

ANALISE SISTÊMICA DA UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO (UAG) DO CEFET-PB

**Rany ALVES (1); Victor CLEMENTINO (2); Marcelo GOUVEIA (3); Luanna LOPES (4);
Tobias LOPES (5); Luciane SOUZA (6)**

(1) Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba, Avenida 1º de Maio, 720 – Jaguaribe CEP: 58.015-430 – João Pessoa/PB, telefone: (0xx83) 3208.3088, e-mail: rannyalves@gmail.com

(2) CEFET/PB, e-mail: shywido@hotmail.com

(3) CEFET/PB; e-mail: marc3lo.victor@gmail.com

(4) CEFET/PB, e-mail: lual61@hotmail.com

(5) CEFET/PB, e-mail: tobiaslopes@gmail.com

(6) CEFET/PB, e-mail: lucianealbuquerque@yahoo.com.br

RESUMO

A Unidade Acadêmica de Gestão, até pouco tempo atrás conhecida por Coordenação de Ciências Gerenciais, encontra-se estruturada no Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (CEFET-PB). Apresenta, enquanto principais responsabilidades, planejar, controlar, organizar e deliberar sobre questões referentes aos cursos de Gestão ofertados pela Instituição e que estão sob sua gerência: Bacharelado em Administração e Tecnológico em Negócios Imobiliários. O objetivo fundamental deste trabalho é descrever/ analisar, sistematicamente, as práticas de gestão da Unidade Acadêmica de Gestão, tendo como diretrizes os conceitos teóricos abordados na temática da Organização, Sistemas e Métodos (OS&M). Buscou-se um entendimento quanto ao estudo dos processos realizados, onde salienta-se a distribuição do espaço físico, o fluxo das informações e a relação do setor com o ambiente interno e externo. A pesquisa apresenta um caráter qualitativo e foi constituída a partir de observações das atividades realizadas pelos funcionários do setor, sendo complementada pela realização de entrevistas do tipo semi-estruturadas. A técnica de interpretação dos dados pautou-se na análise de conteúdo temática, com o objetivo de apreender sentidos pertinentes ao objeto. Com base nos achados das análises, foi possível verificar que um dos papéis mais importantes deste setor é o trabalho desenvolvido junto aos docentes, pois orienta sobre as participações de projetos, ajustes de carga horária, solicitação de matérias e equipamentos que ofereçam um aproveitamento maior para os componentes da área que emprega, além de fornecer apoio para os discentes nas questões acadêmicas como notas, transferências, dispensas e a formação acadêmica em si. Identificou-se que apesar da boa localização dentro da instituição, ainda há pouca sinalização relativa ao setor, tornando sua visualização de difícil acesso. Ao final da análise, algumas sugestões quanto ao melhor arranjo do ambiente físico foram feitas ao setor, como uma forma de contribuição do estudo.

Palavras-chave: Gestão, OS&M, fluxo de informações

ABSTRACT:

The Academic Unit of Management, until little time behind known by Coordination of Managerial Science, meets structuralized in the Federal Center of Technological Education of Paraíba (CEFET-PB). It presents, while main responsibilities, to plan, to control, to organize and to deliberate on referring questions to the courses of Management offered by the Institution and that are under its management: Technological Administration and in Businesses of Property. The basic objective of this work is to describe/to analyze, systematically, the practical ones of management of the Academic Unit of Management, having as lines of direction the boarded theoretical concepts in the thematic one of the Organization, Systems and Methods (OS&M). An agreement how much to the study of the carried through processes searched, where salient it distribution of the physical space, the flow of the information and the relation of the sector with the internal and external environment. The research presents a qualitative character and was constituted from comments of the activities carried through for the employees of the sector, being complemented by the accomplishment

of half-structuralized interviews of the type. The technique of interpretation of the data was based in the thematic analysis of content, with the objective to apprehend pertinent directions to the object. On the basis of the findings of the analyses, were possible to verify that one of the papers most important of this sector is the work developed next to the professors, therefore guide on the participation of projects, time load adjustments, request of substances and equipment that offer a bigger exploitation for the components of the area that uses, beyond supplying support the learning in the academic questions as notes, transferences, dismissals and the academic formation in itself. It was identified that although the good localization inside of the institution, still has little relative signalling to the sector, becoming its visualization of difficult access. To the end of the analysis, some suggestions how much the optimum arrangement of the physical environment had been made to the sector, as a form of contribution of the study.

