acadêmico.

O **Trancamento Parcial** é o instrumento acadêmico que possibilita ao aluno desistir de cursar alguma disciplina, mesmo depois de encerrado o prazo de ajuste de matrícula, no semestre letivo corrente. Ou seja, por exemplo, quando o aluno percebe, depois do período de ajuste de matrícula, que não poderá cursar determinada disciplina, ele pode solicitar o seu trancamento parcial, evitando reprovação por frequência por exemplo.

## Importante

- O número limite de trancamentos parciais de matrícula consta no Projeto Pedagógico do Curso;
- O número máximo de trancamentos parciais de matrícula disponíveis para o aluno é igual a 1/5 (um quinto) do número total de disciplinas que integralizarem o seu currículo de vinculação;
- O trancamento parcial de matrícula tem validade somente por um semestre letivo;
- O trancamento parcial de matrícula não assegura posterior direito à vaga na disciplina objeto de trancamento.
- Não será concedido trancamento parcial de matrícula quando resultar em carga horária matriculada inferior a 165 (cento e sessenta e cinco) horas-aula semestrais, no currículo de vinculação;

## COMO COLABORAR?

O DERCA recomenda que a Coordenação de curso oriente o acadêmico quanto à realização de ajustes no Período de Ajustes (primeira semana de aula) para que não seja necessário o trancamento parcial, uma vez que há limite de trancamentos por curso e no ajuste, a disciplina que o aluno desiste de cursar é retirada da matrícula sem contabilizar trancamento.

Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Para abordar o assunto dispensa de disciplinas, os instrutores do módulo em estudo recorreram ao uso da captura de tela do *site* do DERCA, para demonstrar onde as Coordenações e Secretarias de Curso poderiam encontrar esclarecimentos a certas dúvidas, bem como utilizaram *hiperlinks* à página, conforme demonstra a Figura 21.

Figura 21 - Dispensa de disciplina

## 6 DISPENSA/APROVEITAMENTO DE DISCIPLINA

### DISPENSA E APROVEITAMENTO DE DISCIPLINAS

Como há muitas dúvidas com relação às dispensas de disciplina, o DERCA recomenda que os Coordenadores orientem os alunos a ler o "PERGUNTAS FREQUENTES" do site do DERCA, onde são esclarecidos alguns pontos sobre esse assunto.

O aproveitamento na UFSM de disciplinas cursadas em outros cursos ou outras instituições obedece à equivalência de conteúdos programáticos e carga horária, aos correspondentes conteúdos oferecidos pela UFSM, para dispensa de conteúdos da parte fixa e/ou flexível dos Projetos Pedagógicos.

Os estudos realizados em outras IES, para efeito de dispensa de conteúdos da parte fixa e da parte flexível dos Projetos Político Pedagógicos dos cursos de ensino médio, graduação e programas de pós-graduação, deverão ter sido realizados em, no mínimo, cem dias letivos em consonância com a legislação vigente, salvo se a dispensa corresponder a atividades complementares de graduação. O aluno, ao retornar das atividades realizada, deverá apresentar documentos comprobatórios das atividades realizadas e a respectiva avaliação de desempenho.

## Importante

Todo o material de dispensa de disciplinas que chega ao DERCA, é protocolado e encaminhado ao setor responsável para a realização do registro no histórico escolar do aluno. Como atendemos a toda a Universidade e, por conta disso, o número de solicitações é muito grande, o prazo para lançamento é de um semestre para o outro, exceto para formandos que estão concluindo a disciplina a ser usada para dispensar.

### COMO EVITAR ATRASOS?

O DERCA recomenda que as Coordenações e Secretarias controlem os pedidos de dispensa e orientem os alunos a encaminhá-los com bastante antecedência à Coordenação para deliberação e posterior envio ao DERCA. Recomendamos que os Coordenadores tenham especial cuidado com relação aos prováveis formandos. Quando o DERCA, eventualmente, recebe a ata de colação de grau dos alunos, juntamente com seus pedidos de dispensa, o diploma leva mais tempo para ser expedido, pois primeiro é necessário ajustar todo o histórico para integralizar a carga horária e só depois disso é possível iniciar o processo de diplomação.

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.

O último assunto tratado no tópico 2, referente à Coordenadoria de Matrículas e Controle Escolar do módulo do DERCA no CAPA - Atividades Complementares de Graduação e Disciplinas Complementares de Graduação, foi bastante breve, apenas para explicar o que são as atividades e as disciplinas complementares, quais as resoluções da UFSM que as regulam e como é feito o lançamento no SIE. Não foi utilizado pelos professores do CAPA qualquer recurso do *Moodle* como imagem, a exemplo dos *screenshots* já usados para o estudo de conteúdos anteriores ou *hiperlink*.

Já no tópico 3 do módulo estudado, referente à Coordenadoria de Registros Gerais, foi tratado o assunto formatura, desde a organização dos documentos dos prováveis formandos, passando pela ata de formatura e o processo de diplomação. Nas Figuras 22 e 23, encontram-se as capturas de tela do primeiro assunto, as quais demonstram que os professores do Curso explicaram às Coordenações e Secretarias a importância do planejamento para envio ao DERCA da listagem de prováveis formandos para que o Departamento tenha condições de organizar os documentos dos alunos da UFSM, visando a não atrasar a expedição dos diplomas após a chegada da ata de formatura.

## Figura 22 - Arquivo setorial do DERCA

### 1 PROVÁVEIS FORMANDOS

A organização da Coordenação e Secretaria de Curso quanto aos prováveis formandos é fundamental para o bom andamento do processo de diplomação dos alunos e organização do arquivo setorial do DERCA.

### **POR QUÊ?**

Para começar, o arquivo setorial do DERCA é composto por pastas suspensas referentes a cada aluno da UFSM, o qual conta com cerca de 30 mil (entre graduação e pós-graduação). Nesse arquivo, até em função do pouco espaço físico, devem constar apenas as pastas de alunos regulares. Então, a cada semestre devem ser desfeitas as pastas dos alunos que se encontram em situação de: abandono, cancelamento, falecimento, transferência e formado. Quando o DERCA recebe a Lista de Prováveis Formandos por curso, já separa as pastas dos formandos e as armazena em um módulo auxiliar do arquivo, pois, conforme a Lista, o DERCA já sabe que, em breve (após a formatura), essas pastas deverão ser desfeitas, para dar lugar às próximas: dos alunos ingressantes.



Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

## Figura 23 - Documentação dos alunos prováveis formandos

Além dessa questão da organização do fluxo no arquivo, após separar as pastas dos formandos daquelas dos alunos regulares, conforme cada lista de Provável Formando por Curso, os servidores do DERCA começam a trabalhar nos documentos de cada formando para deixar tudo atualizado e pronto para a chegada da ata de formatura. De cada pasta de provável formando, são retirados os documentos de formação anterior do aluno como Conclusão e Histórico Escolar do Ensino Médio, por exemplo, ou outros documentos como cópia do Diploma, Guia de Transferência, etc, que devam compor o Processo Administrativo de Diplomação, no caso de o aluno colar grau como previsto.

Com relação aos documentos pessoais, esses não são retirados da pasta suspensa, pois o DERCA recebe de cada Curso de Graduação as cópias do RG, CPF, CERTIDÃO DE NASCIMENTO, TÍTULO ELEITORAL e DOCUMENTO MILITAR dos alunos. Muitos alunos atualizam os seus dados (nome de casada, novo número de RG ou Órgão Emissor, nova Seção de votação, mudança de situação Militar, etc.), então, solicitar novamente as cópias garante que o diploma de todos seja expedido com dados atualizados.

Com relação aos documentos, por que o DERCA não aceita cópia da CNH no lugar do RG? Porque a legislação que rege a expedição dos diplomas não prevê CNH como documento de identificação. Além disso, são frequentes as divergências encontradas na CNH com relação ao órgão emissor do RG da pessoa. Às vezes, consta um órgão na CNH, mas, na verdade, conforme o próprio RG é outro órgão. Por isso, o DERCA prefere consultar diretamente na fonte, para evitar que seja necessário refazer o diploma e anular registro por causa de um dado como esse.

Todo esse processo de controle dos 4 mil prováveis formandos e organização dessa parte do arquivo leva bastante tempo e exige muita atenção. Por essa razão, é primordial ao DERCA que a Coordenação e Secretaria tenham bastante organização e cumpram os prazos do calendário.

### COMO COLABORAR?

Para colaborar com o trabalho do DERCA, pedimos aos Cursos:

- 1) Que cumpram o prazo estabelecido no Calendário Acadêmico quando ao envio do: Formulário de agendamento da Formatura; Lista de Provável Formando e Documentos Pessoais
- 2) Que a Lista de Provável Formando seja organizada em ordem alfabética, bem como os documentos dos alunos
- 3) Que nenhum documento seja grampeado, ou separado por cliques, pois, ao chegar no DERCA, no setor de protocolo, os documentos são todos escaneados e tirar os grampos e cliques de cerca de 700 documentos por dia, quando recebemos os dos prováveis formandos, leva tempo.

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.

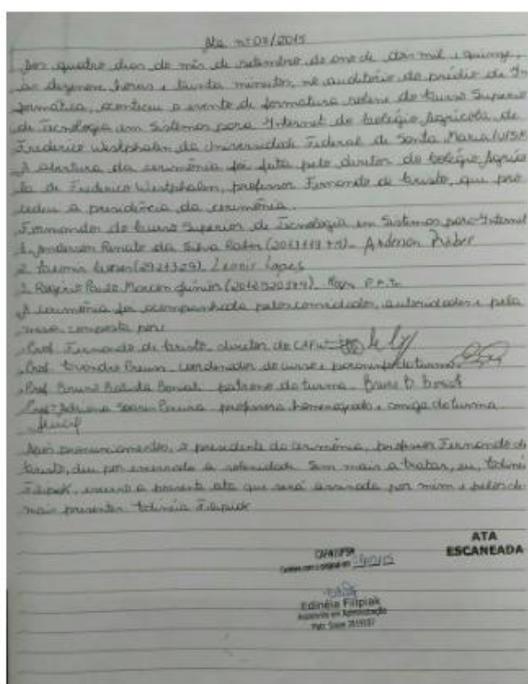
Em seguida, foi abordado o tema da formatura, sendo apresentado um modelo de ata de formatura e explicado aos Coordenadores e Secretários de Curso da UFSM a importância do envio ao DERCA do extrato da ata de formatura para agilizar o processo de diplomação dos alunos. O extrato da ata é o documento que apresenta o resumo da ata, com ênfase nas informações acadêmicas administrativas mais relevantes ao DERCA e a consequente expedição do diploma dos alunos como: nome e código do curso, data da formatura, nome dos formandos, número de matrícula e a assinatura e carimbo da coordenação do curso, a qual valida as informações prestadas a partir do extrato.

A Figura 24 representa a captura de tela de no qual foi trabalhado o tema, tendo sido utilizados como recursos do Moodle imagem, *hiperlinks* e uma captura de tela do *site* do DERCA, com a indicação de onde encontrar o modelo de extrato de ata criado pelo Departamento.

Figura 24 - Ata de formatura e modelo de extrato

## 2 ATA E EXTRATO DE ATA DE FORMATURA

A ata de formatura é um documento formal que serve para registrar o evento da colação de grau solene ou em gabinete. Deve servir, tanto para registrar os nomes dos alunos que colaram grau, como outras informações pertinentes à história do Curso: local, autoridades presentes no evento, o que aconteceu durante o ato, etc. Geralmente, as atas são registradas à mão, em livro, com texto corrido, sem parágrafo e sem rasuras.



Por essa característica mais fechada da ata de formatura, o DERCA solicita que o curso envie também um extrato da ata, onde deve constar um resumo das informações relevantes ao DERCA para o processo de formação dos alunos como: nome do curso, seu código e polo, nome e nº de matrícula do aluno que colou grau e assinou a ata e a data do evento. O extrato de ata serve para facilitar o acesso do DERCA às informações das atas e agilizar o processo de formatura, um vez que não é necessário ao servidor do DERCA ler todas as informações das atas para identificar os formandos, e ainda localizar seus números de matrícula.

Para facilitar o trabalho o DERCA quanto à diplomação dos alunos, solicitamos:

- 1) a Coordenação sempre envie cópia da ata assinada pelo Coordenador com "Confere com Original", anexa ao Extrato de Ata de formatura.
- 2) Que o Extrato de Ata esteja conforme o modelo proposto pelo DERCA.

Fonte: Captura de tela, via Moodle do Curso CAPA 2015/UFSM.



Figura 26 - Como contribuir para agilizar o processo de diplomação

## COMO COLABORAR?

Para agilizar o processo de diplomação, o DERCA sugere:

- 1) Que a Coordenação/ Secretaria de curso confira antes da formatura se todas as notas estão lançadas no sistema, assim como as horas em ACG e as Dispensas de Disciplina.
- 2) Que a Coordenação/Secretaria envie ao DERCA o quanto antes a cópia da ata com o [extrato de ata](#) contendo códigos necessários e números de matrícula.
- 3) Não informar ao aluno prazos fixos para a expedição dos diplomas e sim explicar que dependemos das demandas do setor, da agenda do Mg. Reitor para as assinaturas e etc. Então pedidos que os coordenadores orientem os alunos a aguardar, pelo menos, 45 dias da data de colação de grau.
- 4) Que a Coordenação/Secretaria oriente os alunos a procurar informações no [link "PERGUNTAS FREQUENTES"](#) na página do DERCA. Lá constam informações sobre o processo de diplomação, retirada do diploma, etc.

Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Após os três tópicos referentes às coordenadorias do DERCA, havia a seção de conteúdos de apoio com *links* para legislação acadêmica relacionada à transferência por amparo legal, à revalidação de diplomas e às resoluções da UFSM que regem processos de matrícula de Aluno Especial I, recuperação de conteúdos, mobilidade acadêmica e Guia do Estudante 2014 da UFSM, vigente à época do CAPA 2015. Tais conteúdos não foram exigidos nas atividades obrigatórias do módulo do DERCA, as quais se constituíram por um questionário com 10 perguntas e um fórum que solicitava um parágrafo sobre um tópico específico.

O questionário foi composto pelas 10 seguintes questões e opções de resposta única, conforme demonstra o Quadro 3, as quais estavam relacionadas aos três tópicos obrigatórios do curso, que, por sua vez, representam a estrutura organizacional das três Coordenadorias do DERCA. Conforme já mencionado, foram exigidos apenas os conteúdos contemplados nas categorias 1, 2 e 3 do módulo do DERCA no Curso CAPA, ficando excluídos os assuntos tratados na seção de material de apoio.

Quadro 3 - Tarefa de questionário do módulo do DERCA no CAPA 2015

Questionário do módulo do DERCA no CAPA 2015
Questão 1
<p>Considerando os estudos feitos neste módulo, julgue a sentença a seguir:            "O Sistema de Seleção Unificado - SiSU adotado pela UFSM é a única forma de ingresso para alunos de graduação da UFSM". Escolha uma opção:</p> <p>a. ( ) Verdadeiro            b. ( ) Falso</p>

## Questionário do módulo do DERCA no CAPA 2015

## Questão 2

Quando o aluno não solicita disciplinas no prazo estipulado no Calendário Acadêmico e comparece à Coordenação na segunda semana de aulas para perguntar o que fazer, qual é a primeira recomendação da Coordenação de Curso para o aluno, sugerida pelo DERCA?

Escolha uma:

- a. ( ) A Coordenação/Secretaria de Curso deve orientar o aluno a encaminhar requerimento à Pró-Reitoria de Graduação para que sua matrícula seja lançada ainda para o semestre corrente.
- b. ( ) A Coordenação/Secretaria de Curso deve orientar o aluno a solicitar Trancamento Total do semestre, uma vez que esse prazo é mais longo em relação ao pedido de matrícula, chegando até cerca de 1 mês de aula e podendo o aluno solicitar pelo Portal.
- c. ( ) A Coordenação/Secretaria de Curso deve orientar o aluno a encaminhar um pedido ao Colegiado do Curso para solicitar a matrícula em Disciplinas fora de prazo, que se deferido, possibilita à Secretaria de Curso lançar a matrícula nas disciplinas que o aluno escolher.

## Questão 3

Considerando os estudos feitos: qual é a importância ao DERCA do envio da Lista de Prováveis Formandos, por parte da Coordenação/Secretaria de Curso, dentro do prazo estipulado no Calendário Acadêmico?

Escolha uma:

- a. ( ) A partir da Lista de Prováveis Formandos, os servidores do DERCA organizam as pastas do arquivo setorial e começam a atualizar os dados dos formandos para aguardar a chegada da ata de formatura.
- b. ( ) Com a Lista de Prováveis Formandos, o DERCA consegue controlar melhor o número de futuros graduados para que, com essa informação, participe da auditoria do Ministério da Educação no final do ano.
- c. ( ) Por meio da Lista de Prováveis Formandos com o nome de todos os alunos que vão colar grau, o DERCA organiza o Calendário das Formaturas e envia ao Gabinete do Reitor para que sua assessoria organize a sua agenda de comparecimento aos eventos.

## Questão 4

Com base nos estudos deste módulo, julgue a sentença:

"As Disciplinas Complementares de Graduação podem ser utilizadas para a dispensa de disciplinas obrigatórias do currículo"

Escolha uma opção:

- a. ( ) Verdadeiro
- b. ( ) Falso

## Questão 5

Com base nos seus estudos deste módulo, o número de trancamentos totais que pode ser realizado pelo acadêmico, durante o seu curso de graduação, é determinado pelo:

Escolha uma:

- ( ) Colegiado do Curso
- ( ) Projeto Pedagógico do Curso
- ( ) Coordenação do Curso
- ( ) Conselho de Centro
- ( ) Câmara de Coordenadores

## Questão 6

O que a Coordenação/Secretaria deve verificar antes da Colação de Grau dos alunos de seu curso?

Escolha uma:

- a. ( ) Se todas as dispensas de disciplina encaminhadas foram lançadas pelo DERCA no Histórico Escolar do aluno.

Questionário do módulo do DERCA no CAPA 2015
<p>b. ( ) Se todas as notas do semestre corrente e anteriores foram lançadas pelo professor no Histórico Escolar do aluno.</p> <p>c. ( ) Se todas as horas de Atividades Curriculares de Graduação - ACG foram lançadas no histórico escolar do aluno.</p> <p>d. ( ) Todas as outras alternativas estão corretas, devendo ser verificados todos aqueles tópicos.</p> <p>e. ( ) Todas as alternativas estão erradas, pois o órgão competente pelo controle do Histórico Escolar dos alunos é o DERCA, devendo a integralização curricular ser verificada, apenas após a colação de grau por servidor lotado no DERCA.</p>
Questão 7
<p>A ferramenta que possibilita à Coordenação/Secretaria de Curso definir regras para o funcionamento da matrícula via <i>web</i> pelo Portal do Aluno é:</p> <p>Escolha uma:</p> <p>a. ( ) SIE</p> <p>b. ( ) Portal do Professor</p> <p>c. ( ) <i>Moodle</i></p> <p>d. ( ) Configurador de Matrículas</p> <p>e. ( ) DERCA</p>
Questão 8
<p>Julgue a sentença a seguir, a partir dos conteúdos deste módulo:</p> <p>"O processo de Oferta de Disciplina regular no SIE se dá quando a Coordenação cria a oferta da disciplina com horário e tramita para o Departamento Didático inserir o docente responsável, encargo didático, finalizar a oferta e liberar para matrícula. Com essa última etapa realizada, ela aparecerá no Portal do Aluno para a realização da solicitação de matrícula pelo aluno".</p> <p>Escolha uma opção:</p> <p>a. ( ) Verdadeiro</p> <p>b. ( ) Falso</p>
Questão 9
<p>Na realização de um ajuste de matrícula, quando se desmarca a opção "Pré-Requisito" para permitir que o aluno curse disciplina sem ter finalizado alguma obrigatória do semestre anterior, com anuência do Colegiado de Curso, não é necessário voltar a marcar a opção "Pré-Requisito" em novos lançamentos, pois o sistema é automático e sempre retorna à configuração inicial.</p> <p>Escolha uma opção:</p> <p>a. ( ) Verdadeiro</p> <p>b. ( ) Falso</p>
Questão 10
<p>Quando encerra-se o período de Ofertas de Disciplina estabelecido pelo Calendário Acadêmico e as Coordenações e Departamentos Didáticos não realizaram a ação no prazo estipulado, torna-se necessário recorrer ao DERCA por meio de memorando para regularizar a situação.</p> <p>Escolha uma opção:</p> <p>a. ( ) Verdadeiro</p> <p>b. ( ) Falso</p>

Fonte: Curso CAPA 2015/UFSM, via *Moodle*, atividade de questionário do módulo do DERCA.

A partir dos dados estatísticos do *Moodle*, dos 150 alunos que iniciaram o Curso CAPA edição do ano de 2015, pouco mais da metade, 65, respondeu à tarefa

de questionário do módulo do DERCA. O aproveitamento médio das provas referentes às 65 tentativas foi de 88,31%. Alguns alunos optaram por refazer a avaliação, totalizando 97 provas. O aproveitamento médio de todas as avaliações, incluindo as demais tentativas de resolução da avaliação que excederam as 65 iniciais, foi 90,43%. Com relação às questões, o índice de erro ficou abaixo de 10%, na maioria das perguntas da prova, conforme demonstra o Quadro 4, a seguir.

