

LILIAN TEDY PEREIRA

**A EFICÁCIA DO SISTEMA DE CADASTRO
SOCIOECONÔMICO DA UFSC**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária, como requisito para conclusão do Mestrado em Gestão Universitária.

Orientador: Prof. Mário de Souza Almeida, Dr.

Florianópolis
2014

P436e Pereira, Lilian Tedy

A eficácia do sistema de cadastro socioeconômico da UFSC / Lilian Tedy Pereira; orientador, Mário de Souza Almeida. - Florianópolis, SC, 2014.

135 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico. Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária – Mestrado em Gestão Universitária.

Inclui referências

1. Sistema de informação. 2. Estudo socioeconômico. 3. Gestão da assistência. 4. Gestão de permanência I. Almeida, Mário de Souza. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária. III. Título.

CDU 35

LILIAN TEDY PEREIRA

**A EFICÁCIA DO SISTEMA DE CADASTRO
SOCIOECONÔMICO DA UFSC**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de Mestre em Administração Universitária.

Florianópolis, 16 de dezembro de 2014.

Prof. Pedro Antônio de Melo, Dr.
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Administração
Universitária

Banca Examinadora:

Prof. Mário de Souza Almeida, Dr.
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina – Brasil

Prof^a. Alessandra de Linhares Jacobsen, Dr^a.
Universidade Federal de Santa Catarina – Brasil

Prof^a. Josalba Ramalho Vieira, Dr^a.
Universidade Federal de Santa Catarina – Brasil

Prof. Pedro Antônio de Melo, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina – Brasil

Ao João Carlos, meu amor por seu companheirismo, e estímulo. Por ser fundamental na minha trajetória Sem seu apoio e compreensão, essa conquista não seria possível.

Aos meus outros dois amores, meus irmãos, Miriam e Roberto, que mesmo distantes fazem compreender o valor do respeito às escolhas diferentes, com dignidade e coragem.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todas as pessoas que, da sua maneira, colaboraram para que essa fase da minha vida, na busca da ampliação do conhecimento, se efetivasse. Sou muito grata a todos.

Aos guerreiros estudantes da UFSC que durante a minha trajetória profissional motivaram a vontade de desenvolver e aperfeiçoar instrumentos de trabalho que resultaram neste estudo.

Ao meu orientador, Prof. Mário de Souza Almeida, por suas orientações e dedicação. E principalmente, por suportar meus momentos de ansiedade, que foram superados pelo apoio e pela troca constante de experiências.

À Prof.^a Dr.^a Alessandra de Linhares Jacobsen, integrante da banca e professora do curso de Mestrado em Gestão Universitária, por sua disponibilidade e comprometimento. Agradeço, especialmente, pelo carinho com o qual sempre me acolheu.

À Prof.^a Dr.^a Josalba Ramalho Vieira, membro da banca, por sua sempre pronta atenção, pelo respeito profissional e apoio que contribuíram para o desenvolvimento deste estudo.

Ao Prof. Pedro Antônio Melo, coordenador do curso de Mestrado em Gestão Universitária e membro da banca, por partilhar seus conhecimentos e pela presença, e por seu exemplo de luta incansável.

À minha querida nova família, Alexandre, Carol e Virgínia por, se importarem e serem exemplos estímulo para navegar por novos mares.

Às queridas amigas Corina, Deise, Novânia, e Irac por me aceitarem e oportunizarem que compartilhássemos nossas dúvidas e dificuldades diante da vida e, nossos momentos bons, diante das conquistas.

Aos meus colegas do Programa de Mestrado Profissional em Administração Universitária, que dividiram as dificuldades e os sucessos, meu agradecimento, pois colaboraram para que o caminho se tornasse mais ameno.

Aos profissionais do Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária, por toda ajuda e orientação.

Aos colegas do Colégio de Aplicação, pela compreensão e apoio.

Aos colegas da UFSC, que participaram desta pesquisa, disponibilizando parte de seu tempo para a realização das entrevistas.

“Em um mundo de mudanças de paradigmas, é preciso ensinar o que se sabe, praticar o que se ensina e perguntar o que se ignora. Precisamos prestar atenção nas mudanças do mundo para saber quais adotar e recusar”.

Mario Sergio Cortella

RESUMO

A presente pesquisa busca avaliar a eficácia do sistema de cadastro socioeconômico utilizado no Serviço de Atenção Sócio Assistencial SAS/PRAE/UFSC. Para atingir o objetivo, foram definidos os seguintes eixos teóricos: a Dinâmica das Organizações em Transformação e as Universidades; Burocracia, Disfunções e Desburocratização; a Inovação nas Instituições Públicas; a Gestão do Conhecimento e a Complexidade nas Organizações; a Gestão da Assistência Estudantil e da Permanência no Ensino Superior, a Vulnerabilidade Social e o Instrumental Técnico Operativo utilizado no Estudo Socioeconômico, e a Avaliação de Sistemas de Informação. No desenvolvimento da pesquisa, utilizou-se o método indutivo por meio de uma abordagem qualitativa de natureza aplicada com caráter descritivo do estudo de caso. Para coleta de dados foi utilizada pesquisa documental, bibliográfica e a entrevista semiestruturada com o desenvolvedor do SeTIC e com cinco (05) Assistentes Sociais que utilizam o Sistema de Cadastro Socioeconômico do Serviço de Atenção Sócio Assistencial da CoAEs/PRAE / UFSC. As categorias de análise foram determinadas a partir da adaptação do modelo de avaliação de qualidade de sistemas, da ISO 9126, e especificamente da característica de Funcionalidade. Foi concluído que, quanto à eficácia do Sistema de estudo socioeconômico implantado, no que se refere a sua Funcionalidade, tem demonstrado responder aos objetivos de realização do estudo socioeconômico. Ressaltando-se que existem problemas que causam insegurança às usuárias e estão relacionados a questões de gestão que precisam ser ajustadas. Propõe-se o planejamento de ações quanto à qualidade da comunicação a ser estabelecida entre todos os usuários do sistema: o gestor da PRAE, o técnico da SeTIC. Pode-se afirmar que o sistema poderia ser ainda mais eficaz, com a ampliação e a interação com outros sistemas externos a UFSC, que possam elucidar e informar dados utilizados no estudo socioeconômico.

