

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

PRISCILA MARTINHAGO MACHADO

PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA A
AGÊNCIA DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA DA FEPESE

FLORIANÓPOLIS
2007

PRISCILA MARTINHAGO MACHADO

PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA A
AGÊNCIA DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA DA FEPES

Trabalho de Conclusão de Estágio apresentada à disciplina Estágio Supervisionado – CAD 5236, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, área de concentração em Sistemas de Informação.

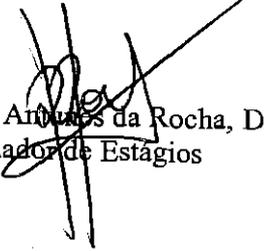
Professor Orientador: Alessandra de L. Jacobsen, Dra.

FLORIANÓPOLIS
2007

PRISCILA MARTINHAGO MACHADO

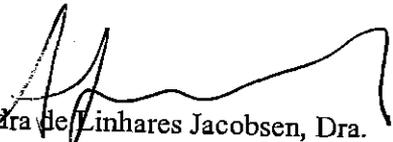
PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA A
AGÊNCIA DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA DA FEPES

Este Trabalho de Conclusão de Estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em 22 de novembro de 2007.



Prof. Rudimar Antônio da Rocha, Dr.
Coordenador de Estágios

Apresentada à Banca Examinadora integrada pelos professores:



Alessandra de Linares Jacobsen, Dra.
Orientadora



Liane Carly Hermes Zanella, Me.
Membro



Mário de Souza Almeida, Dr.
Membro

AGRADECIMENTO

A Deus, por estar sempre presente guiando meus caminhos e possibilitar a alegria de vivenciar esse momento.

Agradeço a minha família, em especial às mulheres da minha vida, queridas mãe e irmã, bases da minha existência e fonte inesgotável de amor e alegria, e ao meu pai pelo toque especial durante a conclusão deste trabalho.

Agradecimento aos colegas de faculdade, em especial à amiga Paloma, exemplo de determinação e ternura. Por sua amizade e apoio nos altos e baixos enfrentados durante a faculdade, além do companheirismo e fundamental contribuição nos trabalhos acadêmicos.

À minha orientadora que nunca colocou obstáculos às minhas opiniões, sempre esteve disponível para guiar meu raciocínio, me motivar a prosseguir, e por me ensinar o real significado da palavra “orientar”, minha eterna gratidão à professora Alessandra.

Aos companheiros de trabalho, em especial ao senhor João de Deus, que souberam ter muita paciência comigo durante o último ano, foram fonte de muitas alegrias e elementos fundamentais durante a construção desse estudo.

Aos amigos Roberto Velloso, Rafael, Fernanda, ao casal Kaio e Dany, e a todos que apoiaram direta ou indiretamente durante a construção desse estudo.

*"Pensar é o trabalho mais difícil que existe.
Talvez por isso tão poucos se dediquem a ele"*

Henry Ford (1863 - 1947)

RESUMO

MACHADO, Priscila Martinhago. **Proposta de estruturação de um sistema de informação para a Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese**. 2007. 83 f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

O presente estudo tem como objetivo propor a estruturação conceitual de um sistema de informação para o setor de atendimento da Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese tendo como base o fluxo de informações. Seus objetivos específicos consistem em realizar uma análise do sistema atual, que sirva como base para a determinação dos elementos básicos que o sistema deve conter para então elaborar o DFD e o dicionário de dados do modelo. Depois de realizada a análise, sugeriu-se o projeto conceitual do sistema de informação para a empresa. A pesquisa foi caracterizada como qualitativa. Sendo, inicialmente, uma pesquisa exploratória e, posteriormente, descritiva. O estudo de caso ficou restrito à formulação de um sistema para o setor de atendimento da Agência de Integração da Fepese. Consultou-se também em livros que embasassem o estudo proposto. A coleta de dados e os métodos para coleta de dados foram a observação direta e a entrevista não estruturada. Todos os doze colaboradores foram consultados, assim como o responsável pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da Fepese, já que os mesmos possuem funções interdependentes e fazem parte da atividade principal da Agência. A partir da definição da metodologia, realizou-se a caracterização da empresa, a análise do sistema atual, suas eficiências e ineficiências, para, diante dessas informações, estruturar o DFD e do dicionário de dados da proposta. O modelo proposto tem como objetivo sanar problemas verificados na análise do processo atual, através da criação de melhorias no sistema tanto para os colaboradores do atendimento, bem como fornecendo ferramentas que auxiliem nas atividades de coordenação e avaliação do desempenho da Agência e de seus colaboradores. Com o resultado desse estudo é possível desenvolver o novo sistema tendo como base o DFD e o Dicionário de Dados, visto que eles apresentam o detalhamento dos processos e fluxos de informações necessários para a execução das atividades da Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese.

Palavras-chave: sistema de informação; análise estruturada; Agência de Integração Empresa-Escola.

ABSTRACT

MACHADO, Priscila Martinhago. **Structural Proposal of an Information System for Agência de Integração Empresa-Escola of Fepese (Company-School Integration Agency of Fepese)**. 2007. 83 p. End of Term Workpaper (Bachelor of Management). Management School, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, Brazil, 2007.

The present study has as a goal to propose a conceptual structuring of an information system for the attending sector of Company-School Integration Agency from Fepese, based on information workflow. Its specific goals consist in making an analysis of the actual system, which serves as a baseline to assess the basic elements the system must have so to elaborate the DFD and the data dictionary of the model. After making the analysis, the conceptual proposal of the information system for the company was suggested. The research was categorized as qualitative. Being initially an exploratory research and, afterwards, descriptive. The case study was kept strictly to the formulation of a system for the attending sector of the Integration Agency of Fepese. Books that give basis to the proposed study were consulted. The data gathering and the capture methods for its collection were: direct observation and non-structured interviews. All twelve collaborators were consulted as well as the officer of the Information Technology Nucleus of Fepese, since they keep interdependent functions and take part in the main activities of the Agency. From the definition of the required methodology, the characterization of the company was made, the analysis of the actual system, its efficacies and inefficacies, facing this information to structuralize the DFD and the proposals data dictionary. The proposed model has as a goal to heal problems identified in the analysis of the actual processes, through the creation of improvements in the system to the collaborators in the attending sector as well as giving tools that help in coordination activities and performance evaluations of the Agency and its collaborators. With the results from this study it is possible to develop the new system based in the DFD and the Data Dictionary, given that they show the process detailing and the necessary information flow needed for the performance of the activities from the Company-School Integration Agency from Fepese.

Keywords: information systems; structuralized analysis; Company-School Integration Agency.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Hierarquia dos dados	19
Figura 2: Cadastro de estudantes.....	36
Figura 3: Tela da base de dados de estudantes.....	38
Figura 4: Formulário de identificação da organização	39
Figura 5: Formulário de solicitação de estagiários.....	40
Figura 6: Cadastro de Oportunidade de Estágio.....	41
Figura 7: Tela da base de dados de oportunidades	42
Figura 8: Tela da base de dados de oportunidades off-line.....	43
Figura 9: Tela de encaminhamento de estudantes.....	44
Figura 10: Tela da base de dados de instituições de ensino.....	45
Figura 11: Diagrama de contexto.....	47
Figura 12: Diagrama de nível 1.....	49

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Vantagens e desvantagens do português estruturado.....	22
Quadro 2: Representação gráfica das entidades	25
Quadro 3: Pontos fortes e pontos fracos do processo atual.....	46

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organograma da Agência de Integração	34
--	-----------

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 TEMA E PROBLEMA	11
1.2 OBJETIVOS	13
1.3 JUSTIFICATIVA	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	15
2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	16
2.3 HIERARQUIA E GERENCIAMENTO DOS DADOS	18
2.4 OBJETOS DA ANÁLISE DO PROCESSO OPERACIONAL	20
2.5 ANÁLISE ESTRUTURADA	21
2.6 REPRESENTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO MODULAR	23
2.7 PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO	26
3 METODOLOGIA	29
3.1 TIPOS DE PESQUISA	29
3.2 UNIVERSO DE PESQUISA	30
3.3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	31
3.4 LIMITAÇÕES	32
4 ANÁLISE	33
4.1 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	33
4.2 ESTRUTURA DA AGÊNCIA DE INTEGRAÇÃO	34
4.3 ANÁLISE DO SISTEMA ATUAL	35
4.4 PROJETO CONCEITUAL	47
4.5 DICIONÁRIO DE DADOS	53
4.5.1 <i>Dicionário de elementos de dados</i>	53
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS	66
ANEXOS	67
ANEXO A: <i>Descrição de cargos e atividades</i>	67
ANEXO B: <i>Cadastro de estudantes</i>	69
ANEXO C: <i>Relatório de avaliação de estágio</i>	72
ANEXO D: <i>Programa de atividades de estágio</i>	75
ANEXO E: <i>Controle de atendimento</i>	76
APÊNDICES	79
APÊNDICE A: <i>Cadastro de Alunos</i>	79
APÊNDICE B: <i>Ficha de encaminhamento</i>	81
APÊNDICE C: <i>Cadastro de vaga</i>	82
APÊNDICE D: <i>Cadastro de empresas</i>	83

1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo apresenta o tema em estudo, bem como seus objetivos e justificativa de pesquisa.

1.1 TEMA E PROBLEMA

A importância crescente do papel desempenhado pelos Sistemas de Informação (SI) nas empresas transformou a forma com que as organizações percebem e gerenciam seus negócios. A rapidez na transmissão dos dados, aliado a informações precisas e instantâneas, favoreceram a tomada de ação em todos os âmbitos da administração.

Transcendendo à esfera de como os sistemas de informação são compostos e quais as necessidades tecnológicas requeridas, está a questão de *como e por que* utilizá-los para atingir os objetivos organizacionais.

O sistema de informação, conforme definição de Melo (1999, p. 30), é “todo e qualquer sistema que tem informações como entrada visando gerar informações de saída”. Esses sistemas, inicialmente, surgiram como ferramenta de processamento de dados financeiros e contábeis, entretanto seu uso foi rapidamente aproveitado pelos administradores para tomarem decisões em diferentes áreas da organização, tais como recursos humanos, marketing ou produção (STAIR, 1998).

Segundo Stair (1998), os Sistemas de Informações Gerenciais (SIG ou MIS – *Management Information Systems*) surgiram por volta da década de 60 como ferramenta de produção de relatórios gerenciais. Todavia, nas décadas de 70 e 80 esses sistemas foram aperfeiçoados e disponibilizados para todos os níveis da empresa, servindo de apoio às atividades adicionais de tomada de decisão em assuntos específicos de cada departamento. E, a partir da década de 90, com o advento dos sistemas baseados na noção de inteligência artificial, transforma-se num consenso investir nessa tecnologia.

Um SI eficiente, segundo Stair (1998, p. 17), “pode ter um grande impacto na estratégia corporativa e no sucesso da organização”, pois os benefícios provenientes dos mesmos repercutem nos usuários do sistema de informação, nos indivíduos ou grupos que interagem com o sistema e na organização como um todo.

Um SI, dessa forma, deve cumprir com os seguintes objetivos: confiabilidade dos dados, rapidez na transmissão de informações e auxílio para a tomada de decisão – características básicas para que o sistema seja uma ferramenta eficiente na execução das atividades de processamento e disseminação de informações numa organização.

Rodriguez e Ferrante (1995, p. 355) complementam ainda que “quanto mais as corporações se adaptam à sociedade da informação, mais os sistemas em uso devem refletir a nova realidade relacionada com a moderna arquitetura de informação”.

A Fundação de Estudos e Pesquisa Sócio-Econômico (Fepese) é uma organização que valoriza a qualidade e agilidade na prestação de seus serviços. Entretanto, possui sistemas administrativos diferentes e segmentados para cada departamento, dificultando a circulação da informação dentro da empresa.

A situação agrava-se com a existência de dois diferentes sistemas para um mesmo departamento, como é o caso da Agência de Integração. Neste departamento há dois sistemas distintos entre o setor de atendimento e o setor administrativo, desenvolvidos em plataformas diferentes e que não compartilham informações ente si, dependendo sempre dos colaboradores para realizar a transferência dos dados.

A transferência de dados de forma manual e não sistemática produz erros, atrasos e retrabalhos, refletindo na qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente, na imagem da organização.

A Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese, foco do estudo, possui doze colaboradores, e está em atividade desde 1995, prestando serviço de recrutamento, seleção, regularização, além de prestar suporte burocrático, financeiro e pedagógico a seus clientes.

A integração e a circulação das informações através de um sistema para o referido setor são estratégicas para que a Agência conquiste a eficiência operacional exigida por seus clientes.

Diante do cenário apresentado, este trabalho consiste, portanto, em responder à questão: **como poderia ser estruturado um sistema de informação para o setor de atendimento da Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese, tendo como referência o fluxo de informações da organização?**

1.2 OBJETIVOS

Esta pesquisa tem por finalidade obter resultados para entender os tópicos apresentados no Objetivo Geral e nos Objetivos Específicos.

O Objetivo Geral é propor a estruturação de um sistema de informação para o setor de atendimento da Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese, tendo como referência o fluxo de informações da organização.

Os Objetivos Específicos são:

- a) Analisar como está estruturado o sistema atual através de uma narrativa de texto;
- b) Representar graficamente, através de Diagrama de Fluxo de Dados (DFD), a proposta;
- c) Estabelecer os elementos de entrada e saída de dados do sistema por meio do Dicionário de Dados (DD).

1.3 JUSTIFICATIVA

Para a escolha de um trabalho de pesquisa científica, Castro (1978) cita três critérios que devem ser atendidos. O trabalho deve ser importante, original e viável.

Segundo o mesmo autor, um tema é importante quando está ligado a uma questão crucial ou relacionado a uma questão teórica que mereça ser estudada mais continuamente pela literatura especializada.

A importância dessa pesquisa está fundamentada na necessidade de estabelecer um projeto de um sistema de informação eficiente que garanta informações e relatórios precisos, tanto para a gerência quanto para os funcionários da organização, visto que, no momento, as

ferramentas utilizadas pela organização não suprem adequadamente o processo de tomada de decisão.

O segundo critério a ser atendido é a originalidade. Um tema é considerado original quando os resultados do estudo geram surpresa ou novas indagações (CASTRO, 1978). A importância do trabalho decorre do fato de não haver estudo anterior sobre as necessidades de informações nesse ramo de atividade, e por não haver anteriormente na organização em estudo o desenvolvimento de sistemas sob a ótica do usuário. Este estudo visa estabelecer relações com os dados coletados e os elementos conceituais apresentados.

Por fim, um estudo é viável quando os prazos, os recursos financeiros e a disponibilidade de informações possibilitam a pesquisa. Neste estudo, a viabilidade é confirmada pelo baixo custo na pesquisa, realizada pela própria acadêmica, através de entrevistas pessoais; pela disponibilidade em desenvolver o trabalho de pesquisa no decorrer do ano de 2007; nos estudos previamente elaborados pela acadêmica na organização; pela oportunidade oferecida pela empresa; e na facilidade de obtenção de dados referentes à pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta o referencial teórico com os principais temas utilizados para dar suporte ao problema de pesquisa. Inicialmente, apresenta-se a definição de sistemas e a organização sob a ótica de sistemas de informação.

A partir dessas definições, apresentam-se as definições sobre análise estruturada e os objetos de análise dos processos, modelagem de dados e as bases para a estruturação do sistema de informação.

Por fim, detalha-se o planejamento e desenvolvimento do projeto conceitual de sistemas de informações.

2.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Toda organização é entendida como um sistema que agrupa pessoas e recursos para a execução de uma tarefa ou objetivo, onde a “empresa influencia e é influenciada no seu ambiente de atuação” (MELO, 1999, p. 37).

Schermerhorn (1996, p. 152) define que estrutura organizacional é “o sistema de tarefas, relações de quem se reporta a quem e as comunicações que inter-relacionam o trabalho de indivíduos e grupos”. Já, segundo Melo (1999), para se conhecer como uma organização funciona, especialmente segundo o ponto de vista de Sistemas de Informação, é necessário analisar a estrutura formal, a funcional e a informal.

Na estrutura formal, “são entendidos como componentes da empresa as áreas de responsabilidade que mantêm entre si relações de autoridade e subordinação, ou hierarquia” (MELO, 1999, p. 37), sendo as relações funcionais o meio pelo qual os processos são transportados dentro da organização nos seus vários níveis de hierarquia.

Estrutura informal é “aquela que não envolve a hierarquia e as responsabilidades atribuídas aos respectivos cargos e tampouco envolve relações funcionais” (MELO, 1999, p. 38), sendo ela fruto das interações sociais entre os indivíduos (LUPORINI; PINTO, 1985).

Schermerhorn (1996, p. 152) afirma, ainda, que “a melhor forma para se conhecer o conceito de estrutura é o organograma”, pois através dele é possível visualizar como acontece a divisão do trabalho, as relações de supervisão, os canais de comunicação, as principais subunidades e os níveis de gerência dentro da organização.

2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Stair (1998, p. 11) define sistemas de informação como “uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback”.

Yourdon (1992), entretanto, é mais abrangente ao definir o conceito, afirmando que existem diversos tipos de sistemas, sendo eles:

- a) Sistemas naturais: sistemas que não são feitos pelo homem, sendo encontrados na natureza (exemplo: sistemas moleculares, sistemas estelares etc);
- b) Sistemas feitos pelo homem: sistemas que são criados e mantidos pelo homem, para sua organização social (exemplo: sistemas de transporte, sistema social, sistemas financeiros etc);
- c) Sistemas automatizados: sistemas feitos pelo homem que interagem ou são controlados através de computadores;

Os sistemas automatizados, por sua vez, também podem ser divididos em:

- a) Sistemas *on-line*: são sistemas que recebem dados de entrada e saída em terminais remotos;
- b) Sistemas em tempo-real: são sistemas que manipulam dados de entrada e saída com reação praticamente instantânea. Esse sistema tem como característica principal interagir com pessoas e com o ambiente fornecendo respostas rápidas;
- c) Sistemas de apoio à decisão: sistemas utilizados de forma *ad hoc* para organizar e mecanizar os padrões para sustentar uma decisão;
- d) Sistemas baseados no conhecimento: sistemas baseados no conceito de inteligência artificial, com o objetivo de imitar o desempenho humano nas organizações.