Quadro 4 - Percentual de erros nas respostas da tarefa do módulo do DERCA no Curso CAPA 2015 e índice de aproveitamento discente na avaliação

Questões	Assunto	Índice de erro em respostas	Média de aproveitamento das 65 primeiras tentativas	Média de aproveitamento das 97 tentativas
Questão 1	Formas de Ingresso na UFSM	03,08%	88,31%	90,43%
Questão 2	Aluno que não solicita matrícula	23,08%		
Questão 3	Envio da lista de prováveis formandos	09,23%		
Questão 4	Dispensa de disciplina	03,08%		
Questão 5	Número de trancamentos totais	01,54%		
Questão 6	Preparação para colação de grau	03,08%		
Questão 7	Configurador de matrículas via <i>web</i>	04,62%		
Questão 8	Oferta regular de disciplinas	06,15%		
Questão 9	Quebra de pré-requisitos na matrícula	09,23%		
Questão 10	Oferta de disciplina fora de prazo	0%		

Fonte: Elaborado pela autora, a partir de dados estatísticos do *Moodle* sobre a tarefa do módulo do DERCA no CAPA 2015/UFSM.

A questão com maior percentual de erros, 23,08%, foi a de número 02, representada nesta pesquisa no Quadro 4, referente à Coordenadoria de Matrículas e Controle Escolar. A questão tratava a respeito da recomendação do DERCA quanto ao primeiro procedimento a ser adotado pela Coordenação de Curso, no caso de um(a) aluno(a) da UFSM perder todos os prazos de solicitação de matrícula e ajuste presencial na Coordenação.

Dos 65 respondentes, 14 escolheram a incorreta opção “a”, a qual propunha que, em caso de não solicitação de matrícula, o(a) aluno(a) da UFSM deveria enviar documento à Pró-Reitoria de Graduação, solicitando a matrícula fora de prazo. Essa ação sequer é uma recomendação do DERCA, visto que o Departamento prima pelo cumprimento dos prazos estipulados nos calendários acadêmicos de cada ano, os quais são aprovados pelo Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão – CEPE, órgão máximo da administração, ao lado do CONSU e Conselho de Curadores.

O aluno estar sem vínculo com a UFSM na segunda semana de aulas da instituição demonstra que o(a) discente descumpriu, pelo menos, três prazos de matrícula sempre estabelecidos em calendário acadêmico: solicitação de matrícula via *web*, ajuste de matrícula via *web* e ajuste de matrícula presencial na Coordenação; além de ter descumprido, também, ações previstas no Guia do Estudante, como a conferência do processamento da solicitação de matrícula.

Dessa forma, no caso da não solicitação da matrícula em disciplinas no prazo ideal, a primeira alternativa possível e recomendada pelo DERCA para se manter o vínculo com a UFSM é a solicitação de Trancamento Total do semestre. O prazo de solicitação dessa modalidade de manutenção de vínculo sempre é mais longo do que o prazo da matrícula em disciplinas, podendo ser solicitado pelo(a) discente através do Portal do Aluno, sem gerar demandas à PROGRAD e ao DERCA. Havendo muitas implicações negativas à integralização curricular do(a) aluno(a), para a solicitação Trancamento Total do semestre em vez de matrícula em disciplinas, como no caso de alunos formandos, por exemplo, o DERCA recomenda que a Coordenação interceda por ele/ela junto à Pró-Reitoria de Graduação, para solicitar a matrícula fora de prazo.

Ou seja, o DERCA recomenda que os prazos dos calendários acadêmicos vigentes de cada ano sejam cumpridos; no entanto, também tem clara a ideia de que a Coordenação de Curso deve avaliar cada caso e, se considerar pertinente, pode solicitar à Pró-Reitoria competente autorização para o DERCA efetivar a matrícula fora de prazo, nas disciplinas necessárias. Nesse sentido, e também por respeito às instâncias instituídas, o(a) aluno(a) jamais deve solicitar ações diretamente ao DERCA ou à Pró-Reitoria de Graduação/Pós-Graduação, conforme propunha a opção “a”, da Questão 02, da avaliação do módulo do DERCA. O(A) aluno(a) sempre deve se reportar à Coordenação do Curso para receber orientações ou autorizações primárias.

O elevado índice de erro da Questão 02 da avaliação do módulo do DERCA demonstra que parte significativa das Coordenações/Secretarias de Curso desconhece o papel do DERCA junto à UFSM, bem como o seu próprio papel de mediação, enquanto Coordenação e Secretaria de Curso, visto que, conforme discutido, caso o(a) aluno(a) perdesse o vínculo, ele(a) deveria procurar a Coordenação do Curso para receber orientações a respeito de, em primeiro lugar, Trancamento Total. Em um segundo momento, se a Coordenação considerasse pertinente que a matrícula em disciplinas fosse efetivada fora do prazo em detrimento do Trancamento Total, a própria Coordenação deveria interceder pelo(a) aluno(a) junto à PROGRAD, por meio de memorando ou por encaminhamento à PROGRAD da solicitação formal do(a) estudante, entregue na Coordenação, respeitando-se as instâncias conforme a hierarquia.

Com as reflexões em tela, é possível afirmar que, a partir do alto índice de erro em específico nessa Questão 02, reforça-se a importância da prática de Cursos de Capacitação em Planejamento Acadêmico como o CAPA. Cursos dessa natureza oportunizam o contato dos Coordenadores e Secretários com os aspectos administrativos da esfera acadêmica, para a compreensão global dos papéis de cada setor e das instâncias e hierarquias.

Mesmo sendo considerado o aproveitamento de 88,30% de média das 65 primeiras respostas das avaliações, índice inferior ao da média quando consideradas as 97 tentativas de resposta, momento em que o índice sobe para 90,43%, o DERCA considerou a atividade satisfatória. Essa avaliação do Departamento sobre a atividade contempla em especial o fato de ter despertado o interesse das Coordenações e Secretarias de Curso em estudar os temas administrativos, a exemplo do que se evidencia ao optarem por refazer a avaliação, totalizando 97 respostas em vez de 65.

A segunda atividade do módulo 4 vai ao encontro dessa referida satisfação do DERCA, uma vez que o fórum propunha que os Coordenadores e Secretários de Curso respondessem qual eles acreditavam ser o seu papel frente ao aluno e ainda questionava quais medidas eles consideravam relevantes para aprimorar a sua atuação na função exercida, escrevendo, pelo menos, um parágrafo com suas reflexões. A Figura 27, *screenshot*, representa a proposta de fórum do módulo do DERCA no CAPA 2015.

Figura 27 - Atividade de fórum

## M4 - Fórum - O papel da Coordenação Secretaria e estratégias de aprimoramento

Coordenadores, Coordenadores Substitutos e Secretários de Curso,

Considerando todos os conteúdos trabalhados no Módulo 4 - DERCA, escreva pelo menos um parágrafo sobre:

- 1) Qual você acredita ser o seu papel, enquanto ocupante do cargo de Coordenador/Secretário de Curso, frente ao aluno da UFSM?
- 2) Quais medidas você considera pertinentes para que você consiga melhorar a sua atuação junto à comunidade acadêmica como um todo, exercendo de maneira mais primorosa a sua função?

Siga o seguinte modelo de resposta (informando Função e Curso) para que os tutores Alexandre e Gloria identifiquem vocês e possam contextualizar a sua resposta ao seu dia a dia, facilitando a compreensão do seu discurso.

Função exercida: Coordenador/Coordenador Substituto/Secretário

Curso: XXXXX

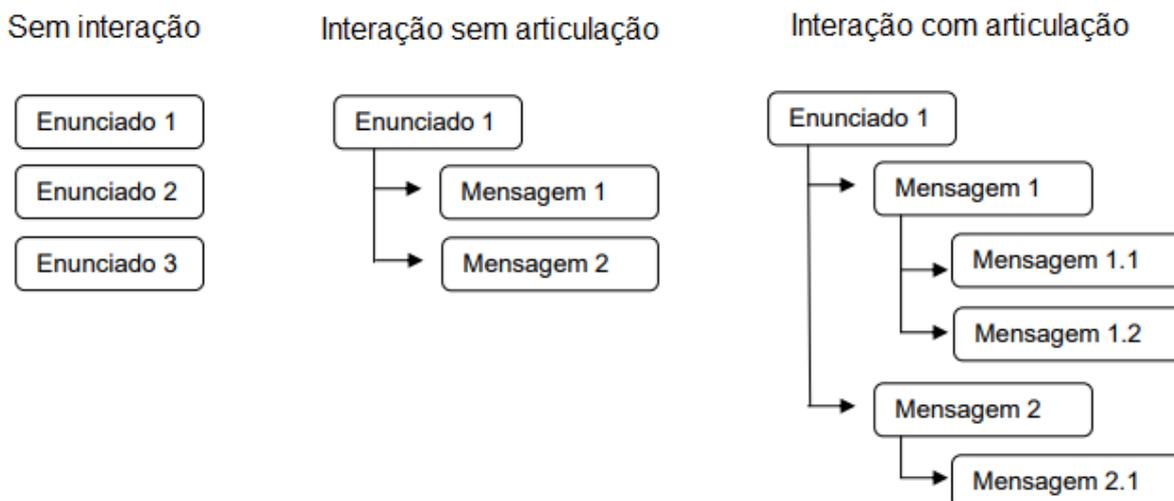
Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Conforme Grossi (2014), o ambiente do fórum se assemelha a um quadro de mensagens, tendo como vantagem o fato de cada participante poder interagir no momento em que considerar pertinente, em razão da assincronia. Outra característica importante é que por meio dele pode ser criado um portfólio. Para Grossi (2014, p. 17), o fórum

é uma forma de comunicação assíncrona. Pode ser utilizado para debater diversos tópicos com os participantes [...]. O fórum permite ser estruturado por discussão geral, uma única discussão, sem resposta e outros tipos e as mensagens podem incluir anexos

Conforme Bassani et al (2010), nas atividades de fórum existem, pelo menos, três possibilidades de interação quanto à articulação da conversa: sem interação, interação sem articulação e interação com articulação. Para os autores, na primeira modalidade, os participantes postam suas mensagens de maneira isolada. No segundo modelo, cada participante posta suas mensagens a partir de um enunciado, mas não existe articulação entre as diferentes mensagens; os cursistas participam do mesmo tópico e, ao final, encontram-se diferentes respostas a um questionamento inicial. No terceiro modelo apresentado por Bassani et al (2010), há total interação, isto é, há mensagens dos alunos sobre o tópico apresentado e comentários sobre as mensagens dos colegas no tópico. A Figura 28, a seguir, ilustra as definições de interação dos autores.

Figura 28 - Modelos de interação em fóruns, propostos por Bassani et al (2010).



Fonte: Adaptado de Bassani et al (2010).

Os professores do Curso CAPA responsáveis pelo módulo do DERCA utilizaram o ambiente do fórum, sem a comum expectativa de interação entre os estudantes. A finalidade primordial do fórum proposto foi provocar a reflexão dos alunos do Curso CAPA quanto à sua prática profissional, enquanto Coordenadores e na qualidade de Secretários de Curso da UFSM, a partir de tudo que havia sido estudado no módulo do DERCA e, também, após o desenvolvimento da tarefa com as dez questões objetivas. Isto é, os professores do módulo do DERCA do CAPA propuseram o modelo de interação sem articulação, proposto por Bassani et al (2010).

A atividade proposta foi intencionalmente bastante subjetiva, tendo em vista que os professores do módulo do DERCA buscavam exatamente a reflexão de cada um a respeito de sua prática profissional, cientes de que cada um seria influenciado pelo seu contexto específico, suas bases ideológicas, sua formação, suas experiências, etc. Por essas razões, todos os alunos do Curso CAPA que participaram da atividade de fórum do DERCA foram avaliados pelos professores do Curso CAPA com nota máxima, como uma maneira de valorizar as diferentes visões dos servidores da UFSM.

Nas 30 respostas relacionadas ao papel do Coordenador de Curso, as ocorrências mais frequentes versavam sobre o coordenador figurar como uma referência para o aluno, um mediador, orientador, facilitador, principal ligação, elo do aluno com a Universidade. Além disso, os Coordenadores de Curso participantes do

CAPA destacaram como papel da Coordenação zelar pelo cumprimento do Projeto Pedagógico do Curso - PPC e pensar o perfil do profissional a ser formado no seu Curso de Graduação.

Os excertos apresentados no Quadro 5, a seguir, são das respostas dos cursistas do CAPA referentes à atividade de fórum proposta, que representam as definições do papel do Coordenador de Curso frente ao aluno da UFSM, ou ponderações a respeito da prática profissional do Coordenador, mais recorrentes no fórum. Das 30 definições, foram destacadas 10 nesta pesquisa para elucidar como os Coordenadores de Curso da UFSM, cursistas do CAPA, definiram o seu papel frente ao aluno ou destacaram as atividades mais comuns na sua prática diária. A identidade dos cursistas, obviamente, foi preservada, por isso eles foram nomeados como Cursista Coordenador, do número Um ao Dez e Cursista Secretário de Onze a Dezesesseis. Além disso, conforme já mencionado, a preservação da identidade dos participantes é a razão do uso de tarjas nas capturas de tela, quando apresentadas.

Quadro 5 - Definição sobre papel do Coordenador de Curso, pelos cursistas do CAPA 2015

O papel do Coordenador de Curso da UFSM e/ou aspectos inerentes à sua prática profissional
“O Coordenador do curso deve ser a referência dos alunos em relação a (sic) orientação para o bom desenvolvimento do curso, suas obrigações e tramites regulares. Além disso, em conjunto como o Núcleo Docente Estruturante, deve zelar para que o projeto do curso seja cumprido” (Cursista Coordenador Um)
“O acadêmico vê na Coordenação o principal elo de ligação (sic) com a UFSM. Cabe o (sic) coordenador dar atenção, saber escutar e orientar (...) no tocante à documentação, disciplinas a serem cursadas, encaminhar corretamente necessidades especiais dos acadêmicos aos órgãos competentes. Também é função do Coordenador zelar pela aplicabilidade do PPC (...) e representar o curso em todas as instancias acadêmicas (...) previstas no estatuto da UFSM” (Cursista Coordenador Dois).
“O Coordenador precisa ter um bom diálogo com os alunos, auxiliando nas mais diversas dúvidas sobre o curso, sendo muitas vezes um mediador entre professor e aluno. Além disso o coordenador precisa ter um bom relacionamento com o Colegiado do Curso, com os Técnicos Administrativos e com o NDE” (Cursista Coordenador Três)
“Acredito que o coordenador seja o elo de ligação (sic) entre o curso e os alunos. Além de conhecer e coordenar os procedimentos e trâmites legais, tais como ajuste de matrículas, ofertas de disciplinas, dispensa e aproveitamento de disciplinas, etc, possui o papel de orientar e acompanhar os alunos desde seu ingresso até a sua etapa final que é a formatura” (Cursista Coordenador Quatro).
“Acredito que o Coordenador deva ser um mediador entre o aluno e a Universidade (professores, departamentos e coordenações) de modo a possibilitar uma boa formação ao aluno e facilitar o bom funcionamento da Universidade de acordo com as normas que a regem” (Cursista Coordenador Cinco).

O papel do Coordenador de Curso da UFSM e/ou aspectos inerentes à sua prática profissional
“O (A) Coordenador(a) de Curso tem uma gama de funções, essenciais para o bom andamento de um curso. É o principal ponto de “apoio” dos acadêmicos. O representante direto da Universidade perante aos mesmos, encaminhando e resolvendo questões acadêmicas, didáticas, técnicas, burocráticas e de conflito” Cursista Coordenador Seis).
“Acredito que meu papel (...) está relacionado ao acompanhamento da vida acadêmica do estudante, aos prazos indicados no calendário acadêmico, referentes ao período de matrículas, oferta e lançamento de disciplinas, editais de ingresso e reingresso, formaturas, entre outros. Também é importante oferecer e viabilizar atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo com a redução dos índices de evasão e de retenção. Além disso, a coordenação deve promover atividades extraclasse como eventos de encontros com o mercado de trabalho, viagens técnicas, idas a congressos e eventos acadêmicos, bem como organizar a recepção adequada dos calouros” (Cursista Coordenador Sete).
“Acredito que o Coordenador tem vários papéis frente ao aluno, dentre os quais, orientar os alunos, apresentar o curso e o PPC, oferecer acompanhamento pedagógico, estar atento para as necessidades e as dificuldades dos alunos” (Cursista Coordenador Oito).
“O papel que eu acredito ser o de coordenador é de auxiliar no curso e no campus, para uma melhoria contínua, (...) Eu acredito que o coordenador e os secretários devem auxiliar os alunos de graduação a passar por esse período de transição” (Cursista Coordenador Nove).
“Considero o coordenador como uma espécie de mediador em que este precisa estar apto a receber as demandas dos acadêmicos de modo a conduzi-las da melhor maneira possível. O coordenador também representa a Instituição perante o acadêmico levando até estes as orientações normativas e os trâmites legais que garantem e caracterizam o vínculo entre ambos (IES e acadêmico). (...) O coordenador representa para o aluno o caminho mais próximo para a resolução de suas dúvidas e anseios advindos da vida acadêmica (...). O coordenador precisa ser flexível, afetuoso, e ao mesmo tempo conhecedor dos trâmites institucionais e legais no exercício da coordenação. Precisa ainda destinar tempo para o desempenho da gestão para além da docência, o que requer disposição, motivação pessoal, muita paciência e diplomacia” (Cursista Coordenador Dez)

Fonte: Curso CAPA 2015/UFSM, via *Moodle*, atividade de fórum do módulo do DERCA.

Para as definições do papel do secretário de curso, a maioria abordou essa função como o elemento representante da instância administrativa do curso, um facilitador, provedor de informações acadêmicas e o primeiro contato da comunidade externa. Além disso, os Secretários citaram a importância de se trabalhar com base em documentos administrativos oficiais a exemplo do Guia do Estudante e do Calendário Acadêmico, além de destacarem a importância da sua estreita relação com o DERCA e PROGRAD. Foram destacadas, nesta pesquisa, 6 passagens, das 24 contribuições referentes ao papel do secretário de curso, conforme demonstra o Quadro 6, a seguir.

Quadro 6 - Definição sobre o papel do Secretário de Curso, pelos cursistas do CAPA 2015

O papel do Secretário de Curso da UFSM e/ou aspectos inerentes à sua prática profissional
“Creio que o meu papel na Secretaria dos Cursos é o de facilitadora dos processos burocráticos que envolvem os discentes e em alguns casos também docentes e Coordenadores de Curso, no intuito de agilizar e possibilitar o bom andamento dos trâmites exigidos para a efetivação das atividades acadêmicas, além de agilizar a comunicação com o DERCA e a PROGRAD” (Cursista Secretário Onze).
“Acredito que meu papel (...) seja atender e orientar os alunos nos assuntos pertinentes as (sic) atividades acadêmicas, bem como tentar da melhor forma possível mantê-los informados sobre os assuntos relacionados ao Calendário Acadêmico, oportunidades de estágios, normas e regulamentos da UFSM e demais assuntos que venham a contribuir para o bom desempenho do acadêmico dentro do Curso. Sempre de forma cordial e amigável mantendo o ambiente da Coordenação agradável e receptivo aos alunos” (Cursista Secretário Doze).
“Acredito que o nosso papel como secretárias dos cursos seja auxiliar, informar e orientar os alunos, fazendo com que a sua formação seja completada de forma plena. Também acredito que é nosso papel nos mantermos informados em relação aos procedimentos e às informações básicas ligadas à vida acadêmica (como as contidas no Guia do Estudante e no Calendário Acadêmico, por exemplo), além de auxiliar os coordenadores e os professores, tornando a comunicação entre alunos e docentes cada vez mais eficiente” (Cursista Secretário Treze).
“Enquanto secretário de curso temos como função realizar o contato direto com os alunos, docentes e também a comunidade externa, mantendo a cordialidade e sempre buscando atender as demandas e encaminhamento de documentos e informando sobre datas importantes do calendário acadêmico” (Cursista Secretário Quatorze).
“Acredito que meu papel frente ao alunos é mantê-los informados e orientá-los sobre todos os assuntos de seu interesse e que constam no Calendário Acadêmico e Guia do Estudante, tais como prazos e procedimentos para Matrícula ou trancamentos, dispensa de disciplinas, ingresso/reingresso, formaturas, estágios obrigatórios e não-obrigatórios, sobre ACGs e DCGs, regime especial de avaliação, etc. Além de mantê-los informados sobre oportunidades de projetos de pesquisa e extensão, monitorias, cursos, seminários, etc.” (Cursista Secretário Quinze).
“Acredito que o meu papel enquanto ocupante do cargo de Secretário é prestar um bom atendimento aos acadêmicos e docentes tanto do Curso, quanto demais, ser educado e solícito com todos, buscar sempre dar as informações corretas e caso não as saiba, sempre buscar junto ao DERCA, PROGRAD, etc... a informação correta para assim prestar um bom atendimento” (Cursista Secretário Dezesesseis).