Palavras-chave: Sistema de Informação. Estudo socioeconômico. Gestão da Assistência. Gestão da Permanência.

ABSTRACT

This research aims at evaluating the effectiveness of socioeconomic registration system used in Care Service Social Assistance SAS / PRAE / UFSC. To achieve its goal, the following theoretical axes were defined: the Dynamics of Organizations in Transformation and universities; Bureaucracy, malfunction and bureaucratization; Innovation in Public Institutions; Knowledge Management and Complexity in Organizations; the Management of Student Assistance and Retention in Higher Education, Social Vulnerability and the Instrumental Operating Technical used in the Socioeconomic Study, and the Information Systems Evaluation. In the research, we used the inductive method by means of a qualitative approach applied nature with descriptive case study. For data collection were used documentary research, literature and semi-structured interview with the developer of SeTIC and five (05) Social Workers using the Socioeconomic Registration System Care Service Social Assistance of CoAEs / PRAE / UFSC. The analysis categories were determined from the adaptation of systems of quality assessment model, ISO 9126, and specifically the functionality feature. It was concluded that the efficacy of the socioeconomic study system in place, as regards its functionality, has been shown to respond to achieving goals of socio-economic study. Emphasizing that there are problems that cause insecurity among users and are related to management issues that need to be adjusted. It is proposed action planning on the quality of communication to be established between all users of the system: the manager of PRAE, the coach of SeTIC. It can be said that the system could be even more effective, expanding and the interacting with other external systems UFSC. There aspects to clarify and inform socioeconomic data used in the study.

Keywords: Information System. Socioeconomic study. Assistance Management. Management of the Stay.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Página da Pró Reitoria de Assuntos Estudantis primeiro acesso ao sistema.....	74
Figura 2 - Tela Acesso Tipo de usuários do sistema	74
Figura 3 - Tela Sistema de Autenticação Centralizada.....	75
Figura 4 - Tela Menu de acesso aos cadastros e programas	76
Figura 5 - Tela de acesso ao cadastro sócio econômico do tipo de estudante.....	76
Figura 6 - Tela dados de identificação do estudante com interface com o CAGR	77
Figura 7 - Tela dados escolaridade.....	77
Figura 8 - Tela dos indicadores de custo com moradia	78
Figura 9 - Tela inclusão da composição familiar	78
Figura 10 - Tela Quadro familiar	79
Figura 11 - Tela renda do estudante	79
Figura 12 - Tela custos com saúde do estudante	80
Figura 13 - Tela custos com saúde da família	81
Figura 14 - Tela outras informações.....	81
Figura 15 - Tela Validação.....	82
Figura 16 - Tela parecer social	83

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
AS - Assistente Social
BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento
C - Constante de Impacto na Renda Bruta Familiar
CAGR - Sistema Acadêmico de Graduação
CFESS- Conselho Federal de Serviço Social
CoAEs - .Coordenadoria de Assistência Estudantil
CPF - Cadastro de Pessoas Físicas
CSE - Cadastro Socioeconômico
CSE - Centro Socioeconômico
ENEM - Exame Nacional do Ensino Médio
FI - Frequência Insuficiente
ID - Identificação
IEC - International Electrotechnical Commission
INSS - Instituto nacional de Seguridade Social
ISO - International Organization for Standardization
IVSE - Índice de Vulnerabilidade Socioeconômica
LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação
LOG Processo de Registro de Eventos Relevantes num Sistema Computacional
N - Número De Dependentes
PDRAE - Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado
PNAES - Plano Nacional de Assistência Estudantil
PNAS - Política Nacional de Assistência Social
PNE - Plano Nacional de Educação
PRAE - Pró reitoria de Assuntos Estudantis
PROUNI - Programa Universidade para Todos
R - Renda Bruta Familiar
REUNI - Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
RU - Restaurante Universitário
SAS - Serviço de Atenção Sócio Assistencial
SDLC - Systems Development Life Cycle
SeTIC- Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação
SI - Sistema de Informação
TI - Tecnologia da Informação
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e Cultura
VR - Valor de Referência

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	21
1.1 OBJETIVOS	22
1.2 JUSTIFICATIVAS.....	23
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	24
2 BASES TEÓRICAS	25
2.1 DINÂMICA DAS ORGANIZAÇÕES EM TRANSFORMAÇÃO E AS UNIVERSIDADES	25
2.2 BUROCRACIA, DISFUNÇÕES E A DESBUROCRATIZAÇÃO	29
2.3 GESTÃO DA INOVAÇÃO E A ESFERA PÚBLICA	35
2.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO E A COMPLEXIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	39
2.5 GESTÃO DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL E DA PERMANÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR	41
2.6 VULNERABILIDADE SOCIAL E O INSTRUMENTAL TÉCNICO OPERATIVO UTILIZADO NO ESTUDO SOCIOECONÔMICO	46
2.7 UTILIZAÇÃO DA TI COMO INSTRUMENTO DE ESTUDO SÓCIO ECONÔMICO	54
2.8 GESTÃO, DESENVOLVIMENTO E AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	56
2.9 AVALIAÇÃO E A EFICÁCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	60
3 METODOLOGIA	65
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO	65
3.2 POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA.....	66
3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS. 66	
3.4 OPERACIONALIZAÇÃO DAS CATEGORIAS DE ANÁLISE .. 68	
4 RESULTADOS DA PESQUISA	71
4.1 METODOLOGIA DE ESTUDO SOCIOECONÔMICO E OS INDICADORES DE VULNERABILIDADE UTILIZADOS NA UFSC	71
4.2 DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE ESTUDO SOCIOECONÔMICO DA UFSC.....	72
4.3 CARACTERIZAÇÃO DAS ENTREVISTADAS	83
4.4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	84
5 CONCLUSÃO	103
5.1 PROPOSIÇÕES E CONSIDERAÇÕES DO ESTUDO	107
5.2 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	109