Em verdade, os Sistemas de Informação (SI) tem como objetivo integrar as estruturas formal e informal, assim como as etapas de processamento, mantendo um fluxo lógico de dados ou informações relevantes à atividade da empresa (MELO, 1999). Neste contexto, Oliveira (2004) lembra que o sistema de informações é o processo de transformação de dados em informações. Quando esse processo está voltado para a geração de informações necessárias e utilizadas para a tomada de decisão na empresa, passa a se denominar Sistema de Informações Gerenciais (SIG).

Schermerhorn (1999) cita que um SIG coleta, organiza e distribui dados de modo que atendam às necessidades de informações dos gerentes. Dessa forma, para que um sistema de informação atinja seus objetivos, deve oferecer:

qualidade às informações empresariais, bem como filtrá-las por níveis de decisão, ou seja, subdividi-las em níveis, de acordo com os níveis hierárquicos funcionais que irão utilizá-las e, dos níveis menores, fazer com que se condensem em outras informações para os níveis acima, e assim sucessivamente até o maior escalão de decisão, que deverá receber as informações com um resumo, para decisões estratégicas (CAUTELA; POLLONI, 1992, p. 24).

Oliveira (2004) relata a freqüente dificuldade de se avaliar, quantitativamente, o efetivo benefício de um SI. Entretanto, o autor afirma que sob determinadas condições o SI pode trazer os seguintes benefícios:

- a) Redução dos custos das operações;
- b) Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- c) Melhoria na produtividade; nos serviços realizados e oferecidos; nas tomadas de decisões;
- d) Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- e) Melhoria na estrutura organizacional, a fim de facilitar fluxo de informações;
- f) Redução do grau de centralização de decisões na empresa;
- g) Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar acontecimentos não previstos.

Assim, todo sistema de informação deve ser subordinado a três sistemas básicos: subsistema de decisão, subsistema de operação e subsistema de informação, sendo o último subsistema responsável pelo

encaminhamento de todas as informações no âmbito empresarial. Pode ser composto por atividades manuais ou mecanizadas, mas é o responsável pelos meios que fazem com que os resultados do que foi operado ou produzido seja levado ao subsistema de decisão com a finalidade de controle. Assim sendo, devido a um subsistema de informação bem estruturado é que o subsistema de decisão pode sentir-se seguro nas tomadas de decisões, pois estará calçado em informações confiáveis (CAUTELA; POLLONI, 1992, p. 20).

O subsistema de decisão é “formado pela diretoria, gerência e funcionários executivos que possam tomar decisões em seus diversos níveis. Este subsistema, de acordo com a política da empresa, ou seja, com a finalidade de atingir os objetivos, elabora planos, delineando atividades que deverão ser realizadas” (CAUTELA; POLLONI, 1992, p. 20).

O subsistema de operação, por sua vez, é “formado pelo corpo de funcionários da empresa em todos os níveis de execução. Este subsistema tem por função executar os planos elaborados pelo subsistema de decisão, realizando as atividades programadas” (CAUTELA; POLLONI, 1992, p. 20).

Laudon e Laudon (1999) afirmam que os sistemas devem envolver a coordenação de tecnologia, organizações e pessoas, visto que esses elementos realizam um processo de ajustamento mútuo à medida que são desenvolvidos os sistemas para as organizações.

Mas, como o uso de sistemas é irrestrito no âmbito organizacional, Yourdon (1992) alerta que quanto mais especializado for um sistema, menos capaz ele é de se adaptar a circunstâncias diferentes, quanto maior é um sistema, maior o número de recursos destinados à manutenção diária e, por fim, que os sistemas sempre fazem parte de sistemas maiores e sempre podem ser divididos em sistemas menores.

Por estas razões, faz-se necessário o estudo aprofundado sobre a implantação ou não de sistemas automatizados e o nível de complexidade que ele irá atingir numa organização a partir da realização de uma análise minuciosa da estrutura da empresa.

2.3 HIERARQUIA E GERENCIAMENTO DOS DADOS

Toda decisão é estruturada com base em informações, toda informação tem sua origem num conjunto de dados, sendo que os dados consistem em fatos brutos. Entretanto, para que os fatos brutos se transformem em informações úteis, é necessário que a organização possua instrumentos adequados de organização e processamento dos mesmos (STAIR, 1998).

Segundo o mesmo autor (1998, p.106), “os dados são geralmente organizados em uma hierarquia que começa com o menor dado usado pelos computadores (um *bit*) e vai progredindo na hierarquia até o banco de dados”, conforme representação a seguir (Figura 1).

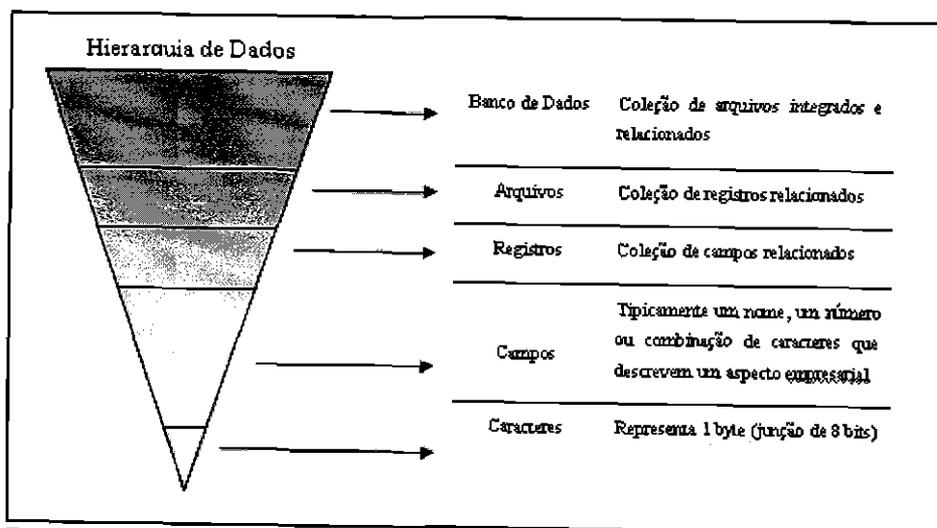


Figura 1: Hierarquia dos dados
 Fonte: Adaptado de STAIR (1998).

Vale ressaltar que um banco de dados comporta todos estes níveis de dados citados na figura 1, como também faz a relação entre eles.

A abordagem tradicional de gerenciamento dos dados consiste na criação de um ou mais arquivos de dados iguais, armazenados em cada problema de aplicação. Esta abordagem geralmente é utilizada em empresas que não utilizam o gerenciamento de dados computadorizados. O registro dos mesmos dados em cada setor organizacional não é confiável, visto que a modificação dos dados de um registro não será automaticamente atualizado nos arquivos restantes, podendo ocorrer falhas na execução das atividades (STAIR, 1998).

Como esse tipo de abordagem não atendia as necessidades das empresas, foi desenvolvida a abordagem de bancos de dados, que consiste no compartilhamento de um conjunto de dados relacionados por vários programas aplicativos. Assim, em vez de se ter um banco de dados servindo a cada aplicativo (sistema baseado em computador), tem-se a possibilidade da existência de um único banco de dados sendo compartilhado por vários aplicativos. Nestes termos, as vantagens mais significativas dessa abordagem são:

- a) Redução na redundância dos dados;
- b) Manutenção da integridade dos dados nos diversos níveis e setores da organização;
- c) Coordenação, atualização e modificação dos dados numa mesma base de dados;
- d) Independência entre dados e programas;
- e) Acesso facilitado às informações;
- f) Padronização do acesso aos dados;
- g) Oferecimento de facilitadores para o desenvolvimento e padronização de programas;
- h) Oferecimento de melhor proteção global dos dados.

No entanto, ressalta-se o fato de que esta abordagem exige a análise minuciosa dos processos envolvidos em cada operação da empresa, para que se possa desenvolver um sistema que tenha condições de contribuir para uma vantagem operacional competitiva.

2.4 OBJETOS DA ANÁLISE DO PROCESSO OPERACIONAL

A análise do processo operacional aborda os seguintes pontos: *análise das saídas*, entradas, processamento e controles existentes na organização.

Segundo Melo (1999), cada etapa de processamento da empresa produz, pelo menos, uma saída. Essas saídas podem ser verbais, em virtude de contatos pessoais, ou documentadas, resultantes da transição de informações escritas, documentos ou ofícios (LUPORINI; PINTO, 1985). As saídas de informação podem ser primárias, quando se dirigirem para fora da empresa, ou secundárias, quando se limitam ao âmbito organizacional, podem ser normais – saídas com frequência definida, ou especiais – quando não possuem frequência definida.

Stair (1998) define ainda que a maioria dessas saídas configura-se como relatórios distribuídos aos administradores. Quanto à forma, eles podem ser classificados em:

- a) Relatório programado: quando o mesmo é produzido periodicamente;
- b) Relatório por solicitação: quando o mesmo é exigido por um administrador.

Além desses supra citado, pode-se destacar o relatório indicador de pontos críticos, “um tipo especial de relatório programado, que resume as atividades críticas do dia anterior e fica disponível caracteristicamente no começo de cada dia de trabalho” (STAIR, 1998, p. 211), e os relatórios de exceção, “produzidos automaticamente quando uma situação é incomum ou requer alguma atitude da administração” (STAIR, 1998, p. 211).

As entradas de informações, inversamente às saídas, constituem-se de informações que são inseridas no sistema. Elas podem ter sua origem fora da empresa (entradas primárias) ou internamente à empresa (entradas secundárias), podem entrar com frequência determinada e contínua (entradas normais), ou inesperadas (entradas especiais). As informações de saída ou entrada normais devem ser estruturadas previamente, e recursos como pessoas e equipamentos devem estar aptos a processar essas informações (LUPPORINI; PINTO, 1985).

Para que essas informações recebidas sejam utilizadas na empresa, faz-se necessário um processador que transforme as informações de entrada visando à produção das saídas. E, por fim, devem-se considerar os controles existentes no sistema, ou seja, “o que é controlado, como é feito esse controle e quem dele participa” (LUPPORINI; PINTO, 1985, p. 85).

Neste contexto, o SI tem como finalidade “ajudar uma organização a atingir suas metas, fornecendo aos administradores uma visão das operações regulares da empresa, de modo que possam controlar, organizar e planejar mais eficaz e eficientemente” (STAIR, 1998, p. 208).

Através de sistemas de informações cuidadosamente planejados e construídos que o gestor de uma organização terá a chance de conhecer de maneira mais ampla e profunda o funcionamento dos seus processos e, sobretudo, a respeito dos negócios que realiza.

2.5 ANÁLISE ESTRUTURADA

Análise estruturada é o estudo das atividades de uma organização através da utilização das ferramentas: DFD, dicionário de dados, português estruturado, tabelas de decisão e árvores de decisão (DEMARCO, 1989).

Segundo o mesmo autor (p. 174), o português estruturado é “uma linguagem de especificação, que faz uso de um vocabulário limitado e uma sintaxe limitada”. Este

vocabulário consiste em: verbos no imperativo na língua portuguesa, termos definidos no Dicionário de Dados, e algumas palavras reservadas para a formulação lógica.

As vantagens e desvantagens destacadas por LAUDON e LAUDON (1999) a respeito do Português Estruturado são descritos por meio do quadro 1:

Vantagens	Desvantagens
Sobrevivência à toda a vida do projeto	Pode demorar a adquirir fluência
Manutenção de forma automática	Pode parecer muito formal e técnico
Pode ser feito conciso, preciso e legível	Pode desmotivar o usuário
Desenvolvido sob medida para o usuário	
Pode ser ajustado ao DD e DFD para verificação de consistência	
Pode ser escrito de forma rápida	

Quadro 1: Vantagens e desvantagens do português estruturado
 Fonte: Adaptado de Laudon e Laudon (1999).

Outra alternativa ao Português Estruturado é a Descrição Narrativa, que também pode ser usada para descrever o funcionamento de um sistema e/ou de cada um dos processos que o integram. Quanto a esta ferramenta, Tremblay e Bunt (1983, p.56) destacam que se trata de um método direto de expressar um processo, especificando-se seus passos verbalmente ou por meio da linguagem natural. A grande vantagem da descrição Narrativa, ou Narrativa de Texto, é que seu uso não exige um treinamento especializado, sendo razoavelmente fácil aplicá-la. No entanto, “devido à imprecisão da linguagem natural, o perigo de má interpretação ou perda de informação é bastante grande”, conforme diz o autor (1983, p.57). Por isso, é tão importante usá-la em conjunto com outras ferramentas que garantam o máximo de compreensão a respeito do sistema que está sendo descrito e analisado, a exemplo do dicionário de dados, explanado a seguir.

Um dicionário de dados é “arquivo automatizado que armazena definições de elementos de dados e outras características como padrões de utilização, propriedade (quem na organização é responsável pela manutenção dos dados), relacionamento entre os elementos de dados e a segurança” (LAUDON; LAUDON, 1999, p. 127).

Segundo o mesmo autor (p. 127), o dicionário de dados, quando adequadamente elaborado, transforma-se em uma importante ferramenta de resolução de problemas, pois ele

“identifica para os usuários finais e para os especialistas empresariais quais dados existem no banco de dados, sua estrutura e formato, e sua utilização”.

Ainda em relação ao dicionário de dados, pode-se afirmar que “os detalhes sobre cada arte dos dados e os agrupamentos de dados utilizados nos fluxos de dados são mantidos em um dicionário de dados”. Para isso este dicionário deve conter informações como nome, significado, tamanho, formato e os processos nos quais são utilizados cada elemento dos dados. (LAUDON; LAUDON, 1999, p. 234).

O Dicionário de Dados é uma ferramenta importante para a Especificação Estruturada, pois “sem ele, os DFD são apenas imagens bonitas que transmitem alguma idéia do que está acontecendo com um sistema” (DEMARCO, 1989, p. 122). Segundo este autor, há três regras básicas a serem cumpridas na construção do DD:

- a) É necessário uma entrada no Dicionário de Dados para cada fluxo de dados único que aparece em qualquer lugar do conjunto de DFD;
- b) É necessário uma entrada no DD para cada arquivo referenciado em qualquer diagrama no conjunto;
- c) É necessário uma entrada no DD para cada primitivo funcional no conjunto.

Assim, com o advento da análise estruturada, foi possível reconhecer dentro da empresa as entidades externas, depósitos e fluxo de dados, transformações ou processos que existem no tratamento de informações (KELLER, 1990).

Os gráficos solucionam problemas conseqüentes da subjetividade e dificuldade de uma redação, pois conseguem transmitir facilmente informações técnicas complexas, passo a passo, através da representação gráfica. Por esta razão, estão detalhadas no próximo capítulo as diferentes formas de representação modular.

2.6 REPRESENTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO MODULAR

A representação gráfica é um instrumento utilizado para representar, de forma simples, clara e sintética os procedimentos de natureza administrativa. Segundo Luporini e Pinto (1985, p. 87), “a representação gráfica, mediante simbologia estandardizada ou convencional,

agiliza a transcrição, facilita a leitura e a localização de deficiências, permitindo, enfim, um grau de análises sem limite”.

As representações gráficas são resultantes da modularização dos processos (identificação das atividades, descrição das rotinas que compõem cada atividade), e tem como objetivo produzir uma documentação com alto nível de segmentação, e conseguir ver o sistema como “um conjunto de descrições divididos em camadas, cada uma das quais podendo ser descomposta, ou ‘descascada’, para revelar especificações mais detalhadas de partes menores do sistema” (STAIR, 1998, p.292).

A modelagem de dados consiste, portanto, na representação de pessoas, eventos, coisas ou lugares através de objetos, e tem como finalidade “compreender um problema empresarial específico a ser solucionado e a analisar os dados e informações necessárias para a emissão de uma solução” (STAIR, 1998, p. 114). Para tanto, utilizam-se diagramas de relacionamento para mostrar a empresa e as relações entre os dados.

Luporini e Pinto (1985) destacam seis representações gráficas de sistemas administrativos:

- a) Harmonograma: descreve o fluxo operacional, considerando as tarefas executadas, em que áreas, com quais executores, com quais equipamentos, as distâncias entre os departamentos, o tempo da operação e a quantidade de informações manipuladas;
- b) Diagrama de blocos: descreve sucinta e clara cada uma das fases de uma rotina, a documentação envolvida e origem e destino das informações;
- c) Diagrama pictorial: desenvolvido através de símbolos não padronizados, com a finalidade de apresentar esquemática e genericamente o funcionamento das atividades;
- d) Mapofluxograma: evidencia os executores, áreas e instalações que são desempenhadas as rotinas;
- e) Funcionograma: representa as funções de uma área de responsabilidade, através do detalhamento do organograma;
- f) Fluxogramas: representação da seqüência normal de trabalho através de símbolos convencionais, de forma clara, lógica e concisa.

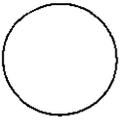
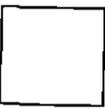
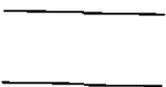
Vale ressaltar que a última representação pode ser apresentada de três formas: fluxograma vertical, descritivo ou de colunas.