Fonte: Curso CAPA 2015/UFSM, via *Moodle*, atividade de fórum do módulo do DERCA.

As contribuições no fórum referentes às medidas consideradas relevantes para aprimorar a atuação na função exercida foram semelhantes entre Coordenadores de Curso e Secretários. As ponderações dos cursistas centraram-se no diálogo entre o nicho do curso: coordenador(a), vice-coordenador(a), chefes de

departamentos e secretários(as); na melhor comunicação direta com o DERCA; em manter e melhorar a comunicação com outros cursos (coordenações, secretarias e departamentos); em conhecer a estrutura organizacional da UFSM; na atualização em legislação acadêmica e em muitas ocorrências de necessidade de cursos de capacitação voltados à rotina da UFSM, a exemplo do CAPA.

Duas postagens no fórum geraram comentários e possibilitaram a interação entre os colegas de Curso, o que Bassani et al (2010) definem como interação com articulação, conceitos demonstrados anteriormente na Figura 28 desta pesquisa. Foi comentada a postagem do Cursista Coordenador Oito, que definiu o que considerava papel do Coordenador e, em seguida, sugeriu como melhoria à sua atuação mais apoio da UFSM aos cursos noturnos, a exemplo de o DERCA prestar atendimento presencial à noite, assim como menos burocracia e mais automatização em procedimentos, conforme demonstra a Figura 29, captura de tela do seu *post* no fórum.

Figura 29 - Comentário do Cursista Coordenador Oito

O papel da Coordenação Secretária e estratégias de aprimoramento  
por [redacted] - sábado, 5 Dez 2015, 22:56

1) Acredito que o Coordenador tem vários papéis frente ao aluno, dentre os quais, orientar os alunos, apresentar o curso e o PPC, oferecer acompanhamento pedagógico, estar atento para as necessidades e as dificuldades dos alunos.

2) Um maior apoio da UFSM aos cursos noturnos. Por exemplo, o Derca poderia funcionar pelo menos até um certo período da noite, tanto para dar apoio ao Curso quando surge uma dúvida ou demanda urgente (que só poderá ser resolvida no dia seguinte), quanto aos alunos que precisam ir ao Derca, mas têm atividades fora da UFSM no período diurno. Também gostaria que alguns procedimentos tivessem menos burocracia e maior automatização.

Função exercida: Coordenador  
Curso: [redacted]

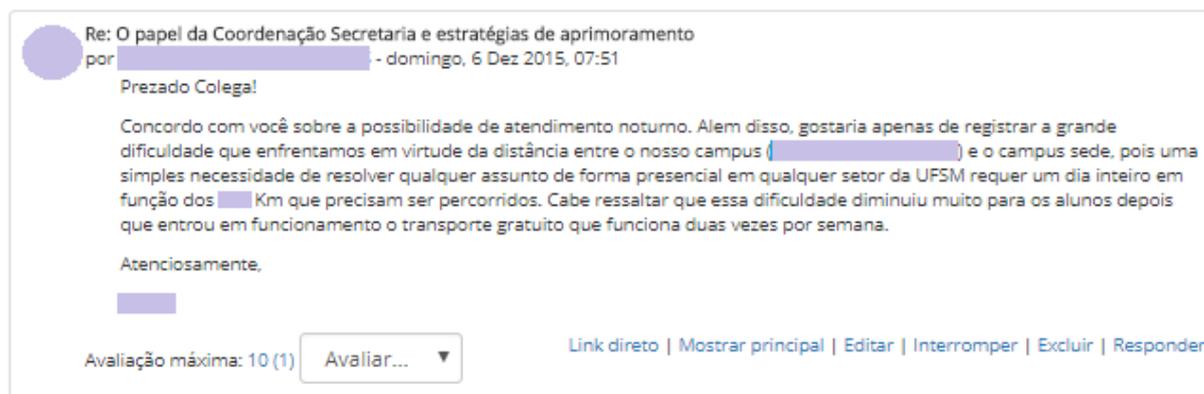
Avaliação máxima: 10 (1) Avaliar... ▼

[Link direto](#) | [Editar](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Um colega de Curso CAPA comentou a postagem concordando com a ideia e relatando as suas dificuldades em razão de atuar em um *campus* afastado da sede em Santa Maria, conforme demonstra a Figura 30.

Figura 30 - Comentário de colega do Curso CAPA



Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

Desconsiderando o fato de que o Cursista Coordenador Oito tangenciou o tema proposto e não avaliou as suas possibilidades de melhoria, já que sugeriu uma mudança administrativa de nível global no contexto da UFSM como premissa para seu aprimoramento profissional, a reflexão inicial recai no fato de que sua sugestão já é uma das propostas da administração da UFSM. Ou seja, apesar de atualmente o atendimento noturno por parte do DERCA estar longe de se materializar, tendo em vista a escassez de pessoal e de equipamentos, o Plano de Gestão Institucional (UFSM, 2014) já identificou o deficitário suporte aos cursos noturnos como uma fraqueza da instituição, na análise SWOT proposta.

Além disso, mesmo sendo quase nulas as possibilidades de atendimento à sugestão do Cursista Coordenador Oito - até porque essa demanda já faz parte de um documento oficial da UFSM, ou seja, já teve visibilidade e só não foi atendida por envolver todo um arranjo mais complexo de elementos - apenas a interação entre os colegas que enfrentam adversidades semelhantes já é benéfica a ambos, pois reduz a sensação de solidão, comum na educação a distância, conforme sugerem Litto e Formiga (2009). Nesse sentido, a interação traz para cada um deles a percepção de troca de ideias, de contribuição com o coletivo do CAPA e colegas de profissão. Em suma, traz a sensação de pertencimento (WELLMANN, 2005), características inerentes à ferramenta fórum da plataforma *Moodle*.

A segunda postagem do fórum que gerou comentários e, portanto, interação com articulação, conforme as definições de Bassani et al (2010), foi a definição de Secretário de Curso feita pelo Cursista Secretário Doze, representada na segunda linha do Quadro 5 desta pesquisa e retomada a seguir:

Acredito que meu papel (...) seja atender e orientar os alunos nos assuntos pertinentes as (sic) atividades acadêmicas, bem como tentar da melhor forma possível mantê-los informados sobre os assuntos relacionados ao Calendário Acadêmico, oportunidades de estágios, normas e regulamentos da UFSM e demais assuntos que venham a contribuir para o bom desempenho do acadêmico dentro do Curso. Sempre de forma cordial e amigável mantendo o ambiente da Coordenação agradável e receptivo aos alunos (Cursista Secretário Doze).

O primeiro colega que comentou a postagem fez um elogio à definição de secretário de curso proposta pelo Cursista Secretário Doze e o segundo colega a comentar concordou com ambos, conforme demonstra a Figura 31, referente aos comentários da postagem.

Figura 31 - Interação com articulação - comentários em *post* da atividade de fórum

Re: O papel da Secretaria e estratégias de aprimoramento  
por [redacted] - sábado, 5 Dez 2015, 00:55  
Gostei da sua percepção, [redacted]! Acho que resume de forma muito adequada o nosso papel de Secretários de Cursos. Parabéns !!!  
Avaliação máxima: 10 (1) Avaliar... [Link direto](#) | [Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Interromper](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

Re: O papel da Secretaria e estratégias de aprimoramento  
por [redacted] - segunda, 7 Dez 2015, 08:32  
Excelente colocação [redacted]  
Suas palavras definem de forma direta o trabalho desempenhado dentro das coordenações de cursos.  
Avaliação máxima: 10 (1) Avaliar... [Link direto](#) | [Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Interromper](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

Fonte: Captura de tela, via *Moodle* do Curso CAPA 2015/UFSM.

As atividades propostas por meio do fórum possibilitaram importantes reflexões acerca do papel do professor Coordenador de Curso e, também, do Secretário, tendo sido avaliadas pelos professores do módulo do DERCA no Curso CAPA como satisfatória. No panorama estatístico do Curso, dos 209 alunos matriculados automaticamente, 150 fizeram alguma atividade no curso todo. Com relação ao módulo do DERCA, conforme já apresentado, 65 alunos responderam à tarefa de questões objetivas e 55 participaram do fórum, que contou com 2 postagens comentadas por colegas de Curso. O número de alunos que fizeram todas as atividades de todos os módulos do Curso CAPA, inclusive a participação nos dois encontros presenciais, foi 30. O número de alunos que deixaram o seu *feedback* com relação ao Curso CAPA foi 60. O Quadro 7, a seguir, elucida os dados apresentados.

Quadro 7 - Estatísticas do CAPA 2015 e módulo do DERCA

Característica do aluno	Número	Média de aproveitamento escolar (notas)
Alunos matriculados automaticamente no Curso CAPA	209	03,04
Alunos que fizeram alguma atividade do Curso CAPA	150	06,89
Alunos que fizeram a tarefa de questões objetivas do módulo do DERCA.	65	88,31
Número de tentativas e conclusão da tarefa do DERCA, com 10 questões objetivas.	97	90,43
Alunos que participaram do fórum do DERCA.	55	100,00
Participações no fórum que geraram comentários de colegas.	2	-
Alunos que fizeram todas as atividades de todos os módulos do curso.	30	9,76
Alunos que fizeram a atividade de <i>feedback</i> sobre o Curso CAPA.	60	-

Fonte: Elaborado a partir de dados estatísticos do *Moodle* sobre o módulo do DERCA no CAPA 2015.

Com relação aos conteúdos tratados, embora os ministrantes do CAPA - servidores do DERCA - tenham desejado apresentar todo o Departamento por meio do Curso, buscaram constantemente focar nos interesses do público-alvo. Sempre buscou-se demonstrar por meio de explicações dos conteúdos a importância da Coordenação no planejamento e os benefícios do estabelecimento de parcerias entre as Coordenações, Secretarias e a PROGRAD e DERCA.

Os recursos adotados no módulo do DERCA foram o uso de imagens, por meio das capturas de tela do sistema SIE e do *site* do DERCA para a capacitação técnica; uso de *hiperlinks*, para direcionar os alunos do Curso para o assunto tratado, a exemplo do *site* do DERCA, portal do Configurador de Matrículas ou legislação acadêmica, bem como uso de figuras com textos de fonte maior, diferente e colorida para chamar atenção para certos aspectos do conteúdo, a exemplo das seções “Importante” e “Como colaborar”, frequentes em muitas das telas do curso.

Na atividade de fórum no módulo do DERCA, o Cursista Secretário Doze aproveitou o desenvolvimento do exercício para elogiar a estratégia didática das seções “Importante” e “Como colaborar”, utilizadas pelos professores do módulo para a organização e montagem do conteúdo. O Cursista Secretário Doze afirmou o seguinte:

Após ler o módulo 4 do Curso gostaria de dizer que achei muito interessante a forma que (sic) foram abordados os assuntos, informado como funciona e como podemos colaborar para agilizar e melhorar os processos que ocorrem dentro do DERCA (Cursista Secretário Doze).

A maioria dos demais *feedbacks* fornecidos pelos alunos do Curso CAPA, na atividade específica para tal “Questionário de Avaliação do Curso”, foi relacionada ao evento como um todo, bem como já era a proposta dessa avaliação. No entanto, mesmo a proposta sendo destinada à avaliação global do CAPA e não só do módulo do DERCA, ainda houve mais três ocorrências de *feedbacks* citando o Departamento, apresentados adiante.

No geral, na atividade de *feedback*, os cursistas avaliaram o Curso CAPA sob nove eixos: Conteúdo; Instrutores; Interatividade; Ambiente Virtual de Aprendizagem; Aplicabilidade e Resultados; Modalidade de oferta do Curso; Relevância dos cursos a distância para os servidores da UFSM; Contribuições do Curso para o desempenho das atividades profissionais e Contribuições, Sugestões/Críticas. Nos seis primeiros eixos, os alunos responderam a questões de múltipla escolha, em uma escala de 1 a 10, sendo 10 a nota mais satisfatória. No Quadro 8, demonstram-se quais foram as possibilidades de avaliação por parte dos alunos a esses seis eixos e a média de notas obtidas em cada um deles, enquanto *feedback* do Curso.

Quadro 8 - *Feedback* objetivo dos cursistas sobre o CAPA 2015

Feedback dos cursistas sobre o CAPA - eixos objetivos	
Conteúdo	Média
A seleção do conteúdo e temas abordados foi adequada.	9.0
Os conteúdos foram compatíveis com os objetivos do curso.	9.0
Os conteúdos trabalhados foram aprofundados.	8.6
A linguagem utilizada no material didático disponibilizado estava clara.	8.8
O material didático disponibilizado estava atualizado.	9.2
A forma como o conteúdo foi estruturado facilitou a aprendizagem.	8.6
O material didático foi disponibilizado conforme o cronograma previsto.	9.2
O cronograma inicial do curso foi cumprido.	8.5
A duração do curso foi apropriada para contemplar o conteúdo.	7.4
A carga horária do curso foi adequada.	8.1
O nível de exigência do curso foi adequado aos seus objetivos.	8.8
Total	<b>8.6</b>
Instrutores	Média
O instrutor possuía domínio dos conteúdos abordados.	9.2
O instrutor apresentou os conteúdos do curso com clareza	9.0

Feedback dos cursistas sobre o CAPA - eixos objetivos	
O instrutor utilizou estratégias de ensino adequadas aos conteúdos abordados.	8.7
O instrutor utilizou casos reais nas atividades propostas.	8.7
O instrutor utilizou recursos multimídia e demais ferramentas para facilitar a aprendizagem.	8.6
O instrutor possuía disponibilidade para orientação e acompanhamento on-line.	9.0
O instrutor esclareceu dúvidas e questionamentos apresentados pelos alunos.	9.2
O instrutor estimulou a participação individual e grupal no curso.	8.8
O instrutor realizou o feedback das atividades enviadas pelo aluno.	8.8
O instrutor foi atencioso e educado no relacionamento com os alunos.	9.4
Total	<b>8.9</b>
Interatividade	
Média	
Foram disponibilizadas ferramentas que promoveram a interação durante o curso (chats e fóruns).	9.4
Os recursos disponibilizados favoreceram a comunicação.	9.3
A interação instrutor/aluno foi satisfatória.	8.8
A interação aluno/aluno foi satisfatória.	8.5
A articulação da equipe pedagógica (instrutores) foi satisfatória	8.9
Total	<b>8.9</b>
Ambiente Virtual de Aprendizagem	
Média	
A apresentação inicial do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) foi satisfatória.	8.9
O ambiente funcionou adequadamente com relação ao acesso ao curso.	9.1
A navegação no ambiente foi realizada com sucesso.	9.1
As ferramentas e recursos disponíveis no ambiente foram utilizadas sem dificuldades.	9.2
Total	<b>9.0</b>
Aplicabilidade e resultados	
Média	
Assimilação dos conteúdos transmitidos no curso.	8.7
Aplicabilidade dos conteúdos do curso para o desempenho das atividades.	9.1
Capacidade de disseminação imediata dos conteúdos transmitidos no curso.	8.8
Total	<b>8.8</b>
Você sugere que este curso continue sendo EAD ou se torne presencial? Leve em consideração que um curso presencial necessita de horários fixos e do deslocamento dos cursistas para uma sala de aula.	Percentual
Prefiro que o curso continue sendo EAD.	73%
Prefiro que o curso seja semipresencial, com 1 encontro semanal em local e horário fixo.	25%
Prefiro que o curso seja 100% presencial, com 2 encontros semanais em local e horário fixo.	2%
Total Geral	<b>8.8</b>

Fonte: Curso CAPA 2015/UFSM, via Moodle.

No primeiro eixo avaliativo proposto para o cursista, a média mais alta foi 9,2 e a mais baixa 7,4. A nota mais baixa foi referente à duração do curso para o desenvolvimento dos conteúdos. Mais adiante, na parte do *feedback* escrito, alguns cursistas relataram que, no final do ano letivo, que foi o período do CAPA, eles geralmente têm muitas demandas referentes ao encerramento das disciplinas e, com isso, enfrentam dificuldades em administrar o tempo para atender a tudo. Os quatro relatos a seguir são capazes de justificar a nota 7,4, relativamente baixa em comparação à nota mais alta. Semelhantes a esses quatro comentários ilustrativos, disponíveis na seção “sugestões” da análise de *feedback*, encontram-se outros com mesmo teor:

apenas considerei que o período anual escolhido para realização do curso coincidiu com as demais tarefas da coordenação em final de semestre, o que atarefou em demasia nossas atividades, Sugiro sua realização entre meses meio de semestre letivo (Cursista Dezesete)

como sugestão, talvez o curso pudesse ser realizado em um outro período do semestre, por exemplo, logo após as matrículas teríamos mais tranquilidade em cumprir as tarefas propostas. Críticas no meu entender não podem ser feitas, o fato da realização de um curso que envolve vários setores, não é fácil de realizar, e mesmo assim acho que os organizadores estão de parabéns.  
(Cursista Dezoito)

foi ótimo o Curso, desejo, que seja conduzido esta capacitação anualmente, e que não coincida com as principais atividades do calendário acadêmico referentes a coordenação de curso (Cursista Dezenove)

parabéns pela realização deste Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico. Que as próximas edições sejam realizadas em um período menos atribulado para as Coordenações de Cursos de Graduação.  
(Cursista Vinte)

No segundo eixo avaliativo, a reflexão recaiu sobre os instrutores do Curso CAPA. A nota mais baixa, 8,7, foi com relação à adequação das estratégias de ensino ao conteúdo abordado e sobre a utilização de casos reais nas atividades propostas. Na parte da avaliação em que os cursistas poderiam escrever suas opiniões, não houve ocorrências capazes de serem relacionadas a esse tema e justificar a nota de maneira clara.

Na avaliação correspondente à interatividade, a nota mais baixa foi relativa à satisfatoriedade da interação aluno/aluno, com 8,5 de média. Não houve comentários específicos sobre esse tema na seção “Sugestões”, porém é possível

referendar essa nota relativamente baixa com base no estudo do módulo do DERCA, cuja atividade de fórum gerou apenas duas interações aluno/aluno, de um universo de 55 comentários.

No eixo avaliativo sobre o ambiente *Moodle*, a nota mais baixa, 8.9, dizia respeito à sua apresentação. Apenas uma cursista comentou acerca de sua insatisfação com a plataforma, mas não pontuou exatamente o que enfrentou: “Pessoalmente, tive um pouco de dificuldade com o *Moodle*. Apesar de ter experiência com computador/internet e trabalhar todos os dias dessa forma, não me adaptei ao *Moodle*” (Cursista Vinte e Um).

Na avaliação referente à Aplicabilidade e Resultados, a nota mais baixa foi 9.1, a qual pode ser considerada uma boa média. Na seção de sugestões, apenas um cursista fez críticas sobre esse assunto, mas para conteúdos não trabalhados no módulo do DERCA, dizendo que alguns itens poderiam ter sido mais aprofundados enquanto que outros foram tratados com ênfase desnecessária, citando como exemplo a gestão documental tratada em determinado módulo. O Cursista alegou que os detalhes não eram relevantes às Coordenações de Curso, que eram o público-alvo do CAPA.

Com relação à avaliação dos alunos sobre a modalidade do Curso, conforme demonstrou anteriormente o Quadro 8, os dados mais relevantes foram os 73% dos cursistas que preferem que o Curso CAPA continue a distância nas próximas edições e os 25% dos cursistas que gostariam de um encontro semanal durante o curso.

Após esses seis eixos, as três questões seguintes à integralização das nove possibilidades de avaliação na atividade de *feedback* diziam respeito à relevância da oferta de cursos EAD para os servidores das UFSM, à como o Curso CAPA contribuiu para o desempenho das atividades profissionais dos cursistas na UFSM e a um espaço livre para sugestões.

Com relação à pergunta 7, “Você considera relevante a oferta de cursos EAD para servidores da UFSM? Por quê?”, 100% dos 60 respondentes consideraram relevante a oferta. As justificativas centraram-se, basicamente, na possibilidade de adequação dos horários, visto que o acesso ao Curso pode ser feito na melhor hora para o cursista. Eles enfatizaram que, com o curso EAD, não precisavam se ausentar dos postos de trabalho, o que seria inviável, especialmente em determinadas épocas do calendário acadêmico.

As manifestações dos cursistas vão ao encontro do que sugere Moran (1994) quando define a modalidade de ensino a distância. O autor a conceitua como um processo de ensino-aprendizagem que objetiva oportunizar ao estudante uma aprendizagem independente, baseada em tecnologias como a internet, ambientes virtuais de aprendizagem, chats, na qual os educadores e educandos estão distantes espacial e temporalmente. Lara (2009) afirma que a globalização impulsiona a necessidade de educação permanente e que essa configuração possibilita aos cursos a distância incorporarem avanços tecnológicos. Sob essa perspectiva, é possível afirmar que as rápidas mudanças e as necessidades de atualização estão presentes no dia a dia dos servidores da UFSM e os cursos na modalidade a distância possibilitam que mais e mais alunos participem, tendo em vista a incorporação das tecnologias e todos os seus benefícios de temporalidade e espacialidade.