REFERÊNCIAS.....	111
APÊNDICE B - Roteiro de Entrevista SeTIC	125
APÊNDICE C - Transcrição das Entrevistas com Assistentes Sociais.....	127
ANEXO A - Organograma da Pro Reitoria de Assuntos Estudantis	135

1 INTRODUÇÃO

Dentre as discussões contemporâneas que impactam o cotidiano dos Assistentes Sociais, que atuam na Gestão da política de Assistência Estudantil do ensino superior, encontra-se aquela referente às possibilidades do uso de inovações tecnológicas no desenvolvimento do trabalho.

Nessa perspectiva, compreende-se que o conhecimento e o uso da tecnologia da informação podem contribuir para a gestão dos programas de Assistência Estudantil, pois apresentam a condição de lidar com um grande número de dados, relacionando informações valiosas, as quais, por sua vez, permitem a avaliação do trabalho desenvolvido e a construção de novas propostas de intervenção.

O presente estudo almejou contribuir para essa discussão ao pesquisar sobre a eficácia de uma ferramenta de inovação tecnológica, utilizada para realização do estudo socioeconômico, na Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC.

A pesquisa foi realizada no contexto da Gestão da Assistência Estudantil do Ensino Superior, especificamente na Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC, um ambiente dinâmico que necessita continuamente aprimorar os procedimentos destinados ao atendimento das demandas sócio assistenciais dos estudantes. O desenvolvimento das ações que envolvem a política de Assistência estudantil, realizadas por meio desse atendimento, deve contribuir para a permanência dos estudantes de graduação na universidade.

Essas ações na UFSC são realizadas no Serviço de Atenção Sócio Assistencial/SAS, da Coordenadoria de Assistência Estudantil/ CoAEs, que está vinculado à Pró Reitoria de Assuntos Estudantis/PRAE. Essa estrutura organizacional pode ser visualizada no organograma da PRAE (Anexo A). Esse serviço tem como objetivo elaborar, coordenar e executar programas que atendam as demandas sociais dos estudantes, no sentido de buscar alternativas para a sua permanência na Universidade. Para tal realiza programas de Bolsa, auxílio moradia e isenção no Restaurante Universitário/RU (UFSC, 2013).

O acesso do estudante aos Programas de assistência estudantil é realizado pelo preenchimento do Cadastro Socioeconômico (CSE), que juntamente com a entrevista, possibilita ao Assistente Social a efetivação da análise e a definição do Índice de Vulnerabilidade Socioeconômica (IVSE), que identifica os estudantes que prioritariamente devem ser atendidos nos programas.

Essa requisição para realização dos estudos socioeconômicos vem crescendo cada vez mais nas universidades, como consequência da mudança no perfil dos estudantes, e devido em parte à adoção de cotas sociais e das políticas de ações afirmativas. Diante desse quadro a equipe que realizava o estudo socioeconômico sentiu a necessidade de inovação nos procedimentos, que anteriormente eram realizados de forma presencial e manual. (UFSC, 2012, p. 18).

A implantação do Sistema de Cadastro Socioeconômico ocorreu no primeiro semestre de 2013, e a elaboração e o desenvolvimento do sistema envolveram os profissionais da equipe de Serviço Social da CoAEs /PRAE e Técnicos da Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação /SeTIC/UFSC.

Observa-se que até o momento nenhuma avaliação foi realizada junto à equipe da CoAEs para verificar se o sistema está atendendo as condições necessárias para realização do estudo socioeconômico, isto é, se os objetivos do sistema estão sendo alcançados. Ao responder a esta questão pretende-se subsidiar o aprimoramento das ações desenvolvidas no âmbito da gestão da Assistência estudantil na UFSC.

Diante do desconhecimento a respeito da avaliação das Assistentes Sociais sobre a eficácia do sistema de cadastro socioeconômico desde sua implantação em março de 2013, surge a seguinte pergunta de pesquisa: Como as Assistentes Sociais avaliam a eficácia do sistema de cadastro socioeconômico do Serviço de Atenção Sócio Assistencial da UFSC /SAS/ PRAE/?

1.1 OBJETIVOS

Frente ao questionamento apresentado, o objetivo geral deste estudo é “avaliar, a partir da percepção das Assistentes Sociais, a eficácia do sistema de cadastro socioeconômico da UFSC”. Para atingir o objetivo geral proposto, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Descrever a metodologia utilizada para o estudo socioeconômico;
- b) Descrever o sistema de cadastro socioeconômico;
- c) Identificar como o sistema de cadastro socioeconômico atende às necessidades explícitas e implícitas dos Assistentes Sociais, garantindo as condições éticas e técnicas para realização do estudo socioeconômico;

- d) Propor ajustes e alterações para o aperfeiçoamento do sistema de cadastro socioeconômico.

1.2 JUSTIFICATIVAS

A política de permanência dos estudantes está entre as questões a serem tratadas nas universidades, e entre os desafios enfrentados, encontra-se a problemática da definição dos estudantes que devem ser atendidos nos programas de assistência estudantil. Essa questão é desafiadora, motivo de constantes questionamentos pelos profissionais que a executam e, principalmente, pelos estudantes alvo dos programas de assistência estudantil. Considera-se, diante desse fato, oportuna uma avaliação dos instrumentos atualmente utilizados para determinação desse público alvo.

Constate-se ainda, em meio às demandas de Gestão da Assistência e Permanência na UFSC, que nenhuma pesquisa foi realizada junto aos profissionais de Serviço Social, para verificar se o sistema de estudo socioeconômico utilizado está cumprindo as exigências para sua realização. Dessa forma, a pesquisa com o intuito de avaliar o atual sistema, contribuirá para o aperfeiçoamento do mesmo e para a adequação dos procedimentos que envolvem a definição do perfil de vulnerabilidade dos estudantes.

