

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS- UFGD
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ECONOMIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ISNAEL DE CAMARGO DIAS

**IMPACTOS DA PANDEMIA COVID 19 NO SETOR ACADÊMICO DE
UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO: UM ESTUDO DE CASO**

DOURADOS/MS
2021

ISNAEL DE CAMARGO DIAS

**IMPACTOS DA PANDEMIA COVID 19 NO SETOR ACADÊMICO DE
UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Graduação (II) apresentado à Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da Universidade Federal da Grande Dourados, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Professor Dr. José Jair Viana

Dourados/MS
2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP).

D541i Dias, Isnael De Camargo

Impactos da pandemia covid 19 no setor acadêmico de uma instituição pública de ensino: : um estudo de caso [recurso eletrônico] / Isnael De Camargo Dias. -- 2021.

Arquivo em formato pdf.

Orientador: José Jair Soares Viana.

TCC (Graduação em Administração)-Universidade Federal da Grande Dourados, 2021.

Disponível no Repositório Institucional da UFGD em:

<https://portal.ufgd.edu.br/setor/biblioteca/repositorio>

1. Pandemia. 2. Processo. 3. Trabalho Remoto. I. Viana, José Jair Soares. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

©Direitos reservados. Permitido a reprodução parcial desde que citada a fonte.



ATA DE APROVAÇÃO DE BANCA EXAMINADORA DE TRABALHO DE
GRADUAÇÃO II, SEMESTRE LETIVO 2021.1, RAEMF

**IMPACTOS DA PANDEMIA COVID-19 NO SETOR ACADÊMICO DE
UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO: UM ESTUDO DE CASO**

ISNAEL DE CAMARGO DIAS

Esta monografia, realizada via webconferência (Google Meet), foi julgada adequada para aprovação na atividade acadêmica específica de Trabalho de Graduação II, que faz parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia – FACE da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD.

Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:

Prof. Dr. José Jair Soares Viana
(Presidente)

Prof. Dr. Narciso Bastos Gomes
(Avaliador 1)

Profa. Dra. Jane Correa Alves Mendonça
(Avaliadora 2)

DOURADOS-MS, 30 de novembro de 2021.

REGISTRO:
AB - 63/2021

RESUMO

A finalidade deste trabalho consiste em expressar os diagnósticos do período do ano de 2020 dos processos do setor Central de Relacionamento do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul *Campus* Dourados. O estudo buscou analisar os impactos causados pela pandemia do novo Corona Vírus (Sars-Cov-2) nos processos do setor, visando responder se as alterações nos processos impactaram a quantidade de processos realizados pelo setor no respectivo ano. Adotou-se o método de estudo de caso com uma pesquisa exploratória por meio de levantamento no setor estudado. Como resultado obteve-se a coleta de informações que geraram subsídios para análises dos processos e impactos pela pandemia do novo Corona Vírus (Sars-Cov-2) e proposições de melhoria. Desse modo, nota-se a alteração dos processos de acordo com os princípios da administração pública, atendendo aos anseios do contribuinte. Necessitou-se o acesso aos portais e documentos oficiais do órgão envolvido. Assim, observou-se a adequação dos processos no intuito de amenizar os impactos da pandemia do novo Corona Vírus (Sars-Cov-2), utilizando seus recursos humanos, intelectuais e da tecnologia da informação.

Palavras-chave: Pandemia; Processo; Trabalho Remoto.

ABSTRACT

The purpose of this work is to express the diagnoses of the 2020 period of the processes of the Central Relationship sector of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Mato Grosso do Sul Campus Dourados. The study sought to analyze the impacts caused by the new Corona Virus (Sars-Cov-2) pandemic on the sector's processes, aiming to answer whether the changes in the processes impacted the number of processes carried out by the sector in the respective year. The case study method was adopted with an exploratory research through a survey in the studied sector. As a result, information was collected that generated subsidies for the analysis of the processes and impacts of the new Corona Virus pandemic (Sars-Cov-2) and proposals for improvement. Thus, there is a change in the processes in accordance with the principles of public administration, meeting the wishes of the taxpayer. Access to the portals and official documents of the agency involved was required. Thus, the adequacy of the processes was observed in order to alleviate the impacts of the new Corona Virus (Sars-Cov-2) pandemic, using its human, intellectual and information technology resources.

Key words: Pandemic; Process; Remote Work.

SUMÁRIO

1 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....	06
1.1 Identificação do órgão público.....	06
1.2 Identificação do setor a ser estudado.....	09
1.3 Descrição da Situação Problema.....	11
2 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	12
2.1 Técnicas de Pesquisa.....	12
3 CONTEXTUALIZAÇÃO E DIAGNÓSTICO DA OPORTUNIDADE DE INTERVENÇÃO	12
3.1 Apresentação e discussão das alternativas para resolução da situação problema.....	16
3.2 Análise dos dados para resolução da situação problema e contribuição para a organização.....	19
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS.....	25

1. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

1.1. Identificação do órgão público

Segundo informações do site oficial da instituição, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS) foi criado pela Lei nº 11.892, de 29 dezembro de 2008, quando o Ministério da Educação (MEC) reestruturou a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica.

O processo de implantação do IFMS começou em 2007, com a sanção da Lei nº 11.534, de 25 de outubro de 2007, que criou escolas técnicas e agrotécnicas federais. Na ocasião, foram instituídas a Escola Técnica Federal de Mato Grosso do Sul, com sede em Campo Grande, e a Escola Agrotécnica Federal de Nova Andradina. No ano seguinte, com a reestruturação da Rede Federal, o IFMS foi criado com a previsão de instalação dos campi Campo Grande e Nova Andradina.

Em 2009, com o novo projeto de expansão da Rede Federal, foram criados outros cinco campi nos municípios de Aquidauana, Corumbá, Coxim, Ponta Porã e Três Lagoas. A implantação do Campus Dourados do IFMS, assim como das unidades localizadas em Jardim e Naviraí, é resultado da terceira fase de expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Conforme apresenta a figura 1:



Figura 1 – Distribuição dos Campi do IFMS
 Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) (2014-2018)

O Instituto Federal de Mato Grosso do Sul (IFMS) tem campi instalados em dez cidades, sendo que cada unidade atende também às populações dos municípios vizinhos, nas chamadas áreas de abrangência. Os campi estão instalados nos municípios de Aquidauana, Campo Grande, Corumbá, Coxim, Dourados, Jardim, Naviraí, Nova Andradina, Ponta Porã e Três Lagoas.