KEY-WORDS: Management, OS&M, flow of information

1. INTRODUÇÃO

A Unidade Acadêmica de Gestão, até pouco tempo atrás conhecida por Coordenação de Ciências Gerenciais (CCG), encontra-se estruturada no Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (CEFET-PB). Apresenta, enquanto principais responsabilidades, planejar, controlar, organizar e deliberar sobre questões referentes aos cursos de Gestão ofertados pela Instituição e que estão sob sua gerência: Bacharelado em Administração e Tecnológico em Negócios Imobiliários.

O objetivo fundamental deste trabalho é descrever/analisar, sistematicamente, as práticas de gestão da Unidade Acadêmica de Gestão, tendo como diretrizes os conceitos teóricos abordados na temática da Organização, Sistemas e Métodos (OS&M).

Buscou-se um entendimento quanto ao estudo dos processos realizados, onde salienta-se a distribuição do espaço físico, o fluxo das informações e a relação do setor com o ambiente interno e externo.

2. METODOLOGIA

A pesquisa apresenta um caráter qualitativo e foi constituída a partir de observações das atividades realizadas pelos funcionários do setor, sendo complementada pela realização de entrevistas do tipo semi-estruturadas (Cozby, 2003). A técnica de interpretação dos dados pautou-se na análise de conteúdo temática, com o objetivo de apreender sentidos pertinentes ao objeto.

Mediante a importância do layout para o desenvolvimento dos funcionários em uma organização, sendo ela pública, privada ou até mesmo nosso lar, foi realizada uma breve observação nas distribuições do espaço físico da UAG visando levantar a situação atual e apontar recomendações viáveis à melhoria do layout do setor.

3. ANÁLISE DA SITUAÇÃO ENCONTRADA NA UAG

A Unidade Acadêmica de Gestão (UAG) é uma das Gerências dos cursos superiores do CEFET-PB, responsável por planejar, controlar, organizar e deliberar sobre questões referentes aos cursos de Gestão ofertados pela instituição.

Suas atribuições, segundo um dos coordenadores de curso, é apoiar os professores, apresentar os setores, as normas e orientá-los quanto aos projetos, controle acadêmico e PTAs, ajustar suas respectivas cargas horárias, evitando a sobrecarga; além de solicitar a aquisição de equipamentos e materiais provenientes do almoxarifado.

Verifica-se que a Unidade Acadêmica de Gestão é responsável pelas Coordenações do Curso Bacharelado em Administração e do Curso Comercio Imobiliário, havendo, portanto, três coordenadores os quais respondem como maior autoridade nas suas respectivas Coordenações, tendo, contudo, o Gerente da UAG autoridade sobre os demais.

Além dos coordenadores dos cursos, há também os cargos de técnico-administrativo e bolsista, que atuam na manutenção e resolução de atividades burocráticas e que estão subordinados àqueles.

Os coordenadores de cursos têm como principais atribuições colaborar com a gerencia da área no desenvolvimento das políticas educacionais da instituição, no planejamento e na efetivação das atividades

específicas do curso ou área; responsabilizar-se pelo patrimônio da Coordenação; planejar e acompanhar a utilização dos laboratórios vinculados a sua coordenação; identificar e solicitar a compra de equipamentos e materiais para os laboratórios; planejar e coordenar as atividades dos alunos, monitores e estagiários da UAG; verificar o cumprimento das normas disciplinares e de segurança dos laboratórios; realizar todas as atividades de fiscalização e controle dos alunos, por ocasião da sua permanência no âmbito da instituição.

Quanto ao pessoal técnico-administrativo, suas atribuições são: elaboração de documentos; participação em reuniões; atendimento ao discente e docente. Por sua vez, o(a) bolsista executa as tarefas de atendimento ao telefone; registro de recados e avisos sobre as coordenações e professores; recebimento documentos e sua distribuição; atualização do quadro de avisos, mediante a autorização do coordenador ou gerente de unidade; xerografar materiais para a Coordenação ou professores.

Quanto aos objetivos da UAG, podemos elencar que os mesmos são definidos de forma implícita pelas atividades, e não são utilizados de modo sistemático para obter análise e mensuração de metas de resultados, assim não estão declarados. Todavia eles podem ser descritos como:

- Dispor de Professores para atuar nos cursos da área de gestão e de toda a instituição;
- Propiciar estrutura adequada para a atividade dos professores.

Em relação aos documentos e formulários, esclarecemos que documento pode ser conceituado como sendo qualquer meio utilizado para definir os procedimentos e/ou evidenciar a realização dos mesmos. Registros são tipos especiais de documento, são quaisquer espécies de formulários utilizados pelo setor e servem para evidenciar a operação eficaz (ISO 9001, 2005).