Entende-se que um estudo dessa natureza, além de avaliar o uso da inovação na Gestão da Política de Assistência Estudantil e Permanência na UFSC, também contribui para o referencial técnico operativo do profissional de Serviço Social. Entende-se que a capacidade de gerir, controlar e difundir a informação são aspectos de grande relevância, e que, além de subsidiar a tomada de decisão, permitem aperfeiçoar a condução dos processos de gestão.

Do mesmo modo, uma pesquisa dessa natureza pode potencializar a atuação profissional, principalmente quanto à sistematização da prática, e no desempenho da postura investigativa, inerente ao exercício dos profissionais de Serviço Social, sobretudo no que tange ao conhecimento das formas contemporâneas de configuração e expressão do objeto de intervenção.

Ao observar que as Instituições Federais de Ensino Superior no Brasil desenvolvem programas de Assistência estudantil, onde realizam a concessão de benefícios e auxílios para Permanência dos estudantes, este estudo pode possibilitar a inovação e instrumentalização para outros

profissionais que enfrentam esse desafio e realizam estudos socioeconômicos, em suas Universidades.

Convém ressaltar que a viabilidade da pesquisa somente foi possível diante da disponibilidade dos desenvolvedores e usuários do sistema de estudo socioeconômico, que atualmente ainda realizam suas atividades na UFSC, de participarem da pesquisa.

O desenvolvimento desse estudo foi especialmente proveitoso para a mestrandia do Curso de Gestão Universitária, da UFSC que, por meio dos conhecimentos, orientações e informações adquiridos, pode aperfeiçoar a formação e o desenvolvimento do seu espaço profissional, desenvolver de forma aplicada os estudos na perspectiva da gestão universitária e, diante dos resultados, pode contribuir para um tema que, de certa forma, atinge a todos os envolvidos na busca de formas mais igualitárias no acesso e permanência dos estudantes do ensino superior.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

No primeiro capítulo desse trabalho, apresenta-se o contexto no qual se construiu o sistema de estudo socioeconômico e no qual foi desenvolvida a pesquisa, além dos seus objetivos, a sua relevância e contribuição para a gestão universitária da UFSC.

No segundo capítulo, descrevem-se as bases teóricas que nortearam a pesquisa; o ambiente macrossocial das instituições de ensino superior, bem como seus aspectos organizacionais; o espaço no qual se desenvolve a política da Assistência Estudantil e da Permanência; como se inserem as inovações tecnológicas nesse ambiente; as compreensões sobre Vulnerabilidade Social e o Instrumental Técnico Operativo utilizado no Estudo Socioeconômico; as possibilidades de análise do Sistema de Informação; e o potencial estratégico da tecnologia da informação para o Serviço Social.

No terceiro capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa com a caracterização do estudo, a população alvo, os procedimentos de análise, a operacionalização das variáveis e as categorias de análise propostas.

No quarto capítulo, realiza-se a descrição da metodologia utilizada no estudo socioeconômico, a descrição do programa, a análise das entrevistas realizadas e os resultados da pesquisa.

O quinto capítulo apresenta as conclusões e as recomendações para estudos futuros.

2 BASES TEÓRICAS

Para realização do estudo foram definidos os seguintes eixos teóricos: Dinâmica das organizações em transformação e as universidades; Burocracia, disfunções e desburocratização; Inovação nas instituições públicas; Gestão do conhecimento e a complexidade nas organizações; Gestão da assistência estudantil e permanência no ensino superior; Vulnerabilidade social e o instrumental técnico operativo utilizado no estudo socioeconômico; a utilização da TI como instrumento de estudo sócio econômico, a Gestão e o desenvolvimento e a avaliação de sistemas de informação, a Avaliação e a eficácia dos sistemas de informação, conforme referenciado nos itens a seguir.

2.1 DINÂMICA DAS ORGANIZAÇÕES EM TRANSFORMAÇÃO E AS UNIVERSIDADES

Nessa categoria pretende-se refletir sobre o entendimento das Universidades como organizações de caráter público e instrumento de gestão das políticas do Estado, isto é a conjuntura na qual as práticas de gestão se delinearão nas organizações públicas, e especificamente nas organizações responsáveis pelo desenvolvimento da política de ensino superior.

Para Paiva Netto (1974, p. 21), até a década de 70, pode-se dizer que as formas de gestão das organizações públicas no Brasil, não consideraram a totalidade da realidade para a qual se destinavam. Segundo o mesmo quanto às possibilidades de transformação das organizações públicas no Brasil, as estratégias e táticas de implantação de reforma incorreram na desconsideração do contexto. Para esse autor “qualquer esforço de mudança deveria ter sua estratégia voltada e desenvolvida para o contexto considerado” de sua implantação, seja para serem realizadas pequenas mudanças nas atividades substantivas ou adjetivas dos setores, seja para alcançar reformas gerais ou setoriais do tipo estrutural, comportamental, funcional ou instrumental.

Nessa reflexão, as instituições públicas passam a ser compreendidas, sob a ótica das organizações, a partir de Bresser Pereira (2002), para quem a Reforma Gerencial faz parte da Reforma do Estado, que é um movimento maior e antes de tudo uma reforma de gestão. “Está baseada na criação de instituições normativas e de instituições organizacionais que viabilizam a gestão” (BRESSER PEREIRA, 2002 p. 23).

As principais ideias desse movimento foram sintetizadas em um documento oficial do Governo Federal, denominado Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado/ PDRAE. Esse plano delineava ações, fundamentadas em três eixos: a reavaliação estrutural do papel do estado, diferenciando as atividades exclusivas e não exclusivas de estado; o fortalecimento do viés regulador do estado por meio de agências reguladoras; e de mecanismos de participação do setor não governamental na gestão pública com a concepção de organizações sociais (BRASIL, 1995, p. 24-25).