A área de abrangência do Campus Dourados é composta por onze municípios: Maracaju, Rio Brillhante, Itaporã, Douradina, Deodópolis, Dourados, Fátima do Sul, Glória de Dourados, Jateí, Caarapó e Vicentina. Totalizando 404.808 habitantes (IBGE, 2010). Conforme está representada na figura 2:

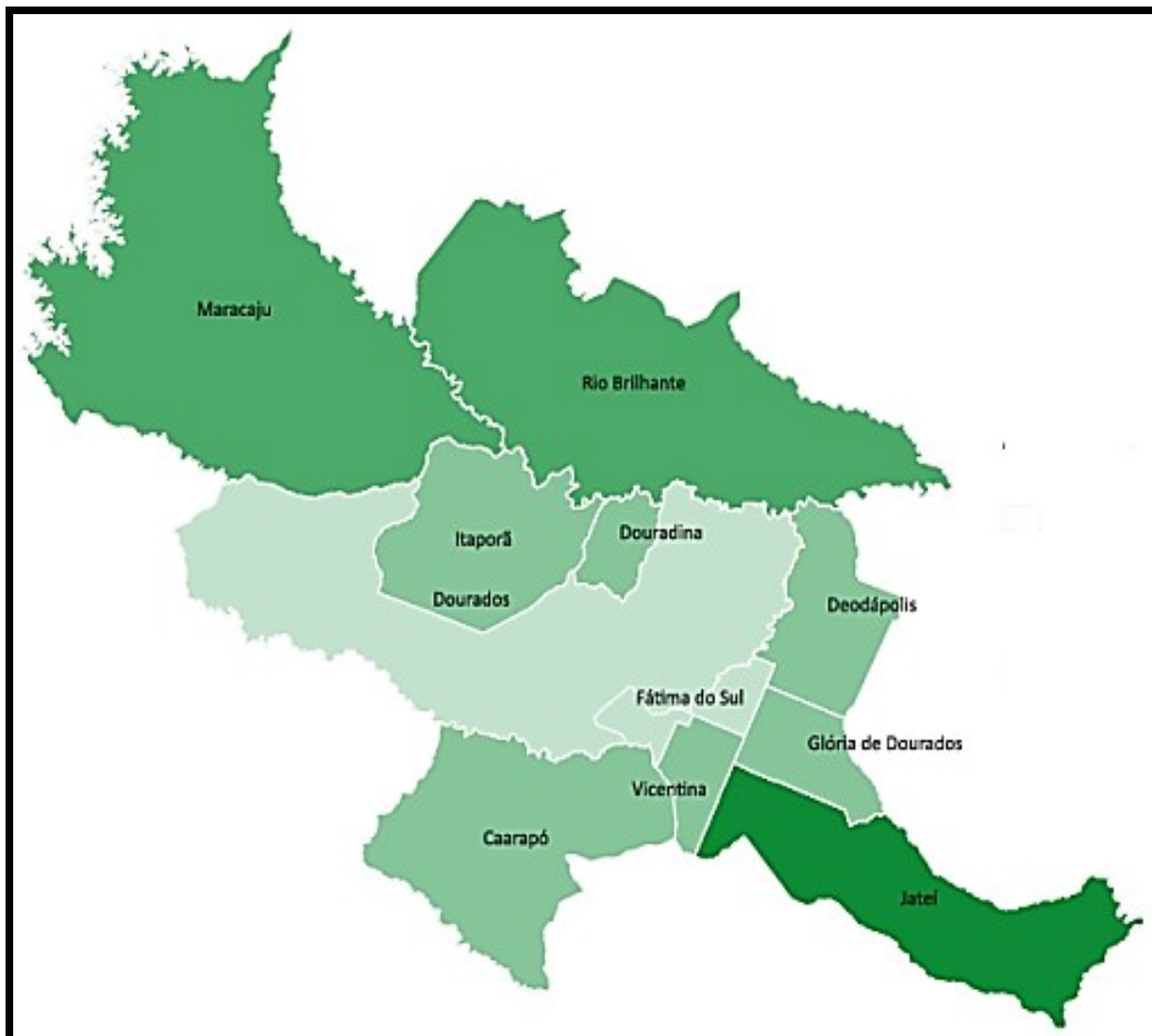


Figura 2 – Área de abrangência do Campus Dourados
Fonte: IBGE e Semagro (2020)

As atividades do campus Dourados tiveram início no segundo semestre de 2014, na Escola Estadual Presidente Vargas, situada na Rua Oliveira Marques, nº 1.955. O espaço para o funcionamento da sede provisória foi cedido pela Secretaria de Estado de Educação (SED/MS).

A mudança para a sede definitiva, localizada na Rua Filinto Müller, 1.790, Jardim Canaã I, ocorreu no primeiro semestre de 2016. O funcionamento do campus foi autorizado pelo Ministério da Educação (MEC) por meio da Portaria nº 378, de 9 de maio de 2016. A inauguração oficial foi feita pela Presidência da República, em cerimônia realizada em Brasília/DF. A localização do Campus Dourados está apresentada na figura 3:



Figura 3 – Localização do Campus Dourados

Fonte: Google Maps (2021)

1.2. Identificação do setor a ser estudado

O IFMS possui um sistema de estrutura de governança que contempla a sociedade e as partes interessadas, que correspondem àqueles que, de alguma forma, afetam ou são afetados pela instituição (Relatório de gestão do IFMS, 2021). As instâncias de governança estão organizadas em externa e interna, com apoio a cada uma delas, além de outras estruturas, como a alta administração, a gestão tática e a gestão operacional. O Quadro 1 identifica suas responsabilidades e composição:

INSTÂNCIAS	RESPONSABILIDADES	COMPOSIÇÃO
Externas de governança	Fiscalização, controle e regulação	CGU, TCU, MPF ¹
	Discussão, proposição e promoção de políticas para o desenvolvimento da educação profissional e tecnológica	Conselho Nacional das Instituições da rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Conif)
Externas de apoio à governança	Comunicação dos fatos às instâncias superiores de governança	Controle social organizado
Internas de governança	Definição e avaliação da estratégia e das políticas internas	Conselho Superior Colégio de Dirigentes
Internas de apoio à governança	Comunicação entre partes interessadas internas e externas à administração	Ouvidoria e Colegiados permanentes
	Representação extra e judicial do IFMS Consultoria e assessoramento jurídicos	Procuradoria Federal junto ao IFMS
	Realização de auditorias internas que avaliam e monitoram riscos e controles internos, comunicando quaisquer disfunções identificadas à alta administração	Auditoria Interna
	Realização do juízo de admissibilidade em processos disciplinares Gestão da atividade disciplinar	Núcleo de Apoio à Correição
OUTRAS ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA	RESPONSABILIDADES	COMPOSIÇÃO
Gestão Estratégica (Alta administração)	Avaliação, direcionamento e monitoramento da atuação do IFMS	Reitor, pró-reitores e diretores-gerais dos campi
Gestão tática	Coordenação da gestão operacional em áreas específicas	Chefia de Gabinete da Reitoria, Diretores sistêmicos (gestão de pessoas, gestão de TI e executiva); (Comunicação e Relações Internacionais) e diretores de áreas (Ensino, Pesquisa, Extensão e de apoio)
Gestão operacional	Execução dos macroprocessos finalísticos e de apoio	Coordenações e demais chefes de setores

Quadro 1 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO IFMS

Fonte: Adaptado do Referencial Básico de Governança Aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública, do TCU (2021)

¹ Controladoria-Geral da União (CGU), Tribunal de Contas da União (TCU), Ministério Público Federal (MPF)