Stair (1998, p. 294) ainda cita como ferramenta gráfica o Diagrama de Fluxo de Dados (DFD), instrumento este que “modela objetos, associações e atividades, descrevendo como os dados podem, ou devem, fluir entre e em torno de diversos objetos”. Este modelo não descreve como as atividades ocorrem, mas sim sua seqüência lógica de associações e atividades, sem descrever os processos físicos.

Segundo DeMarco (1989, p. 43), um DFD é “uma representação em rede de um sistema”, sendo que esse sistema pode ser automatizado, manual ou misto.

Os DFD's são compostos de quatro elementos principais (Quadro 2), sendo eles:

- a) Processo: representado graficamente por um círculo ou *bolhas*, representa o elemento que transforma os dados de entrada em dados de saída;
- b) Linha do fluxo de dados: representado graficamente por uma seta, indica a direção da movimentação dos dados;
- c) Depósito de dados: representado por duas linhas paralelas, representa o local onde os dados serão armazenados;
- d) Entidades ou terminador: representado graficamente por um retângulo, representa as entidades com as quais o sistema se relaciona.

Processo		Linha do fluxo	
Entidade		Depósito de Dados	

Quadro 2: Representação gráfica de entidades
Fonte: Elaborado pelo autor

O primeiro componente de um DFD é conhecido como *processo*, onde é mostrada a parte do sistema que transforma as entradas e saídas. O segundo componente são as *entidades externas*, que são elementos com os quais o processo se comunica, mas que estão fora do

sistema em análise. Finalmente, o terceiro elemento é o *fluxo de informação*, que representa o movimento de fragmentos ou pacotes de informação de um ponto para outro do sistema (YOURDON, 1992).

Já, o *banco de dados* é um sistema ou banco de dados onde o processo irá buscar ou registrar dados pertinentes ao processo. Por fim, o depósito de dados é o local para onde informações são enviadas de forma física para uma entidade ou arquivo físico.

Para que um DFD obtenha êxito, ou seja, seja compreendido pelos demais, é importante adotar as seguintes diretrizes durante a construção do mesmo:

- a) Escolher nomes significativos para os processos, fluxos, depósitos e terminadores, evitando o nome de pessoas, dando preferência por identificar as funções que o sistema executa e através de um vocabulário conhecido pelo usuário;
- b) Numerar os processos, com o objetivo de facilitar a leitura da seqüência de execução das atividades;
- c) Refazer o DFD tantas vezes forem necessárias para que o mesmo esteja tecnicamente correto e graficamente agradável;
- d) Evitar DFD complexos demais para que ele seja facilmente lido pelos analistas de sistemas e também pelos os usuários conhecedores do processo;
- e) Certificar-se de que o DFD seja internamente consistente além de manter a consistência com os outros DFD, evitando bolhas que possuam entradas mas não possuam saídas, fluxos e processos sem rótulo, entre outros;

Neste contexto, compreende-se que através de um DFD combinado a um dicionário de dados é possível compor o retrato significativo de um sistema ou de parte dele, sendo possível visualizar como ele será no futuro, ou seja, como ele irá reagir (DEMARCO, 1989) constituindo-se numa das mais importantes ferramentas de análise para a formulação de um projeto conceitual de sistemas.

2.7 PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Cautela e Polloni (1992) afirmam que o desenvolvimento de sistemas inicia-se com uma solicitação de sistema. Esta solicitação deve conter a definição do estudo a ser realizado,

determinação dos objetivos, prazos e necessidade de pessoal envolvido no desenvolvimento do sistema.

Concluído a pré-etape do desenvolvimento do sistema descrito anteriormente, Cautela e Polloni (1992) separam o projeto do sistema em quatro etapas:

- a) Levantamento dos dados;
- b) Análise dos dados;
- c) Projeção do sistema;
- d) Implantação do sistema.

O objetivo da primeira etapa, levantamento de dados, é capturar e registrar todos os dados sobre a empresa, suas políticas, sistemas administrativos, estrutura organizacional, recursos humanos e instalação e equipamentos.

Na segunda etapa, análise dos dados, realiza-se um “profundo estudo analítico dos dados levantados na etapa anterior, com a finalidade de detectar pontos críticos, problemas e ineficiências” (CAUTELA; POLLONI, 1992, p. 217).

Posteriormente, na terceira etapa – projeção do sistema –, um novo sistema é desenvolvido de acordo com os objetivos propostos nas fases anteriores, no intuito de corrigir falhas ou ineficiências dos sistemas existentes (CAUTELA; POLLONI, 1992).

Uma vez aceito o projeto, o sistema deve ser implantado. Para isso, faz-se necessário treinar os usuários, converter os dados do sistema antigo para o novo, controlar o novo sistema realizando ajustes necessários. Finalizado essa etapa, as alterações posteriores são somente de manutenção.

Stair (1998), por sua vez, descreve o processo de desenvolvimento de sistemas de forma prática e concisa, porém detalhada e completa. Pois, além de descrever as etapas do processo, identifica os participantes envolvidos.

O ciclo de vida do desenvolvimento de sistemas, de acordo com Stair (1998), constitui-se de cinco fases:

- a) avaliação de sistemas;
- b) análise de sistemas;
- c) projeto de sistemas;

- d) implementação de sistemas, e;
- e) manutenção e revisão de sistemas.

A primeira etapa consiste na identificação dos requisitos e prioridades do sistema, e o propósito da segunda consiste em selecionar e planejar um sistema que atenda a esses requisitos. É durante a segunda etapa que normalmente são criados os modelos de projetos lógicos para identificar as entradas e saídas que o sistema irá produzir. Após analisar os projetos lógicos, inicia-se a elaboração de projetos físicos, onde seu principal resultado é:

um projeto técnico que detalha as saídas e entradas do sistema e as interfaces com o usuário; especifica o hardware, o software, o banco de dados, as telecomunicações, o pessoal e os componentes dos procedimentos; e mostra como esses componentes se inter-relacionam (STAIR, 1998, p. 283).

A partir do projeto técnico, progredi-se à etapa de implementação do sistema e, como última etapa, o sistema passa por uma avaliação para “verificar se os dados originalmente esperados estão sendo obtidos” (STAIR, 1998, p. 283) e realizar a manutenção ou revisão desses sistemas em caso de inoperância correta.

Vale ressaltar que, no entanto, que o desenvolvimento eficaz de qualquer sistema depende do esforço realizado pela equipe como um todo, partindo da equipe de desenvolvimento – responsável pela identificação dos objetivos do sistema de informação e produção do sistema-solução; até os beneficiários do sistema, usuários, gerentes de níveis superiores, programadores de software e outras pessoas da equipe de suporte ao desenvolvimento que estejam envolvidos no processo.

Assim, para fins desse estudo, analisa-se com maior ênfase os três primeiros estágios de planejamento e desenvolvimento de sistemas propostos por Stair (1998), com a finalidade de elaborar o projeto conceitual do sistema de informação para a Agência de Integração da Fepese.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo apresenta-se a metodologia utilizada para a execução da pesquisa, os procedimentos metodológicos, bem como os instrumentos e técnicas de coleta de dados que foram utilizados para a construção do estudo.

A pesquisa científica requer um método para auxiliar na sua elaboração. No entanto, é difícil definir qual método ser utilizado. Roesch (1999) afirma que a escolha do método irá depender de uma postura filosófica, bem como da forma como será investigada a realidade.

A metodologia utilizada com o fim de responder os objetivos propostos por esta pesquisa foi orientada pelo modelo proposto por Roesch (1999) que define a estrutura da metodologia em delineamento da pesquisa, definição da área ou população-alvo do estudo, planos e instrumentos de coleta e plano de análise dos dados.

3.1 TIPOS DE PESQUISA

Segundo Gil (1999, p.42), a pesquisa é um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”. Dessa forma, uma pesquisa terá resultados mais confiáveis se for conduzida utilizando-se conceitos, métodos e procedimentos bem definidos.

A presente pesquisa é caracterizada como estudo descritivo, na forma de um estudo de caso, sendo analisada dentro de uma metodologia qualitativa.

Uma pesquisa, segundo Vergara (1997), pode ser delimitada quanto aos fins e aos meios de investigação. Quanto aos meios, a presente pesquisa caracterizou-se como estudo de caso e, quanto aos fins, como descritiva.

A presente pesquisa caracterizou-se, inicialmente como pesquisa bibliográfica. Vergara (1997, p.46) destaca, que “a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”. Nestes termos, a pesquisa bibliográfica auxiliou na explicação do problema a partir de referências teóricas publicadas em

documentos, buscando conhecer e analisar as contribuições do passado, existentes sobre desenvolvimento e administração de sistemas de informação.

Após a fundamentação teórica, a pesquisa caracterizou-se pelo estudo de caso. Qualificado por Gil (1996) pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, permitindo amplo detalhamento do conhecimento. Visa ao exame detalhado de um ambiente, podendo ser uma situação ou sujeito. Aqui, o caso estudado relaciona-se ao estudo dos sistemas de informações do setor de atendimento da Agência de Integração da Fepese.

Em segundo momento, a presente pesquisa apresentou características descritivas a partir do momento em que expôs as características da Agência de Integração da Fepese, em relação ao fluxo de informações dentro da mesma e a forma com que poderia ser desenvolvido um projeto conceitual de sistemas para o setor de atendimento, tendo como referência informações coletadas juntos aos doze colaboradores da Agência.

Dessa forma, o método utilizado para melhor compreensão e caracterização do assunto é o estudo de caso. Conforme Bruyne *et al* (1977), o estudo de caso fundamenta-se na análise aprofundada de uma organização, no intuito de reunir a maior quantidade e detalhamento possível de informações visando aprender o máximo sobre determinada situação. Sendo que, no presente estudo, a unidade de análise em foco refere-se ao setor de atendimento da Agência de Integração da Fepese. Isto exige a utilização de técnicas de coleta de dados variadas, tais como: análise documental, observação e entrevistas.

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA

O universo de pesquisa compreendido no estudo limita-se aos funcionários que exercem atividades intimamente ligadas ao setor de atendimento ou exercem função de coordenação do mesmo. Ao todo foram entrevistados 13 colaboradores, sendo eles:

- a) O coordenador da Agência;
- b) Quatro agentes de captação;
- c) Quadro funcionárias administrativas;
- d) Estagiários do setor de atendimento.

Além desses pesquisados, o responsável pelo NTI da Fepese também foi consultado para esclarecimentos de dúvidas quanto ao software atualmente utilizado pela organização.

3.3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

O primeiro passo de uma pesquisa concentra-se no levantamento de dados, que foi realizado através da pesquisa documental e através da pesquisa bibliográfica. Em seguida, no delineamento da pesquisa, realizaram-se entrevistas não estruturadas com os funcionários envolvidos em atividades operacionais ou de coordenação do setor de atendimento, assim como entrevistas com o responsável pelo NTI da Fepese.

Dessa forma, podem-se dividir os dados obtidos por meio de pesquisa em dois tipos de fonte, as primárias e as secundárias. Os dados utilizados na presente pesquisa foram coletados das seguintes fontes:

- a) Fontes primárias: pesquisa documental buscando informações junto a empresa; a pesquisa através da observação direta; pesquisa através de entrevistas não estruturadas com colaboradores do setor a fim de coletar informações sobre os procedimentos atuais;
- b) Fontes secundárias: pesquisa bibliográfica, por meio de livros, teses e dissertações.

Os dados coletados foram analisados levando em consideração o objetivo da pesquisa, analisar o fluxo de informações da Agência de Integração da Fepese e diagnosticar como ocorrem os procedimentos e qual a maneira mais viável e ideal de estruturação de um sistema de informação para o setor.

Tendo como base a análise do sistema atual, foram elaborados modelos de entrada e saída de dados. Para tanto, a pesquisadora recorreu aos demais colaboradores do setor para a solução de dúvidas ou sugestões que surgiram durante a construção do projeto.

O período para a realização da pesquisa compreendeu os meses de agosto a outubro de 2007 e as respostas das entrevistas foram utilizadas na decisão da forma de estruturação do projeto conceitual do sistema. Vale ressaltar que muito do que está detalhado é fruto da análise da pesquisadora que participa ativamente no processo como funcionária da empresa.

3.4 LIMITAÇÕES

O presente estudo propõe-se a estruturar um projeto conceitual do sistema para a Agência de Integração da Fepese, limitando-se a resolução dos problemas atualmente enfrentados pelo setor de atendimento da mesma. Ademais, os resultados alcançados para a presente pesquisa não podem ser estendidos a outras situações.

4 ANÁLISE

No presente capítulo apresenta-se uma breve caracterização da organização em estudo, seu histórico resumido, assim como sua estrutura e principais atividades desenvolvidas.

Após a apresentação da organização, apresenta-se a Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese e procede-se à análise do sistema atual para então descrever o DFD e o dicionário de dados da proposta.

4.1 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Fepese, fundada em 26 de outubro de 1977, é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, que tem como objetivo coordenar e executar pesquisas, ensinar e prestar serviços de interesse comunitário na área econômica e aperfeiçoar professores e alunos do Centro Sócio-Econômico.

Norteados por esses objetivos, em 01 de junho de 1995, desenvolveu-se a Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese, sendo suas atividades orientadas no sentido de propiciar, através da prática do estágio, a complementação do ensino e da aprendizagem. Neste âmbito, a Agência de Integração Empresa-Escola da Fepese pretende, a fim de resultar em um instrumento de aperfeiçoamento técnico-cultural, científico e de relacionamento humano.

A Fundação possui 59 pessoas em seu quadro de colaboradores, sendo 47 funcionários, 12 estagiários e 2 bolsistas de projeto. A Agência de Integração, por sua vez, possui 12 colaboradores.

A atividade principal do setor em estudo é de promover a integração entre empresas e instituições de ensino da região metropolitana de Florianópolis, através da captação vagas em empresas públicas e privadas, e do recrutamento, seleção e capacitação de estudantes do ensino médio, técnico, tecnólogo e superior.

A divulgação da Agência de Integração da Fepese a seus clientes – alunos e empresas – realiza-se através de anúncio em jornais, *site* próprio e através de divulgação por e-mail para instituições de ensino da região.

4.2 ESTRUTURA DA AGÊNCIA DE INTEGRAÇÃO

Para a execução das atividades de captação, seleção e capacitação de estudantes para o mercado de trabalho, assim como para a atração e retenção de empresas dispostas a firmarem convênio e disponibilizarem oportunidades de estágio, a Agência de Integração da Fepese está estruturada em cargos e atividades claramente definidos entre seus doze colaboradores, sendo eles:

- a) Quatro agentes de captação: responsáveis pela prospecção de empresas;
- b) Quatro colaboradoras no setor administrativo: responsáveis pelo controle administrativo e financeiro;
- c) Três colaboradores no setor de atendimento: responsáveis pela divulgação de vagas e captação de alunos;
- d) Coordenador da Agência: responsável pelo gerenciamento das atividades;

A descrição de cargos é disponibilizada na *intranet* da empresa (ANEXO A), sendo o mesmo de acesso irrestrito aos colaboradores.

A estrutura organizacional do setor não está representada por organograma formal, mas segundo dados coletados, ela se apresenta da seguinte forma (gráfico 1):

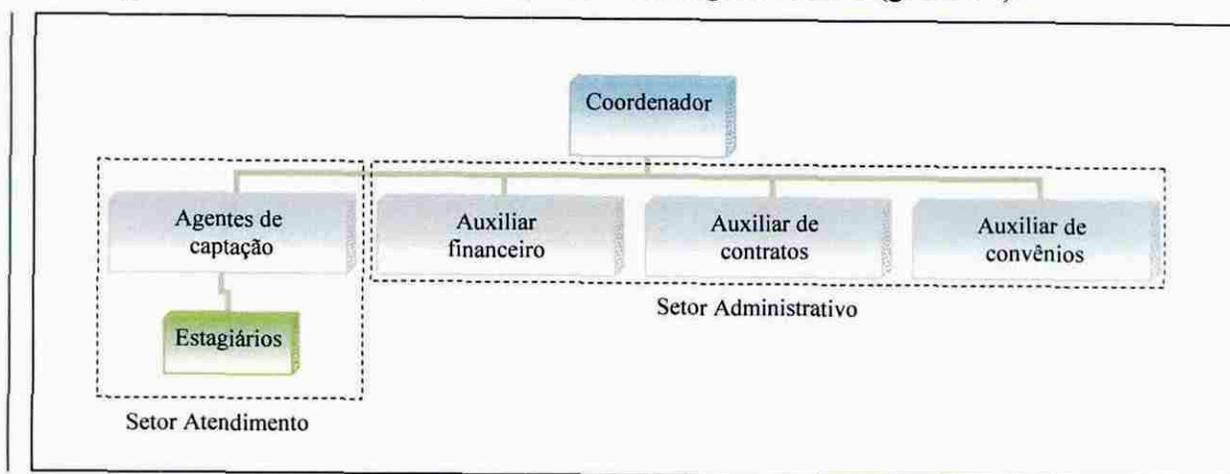


Gráfico 1: Organograma da Agência de Integração

Fonte: Dados primários, 2007

Através do organograma pode-se observar que há duas unidades de trabalho bem definidas na organização: a equipe de captação (de estudantes, vagas e empresas) e a equipe administrativa (financeiro, contratos e convênios) sob a supervisão direta do coordenador da Agência.

As agentes são as responsáveis por fazer o primeiro contato com as empresas, sendo os estagiários do setor de atendimento diretamente subordinados a elas, visto que toda alteração, fechamento, cancelamento de vagas ou quaisquer problemas detectados com as empresas devem ser repassados para que as mesmas possam tomar as medidas necessárias.