Na concepção de Marcelino (2002), as instituições públicas, nesse período, passaram a elaborar, em sua maioria, os planejamentos estratégicos com o objetivo de identificar a missão e os objetivos, formular as estratégias e estabelecer programas e projetos prioritários e metas:

[...] os novos modelos propostos de administração estratégica e reestruturação administrativa objetivaram adaptar os modernos conceitos de gestão, diferenciação e integração a uma instituição dinâmica, que buscam a excelência dos serviços prestados e interação com o seu ambiente de forma a motivar seu pessoal e a si mesma, dentro do processo de reforma do Estado (MARCELINO, 2002, p.121).

No final dos anos 90, os conceitos norteadores da administração pública passaram a ser, para Milani (2008), a governança com base nos princípios da administração democrática e da participação social. Para esse autor, mais que uma das etapas do planejamento estratégico governamental num ambiente democrático, a participação social passa a ser considerada como um dos elementos de ressignificação do conceito de público.

No ensino superior, conforme Couto (2008), as décadas de 1980 e 1990 foram paradoxais no encaminhamento de uma nova configuração para o cenário político, econômico e social brasileiro, especialmente demonstrada na Constituição Federal promulgada em 1988. O Ensino Superior é tratado, especificamente, no artigo 207, como se pode observar a seguir:

Art. 207. As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão

financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

§ 1º É facultado às universidades admitir professores, técnicos e cientistas estrangeiros, na forma da lei.

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se às instituições de pesquisa científica e tecnológica (BRASIL, 1988).

Dois importantes fatos foram delineadores de mudanças no cenário do ensino superior: a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação/LDB, em 1996, e a aprovação do Plano Nacional de Educação/PNE, em 2001.

A LDB regulamenta aspectos significativos como a abrangência dos cursos e programas, a característica das instituições, da autorização e credenciamento dessas instituições, do período letivo de trabalho acadêmico, da diplomação, das transferências de estudantes a outras instituições de ensino superior, da disponibilidade de oferta de disciplinas a estudantes irregulares, da seleção de estudantes regulares, da autonomia da Universidade, das características específicas das instituições públicas, dos recursos de manutenção, da gestão, e da carga horária mínima do docente em sala de aula (BRASIL, 1996).

O PNE definiu as diretrizes no que se referia à gestão e ao financiamento da educação, para cada nível e modalidade de ensino, e para a formação e valorização do magistério e demais profissionais da educação, válidas para esse período (BRASIL, 2001).

Martins (2000) afirma que o ensino superior tem experimentado também uma ampliação de suas funções, pois, além de desempenhar seus clássicos papéis de ensino e pesquisa, tem assumido outras funções, tais como contribuir para o fortalecimento da competitividade da economia; fornecer treinamento especializado para atender às necessidades do mercado de trabalho; atender demandas de empresas privadas; formação de pessoal para as burocracias públicas e prestação de serviços para o estado. Para esse autor os gestores precisam, portanto, gerar resultados através da otimização dos recursos disponíveis a fim de promover o crescimento e a continuidade da instituição.

Trindade (2000, p.131), ao se referir à crise das Universidades, coloca a necessidade de refletir sobre a sua missão:

[...] é preciso ter consciência que, para além do público e do privado, a própria instituição universitária está em crise. Pela primeira vez na história, a crise da universidade na Sociedade do Conhecimento atinge a própria instituição multi-secular em que mecanismos concorrentes de formação e de pesquisa científica ou social pretendem restringir a sua função tradicional de formar profissionais polivalentes para o mercado e cumprir sua “missão” numa sociedade em que o espaço público se transnacionaliza.

O autor reforça a idéia de que os gestores têm o dever de refletir sobre a problemática e avaliar as implicações das políticas, como propor alternativas que tornem possível a reforma necessária para garantir o futuro da universidade.

Para Alperstedt (2000) o contexto do ensino superior foi caracterizado por mudanças rápidas e pela presença de fatores diversos que atuam sobre o sistema, afetando em diferentes graus as instituições e as pessoas, causando os mais variados impactos e reações.

Para essa autora, o aumento da demanda social pelo ensino superior no Brasil, estimulado pelo governo, resultou na expansão desse sistema e acabou gerando nas instituições transformações sem que elas compreendessem a totalidade e o processo das mudanças.

Sobre a gestão das universidades, nesse contexto de expansão, Teixeira (2003) afirma que as instituições de ensino mantêm relacionamento de longo prazo com o aluno, pois sua formação pode durar de quatro a seis anos. Portanto, a falta de planos ou o planejamento inadequado dos recursos pode ameaçar a continuidade das operações dessas instituições. A autora cita ainda, que a educação requer recursos, condições de trabalho, capacitação de docentes e de funcionários, instalações modernas, autonomia, e deve-se acrescentar um bom sistema gerencial, através do qual as instituições de ensino possam planejar, controlar, tomar decisões e avaliar o seu desempenho.

Nessa perspectiva de reflexão de planejamento e adequação à realidade, para Teixeira (2003), a existência de uma instituição de ensino só tem sentido, quando está realmente está contribuindo para o desenvolvimento da comunidade e da sociedade. O autor afirma, também, que uma instituição de ensino superior encontra-se num processo iterativo com a sociedade, extraindo seus recursos de um mercado fornecedor (docentes e outros profissionais), transformando-os

em produtos, serviços e contribuições sociais, e devolvendo-os ao mercado comprador (alunos e comunidade).

Diante da provocação que a sociedade vem apresentando para as universidades, Chaimovich (2000, p. 142) reflete sobre os desafios da ciência e tecnologia e ressalta:

[...] enquanto a produção de ciência e tecnologia na Universidade cumpria os papéis de resistência cultural e de ferramenta para a formação de pessoal, a estrutura da universidade podia ter pouca relação com as necessidades dos grupos que desenvolviam esta produção.