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS) Campus Dourados conta com o setor Central de Relacionamento (CEREL) subordinada a Coordenação de Gestão Acadêmica que integra a Gestão operacional (IFMS Regimento geral, 2017). No Organograma do Campus Dourados apresentado na figura 4, é possível identificar o setor na estrutura organizacional da instituição:

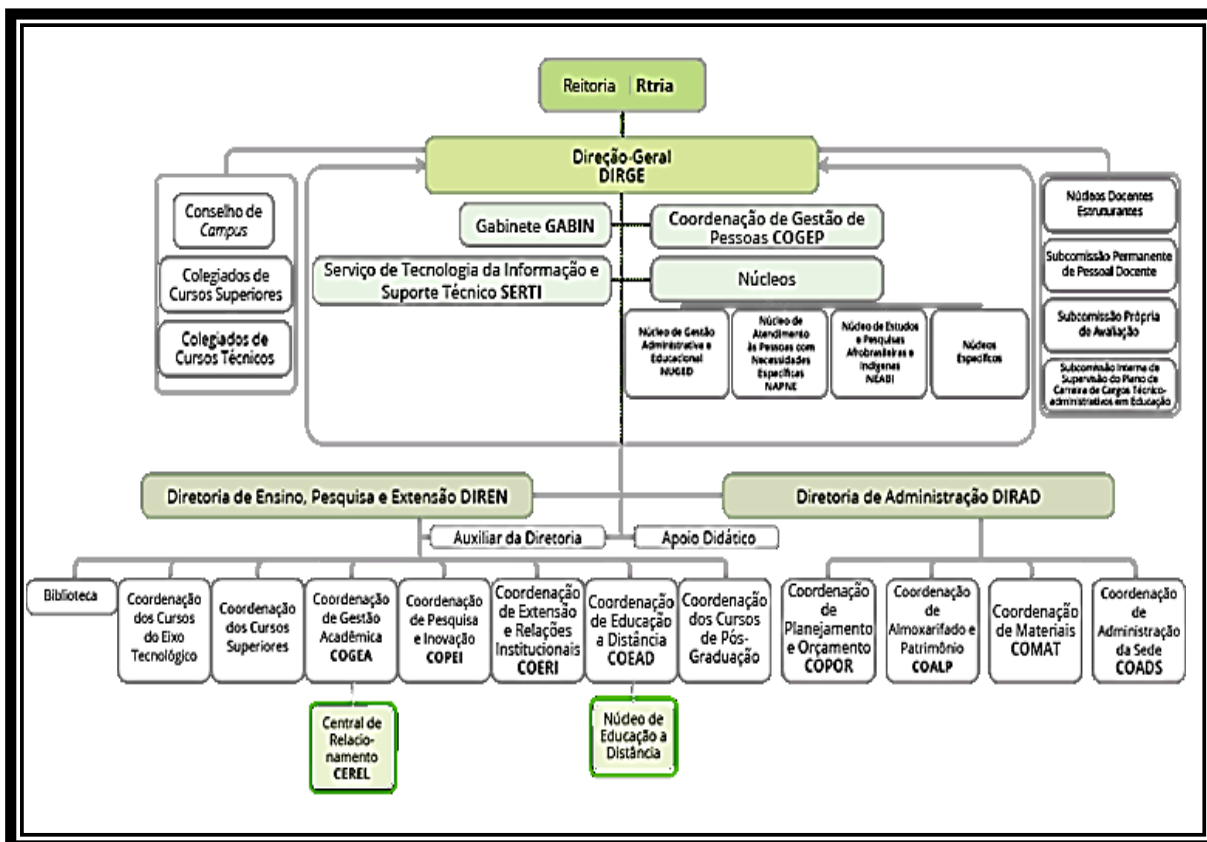


Figura 4 – Organograma do Campus Dourados

Fonte: <https://www.ifms.edu.br/campi/campus-dourados/sobre/estrutura-organizacional> (2021)

1.3 Descrição da Situação Problema

Atualmente os serviços estão presentes em nossas vidas através de empresas que atuam em diversas áreas como de saúde, transporte, segurança, educação, lazer, entre outros. Os contextos internacional e nacional foram marcados pela pandemia causada pela covid-19, uma vez que uma das medidas de contenção para o avanço da propagação da doença é o isolamento social (Relatório de gestão do IFMS, 2021).

Diante deste cenário o IFMS suspendeu todas as atividades de forma presencial em 18 de março de 2020, a instituição teve que refazer totalmente seu planejamento em 2020, objetivando atender de forma eficiente a toda comunidade. Conforme Resolução nº 9, de 30

de março de 2020, o IFMS manteve o calendário acadêmico, com as atividades letivas e administrativas de forma remota (Relatório de gestão do IFMS, 2021).

Visando a responder demandas impostas pela pandemia, entes públicos e privados têm transferido atividades para o ciberespaço. Épocas de guerra e necessidade impulsionam inovações (Freeman; Soete, 2008). Por causa das restrições impostas pela pandemia, o IFMS atualizou o cronograma de atividades e aprimorou a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) (Relatório de gestão do IFMS, 2021).

Nesse aspecto, a situação-problema se refere a analisar se as alterações, causadas pela pandemia do novo Corona Vírus (Sars-Cov-2), nos processos do setor Central de Relacionamento (CEREL), causaram impactos na quantidade de processos realizados?

2. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

2.1. Técnicas de Pesquisa

Este trabalho partiu de uma pesquisa exploratória no sentido utilizado por Andrade (2003), na forma de uma pesquisa com orientação filosófica positivista, abordagem dedutiva, método de procedimento estudo de caso de caráter qualitativo. Esta pesquisa pode ser enquadrada como descritiva pois, conforme Andrade (2003, p. 124): “Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador”.

A coleta dos dados teve como base a técnica da pesquisa-levantamento, conforme Silva (2010), pois houve seleção dos dados de forma clara e direta, sendo utilizados dados secundários internos e externos. Levantamento dos dados aconteceu no período de 23/10/2021 a 25/10/2021. Utilizou-se a ferramenta Microsoft Office Excel 2007 para análises estatísticas e elaboração dos gráficos.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO E DIAGNÓSTICO DA OPORTUNIDADE DE INTERVENÇÃO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS) é uma instituição pública com a missão de “promover a educação de excelência por meio do

ensino, da pesquisa e da extensão nas diversas áreas do conhecimento técnico e tecnológico, formando profissionais humanistas e inovadores, com vistas a induzir o desenvolvimento econômico e social local, regional e nacional” (Relatório de gestão do IFMS, 2021, p. 8).

O IFMS tem como visão “ser reconhecida como uma instituição de ensino de excelência, sendo referência em educação, ciência e tecnologia no Estado de Mato Grosso do Sul” (Relatório de gestão do IFMS, 2021, p. 1).

