



MODELO DE GESTÃO, AUTOMAÇÃO E LOGÍSTICA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NO ÂMBITO UNIVERSITÁRIO DAS DIVISÕES DE CONTROLE E REGISTRO ACADÊMICO NAS FACULDADES SANTO AGOSTINHO

Resumo

Este trabalho apresenta resultados de uma pesquisa concebido com o objetivo de compreender como gerenciar uma Divisão de Controle de Registro Acadêmico de uma determinada Instituição de Ensino Superior de Montes Claros com o uso das novas tecnologias de Gestão, Automação e Logística da informação, focalizando o tipo de tecnologia utilizado em prol de um atendimento de qualidade e a busca de satisfação dos usuários e a maior eficácia dos processos. Para chegarmos a uma análise mais profunda, a amostra foi composta por funcionários e acadêmicos como sujeitos da pesquisa que passaram por uma coleta de dados, também foi analisado o tipo de tecnologia utilizada na DCRA. Para coleta dos dados utilizou-se como instrumento, um roteiro de questões de forma a captarmos o maior volume de informações possíveis. Analisando os dados coletados identificou-se que gradativamente o público alvo (coordenador/ funcionários/ acadêmicos) está cada vez mais consciente da necessidade de um sistema mais eficaz. Foi observado que o sistema utilizado não esta atendendo de maneira adequada a necessidade dos usuários, e que estão cada vez mais exigentes, e desejam que seja mais claro no momento de distribuição dos dados de distribuição de notas e faltas pelos professores. Diante desse novo paradigma, a instituição está buscando novas tecnologias e novo Software para implementar, inovar e atender com segurança as demandas e necessidades de todos os seus usuários de maneira geral.

Palavras – Chaves: Registro Acadêmico. Novas Tecnologias. Instituição de Ensino Superior.

Abstract

This paper presents results of a research project designed with the goal of understanding how to manage a Control Division of Academic Record of a particular institution of higher education from Montes Claros to the use of new technologies for management, automation and logistics information, focusing the type of technology used in support of quality care and the pursuit of customer satisfaction and increased efficiency of processes. To achieve a deeper analysis, the sample was composed of officials and academics as research subjects who have had a collection of data, also analyzed the type of technology used in the DCRA. For data collection was used as an instrument, a list of questions to capture the greatest amount of information possible. Analyzing the data collected identified that gradually the target audience (coordinator / staff / students) are increasingly aware of the need for a more efficient system. It was observed that this system does not adequately meeting the needs of users, and are increasingly demanding, and want to be clearer at the time of data distribution of banknotes and absenteeism by teachers. In this new paradigm, the institution is seeking new technologies and new software to implement, innovate and respond to security demands and needs of all users in general.

Key - words: Academic Registry. New Technologies. Higher Education Institution.



INTRODUÇÃO

O presente trabalho se refere ao modelo de Gestão, Automação e Logística da informação das Divisões de Controle e Registro Acadêmico em uma determinada Instituição particular de Ensino Superior de Montes Claros.

Hoje, a informação passou a ter um valor altamente significativo para as pessoas e instituições, representando poder para quem a possui. Ela tem um grande valor, uma vez que estão presentes em todas as atividades que envolvem pessoas, processos, sistemas, recursos financeiros, tecnologias, entre outros. Assim, a informação passa a ser um recurso sinérgico: quanto mais a temos, mais a usamos e mais útil se torna (SOLTO, 2007).

O presente estudo torna-se ferramenta relevante, uma vez que, a partir dele levantar-se-á estratégias de ação que poderão possibilitar a otimização dos serviços prestados aos usuários diretos e indiretos das Divisões de Controle e Registro Acadêmico/Secretaria Acadêmica. Dentro desta perspectiva, procuraremos estabelecer uma relação entre a instituição de ensino com algumas empresas e/ou instituições que já adotaram e trabalham com o sistema de automação e logística da informação. Acredita-se que a adoção destes novos mecanismos trará não apenas a satisfação de seus usuários e funcionários como também a agilidade de processos. É importante ressaltar que a implementação deste sistema de gestão, automação e logística da informação, tanto para gestores e colaboradores, quanto para os usuários de forma geral, possibilitará a economia de tempo, diminuição do stress, despesas, etc.