Para esse autor, entre os dilemas da universidade colocam-se o uso social do conhecimento, o aumento de vagas, as relações múltiplas com os sistemas produtivos, e a desconcentração da produção do conhecimento. Todos esses fatores exigem mudanças na estrutura, em especial das universidades de pesquisa, para responder as demandas e atingir relações estruturais compatíveis com missões explícitas. Nesse sentido, o financiamento necessário para que o sistema de produção de ciência e tecnologia das universidades públicas alcance o desenvolvimento socialmente justo, deve considerar a academia como setor privilegiado nas decisões sobre planejamento.

Nas ponderações apresentadas por Trindade (2000), Martins (2000), Chaimovich (2000), Alperstedt (2000), Marcelino (2002), Teixeira (2003) e Milani (2008), percebe-se o posicionamento quanto à importância da superação das estratégias tradicionais adotadas na gestão das organizações públicas, o que levou a reflexão no próximo tópico, de conceitos que permearam grande parte do pensamento sobre os conhecimentos da administração nas organizações.

2.2 BUROCRACIA, DISFUNÇÕES E A DESBUROCRATIZAÇÃO

Nas formas de gestão das organizações públicas, a burocracia permeou grande parte do pensamento sobre os conhecimentos, e segundo Qianwei (2010) foi durante muito tempo, a base da organização da administração pública tradicional, geralmente conhecida, com reflexos até as formas atuais da gestão pública. Esse autor reconhece que a teoria da administração pública predominante tem ainda superioridade, sendo esta estruturada, com base na burocracia e no dualismo político-administrativo.

O termo burocracia passou a ter outro sentido a partir de Max Weber (1999) ao sistematizar e definir de forma padronizada o funcionamento da burocracia. Weber (1999) estabeleceu os seus fundamentos ao delinear as principais características e a noção técnica ao termo “burocracia”, dando o significado científico deste conceito. Pode-se afirmar que ele foi o responsável por descrever cientificamente uma tipologia de organização e de estabelecer as bases teóricas sobre as quais evoluíram muitas abordagens e estudos.

Para Weber (1999), o aspecto decisivo que estimulou o desenvolvimento da organização burocrática foi a sua superioridade técnica sobre qualquer outra forma de organização. Nesse conceito, o modelo burocrático de gestão desenvolvido constitui-se de características essenciais como: normas e regulamentos, hierarquia e autoridade, especialização da administração, formalismo das comunicações, rotinas e procedimentos, competência técnica, profissionalização do participante, previsibilidade do funcionamento, divisão de trabalho e relações impessoais.

Estas características, no entanto, devem ser entendidas dentro da concepção weberiana de burocracia, ou seja, de um modelo ideal de burocracia. A ideia do “tipo ideal” está relacionada à “lógica racional” descrita por Weber (1999), que essencialmente considera a percepção de causalidade objetiva entre meios e fins.

Sobre a relação entre burocracia, racionalidade e eficiência, Motta e Bresser Pereira (1981) baseiam-se no conceito de “ato racional” como principal elo entre esses conceitos e assim o definem:

Ato racional é aquele coerente em relação aos fins visados: ato eficiente ou produtivo é aquele que, não só é coerente em relação aos fins visados, como também exige o mínimo de esforços, o mínimo de custos, entendidos estes termos em seu sentido amplo, para um máximo de resultados.

Para Lefort (1979), na concepção marxista, burocracia passa a designar uma camada social específica que tem a função da administração dos negócios públicos e que se apresenta, frente às corporações voltadas para atividades particulares e ligadas a interesses particulares, como portadora de um interesse universal.

Nessa visão, segundo Lefort (1979), a burocracia é concebida como parte estrutural de uma sociedade de classes. Porém, a teoria marxista não a considerava, na essência, sob a lógica da luta de classes,

uma classe social, como a dos empregados, dos patrões, mas um corpo especial na sociedade cuja função seria a de fazer prevalecer à ordem comum.

Com este sentido, a burocracia estaria sempre a serviço da classe dominante, e uma de suas principais funções seria a de manter o “status quo”, apesar de poder, em determinados contextos, “se chocar com certos de seus interesses e adquirir então uma relativa autonomia” (LEFORT, 1979).

No entanto, entre os estudiosos que discutem as disfunções da burocracia, destaca-se Merton (1970) que, em sua análise das disfunções burocráticas, refere-se a elas da seguinte maneira:

[...] uma burocracia eficiente exige confiança de reação e estrita devoção aos regulamentos. Tal devoção às regras conduz à sua transformação em absolutas; já não são concebidas como relativas a um conjunto de propósitos. Isto interfere com a adaptação rápida, sob condições especiais não claramente visualizadas por aqueles que lançaram as regras gerais. Assim, os mesmos elementos que favorecem a eficiência em geral, produzem ineficiência em casos específicos. Os indivíduos do grupo que não se divorciaram do significado que as regras têm para eles, raramente chegam a perceber a inadequação. Essas regras, com o correr do tempo, assumem caráter simbólico, em vez de serem estritamente utilitárias.

Para Merton (1970), o comportamento burocrático seria prejudicial à burocracia, tornando-a lenta em seus procedimentos, excessivamente formal, resistente às mudanças. O apego às normas colocaria o comportamento burocrático distante dos fins organizacionais, gerando a ineficiência. Na verdade, burocracia passa a ser entendida como os defeitos do sistema, os quais o autor chamaria de suas disfunções. O conceito de disfunção, como desenvolvido pelo autor é construído a partir da ideia elementar de que há um exagero no esforço de conformar a burocracia às normas e valores necessários à burocracia. A definição de disfunção, como desenvolvida pelo autor, é construída a partir da premissa de que há um excesso em submeter à burocracia às normas e valores que lhe são necessários.

Entre as disfunções discutidas por Merton (1970), está a internalização e elevado apego às normas que decorrem, fundamentalmente, do excesso da relevância que as pessoas conferem às normas organizacionais, comportamento que dificulta os esforços orientados para a necessária adaptação da norma a novas realidades.