O IFMS estabeleceu cinco macro objetivos, dos quais derivam 24 objetivos estratégicos que estão detalhados no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para o período de 2019 a 2023. “O PDI é um dos produtos do planejamento do IFMS, que se desdobra em Planos de Ação Anuais, no nível tático, e Planos de Ação Específicos, no nível operacional” (Relatório de gestão do IFMS 2021, p. 33).

“A definição dos macro objetivos deu-se a partir dos temas estratégicos do Mapa referente às perspectivas de base (Pessoas, Gestão, Infraestrutura e Orçamento) e de resultados (Estudantes e Sociedade)” (Plano de Desenvolvimento Institucional IFMS, 2020, p. 86).

Os 5 macro objetivos são: 1) Formar profissionais críticos e humanistas em consonância com as demandas da sociedade; 2) Desenvolver, produzir e difundir a ciência, tecnologia e inovação para a sociedade em âmbito local, regional e nacional; 3) Promover a inclusão social, acessibilidade e respeito à diversidade; 4) Promover a gestão pública efetiva, propiciando infraestrutura adequada e sustentabilidade orçamentária e 5) Aprimorar a política de pessoal com foco nos objetivos institucionais (Plano de Desenvolvimento Institucional IFMS, 2020, p. 89-100).

Os esforços institucionais para execução dos macroprocessos, finalísticos (ensino, pesquisa e extensão) e de apoio (dão suporte à execução dos macroprocessos finalísticos), geram os produtos e resultados entregues pela instituição com o intuito de atender à sociedade e às partes interessadas (Relatório de gestão do IFMS, 2021). O Regimento Geral do IFMS descreve as seguintes competências da coordenação da qual o setor Central de Relacionamento está subordinado:

I - orientar todas as fases do processo acadêmico, desde a matrícula do estudante no IFMS até a emissão do diploma e respectivo registro; II - orientar o uso, a atualização e o desenvolvimento dos sistemas de informação da gestão acadêmica, contribuindo para que se mantenha atualizado, ajustando às necessidades da legislação educacional vigente; III - orientar as ações decorrentes das alterações de

matrizes curriculares dos cursos do IFMS e seu respectivo registro, no âmbito da gestão acadêmica; IV - acompanhar a execução do arquivamento, guarda e descarte, tendo em vista a temporalidade de documentos acadêmicos; V - acompanhar a execução das diretrizes e procedimentos relacionados aos processos de matrículas; VI - orientar sobre os procedimentos para a emissão de certificados e diplomas do IFMS; e VII - atestar as informações dos diplomados e dos cursos, com base nos atos legais (Regimento geral do IFMS · JULHO/2017, p. 48-49).

As competências da coordenação responsável pelo setor, descritas no Regimento Geral do IFMS, abrangem processos distintos. Os processos são regulamentados por documentos oficiais inerentes, que informam os procedimentos e responsáveis pelos ritos processuais. **I - Orientar todas as fases do processo acadêmico, desde a matrícula do estudante no IFMS até a emissão do diploma e respectivo registro:** de acordo com o Regulamento da Organização Didático-Pedagógica do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul são previstos alguns procedimentos de atualizações de acordo com as fases do processo acadêmico do estudante.

[...] IV - **exame de suficiência:** exame que poderá ser aplicado ao estudante, mediante solicitação, que demonstrar o domínio dos conhecimentos das unidades curriculares; [...] IX - **convalidação:** aproveitamento de unidades curriculares cursadas em outro registro, currículo, curso ou instituição de ensino, desde que no mesmo nível de ensino. [...] Art. 85 Considera-se **enriquecimento curricular** uma unidade curricular cursada, não pertencente ao currículo do curso do estudante e que não tenha nenhuma equivalente neste currículo. [...] Art. 123 Para os cursos seriados ou semestrais, a renovação de matrícula, também chamada de **rematrícula**, será realizada mediante solicitação de matrícula em unidade(s) curricular(es), em cada período letivo após o ingresso, nas datas previstas no Calendário do campus [...] Art. 134 O **trancamento da matrícula** é a interrupção temporária de todas as atividades escolares de um determinado curso, a pedido do estudante ou de seu responsável legal. [...] Art. 139 Será permitido o **cancelamento da matrícula** em unidades curriculares, respeitado o prazo estabelecido no Calendário do Estudante [...] Art. 146 O **desligamento** do estudante consiste no encerramento de seu vínculo com algum curso do IFMS [...]. Art. 167 O desligamento por **transferência** é a perda de vínculo do estudante com o IFMS e sua migração para outra instituição, em qualquer época, mediante requerimento [...] (IFMS REGULAMENTO ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO PEDAGÓGICA · NOVEMBRO / 2019 p. 9, 10, 32, 40, 44, 49, 50, 52 ,67, grifo nosso).

II - Orientar o uso, a atualização e o desenvolvimento dos sistemas de informação da gestão acadêmica, contribuindo para que se mantenha atualizado, ajustando o às necessidades da legislação educacional vigente: registrar, executar e atualizar os processos no Sistema Acadêmico, Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica (Sistec) e na Plataforma Nilo Peçanha (PNP) (Relatório de gestão do IFMS, 2021).

III - Orientar as ações decorrentes das alterações de matrizes curriculares dos cursos do IFMS e seu respectivo registro, no âmbito da gestão acadêmica: de acordo com a instrução de serviço 6/2019 - PROEN/RT/IFMS que normatiza os procedimentos para operacionalização da alteração de matriz no âmbito dos cursos técnicos, o coordenador é responsável por cadastrar a nova matriz e realizar o processo de migração dos estudantes no Sistema Acadêmico.

Art. 7º Após a definição de qual matriz seguirá sendo ofertada, se apenas a nova ou também a antiga, a Diren deve encaminhar processo, via SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública), essa informação e a matriz alterada à Cogea para cadastramento no Sistema Acadêmico e a realização do processo de migração dos discentes do curso (INSTRUÇÃO DE SERVIÇO 6/2019 - PROEN/RT/IFMS).

IV - Acompanhar a execução do arquivamento, guarda e descarte, tendo em vista a temporalidade de documentos acadêmicos: a documentação gerada pelos processos acadêmicos nas pastas dos estudantes que ficam arquivadas nos armários de arquivos no setor.

Art. 26 Para emissão dos certificados e diplomas previstos no art. 4º deste Regulamento, deve ser verificado se na pasta do estudante consta a seguinte documentação, exigida para efetivação da matrícula: I - cópia de documento de identificação oficial, com foto; II - comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); e III - cópia do documento que comprove a escolaridade exigida para ingresso no curso a que se refere o diploma (REGULAMENTO PARA EMISSÃO, REGISTRO E EXPEDIÇÃO DE CERTIFICADOS E DIPLOMAS, 2020, p. 14).

V - Acompanhar a execução das diretrizes e procedimentos relacionados aos processos de matrículas: de acordo com o Regulamento da Organização Didático-Pedagógica do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul, **Matrícula** é o ato formal pelo qual se dá a vinculação acadêmica do estudante ao IFMS. Atendidas as exigências de documentação e demais requisitos previstos para admissão, a matrícula inicial é realizada no curso para o qual o estudante foi admitido, devendo o mesmo ser cadastrado no Sistema Acadêmico (IFMS REGULAMENTO ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO PEDAGÓGICA, 2019).