O referencial teórico apresentará os conceitos de Administrador, Automação, Gestão e Logística da informação, bem como, a atuação dos gestores em relação a este sistema e ainda a aceitação do serviço prestado aos usuários. Para efetivação do presente trabalho, elaboraremos uma pesquisa quanti-qualitativa, a fim de identificar a percepção dos gestores e usuários da Secretaria Acadêmica da Instituição.

O trabalho propôs discutir o modelo de gestão, automação e logística da informação: um estudo no âmbito universitário das Divisões de Controle e Registro Acadêmico/Secretaria Acadêmica de determinada Instituição de Ensino Superior de Montes Claros, este estudo surgiu na seqüência de preocupações e teve como proposta de resolução de problemas de gerenciamento da Divisão de Controle e Registro Acadêmico com o uso das novas tecnologias de Gestão, Automação e logística da informação, focalizando o software utilizado em prol de um atendimento de qualidade e a busca de satisfação dos usuários.



DESENVOLVIMENTO

A profissão de Administrador é relativamente nova e foi regulamentada no Brasil em 9 de setembro de 1965, data que se comemora o dia do Administrador.

Os primeiros administradores profissionais (administrador contratado, que não é o dono do negócio) foram os que geriam as companhias de navegação inglesas a partir do século XVII. Estas empresas foram às primeiras sociedades anônimas que se tem notícia.

Administrar envolve a elaboração de planos, pareceres, relatórios, projetos, arbitragens e laudos, em que se exija a aplicação de conhecimentos inerentes às técnicas de administração.

Habilidades do Administrador

- Habilidades Técnicas: Saber utilizar princípios, técnicas, ferramentas administrativas e saber decidir e solucionar problemas.
- Habilidades Humanas: Saber lidar com pessoas, comunicando-se eficientemente, negociando, conduzindo mudanças, obtendo cooperação e solucionando conflitos.
- Habilidades Conceituais: Ter Visão sistêmica.

Atitudes do Administrador

Proativo, ousado, criativo, bom exemplo, cumpridor das promessas, saber utilizar seus princípios, ser cooperativo e ser um bom líder ajudando os funcionários para que eles possam crescer junto com a empresa.

A administração na sociedade moderna

A administração é um fenômeno universal no mundo moderno. Cada organização requer o alcance de objetivo em um cenário de concorrência acirrada, a tomada de decisão, a coordenação de múltiplas atividades, a condução de pessoas, a avaliação do desempenho dirigido a metas previamente determinadas, a obtenção e a alocação de recursos etc. Numerosas atividades administrativas desempenhada por vários administradores, orientadas para áreas e problemas específicos, precisam ser realizadas e coordenadas de maneiras integradas e coesa em cada organização. (CHIAVENATO, 2003, p. 13)

Seminário Internacional de Educação Superior 2014

Formação e Conhecimento

Anais Eletrônicos



A administração tem sido atualizado não só nas empresas, mas no mundo moderno, pois as corporações, seja ela pequena, média ou grande teve a necessidade de adequar-se no processo mundial de administrar, devido a grande competitividade que as empresas vem passando devido a globalização que esta ocorrendo neste século. Pois os administradores têm que resolver os problemas cada vez mais rápidos, com soluções homogêneas (padrão), neste sentido, a cobrança para ter maiores resultados é cada vez mais exigente. Não podemos ressaltar que os administradores não são executores, mas responsáveis por todo procedimento da empresa para dar resultado. Fica claro que erros nos dias de hoje se torna irreversíveis para as corporações, sejam as instituições públicas, seja privada. Pois as empresas privada quando ocorrem erros o impacto acaba sendo maior devido ter o seu próprio recurso financeiro ou tecnológico (CHIAVENATO, 2003).