Também entre as disfunções pelo autor, está a incapacidade treinada, na qual a formação da pessoa pode tornar-se imprópria quando se modificam certas condições, uma vez que o comportamento corresponde à definição formal do cargo ou função para o qual foi contratado. Já o conceito de psicose ocupacional seria a rotina diária, aonde os indivíduos vão adquirindo preferências e antipatias. Outra disfunção é a deformação profissional que seria o estímulo inflexível às normas e regulamentos por mero e rígido respeito. A dignidade pessoal e o potencial de valores humanos são perdidos em favor de uma ética da responsabilidade que dita regras de uma estrutura de poder com base na hierarquia e autoridade.

Pode-se afirmar, conforme os autores apresentados, como Lefort, (1979), Merton (1970) e Motta e Bresser Pereira (1981), que o enfoque weberiano considerava a eficiência e o modelo burocrático o tipo ideal, ou seja, sem refletir sobre os aspectos inerentes à realidade de aplicação e suas possíveis conseqüências decorrentes da natureza humana. Sob esses fundamentos teóricos, a burocracia, ou, de forma mais ampla, a organização burocrática, ganhou espaço hegemônico entre os sistemas sociais do capitalismo nas organizações bem como na administração pública.

Porém, o enfoque antagônico é o sentido da burocracia vista como símbolo de ineficiência ou ineficácia, tendo um significado limitante que prejudica a organização.

“No sentido popular, burocracia significa papelada, números excessivos de tramitações, apego excessivo aos regulamentos, ineficiência”. Na verdade, o povo deu o nome de burocracia aos defeitos do sistema, ao que Robert K. Merton chamaria de suas disfunções (MOTTA; BRESSER PEREIRA, 1981, p. 21).

Conforme a reflexão trazida, notam-se os diferentes contextos onde o termo burocracia é aplicado, e que podem ser considerados em três sentidos: representando um setor da sociedade a serviço do poder central, na visão marxista, denominando uma teoria relacionada a um tipo de poder e de dominação empregado nas organizações produtivas, e utilizada nas ciências da administração, ou ainda, com a conotação usual

indicando seus defeitos e suas disfunções como evidenciado por Merton (1970).

Segundo Oliveira (1982), a burocracia, conforme descrita por Max Weber, seria talvez a melhor forma para o Estado atuar, para atingir seus objetivos. Ocorre, entretanto, por força das disfunções acumuladas e não devidamente repelidas, a palavra burocracia adquiriu uma conotação pejorativa que, afinal, se difundiu mais amplamente do que o significado weberiano.

De forma específica, quanto às universidades, para Etzioni (1980), o caráter artificial das organizações sociais impede que seus participantes interiorizem suas obrigações voluntariamente, pois exigem uma estrutura de recompensas e punições para garantir obediência a suas normas, regulamentos e ordens, ou seja, a existência de meios de controle. A autoridade de especialista fundamenta-se em princípios fortemente individualizados e se opõe à essência do princípio da administração, que supõe hierarquia de poder, com controle e coordenação por superiores, ou seja, ao princípio da autoridade burocrática (administrativa) e a autoridade de especialistas são, portanto, incompatíveis entre si.

Conforme Etzioni (1980), as tensões são normais nesse tipo de organização e ocorrem sempre que os objetivos dos especialistas (docentes) colidam com os dos burocratas (administradores), dado a incompatibilidade entre o ato especializado e a autoridade burocrática.

Quanto a esta reflexão Caliman (2010), concebe a burocracia, como resultado da herança histórica e cultural de nosso passado colonial, e no seu sentido popular, conduz a idéia de morosidade, complicação, papelório, excesso de formalismo, perda de tempo, insensibilidade, fila, carimbo, protocolo, despachos não conclusivos, processos volumosos e despesas inúteis (CALIMAN, 2010, p. 4).

De maneira peculiar, na administração pública, Wahrlich (1984) coloca que desde a década de 1950, as idéias de Hélio Beltrão influíram nas primeiras medidas para melhorar a qualidade do atendimento ao usuário, ações essas que se estenderam até a Reforma Administrativa de 1967. Para a autora, como política pública instituída, na década de 1980, foi criado o Ministério Extraordinário do Programa Nacional Desburocratização (PND), chefiado por Beltrão. O PND ressurgiu, no início dos anos 90, como um novo programa intitulado Programa Federal de Desregulamentação. Ainda para Wahrlich (1984) no ano 2000, o programa foi recriado, com o objetivo de difundir os conceitos

de desburocratização entre os servidores públicos e realizar a avaliação do atendimento ao público em determinados órgãos federais.

Conforme essa autora em 2005, incorporando os conceitos de desburocratização, foi criado o Gespública, do Ministério do Planejamento que deveria observar a elaboração de medidas integradas, para promoção dos resultados preconizados no plano plurianual e para a consolidação da administração pública profissional, voltada ao interesse do cidadão e à aplicação de instrumentos e abordagens gerenciais (BRASIL, 2005).

Segundo Beltrão:

Desburocratizar implica em modificar a própria estrutura do poder e a forma por que ele é exercido dentro da administração. Pressupõe, por isto mesmo, a existência de uma vontade política, claramente manifestada por quem possa fazê-lo. E há de forçosamente efetivar-se pela via do poder, e não pela via técnica, uma vez que significa vencer e, em muitos casos compelir os detentores da autoridade a abrir mão de poder de decidir, e da obsessão de multiplicar controles. (BELTRÃO, 1982 apud CALIMAN, 2010).

Esse programa apresentava o objetivo de promover a eficiência, por meio de melhor aproveitamento dos recursos em relação aos resultados da ação pública; e assegurar a eficácia e efetividade da ação governamental, promovendo a adequação entre meios, ações, impactos e resultados (BRASIL, 2005).