Na UAG existe um documento que define alguns procedimentos, denominado Regulamento do Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba, o qual determina as atribuições dos Coordenadores de Curso ou Gerente de áreas.

Na UAG verificou-se o uso dos seguintes formulários nas atividades cotidianas:

- Plano de curso: cujo objetivo é determinar a programação a ser lecionada pelo professor.
- Ofício: que visa evidenciar a comunicação entre a UAG e o meio externo ao Cefet.
- Memorando: evidencia a comunicação entre a UAG e os demais departamentos do Cefet.
- Portaria: providencia as deliberações da direção e de autoridades.
- Ata de reunião: registra a ocorrência e as deliberações das reuniões de curso e de área.
- Edital: prepara uma publicação para conhecimento de terceiros. A finalidade é tornar público determinado fato ou ato, seja por publicidade ou para cumprir um requisito legal.
- Cadastro de Aluno: registra um conjunto de dados pessoais dos alunos.
- Caderno de protocolo: controla o fluxo de saída de qualquer documento, exceto os destinados à Direção Geral.
- Controle de Ponto: registra a presença dos professores e funcionários nos seus dias de trabalho.

Um dos itens que mais chamou a atenção durante a pesquisa foi quanto ao controle dos formulários, pois esclarecemos que, de acordo com o Manual da ISO 9001, o controle de versão de documentos e registros se faz necessário devido as alterações realizadas. Em cada modelo de Documento ou Registro deve haver a versão e essa deve ser controlada para evitar o uso não intencional de versões obsoletas. No entanto, segundo relatos, na UAG não existe controle de alterações de formulários nem de versão.

Um outro elemento que evidenciamos é a necessidade de serem definidos métodos de armazenamento dos documentos e registros objetivando uma melhor forma para conservá-los e acessá-los. Até o período investigativo, todos os documentos e registros são armazenados em gavetas de armários devidamente organizados pelos critérios ANO, COORDENAÇÃO e PASTA.

A identificação dos Documentos, assim como dos locais de armazenamento, contribui para a eficácia das atividades e para facilitar o acesso. A identificação ocorre no cabeçalho de alguns registros e nas pastas, além das gavetas que possuem as denominações de cada coordenação (ISO 9001, 2005).

Salientamos que o tempo de retenção é definido para que cada documento possua um prazo de armazenamento de acordo com sua utilidade, e visa evitar o acúmulo de material inutilizável e a não utilização intencional de documentos obsoletos.

Conforme afirmou uma das funcionárias da UAG, todos os registros são armazenados por um período máximo de cinco anos, entretanto não se conhece a origem dessa determinação.

Evidenciamos ainda o fato de que devem ser definidos os meios de descarte de todos os registros e documentos, conforme a necessidade da organização. No entanto, de acordo com informações colhidas no setor, os documentos e formulários obsoletos são destinados ao arquivo morto da instituição e lá permanecem por tempo desconhecido.

Observamos o fluxo do procedimento de entrada e saída de documentos e registros, e salientamos que o fluxograma procura apresentar o processo passo a passo, ação por ação. Toda ocorrência num determinado processamento deve merecer o registro na folha de fluxograma (Araújo, 2006). Desse modo, foi selecionado para descrição através de fluxograma o procedimento de entrada e saída de documentos, o qual é considerado pela funcionário do setor como uma das atividades triviais na UAG.

Não existe procedimento definido que evidencie como deve ser praticada a entrada e saída de documentos, entretanto a operação é implementada de forma única.

Em relação à análise e distribuição do espaço físico na UAG, introduzimos que, principalmente devido ao avanço tecnológico aplicado nas empresas, o estudo de arranjo físico ou layout tem assimilado importância maior.

Segundo Oliveira (2006), o arranjo físico adequado proporciona para a empresa maior economia e produtividade, com base na boa disposição dos instrumentos de trabalho e por meio da utilização otimizada dos equipamentos de trabalho e do fator humano alocado no sistema considerado.

O autor sugere que o arranjo físico apresenta um dinamismo relacionado à evolução dos sistemas, bem como ao aprimoramento técnico-profissional dos funcionários alocados no sistema considerado.

Tal estudo, segundo Araújo (2006), pode trazer conseqüências desastrosas se não forem observadas algumas recomendações. A melhor justificativa para todo o cuidado em estudos dessa natureza é o fato de que a mudança de uma mesa e cadeira de um ponto de sala para outro pode causar um conflito maior do que a transformação estrutural da organização.