A gestão participativa caracteriza-se por uma administração profundamente democrática, permitindo aos membros de toda organização manifestar suas opiniões em relação aos caminhos a serem seguidos. Esta forma de gerenciar representa o estilo moderno de administração que Chiavenato identifica com as seguintes características em relação à natureza do ser humano: as pessoas não necessariamente sentem desprazer em trabalhar, o trabalho pode ser fonte de grandes satisfações, as pessoas contam com motivação individual e ambições e ainda são capazes de assumir novas responsabilidades e desafios (VANTI, 1999, p. 335).

Toda pessoa deve gostar do que faz, portanto, todo trabalhador (a) deve estar satisfeito com o cargo que ocupa, no entanto a satisfação do trabalho vem quando os coordenadores/diretores passam a dar liberdade para os seus subordinados participar da gestão. Neste sentido todos se sentem importantes dentro da organização.

Não podemos ressaltar que cada colaborador tem a capacidade de assumir e resolver os problemas que ocorre dentro do seu ambiente de trabalho, pois as pessoas que gostam de desafios conseguem resolver o problema com maior facilidade. “O objetivo essencial da organização que presta serviço de informação, leitura e fornecimento de dados é atender às necessidades e interesses de seus clientes” (COSTA, 1982, p. 89). Devido ter vivenciado situações inesperadoras que venham a ocorre, tornando o ambiente de trabalho mais satisfatório e conseguindo atingir as metas com maior sucesso, e neste sentido acaba dando maior contribuição na gestão participativa.

Segundo COSTA (1982), uma empresa com um público altamente exigente e que presta serviços de informação, leitura e fornecimento de dados, requer um sistema altamente integrado aos seus colaboradores e usuários. Pois se entende que a secretaria acadêmica deve trabalhar com um sistema altamente integrado com as demais informações.

Seminário Internacional de Educação Superior 2014

Formação e Conhecimento

Anais Eletrônicos



De acordo com Ferreira (1989) administração é a realização de tarefas em grupos ou individuais de forma organizada. Quanto maior o grau de organização e sincronismo no trabalho, melhor serão os resultados alcançados.

A automação é o conceito de tornar automáticas atividades repetitivas com uso de sistemas e equipamentos que efetuam coleta de dados e atuam nos processos, minimizando a necessidade da interferência humana e resultando em maior velocidade nas operações, redução de erros, controle e principalmente em fidelidade de informações, elementos essenciais para um gerenciamento eficaz.

A automação é uma ferramenta eficiente, que torna o processo de produtividade/atendimento mais eficaz, pois nas últimas décadas a automação tem sido uma ferramenta indispensável nas empresas que estão diretamente ligadas com sistemas integrados e totalmente informatizados. Neste sentido essa ferramenta acumula informações no seu banco de dados que alimenta os sistemas para melhor tomada de decisões nas operações maximizando a chance de erros, mas com um diferencial de fidelizar as informações para melhor gerenciamento da secretaria acadêmica tendo uma junção entre direção, usuários e informação. Segundo Chiavenato (2003), a automação tem um papel importante e fundamental dentro das organizações, pois possibilita que as empresas trabalhem com maior fluxo de informações essenciais e sincronizados para que os resultados sejam alcançados com maior rapidez. Neste sentido observamos que o processo de captação de dados deve ser contínuo, e tendo que ter a retenção de informações dentro dos processos que vai nos orientar a ter melhor tomada de decisão. Pois essas informações são decisivas para o melhor atendimento dos (usuários), sejam eles: acadêmicos, gestores e colaboradores que necessitam dos nossos serviços.