Além disso, os Cursistas do CAPA ressaltaram que essa modalidade de curso abarca os servidores de outros *campi*, a exemplo de Palmeira das Missões, Frederico Westphalen e Cachoeira do Sul. Foi ponderado, também, que os cursos EAD possibilitam interação com vários colegas de diversos setores, o que é salutar ao crescimento profissional, trocas e construção colaborativa de ideias, bem como propõem Tapscott e Williams (2007).

Considerando os aspectos colaborativos mencionados, Tapscott e Williams (2007) afirmam em um vasto estudo que a era da inteligência em rede, por exemplo, não está restrita à organização tecnológica, mas também abarca os seres humanos tendo como elemento mediador a tecnologia. Isto é, a modernidade não se configura tal uma era de máquinas inteligentes, mas sim de pessoas. Pessoas que, por meio das redes, encontram a possibilidade de combinarem inteligência, conhecimento, criatividade, inventividade e demais qualidades visando a obter benefícios e evolução social.

Em resposta ao oitavo questionamento da avaliação para *feedback* do CAPA, “Como o curso contribuiu para o desempenho de suas atividades profissionais na Instituição?”, os cursistas destacaram que puderam conhecer melhor a Universidade em que trabalham; atualizar-se quanto à legislação e aplicações do sistema SIE; esclarecer dúvidas; ter acesso a um material que possibilite mais gestão assim como conhecer procedimentos totalmente novos.

Entre as contribuições pontuais a respeito de aspectos administrativos, conteúdos gerais no âmbito do Curso, um cursista destacou a relevância do módulo do DERCA, como mostra a seguinte passagem:

Todos os tópicos apresentados foram de grande valia para clarear algumas questões cotidianas que fazem parte das atividades desenvolvidas pelos coordenadores de curso, especialmente as questões relacionadas ao DERCA e PROGRAD (Cursista Vinte e Dois).

Os demais cursistas não verbalizaram setores em específico, mas destacaram a importância do curso e seus aspectos administrativos para o bom planejamento e condução das questões acadêmicas, o que reforça a importância do *background* educacional tratado nesta pesquisa, uma vez que a proposta foi estudar a governança acadêmica para a construção de um ambiente de apoio à educação, em uma configuração mais favorável e adequada às realidades institucionais. O Cursista Vinte e Três se manifestou da seguinte forma: “o curso possibilitou fundamentar as ações administrativas a partir do conhecimento dos processos envolvidos no exercício da coordenação de curso de graduação”. O Cursista Vinte e Quatro ponderou: “o curso foi muito satisfatório. Mesmo trabalhando em secretaria de curso há 3 anos, aprendi muito. Foi esclarecedor em diversas atividades e procedimentos executados pelos coordenadores e secretários de curso”.

Na questão livre, de sugestões/comentários sobre o Curso, a ocorrência mais frequente foi o pedido de o curso não ser ministrado no final do semestre letivo, em razão das diversas demandas da Coordenação de Curso, incluindo a sua Secretaria, com o lançamento das notas dos alunos, encerramento dos cadernos, organização das formaturas, etc. Dos 60 respondentes, 18 sugeriram, entre outras ideias, que o próximo Curso CAPA não fosse ministrado no final do semestre letivo; 6 cursistas solicitaram mais de uma semana por módulo, especialmente para aqueles em que há bastante material para leitura. Além disso, alguns alunos demonstraram a sua satisfação com a prorrogação do prazo de encerramento do curso, a qual garantiu aos cursistas mais seis semanas para o envio das tarefas dos módulos e para a realização da avaliação final, que ficou aberta até o final do mês de março de 2016.

Nesta atividade livre, no geral, o curso foi bastante elogiado, a exemplo da fala do Cursista Vinte e Cinco: “Que continuem e se fortaleçam iniciativas como essa, pois foi a melhor de todas as capacitações que tive a oportunidade de

participar até agora na UFSM. Um abraço e parabéns aos organizadores!!!”. Nesta seção, foi citado o DERCA como Departamento, não como módulo do curso, por meio de um comentário de *feedback* publicado no dia 17 de março de 2016, com o seguinte teor:

acredito que o curso poderia ter mais assessoria para sanar dúvidas, em que o instrutor abra-se um espaço para isso, não só no fórum e chats, mas por e-mail e, talvez, um grupo no *Facebook*, como o DERCA criou recentemente. Este canal deveria sempre estar aberto (Cursista Vinte e Seis).

Neste comentário, o Cursista Vinte e Seis exemplifica como um instrumento positivo para a comunicação o grupo do *Facebook* do DERCA para atendimento às Coordenações de Curso da UFSM e suas Secretarias, que havia sido criado recentemente à época, em janeiro de 2016, o qual será estudado no próximo capítulo desta pesquisa. Encontrar nos *feedbacks* do Curso CAPA a menção ao grupo do *Facebook* do DERCA como exemplo de ambiente para a comunicação demonstra que estão alinhados os ideais de governança acadêmica sugeridos pela presente pesquisa e tratados no capítulo anterior e no seguinte.

A partir da demonstração dos dados e seu estudo, foi possível observar que o uso do *Moodle* como ambiente tecnológico a serviço da educação em seus aspectos administrativos foi bastante proveitoso. O ambiente estudado possibilita recursos hipermediáticos: texto, imagens, vídeos e suas ferramentas permitem a interação com e entre os alunos, a exemplo dos fóruns e tarefas, conforme os objetivos propostos pelos professores. Além disso, a plataforma permite a criação de um repositório ordenado de conteúdos (GROSSI, 2014).

Conforme já estudado no capítulo anterior, para se construir governança de maneira eficiente são necessários, basicamente: um objetivo, um plano, estratégias, ações e análise de resultados (PEREIRA, 1997; RIBEIRO, 2012; SILVEIRA, 2002). Tendo identificado certas demandas da comunidade interna acadêmica da UFSM que chegavam à PROGRAD, extensíveis ao DERCA pela semelhança do trabalho desenvolvido, a Pró-Reitoria de Graduação buscou parceria com a PROGEP para o desenvolvimento de um curso estratégico para capacitação, buscando o aprimoramento profissional dos servidores. A avaliação da governança se deu pelo *feedback* favorável dos alunos quanto os diversos aspectos da primeira edição do Curso CAPA. Nesse sentido, foi considerado que a Pró-Reitoria de Graduação

possibilitou que UFSM como um todo, alcançasse degraus na escala da governança, em harmonia com o Plano de Desenvolvimento Institucional e Plano de Gestão da UFSM.

Nesse sentido, passemos ao estudo do segundo ambiente tecnológico, o grupo do *Facebook* do DERCA para atendimento às Coordenações e Secretarias de Cursos de Graduação e Pós-Graduação da UFSM, o qual poderá potencializar as ações de governança na UFSM.

## 5.2 A REDE SOCIAL *FACEBOOK* PARA A COMUNICAÇÃO ENTRE A COMUNIDADE INTERNA DA UFSM: COORDENAÇÕES, DEPARTAMENTOS, SECRETARIAS E DERCA

O grupo fechado intitulado “DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso” faz parte da rede social *Facebook* e é destinado a toda a comunidade interna da UFSM que tenha relação com as questões acadêmicas administrativas, a exemplo de Coordenações de Curso e suas Secretarias, Departamentos Didáticos e suas Secretarias e Professores; setores/servidores que, em consequência, têm relação com o DERCA. O grupo do *Facebook* foi criado em janeiro de 2016, idealizado para ser um ambiente alternativo de comunicação interna com o público mencionado e melhor atender à comunidade.

Antes mesmo da criação do grupo do *Facebook* em 2016, o DERCA já havia sentido a necessidade da existência de um ambiente interno exclusivo para as Coordenações, Departamentos e suas Secretarias. Isso ficou demonstrado no Curso CAPA, estudado no capítulo anterior desta pesquisa, na apresentação da recém-inaugurada página do DERCA. Conforme a Figura 8 do capítulo anterior, foi demonstrada a existência no *site* do DERCA da caixa verde “Coordenações de Curso - Informações”, destinada a possibilitar acesso a uma área específica para as Coordenações de Curso e Secretarias, na qual havia o símbolo de um cadeado, demonstrando acesso restrito. Apesar do símbolo, o acesso a esse ambiente ainda estava livre a qualquer usuário, o que não atendia à ideia inicial do DERCA. O Departamento esclareceu que havia uma proposta junto ao CPD para tornar o ambiente restrito às Coordenações e Secretarias por meio do uso de senha de acesso. Apesar de a ideia desse portal restrito junto ao público desejado ser relativamente antiga no Departamento, a necessidade de seu funcionamento não

era imediata, nem mandatária, visto que com os canais tradicionais como telefone, *e-mail* e correspondência física (memorandos), as demandas estavam sendo atendidas.

No entanto, o ímpeto para a criação do referido grupo do *Facebook* foram problemas na rede de telefonia do DERCA, já que ao longo de algumas semanas no final do ano de 2015, o DERCA enfrentou muitas ocorrências de instabilidade no equipamento de sua central telefônica, as quais passaram a ficar cada vez mais frequentes, em razão de defeito em uma peça. O aparelho, à época, tinha uma fonte alimentadora e, em verdade, duas centrais com alguns troncos de ramais telefônicos. Quando o problema estava na fonte, a instabilidade era geral, isto é, nas duas centrais, e o DERCA ficava sem comunicação via telefone. Quando o problema estava em uma das centrais telefônicas, pelo menos a outra ainda funcionava, porém a capacidade de atendimento telefônico ficava reduzida em 50%, o que também gerava transtornos e reclamações junto ao DERCA, Pró-Reitoria de Graduação e Ouvidoria da UFSM, tanto da comunidade interna, quanto externa.

Após alguns inconvenientes, no dia 20 de outubro de 2015, foi publicada, no *site* da UFSM, a primeira notícia a respeito da deficiência no atendimento telefônico do DERCA, para alertar a comunidade a respeito de quais ramais telefônicos estavam funcionando e como uma maneira de esclarecer a todos que o DERCA estava ciente dos problemas enfrentados e buscando soluções.

DERCA está com apenas uma central telefônica em funcionamento. O Departamento de Registro e Controle Acadêmico (Derca) informa que a sua central telefônica nº 2 não está funcionando. Por essa razão, ficam disponíveis para contato apenas os números da central nº 1: 3220-8204, 3220-8371, 3220-8382 e 3220-8119 (UFSM, 2015b)

Nos dias que sucederam, a central foi consertada, mas logo voltou a apresentar problemas, o que culminou em uma nova notícia sobre a instabilidade telefônica do DERCA, no dia 30 de dezembro de 2015. Dessa vez, foi a central nº 1 que parou de funcionar, deixando o DERCA, novamente, com apenas quatro ramais em funcionamento:

DERCA está com apenas alguns números de telefone em funcionamento. O Departamento de Registro e Controle Acadêmico (Derca) informa que, em razão de problemas técnicos com a central telefônica, somente os telefones 3220-8921, 3220-8117, 3220-8120 e 3220-8370 estão ativos e à

disposição da comunidade - temporariamente - para comunicação com o departamento (UFSM, 2015c).

As publicações das notícias no *site* da UFSM ocorreram durante os inúmeros transtornos causados pelo mau funcionamento do equipamento. Por vezes, a central nº 1 apresentava problemas, por vezes a nº 2 e, em diversas ocasiões as duas pararam de funcionar. O DERCA sempre teve assistência da empresa responsável pelo equipamento, mas a substituição ou conserto de peças chegava a levar alguns dias, o que trazia muitos danos ao atendimento do Departamento.

Neste interstício entre a instabilidade e o funcionamento ideal da central telefônica, a existência de um canal de comunicação alternativo passou a ser elementar e foi a partir disso que o grupo do *Facebook* foi criado. Tratava-se da alternativa mais rápida e barata para DERCA naquele momento para minimizar os problemas, pelo menos, à comunidade interna, além de já ser um desejo antigo do Departamento a criação de um ambiente específico às Coordenações, Secretarias, Departamentos Didáticos e Professores.

Em reunião com a Direção do Departamento, foram discutidas questões relacionadas à sociedade informacional, às tecnologias, à participação da sociedade real na virtual (CASTELLS, 2003; 2016) e o uso de redes sociais para fins de trabalho. Foram apresentados à Direção do DERCA dados referentes à página do DERCA no *Facebook*, a qual é aberta a toda a comunidade e já era um canal utilizado com eficiência, capaz de servir de espelho para a criação do grupo fechado destinado apenas às Coordenações, Departamentos Didáticos, Secretarias e Professores.

Castells (2003) afirma que a Internet é um meio de comunicação que possibilita, pela primeira vez, o contato de muitos com muitos outros em determinado momento, numa escala global. Para o autor (CASTELLS, 2003, p. 99), “os usos da internet são, esmagadoramente, instrumentais e estreitamente ligados ao trabalho, à família e à vida cotidiana”. Além disso, Castells destaca que “a Internet parece ter um efeito positivo sobre a interação social e tende a aumentar a exposição a outras fontes de informação” (2003, p. 102). Isto é, a Internet é o elemento da atualidade que possibilita a organização de comunidades virtuais para a conexão entre as pessoas, a exemplo do que é a rede social *Facebook*.

Wellmann (2005, p. 53, tradução nossa<sup>5</sup>) define comunidades como “rede de laços interpessoais que possibilitam sociabilidade, suporte, informação, senso de pertencimento e identidade social”. O grupo fechado no *Facebook* para atender à comunidade interna da UFSM passou a apresentar essas características, conforme será demonstrado neste capítulo. O grupo do *Facebook*, considerando-se também o ímpeto para a sua criação, surge como uma possibilidade de organizar a interação entre determinado público. Essa característica é percebida nos estudos de Castells (2003), o qual sobressalta e estuda a transição da comunidade real para a rede como uma maneira de organizar a interação. Dito isso, passemos ao estudo do ambiente propriamente dito, o grupo fechado no *Facebook*.

Para a criação do grupo em janeiro de 2016, acessei a minha conta pessoal na rede social *Facebook* e, por meio dela, criei a ferramenta. O grupo iniciou com cerca de 5 membros: alguns colegas do DERCA e outros colegas externos ao Departamento que já eram meus amigos pessoais na rede social, os quais, por conta disso, pude adicionar ao grupo. Os demais membros, que não eram meus amigos pessoais na rede, deveriam pedir participação para, depois, serem aceitos por mim, designada administradora do grupo. Antes de aceitar um membro no grupo, são consultados no sistema da UFSM o nome e número de SIAPE da pessoa interessada em ingressar, para a certificação de que ela faz parte do público-alvo.

Em fevereiro de 2016, foi enviado um *e-mail* a todas as Coordenações de Curso de graduação para divulgar o grupo fechado de uso exclusivo para servidores da UFSM que tenham relação com o DERCA, no qual solicitava que os interessados pedissem participação no grupo, via *Facebook*. Ao final de fevereiro de 2016, o grupo já contava com 88 membros, uma resposta ao *e-mail* enviado. Em março de 2016, o grupo já estava com 109 membros. Atualmente (julho/2017), conforme demonstra o Quadro 9, o grupo conta com 197 membros, entre professores e técnico-administrativos em educação com ou sem cargo administrativo (Coordenação, Secretaria), dos níveis de graduação e pós-graduação, modalidades presencial e a distância. Dos 197 membros do grupo do *Facebook*, 77 são Professores da UFSM e os 120 membros restantes são técnico-administrativos em educação.

---

<sup>5</sup> Tradução do original: “communities are networks of interpersonal ties that provide sociability, support, information, a sense of belonging, and social identity” (WELLMANN, 2005 p. 53).

Quadro 9 - Evolução de ingresso de membros no grupo do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso

	Número de membros que ingressaram no grupo do <i>Facebook</i> no mês correspondente	Total de membros no grupo do <i>Facebook</i> no mês correspondente e total geral
<b>JANEIRO/2016</b>	01	01
<b>FEVEREIRO/2016</b>	87	88
<b>MARÇO/2016</b>	21	109
<b>ABRIL/2016</b>	3	112
<b>MAIO/2016</b>	3	115
<b>JUNHO/2016</b>	3	118
<b>JULHO/2016</b>	18	136
<b>AGOSTO/2016</b>	6	142
<b>SETEMBRO/2016</b>	4	146
<b>OUTUBRO/2016</b>	1	147
<b>NOVEMBRO/2016</b>	0	147
<b>DEZEMBRO/2016</b>	2	149
<b>JANEIRO/2017</b>	5	154
<b>FEVEREIRO/2017</b>	6	160
<b>MARÇO/2017</b>	6	166
<b>ABRIL/2017</b>	1	167
<b>MAIO/2017</b>	1	168
<b>JUNHO/2017</b>	2	170
<b>JULHO/2017</b>	27	197

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso

Cabe observar que, no mês de fevereiro de 2016, em que o ingresso de membros no grupo foi mais expressivo, houve o envio de *e-mail* de divulgação. Somado a essa ação, destaca-se que, nos meses de fevereiro de todos os anos, conforme os calendários acadêmicos da última gestão da UFSM (UFSM, 2015d; 2016b; 2017b), ocorre um evento administrativo bastante importante: a solicitação de matrícula dos alunos veteranos pelo Portal do Aluno, que sempre gera demandas às Coordenações e Secretarias de Curso e, em consequência, ao DERCA.

No mês seguinte, março de 2016, cujo ingresso de membros foi 21, ainda é possível considerar os reflexos do *e-mail* enviado como divulgação do grupo. No entanto, é bom considerar que o evento previsto para este mês, em todos os anos, conforme os calendários acadêmicos, é o início das aulas do 1º semestre letivo do ano em questão e período de ajuste de matrícula em disciplinas, que também geram

demandas mais expressivas às Coordenações e Secretarias de Curso. Esses fatos podem explicar a maior procura pelo ingresso no grupo nesse período.

Outro mês em que houve mais ingressantes no grupo do *Facebook* em comparação aos demais foi julho de 2016, com 18 membros. Neste mês, assim como em fevereiro, há o período de solicitações de matrícula via Portal do Aluno, sendo, dessa vez, referente ao 2º semestre letivo do ano corrente. Em agosto de 2016, quando o grupo teve acréscimo de 6 membros, houve, como de costume para esse mês, o período de início das aulas do 2º semestre letivo do ano e período de ajuste de matrícula em disciplinas.

No ano de 2017, assim como no anterior, nos meses para os quais estavam previstos eventos pertinentes às Coordenações e Secretarias de Curso, como solicitação de matrícula via Portal do Aluno, início das aulas e período de ajuste de disciplinas, o ingresso de membros no grupo do *Facebook* foi maior. Isso demonstra que a procura da comunidade interna ao DERCA, no geral, tem relação com os eventos previstos no calendário acadêmico vigente.

O caráter comunicacional do grupo do *Facebook* foi definido na reunião informal com a Direção do DERCA à época da criação do grupo. Conforme já mencionado, a criação do grupo foi uma alternativa rápida e barata ao Departamento para minimizar os impactos causados pelos transtornos na central telefônica. Nesse sentido, a reunião aconteceu informalmente, entre a Assessoria de Planejamento, Controle e Tecnologia e a Direção do DERCA, não sendo consultados os demais servidores do Departamento a respeito de como atenderia à comunidade.

Objetivando a rápida execução do projeto de criação do grupo, foi acordado entre a Assessoria e a Direção, que eu, Glória Conceição, ficaria responsável por responder às dúvidas no grupo e, caso não soubesse a resposta, deveria buscá-la junto ao setor competente para, depois, com o meu perfil na rede social, responder à pessoa que perguntou. Nesse sentido, não existiria cobrança de desempenho dos demais servidores do DERCA que quisessem participar do grupo do *Facebook*, pois ele seria criado em caráter experimental, ficando a idealizadora como responsável.

Tendo esse cenário como contexto, foram divulgadas em publicação fixada no grupo do *Facebook* as maneiras como o DERCA se propunha a atender à comunidade por meio desse ambiente. A publicação fixada é aquela à qual qualquer membro tem acesso ao entrar no grupo. Na figura 32, está demonstrada a publicação fixada do grupo, postada em 12 de janeiro de 2016, quando ainda não

havia membros no grupo, o que significa que todos tiveram acesso a esse conteúdo, tendo em vista que ingressaram a partir de fevereiro de 2016.

Figura 32 - Publicação fixada do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso

PUBLICAÇÃO FIXADA

 **Gloria Conceição**  
12 de janeiro de 2016

O OBJETIVO deste grupo é FACILITAR A COMUNICAÇÃO entre o DERCA e as Coordenações, Departamentos Didáticos, Secretarias e Professores.

- Pretendemos, por meio do grupo, dar informações rápidas; esclarecer dúvidas simples; ou fornecer as informações preliminares para a resolução de problemas como, por exemplo, para onde ligar, com quem falar, etc,
- Não temos a pretensão, nem condições, de finalizar todos os atendimentos por meio do Facebook, e sim orientar sobre qual setor é o responsável pela resolução de problemas ou orientações quanto a procedimentos.
- Faremos o possível para responder o quanto antes as dúvidas de todos. Na eventualidade de respondermos antes a pergunta de algum colega, é apenas em função de a resposta ser mais simples ou de a demanda ser menor em determinado momento.
- Solicitamos cordialidade de todos no trato com os colegas.