No setor administrativo, pelo contrário, não há uma pessoa responsável pela coordenação das atividades, sendo as funções, muitas vezes, compartilhadas entre as funcionárias.

Todos os colaboradores possuem ramal de telefone e *e-mail* fornecidos pela Fepese, sendo essas as principais ferramentas de comunicação entre os colaboradores e seus clientes. Além dessas ferramentas, as agentes possuem celulares fornecidos pela Fepese, para que tanto clientes internos quanto externos à organização possam estabelecer contato.

4.3 ANÁLISE DO SISTEMA ATUAL

Para a análise do sistema atual, inicialmente fez-se opção pelo uso da narrativa de texto, sendo desenvolvida como segue.

O Gerenciador web Fepese, sistema utilizado pelo setor de atendimento da Agência de Integração da Fepese, atualmente não satisfaz as necessidades de informações para a tomada de decisão, visto que o sistema utilizado não fornece os principais relatórios necessários à execução e acompanhamento das atividades da Agência. O sistema de atualização de dados é instantâneo, porém não garante a confiabilidade do mesmo, já que há problemas na forma com que os dados são inseridos e manipulados no sistema por seus usuários internos (colaboradores); e externos (estudantes).

O sistema possui como dados de entrada: cadastro de estudantes, empresas, vagas, cursos, instituições de ensino, bairros e imagens. A base onde esses dados são depositados é a mesma, o que difere é a forma como elas são apresentadas e manipuladas no sistema. Atualmente, somente estão disponíveis para a manipulação do usuário do atendimento o cadastro de vagas, o de estudantes e o de empresas. No caso específico do banco de imagens, o mesmo foi utilizado nos primeiros meses de uso do sistema, mas posteriormente desativado pelo NTI (Núcleo de Tecnologia da Informação) da Fepese, visto que a manutenção dessas imagens na base de dados não era vital para o desenvolvimento das atividades do setor de

atendimento e o arquivamento de imagens com fotos dos candidatos dava margem à interpretações errôneas acerca do método de seleção utilizado pela empresa.

O único relatório que é possível ao usuário definir critérios de busca é o Relatório de Estudantes (figura 2), que consiste numa busca pelos registros de estudantes tendo como base os seguintes critérios: curso, bairro, instituição de ensino, entre outros que serão melhor explicados ao longo da análise. Esta listagem é utilizada pelos colaboradores do atendimento para a divulgação de vagas aos estudantes, permitindo a busca por registros de estudantes de ensino médio, técnico e superior separadamente, e os argumentos de busca que podem ser utilizados são bairro, instituição de ensino (somente uma por vez), turno de estudo e, no caso de estudantes de ensino técnico e superior, pode-se fazer o refinamento também por curso.

Lista de Estagiários - 09 estudantes de AGRONOMIA encontrados					
Enviar email:					<input type="checkbox"/>
CAMILO TEIXEIRA	AGRONOMIA	2284798-	CAMILOLAGOINHA@BOL.COM.BR	<input type="checkbox"/>	FLORIANÓPOLIS - CÔRREGO GRANDE UFSC
CAROLINE NUNES PIRES	AGRONOMIA	2334831-91137042	CAROL_FLORIPA@HOTMAIL.COM	<input type="checkbox"/>	FLORIANÓPOLIS - TRINDADE UFSC
CHIMENE WALTER MAFRA	AGRONOMIA	2461071-99924492	CHIMENEMAFRA@HOTMAIL.COM	<input type="checkbox"/>	SÃO JOSÉ - BARREIROS UFSC
CINTIA SCHELBAUER	AGRONOMIA	2349888-99168660	CYNTHYA_SC@YAHOO.COM.BR	<input type="checkbox"/>	FLORIANÓPOLIS - TRINDADE UFSC
CLAYTON CÔRATITO	AGRONOMIA	32349185-	CLAYTON_CORATITO@YAHOO.ES	<input type="checkbox"/>	FLORIANÓPOLIS - CARVOEIRA UFSC
DANIEL ALEXANDRE HEBARLE	AGRONOMIA	2698857-99528148	HEBERLE78@YAHOO.COM.BR	<input type="checkbox"/>	FLORIANÓPOLIS - RIO VERMELHO UFSC
ELDER CAMPOS GUEDES	AGRONOMIA	3343328-88078885	CG_ELDER@YAHOO.COM.BR	<input type="checkbox"/>	FLORIANÓPOLIS - ITACORUBI UFSC
ELIAS CELSO MENDES	AGRONOMIA	3424660-	ELIASNORMAL@POP.COM.BR	<input type="checkbox"/>	PALHOÇA - ARIRIU UFSC
TATIANE VANESSA DOS PASSOS	AGRONOMIA	88090785-91055580	TATIANEVANESSA@YAHOO.COM.BR	<input type="checkbox"/>	SÃO JOSÉ - KÔBRASOL UFSC

Voltar

Figura 2: Relatório de Estudantes

Fonte: Gerenciador web Fepese, 2007

Este relatório não atende às necessidades dos colaboradores do atendimento, visto que ele não apresenta informações essenciais para a divulgação de oportunidades aos estudantes, tais como: fase e período do dia que o estudante cursa, além de não oferecer a opção para editar os dados dos candidatos nesta tela. Quando o colaborador realiza uma busca por estudantes de ensino médio, novamente, a fase (ou série) que o estudante frequenta não aparece na tela de resultado da busca.

O cadastro de estudantes (ANEXO B) é disponibilizado no *site* da instituição e seu preenchimento é de responsabilidade do usuário externo da organização, ou seja, dos próprios estudantes. Somente é possível fazer um cadastro por número de CPF e somente é possível ao usuário se cadastrar como estudante de um único curso. Uma vez feito o registro, não é possível a edição dos dados cadastrais através do *site*, sendo necessário entrar em contato com um dos atendentes para proceder às alterações.

Os campos de preenchimento obrigatório do cadastro são: nome, bairro, cidade, UF, data de nascimento, número do telefone, sexo, RG, CPF, curso atual de formação, turno que estuda e fase ou período em curso. Estes campos estão identificados com a observação *campo obrigatório* escritas em vermelho, o que mesmo assim constata-se não garantir o correto preenchimento por parte dos usuários.

No cadastro de estudantes, há vários dados que não são necessários para os colaboradores do atendimento desenvolverem suas atividades, tais como: número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social, filiação e se já realizou estágio anteriormente e através de qual agência de integração foi realizada a experiência.

Segundo dados coletados junto ao responsável pelo NTI, o sistema foi desenvolvido entre os anos de 2003 e 2004 e, tendo como referência que o primeiro curso tecnólogo no Brasil foi autorizado em 22 de outubro de 2004 (MEC, 2007) e teve seu primeiro ingresso de alunos em 2005, não foi contemplado, quando do desenvolvimento do sistema, a opção para os alunos de cursos tecnólogos se cadastrarem de forma correta e, posteriormente, não foram feitas alterações nesse campo.

Para que se proceda à atualização dos cadastros de estudantes, é necessário que o aluno se manifeste indo até a Fepese ou entrando em contato por telefone com um dos colaboradores do atendimento. Pois, através do *site* não há como o usuário externo editar seus dados, e o sistema não altera dados, como a fase que o estudante cursa, sem a devida solicitação do mesmo. Uma atualização automática desse campo traria problemas quanto a alunos desistentes ou reprovados, entretanto não há um período máximo de permanência do registro no sistema, tornando a base de dados imprecisa e, muitas vezes, desatualizada, visto que registros de pessoas que terminaram seus estudos continuam constando no sistema.

Dentre as opções apresentadas pelo sistema para a manipulação dos registros na base de dados (Figura 3), não são utilizados pelos usuários do atendimento o cadastramento de questionários – visto que este não mais é utilizado pela Agência; e a geração de contratos de

estágio, pois quem atualmente realiza esta função são as funcionárias do setor administrativo que, por sua vez, utilizam-se de outro sistema.



Figura 3: Tela da base de dados de estudantes

Fonte: Gerenciador web Fepese, 2007

Os registros são organizados em *links* pela letra inicial do nome do estudante em ordem alfabética. A localização de um registro na base de dados pode ser realizada através da busca de estudantes por nome – onde é possível visualizar, alterar ou excluir um registro. Através da ferramenta *verificar CPF na base de dados*, é possível consultar se há o registro no sistema, sem fornecer a opção de visualização ou edição dos dados.

Para o desenvolvimento da atividade de divulgação, muitas informações que constam no cadastro de empresas não seriam necessárias para os colaboradores do setor, tais como: Inscrição Estadual, número do convênio, tipo e porte da empresa, nome do responsável pela assinatura dos contratos, RG, CPF, número de funcionários e data da fatura, visto que essas são informações necessárias exclusivamente para o setor administrativo.

O Formulário de Identificação da Organização (Figura 4), utilizado para cadastrar novas empresas, não está disponibilizado no *site* da Fepese. Dessa forma, ele é fornecido somente aos clientes que entram em contato com a Fundação ou após ser realizada uma avaliação *in loco* pelas agentes. Este formulário atualmente é entregue via *e-mail*, *fax* ou pessoalmente aos clientes e, com base no que foi respondido, procede-se ao preenchimento

dos dados no sistema utilizado pelo setor administrativo e, posteriormente, no sistema utilizado pelo atendimento.

FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO		
(Favor preencher em letra de forma)		
Razão Social:		
Nome Fantasia:		
CNPJ:	Inscrição Estadual:	
Endereço:		
		Bairro:
Cidade:	UF:	CEP:
Proximidade / ponto de referência:		
Home page:		
Missão:		
Objetivos:		
Data de fundação: ___/___/___		
Tipo de empresa: () Privada () Pública () ONG		
Porte da empresa: () Micro () Pequeno () Médio () Grande		
Ramo de atividade:		
Produtos ou serviços:		
Produtos mais importantes:		
Público alvo:		
Horário de funcionamento:		
Responsável pela assinatura de contratos:		
Cargo:	Data de nascimento:	
Fone / Fax:	CPF (opcional):	
E-mail:		
Responsável pelos estagiários:		
Cargo:	Data de nascimento:	
Fone / Fax:	CPF (opcional):	
E-mail:		
Pagamento através da FEPESE: () SIM () NÃO		
Data para vencimento do boleto:		
Agente responsável:		
Data de visita: ___/___/___	Horário:	
Carimbo e assinatura da empresa:		

Figura 4: Formulário de Identificação da Organização

Fonte: Dados primários, 2007.

Este formulário foi desenvolvido segundo os dados exigidos pelo sistema do setor de atendimento, entretanto este formulário não contempla informações necessárias para o setor administrativo, tais como dados sobre filiais ou endereço para correspondências secundário.

As bases de dados utilizadas pelo setor administrativo e de atendimento são diferentes e separadas e há a necessidade de fazer a inserção manualmente em cada uma, o que atualmente contribui para a imprecisão, erros e desatualização dos dados constantes ambas.

Na base de dados de empresas, semelhantemente ao de estudantes, é possível visualizar, editar ou remover registros. Além dessas operações, é possível visualizar o histórico de oportunidades oferecidas pela empresa, a descrição das vagas e a situação que essas se encontram no sistema – fechadas, canceladas, abertas ou aguardando. Ainda nessa base de dados, é possível registrar e visualizar um questionário de avaliação e agendamento de visitas às empresas. Entretanto, essas ferramentas também foram desativadas com poucos meses de uso do sistema, sendo substituídos atualmente pelo Relatório de Avaliação de Estágio (ANEXO C), distribuído trimestralmente aos estudantes que estão estagiando.

A abertura de vagas é realizada através do preenchimento do Formulário de Solicitação de Estagiários (Figura 5) e, pela mesma razão adotada no cadastramento de empresas, não está disponibilizado no *site* da organização. Após seu preenchimento e devolução ainda está sujeito à aprovação pelos colaboradores.

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS	
(Favor preencher em letra de forma)	
I. DADOS DA EMPRESA SOLICITANTE	
Empresa:	
Endereço do estágio:	
Área de atuação (deplo. / setor):	
Responsável pela abertura da vaga:	
II. ENTREVISTAS DE SELEÇÃO	
Entrevistas com:	Telefone:
E-mail:	
Endereço da entrevista:	
Proximidade / ponto de referência:	
Data das entrevistas:	Horário:
Resp. pelo treinamento e supervisão do estagiário:	
Prazo para o preenchimento da vaga:	
Número de vagas:	Bolsa-auxílio:
Benefícios: () VT () VA () Assist. Médica () Outros. Quais?	
Horário de estágio (especificar):	
Dias da semana:	
Função de estágio solicitada:	
Detalhamento das atividades a serem realizadas:	
III. REQUISITOS PESSOAIS EXIGIDOS PELA FUNÇÃO	
() Ensino Médio () Curso Técnico () Curso Superior	
Cursos solicitados:	
Fase:	
Conhecimentos específicos:	
Experiência anterior na área de:	
Requisitos adicionais:	
Vaga aberta por:	Data: ____ / ____ / ____

Figura 5: Formulário de Solicitação de Estagiários

Fonte: Dados primários, 2007.

Após a conferência dos dados da nova oportunidade, a mesma é aberta no sistema do atendimento. Entretanto, não é possível inserir no cadastro de vagas, tampouco no cadastro

das empresas, informações como profissional responsável pela orientação do estagiário na empresa, necessário para a confecção de contratos da UFSC e Unisul, e endereço de entrevista secundário. Se uma empresa tiver mais de uma oportunidade em aberto e se os responsáveis pelas entrevistas não forem as mesmas pessoas, deixa-se o campo em branco e faz-se a anotação no campo *observações ocultas* nas respectivas vagas (figura 6) visto que as informações ali inseridas não são visíveis para o usuário externo do sistema.

Cadastro de Oportunidade de Estágio

COD

EMPRESA
(Aperte F5 para atualizar a lista de empresas)

RAMO DE ATIVIDADE

BAIRRO

CIDADE

HORÁRIO

VALOR BOLSA R\$

ATIVIDADES

CURSO

OBS PÚBLICAS

OBS OCULTAS

Nº DE VAGAS

DATA

NIVEL

Administração, Contabilidade e Economia	Pedagogia Magistério
Técnico	Ciências da Computação
2º Grau	Superior Específico
Diversos superior	

SEXO

Figura 6: Cadastro de Oportunidade de Estágio

Fonte: Gerenciador web Fepese, 2007.

As vagas em aberto, ou seja, as que estão sendo divulgadas no *site* da Fepese ficam disponíveis na página principal de oportunidades (figura 7). Cada vaga é identificada por um número único definido pelos usuários internos do sistema, e nelas é possível:

- a) Registrar o encaminhamento de estudantes para a vaga;
- b) Visualizar quais estudantes se cadastraram pelo *site*;
- c) Editar dados da vaga, visualizar e inserir comentários no link *situação*; e

- d) Alterar a forma com que a vaga fica acessível aos usuários internos e externos do sistema.

As vagas são classificadas em quatro estados de acordo com a situação das entrevistas: *aberta*, *aguardando*, *cancelada* e *fechada*. As vagas abertas são as que estão sendo divulgadas no momento e podem ser visualizadas pelos usuários externos através do *site* da Fundação e, para os usuários internos do sistema, as vagas estão dispostas na tela principal de *oportunidades*. As vagas com situação *aguardando*, *cancelada* e *fechada* não ficam visíveis no site da empresa e ficam separadas das vagas em aberto através do link *visualiza as oportunidades off-line*.



Figura 7: Tela da base de dados de oportunidades

Fonte: Gerenciador web Fepese, 2007.

Acessando-se o link *visualiza as oportunidades off-line*, é possível ao usuário interno realizar as mesmas operações descritas com as vagas em aberto (figura 8). A única informação diferente que essa relação oferece é sobre a situação da vaga – *aguardando*, *cancelada* ou *fechada* – e data de fechamento.

Estado da vaga: Fechada		Data de abertura:		Data de Fechada : 21-03-2007			
9999	W&C & ADVOGADOS ASSOCIADOS	Encaminhados	Situação	Aberta Aguardando Cancelada Fechada	Editar dados	Visualizar cadastrados	Visualizar dados
Estado da vaga: Cancelada		Data de abertura:		Data de Cancelada : 01-06-2007			
9998	CLINICA DE FISIOTERAPIA BELA VISTA	Encaminhados	Situação	Aberta Aguardando Cancelada Fechada	Editar dados	Visualizar cadastrados	Visualizar dados

Figura 8: Tela da base de dados de oportunidades off-line

Fonte: Gerenciador web Fepese, 2007.

O encaminhamento de estudantes para as vagas de estágio é realizado através do *link encaminhados*. Esse link direciona o usuário à página de encaminhamento do aluno à empresa (figura 9). Os registros apresentam-se assim como na base de dados dos estudantes e é necessário que o usuário encontre o nome do respectivo candidato na listagem e clique no botão *encaminhar*.

Após o processamento do encaminhamento, o colaborador procede à impressão da ficha de encaminhamento, clicando no *link Gerar ficha de encaminhamento*. Nesta ficha são importados os dados do sistema (data), da empresa (nome do representante legal para a assinatura do termo de compromisso, endereço, bairro, CEP, bairro, cidade e telefone) e do estudante (nome, fase ou série, nome do curso, nome da instituição de ensino e telefones).