VI - Orientar sobre os procedimentos para a emissão de certificados e diplomas do IFMS: de acordo com o Regulamento da Organização Didático-Pedagógica do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul após integralizar todas as unidades curriculares e demais atividades previstas no Projeto Pedagógico de Curso e/ou na legislação vigente, o estudante faz jus ao respectivo **certificado** ou diploma (IFMS REGULAMENTO ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO PEDAGÓGICA, 2019). Pessoas com mais de 18 anos que não concluíram o ensino médio, inclusive as privadas de liberdade, podem solicitar ao Instituto Federal de Mato Grosso do Sul (IFMS) o **Certificado de Conclusão do Ensino Médio** ou a **Declaração**

Parcial de Proficiência, com base no Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja) e/ou Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).

VII - Atestar as informações dos diplomados e dos cursos, com base nos atos legais: de acordo com o Regulamento para Emissão, Registro e Expedição de Certificados e Diplomas do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul:

[...] Art 3º A certificação e a diplomação têm como princípios fundamentais: I - a comprovação dos resultados dos estudos; II - o respeito à fé pública quanto à função certificadora da instituição, que visa à garantia da regularidade e ao controle da certificação; III - a responsabilidade nos procedimentos de conferência de documentos e nas etapas de emissão, registro e expedição dos instrumentos certificadores; e IV - o exercício das competências de certificação previstas no § 3º do art. 2º da Lei nº 11.892, de 2008, combinado com o disposto na Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB), especialmente quanto aos artigos 36-D, 41, 48 e 53, da Portaria nº 1.095, de 25 de outubro de 2018, do Ministério da Educação, que tratam, respectivamente, da diplomação nos cursos técnicos de nível médio, da certificação de competências e da outorga de graus, diplomas e outras concessões, e da expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação. Parágrafo único. Em caso de revogação ou alteração das leis citadas no inciso IV, deverão ser considerados os exercícios das competências de acordo com a legislação vigente (IFMS · REGULAMENTO PARA EMISSÃO, REGISTRO E EXPEDIÇÃO DE CERTIFICADOS E DIPLOMAS, 2020, p. 7).

Identificou-se, com base na consulta aos documentos oficiais, os seguintes processos:

- Cancelamento de Matrícula em unidade curricular;
- Certificados;
- Certificados de Conclusão do Ensino Médio;
- Convalidações;
- Declarações Parciais de Proficiência do Ensino Médio;
- Desligamentos;
- Enriquecimento Curricular;
- Exame de Suficiência;
- Matrículas;
- Rematrículas;
- Trancamento de Matrícula;
- Transferências externas.

3.1. Apresentação e discussão das alternativas para resolução da situação problema

Ao consultar o Relatório de gestão do IFMS 2020, é possível identificar informações relevantes para este trabalho referente a alterações de processos:

Os processos seletivos foram reorganizados para garantir aos novos estudantes a oportunidade de acesso ao IFMS. A emissão de documentos foi modernizada e agora também é feita pela internet, assim como os processos de matrícula, rematricula e a emissão de atestados de matrícula, dentre outros serviços. No ano de 2020 a educação a distância desempenhou um papel importante ao aumentar em 600% o número de matrículas, totalizando 20 mil estudantes conectados em cursos online no IFMS. [...]

No âmbito administrativo, o fluxo de atividades permaneceu com os servidores em trabalho remoto e a constante busca por aprimoramento. Houve modernização e padronização administrativa por meio do aperfeiçoamento das ferramentas de gestão. [...] Além disso, reduzimos os gastos com telefonia e equipamentos. [...] conseguimos uma redução de 42,81% nos gastos, em relação a 2019. [...] Em 2020, foram atendidas 23.964 matrículas de estudantes em diferentes cursos e modalidades, desde a formação inicial e continuada do ensino médio até a pós-graduação, representando um aumento de 9.874 matrículas (70%) em relação a 2019 (RELATÓRIO DE GESTÃO DO IFMS, 2021, p. 3-6).

O relatório de gestão apresenta ainda mudanças diretamente relacionadas com os processos do setor pesquisado:

As implementações dos sistemas de matrículas e rematricula on-line. Houve flexibilização da cerimônia de colação de grau; A implementação para emissão de documentos da gestão acadêmica de forma on-line (através de e-mail ou outro meio disponível no campus); Instrução Normativa nº 7, de 09 de dezembro de 2020, com emissão de certificados on-line para cursos FIC, por meio do sistema acadêmico. A implementação de procedimentos acadêmicos, emissão de documentação, criação de normativa, de forma on-line, possibilitaram a praticidade necessária e segurança tanto para servidores e estudantes, garantindo que todo registro legal fosse cumprido e os estudantes continuassem com sua trajetória de estudos. Com o Sistema de Matrículas e Rematrículas on-line, 15.343 estudantes foram beneficiados. A flexibilização das cerimônias de colação de grau beneficiou 564 formandos. A emissão de documentos acadêmicos e certificados para os cursos FIC possibilitaram o atendimento a 16.305 estudantes (RELATÓRIO DE GESTÃO DO IFMS, 2021, p. 83).

A pandemia causada pelo Sars-CoV-2 (Covid-19) impôs mudanças no planejamento das ações do IFMS previstas para o ano de 2020, alterando os processos para serem realizados totalmente de forma remota. Necessita-se verificar se as alterações nos processos do setor Central de Relacionamento, causadas pela pandemia, impactaram na quantidades de processos realizados no respectivo ano.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados, a Plataforma Nilo Peçanha, um ambiente virtual de coleta, validação e disseminação das estatísticas oficiais da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. A Plataforma Nilo Peçanha divulga as informações estatísticas desde o ano base de 2017, conforme ilustrado na Figura 5:



Figura 5 – Página principal do site da Plataforma Nilo Peçanha

Fonte: <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br> (2021)

Utilizou-se também para coleta de dados o ambiente de acesso a informação, disponível no site oficial da instituição com informações pertinentes aos programas, ações, projetos e atividades implementadas pelo Instituto Federal de Mato Grosso do Sul (IFMS). As informações coletadas se referem a certificação do ensino médio, como informa a Figura 6:



Figura 6 – Banner da Certificação do Ensino Médio do IFMS

Fonte: <https://www.ifms.edu.br/banners/certificacao.png> (2021)

Coletou-se a quantidade de processos realizados pelo setor nos anos de 2017, 2018, 2019 e 2020, as informações estão disponíveis na Tabela 1:

Tabela 1 – Quantitativo de processos

Processos	2017	2018	2019	2020
Certificados emitidos	589	375	324	456
Certificados de Conclusão do Ensino Médio emitidos	151	1221	1034	964
Declarações Parciais de Proficiência do Ensino Médio emitidas	0	1166	1079	1061
Desligamentos de cursos realizados	16	31	34	49
Matrículas realizadas	1711	1529	1646	3134
Transferências Externas realizadas	26	37	49	20

Fonte: <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br> e <https://www.ifms.edu.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/certificacao-do-ensino-medio>

Não foi possível encontrar informações da quantidade dos outros processos citados no referencial teórico, devido sua natureza particularmente interna de desenvolvimento pelo setor. Os processos de Exame de Suficiência, Convalidações, Rematrículas, Cancelamento de Matrícula em unidade curricular, Trancamento de Matrícula e Enriquecimento Curricular são realizados internamente no Sistema Acadêmico, mas os resultados não são divulgados oficialmente.