[www.ufsm.br/derca](http://www.ufsm.br/derca)

(55) 3220 8204 (55) 3220 8117 (55) 3220 8920  
(55) 3220 8921 (55) 3220 8370 (55) 3220 8120

[derca@ufsm.br](mailto:derca@ufsm.br)

att,  
Gloria C.

Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Com relação ao número de postagens no grupo, desde o início das atividades, em fevereiro de 2016 até julho de 2017, encontra-se o total de 480 *posts*, o que perfaz uma média de aproximadamente 28 postagens por mês. No entanto, a exemplo do que ocorreu com os pedidos de ingresso para participação no grupo, as

postagens também foram mais frequentes nos meses em que estavam previstos eventos acadêmicos no calendário letivo vigente. O Quadro 10 demonstra o número de postagens no grupo, conforme os meses, desde a sua criação em fevereiro de 2016 até julho de 2017.

Quadro 10 - Número de postagens no grupo DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso, a cada mês

Meses	Número de postagens no grupo do <i>Facebook</i>
<b>JANEIRO/2016</b>	0
<b>FEVEREIRO/2016</b>	26
<b>MARÇO/2016</b>	92
<b>ABRIL/2016</b>	27
<b>MAIO/2016</b>	11
<b>JUNHO/2016</b>	24
<b>JULHO/2016</b>	42
<b>AGOSTO/2016</b>	56
<b>SETEMBRO/2016</b>	17
<b>OUTUBRO/2016</b>	09
<b>NOVEMBRO/2016</b>	11
<b>DEZEMBRO/2016</b>	10
<b>JANEIRO/2017</b>	6
<b>FEVEREIRO/2017</b>	44
<b>MARÇO/2017</b>	54
<b>ABRIL/2017</b>	09
<b>MAIO/2017</b>	10
<b>JUNHO/2017</b>	09
<b>JULHO/2017</b>	23
Total	<b>480</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Conforme pode ser observado no Quadro 10, referente ao 1º primeiro semestre letivo do ano de 2016, os meses de fevereiro e março foram os que apresentaram maior número de postagens, 26 e 92, e são os períodos correspondentes aos eventos acadêmicos de solicitação de matrícula, seguidos do início das aulas e ajuste de disciplinas. No que diz respeito ao 2º semestre letivo de 2016, os meses em que houve mais postagens no grupo foram julho e agosto, com 42 e 56 postagens, que correspondem, novamente, aos períodos dos eventos de solicitação de matrícula, início das aulas e ajuste de disciplinas. No ano de 2017, se

repetem os meses em que houve mais postagens: fevereiro, março e julho, que são os meses em que há eventos no calendário acadêmico pertinentes às coordenações e secretarias de curso.

Com relação o uso do grupo como ambiente comunicacional, nos primeiros 20 dias de atividade, quando ele ainda contava com apenas cerca de 20 membros, apenas eu, na condição de representante do DERCA, havia feito postagens sobre: prazo de confirmação de vaga dos candidatos da pós-graduação; pedido de divulgação do grupo do *Facebook* aos colegas; informe sobre suspensão do atendimento no DERCA por falta de energia elétrica em todo o prédio da Reitoria; e orientações sobre como os Chefes de Departamento de Palmeira das Missões deveriam proceder para julgar pedidos de Aluno Especial I, referentes àquele semestre em específico.

Considerando o baixo número de membros no grupo em fevereiro de 2016, o objetivo primordial dessas primeiras postagens feitas pelo DERCA era demonstrar aos poucos membros e aos que entrariam mais adiante, como seria o funcionamento do grupo na prática: conteúdo dos *posts*, período de postagem, linguagem adotada, reforçando o teor da publicação fixada, Figura 32.

A Figura 33 demonstra uma das publicações do DERCA sobre o deferimento dos pedidos de Aluno Especial I. Nessa postagem, informo aos colegas que o DERCA está ciente da impossibilidade de acesso dos Chefes de Departamento de Palmeira das Missões ao sistema de julgamento dos pedidos de Aluno Especial I, em razão da separação do Centro de Educação Superior Norte - CESNORS. A separação do Centro fez com que o *Campus* de Frederico Westphalen mantivesse todos os códigos que antes eram do CESNORS, sendo necessária a criação de novos códigos para identificar o recém-criado *Campus* de Palmeira das Missões<sup>6</sup>.

A postagem do dia 16, Figura 33, sugeriu que o deferimento dos pedidos de Aluno Especial I seria por memorando naquela edição da seleção, em razão da impossibilidade de acesso ao sistema naquele período, mas não confirmou, pois era

---

<sup>6</sup> Naquele 1º semestre letivo de 2016, o julgamento dos pedidos de matrícula como Aluno Especial I foi um pouco diferente para os cursos de Palmeira das Missões, em razão da recente cisão do Centro de Educação Superior Norte - CESNORS, que se transformou em *Campus* Palmeira das Missões e *Campus* Frederico Westphalen, o que limitou, temporariamente, o acesso dos Chefes de Departamento ao sistema. Para regularizar essa situação, a Pró-Reitoria de Planejamento e o Centro de Processamento de Dados da UFSM tiveram que, primeiro, criar no sistema novos códigos para o registro do *Campus* de Palmeira das Missões, já que Frederico Westphalen ficou identificado no sistema com os antigos códigos do CESNORS. Essa transição de códigos foi o que impossibilitou temporariamente o acesso dos Chefes de Departamento ao sistema.

possível que os códigos ficassem prontos a tempo de findar o prazo de acesso ao sistema. No entanto, em uma publicação do dia 18 de fevereiro de 2016, foi confirmada a necessidade de envio do resultado por memorando e não via sistema, excepcionalmente naquele 1º semestre de 2016. O primeiro *post* sobre o assunto, representado pela Figura 33, gerou comentários, porém sobre Aluno Especial II e não sobre Aluno Especial I, que era seu tema.

Figura 33 - Publicações do DERCA no grupo do *Facebook*

**Gloria Conceição**  
16 de fevereiro de 2016

**ALUNO ESPECIAL - PALMEIRA DAS MISSÕES**  
Colegas, em razão da separação do CESNORS, os cursos de Palmeira das Missões não estão conseguindo acesso ao portal para avaliar os pedidos de Aluno Especial de Graduação. Estamos estudando uma maneira de resolver essa questão junto ao CPD ou PROPLAN ou a possibilidade, em último caso, de os departamentos informarem por memorando ao DERCA (até que tudo esteja lançado no sistema como um novo campus - Palmeira). Quem está tratando desse assunto é o Francisco (R: 8117).

8 2 comentários Visualizado por todos

**Curtir** **Comentar**

**[Redacted]** Bom dia Glória! Tens alguma informação sobre o procedimento de certificação de aluno especial II? Temos uma aluna concluiu as dez matérias e solicitou a certificação para poder participar de uma seleção pública. Enviei e-mail e tentei contato telefônico mas não obtive sucesso, se puderes ajudar... aguardo retorno.  
Curtir · Responder · 2 · 17 de fevereiro de 2016 às 10:33

**Gloria Conceição** Oi, vou verificar. 😊  
Curtir · Responder · 1 · 18 de fevereiro de 2016 às 12:59

**Gloria Conceição** Oi Colega, tem duas situações: para alunos mais antigos e para alunos mais recentes.  
Se a aluna tiver ingresso recente, a partir de 2013, ela mesma pode solicitar o certificado de participação, e o DERCA pode buscar os dados no SIE.  
Se ela for mais a... Ver mais  
Curtir · Responder · 1 · 18 de fevereiro de 2016 às 13:19

**[Redacted]** Ok! Muito obrigada pelo retorno! Abraço 😊  
Curtir · Responder · 19 de fevereiro de 2016 às 07:48

Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFMS e Coordenações/Secretarias de Curso.

Durante todo o primeiro mês de atividade no grupo, foram feitas 27 postagens. Destas, 8 foram feitas pelo DERCA em caráter informacional, conforme relatado anteriormente e demonstrado pela Figura 33. As 18 demais postagens foram feitas pela comunidade interna da UFSM, professores (11) e técnico-administrativos em educação (7).

No dia 22 de fevereiro de 2016, ocorreu a primeira postagem no grupo do *Facebook* por parte da comunidade interna da UFSM. Um professor, ocupando cargo de Coordenador de Curso, solicitou esclarecimentos sobre como proceder quanto à matrícula de alunos pelo programa Ciências sem Fronteiras. A postagem do professor gerou 3 comentários: a resposta do DERCA, que o orienta quanto a duas possibilidades: alunos que saem da UFSM para intercâmbio em outras universidades e alunos que chegam à UFSM; e agradecimentos, conforme demonstra a Figura 34.

Figura 34 - Primeira postagem da comunidade interna no grupo do *Facebook*

22 de fevereiro de 2016 · Santa Maria

Olá,  
gostaria de orientação de como proceder a matrícula de alunos em intercâmbio pelo CsF.  
Grato.

2 comentários · Visualizado por todos

**Curtir** **Comentar**

**Gloria Conceição** Oi [usuário], os seus alunos que saem da UFSM pelo CsF devem ser matriculados em "INTERCÂMBIO" pela aplicação do SIE "1.1.4.11" Você pode lançar isso na primeira semana de aula, período de ajustes, quando o sistema de matrícula estiver liberado. OU, se você não tiver essa aplicação, pode montar um memorando e solicitar que o DERCA lance intercâmbio para os alunos (Informar nome e matrícula).  
Os alunos que chegam à UFSM pelo CsF, primeiramente, devem passar pela SAI - Secretaria de Apoio Internacional, depois pelo DERCA para receber número de matrícula. Dependendo do prazo em que for efetivada a matrícula, os alunos podem solicitar pelo Portal, pode ser feita a matrícula na Coordenação ou no DERCA, por meio de memorando vindo do Curso.  
Curtir · Responder · 2 · 22 de fevereiro de 2016 às 12:37

[usuário] Ok, muito obrigado pela agilidade na informação.  
Curtir · Responder · 1 · 22 de fevereiro de 2016 às 12:39

**Gloria Conceição** Por nada, fazemos o possível 😊  
Curtir · Responder · 22 de fevereiro de 2016 às 12:47

Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Depois do *post* representado na Figura 34, ocorreram mais 17 durante o primeiro mês de atividades no grupo do *Facebook*, os quais geraram pelo menos 1 comentário, já que todos eles foram respondidos pelo DERCA. No Quadro 11, estão descritos os assuntos de todos os *posts* do mês de fevereiro de 2016, tendo sido classificados em “dúvida” quando os membros não sabiam como proceder quanto a algum assunto e pediam orientações, e “solicitação” quando demonstravam conhecimento sobre a resolução da demanda, mas não poderiam solucioná-la, especialmente em razão do prazo.

Quadro 11 - *Posts* da comunidade interna no grupo do *Facebook* no mês de fevereiro de 2016

Data do <i>post</i>	Hora do <i>post</i>	Cargo do membro do grupo	Caráter	Assunto	Nº de comentários	Nº de membros que comentaram
22/02/2016	12:27	Professor	Dúvida	Aluno Especial	10	2
22/02/2016	16:11	Professor	Dúvida	Oferta de disciplina Dificuldades em telefonar	31	3
23/02/2016	12:10	Professor	Dúvida	Matrícula em Resolução 032/2015	7	2
23/02/2016	12:51	TAE	Dúvida	Acesso à matriz curricular do Curso no SIE	2	2
23/02/2016	13:45	TAE	Dúvida	Matrícula regular de veteranos	7	5
23/02/2016	15:23	TAE	Dúvida	Matrícula em Resolução 032/2015	2	2
23/02/2016	16:50	TAE	Dúvida	Oferta de disciplina fora de prazo e acesso ao Configurador de Matrícula	6	3
25/02/2016	7:27	TAE	Dúvida	Matrícula de Ingressantes dos na UFSM	3	2
25/02/2016	11:26	Professor	Dúvida	Trancamento Total	4	2
26/02/2016	8:54	TAE	Dúvida	Matrícula regular de veteranos – processamento	1	1
26/02/2016	10:23	Professor	Dúvida	Trancamento Total	13	3

Data do <i>post</i>	Hora do <i>post</i>	Cargo do membro do grupo	Caráter	Assunto	Nº de comentários	Nº de membros que comentaram
29/02/2016	9:07	Professor	Solicitação	Matrícula fora de prazo	1	1
29/02/2016	9:34	Professor	Dúvida	Acesso ao configurador de matrículas	6	2
29/02/2016	10:55	Professor	Dúvida	Matrícula fora de prazo	2	1
29/02/2016	13:01	Professor	Dúvida	Matrícula fora de prazo	2	2
29/02/2016	18:07	Professor	Solicitação	Oferta de disciplinas	4	2
25/02/2016	15:34	Professor	Solicitação	Acesso ao configurador de matrículas	24	4

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do grupo de fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Foi observado que mais professores fizeram *posts* no mês em questão em detrimento de técnico-administrativos em educação: 11 *postagens* foram de professores de um universo de 18 *postagens* no mês em questão. Além disso, neste primeiro mês de atividade, ocorreram mais dúvidas em detrimento de solicitações: 14 e 4, respectivamente. Já o assunto mais recorrente no mês de fevereiro foi “matrícula”, subdivido em: matrícula de veteranos pelo Portal do Aluno, matrícula fora de prazo, matrícula em Resolução 032/2015<sup>7</sup> (UFSM, 2015e).

A Figura 35 representa um exemplo de *post* classificado como uma dúvida, o qual foi publicado no dia 23 de fevereiro de 2016, por um servidor técnico-administrativo em educação, Secretário de Curso, a respeito de como realizar matrícula em Resolução 032/2015, ação prevista no Calendário Acadêmico 2016. A dúvida do colega demonstra que estava atento aos prazos estipulados no Calendário Acadêmico 2016, vigente à época, mas não sabia como efetivar a ação. Cabe destacar que naquele ano de 2016, foi a primeira vez em que os alunos da UFSM puderam solicitar disciplinas amparadas pela Resolução 032/2015

<sup>7</sup> A Resolução 032/2015 da UFSM ampara o estudante que tenha sido reprovado por nota no semestre anterior, em disciplina 100% teórica, possibilitando que o mesmo se matricule em caráter especial “Turma 50” e não precise frequentar aulas; ele apenas faz as provas finais para tentar a aprovação sem a necessidade de cursar novamente (UFSM, 2015e).

diretamente pelo Portal do Aluno, junto com as demais disciplinas regulares do seu curso. Como foi o primeiro ano da mudança e o sistema ainda estava em fase experimental foi prevista data no Calendário Acadêmico 2016 para que os alunos solicitassem também presencialmente na Coordenação do Curso, por meio de formulário, como era feito antigamente. O *post* em questão gerou 2 comentários: a resposta do DERCA e o agradecimento do colega que perguntou.

Figura 35 - *Post* de dúvida sobre a Resolução 032/2015

23 de fevereiro de 2016 · Santa Maria

Trabalho na secretaria do Curso de [redacted] e gostaria de saber o que é necessário fazer em relação ao lançamento dos pedidos dos alunos nas turmas 50, previsto para ser feito até amanhã pelos coordenadores ou secretários. Att.

👍 Curtir    💬 Comentar

✓ Visualizado por todos

**Gloria Conceição** Oi [redacted], esse lançamento no SIE dos pedidos de matrícula em Resolução 032 (antiga 005) é apenas se os alunos solicitaram por formulário na Coordenação. Como sempre foi por formulário, neste ano ainda poderiam pedir assim. Para os que pediram pelo Portal do Aluno, não precisa fazer nada. Caso tenham algum pedido por formulário, é até amanhã para lançar no SIE.

Curtir · Responder · 23 de fevereiro de 2016 às 15:49 · Editado

[redacted] OK...entendi! Obrigada pela atenção!

Curtir · Responder · 23 de fevereiro de 2016 às 15:50

Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Já a Figura 36 representa um *post* classificado como solicitação, feito por um servidor professor, Coordenador de Curso. O critério para essa classificação do *post* se deu em razão de que o professor identificou o problema, sabia qual seria a resolução, mas não poderia executá-la em razão do prazo, sendo necessário solicitar ao DERCA. O *post* gerou 4 comentários e o pedido só não pôde ser executado na hora da postagem porque ela foi feita fora de horário de expediente, 18h07min. A execução de ações na oferta de disciplinas por parte do DERCA é

cordialmente limitada aos servidores do Departamento que trabalham diretamente com esse assunto. Sendo assim, o *post* foi respondido ao professor à noite, mas a execução da sua solicitação ficou para o dia seguinte, quando a Coordenadoria de Oferta, Admissão e Relacionamento do DERCA foi informada da demanda.

Figura 36 - Solicitação de ajuste na oferta de disciplinas fora de prazo

29 de fevereiro de 2016 · Santa Maria

Boa tarde, Gloria Conceição! Estou ajudando os alunos com uns ajustes e percebi que nas disciplinas de Regime Especial de Avaliação não há professor habilitado, por isso, os alunos não têm acesso. São apenas quatro disciplina em um único polo. Poderias colocar o meu nome delas para liberar a matrícula? Trata-se do polo [redacted], e as disciplinas são: [redacted], [redacted], [redacted] e [redacted], todas da turma 50. Qualquer coisa, estou à disposição. Abraço.

👍 Curtir    💬 Comentar

👤 Gloria Conceição    ✓ Visualizado por todos

[redacted] Gloria Conceição Oi [redacted], eu peço pro [redacted], mas só amanhã 😊 Passa o seu nº de siape para agilizar?  
Curtir · Responder · 👍 1 · 29 de fevereiro de 2016 às 19:14

[redacted] Muuuuito obrigado, Gloria Conceição! Meu siape é [redacted].  
Curtir · Responder · 👍 1 · 29 de fevereiro de 2016 às 20:27

[redacted] Gloria Conceição Por nada.  
Curtir · Responder · 29 de fevereiro de 2016 às 21:00

[redacted] Gloria Conceição [redacted], tá pronto. O [redacted] fez hoje cedo.  
Curtir · Responder · 👍 1 · 1 de março de 2016 às 09:38

Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Quando a origem do *post* foi a comunidade interna, suas questões estavam, no geral, relacionadas a dúvidas de como proceder sobre algum assunto acadêmico; sobre solicitações de execução de tarefas concernentes apenas ao DERCA; ou sobre execução de tarefas fora do prazo dos calendários acadêmicos vigentes. No

entanto, no universo das 480 postagens, ainda foi possível classificá-las sob mais 3 aspectos: informe, divulgação e reclamação, sumarizados no Quadro 12.

Foram classificados como informe, geralmente os *posts* do DERCA que informavam sobre horário de atendimento, como a comunidade poderia solicitar ações fora de prazo, mudança de prédio do DERCA, ou os *posts* dos outros *campi* para informar ao DERCA que haviam sido enviados/recebidos determinados documentos por malote. Os *posts* classificados como divulgação estavam relacionados à publicação de notícias, geralmente sobre os prazos do calendário acadêmico; ou seja, o DERCA estava apenas replicando uma informação oficial, para possibilitar ampla vazão informacional. A última classificação, em única ocorrência, foi reclamação. Foi necessário criar essa classificação, mesmo que tendo sido em postagem única, pois o objetivo da postagem em si foi unicamente a reclamação, sem qualquer outro assunto ligado ao departamento. Um membro do grupo fez um *post* reclamando do atendimento do DERCA, alegando que havia tentado contato telefônico várias vezes e não havia conseguido falar com o setor de oferta de disciplinas do Departamento.

Quadro 12 - Caráter dos *posts* no grupo do *Facebook*

Item avaliado	Número de ocorrências
Postagens de divulgação	22
Pastagens de dúvida	270
Postagens de informe	37
Postagens de solicitação	150
Postagem de reclamação	1
Total	480

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

A partir da análise do Quadro 12, fica evidente que a comunidade interna da UFSM tem utilizado o grupo como um canal para o esclarecimento de dúvidas, visto que 56,25% das postagens teve essa característica, contra 31,25% de solicitações. Esses dados reforçam a importância e necessidade de cursos de capacitação voltados à comunidade interna da UFSM, a exemplo do CAPA, estudado no capítulo

anterior, e demonstram a prática de uma das fraquezas identificadas na análise SWOT do Plano de Gestão Institucional (UFSM, 2014): falta de cultura de planejamento. Isso pode ser identificado quando, em meio às demandas que chegam ao DERCA, encontra-se falta de atenção ao calendário acadêmico, o que evidencia que o servidor não soube fazer a ação ou não cumpriu o prazo.