Encaminhe o estudante

[A] [B] [C] [D] [E] [F] [G] [H] [I] [J] [K] [L] [M]
[N] [O] [P] [Q] [R] [S] [T] [U] [V] [W] [X] [Y] [Z]

Nome:

ABEL KLERING
ABEL SILVA VIEIRA
ABELARDO MALAGOLI JUNIOR
ABELARDO OSNI ROCHA JUNIOR
ABIGAIL COELHO
ABILIO SOUZA DE OLIVEIRA
ABNER FLORENCIO ANTUNES
ABNER LUIS SANTOS ROLIM

Estudantes encaminhados para a vaga

NOME DO ALUNO	Programa de atividades	Remover encaminhamento	17-10-2007	Gerar ficha de encaminhamento	Visualizar dados
NOME DO ALUNO	Programa de atividades	Remover encaminhamento	17-10-2007	Gerar ficha de encaminhamento	Visualizar dados

Figura 9: Tela de encaminhamento de estudantes

Fonte: Gerenciador web Fepese, 2007.

Ainda é possível nessa tela (Figura 9) visualizar o dia que o estudante foi encaminhado, remover o encaminhamento do mesmo à vaga, além de ser possível visualizar os dados do estudante no banco de dados.

O link *Programa de Atividades* está ativo no sistema. Porém, seu uso foi substituído por formulários pré-impressos (ANEXO D), pois dados como nome do supervisor no local de estágio e registro profissional do mesmo não são registrados no sistema, mas são exigidos pelas instituições de ensino no momento da autorização ou não da prática de estágio.

Não é possível aos colaboradores da Agência de Integração da Fepese realizarem o cadastramento de novas instituições de ensino no sistema do atendimento, sendo a base de dados de instituições de ensino utilizada somente para consulta (figura 10). Quando há a necessidade de cadastrar uma nova instituição, faz-se uma solicitação ao NTI.

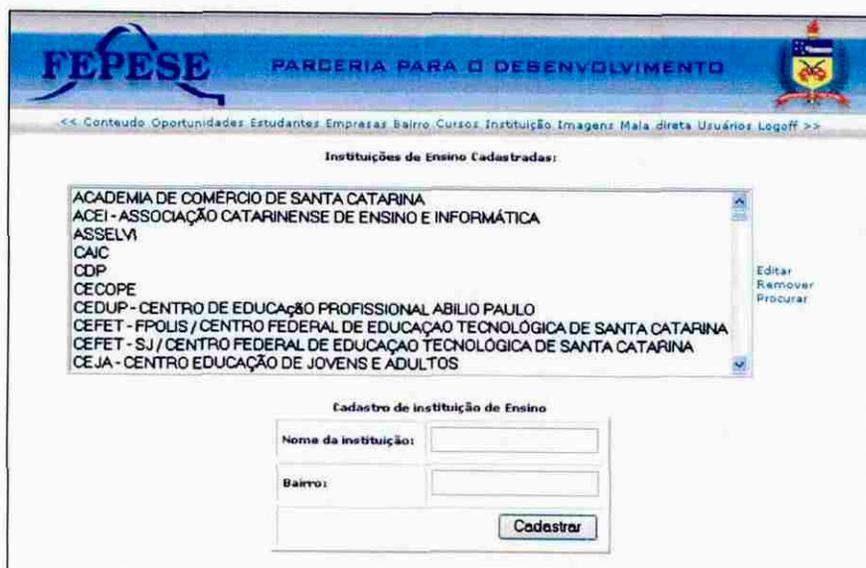


Figura 10: Tela da base de dados de instituições de ensino
Fonte: Gerenciador web Fepese, 2007.

Através do sistema atual utilizado pelo setor de atendimento, não é possível ao coordenador da Agência verificar qual colaborador realizou alterações nos dados das vagas, estudantes ou de empresas, como também não é possível verificar quem procedeu ao encaminhamento do estudante à vaga, não sendo possível assim detectar como está o desempenho atual dos colaboradores e, conseqüentemente, da atividade de divulgação como um todo.

O único relatório de acompanhamento entregue à coordenação, às agentes e ao setor administrativo é produzido manualmente no final de cada mês através da manutenção diária de uma planilha do Excel (ANEXO E). Vale ressaltar que este relatório está sujeito aos mesmos problemas decorrentes de falha humana citados anteriormente.

O sistema, apesar de não atender plenamente as necessidades de informação dos colaboradores da Agência, tendo em vista que o mesmo não emite relatórios com dados sobre desempenho grupal e individual, foi desenvolvido com uma interface de fácil compreensão para seus usuários internos, sendo necessário pouco tempo de treinamento com novos colaboradores para habilitá-los a utilizar a ferramenta.

O acesso aos dados e, conseqüentemente, manipulação do sistema pode ser realizado através do endereço www.fepese.ufsc.br/admin, não restringindo a utilização do sistema à Fepese. Cada colaborador da Agência possui *login* e senha próprios e os dados referentes ao acesso – data, número de IP, nome do usuário, horário e alterações realizadas pelo usuário no

sistema – ficam armazenados no NTI e somente os funcionários deste setor tem acesso a esses registros.

Diante da análise realizada, o quadro 3 resume os principais pontos fortes identificados na análise do sistema atual e que devem ser considerados na construção da proposta, além de definir pontos fracos que devem ser solucionados com a elaboração do novo sistema.

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> • Atualização instantânea do sistema; • Forma de apresentação e separação do conteúdo do sistema para o usuário interno; • CPF como chave primária do cadastro de estudantes; • É possível visualizar o histórico de vagas oferecidas por empresa; • Possibilidade de inserir campos ocultos aos usuários externos da organização na descrição da vaga; • Identificação das vagas através de numeração única; • Forma de segmentação da situação das vagas; • Pouco tempo necessário no treinamento de novos usuários; • Acesso remoto ao sistema Gerenciador web Fepese; • Acesso ao sistema através de <i>login e senha</i> pessoais; 	<ul style="list-style-type: none"> • Não oferece relatórios de acompanhamento das atividades do atendimento para os funcionários do setor administrativo, agentes ou coordenação; • Dificuldade dos usuários externos em compreender e preencher corretamente os formulários cadastrais; • Desativação de ferramentas pelo NTI necessárias a execução das atividades dos colaboradores; • Ferramenta de busca incompleta e ineficiente; • Não é possível registrar o aluno em mais de um curso por cadastro; • Atualização ou alteração de cadastro de estudantes não é disponibilizada no <i>site</i> da organização; • O cadastro de estudantes e de empresas requer dados que são irrelevantes para o setor de atendimento; • O sistema não contempla a opção do aluno se cadastrar em cursos tecnológicos ou em outros cursos de formação; • Não há uma temporalidade de permanência do cadastro de estudantes no sistema; • Há ferramentas não utilizadas no banco de dados de estudantes e empresas; • Formulários de cadastramento de empresas e de vagas não estão disponíveis no <i>site</i> da Fepese; • O formulário Programa de Atividades não possui campos para preenchimento do nome e registro profissional do supervisor do estágio na empresa; • Atualização de dados de forma não sistemática nos dois sistemas utilizados na Agência; • O coordenador não possui acesso aos dados referentes às manipulações realizadas no sistema pelos colaboradores;

Quadro 3: Pontos fortes e pontos fracos do processo atual
Fonte: Dados primários, 2007

4.4 PROJETO CONCEITUAL

A partir das informações coletadas através de entrevistas não estruturadas com os funcionários da Agência, e tendo como base os pontos fortes e fracos do sistema atual, apresenta-se a descrição da proposta de estruturação do sistema através de um DFD.

Os principais dados que o sistema recebe e envia estão representados na figura 11.

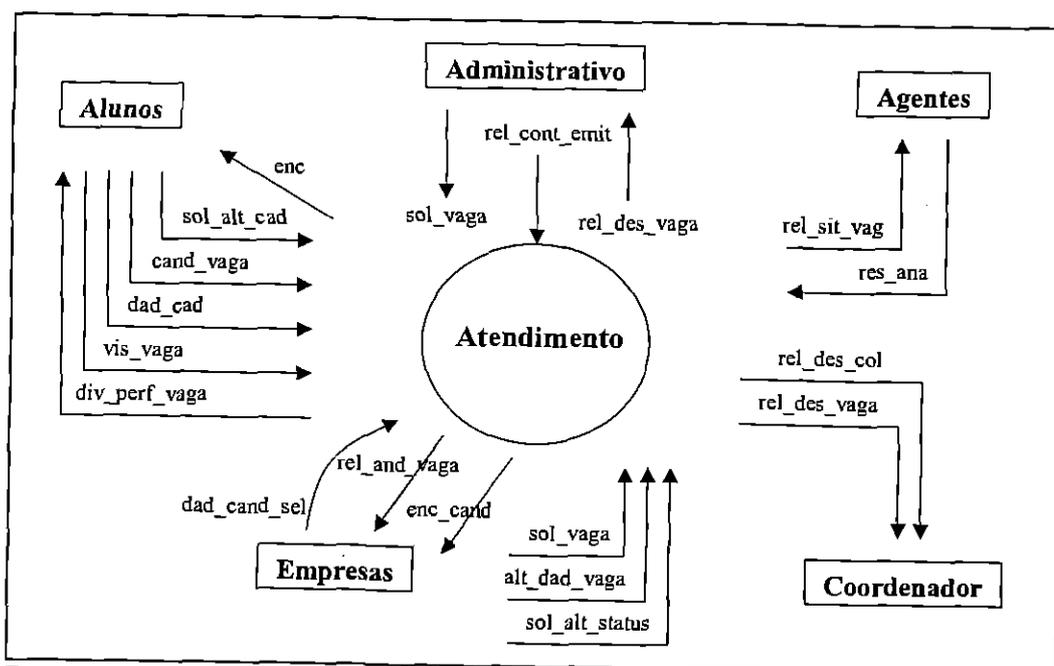


Figura 11: Diagrama de contexto

Fonte: Dados primários, 2007.

O sistema proposto para o atendimento sugere a intermediação de informações entre os usuários internos e externos à organização. Como entidades externas têm-se alunos, empresas, agentes, administrativo e coordenador.

As informações trocadas entre alunos e atendimento são dados cadastrais e solicitação de candidatura à vagas e, em contrapartida, o atendimento divulga informações sobre vagas disponíveis e encaminha o estudantes às empresas para realizar entrevista.

Do relacionamento estabelecido entre empresas e atendimento, fluem informações sobre solicitação de abertura, alteração ou situação de oportunidades de estágio como entradas do sistema e, no sentido contrário saem informações sobre situação do processo seletivo e candidatos encaminhados.

Às agentes é fornecida a informação sobre a situação das vagas em aberto, e o sistema recebe de volta o resultado da análise feita por elas.

Para o setor administrativo, é enviada a solicitação de abertura de oportunidades de estágio oferecidas pelas empresas, como também emite o relatório informando sobre fechamento de vagas durante o mês de competência. Como informações de entrada o atendimento recebe dessa entidade o relatório de contratos emitidos dentro no mês.

A última entidade que o sistema atendimento se relaciona é o coordenador. Com essa entidade o sistema envia o relatório mensal sobre o desempenho das vagas e dos colaboradores do setor de atendimento.

O diagrama de nível 1 (figura 12) demonstra as atividades realizadas pelo sistema de forma detalhada.

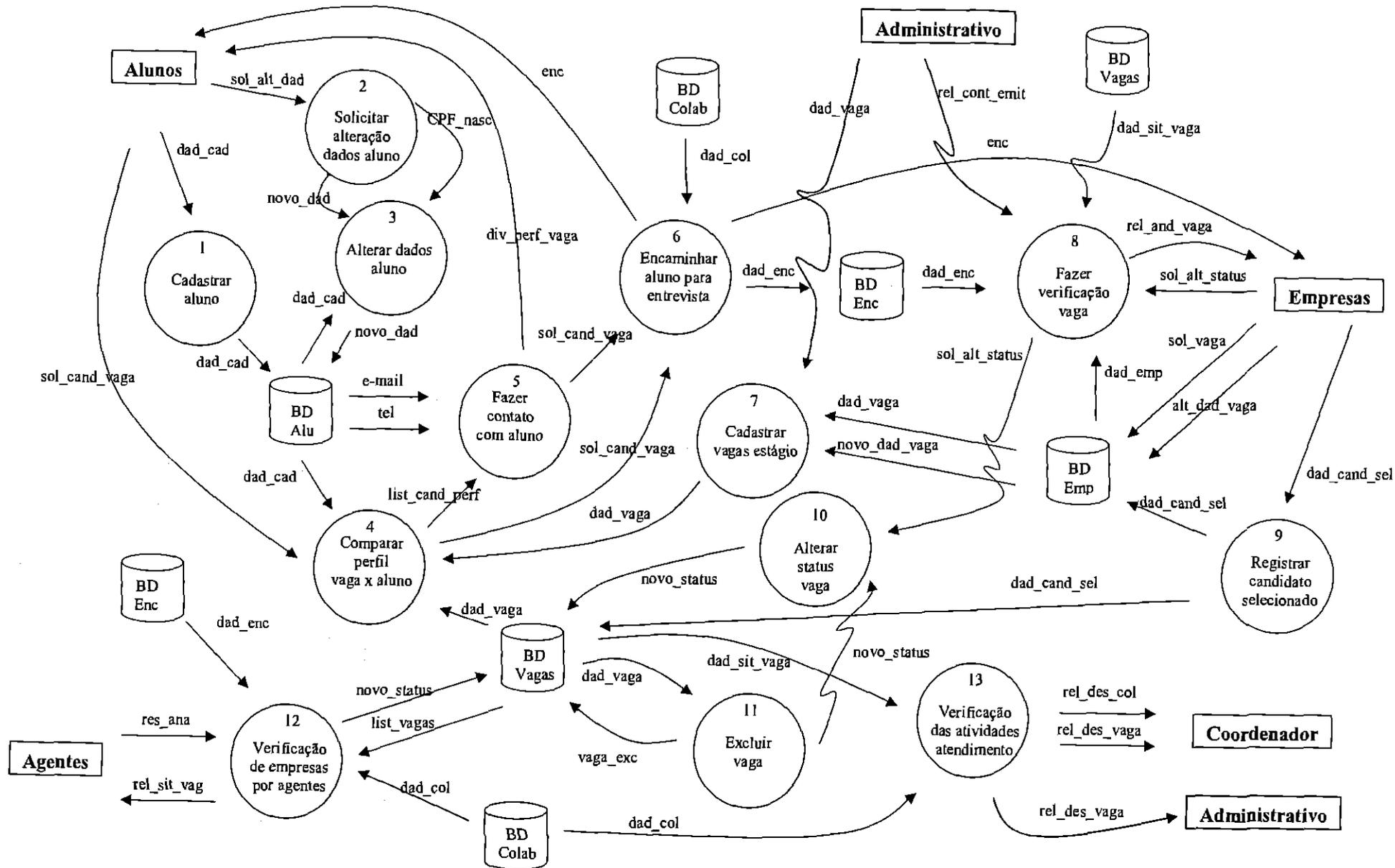


Figura 12: Diagrama de nível 1
Fonte: Dados primários, 2007.

O acesso ao sistema é restrito aos colaboradores da Agência, sendo a sua manipulação realizada após o colaborador inserir os dados sobre *login* e senha pessoais. Os dados referentes aos processos realizados no sistema ficam registrados do banco de dados do colaborador (BD Colab). Para a realização dos processos descritos na figura 12 é obrigatório o registro inicial do usuário no sistema, sendo assim irrelevante retratar a representação da inserção dos dados do colaborador nos diagramas.

O cadastramento de alunos (processo 1) ocorre através do preenchimento do formulário eletrônico (APÊNDICE A) disponibilizado no *site* da organização. Este conjunto de dados é armazenado no bando de dados de estudantes (BD Alu) e fica disponível para a manipulação dos usuários internos para divulgar vagas (processo 5) por e-mail ou telefone e para registrar o encaminhamento do estudante para a realização de entrevista nas empresas (processo 6). Caso o candidato queira proceder a alterações de seus dados cadastrais (processo 2), é necessário acessar a página de alteração de dados cadastrais disponíveis no *site* da empresa e proceder à edição dos dados através da inserção do número do CPF e data de nascimento (processo 3).

As vagas são divulgadas por *e-mail* ou telefone pelos colaboradores para estudantes dentro do perfil exigido pela empresa. Esta divulgação é realizada através de uma ferramenta de busca que consulta a base de dados de estudantes (processo 4), fazendo a seleção de registros com base no curso de formação, fase, local de residência, instituição de ensino e demais conhecimentos técnicos que o candidato afirma possuir no ato do preenchimento do cadastro.

O resultado dessa busca fica disponível para visualização em tela e, oferece também a opção por imprimir a listagem de estudantes que cumprem os requisitos da busca. Nesta listagem consta o nome do estudante, curso, fase, instituição de ensino, bairro de residência, telefones para contato e e-mail, além de possuir uma ferramenta para a edição dos dados do candidato. Com essa listagem em mãos, o colaborador entra em contato com os estudantes e faz a divulgação da descrição da vaga (processo 5). Caso o aluno se interesse pela oportunidade, o colaborador procede ao registro do encaminhamento no sistema (processo 6).

Para o aluno candidatar-se a uma vaga, é necessário que o mesmo entre em contato com um dos colaboradores do atendimento e forneça a numeração de seu CPF. Este colaborador, então, procede à consulta dos dados do candidato e da vaga para verificar se o aluno preenche os pré-requisitos técnicos como curso, fase, período que estuda e conhecimentos técnicos exigidos (processo 4), para então registrar o encaminhamento do

estudante na referida vaga (processo 6). Os dados do estudante, data de encaminhamento e nome do usuário responsável pelo registro no sistema ficam armazenados no banco de dados de encaminhamento. Como resultado desse processo, o usuário interno encaminha um formulário ao estudante denominado *ficha de encaminhamento* (APÊNDICE B) e o aluno dirige-se à empresa para fazer entrevista.