A Secretaria Acadêmica é o órgão responsável pelos serviços de controle e registro acadêmico (Colégio, graduação, pós-graduação). “Na verdade, em todo processo educacional, é decisiva a influência da DCRA, que se pode constituir num dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades” (FERREIRA, 1980, p.7) Recebe, processa e distribui as informações e dados sobre a vida acadêmica dos alunos, desde o momento de seu ingresso a um dos cursos da instituição, até a colação de grau e expedição e registro do diploma (SELVA, 2009).

Tem como função receber, expedir e controlar dados sobre o desempenho, avaliação e frequência dos alunos, deve continuamente aprimorar seus recursos humanos e materiais visando o atendimento adequado e eficaz, diante dos desafios e exigências da comunidade.

Expede atestados e declarações, presta informações sobre conceitos, faltas e documentação.



Conforme Ballou (1993), a logística esta ligada diretamente ao pensamento de manuseio e organização de matérias dentro de determinado local onde fará a economia de tempo e espaço, no entanto quando á esse pensamento de organização tudo ocorre com maior praticidade para todos que convive dentro desse ambiente de trabalho, na qual ocorrerá o armazenamento de matérias no seu devido lugar.

Segundo Bertaglia (2003), a cadeia de abastecimento é um processo que prepara todos os materiais com qualidade, perfeição e organização dos mesmos no seu devido lugar, neste sentido a utilização deste processo tem que se adequar com o ramo de serviços que a empresa estar inserido. No caso da Secretaria Acadêmica, os arquivos utilizados devem estar separados por cursos, estarem localizados em locais de fácil acesso, conforme a utilização dos mesmos pelos técnicos administrativos. Portando, essa organização de estrutura de ambiente, direção e atendimento, acaba tendo uma redução dos custos da secretaria e acaba atingindo o seu ponto principal, que é o bem estar de todos que recebem atendimento.

Os dados organizados, é o conjunto de registro em determinado local adequado onde se transformaram em informações para melhor atender as necessidades dos tomadores decisões, seja ela, pessoal ou profissional, onde subsidiarão na formulação de estratégia sendo ferramenta eficaz nos resultado a serem alcançados. Neste sentido, o agrupamento de informações fica indispensável dentro das organizações para melhor tomada de decisão, seja na empresa pequena, média ou grande.

METODOLOGIA

Para atingir o objetivo, foi realizada uma pesquisa quantitativa e do tipo descritiva que de acordo com Gil (2002), “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, (...) uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário”. De acordo com esta abordagem procura-se assim descrever.

A população deste estudo foi composta por alunos, professores e funcionários que utilizam a Divisão de Controle e Registro Acadêmico de uma Instituição de Ensino Superior particular de Montes Claros.

A amostra foi composta de 80 acadêmicos de vários cursos da Instituição Pesquisada, 15 professores e 09 funcionários.

Os dados foram coletados em diversos locais da Instituição, de fácil acesso a população do estudo, nas salas de aulas, sala de professores, na secretaria geral, onde



foram abordados e informados sobre os objetivos da pesquisa e os mesmos assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido. Logo após, responderam ao questionário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de toda a pesquisa, percebeu-se a necessidade de uma Divisão de Controle e Registro Acadêmico ou chamado por Secretaria Geral, organizada gerencialmente em uma instituição de ensino superior. Com a adoção de um sistema de gestão que englobe setores a agilidade, praticidade e comodidade a quem utiliza o sistema e os serviços oferecidos, procura-se conseguir dos clientes, o que mais se espera em uma organização: a satisfação dos mesmos.

Foi elaborado um questionário e solicitado alguns acadêmicos, professores e funcionários para responderem, sendo esses escolhidos aleatoriamente. Vale ressaltar que a população da amostra respondeu os questionários por livre espontânea vontade e de forma individual, tentando assim evitar a influência. O questionário foi respondido por 80 acadêmicos de vários cursos ministrados na instituição. Também responderam ao questionário 09 colaboradores que trabalham na Secretaria Geral e 15 professores.