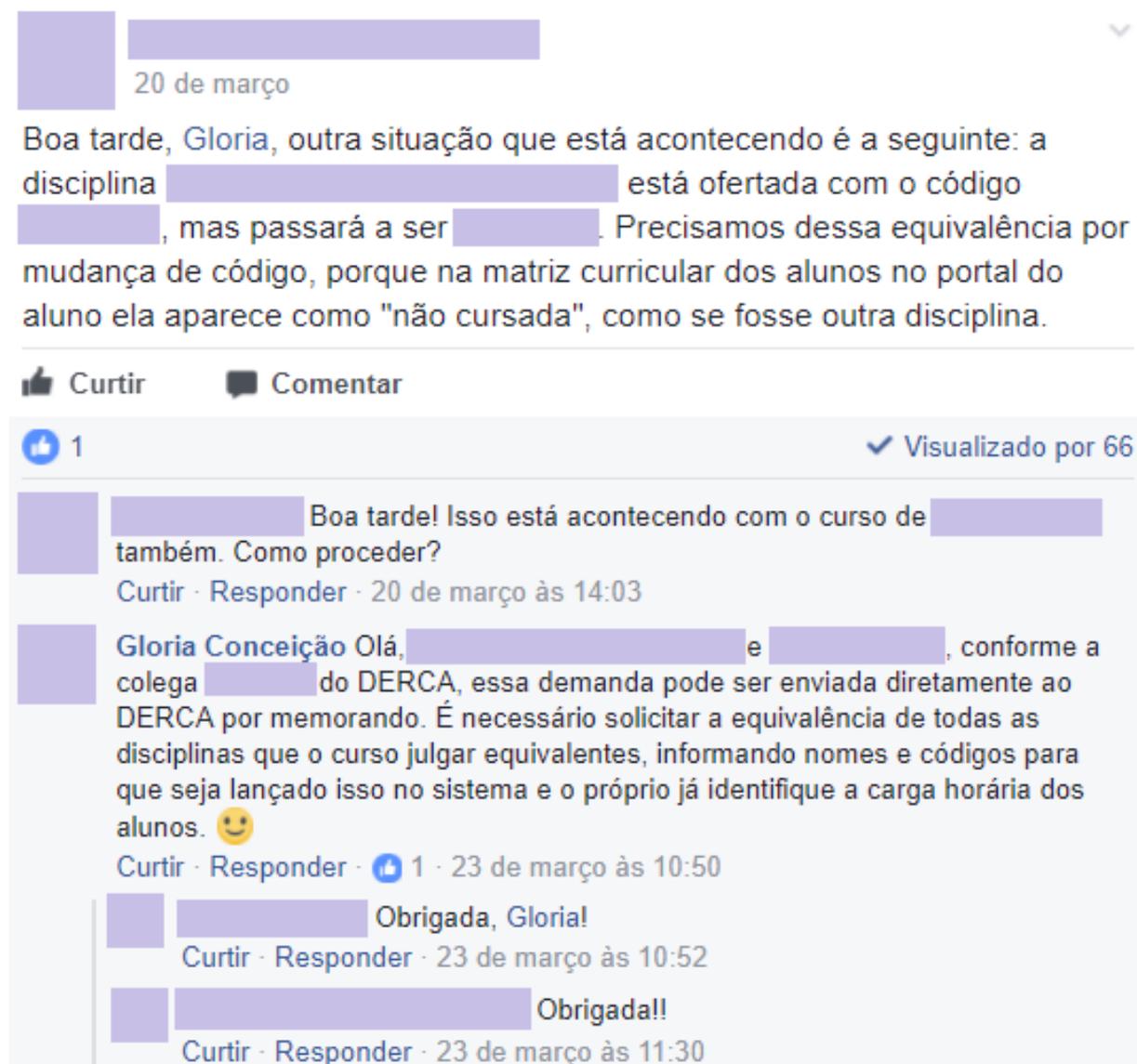
Os *posts* dos tipos dúvida ou solicitação feitos pela comunidade interna da UFSM geraram, pelo menos, um comentário do DERCA ou de algum colega. Em alguns casos, colegas interagiram e comentaram os *posts* dos pares, demonstrando que estavam enfrentando dificuldade semelhante ou responderam aos colegas, antes de a representante do DERCA fazê-lo, como uma forma de auxílio ao colega, o que caracteriza a interação com articulação, definida por Bassani et al (2010) e, ainda, traz a sensação de pertencimento proposta por Litto e Fomiga (2009).

A Figura 37 representa a interação de membros que identificaram o mesmo problema no seu contexto de trabalho: uma disciplina que mudou de código, provavelmente por atualização na versão do currículo e que estava impactando na integralização curricular dos alunos. Um colega postou a *solicitação* no grupo, a qual, apesar de não ter sido atendida via *Facebook*, foi classificada assim porque o autor do *post* já sabia como resolver o problema. Aproveitando a postagem, um colega externou que a mesma situação estava acontecendo no currículo do Curso em que trabalhava e solicitou orientações. No caso em tela, houve interação com articulação (BASSANI et al, 2010), pois os membros interagiram e houve a sensação de pertencimento pela semelhança nas vivências (LITTO; FORMIGA, 2009).

Além disso, é possível constatar diferentes níveis de conhecimento técnico entre os membros do grupo do *Facebook*, o que fica evidente na linguagem adotada pelo autor do *post*, representado na Figura 37, em contraponto à pergunta do colega que interagiu com ele. Neste exemplo, o autor do *post* utiliza uma linguagem bem objetiva, a qual demonstra seu conhecimento a respeito do funcionamento do sistema, quando esclarece que a não integralização curricular de seus alunos é em função de o sistema não reconhecer os códigos das disciplinas, pela ação de equivalência não estar apontada no SIE. Já o colega que estava enfrentando a mesma situação, leu o *post*, percebeu que tinha relação com a sua realidade, mas, mesmo assim, não conseguiu entender o que era necessário e pediu orientações ao DERCA a respeito de como proceder. A interação representada pela Figura 37 demonstra que alguns membros do grupo têm mais conhecimento técnico que os

outros, o que possibilita a troca e colaboração entre eles e não só entre o DERCA e os membros.

Figura 37 - Interação entre os membros do grupo sobre o assunto do *post*

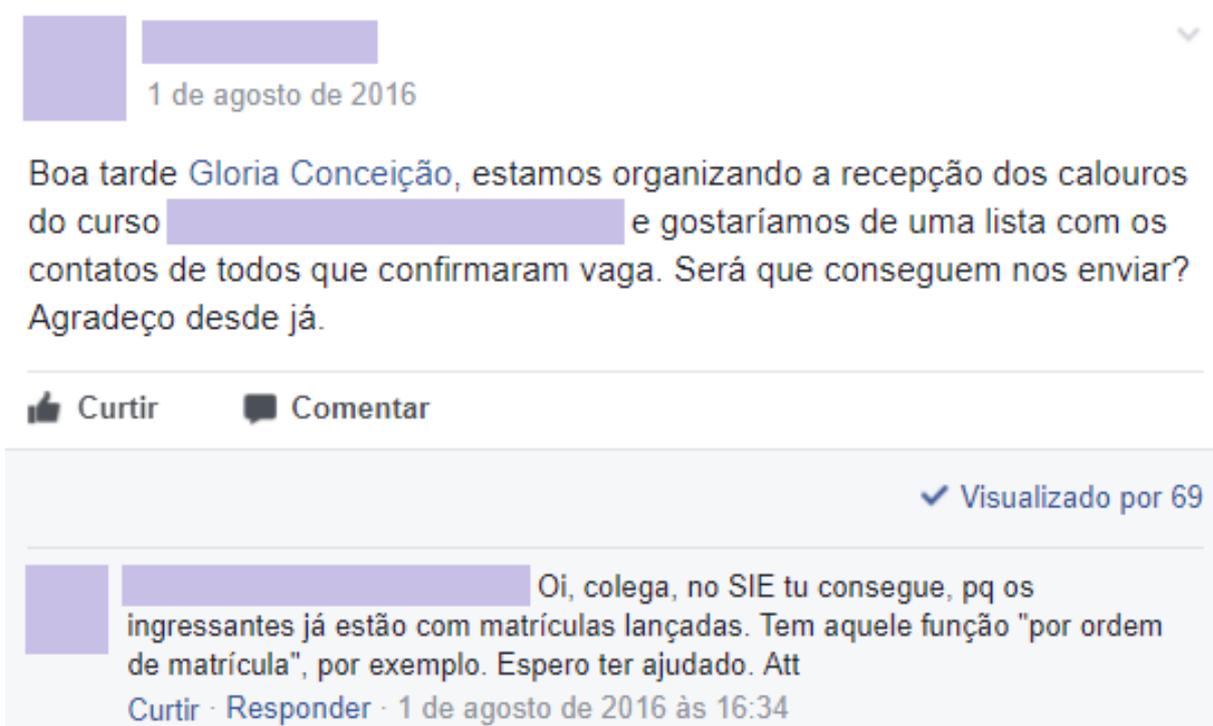


Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

A Figura 38 representa um colega orientando o autor do *post* sobre onde encontrar no sistema SIE da UFSM a informação de que precisava, antes mesmo de o DERCA responder, caracterizando interação com articulação (BASSANI et al, 2010). Neste exemplo, o objetivo primordial do comentário foi apenas auxiliar o colega e o DERCA, o que caracteriza, além da referida interação, o pertencimento, estudado por Litto e Formiga (2009), em razão da contribuição com o todo: o colega

auxiliando o DERCA e o membro do grupo, que é colega de trabalho. Além disso, constata-se que os diferentes níveis de conhecimento técnico dos membros participantes do grupo são benéficos às trocas de informações, aprendizagem e aspectos subjetivos como pertencimento, acolhimento.

Figura 38 - Interação entre os membros do grupo para auxílio técnico



Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Durante os 17 meses de atividade no grupo do *Facebook*, os assuntos dos *posts* passaram a se repetir, o que era esperado, visto que existe uma gama de assuntos administrativos acadêmicos com os quais o DERCA e as Coordenações de Curso e Secretarias trabalham, sendo, portanto, natural que as dúvidas e solicitações se mantivessem em um mesmo espectro. Alguns assuntos acadêmicos administrativos são mais complexos, sendo possível a sua subclassificação em demais assuntos, a exemplo do que ocorre com “matrícula”.

No Quadro 13, foram sumarizadas as 480 postagens do grupo em dados estatísticos com relação ao assunto e número de ocorrências. O assunto classificado como “outros”, ao final do quadro, diz respeito a tópicos não pertinentes à prática corriqueira do DERCA como, por exemplo, pedido de divulgação do grupo, paralisação nacional dos servidores, horário de atendimento do DERCA, pedido para

o DERCA entrar em contato com a Coordenação de determinado curso, mudança de prédio do DERCA, problemas na central telefônica, etc.

Os assuntos mais recorrentes no grupo foram: Aluno Especial I e II (20), dispensa de disciplina (30); todas as ocorrências de matrícula (121), todas as ocorrências de oferta de disciplina (61) e Ingresso/Reingresso (61). Em cada tópico de assunto mais recorrente classificado no referido quadro, ainda foi possível verificar mais algumas subclassificações, visto que cada assunto gera uma gama de possibilidades de demandas a exemplo de: prazo, como fazer, quem deve fazer, qual ação deve ser feita antes, como encaminhar pedido, como operar os sistemas, etc.

Quadro 13 - Resumo de assuntos das postagens no grupo do *Facebook*

Principais assuntos das postagens no grupo do <i>Facebook</i>	Número de ocorrências
Aluno Especial I e II	20
Cadastro de aluno	10
Calendário Acadêmico	2
Cancelamento de curso	15
Configurador de Matrículas - Portal do DERCA	5
Confirmação de Vaga de ingressantes da UFSM	18
Criação de Curso no sistema SIE	2
Criação de Disciplina Complementar de Graduação no SIE	3
Currículo do Curso	4
Diário de Classe	7
Dispensa de Disciplina	22
Documentos de alunos da UFSM	3
Histórico Escolar de aluno	9
Matrícula	30
Matricula automática dos ingressantes na UFSM	9
Matrícula em Resolução 032/2015	13
Matrícula em Situação 06 - Incompleto ou SOD	9
Matricula fora de prazo	58
Matrícula para alunos em intercâmbio	1
Matrícula pelo Ciência sem Fronteiras	1
Migração curricular	3
Oferta de Disciplina	58
Oferta em Resolução 032/2015	3
Pergunta se tem colega de Curso específico no grupo do <i>Facebook</i>	3
Plano de estudos da pós-graduação	5

Principais assuntos das postagens no grupo do <i>Facebook</i>	Número de ocorrências
Portal do Aluno	2
Pré-requisitos do curso	3
Projeto Pedagógico de Curso	3
Protocolo do DERCA	12
Prováveis formandos, Formatura, ENADE e expedição de diploma	17
Restituição de vínculo com a UFSM	5
Seleção de Ingresso/Reingresso	61
Trancamento Total e Parcial	17
Transferência Interna e Externa	8
Outros	39
<b>Total</b>	<b>480</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Com relação ao perfil do membro que postou, o DERCA fez 62 das 480 postagens do grupo. Os professores postaram 101 vezes e os técnico-administrativos em educação postaram 317 vezes. Cabe retomar aqui os dados referentes ao perfil dos 197 membros do grupo: 77 professores e 120 técnico-administrativos em educação. Com relação ao horário dos *posts*, do universo de 480 postagens, menos de 20% foram feitas fora do horário de atendimento do DERCA, ou seja, antes das 8h30min; das 12h00min às 13h:30min; ou após as 17h00min. De um total de 88 postagens feitas fora de horário, 21 foram postadas pelo próprio DERCA. Considerando as 67 postagens restantes feitas pela comunidade, 28 ficaram no período de 17h09min às 21h15min, ou seja, após o encerramento das atividades do dia, mas ainda dentro do horário noturno da maioria das Coordenações e Secretarias de Cursos noturnos da UFSM. Apenas 4 postagens excederam, inclusive, o horário de atendimento noturno da UFSM, ficando entre 22h54min às 00h:18min. Todas as postagens feitas após as 17h00min foram respondidas, também fora do horário de atendimento.

Tendo em mente que é histórica a limitação de contato via telefone entre a UFSM sede e seus *campi* afastados como Palmeira das Missões, Frederico Westphalen e Cachoeira do Sul, é pertinente destacar que o grupo de *Facebook* facilitou a comunicação entre o Departamento e os servidores lotados nos diferentes *campi*. Ele foi utilizado pelos colegas dos referidos *campi* afastados também para

contato simples, a exemplo da postagem a seguir, de servidores de Frederico Westphalen, a respeito do envio de documentos necessários ao DERCA. Na Figura 39, foram compiladas publicações de diferentes datas, para demonstrar que o grupo foi utilizado por esse público, muitas vezes, em substituição ou complementação ao contato telefônico.

Figura 39 - Comunicação simples entre Frederico Westphalen e Santa Maria

The image shows a screenshot of a Facebook group conversation. It consists of three messages from Frederico Westphalen to Gloria Conceição. Each message is displayed in a separate post with a purple profile picture placeholder and a dropdown arrow on the right. The first message is dated December 16, 2016, and says: "Bom dia Gloria Conceição, estou enviando os recursos de Ingresso/Reingresso, no malote de hoje. Bom fim de semana." It has 2 comments and was viewed by 56 people. Below the message are buttons for "Curtir" (like) and "Comentar" (comment). The second message is dated December 12, 2016, and asks: "Colega Glória, dúvida: o termo de recurso pode ser entregue para nós e encaminhamos por e-mail e depois por malote?" It has 7 comments and was viewed by 80 people. The third message is dated June 27, 2016, and says: "Bom dia Glória! De acordo com o combinado por telefone na sexta, caso de reingresso de aluno da Florestal, te enviarei amanhã por malote a documentação e a ata que substituirá a enviada anteriormente. Abraço!" It has 2 comments and was viewed by 66 people. All messages have "Curtir" and "Comentar" buttons below them.

16 de dezembro de 2016

Bom dia **Gloria Conceição**, estou enviando os recursos de Ingresso/Reingresso, no malote de hoje. Bom fim de semana.

2 comentários Visualizado por 56

Curtir Comentar

12 de dezembro de 2016 · Frederico Westphalen

Colega Glória, dúvida: o termo de recurso pode ser entregue para nós e encaminhamos por e-mail e depois por malote?

**Gloria Conceição** 7 comentários Visualizado por 80

Curtir Comentar

27 de junho de 2016 · Frederico Westphalen

Bom dia Glória! De acordo com o combinado por telefone na sexta, caso de reingresso de aluno da Florestal, te enviarei amanhã por malote a documentação e a ata que substituirá a enviada anteriormente. Abraço!

**Gloria Conceição** 2 comentários Visualizado por 66

Curtir Comentar

Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Com relação ao número de postagens por origem de *campus*, do universo de 480 postagens, 68,33% foram feitas por servidores de Santa Maria: DERCA e Coordenações, Secretarias, Departamentos Didáticos e professores de Santa Maria. O restante percentual ficou entre os três demais *campi* da UFSM, tendo mais ocorrências o campus de Frederico Westphalen. O Quadro 14 sumariza as informações de postagens por *campi*.

Quadro 14 - Origem das postagens no grupo do *Facebook*

<i>Campus</i> de origem da postagem	Número de postagens de 2016 a 2017	Percentual
Santa Maria	328	+ 68,33%
Palmeira das Missões	49	+ 10,20%
Frederico Westphalen	62	+ 12,91%
Cachoeira do Sul	41	+ 08,54%
Total	480	+ 100,0%

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

A análise dos dados coletados por meio desse ambiente demonstra que o grupo funcionou como uma boa alternativa de comunicação entre o Departamento e o público-alvo, já que, em primeiro lugar, conforme demonstrado anteriormente, é possível observar que o número de demandas no grupo diminuiu de 2016 para 2017, nos mesmos meses de referência, mesmo tendo aumentado o número de membros do grupo. A inversão desses dados (menor número de postagens x aumento no número de membros no grupo) sugere que os participantes aprenderam como agir com relação a tópicos ou eventos que se repetem a cada semestre, ou que utilizaram o grupo como repositório, buscando por informações na lupa a partir de palavras-chave.

O Quadro 15, a seguir, apresenta a contraposição de dados referentes ao número de participantes do grupo e o número de postagens, nos meses em que se esperam mais demandas, que são aqueles em que há eventos acadêmicos previstos em calendário.

Quadro 15 - Comparativo entre os anos de 2016 e 2017 nos meses de referência no grupo do *Facebook*

Meses de referência	ANO DE 2016		ANO DE 2017	
	Nº de membros no grupo	Nº de postagens	Nº de membros no grupo	Nº de postagens
FEVEREIRO	88 pessoas	26 <i>posts</i>	160 pessoas	44 <i>posts</i>
MARÇO	109 pessoas	92 <i>posts</i>	166 pessoas	54 <i>posts</i>
JULHO	136 pessoas	42 <i>posts</i>	197 pessoas	23 <i>posts</i>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

É perceptível que, na comparação entre os anos de 2016 e 2017, o número de postagens no grupo nos meses em que há importantes eventos acadêmicos como solicitação de matrícula, ajuste de disciplinas e início das atividades letivas do semestre da UFSM, foi inversamente proporcional ao número de membros participantes do grupo. Essa característica factual demonstra que o(s) sistema(s) de comunicação do DERCA têm evoluído, indicando que os membros do grupo podem tê-lo utilizado, inclusive, como repositório, fazendo busca de informações a partir de palavras-chave na ferramenta lupa do *Facebook*, evitando a necessidade de nova postagem sobre assunto recorrente.

A utilização do grupo do *Facebook* gerou até mesmo alguns elogios ao DERCA, inclusive no *feedback* do Curso CAPA, apresentado no capítulo anterior, quando, no mês de março de 2016, logo ao final do Curso CAPA, uma cursista sugeriu um canal semelhante ao do DERCA para o Curso. Além disso, alguns membros do grupo elogiaram o atendimento do DERCA em comentários nos seus *posts* no próprio grupo. Os elogios não foram contabilizados pois todos eles foram feitos em comentários nas postagens e a pesquisa focou no conteúdo das postagens e não dos comentários. A figura 39 representa um dos elogios ao grupo do DERCA, em comentário.

Figura 40 - Elogio de membro do grupo à criação do canal, em comentário

9 de março de 2016

Olá Gloria, tenho algumas questões: Sou coordenador do curso de [redacted].

- 1) Preciso gerar uma lista de prováveis formando do curso e o meu relatório não retorna dados. puedes resolver isto e me conseguir a lista?
- 2) Conceitualmente, quem são os prováveis formandos? (o que a pessoa tem que ter concluído para ser provável formando? porcentagem do curso?). Pergunto isso, pois o colegiado do curso autoriza, em caráter excepcional, que seja quebrado um pré requisito de aluno provável formando... preciso saber isso com urgência pois tenho 8 pedidos de quebras de alunos que alegam ser prováveis formandos.

Atenciosamente

Gloria Conceição 1 comentário Visualizado por todos

Curtir Comentar

**Gloria Conceição** Oi,  
 1) O sistema só vai retornar dados depois do ajuste, e vai entender como prováveis os matriculados nas últimas disciplinas necessárias a integralizar a carga horária. Em período de ajuste, o SIE não puxa dados pois as matrículas estão sendo mexida... [Ver mais](#)

Curtir · Responder · 1 · 9 de março de 2016 às 13:55 · Editado

[redacted] Mais claro impossível! Obrigado pela rápida resposta e parabéns pela criação deste canal!