Às empresas que disponibilizam um endereço de e-mail para contato é enviado um relatório semanal contendo nome, telefone e e-mail dos candidatos encaminhados e a data do registro do encaminhamento (processo 8). Neste relatório há a opção de resposta automática caso a empresa queira alterar o estado da vaga para *aguardando*, *cancelada*, *fechada* ou *fazer novo recrutamento* (processos 10 e 11). Às demais empresas que não fornecem resposta desse relatório ou não disponibilizam endereço de e-mail, estabelece-se contato por telefone e, do *feedback* fornecido pelo responsável pelas entrevistas na empresa, registra-se nas observações da vaga a situação do processo e procede-se ao fechamento, cancelamento, suspensão temporária da vaga no sistema (situação *aguardando*) ou solicitação de novo recrutamento de estudantes (processos 9, 10 e 11).

O registro inicial de vagas é realizado pelo setor administrativo (processo 7) através do preenchimento de um formulário (APÊNDICE C). Pois, os colaboradores desse setor dispõem de informações sobre regulamentos das instituições de ensino, e determinações da Delegacia Regional do Trabalho e do Ministério Público. Essas normas dizem respeito às condições necessárias que a empresa deve oferecer aos estudantes para a prática do estágio e as atividades que essas instituições autorizam estudantes a realizar. O status inicial das vagas é definido como *aberto* e as mesmas ficam disponíveis para a visualização através do *site* da Agência.

Quando as empresas notificam que suas vagas foram preenchidas (processo 9), registra-se o nome do candidato selecionado e faz-se a exclusão da vaga no *site* da Fepese, através da alteração de seu estado para *fechada*. Em caso de cancelamento, anota-se o motivo do não preenchimento da vaga e procede-se à alteração de estado da referida vaga no sistema. Quando as empresas ainda estão com seu processo de seleção em andamento, mas não desejam receber mais candidatos para analisar, altera-se a vaga para o estado *aguardando*. A alteração da situação da vaga para fechada, cancelada ou aguardando não exclui o registro da mesma no sistema, é alterado somente a forma de visualização para o usuário externo da organização não mais acessará seus dados e não poderá se candidatar a mesma.

O cadastramento inicial de empresas é realizado pelo setor administrativo ou pelas agentes através do preenchimento de um formulário (APÊNDICE D), sendo permitido somente aos usuários do atendimento proceder a edição desses dados através de solicitação via *e-mail* ou telefone a um dos colaboradores do atendimento, que registram a alteração no banco de dados de empresas.

Cada empresa possui uma agente de captação que é responsável pela vistoria, negociação e resolução de problemas das empresas com relação à vagas abertas e estagiários alocados. Dessa forma, o sistema do atendimento emite um relatório mensal contendo a listagem de empresas que tiveram suas vagas preenchidas e uma listagem de vagas em aberto e suas respectivas observações (processo 12). Do resultado da análise realizada pelas agentes, obtêm-se o *feedback* com instruções sobre como os colaboradores do atendimento devem proceder. Essas instruções são registradas nas observações da vaga e, caso haja a necessidade, são realizadas as alterações sobre a situação da mesma no sistema.

Ao coordenador são emitidos dois relatórios mensais sobre o desempenho do setor de atendimento (processo 13), com base nos dados registrados no banco de dados de vagas e dos colaboradores. O primeiro relatório emitido contém informações sobre número de vagas abertas, fechadas, canceladas e aguardando durante o mês, além de fornecer tempo médio de permanência da vaga no *site*, número de visualizações por usuários externos e número de estudantes encaminhados para entrevista. O segundo relatório contém informações sobre número de candidatos encaminhados por cada colaborador, número de verificações sobre a situação do andamento das entrevistas junto às empresas.

O administrativo envia os dados cadastrais de vagas de estágio para cadastramento no sistema e envia o relatório de contratos emitidos dentro do mês para o atendimento realizar a verificação das vagas. Em contrapartida o atendimento envia o relatório de desempenho de vagas para o administrativo fazer o acompanhamento das atividades.

Com base nos relatórios de desempenho emitidos pelo sistema do atendimento que serão desenvolvidas as pautas para as reuniões mensais realizadas pelo coordenador da Agência.

Através do modelo proposto, será finalmente possível aos agentes, funcionários administrativos e coordenação realizar o acompanhamento das atividades do atendimento e solucionar problemas dos colaboradores do atendimento ou das empresas de forma mais rápida e efetiva.

4.5 DICIONÁRIO DE DADOS

A partir das informações coletadas através de entrevistas não estruturadas com os funcionários da Agência, e tendo como base os pontos fortes e fracos do sistema atual, podem-se elencar os elementos principais que o sistema deve conter para que esse seja eficiente em seus propósitos. A elaboração de modelos de formulários para o sistema durante a fase de análise influenciou na forma de construção do dicionário de dados.

Para facilitar as definições do dicionário de dados, adotam-se os seguintes de símbolos (YOURDON, 1992):

- a) = é utilizado para definir um elemento de dados, pode ser lido como “composto de” ou “definido como”;
- b) + é utilizado como o significado de “e”;
- c) () são utilizados para representar uma informação opcional;
- d) [] é utilizado para determinar opções alternativas;
- e) @ é utilizado para identificar a chave-primária em um depósito;
- f) | é utilizado para separar alternativas em []

4.5.1 Dicionário de elementos de dados

a) Nome: **dad_cad**

- Descrição: cadastro de informações de estudantes
- Conteúdo: data da inserção + nome + sexo + @CPF + RG + estado civil + data de nascimento + cidade natal + rua + número da residência + bairro + cidade + telefone fixo + telefone celular + (telefone para recado) + e-mail + confirmação de e-mail + receber divulgação por celular e e-mail [sim | não] + horário das aulas + nome da instituição de ensino + (número da matrícula) + curso [médio | técnico | tecnólogo | superior | outros] + (outro curso) + fase + possui carteira de motorista [sim | não] + conhecimento em informática = (Windows) (Word) (Excel) (Power Point) (Access) (Linux) (Star Office)

(Photoshop) (Corel Draw) (Autocad) (Delphi) (Java) (HTML) (PHP) (ASP) (C++) (Visual Basic) (SQL Server) (Oracle) (MySQL) (Postgre SQL) (Interbase) (outros) + conhecimento em inglês [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em francês [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em italiano [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em alemão [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em espanhol [não possui | básico | intermediário | avançado] + (outros idiomas) + (observações)

- Processos onde são utilizados: 1. Cadastrar aluno
 - 3. Alterar dados aluno
 - 4. Comparar perfil vaga x aluno

b) Nome: sol_alt_dad

- Descrição: solicita a alterações de dados cadastrais de estudantes
- Conteúdo: data da operação + estado civil + rua + endereço da residência + bairro + cidade + telefone fixo + telefone celular + (telefone para recado) + e-mail + confirmação de e-mail + receber divulgação por celular e e-mail [sim | não] + horário das aulas + nome da instituição de ensino + (número da matrícula) + curso [médio | técnico | tecnólogo | superior | outros] + (curso) + fase + possui carteira de motorista [sim | não] + conhecimento em informática = (Windows) (Word) (Excel) (Power Point) (Access) (Linux) (Star Office) (Photoshop) (Corel Draw) (Autocad) (Delphi) (Java) (HTML) (PHP) (ASP) (C++) (Visual Basic) (SQL Server) (Oracle) (MySQL) (Postgre SQL) (Interbase) (outros) + conhecimento em inglês [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em francês [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em italiano [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em alemão [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em espanhol [não possui | básico | intermediário | avançado] + (outros idiomas) + observações
- Processos onde são utilizados: 2. Solicitar alteração dados aluno

c) Nome: **sol_cand_vaga**

- Descrição: candidatura do estudante para vaga de estágio
- Conteúdo: CPF + código da vaga + data da operação
- Processos onde são utilizados: 4. Comparar perfil vaga x aluno
5. Fazer contato aluno
6. Encaminhar aluno para entrevista

d) Nome: **CFP_nasc**

- Descrição: envio do número do CPF e data de nascimento para alteração dos dados cadastrais
- Conteúdo: número do CPF + dia de nascimento + mês de nascimento + ano de nascimento
- Processos onde são utilizados: 2. Solicitar alteração dados aluno
3. Alterar dados aluno

e) Nome: **enc**

- Descrição: encaminhamento de estudante à entrevista
- Conteúdo: data do registro do encaminhamento + nome fantasia da empresa + razão social da empresa + nome do responsável pelas entrevistas + endereço + bairro + cidade + telefone da empresa + (e-mail da empresa) + (data da entrevista) + (horário da entrevista) + nome do aluno + fase + nome do curso + nome da instituição de ensino + telefone do estudante
- Processos onde são utilizados: 6. Encaminhar aluno para entrevista

f) Nome: **div_perf_vaga**

- Descrição: envia informação sobre descrição da vaga de estágio

- Conteúdo: data da divulgação + código da oportunidade de estágio + ramo de atividade da empresa + bairro da oportunidade + cidade da oportunidade + horário de estágio da vaga + valor da bolsa-auxílio da vaga + atividades que serão desenvolvidas no estágio + nome dos cursos exigidos pela empresa + observações da vaga
- Processos onde são utilizados: 5. Fazer contato com aluno

g) Nome: **dad_col**

- Descrição: dados do acesso do colaborador no sistema
- Conteúdo: *login* do colaborador + senha do colaborador + nome do colaborador + data de acesso + alterações realizadas + inserções realizadas + exclusões realizadas
- Processos onde são utilizados: 6. Encaminhar aluno para entrevista
 - 12. Verificação de empresas por agentes
 - 13. Verificação das atividades atendimento

h) Nome: **dad_enc**

- Descrição: dados do registro do encaminhamento do aluno à entrevista na empresa
- Conteúdo: data do encaminhamento + nome fantasia da empresa + razão social da empresa + nome do estudante + data do encaminhamento + nome do colaborador + nome do estudante encaminhado
- Processos onde são utilizados: 6. Encaminhar aluno para entrevista
 - 8. Fazer verificação vaga
 - 12. Verificação de empresas por agentes

i) Nome: **sol_alt_status**

- Descrição: solicitação da empresa para alterar o status da vaga no sistema

- Conteúdo: data da operação + código da vaga + [nome fantasia da empresa | razão social da empresa] + (CNPJ) + [situação aberta | situação aguardando | situação fechada | situação cancelada]
- Processos onde são utilizados: 8. Fazer verificação vaga

10. Alterar status vaga

j) Nome: **novo_dad**

- Descrição: novos dados cadastrais que são inseridos ou alterados no cadastro de estudantes
- Conteúdo: data da modificação + (estado civil) + (rua) + (endereço da residência) + (bairro) + (cidade) + (telefone fixo) + (telefone celular) + (telefone para recado) + (e-mail) + (receber divulgação por celular e e-mail) [sim | não] + (horário das aulas) + (nome da instituição de ensino) + (número da matrícula) + (curso) [médio | técnico | tecnólogo | superior | outros] + (outro curso) + (fase) + (possui carteira de motorista) [sim | não] + conhecimento em informática = (Windows) (Word) (Excel) (Power Point) (Access) (Linux) (Star Office) (Photoshop) (Corel Draw) (Autocad) (Delphi) (Java) (HTML) (PHP) (ASP) (C++) (Visual Basic) (SQL Server) (Oracle) (MySQL) (Postgre SQL) (Interbase) (outros) + conhecimento em inglês [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em francês [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em italiano [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em alemão [não possui | básico | intermediário | avançado] + conhecimento em espanhol [não possui | básico | intermediário | avançado] + (outros idiomas) + (observações)
- Processos onde são utilizados: 2. Solicitar alteração dados aluno

3. Alterar dados aluno

l) Nome: **e-mail**

- Descrição: endereço de e-mail do estudante para divulgar vagas

- Conteúdo: nome do estudante + endereço de e-mail
- Processos onde são utilizados: 5. Fazer contato com aluno

m) Nome: **tel**

- Descrição: número de telefones do estudante para divulgar vagas
- Conteúdo: [telefone fixo | telefone celular | telefone para recado] + (telefone para recado)
- Processos onde são utilizados: 5. Fazer contato com aluno

n) Nome: **list_cand_perf**

- Descrição: relação de estudantes que cumprem os pré-requisitos exigidos pela vaga
- Conteúdo: nome do estudante + [telefone fixo | telefone celular | telefone para recado] + e-mail + curso + fase + instituição de ensino + horário das aulas
- Processos onde são utilizados: 4. Comparar perfil vaga x aluno
5. Fazer contato com aluno

o) Nome: **dad_vaga**

- Descrição: cadastro de informações sobre oportunidades de estágio
- Conteúdo: @código da vaga + data de abertura + (data da última verificação) + (data da última alteração de dados) + (data da última alteração de situação) + nome fantasia da empresa + razão social + ramo de atividade da empresa + telefone + (outro telefone) + (e-mail) + endereço da entrevista + bairro da entrevista + cidade da entrevista + nome do responsável pelas entrevistas + (nome responsável pelo agendamento das entrevistas) + (horário de entrevista) + (data da entrevista) + responsável pela orientação do estagiário na empresa + formação do supervisor + (registro profissional do supervisor) + horário de estágio + número de vagas disponíveis + valor da bolsa-auxílio + dias da semana de estágio + atividades de estágio + curso exigido +

(instituição de ensino exigida) + (intervalo de fase exigido) +
(conhecimentos específicos) + agente responsável pela empresa

- Processos onde são utilizados: 4. Comparar perfil vaga x aluno
- 7. Cadastrar vagas estágio
- 11. Excluir vaga

p) Nome: **dad_sit_vaga**

- Descrição: dados sobre o desempenho e situação da vaga no sistema
- Conteúdo: data da operação + código da vaga + nome dos estudantes encaminhados + data de abertura da vaga + (data da última verificação) + (data da última alteração de dados) + (data da última alteração de situação) + situação da vaga no sistema + (observações) + quantidade de estudantes encaminhados
- Processos onde são utilizados: 8. Fazer verificação vaga
- 13. Verificação das atividades atendimento

q) Nome: **novo_status**

- Descrição: novo status que a vaga assume no sistema
- Conteúdo: data da operação + [status aberta | status aguardando | status fechada | status cancelada]
- Processos onde são utilizados: 10. Altera status vaga
- 11. Excluir vaga
- 12. Verificação de empresas por agentes

r) Nome: **dad_cand_sel**

- Descrição: dados de identificação do estudante selecionado para preencher a vaga
- Conteúdo: data da operação + código da vaga + nome do estudante selecionado + data de contratação

- Processos onde são utilizados: 9. Registrar candidato selecionado

s) Nome: **sol_vaga**

- Descrição: dados para a solicitação de abertura de vaga de estágio
- Conteúdo: data da solicitação + nome fantasia da empresa + razão social + ramo de atividade da empresa + telefone + (outro telefone) + (e-mail) + endereço da entrevista + bairro da entrevista + cidade da entrevista + nome do responsável pelas entrevistas + (nome responsável pelo agendamento das entrevistas) + (horário de entrevista) + (data da entrevista) + responsável pela orientação do estagiário na empresa + formação do supervisor + (registro profissional do supervisor) + horário de estágio + número de vagas disponíveis + valor da bolsa-auxílio + dias da semana de estágio + atividades de estágio + curso exigido + (instituição de ensino exigida) + (intervalo de fase exigido) + (conhecimentos específicos)

t) Nome: **dad_emp**

- Descrição: cadastro de informações de empresas
- Conteúdo: @CNPJ + razão social + nome fantasia + inscrição estadual + endereço + bairro + cidade + CEP + (proximidade) + (ponto de referência) + ramo de atividade + horário de funcionamento + nome do responsável pela assinatura dos contratos + cargo exercido do responsável pela assinatura dos contratos + número do CPF do responsável pela assinatura dos contratos + telefone + (e-mail) + pagamento de bolsa-auxílio através da Fepese [sim | não] + data de vencimento de boleto de cobrança
- Processos onde são utilizados: 8. Fazer verificação vaga

u) Nome: **alt_dad_vaga**

- Descrição: solicitação da empresa para alterar dados cadastrais da vaga no sistema
- Conteúdo: data da operação + telefone + (outro telefone) + (e-mail) + endereço da entrevista + bairro da entrevista + cidade da entrevista + nome do

responsável pelas entrevistas + (nome responsável pelo agendamento das entrevistas) + (horário de entrevista) + (data da entrevista) + responsável pela orientação do estagiário na empresa + formação do supervisor + (registro profissional do supervisor) + horário de estágio + número de vagas disponíveis + valor da bolsa-auxílio + dias da semana de estágio + atividades de estágio + curso exigido + (instituição de ensino exigida) + (intervalo de fase exigido) + (conhecimentos específicos)

v) Nome: **rel_and_vaga**

- Descrição: relatório com dados sobre o desempenho das vagas com processo de entrevistas em andamento
- Conteúdo: data da operação + código da vaga + data do encaminhamento dos estudantes + nome dos estudantes encaminhados + telefones dos estudantes encaminhados + (e-mail dos estudantes encaminhados) + nome da agente responsável pela empresa + situação da vaga + (observações)
- Processos onde são utilizados: 8. Fazer verificação vaga

x) Nome: **vaga_exc**

- Descrição: registro da exclusão da vaga no sistema
- Conteúdo: data da operação + código da vaga + motivo de exclusão [fechada | cancelada] + status [fechada | cancelada] + observações
- Processos onde são utilizados: 11. Excluir vaga

z) Nome: **list_vaga**

- Descrição: listagem de vagas em andamento por agente
- Conteúdo: data da operação + código da vaga + nome dos estudantes encaminhados + data de abertura da vaga + (data da última verificação) + (data da última alteração de dados) + (data da última alteração de situação) + situação da

vaga no sistema + (observações) + quantidade de estudantes encaminhados
+ nome do agente responsável pela empresa