3.2. Análise dos dados para resolução da situação problema e contribuição para a organização

Calculou-se, com base nos dados da tabela, a média anual de cada tipo de processo conforme a seguinte metodologia:

$$\text{Média anual} = (\text{quantidade 2017} + \text{quantidade 2018} + \text{quantidade 2019}) / 3$$

As informações referentes a quantidade de processos de Certificados estão ilustradas no gráfico da Figura 7:



Figura 7 – Gráfico do quantitativo de processos de Certificados
 Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Embora observa-se um aumento significativo na quantidade de processos no ano de 2020 em relação ao ano de 2019. Os processos de Certificados emitidos aumentaram 6,21% no ano de 2020, comparado com a média anual dos anos anteriores.

Informações dos processos de emissão de Certificados de Conclusão do Ensino Médio constam no gráfico da Figura 8:

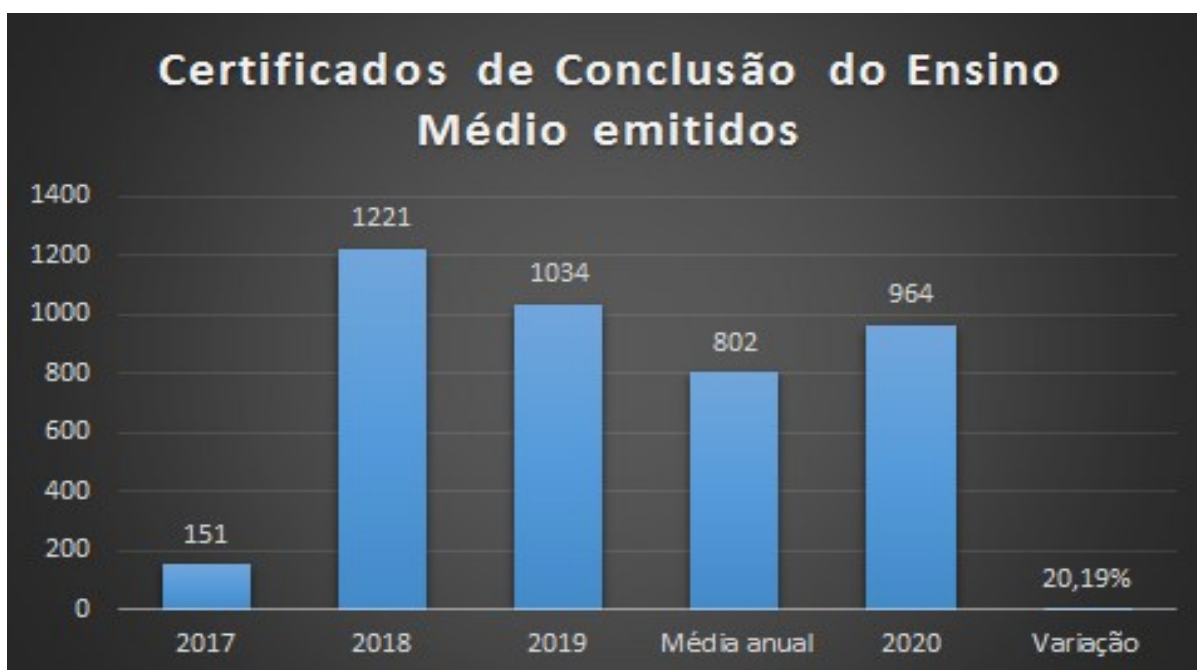


Figura 8 – Gráfico do quantitativo de processos de Certificados de Conclusão do Ensino Médio
 Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Os processos de emissão de Certificados de Conclusão do Ensino Médio aumentaram 20,19% no ano de 2020 em relação à média anual dos anos anteriores. Embora o baixo número de processos no ano de 2017 tenha afetado a média anual, observa-se que na

quantidade de processos no ano de 2019 em relação ao ano de 2020, não há uma diferença considerável.

A quantidade de processos de Declarações Parciais de Proficiência estão informadas no gráfico da Figura 9:

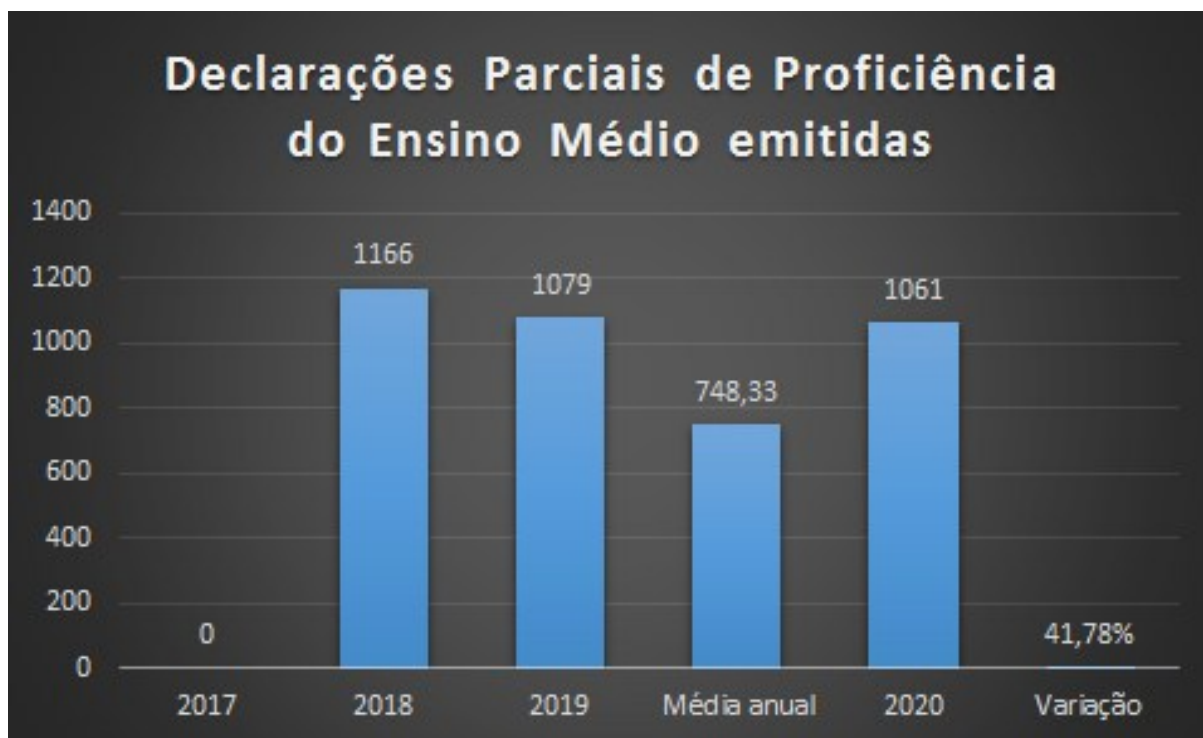


Figura 9 – Gráfico do quantitativo de processos de Declarações Parciais de Proficiência
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Comparado com a média anual dos anos anteriores, os processos de Declarações Parciais de Proficiência aumentaram 41,78% no ano de 2020. Nota-se que no ano de 2017 não há registros de processos, pois o setor não estava habilitado para emitir os documentos no sistema. Assim como no processo anterior, observa-se que na quantidade de processos no ano de 2019 em relação ao ano de 2020, não há uma diferença considerável.