Curtir · Responder · 1 · 9 de março de 2016 às 21:18

Fonte: Captura de tela do grupo fechado do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

Seguindo os ideais da UFSM, o DERCA entende que a governança acadêmica administrativa cada vez mais caminha no sentido de sempre buscar o aprimoramento do planejamento das estratégias de gestão do conhecimento acadêmico a serem aplicadas a partir dos contextos disponíveis, visto que quaisquer objetivos do Departamento sempre estarão alinhados a “construir e difundir conhecimento, comprometido com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir com o desenvolvimento da sociedade, de modo sustentável”, premissas que compõem a missão da UFSM (UFSM, 2016a p. 18).

## 6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir do estudo proposto nesta pesquisa, foi possível estabelecer relações a respeito de governança acadêmica entre as propostas da UFSM e as ações conduzidas pela PROGRAD e DERCA por meio do Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA, via *Moodle* e o grupo do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso.

O Curso CAPA foi a primeira ação efetiva de governança acadêmica na qual o DERCA esteve envolvido com evidência, tendo um módulo para si, com a oportunidade de tratar diretamente com parte do seu público a respeito de assuntos acadêmicos administrativos. O grupo do *Facebook* surgiu da necessidade de um contato direto com a comunidade interna por meio de uma ferramenta estável, visto que o ímpeto para a criação do grupo foi a recorrente instabilidade da telefonia do DERCA.

A análise da primeira edição do Curso CAPA, ano 2015, referente ao módulo do DERCA demonstrou que o Curso objetivou prover ao seu público alvo, Coordenadores e Secretários de Curso de Graduação da UFSM, um panorama de todos os assuntos tratados no DERCA, buscando enfatizar maneiras de aprimorar o trabalho nas Coordenações que impactam diretamente no do DERCA, demonstrando ao público-alvo que há interdependência entre diferentes setores administrativos acadêmicos da UFSM.

Figurando como aspectos positivos do Curso CAPA, destacam-se o seu projeto completamente alinhado ao Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSM e ao Plano de Gestão Institucional, que possibilitaram a organização do módulo do DERCA e a condução do Curso CAPA como um todo de maneira harmônica e assertiva. O módulo do DERCA foi bastante objetivo, tendo sido demonstrados aspectos acadêmicos administrativos e maneiras de melhor conduzir as ações nas Coordenações e Secretarias de Curso, aspecto que, inclusive, foi pontualmente elogiado por um participante do Curso. Certamente foi um elemento que contribuiu para as altas notas conferidas pelos alunos ao Curso CAPA, por meio da avaliação de *feedback*.

Outro aspecto positivo do Curso CAPA centra-se no próprio ambiente virtual de aprendizagem, visto que o *Moodle* possibilita a organização sequencial e lógica do material didático em fácil acesso aos alunos. Também permite *layouts* que por si

só já representam informações, como a possibilidade de separar os conteúdos obrigatórios dos complementares, ou de criar capítulos, subcapítulos ou tópicos em série, facilitando a compreensão do aluno quanto aos conteúdos e a organização do seu pensamento. Afora isso, a plataforma *Moodle* permite o uso de recursos hipermediáticos como texto, imagens, *links*, vídeos, além de ferramentas como fórum de discussão, mensagens e atividades objetivas, que possibilitam a interação e construção de sentidos entre os participantes.

Com relação às dificuldades do módulo do DERCA no Curso CAPA, é possível destacar que o Departamento não possuía uma prévia análise formal de demandas que chegam da comunidade interna ao DERCA. Havia, sim, o conhecimento empírico das necessidades, em razão da memória das rotinas de trabalho dos servidores no Departamento. Dessa forma, na organização do Curso, os instrutores buscaram demonstrar a unicidade do Departamento, a interdependência dos setores e das ações no sistema. Por essa razão, o material foi elaborado visando a um panorama do funcionamento geral do DERCA, não sendo aproveitada a primeira edição do Curso CAPA para sanar dúvidas recorrentes quanto à Oferta de Disciplina, Matrícula pelo Portal do Aluno, Matrícula fora de prazo, Matrícula em Resolução 032/2015, por exemplo.

Outro aspecto a ser considerado com parcimônia com relação ao Curso CAPA via *Moodle* é a limitação da plataforma quanto às possibilidades de comunicação rápida entre o cursista e o aluno e, também, entre os alunos, pois para tomar conhecimento de uma possível interação, é necessário estar *logado* no *Moodle*, ou seja, dentro da plataforma. A referida característica de assincronia por si só não é o aspecto negativo a ser pontuado, pelo contrário, é ela que possibilita ao aluno a participação nas atividades conforme os seus próprios horários adequando o curso às suas particularidades. O que foi observado como aspecto negativo em relação à comunicação foi a ausência de um sistema permanente de notificação aos participantes, uma vez que o ícone de mensagens demonstra a existência de novas conversas apenas para o aluno ou instrutor que já estiver *logado* no ambiente *Moodle*, o que não incentiva a constante participação de todos, pois não convida o aluno a acessar o sistema.

Talvez essa limitação tecnológica da plataforma *Moodle* tenha contribuído para o quadro de que nenhum aluno do curso utilizou a ferramenta de mensagens privadas do *Moodle* no Curso CAPA para dirimir dúvidas de qualquer natureza

referentes ao módulo do DERCA, seja com relação ao conteúdo propriamente dito ou com relação à condução do curso: avaliações, prazo das atividades, etc. Uma das características do *Moodle* é a de comunicação mais lenta em comparação a outros ambientes específicos para comunicação, o que instintivamente já é percebido pelos usuários da plataforma e pode inibir a participação por meio de mensagens privadas.

Nesse sentido, a inexistência de interação entre os professores do Curso CAPA e os alunos leva à conclusão de, pelo menos, três possibilidades: os alunos não eram tecnologicamente fluentes na plataforma *Moodle*; os alunos não captaram a essência do curso, que era um ambiente também para o esclarecimento de dúvidas, ou desconheciam grande parte dos conteúdos e tiveram dificuldade em identificar dúvidas pela falta de prática cotidiana.

Com relação ao desenvolvimento de atividades práticas, os instrutores do Curso CAPA do módulo do DERCA não as previram, o que pode ser destacado como um aspecto negativo na edição de 2015 do módulo do DERCA. Em razão de ter sido a primeira edição do Curso CAPA e de os instrutores desconhecerem o perfil do seu público-alvo quanto aos conhecimentos técnicos da maioria, não foi prevista uma atividade de uso efetivo do sistema SIE ou do Portal do DERCA, por exemplo. A partir dessa primeira edição, tendo mais conhecimento de como o Curso CAPA tende a funcionar, essa atividade pode ser prevista para uma próxima oportunidade, sendo sugerido, por exemplo, que os cursistas façam a Oferta de Disciplinas para alunos ingressantes, por exemplo, e o DERCA poderá avaliar o sucesso da atividade pela conferência, por meio do SIE, do uso correto dos parâmetros necessários à execução da atividade de oferta de disciplinas para alunos ingressantes.

Um aspecto muito importante e positivo do Curso CAPA via *Moodle* é o acesso permanente dos cursistas aos conteúdos, mesmo após a finalização do Curso. Ou seja, após findarem-se os prazos de desenvolvimento das atividades e de publicação das notas dos cursistas, termina o compromisso de interação entre os instrutores e os alunos, mas não é limitado o acesso dos alunos aos conteúdos do Curso CAPA. Com isso, cada aluno mantém a possibilidade de consultar o material disponibilizado durante o Curso CAPA, assim que sentir necessidade, devendo, enquanto óbice, apenas usar outras ferramentas para a comunicação, se necessário.

No geral, a primeira edição do CAPA no ano de 2015 foi satisfatória, condição que resta demonstrada no *feedback* dos alunos na avaliação objetiva, cuja média geral ficou em 8.8 de 10.0, assim como pelos seus comentários positivos e participativos nas seções de avaliação descritiva. Essa primeira edição teve ainda uma função subjetiva que transcende a capacitação técnica propriamente dita: ela possibilitou demonstrar aos professores instrutores e aos alunos cursistas novas possibilidades de se pensar o futuro da UFSM, a partir da democratização das informações acadêmicas para planejamento e gestão, tendo como instrumentos o uso de tecnologias em rede e o alinhamento aos ideais da instituição.

Com relação ao estudo do grupo do *Facebook* DERCA/UFSM e Secretarias/Coordenações de Curso ficou evidente que ele é uma importante ambiente de comunicação entre o DERCA e sua comunidade interna, tendo sido criado, essencialmente, quando houve necessidade efetiva de melhorar a comunicação entre o DERCA e a comunidade interna da UFSM, sem gerar custos financeiros ao Departamento. Conforme discutido, o DERCA já havia sentido necessidade de disponibilizar um canal exclusivo às Coordenações, Secretarias, Departamentos Didáticos e Professores, mas antes de o sistema de telefonia do DERCA apresentar inconsistências, esse projeto estava estático.

Os grupos por meio do *Facebook* se caracterizam como ambientes de fácil uso, com *layout* amigável e com diversos recursos, como a possibilidade do uso de *hiperlinks*, imagens e vídeos, além de, naturalmente, instigarem a rápida comunicação entre os membros e terem sistema de notificação de novas mensagens. A existência de atores e suas interações é a principal característica das redes, conforme Campos e Barcelos (2012). O *layout* da rede social *Facebook* com nome do proprietário do perfil em destaque e com a sua foto torna o ambiente sistematicamente convidativo à participação.

Conforme demonstrado na análise dos dados do grupo do *Facebook*, o número de membros aumentou gradativamente de fevereiro de 2016 a julho de 2017, período avaliado, totalizando 197 membros. Esse número de participantes é relativamente expressivo, tendo em vista que o público-alvo principal são os Coordenadores e Secretários de Curso de Graduação e Pós-Graduação da UFSM e que a Instituição conta com cerca de 145 cursos de graduação e cerca de 95 cursos de Pós-Graduação em atividade, totalizando, aproximadamente, 240 cursos. Nesse

sentido, grosso modo, há uma relação de 197 participantes no grupo em referência a 240 cursos.

Foi observado na análise dos dados do grupo do *Facebook* que as maiores ocorrências de postagens foram nos meses de fevereiro, março, julho e agosto de 2016 e em fevereiro, março e julho de 2017, não sendo considerado na análise o mês de agosto de 2017, pois o estudo das postagens foi de fevereiro de 2016 a julho de 2017. Tradicionalmente, nesses meses ocorrem importantes eventos acadêmicos com relação à esfera administrativa da UFSM, como solicitação de matrícula via Portal do Aluno, ajuste de disciplinas nas Coordenações de Curso e início das atividades letivas. Com isso, apenas observando o número de postagens e época relativa no calendário acadêmico vigente, já é possível estabelecer relações entre as demandas do grupo do *Facebook* e os eventos previstos em calendário letivo.

Com relação aos assuntos das postagens, os temas matrícula e oferta de disciplinas foram, respectivamente, os campeões de ocorrências em postagens no grupo do *Facebook*, perfazendo um total de 181 *posts* de um universo de 480. Ou seja, 37,7% de todas as postagens no grupo foram referentes à oferta e matrícula de disciplina. Esses dados demonstram enfaticamente o que já havia sido identificado com relação às demandas de postagens e o calendário acadêmico da UFSM, além de figurarem como dados concretos de demandas do DERCA.

Em calendário acadêmico, nos meses de fevereiro, março, julho e agosto de todos os anos, há eventos de matrícula previstos, os quais só funcionam adequadamente se a oferta de disciplinas tiver sido previamente organizada e montada satisfatoriamente no SIE. A oferta de disciplinas se dá em períodos anteriores à solicitação de matrícula dos alunos, pois a Coordenação e o Departamento Didático primeiro organizam o quadro de horários de professores do seu curso, depois lançam todos os dados referentes à oferta no sistema para só então o aluno ter acesso às disciplinas e poder solicitá-las por meio do seu Portal do Aluno. Quando a oferta de disciplinas via sistema SIE da UFSM é inconsistente, há impactos negativos sobre a solicitação e efetivação dos pedidos de matrícula dos alunos, o que gera ao DERCA tanto demandas de matrícula quanto de oferta para serem solucionadas. Isto é, há expressivas ocorrências de demandas de oferta de disciplina ao DERCA nos meses de fevereiro, março, julho e agosto, porque o bom andamento da matrícula depende, essencialmente, da satisfatória qualidade da

oferta e quando a matrícula não funciona bem a provável razão é uma oferta inconsistente.

No comparativo entre os anos de 2016 e 2017 dos *posts* do grupo do *Facebook* nos mesmos meses de referência, foi observada queda na demanda, mesmo com aumento no número de membros do grupo, o que sugere que a comunicação tem sido eficaz com o passar do tempo. Isto é, a partir desse dado, é possível interpretar que os membros do grupo interagem também passivamente, ou seja, por exemplo, eles aproveitam o esclarecimento da dúvida de algum participante para esclarecer a sua própria, inibindo a ação de publicar no grupo para perguntar algo. Outra possibilidade de interação passiva é o uso da ferramenta lupa, a qual possibilita busca no grupo a partir de palavra-chave, transformando o grupo também em um repositório de conteúdos pesquisáveis.

Um aspecto negativo do uso do grupo do *Facebook* como repositório de conteúdos pesquisáveis é que os conteúdos abordados não ficam organizados sob assuntos sequenciais e sim, apenas por data, o que faz com que, a partir da busca, o sistema retorne dados, muitas vezes, irrelevantes ao pesquisador interessado. Além disso, outro aspecto negativo importante é que o pesquisador deve conhecer, pelo menos, uma palavra-chave para poder fazer a busca, mas, muitas vezes, os participantes do grupo ainda não dominam a terminologia técnica adotada na UFSM/DERCA/PROGRAD. Por exemplo, tomando como referência o assunto da Questão 02 do CAPA, estudado anteriormente, cujo índice de erro foi acima do esperado pelo DERCA, sobre procedimentos referentes a alunos(as) que perdem todos os prazos de solicitação de matrícula e, conseqüentemente, o vínculo; para um membro do grupo pesquisar a respeito desse tema no *Facebook*, deve saber que os termos adotados pela PROGRAD/DERCA são “restituição” e “vínculo”. Com isso, o membro que pesquisar utilizando como palavras-chave “reconstituição” ou “restabelecimento”, não encontrará informações e aquele que utilizar como palavra-chave “matrícula”, em detrimento de “vínculo”, encontrará uma infinidade de postagens não relacionadas à informação que busca.

A análise do horário das postagens do grupo do *Facebook* evidenciou que existem demandas fora do horário de atendimento regular do DERCA: durante o intervalo de almoço e após as 17h00min. A interação do Departamento com o seu público-alvo mesmo fora do horário de atendimento regular demonstra a preocupação do DERCA em melhor atender especialmente aos cursos noturnos da

Instituição, aspecto previsto no Plano de Gestão Institucional da UFSM (2014). No entanto, o atendimento via *Facebook* fora do horário regular não foi uma política Departamental construída em conjunto com os servidores do DERCA. As postagens fora de horário regular têm sido respondidas por conveniência, e não a partir de uma política interna construída junto aos servidores. Esse aspecto sensível do horário pode gerar expectativas aos membros do grupo e possíveis frustrações se, mais adiante, não for mais possível responder às demandas noturnas, sendo necessário ao DERCA se antecipar aos aspectos referentes às postagens excepcionais e traçar um plano de ação para melhor gerir a questão.

Com relação à análise dos *campi* de origem das postagens do grupo do *Facebook*, ficou evidente que os servidores dos *campi* afastados da sede o têm utilizado com frequência, até mesmo para rápida comunicação, a exemplo de recados. Isso se dá pela facilidade técnica de acesso ao grupo, uma vez que é necessário, basicamente, um computador e acesso à internet. A partir dos diversos projetos e investimentos, especialmente do Centro de Processamento de Dados da UFSM, a internet já se consolidou como uma ferramenta de qualidade nos *campi*, diferentemente do sistema de telefonia, que ainda apresenta certas instabilidades. Por essas razões, o grupo do *Facebook* tem sido uma alternativa viável para a comunicação entre o DERCA e os representantes dos cursos de Palmeira das Missões, Frederico Westphalen e Cachoeira do Sul.

A análise das postagens do grupo do *Facebook* possibilitou identificar os assuntos fontes de dúvidas do dia a dia da comunidade interna da UFSM com relação ao universo acadêmico. Pelas demandas telefônicas e via memorandos que o DERCA tem, era esperado que o assunto oferta de disciplina figurasse ao lado de matrícula como um dos mais recorrentes. No entanto, o assunto Ingresso/Reingresso surpreendeu em número de ocorrências, visto que não é um tópico muito recorrente por outros canais do DERCA, diferentemente de por meio do grupo do *Facebook*, quando se igualou ao assunto oferta de disciplina, apresentando, 61 postagens, das 480 totais estudadas.

A explicação mais plausível para esse dado centra-se no fato de que as Secretarias dos Cursos dos *campi* afastados exercem funções semelhantes às do DERCA no processo de Confirmação de Vaga dos candidatos dessa seleção, recebendo a documentação dos inscritos para os cursos de seus *campi*. Os setores responsáveis pela seleção de Ingresso/Reingresso são a PROGRAD e o DERCA,

tendo sido autorizados os *campi* afastados da sede a receber a documentação dos candidatos para facilitar a logística dos ingressantes na UFSM, ficando os candidatos dispensados de comparecer à Santa Maria se eles se apresentarem às secretarias dos cursos de aprovação. Isto é, com essa demanda extra nas Secretarias dos Cursos dos *campi* afastados, mais a preocupação em atender às expectativas da PROGRAD e DERCA e, ainda, as dificuldades de contato telefônico via ramal interno entre as cidades *campi*, há mais dúvidas sobre o assunto Ingresso/Reingresso e, conseqüentemente, mais demandas no grupo do *Facebook*, em detrimento de telefonemas.

Considerando um aspecto a ser melhorado com relação ao uso do grupo do *Facebook*, tem-se a frequência de postagens do DERCA, tendo em vista que, ao longo dos 17 meses, o DERCA postou apenas 62 vezes. Provavelmente, se tivéssemos organizado mais *posts*, poderíamos ter nos antecipado e evitado algumas demandas que surgiram. Por exemplo, próximo aos prazos do calendário acadêmico, o DERCA pode postar orientações, avisos e pedidos. Ações dessa natureza foram feitas no grupo ao longo dos seus 17 meses de existência, mas não a partir de uma organização adequada com planejamento sistemático e com objetivos preestabelecidos.

O material obtido por meio do grupo *Facebook* poderá servir de subsídio para o DERCA definir os conteúdos mais relevantes a fazerem parte do próximo Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA de que participará. O produto final desta pesquisa visa a demonstrar que a combinação do uso de diferentes ferramentas e ambientes tecnológicos pode ser uma maneira de potencializar as ações de governança acadêmica já desenvolvidas na UFSM, por meio da PROGRAD e do DERCA, quanto aos aspectos acadêmicos administrativos.

## 7 PRODUTO FINAL DA PESQUISA

O Programa de Pós-Graduação em Tecnologias Educacionais em Rede - PPGTER da Universidade Federal de Santa Maria, de área interdisciplinar, tem por finalidade a qualificação científico-profissional na área de tecnologias educacionais em rede. Para tal, os acadêmicos devem apresentar ao social um produto de pesquisa, indo ao encontro da característica profissional e prática do Mestrado Profissional em Tecnologias Educacionais em Rede do referido programa.

A linha de pesquisa à qual a presente dissertação está vinculada é a de Gestão de Tecnologias Educacionais em Rede. Essa linha objetiva desenvolver potencialidades teóricas e práticas relacionadas a Políticas Públicas Educacionais, Redes Colaborativas em Educação, Ensino-Aprendizagem Mediado por Tecnologias Educacionais em Rede e Sistemas Educacionais em Rede.

Nesse sentido, a presente pesquisa traz como produto a apresentação de uma proposta de modelo de governança acadêmica à Direção do DERCA, em que são combinadas as duas tecnologias em rede estudadas nesta pesquisa, para cada uma delas complementar à outra, a partir de suas melhores funcionalidades. A ideia do plano de governança acadêmica será disponibilizada à Direção do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DERCA como um instrumento de aprimoramento da gestão do conhecimento acadêmico administrativo, o qual, em prática, configurará governança acadêmica potencializada, pelo uso de diferentes ferramentas e ambientes tecnológicos.

A ideia do modelo de governança acadêmica administrativa, a partir da combinação de uso dos dois recursos tecnológicos em rede estudadas nesta pesquisa, Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico, via *Moodle*, e grupo do *Facebook* consiste, basicamente, em cada uma delas se fazer presente na outra. Um exemplo disso é atualizar os conteúdos do módulo do DERCA no CAPA dando ênfase àqueles temas mais recorrentes no grupo do *Facebook*, pois eles representam as rotinas das Coordenações, Secretarias e Departamentos Didáticos, que são o público-alvo do CAPA.