O trabalho desenvolvido e as ferramentas propostas apresentam-se bem oportunas para a instituição, na qual, a tendência de cada semestre é aumentar o número de usuários e serviços, onde poderão utilizá-los via internet, onde nos dias de hoje é comum o uso dos mesmos.

Partindo para a conclusão chegou-se à percepção dos acadêmicos, professores e técnicos administrativos, em relação ao modelo de gestão, automação e logística da informação da secretaria, pois os mesmos apontaram alguns requisitos que foram de suma importância para o trabalho de pesquisa, como relatados abaixo:

Ao analisar as respostas dos questionários, pode-se perceber que na maioria das perguntas, houve uma “positividade”, ou chegando algumas até a atingir equidades em determinadas situações. Portanto, ao finalizar as observações referentes aos acadêmicos, funcionário e professores, pôde-se visualizar que algumas perguntas feitas no questionário, tiveram um grau de pontuação maior e menor, como por exemplo, o que diz respeito à infraestrutura da secretaria, o “espaço físico”, dando um percentual de aceitação de 90% entre, ótimo, muito bom e bom. No caso da iluminação, houve uma equidade em relação ao espaço físico, demonstrando satisfação pelos questionários aplicados. No caso da “limpeza/higiene do ambiente”, houve aceitação de 92,5% e quando foram questionados sobre a “prestação de serviços” a amostra apontaram entre ruim e regular um percentual de 63,75%, demonstrando assim a necessidade de melhorar.

Seminário Internacional de Educação Superior 2014

Formação e Conhecimento

Anais Eletrônicos



Diante de todos os dados coletados, pode-se concluir no trabalho, que, através das pesquisas bibliográficas e comparando-as com o resultado final, constatou-se que o sistema em alguns pontos deve sofrer algum tipo de alterações, ou seja, uma modificação, já que a tecnologia deve ser acompanhada com maior frequência.

Dessa forma, pode-se atingir maior satisfação entre as pessoas que utilizam e trabalham na secretaria geral, melhorando os itens que tiveram rejeição e conservando os itens que tiveram índices de satisfação por meio de quem respondeu ao questionário. Portanto, diante de todo o exposto, concluo dizendo a seguinte frase: *“O sistema de determinada empresa deve ser mantido sempre atualizado, para que as mesmas cheguem em um grau de eficaz e eficiência cada vez melhor”*.



Referências Bibliográficas

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. 1ed. 11ª tiragem. São Paulo: Atlas, 1993. 388p.

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2003. 509p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7ª ed. 2ª Tiragem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.p. 634. Fonte: http://www.administradores.com.br/a_profissao/

COSTA, Antonio Felipe Correa de. **Questionários de Secretarias Acadêmicas**. In.: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília-DF, v.10, n.2, p.79-108p. 1982.
Fonte:<http://www.gs1brasil.org.br/main.jsp?lumPagelId=480F89A81F5A243E011F5AA5197F56AB>

FERREIRA, Lusimar Silva. **Divisão de Controle e Registro Acadêmico: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Livraria Pioneira, 1980. 118p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2002. p.175.

LOVELOCK, christofer e WIRTZ, jocher. **Marketing de Serviços Pessoas, Tecnologia e Resultados**. 5ª ed. São Paulo: Perason Prentiche Hall, 2006.

LA SELVA, Paulo Roberto. **Secretaria Escolar Atendimento, comunicação e interação com a comunidade acadêmica**. São Paulo, v. 01, n. 01, pag. 09-10. jun. 2009. Disponível em< <http://www.humus.com.br/down/secretarios.pdf>>. Acesso em 13/12/2010.

SILVA. Fabiano Couto Corrêa da. **As dimensões educacional e política da Sociedade da informação**. Londrina, v. 12, n. 1, j a n. / j u n. 2 0 7. p. 2-14.