As informações sobre a quantidade de processos de Desligamentos estão ilustradas no gráfico da Figura 10:

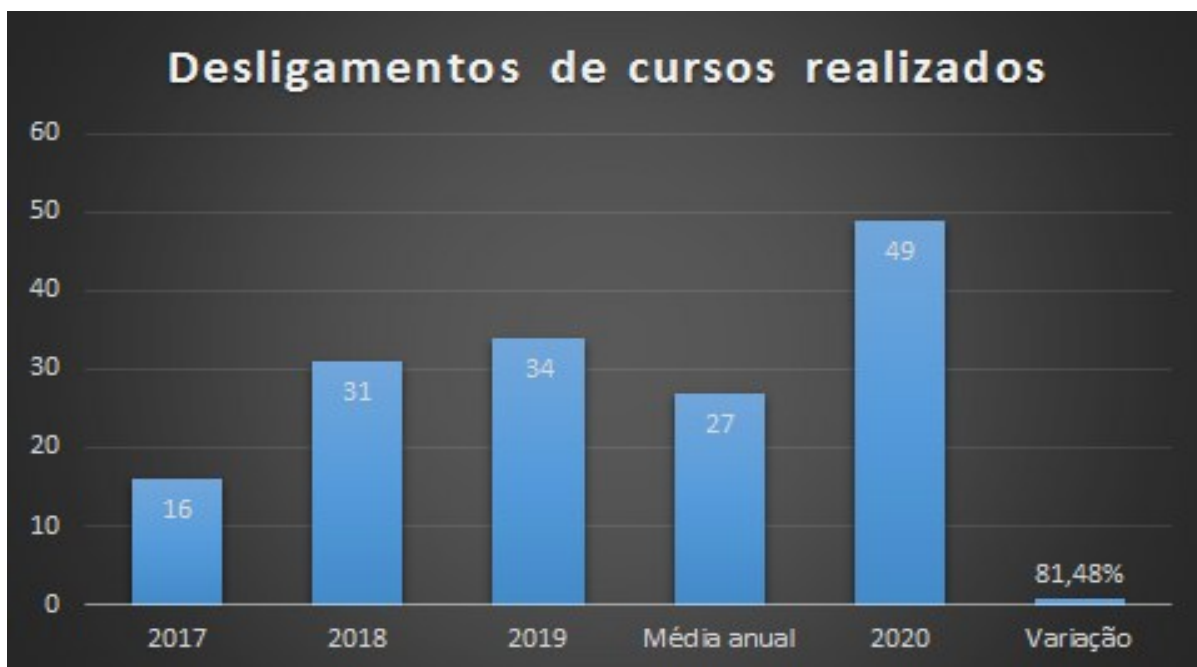


Figura 10 – Gráfico do quantitativo de processos de Desligamentos
 Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

O gráfico informa que a quantidade de processos de Desligamentos no ano de 2020 aumentou 81,48% em comparação com a média anual dos anos anteriores. Observa-se que a quantidade de processos no ano de 2017 reduziu a média anual, contudo o aumento da quantidade de processos no ano de 2020 chama a atenção quando comparado com a quantidade do ano de 2019.

A quantidade de processos de Matrículas está informada no gráfico da Figura 11:



Figura 11 – Gráfico do quantitativo de processos de Matrículas
 Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

O gráfico informa que a quantidade de processos de Matrículas aumentaram 92,42% no ano de 2020 em relação à média anual dos anos anteriores. Observa-se que a variação é nítida quando comparada com as quantidades dos anos anteriores.

Informações sobre a quantidade de processos de Transferências Externas, estão disponíveis no gráfico da Figura 12:



Figura 12 – Gráfico do quantitativo de processos de Matrículas
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Observa-se que em comparação à média anual dos anos anteriores, a quantidade de processos de Transferências Externas sofreram uma redução de 46,42% no ano de 2020. Nota-se ainda que, observando a quantidade de processos dos anos anteriores, a tendência crescente foi impactada pelo forte redução da quantidade de processos no ano de 2020.

Informações sobre as quantidades gerais dos processos, podem ser visualizadas no gráfico da Figura 13:

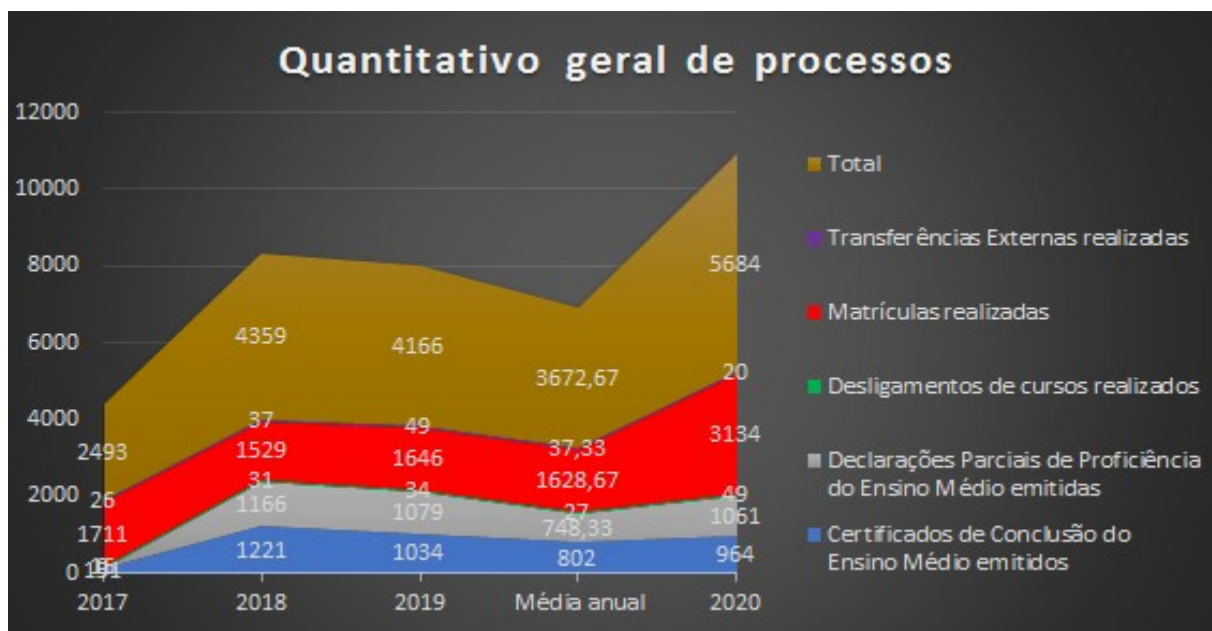


Figura 13 – Gráfico do quantitativo geral dos processos

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Observa-se no gráfico que a quantidade total de processos no ano de 2020 aumentou 54,76% comparado a média anual dos anos anteriores. Destaca-se que grande parte deste aumento foi causado pela quantidade de processos de matrículas realizados no ano de 2020. Em contra partida, visualizamos que os processos de transferências sofreram uma forte redução no respectivo ano.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se propôs à analisar se as alterações, causadas pela pandemia do novo Corona Vírus (Sars-Cov-2), nos processos do setor Central de Relacionamento (CEREL), causaram impactos na quantidade de processos realizados.