Outra estratégia de combinação de tecnologias é a melhor divulgação do Curso CAPA via grupo do *Facebook*. Além disso, utilizar os materiais do Curso CAPA diretamente no grupo do *Facebook*, nos meses em que estiverem previstos eventos importantes no calendário acadêmico vigente. Ou seja, é possível captar

diretamente do CAPA o material didático elaborado e postá-lo diretamente no grupo do *Facebook*, com as devidas orientações, antes da abertura do prazo previsto no calendário acadêmico vigente para a execução da ação por parte das Coordenações e Departamentos Didáticos.

Espera-se que a combinação ideal dos mecanismos seja capaz de diminuir as demandas do DERCA como um todo, não só as do *Facebook*, mas memorandos e telefonemas. A recomendação de aplicação da ideia deste plano de governança é a partir do Calendário Acadêmico 2018, tendo em vista que até essa data, será possível ao DERCA atualizar o material didático disponibilizado na primeira edição do CAPA, em 2015, sendo suprimidos alguns conteúdos e contemplados, com mais detalhes, pelo menos, os assuntos mais recorrentes no grupo do *Facebook*: Aluno Especial I e II, Dispensa de Disciplina; Oferta de Disciplina, Oferta em Resolução 032/2015, Matrícula pelo Portal do Aluno, Matrícula em Resolução 032/2015, Matrícula em Situação 06/Incompleto e Seleção Ingresso/Reingresso. Além disso, em 2018, será possível seguir as orientações das datas previstas no Calendário Acadêmico vigente para a organização dos *posts* a serem feitos no grupo.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Universidade Federal de Santa Maria tem vultosos projetos de planejamento estratégico e gestão, a exemplo do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI e do Plano de Gestão. Esses documentos norteiam a condução de diferentes projetos em diversas áreas da UFSM. Os aspectos acadêmicos administrativos da Universidade também são contemplados nesses documentos oficiais. No PDI, por exemplo, é apresentado o Projeto Pedagógico Institucional, o qual é totalmente voltado ao ensino. Já por meio do Plano de Gestão, são identificadas as forças, fraquezas, ameaças e oportunidades ligadas aos aspectos acadêmicos.

A partir do norte da administração central da UFSM, por meio dos seus documentos oficiais, a Pró-Reitoria de Graduação e o Departamento de Registro e Controle Acadêmico promovem a execução de algumas ações capazes de atingir tanto os objetivos específicos a que se propõem, a exemplo de capacitação de pessoal e comunicação entre a comunidade interna, como os objetivos gerais da Universidade, quais sejam, “construir e difundir conhecimento, comprometida com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir com o desenvolvimento da sociedade, de modo sustentável”, que é a missão da UFSM (UFSM, 2016a).

No contexto da Universidade, a difusão do conhecimento não está relacionada apenas aos conteúdos tratados em sala de aula, mas também ao conhecimento necessário à operação dos sistemas de gestão de informações acadêmicas da UFSM, concernentes aos cursos, docentes e aos discentes. As pessoas envolvidas na operação dos sistemas acadêmicos da UFSM são a sua comunidade interna, sendo a capacitação pessoal para formação e autonomia dos sujeitos, ocupantes de cargos administrativos, de fundamental importância à qualidade da UFSM como um todo.

Dessa forma, por meio das ações desenvolvidas pela PROGRAD e DERCA, as quais são orientadas pela mesma ideologia da administração geral da UFSM, é possível a construção de governança acadêmica no sentido de que já se praticam ações previamente pautadas em um grande objetivo visando a um resultado comum entre a pequena ação desenvolvida e a missão global da Universidade. Essa perspectiva de alinhamento de ideias visando à constante evolução e aprimoramento vai ao encontro do que recomenda Hans (2006, p. 201), quando

afirma que “toda a arte de governar é responsável pela possibilidade de uma futura arte de governar”, o que sugere que a democratização das informações acadêmicas administrativas promove autonomia aos sujeitos envolvidos e perpetuação da qualidade acadêmica.

Para Castells (2003), o desenvolvimento e aperfeiçoamento das tecnologias baseadas em informação e comunicação figuram como um ponto-chave, o início do processo de transformação contemporânea, sem desconsiderar outros fatores, obviamente. Com isso, o uso das tecnologias a serviço da educação, a exemplo do Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA, via *Moodle*, e do grupo do *Facebook* para a comunicação interna, ainda que enfatizando o aspecto administrativo da educação, ou seja, o seu *background*, promovem, indubitavelmente, a transformação nos sujeitos.

O estudo da primeira edição do Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico - CAPA demonstrou que o aproveitamento dos cursistas foi satisfatório, tendo como parâmetros a média das notas obtidas por eles a partir dos exercícios no módulo do DERCA, que foi 9.0; sua participação na atividade de fórum no módulo do DERCA; o *feedback* acerca dos objetivos do Curso como um todo, por meio do qual o CAPA foi avaliado pelos cursistas com média 8.8 e pela avaliação descritiva do Curso CAPA, em que os cursistas elogiaram-no e deixaram registradas sugestões bastante construtivas.

Já o estudo do grupo do *Facebook* DERCA/UFSM e Coordenações/Secretarias de Curso demonstrou que esse é um importante ambiente de comunicação entre o DERCA e a comunidade interna da UFSM, com 100% de taxa de resposta por parte do Departamento ou de colegas, minimizando os efeitos causados pela falha comunicacional com uso apenas do telefone, por exemplo. Ficou evidente que os assuntos mais recorrentes no grupo foram oferta de disciplina e matrícula fora de prazo, que representam, essencialmente, a rotina das Coordenações de Curso, Departamentos e suas Secretarias. No comparativo dos meses correspondentes aos mesmos eventos previstos nos calendários acadêmicos, foi possível observar queda nas demandas do grupo, mesmo com o aumento do número de participantes. Por exemplo, no mês de março de 2016, quando há o início das aulas e ajuste de matrícula, o grupo tinha 109 participantes e o total de postagens foi 89. No mês de março de 2017, com o mesmo evento acadêmico previsto, o grupo tinha 166 participantes e houve 55 postagens. Esses

dados inversamente proporcionais demonstram que a comunidade interna passou a melhor dominar os assuntos concernentes ao seu universo, a partir de um conjunto de ações de capacitação e comunicação.

Nesse sentido, como produto final, a presente pesquisa trouxe à UFSM uma possibilidade de combinar o uso de duas tecnologias a serviço da esfera administrativa da educação, possibilitando a democratização de informações acadêmicas administrativas e subsídios para, constantemente, aprimorar a capacitação e a comunicação concernentes à comunidade interna da UFSM. A proposta, na prática, é sugerir à Direção do DERCA e à PROGRD a utilização dos dados extraídos do grupo do *Facebook* para organizar material didático capaz de aprimorar o módulo do DERCA no Curso CAPA, focando nos assuntos que a comunidade interna mais demonstrou dúvidas.

O estudo apresentado não é uma verdade absoluta, cabendo destacar que só os contextos analisados nesta pesquisa já possibilitam, para futuros estudos, infindáveis outras perspectivas de coleta de dados, análise, aplicação metodológica e conclusões. Cabe retomar que práticas da natureza daquelas estudadas nesta pesquisa, as quais envolvem participação e trocas de saberes, impactam de maneira positiva sobre a autoestima do servidor em função dos diversos aspectos relacionados ao pertencimento e reconhecimento. Isso demonstra o quanto é rica a realidade acadêmica administrativa e o quanto ainda é possível pesquisar e buscar sempre o aprimoramento.

## 9 REFERÊNCIAS

ALMEIDA NETO, Honor de. **Trabalho infantil na Terceira Revolução Industrial**. Porto Alegre: EDIPUC, 2007.

ARAÚJO, Andreia Naritza Silva Marquim de. Articulação entre conceito de governança e as funções de planejamento e controle na gestão de políticas públicas. **Congresso Consad de Gestão Pública**, 2010a. Disponível em: [http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/File/Material\\_%20CONSAD/paineis\\_III\\_congresso\\_consad/painel\\_9/articulacao\\_entre\\_o\\_conceito\\_de\\_governanca\\_e\\_as\\_funcoes\\_de\\_planejamento\\_e\\_controle\\_na\\_gestao\\_de\\_politicas\\_publicas.pdf](http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_9/articulacao_entre_o_conceito_de_governanca_e_as_funcoes_de_planejamento_e_controle_na_gestao_de_politicas_publicas.pdf). Acesso em abr. 2017.

ARAÚJO, Veronica Danieli de Lima. O impacto das redes sociais no processo de ensino e aprendizagem. IN: **3º Simpósio Hipertexto e Tecnologias na Educação**. 2010b. Anais. Universidade Federal de Pernambuco, p. 1-13. Disponível em: <https://www.ufpe.br/nehte/simposio/anais/Anais-Hipertexto-2010/Veronica-Danieli-Araujo.pdf>. Acesso em mai. 2017.

ARENDT, Hannah. **Entre o passado e o futuro**. São Paulo: Perspectiva, 1987.

BASSANI, Patrícia B. Scherer; ARANDA, Jorge; ALVAREZ, Daniel. Comunidades virtuais de aprendizagem em espaços de educação a distância. **Novas tecnologias na educação**. V.8 n. 1, 2010. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/15188/8954>.

BHATTA, Gambhir. Post- NPM Themes. In: **Public Sector Governance**, Wellington: State Services Commission. Working Paper nº. 17. Sept. 2003. Disponível em: [https://www.ssc.govt.nz/sites/all/files/Post-NPM\\_Themes\\_In\\_Public\\_Sector\\_Governance.pdf](https://www.ssc.govt.nz/sites/all/files/Post-NPM_Themes_In_Public_Sector_Governance.pdf). Acesso em: mar. 2017.

BRASIL. Lei nº 3.834, de 14 de dezembro de 1960. Cria a Universidade Federal de Goiás e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/L3834-C.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L3834-C.htm). Acesso em abr. 2017.

BRASIL. Lei nº 4.759, de 20 de agosto de 1965. Dispõe sobre a denominação e qualificação das Universidades e Escolas Técnicas Federais. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/L4759.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4759.htm). Acesso em abr. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. Disponível em: <https://www.mec.gov.br/>. Acesso em jun. 2017a.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. 2017b. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/inicio>. Acesso em jun. 2017.

BRASIL. Portaria Normativa nº 21, de 05 de novembro de 2012. Ministério da Educação. Dispõe sobre o Sistema de Seleção Unificada. **Diário Oficial da União**.

Brasília, DF Disponível em: <http://www.sisu.furg.br/images/portaria21mec.pdf>. Acesso em jun. 2017.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão. **Governança Pública**: referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública e ações indutoras de melhoria. Brasília: TCU, 2014a. Disponível em: <http://portal.tcu.gov.br>. Acesso em mar. 2017.

CANCLINI, Néstor García. **Diferentes, desiguais e desconectados**: mapas da interculturalidade. Tradução Luiz Sérgio Henriques. Rio de Janeiro: UFRJ, 2005.

CAMPOS, Thiago Cordeiro de S.; BARCELOS, Gilmara T. Uso do Facebook como ferramenta educacional: rede social ampliando as discussões escolares. **7º Congresso Integrado de Tecnologias da Informação**. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense (IFF), 2012, p 1-17. Disponível em: <file:///C:/Users/GI%C3%B3ria/Desktop/Gloria/2794-7156-1-PB.pdf>. Acesso em abr. 2017.

CANUT, Letícia. **Proteção do consumidor no comercio Eletrônico**. Curitiba: Juruá, 2008.

CARVALHO, A. C. A. P. Tecnologia da informação e democracia: os desafios da era digital na sociedade democrática. In: NETO, N. T.; JUNIOR, R. T.; MESSA, A. F. (Coord.). **Sustentabilidade ambiental e os novos desafios na era digital**: estudos em homenagem a Benedito Guimarães Aguiar Neto. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 76-92.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**. Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura. Vol. 1. São Paulo: Paz e terra, 2016.

CERTO, Samuel C. et al. **Administração estratégica**: planejamento e implantação da estratégia. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2005.

ENGEL, G. I. **Pesquisa-ação**. Educar em Revista, nº. 16, 2000, 181-191. Universidade Federal do Paraná. Paraná. Brasil.

FERNANDES, Bruno Henrique Rocha; BERTON, Luiz Hamilton. **Administração estratégica**: da competência empreendedora à avaliação do desempenho. São Paulo: Saraiva, 2012.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GERHARDT, Tania Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GROSSI, Thales Henrique. **O Moodle como ferramenta de apoio ao ensino presencial em uma escola particular de ensino médio** (dissertação). Universidade Federal de Lavras. Lavras/MG, 2014. Disponível em: [http://repositorio.ufla.br/bitstream/1/10755/1/MONOGRAFIA\\_O\\_moodle\\_como\\_ferramenta\\_de\\_apoio\\_ao\\_ensino\\_presencial\\_em\\_uma\\_escola\\_particular\\_de\\_ensino\\_m%C3%A9dio.pdf](http://repositorio.ufla.br/bitstream/1/10755/1/MONOGRAFIA_O_moodle_como_ferramenta_de_apoio_ao_ensino_presencial_em_uma_escola_particular_de_ensino_m%C3%A9dio.pdf). Acesso em: jun. 2017

HANS, Jonas. **O princípio da responsabilidade**: ensaio de uma ética para a civilização tecnológica. Tradução do original alemão Marijane Lisboa, Luiz Barros Montez. Rio de Janeiro: Contraponto, 2006.

IBGC. Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 5. ed. São Paulo: IBGC, 2015. 108p. Disponível em: <http://www.ibgc.org.br>. Acesso em: abr. 2017.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e tempo docente**. Campinas, SP: Papirus, 2013.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: a edição do novo milênio. Tradução Bazán tecnologia e Linguística; Revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2000.

LARA, Enderson. EaD - Vantagens da Educação a Distância. **Portal Educação**, 2009. Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/pedagogia/ead-vantagens-da-educacao-a-distancia/7671>. Acesso em jun. 2017.

LÉVY, Pierre. **Tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. São Paulo: Editora 34, 2004.

LITTO, F.; FORMIGA, M. (Org.). **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MALLMANN, Elena Maria; SONEGO, Anna Helena Silveira. Inovação tecnológico-pedagógica em cursos de formação de professores. **Educativa**. Goiânia, v. 19, n. 1, p. 139-168, jan./abr. 2016. Disponível em: <http://seer.ucg.br/index.php/educativa/article/viewFile/5020/2773>. Acesso em mai. 2017.

MATIAS-PEREIRA, José. A Governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. **Administração Pública e Gestão Social**. Viçosa, v. 2, n. 1, p. 109-134, jan-mar, 2010. Disponível em: <http://www.apgs.ufv.br/index.php/apgs/article/view/21/22#.WTsqxmjyvIU>. Acesso em mai. 2017.

MATURANA, Humberto. **Emoções e Linguagem na Educação e na política**. 1ª Ed. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 1999.

MOODLE. **Moodle Statistics**. 2017. Disponível em: <https://moodle.net/stats/>. Acesso em mai. 2017.

MORAN, José Manuel. O Que é Educação a Distância?. **Informe SENAI**, Centro de Educação a distância. SENAI, Rio de Janeiro, ano 1, n.5, out-dezembro de 1994. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2013/12/dist.pdf> . Acesso em: jun. 2017.

NEIVA, C. C. A avaliação como instrumento de apoio ao planejamento e tomada de decisões: a perspectiva de eficiência institucional e da qualidade do ensino dentro de um enfoque político. In: VAHL, T. R. et al. (Org.). **Desafio da administração universitária**. Florianópolis: UFSC, p. 37-50, 1989.

PEREIRA, Luis Carlos Bresser. **A reforma do estado dos anos 90**: lógica e mecanismos de controle. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997. Disponível em: [http://www.bresserpereira.org.br/papers/1998/A\\_reforma\\_do\\_Estado\\_dos\\_anos\\_90.pdf](http://www.bresserpereira.org.br/papers/1998/A_reforma_do_Estado_dos_anos_90.pdf). Acesso em: abr. 2017.

RODHES, R.A.W. The new governance: governing without government. **Political Studies**, vol. 44, n°4, 1996, p. 652-667. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/R\\_A\\_W\\_Rhodes/publication/227979762\\_The\\_New\\_Governance\\_Governing\\_Without\\_Government/links/5405e8150cf2bba34c1ded30.pdf](https://www.researchgate.net/profile/R_A_W_Rhodes/publication/227979762_The_New_Governance_Governing_Without_Government/links/5405e8150cf2bba34c1ded30.pdf). Acesso em abr. 2017.

RIBEIRO, Raimunda Cunha. A governança acadêmica no campo da formação de profissionais em EaD da Universidade Aberta do Brasil e Universidade Aberta do Piauí/UESPI. **Educação por Escrito**. PUCRS. V.2 n.2 jan. 2012. p. 57-65. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/poescrito/article/view/10124>. Acesso em jan. 2017.

SANTOS, Boaventura de Sousa Santos. **A gramática do tempo**: para uma nova cultura política. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SANTOS, Laymert Garcia dos. **Politizar as novas tecnologias**: o impacto sócio-técnico da informação digital e genética. São Paulo: Editora 34, 2003.

SANTOS, Milton. **Técnica, Espaço e Tempo**. São Paulo: EdUSP, 2013.

SILVA, Ana Paula Scheffer Schell da; COGO, Ana Luis Petersen. Aprendizagem de punção venosa com objeto educacional digital no curso de graduação em enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. Porto Alegre/RS, v. 28, n. 2, p.185-192, 2007.

SILVA, Robson Santos da. **Moodle para autores e tutores**. São Paulo: Novatec Editora, 2011.

SILVA, Wânia Cândida da; MUCCI, Carla Beatriz Marques Rocha; BAETA, Odemir Vieira; ARAÚJO, Daniela Santana. O planejamento estratégico na administração

pública: um estudo multicaso. **Revista de Ciências Humanas**. Viçosa, v. 13, n. 1, p. 90-101, jan./jun. 2013. Disponível em <http://www.cch.ufv.br/revista/pdfs/vol13/artigo6vol13-1.pdf>. Acesso em mar. 2017.

SILVEIRA, Alexandre Di Miceli. **Governança corporativa, desempenho e valor da empresa no Brasil**. 2002. 165p. Dissertação. Universidade de São Paulo. São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-23012005-200501/en.php>. Acesso em mar. 2017.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Tradução Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SODRÉ, Muniz. **Reinventando a Educação**: diversidade, descolonização e redes. Vozes, 2012.

TAPSCOTT, D; WILLIAMS, A. **Wikinomics**: como a colaboração em massa pode mudar o seu negócio. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2007.

THIOLENT, Michel. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. São Paulo: Cortez, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Calendário Acadêmico 2015**. Santa Maria: UFSM, 2015d. Disponível em: <http://site.ufsm.br/ufsm/calendario-academico>. Acesso em: julh. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Calendário Acadêmico 2016**. Santa Maria: UFSM, 2016b. Disponível em: <http://site.ufsm.br/ufsm/calendario-academico>. Acesso em: julh. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Calendário Acadêmico 2017**. Santa Maria: UFSM, 2017b. Disponível em: <http://site.ufsm.br/ufsm/calendario-academico>. Acesso em: julh. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Curso de Capacitação em Planejamento Acadêmico – CAPA**. Santa Maria: UFSM, 2015a. Disponível em: <http://site.ufsm.br/noticias/exibir/derca-esta-com-apenas-alguns-numeros-de-telefone-e>. Acesso em junho 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. DERCA está com apenas alguns números de telefone em funcionamento. **Notícias**. Santa Maria: UFSM, 2015c. Disponível em: <http://site.ufsm.br/noticias/exibir/derca-esta-com-apenas-uma-central-telefonica-em-fu>. Acesso em julho 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. DERCA está com apenas uma central telefônica em funcionamento. **Notícias**. Santa Maria: UFSM, 2015d. Disponível em: <http://site.ufsm.br/noticias/exibir/derca-esta-com-apenas-uma-central-telefonica-em-fu>. Acesso em: abr. 2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Núcleo de Tecnologia**. 2017. Disponível em: [www.ufsm.br/nte](http://www.ufsm.br/nte). Acesso em mai. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2016-2026**. Santa Maria: UFSM, 2016a. Disponível em: [www.ufsm.br](http://www.ufsm.br). Acesso em abr. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Plano de Gestão 2014-2017**. Santa Maria: UFSM, 2014. Disponível em: <http://w3.ufsm.br/proplan/index.php/planos-institucionais/plano-de-gestao>. Acesso em jul. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Regimento Geral**. Santa Maria: UFSM, 2011. Disponível em: [www.ufsm.br](http://www.ufsm.br). Acesso em abr. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Resolução 032/2015. Dispõe sobre regime especial de avaliação em cursos de graduação**. Santa Maria: UFSM, 2015. Disponível em: <http://site.ufsm.br/arquivos/uploaded/uploads/e6f80632-4225-4480-b9a9-c7b091ac0a52.pdf>. Acesso em jul. 2017.

WELLMANN, Barry. Community: from neighborhood to network. **Communications of the digital society**. Vol. 48. Nº 10. New York: ACM. Outubro, 2005, p. 53-55. Disponível em: <https://cacm.acm.org/magazines/2005/10/6096-community/abstract>.