- Processos onde são utilizados: 12. Verificação de empresas por agentes

a.a) Nome: **res_ana**

- Descrição: resultado da análise feita por agentes a respeito do andamento das vagas
- Conteúdo: data do *feedback* + [status aberta | status aguardando | status fechada | status cancelada] + (fazer nova divulgação)
- Processos onde são utilizados: 12. Verificação de empresas por agentes

a.b) Nome: **rel_sit_vaga**

- Descrição: relatório contendo informações sobre situação das vagas em com entrevistas em andamento
- Conteúdo: data da operação + código da vaga + nome dos estudantes encaminhados + data de abertura da vaga + (data da última verificação) + (data da última alteração de dados) + (data da última alteração de situação) + situação da vaga no sistema + (observações) + quantidade de estudantes encaminhados
- Processos onde são utilizados: 12. Verificação de empresas por agentes

a.c) Nome: **rel_des_col**

- Descrição: relatório mensal contendo informações sobre desempenho do usuário do setor de atendimento
- Conteúdo: data da operação + nome do colaborador + número de estudantes encaminhados por colaborador + estatísticas de acesso + alterações realizadas + número de verificações de situação de vagas realizadas
- Processos onde são utilizados: 13. Verificação das atividades atendimento

a.d) Nome: rel_des_vaga

- Descrição: relatório mensal contendo informações sobre o desempenho das vagas abertas, canceladas, fechadas e aguardando
- Conteúdo: data da operação + número de vagas abertas durante o mês + número de vagas fechadas durante o mês + número de vagas canceladas durante o mês + tempo de permanência da vaga no site da Fepese + número de acesso aos dados das vagas
- Processos onde são utilizados: 13. Verificação das atividades atendimento

a.e) Nome: nov_dad_vaga

- Descrição: novos dados cadastrais de vagas em aberto no sistema
- Conteúdo: telefone + (outro telefone) + (e-mail) + endereço da entrevista + bairro da entrevista + cidade da entrevista + nome do responsável pelas entrevistas + (nome responsável pelo agendamento das entrevistas) + (horário de entrevista) + (data da entrevista) + responsável pela orientação do estagiário na empresa + formação do supervisor + (registro profissional do supervisor) + horário de estágio + número de vagas disponíveis + valor da bolsa-auxílio + dias da semana de estágio + atividades de estágio + curso exigido + (instituição de ensino exigida) + (intervalo de fase exigido) + (conhecimentos específicos)
- Processos onde são utilizados: 7. Cadastrar vagas estágio

a.f) Nome: rel_cont_emit

- Descrição: relatório mensal contendo o nome das empresas e estudantes que tiveram contratos redigidos durante o mês.
- Conteúdo: nome fantasia da empresa + nome do estudante + data de início do estágio
- Processos onde são utilizados: 8. Fazer verificação vaga

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto conceitual do sistema para o setor de atendimento da Fepese surgiu da carência verificada por informações que o atual sistema não supre. Este estudo possibilitou reconhecer que há a necessidade de estruturar o trânsito e o registro de dados no sistema, para que então esses dados possam ser convertidos em informações úteis para a tomada de decisão.

A análise do sistema atual detectou pontos fortes e fracos no processo atual e demonstrando que os principais problemas são ocasionados por causa da perda ou imprecisão de dados, reflexo da inexistência de ferramentas de execução das tarefas rotineiras do setor, além de expor a falta de sincronismo com os dados disponíveis no setor administrativo com o do setor de atendimento. Foi possível também, verificar que o sistema atual possui facilidades que devem ser aproveitadas pelo modelo proposto, principalmente quanto à forma de manipulação dos dados no sistema e a interface utilizada por ele.

Dessa forma, o novo modelo propõe que os sistemas se comuniquem através da emissão de relatórios às agentes, coordenador e funcionárias administrativas, além de permitir uma melhor utilização e interação do usuário externo com o *site* e, conseqüentemente, do sistema da empresa. Os dados exigidos como entrada e saída dos processos foram otimizados com o objetivo de eliminar dados irrelevantes e fornecer informações consistentes e valiosas aos colaboradores para a execução de suas atividades rotineiras. E, por fim, o sistema propõe o registro de todas as atividades realizadas pelos colaboradores do atendimento na manipulação, registro e alteração de dados, para que seja possível realizar um acompanhamento do desempenho das atividades da Agência.

Vale ressaltar que, neste estudo, não foi considerada a junção num mesmo sistema dos dois setores – administrativo e atendimento –, pois não foi o foco do presente estudo, e é importante que a confecção de contratos de estágio, controle financeiro, convênio com instituições de ensino e empresas não sejam dependentes de uma mesma estrutura, e não estejam disponíveis para todos os colaboradores. As normas e procedimentos referentes à prática do estágio devem, *a priori*, ser discutidas entre os colaboradores administrativos, detentores do contato direto com as instituições.

Os DFDs, assim como o dicionário de dados, auxiliaram na elaboração do modelo proposto, permitindo identificar possíveis falhas e corrigi-las antes que o sistema continue seu ciclo de vida. O objetivo do estudo não consistia em desenvolver os formulários de entrada

dos dados, entretanto foram elaborados três modelos que foram fundamentais para a construção dessas ferramentas.

Através do modelo proposto, será possível aos agentes, funcionários administrativos e coordenação avaliar o desempenho das atividades desenvolvidas pelo atendimento, bem como será possível avaliar o desempenho e detectar possíveis erros cometidos pelos usuários internos.

Os usuários igualmente se beneficiarão do sistema, pois atividades que atualmente são desenvolvidas manualmente e mantidas em bases de dados separadas, serão assim unificadas e passarão a ter ferramentas que auxiliam no acompanhamento de suas atividades.

O modelo proposto facilitará a interação dos clientes com a organização e fará com que os processos ocorram mais rapidamente através do uso interativo do *site* da instituição para a inserção de informações, sem haver a necessidade de impressão de relatórios ou fazer com que colaboradores interrompam sua rotina de trabalho para realizar atividades que o sistema proposto irá sanar.

Dessa forma, os colaboradores transferem para o sistema grande parte das atividades que hoje por eles são desenvolvidas e que demandam tempo sem agregar valor no serviço prestado.

Por fim, o modelo propõe, além de eficiência operacional, tornar-se uma ferramenta de avaliação de resultados e detecção de erros. Para a coordenação, sua utilidade está fundamentada no estabelecimento de metas com base em dados históricos precisos, avaliação e coordenação das atividades do atendimento, além de servir de ferramenta de processo decisório em critérios como: bonificação, promoção ou desligamento de colaboradores.

Por sua vez, a avaliação do sistema deve ser realizada constantemente e deve envolver toda a equipe, para que no futuro não ocorram as falhas decorrentes da ausência de uma adequada atualização, ou revisão, do modelo, que foi feito neste momento por meio da análise do sistema atual.

O presente estudo servirá de fundamental importância para que a programação do novo sistema possa ser desenvolvida adequadamente – com base nas especificações apresentadas no trabalho –, considerando-se que neste trabalho encontra-se um estudo minucioso dos processos e fluxos de informações da Agência de Integração da FEPESE e, principalmente, as suas necessidades de tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

- BRUYNE, P. et al. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.
- CASTRO, C. de M. **A prática da pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1978.
- CAUTELA, A. L.; POLLONI, E. G. F. **Sistemas de informação na administração de empresas**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- DEMARCO, T. **Análise estruturada e especificação de sistema**. Rio de Janeiro: Campus, 1989.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- KELLER, R. **Análise estruturada na prática**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.
- LUPORINI, C. E. M.; PINTO, N. M. **Sistemas administrativos: uma abordagem moderna de O & M**. São Paulo: Atlas, 1985.
- MEC – Assessoria de Comunicação Social. **Primeiro curso superior em Escola Agrotécnica Federal será em Uberlândia**. Disponível em: <<http://mecsrv04.mec.gov.br/acs/asp/noticias/noticiasId.asp?Id=7279>>. Acesso em: 30 set 2007.
- MELO, I. S. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, organização e métodos: abordagem gerencial**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- RODRIGUEZ, M. V. R.; FERRANTE, A. J. **A tecnologia de informação e mudança organizacional**. Rio de Janeiro: Infobook, 1995.
- ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SCHERMERHORN, J. R. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1996.
- STAIR, R. M. **Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. 2 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.
- TREMBLAY, Jean-Paul; BUNT, Richard. **Ciência dos computadores: uma abordagem algoritma**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.
- VERGARA, S. M. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.
- YOURDON, E. **Análise estruturada moderna**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

ANEXOS

ANEXO A – Descrição de cargos e atividades



Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicas
Agência de Integração Empresa/Escola

CARGOS E ATIVIDADES
Agência de Integração – FEPESE

COLABORADOR	ATIVIDADES DETALHADAS
<p>Carolina Wisintainer Lopes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratação e rescisão de estagiários; • Atendimento às empresas e estudantes; <p>Horário: 8:00-12:00h + 14:00-18:00h Ramal 1004</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confecção de Contratos de estágio de Florianópolis e Chapecó; • Confecção de Convênios com Instituições de Ensino de Florianópolis e Chapecó; • Confecção de Prorrogações de Estágio de Florianópolis e Chapecó; • Rescisões de Estágio de Florianópolis e Chapecó; • Envio de segurados do Banco do Brasil; • Atendimento aos Estudantes e Empresas; • Controle de documentos recebidos; • Solicitação de documentos.
<p>Priscila Martinhago Machado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoio administrativo e financeiro; <p>Horário: 8:00-12:00h + 14:00-17:00h Ramal 1048</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de currículos recebidos para vagas em aberto; • Divulgação das oportunidades de estágio abertas na Agência junto às Instituições de Ensino; • Treinamento e apoio aos estagiários do atendimento ao público da Agência de Integração; • Organização e controle de planilhas para controle de vagas de estágio na Agência; • Confecção de Contratos de estágio de Florianópolis e Chapecó; • Confecção de Prorrogações de Estágio de Florianópolis e Chapecó; • Rescisões de Estágio de Florianópolis e Chapecó; • Solicitação de materiais para a Agência de Integração; • Relatórios de avaliação de estágio;
<p>Fernanda Latrônico da Silva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Financeiro <p>Horário: 8:00-12:00h + 14:00-17:00h Ramal 1036</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento às empresas e aos estudantes; • Controle e emissão de frequência dos estagiários; • Emissão de faturas; • Controle das comissões das agentes, funcionários e estagiários da agência de

	<ul style="list-style-type: none"> Florianópolis e Chapecó; Controle de repasse mensal para UFSC; Lista de segurados;
<p>Kátia Conceição Simon</p> <ul style="list-style-type: none"> Atendimento às empresas em geral; Abertura de convênios com empresas; Abertura de oportunidades de estágio; <p>Horário: 8:00-12:00h + 14:00-18:00h Ramal 1006</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento às empresas via telefone e e-mail; Cadastramento e confecção de convênios de novas empresas; Abertura de oportunidades de estágio; Agendamento de visitas; Esclarecimento de dúvidas à estudantes e empresas; Contato com Instituições de Ensino Médio, Técnico e Superior e Coordenações de Estágio das mesmas; Arquivamento de documentos; Confecção de contratos, retificações e prorrogações de contratos de estágio;
<p>Sergio Augusto Monguilhott Atendimento ao público – estagiário</p> <p>Horário: 8:00-13:00h Ramal 1001</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento ao público; Encaminhamento de estudantes às empresas; Agendamento de entrevistas; Atendimento às empresas conveniadas à Fepese com vagas de estágio em aberto; Recrutamento de estudantes via telefone; Relatórios de controle de abertura e fechamento de vagas; Gerenciamento de currículos recebidos para vagas em aberto;
<p>Suzana Campigoto Atendimento ao público – estagiário</p> <p>Horário: 13:00-18:00h Ramal 1001</p>	
<p>Daiana Martinho Atendimento ao público – estagiário</p> <p>Horário: 11:00-16:00h Ramal 1013</p>	
<p>Gabriela Buffon Agente / Captação de Clientes</p> <p>Horário: flexível Ramal 1012 / 1058</p>	
<p>Gabriela Roesner Lino Agente / Captação de Clientes</p> <p>Horário: flexível Ramal 1012 / 1058</p>	<ul style="list-style-type: none"> Visitas às empresas para a colocação de estagiários; Prospecção de novos clientes via telefone/email; Agendamento de novas visitas; Visitas <i>in loco</i>; Auxílio no controle de documentação dos contratos de estágio e convênio com empresas, levando e buscando documentos para agilizar a contratação dos estagiários; Recrutamento de estudantes via telefone; Auxiliar no encaminhamento dos estudantes às empresas; Cadastramento de estudantes junto às instituições de ensino; Visitas à instituições de ensino; Verificações da situação das vagas de estágio em aberto junto a empresas; Esclarecimento de dúvidas às empresas; Pós-venda;
<p>Andréia de Sá Gevaerd Agente / Captação de Clientes</p> <p>Horário: flexível Ramal 1012 / 1058</p>	
<p>Lenir Stahelin Agente / Captação de Clientes</p> <p>Horário: flexível Ramal 1012 / 1058</p>	

ANEXO B – Cadastro de estudantes

 CADASTRE-SE

Formulário de Cadastro de estagiário novo caso você deseja atualizar seu cadastro clique aqui.

Nome: (Campo Obrigatório)

Endereço:

Bairro: (Campo Obrigatório)

Cep:

Cidade: (Campo Obrigatório)

UF: (Campo Obrigatório)

Nascimento: (Campo Obrigatório)

Local onde nasceu:

Telefone: (Preencha um dos campos: Telefone ou Celular)

Celular:

Sexo: (Campo Obrigatório)

E-mail:

RG: (Campo Obrigatório)

Orgão Expedidor:

Carteira de Trabalho:

Série:

CPF: (Campo Obrigatório / Somente Números)

Carteira de Habilitação:

Estado Civil:

Carro Próprio :

Filiação (Mãe) / (Pai):

Matriculado no curso de: (Campo Obrigatório)

Ensino Médio

Técnico

Superior

Curso: (Campo Obrigatório)

ADMINISTRAÇÃO - HAB. RECURSOS HUMANOS - SEQUENCIAL
 ADMINISTRAÇÃO - HAB. SERVIÇOS
 ADMINISTRAÇÃO - HAB. TURISMO E HOTELARIA
 ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS
 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA - SEQUENCIAL
 AGRONOMIA
 ANÁLISE DE SISTEMAS
 ARQUITETURA E URBANISMO
 ARTES CÊNICAS
 ARTES PLÁSTICAS

Turno que estuda: (Campo Obrigatório)

Integral

Instituição de Ensino:

ACADEMIA DE COMÉRCIO DE SANTA CATARINA
 ACEI - ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE ENSINO E INFORMÁTICA
 ASSEVI
 CAIC
 CECOPE
 CEDUP - CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL ABILIO PAULO
 CEFET - FPOIS / CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE SANTA CATARINA
 CEFET - SJ / CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE SANTA CATARINA
 CEJA - CENTRO EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS
 CENTRO DE ARTES E IDIOMAS DE FLORIANÓPOLIS

Cursando: (Série ou Fase*)
 (Campo Obrigatório)

Fase/Serie

Já Estagiou:

Qual Agência:

Idiomas:

Espanhol

Inglês

Italiano

Francês

Alemão

Conhecimentos:

Win95/98

WinNT

Win2000

WinXP

Linux

- | | | | | |
|--|-------------------------------------|---|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Access | <input type="checkbox"/> Excel | <input type="checkbox"/> PowerPoint | <input type="checkbox"/> Word | <input type="checkbox"/> Unix |
| <input type="checkbox"/> Asp | <input type="checkbox"/> Delphi | <input type="checkbox"/> Clipper | <input type="checkbox"/> Xml | <input type="checkbox"/> Cobol |
| <input type="checkbox"/> Java | <input type="checkbox"/> Perl | <input type="checkbox"/> C ou C++ | <input type="checkbox"/> Visual Basic | <input type="checkbox"/> Pascal |
| <input type="checkbox"/> StarOffice | <input type="checkbox"/> Winzip | <input type="checkbox"/> Criação de HomePage | <input type="checkbox"/> Flash | <input type="checkbox"/> Ms Dos |
| <input type="checkbox"/> Fireworks | <input type="checkbox"/> SQL | <input type="checkbox"/> Manutenção de Micros | <input type="checkbox"/> Norton | <input type="checkbox"/> Mcafee |
| <input type="checkbox"/> AutoCad | <input type="checkbox"/> Html | <input type="checkbox"/> Dreamweaver | <input type="checkbox"/> CGI | <input type="checkbox"/> FrontPage |
| <input type="checkbox"/> Photoshop | <input type="checkbox"/> Corel Draw | <input type="checkbox"/> Assembly | <input type="checkbox"/> PageMaker | <input type="checkbox"/> PHP |
| <input type="checkbox"/> Noções de informática | <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Digitação | <input type="checkbox"/> Experiência em atendimento | |

Horário Disponível para estagiar:

malutino

Experiências Profissionais:

Local:

Duração:

Atividades desenvolvidas:

ADICIONAR EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

*Adicione quantas for necessário e depois clique em cadastrar para completar o seu cadastro de estudante

Conhecimentos:

CADASTRAR

CANCELAR

ANEXO C – Relatório de avaliação de estágio



Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicas
Agência de Integração Empresa / Escola

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE ESTÁGIO

MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO de 2007

Buscando manter uma avaliação constante e eficaz, disponibilizamos este **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE ESTÁGIO**. As respostas contidas neste questionário serão de uso exclusivo da FEPESE. Todas elas serão por nós analisadas e classificadas e, para pontos que considerarmos não satisfatórios, serão buscadas soluções corretivas.