Por meio dessa metodologia foi possível observar que, com a suspensão das atividades presenciais administrativas, os processos do setor foram alterados para serem realizados de forma remota, utilizando como base as ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. Os portais e documentos oficiais da instituição não possuem informações sobre as quantidades dos processos de Exame de Suficiência, Convalidações, Rematrículas, Cancelamento de Matrícula em unidade curricular, Trancamento de Matrícula e Enriquecimento Curricular. Para estudos futuros sugere-se solicitar os dados diretamente para o comitê de ética da instituição, devido ao prazo não foi possível realizar o procedimento nesse trabalho.

Pode-se afirmar com base nos resultados que, de maneira geral a quantidade de processos executados pelo setor no ano de 2020 aumentaram em comparação à média anual dos anos anteriores. Observa-se que o processo de Matrícula influenciou muito esse cenário, com aumento de mais de 1505 processos, 92,42% de aumento. Sugere-se que as alterações do processo seja aplicada a outros processos de mesma natureza, pois esse aumento é um impacto positivo para a instituição, beneficiando centenas de alunos que puderam se matricular em diversos cursos mesmo em meio a pandemia do novo Corona Vírus (Sars-Cov-2). Os processos de Desligamentos também aumentaram consideravelmente, cerca de 81,48% no ano de 2020 em relação à média anual dos anos anteriores. Nota-se que esse aumento está diretamente relacionado com o aumento considerável da quantidade de processos de Matrícula. Diferentemente, a quantidade de processos de Transferências Externas no ano de 2020 sofreu uma redução de 46,42% em relação à média anual do anos anteriores. Apesar de ser uma redução, é um impacto positivo para a instituição. Os demais processos pesquisados não apresentaram impactos significativos em suas quantidades no ano de 2020.

Por fim, podemos concluir que, as alterações causadas pela pandemia do novo Corona Vírus (Sars-Cov-2), nos processos do setor Central de Relacionamento (CEREL), causaram impactos na quantidade de processos executados pelo setor no ano 2020. Principalmente os processos de Matrícula, Desligamento e Transferência Externa. Sugere-se para novos estudos, identificar quais foram as alterações e a viabilidade em mantê-las após o retorno das atividades administrativas de forma presenciais, assim como, aplica-las em outros processos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. **Lei Nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008**. Brasília: Imprensa Nacional, 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm> Acesso em: 25 out. 2021.

BRASIL. **Lei Nº 11.534, de 25 de outubro de 2007**. Brasília: Imprensa Nacional, 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/111534.htm> Acesso em: 25 out. 2021.

BRASIL. **Tribunal de Contas da União**. Referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública / Tribunal de Contas da União. Versão 2 - Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014. 80 p. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/data/files/84/34/1A/4D/43B0F410E827A0F42A2818A8/2663788>. PDF. Acesso em: 27 out. 2021.

FREEMAN, C.; SOETE, L. **A Economia da inovação industrial**. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 2008.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Historia**. Disponível em: <https://www.ifms.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/historia>>. Acesso em: 05 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Relatório de gestão do IFMS. 2021**. 172 p. Disponível em: <https://www.ifms.edu.br/centrais-de-conteudo/documentos-institucionais/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-do-ifms-2020.pdf>>. Acesso em: 06 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Resolução nº 9, de 30 de março de 2020**. Disponível em: https://www.ifms.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional/orgaos-colegiados/conselho-superior/resolucoes/2020/resolucao-9-2020-cosup_rt_ifms.pdf>. Acesso em: 07 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Plano de desenvolvimento institucional**. 2020. 164 p. Disponível em: <https://www.ifms.edu.br/centrais-de-conteudo/documentos-institucionais/planos/plano-de-desenvolvimento-institucional-pdi-2019-2023>>. Acesso em: 08 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Regimento Geral do IFMS**. 2017. 108 p. Disponível em: <https://www.ifms.edu.br/centrais-de-conteudo/documentos-institucionais/estatuto-e-regimentos/regimento-geral-do-ifms.pdf>>. Acesso em: 09 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Regulamento da Organização Didático-Pedagógica**. 2019. 75 p. Disponível em: <https://www.ifms.edu.br/centrais-de-conteudo/documentos-institucionais/regulamentos/regulamento-da-organizacao-didatico-pedagogica-do-ifms.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Decisão RTRIA 75/2020 - RT/IFMS**. 2020. Disponível em: https://www.ifms.edu.br/ifms-contra-o-coronavirus/decisao-rtria-75_2020-rt_ifms.pdf>. Acesso em: 12 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Decisão RTRIA 391/2020 - RT/IFMS**. Disponível em: https://www.ifms.edu.br/ifms-contra-o-coronavirus/decisao-rtria-391_2020-rt_ifms.pdf>. Acesso em: 12 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Regulamento para emissão, registro e expedição de certificados e diplomas**. 2019. 28 p. Disponível em: <https://www.ifms.edu.br/centrais-de-conteudo/documentos-institucionais/regulamentos/alteracao-do-regulamento-para-emissao-registro-e-expedicao-de-certificados-e-diplomas-23-10.2019.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Acesso à informação**. Ações e programas. Certificação do ensino médio 2017, 2018, 2019. Disponível em: < <https://www.ifms.edu.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/certificacao-do-ensino-medio>>. Acesso em: 23 out. 2021.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Diário Oficial da União**. Portaria nº 378, de 9 de maio de 2016. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=40391-portaria-2016-no-375-09052016-dou-10052016-pdf&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 05 out. 2021.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica SETEC/MEC**. Plataforma Nilo Peçanha. 2018, 2019, 2020, 2021. Disponível em: < <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/>>. Acesso em: 25 out. 2021.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Fiocruz Mato Grosso do Sul**. Programa de Formação em Saúde e Trabalho. Disponível em: < <https://servicos.matogrossodosul.fiocruz.br/site2/?q=node/94>>. Acesso em: 02 dez. 2021.

SILVA, A. C. R. **Metodologia da Pesquisa Aplicada à Contabilidade**: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.