O estudo do layout tem como alvo os seguintes objetivos segundo Oliveira (2006):

- Proporcionar um fluxo de comunicações entre unidades organizacionais de maneira eficiente, eficaz e efetiva;
- Proporcionar melhor utilização da área disponível da empresa (no caso, a UAG);
- Tornar o fluxo de trabalho eficiente;
- Proporcionar facilidade de coordenação;
- Proporcionar situação favorável a visitantes (professores e alunos);
- Ter clima favorável para o trabalho

Os principais indicadores de problemas no Layout apontados por Araújo (2006) podem ser elencados como sendo:

- Demora excessiva: a análise dos processos pode demorar, longe de falhas em seus passos, uma deficiência da distribuição espacial;
- Excessiva acumulação: a má distribuição espacial pode gerar acúmulo de pessoas e documentos;
- Perda de tempo no deslocamento de uma unidade a outra*: relacionado com a demora excessiva.

4. SUGESTÕES DE MELHORIA

Levando-se em consideração as observações feitas e as entrevistas realizadas com os funcionários da UAG, sugerimos a aplicação de Manuais Administrativos para determinação dos cargos e suas atribuições e implementar práticas de treinamento para conscientização dos envolvidos sobre suas responsabilidades.

A Determinação dos objetivos da Coordenação por manuais ou documentos servirá de fundamento para o desenvolvimento de análise de desempenho através de metas e indicadores, os quais podem ser analisados em reunião periódica visando decidir medidas necessárias para melhorar a eficiência da UAG.

A utilização de Manuais Administrativos visa evitar o surgimento de discussões e equívocos, muito freqüentes, nas empresas em que não se estabeleceu a versão oficial sobre os temas suscetíveis de pontos de vista conflitantes, além de possibilitarem efetivo crescimento na eficiência e eficácia dos trabalhos realizados (Oliveira, 2006).

Sugere-se a implantação de Manuais Administrativos para determinação e padronização de atividades, competências, atribuições, procedimentos e diretrizes.

Outro elemento crucial será a implantação de um sistema de controle de versões de documentos e registros, além da definição documentada das responsabilidades de aprovação e emissão.

A padronização nos meios de comunicação é um dos aspectos mais importantes na eficiência das empresas. (Oliveira, 2006). Sugere-se a Implantação de uma padronização para formatação de Documentos e formulários, incluindo título, subtítulo, página, versão, cabeçalho, rodapé, logomarca, etc.

O autor sugere que os formulários devem dispor de elementos e títulos principais de modo a facilitar a guarda ou o arquivamento.

Faz-se necessário, ainda, determinar a responsabilidade de recebimento de processos apenas para as pessoas pertinentes, o que evitará o extravio de documentos e conseqüente retardamento das atividades.

Algumas melhorias podem ser sugeridas para uma melhor funcionalidade tanto humana quanto material, na UAG, tais como:

1. Implantação de prateleiras para reduzir o fluxo de material e melhorar a organização dos armários e birôs;
2. Remanejamento de um dos birôs para otimizar o fluxo humano;
3. Implantação de pastas de entrada e saída em cada birô e suas respectivas Coordenações.

5. CONCLUSÃO

Diante da atual situação da Unidade Acadêmica de Gestão, constatamos que nossas sugestões podem ser implementadas através de mudanças na cultura e na estrutura organizacional do setor, estas por sua vez irão facilitar os processos de funcionamento do mesmo, promovendo consideráveis melhorias também em outras coordenações que dependem da sua eficiência. O uso de práticas de melhoria organizacional, tais como o 5S, melhoria do layout e estudo do fluxograma que usamos como referência, são exemplos de técnicas que resultaram em casos de sucesso em diversos tipos de organização.

Houve interesse por parte dos responsáveis pela coordenação, eles mostraram-se receptivos a mudanças que favoreçam a realização de seus trabalhos. Consideramos tal pesquisa de essencial importância para a construção de um conhecimento prático sobre temas abordados ao longo da disciplina Organização de Sistemas e Métodos.

REFERÊNCIAS

- ARAUJO, L.C.G. Organização, Sistemas e Métodos e as tecnologias de Gestão organizacional. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- COZBY, P.C. Métodos de Pesquisa em Ciência do Comportamento. São Paulo: Editora Atlas, 2003.
- NBR ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos, 2005.
- OLIVEIRA, D.P.R. Sistemas, Organização & Métodos – Uma abordagem gerencial. São Paulo: Editora Atlas, 2006.