IMPORTANTE

É obrigatória a devolução do relatório totalmente preenchido e assinado até o dia **15 de Setembro de 2007**, incluindo assinatura e carimbo da Empresa e da Instituição de Ensino, sob pena de rescisão do estágio.

Obs.: Não serão aceitas devoluções via FAX ou e-mail.

PARTE 1 - IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO			
Nome completo:			
e-mail:			
Empresa:			
Início do estágio:		Supervisor(a) na empresa:	
Estou cursando	<input type="checkbox"/> Ensino Médio	<input type="checkbox"/> Curso Técnico	<input type="checkbox"/> Curso Superior
Curso:		Fase / Ano:	
Instituição de Ensino:			
Resuma aqui as principais atividades exercidas no seu estágio atualmente:			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Responda as perguntas que seguem: o estágio atual está possibilitando...

Aspectos considerados		Sim	Não	Em parte
a.	Experiência prática para minha formação profissional?			
b.	Conhecer novas metodologias de trabalho?			
c.	Elaborar planos de trabalho para a empresa?			
d.	Um melhor aproveitamento das disciplinas do meu curso?			
e.	Conhecer a empresa e seu funcionamento?			
f.	Repensar minha escolha profissional?			
g.	Meus objetivos estão sendo alcançados?			
h.	A supervisão recebida na empresa atualmente é suficiente?			

A princípio, qual (is) a (s) meta (s) do seu estágio?

- () Complementar meus estudos
 () Interesse financeiro
 () Realizar o estágio para conclusão do meu curso
 () Adquirir experiência prática na área do meu curso
 () Auxiliar / repensar escolhas profissionais
 () Outros _____

Deixe aqui seus comentários, críticas ou sugestões.

PARTE 2 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	
Empresa	
Supervisor de Estágio	
Responsável pelo preenchimento	
Cargo exercido na empresa	
Telefones para contato	
e-mail	

Como você avalia os serviços prestados pelo estagiário em sua empresa atualmente?

Aspectos Considerados	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei
Aplicação da teoria à prática					
Apresentação de novas idéias					
Assiduidade					
Pontualidade					
Esforço em compreender e executar tarefas					
Ética profissional					
Iniciativa no desempenho das atividades					
Interação grupal					
Cooperação com os demais colegas					
Responsabilidade					
Participação ativa nas atividades planejadas					
Persistência nas atividades					
Relacionamento com superiores					

Deixe aqui seus comentários, críticas ou sugestões.

PARA USO EXCLUSIVO DA EMPRESA CONCEDENTE

VISTO DO SUPERVISOR DO ESTÁGIO

 CARIMBO E ASSINATURA DO SUPERVISOR DO ESTÁGIO

 LOCAL

_____/_____/_____
 DATA

PARTE 3 - IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
Instituição de Ensino	
Curso do Aluno	
Fase / Série	
Responsável pelo preenchimento	
Cargo exercido na Instituição	
Fone para contato	
e-mail	

Deixe aqui seus comentários, críticas ou sugestões sobre a realização do estágio, funções exercidas, carga horária, entre outras questões que forem necessárias.

PARA USO EXCLUSIVO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL
NA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

LOCAL

DATA

ANEXO D – Programa de atividades de estágio



Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicas
 Agência de Integração Empresa / Escola

PROGRAMA DE ESTÁGIO	
Nome do aluno:	
Curso:	Fase:
Instituição de ensino:	
Matrícula Nº:	
Empresa:	
Endereço:	
Telefone:	
Ramo de atividade:	
Supervisor de estágio:	
Formação do Supervisor:	
Tempo de vigência do contrato:	
Estágio: () Obrigatório (X) Não obrigatório	Carga horária: h semanais
Horário do estágio:	Bolsa-Auxílio: R\$ () vale-transporte () vale-alimentação
Programa de atividades:	

Florianópolis, ____ de _____ de 2007.

 Instituição de Ensino

ANEXO E – Controle de atendimento

Relatório de Vagas em Andamento – Setembro 2007

Vaga	Situação	Agente	Empresa	Abertura	Divulgação	Candidatos	Situação	Contato
10500	Situação	Buffon	MARCONDES NASCIMENTO	1/8/2007	1/8/2007	7	ABERTA	31/8/2007
10502	Situação	Cinthia	ATRITO	1/8/2007	1/8/2007	3	ABERTA	
10508	Situação	Buffon	CLEMAR ENGENHARIA	2/8/2007	2/8/2007	0	ABERTA	
10512	Situação	Lenir	UNIODONTO - DR. JATIR	2/8/2007	2/8/2007	12	ABERTA	11/9/2007
10519	Situação	Lenir	FUNDAÇÃO BOITEUX	2/8/2007	2/8/2007	3	ABERTA	28/8/2007
10523	Situação	Buffon	VIRTUEM	6/8/2007	6/8/2007	6	ABERTA	12/9/2007
10531	Situação	Lino	VOID CAZ	7/8/2007	7/8/2007	1	ABERTA	31/8/2007
10539	Situação	Lenir	IONICS	9/8/2007	10/8/2007	6	ABERTA	3/9/2007
10540	Situação	Lino	REIVAX	10/8/2007	10/8/2007	2	AGUARDANDO	18/9/2007
10547	Situação	Andréia	ATACADO BELA VISTA	13/8/2007	14/8/2007	2	ABERTA	
10555	Situação	Lenir	KOBRANSOL	16/8/2007	16/8/2007	45	ABERTA	31/8/2007
10558	Situação	Fepese	FEPÉSE	16/8/2007	17/8/2007	0	ABERTA	
10691	Situação	Lenir	COLÉGIO BOM JESUS	25/9/2007	26/9/2007	6	ABERTA	
10692	Situação	Lenir	CLÍNICA MÉDICA FORQUILHINHAS	25/9/2007	26/9/2007	7	ABERTA	
10693	Situação	Andréia	CLÍNICA DERMAVITAE	25/9/2007	26/9/2007	11	AGUARDANDO	27/9/2007
10695	Situação	Lenir	FERREIRA DE FREITAS	26/9/2007	26/9/2007	2	ABERTA	
10696	Situação	Cinthia	CRECI	26/9/2007	26/9/2007	5	ABERTA	
10697	Situação	Buffon	BERKANA	26/9/2007	27/9/2007	2	ABERTA	
10698	Situação	Buffon	ACADEMIA ELLITE	26/9/2007	27/9/2007	3	ABERTA	
10699	Situação	Lino	SOS CARDIO	26/9/2007	26/9/2007	0	ABERTA	
10700	Situação	Andréia	MIDWAY RACE - SLOT CAR AUTORAMA	26/9/2007	27/9/2007	0	ABERTA	
10701	Situação	Lenir	BRINQUEDOTECA PATATI PATATÁ	27/9/2007	27/9/2007	2	ABERTA	
10702	Situação	Lino	VIDA VEÍCULOS	27/9/2007	27/9/2007	0	ABERTA	
10703	Situação	Lino	CONDOCLÍNICAS	28/9/2007	1/10/2007	0	ABERTA	
						Total de estudantes encaminhados	125	
						Total de vagas em aberto	102	
						Total de vagas aguardando	2	

Vagas Fechadas - Setembro 2007

Vaga	Situação	Agente	Empresa	Abertura	Fechamento	Candidatos
10595	Situação	Buffon	VITA ODONTO	29/8/2007	4/9/2007	8
10586	Situação	Lino	MARPA	27/8/2007	4/9/2007	9
10594	Situação	Lenir	TV RECORD	29/8/2007	5/9/2007	3
10530	Situação	Lino	VOID CAZ	7/8/2007	5/9/2007	16
10530	Situação	Lino	VOID CAZ	7/8/2007	5/9/2007	16
10589	Situação	Buffon	EXPRESSÃO SIGNS	27/8/2007	5/9/2007	7
10521	Situação	Buffon	VIRTUEM	6/8/2007	6/9/2007	3
10581	Situação	Lenir	DUBOX VIDROS TEMPERADOS	24/8/2007	10/9/2007	2
10581	Situação	Lenir	DUBOX VIDROS TEMPERADOS	24/8/2007	10/9/2007	2
10551	Situação	Lino	CLIONODONTO	13/8/2007	11/9/2007	3
10556	Situação	Cinthia	C.E. CRIATIVO	16/8/2007	11/9/2007	7
10608	Situação	Buffon	MARKET ANALYSIS	4/9/2007	12/9/2007	3
10604	Situação	Lenir	C.E. CRIANÇA FELIZ	31/8/2007	13/9/2007	10
10596	Situação	Lenir	SCULTURAL	29/8/2007	13/9/2007	8
10541	Situação	Lenir	COLÉGIO BOM JESUS	10/8/2007	13/9/2007	3
10617	Situação	Andréia	ULTRAMED	5/9/2007	13/9/2007	7
10603	Situação	Andréia	GLOBALWAVE TELECOM	31/8/2007	13/9/2007	4
10603	Situação	Andréia	GLOBALWAVE TELECOM	31/8/2007	13/9/2007	4
10603	Situação	Andréia	GLOBALWAVE TELECOM	31/8/2007	13/9/2007	4
10466	Situação	Andréia	GLOBALWAVE TELECOM	23/7/2007	13/9/2007	4
10628	Situação	Andréia	CLINICA DERMAVITAE	11/9/2007	13/9/2007	9
Total de estudantes encaminhados						132
Total de vagas fechadas						21

Vagas Canceladas - Setembro 2007

Vaga	Situação	Agente	Empresa	Abertura	Cancelamento	Candidatos
10550	Situação	Buffon	CLEMAR	13/8/2007	3/9/2007	11
10469	Situação	Lenir	LOCAL X	23/7/2007	4/9/2007	10
10571	Situação	Andréia	CAPITAL COBRANÇAS	21/8/2007	4/9/2007	4
10590	Situação	Andréia	BELLE COSMÉTICOS	28/8/2007	5/9/2007	2
9514	Situação	Andréia	CONSOLIDADOS	26/10/2006	5/9/2007	13
10536	Situação	Lenir	EBV	8/8/2007	10/9/2007	9
10508	Situação	Buffon	CLEMAR	2/8/2007	11/9/2007	0
10567	Situação	Buffon	ALARMAX	20/8/2007	11/9/2007	2
10624	Situação	Lenir	BIO CARE	10/9/2007	11/9/2007	1
Total de estudantes encaminhados						52
Total de vagas canceladas						9

Vagas Abertas - Setembro 2007

Vaga	Agente	Empresa	Abertura	Situação
10605	Lenir	C.E. PLANETA CRIANÇA	3/9/2007	ABERTA
10606	Lenir	GRÁFICA SAO JOSÉ	3/9/2007	CANCELADA
10607	Lenir	TV RECORD	4/9/2007	ABERTA
10608	Buffon	MARKET ANALYSIS	4/9/2007	FECHADA
10609	Buffon	ETS	4/9/2007	FECHADA
10610	Lenir	CBES	4/9/2007	CANCELADA
10611	Andréia	BODDAL COMÉRCIO LTDA	4/9/2007	ABERTA
10612	Buffon	REGENTE IMÓVEIS	5/9/2007	FECHADA
10613	Lenir	FUNDAÇÃO BOITEUX	5/9/2007	ABERTA
10614	Buffon	ACADEMIA MARCELO AMIN	5/9/2007	ABERTA
10615	Buffon	ADEPT SYSTEMS	5/9/2007	FECHADA
10616	Buffon	ADEPT SYSTEMS	5/9/2007	ABERTA
Total de vagas abertas			12	

APÊNDICES

APÊNDICE A – Cadastro de Alunos

Data: ___/___/___ * gerado pelo sistema

Sexo: Masculino Feminino

Nome:

CPF:

Identidade: Órgão Exp. / UF:

Estado Civil: Data de nasc.:

Naturalidade/UF:

Endereço:

Bairro:

Cidade / UF: / SC CEP:

Telefone: 14 Celular: 14

Email principal:

Confirmação de e-mail:

Você concorda em receber mensagens pelo celular e por e-mail sobre oportunidade de estágio? Sim Não

Horário disponível para estagiar: manhã tarde noite

Instituição de ensino que estuda:

UNVALI

Matrícula nº(opcional):

Curso:

Ensino Médio Técnico Tecnólogo Superior

Ano/Fase/Módulo que está cursando atualmente:

Horário de aula:

Noite

Possui carteira de motorista: Sim Não

Conhecimentos em informática

Nível usuário	Desing/CAD	Programação	Banco de Dados
<input type="checkbox"/> Windows	<input type="checkbox"/> Photoshop	<input type="checkbox"/> Delphi	<input type="checkbox"/> SQL Server
<input type="checkbox"/> Word	<input type="checkbox"/> Corel Draw	<input type="checkbox"/> Java	<input type="checkbox"/> Oracle
<input type="checkbox"/> Excel	<input type="checkbox"/> Autocad	<input type="checkbox"/> HTML	<input type="checkbox"/> MySQL
<input type="checkbox"/> Power Point		<input type="checkbox"/> PHP	<input type="checkbox"/> Postgre SQL
<input type="checkbox"/> Access		<input type="checkbox"/> ASP	<input type="checkbox"/> Interbase
<input type="checkbox"/> Linux		<input type="checkbox"/> C++	<input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Star Office		<input type="checkbox"/> Visual Basic	<input type="text"/>

Línguas

<input type="text" value="Básico"/>	<input type="text" value="Inglês"/>	<input type="text" value="Básico"/>	<input type="text" value="Alemão"/>
<input type="text" value="Básico"/>	<input type="text" value="Francês"/>	<input type="text" value="Básico"/>	<input type="text" value="Espanhol"/>
<input type="text" value="Básico"/>	<input type="text" value="Italiano"/>	<input type="text" value="Outros:"/>	<input type="text"/>

Cite as experiências anteriores de estágio, de emprego, trabalho voluntário ou intercâmbio ou as que você acha importantes (Data de início, data de término, nome da empresa, atividades desenvolvidas):

Qualquer dúvida fale conosco! TEL: (48) 3953-1000

APÊNDICE B – Ficha de encaminhamento



FICHA DE ENCAMINHAMENTO DE ESTUDANTE PARA SELEÇÃO DE ESTÁGIO

Florianópolis, _____ de _____ de 20_____.

Dados da empresa

Nome Fantasia: _____
 Razão Social: _____
 Resp. entrevistas: _____
 Endereço: _____
 Bairro: _____ Cidade: _____
 Telefone: (____) _____
 E-mail: _____
 Data e/ ou horário de entrevista: ____/____/____, ____:____ h.

Dados do candidato

Conforme solicitação, estamos encaminhando o(a) aluno(a):

_____ regularmente matriculado(a) no(a) _____ fase/série do curso de _____
 Instituição de Ensino _____
 para participar do processo seletivo à vaga de estagiário.
 Telefones para contato do estudante (____) _____

Em caso de aprovação, solicitamos o preenchimento de TODOS os dados constantes abaixo, para efeito de contratação.

Data de contratação: _____ de _____ de 200_____
 Horário de estágio: _____; _____ h, intervalo: _____. Dias da semana: _____
 Valor da Bolsa auxílio: R\$ _____
 Benefícios: (____) Vale-transporte (____) Vale-alimentação (____) Gratificações (____) Outros _____
 Atividades de estágio detalhadas: _____

Responsável pela supervisão do estágio: _____
 Cargo exercido na empresa: _____ Registro profissional: _____

Assinatura do responsável na empresa e carimbo do CNPJ:

IMPORTANTE: Em caso de contratação, esta ficha de encaminhamento deverá ser entregue na Fepese antes do início do estágio com a seguinte documentação, para elaboração do Termo de Compromisso de Estágio: 1. Esta carta de encaminhamento devidamente preenchida, assinada e com carimbo do CNPJ da empresa; 2. Fotocópia da Carteira de Identidade e CPF; 3. Declaração de matrícula ou frequência original e recente; 5. Carteira de Trabalho (opcional).

APÊNDICE C – Cadastro de vaga

Nome Fantasia:
 Razão Social:
 CNPJ:
 DDD: Fone: Ramal:
 Fax:
 Email:
 Endereço da entrevista:
 Bairro:
 Cidade / UF:
 CEP:
 Responsável pela entrevista:
 Agendar com(opcional):
 Horário da entrevista (opcional):

Responsável pela orientação e supervisão do estagiário na empresa:

Nome:
 Formação acadêmica:
 Cargo:
 CPF: Registro profissional (quando houver):
 Identidade: Órgão Expedidor / UF:
 Número de vagas:
 Horário de estágio: Data das entrevistas:
 Dias da semana de estágio:
 Valor da bolsa auxílio: Benefícios: : () VT () VA
 () Assist. Médica () Outros
 Atividades de estágio que o estudante irá desenvolver na empresa:

Cursos solicitados: Instituição de ensino solicitada:
 Conhecimentos específicos:

APÊNDICE D – Cadastro de empresas

Nome Fantasia:

Tipo da empresa: Indústria Comércio Serviços

Ramo de Atividade:

CNPJ:

Insc. Estadual: Isenta

Nº de Funcionários:

Nº de Estagiários:

Razão Social:

Endereço:

Bairro:

Cidade / UF:

CEP:

DDD: Fone: Ramal:

DDD: Fone: Ramal:

Fax:

Email:

Representante legal para assinatura do Convênio:

Nome:

Formação acadêmica:

Cargo:

CPF:

Identidade: Órgão Expedidor / UF:

E-mail:

Fone: Ramal:

Representante legal para assinatura do Termo de Compromisso:

Nome:

Formação acadêmica:

Cargo:

CPF:

Identidade: Órgão Expedidor / UF:

E-mail:

Fone: Ramal:

Pagamento através da FEPESE: () Sim () Não

Data para vencimento do bloqueto de cobrança: ____/____/____