Assim a desburocratização, e no sentido trazido por Beltrão (1982) enfoca o beneficiário dos serviços públicos, constituindo-se portanto, em mais que uma ação de racionalização de processos, e preocupando-se com a origem da burocratização, ou seja:

Enquanto a Racionalização tem como objetivo a própria Administração, buscando aumentar-lhe a eficácia e a produtividade, a Desburocratização dirige-se diretamente ao interesse do usuário ou “consumidor” do serviço público, com o objetivo de aliviá-lo de exigências excessivas e assegurar-lhe o bom atendimento a que tem direito (BELTRÃO, 1982 apud CALIMAN, 2010).

Segundo Wahrlich (1984), a desburocratização traz como desafio a reversão da propensão histórica da administração brasileira para o crescimento desnecessário, centralização excessiva do processo decisório, regulamentação abundante, formalismo rígido, lentidão dos serviços públicos e, conseqüentemente, ineficiência (WAHRLICH , 1984, p.76).

Na visão desta autora, e que também se procura adotar nesse estudo, a desburocratização consiste na simplificação dos serviços e remete à profissionalização e a qualidade e a eficácia dos serviços prestados pela administração pública. Essa idéia também é configurada no sentido de que a inovação surge como mais uma forma de superação dos procedimentos burocráticos, e dessa forma procura-se trazer a discussão deste tema no próximo item deste estudo.

2.3 GESTÃO DA INOVAÇÃO E A ESFERA PÚBLICA

Para Laville (2006), quando alguém se refere à esfera pública, tem-se a ideia de uma ação pública no contexto da democracia moderna, que contempla uma articulação entre diversos enfoques, dentre os quais se destacam o político e o econômico. Assim, ao se referir ao processo de *desconstituição* do Espaço Público, as ações não são apenas resultado de uma ação racional, pois as forças emocionais ou afetivas são igualmente mobilizadas para tornar públicas, questões que eram da ordem privada. Do ponto de vista desse autor, a ação pública privilegia uma abordagem de solidariedade democrática que busca contrastar com caridade e filantropia, garantida juridicamente.

Conforme o autor,

O Espaço Público constitui simbolicamente a matriz da comunidade política, mas ele é, também, nas formas de expressão concretas através das quais se manifesta uma arena de significações contestadas. Diferentes públicos buscam nele se fazer ouvir e se opõem em controvérsias que não excluem nem os comportamentos estratégicos, nem as tentativas de eliminação dos outros pontos de vista (LAVILLE, 2006, p. 26).

Nesse contexto e na percepção de Graças Rua (1999), a inovação tecnológica em si mesma não basta para assegurar a competitividade e

não proporciona solução para problemas sociais. Com um significado mais abrangente, o conceito passou a incluir outros elementos das relações capital/trabalho e organização/cliente, englobando principalmente formas originais de gestão e organização:

Em termos de administração pública, na maior parte dos países e especialmente na América Latina, o conceito de inovação assume uma dimensão bastante ampla, até porque corresponde, em um primeiro momento, a alguma coisa que funciona efetivamente em um ambiente caracterizado por reduzida funcionalidade, seja em decorrência do modelo de administração burocrática, dos resquícios do modelo patrimonialista e/ou das combinações desses dois (GRAÇAS RUA, 1999, p. 284-285).

Nessa abordagem, também para Miranda (2005), a importância da inovação no serviço público pode ser resumida como fator indispensável para a sobrevivência do Estado, diante da necessidade de se adaptar às mudanças externas. O serviço público deve promover um ambiente propício à inovação e motivar seu aparato estatal às práticas criativas e inovadoras.

A proposição é de aperfeiçoar os recursos disponíveis por meio de formas inovadoras de gestão e organização, promovendo o atendimento qualificado com a utilização da inovação, como ferramenta para melhorar a gestão dos programas desenvolvidos e, por fim, garantir sua existência.

Na concepção de Miranda (2005), a administração pública continuamente procura modificar sua forma de gestão. Em seus sistemas de informação têm se deparado com os desafios propostos pelas demandas da população atendida, da informação e do conhecimento na utilização de novas tecnologias e metodologias. Assim verifica-se que a gestão administrativa busca a adequação dos procedimentos das instituições públicas às novas formas de comunicar e de interagir. Esse caminho focaliza a desburocratização, o que possibilita o acesso à documentação por via de tecnologias de informação.

Ainda no que se refere à inclusão de um novo sistema de informação, como uma proposta de inovação, segundo Menna e Sauer (1998), ela exige a mudança de ações voltadas à gestão, o que traz aos profissionais vários desafios que perpassam pelo desenvolvimento das

potencialidades presentes e de despertar a consciência para essas potencialidades.

Segundo Drucker (1986), a inovação é o instrumento específico da atividade empresarial. É uma ação que dota os recursos de uma nova capacidade para criar riqueza. A inovação cria, de fato, o recurso. Esse autor sustenta que a necessidade de inovação social será talvez ainda maior no serviço público. (DRUCKER, 1986, p. 49)

Para Motta (1979), a inovação é essencial para manter o Estado atualizado; no entanto, deverá ser analisada a partir da instituição dos serviços públicos, como um instrumento adequado para atender aos anseios da sociedade, que em última análise, caracteriza-se por sua razão de existir. Conforme esse autor, a inovação se origina da necessidade de adaptar-se aos obstáculos ambientais, ao crescimento e ao desenvolvimento dos mesmos e da necessidade de lutar pela sobrevivência das organizações.

Conforme Damanpour, Szabat e Evan (1989 apud MENNA; SAUER, 1998), as diferentes concepções de inovação revelam também que há maneiras distintas de tratar o tema na esfera organizacional e, assim, que há tipos diferenciados de inovação. Esses autores afirmam que as inovações podem ser de natureza técnica ou de natureza administrativa.

Inovações técnicas são, segundo os autores, aquelas que acontecem no componente operacional com consequências no sistema técnico de uma organização, sendo que o sistema técnico consiste dos equipamentos e métodos de operação utilizados para transformar matéria-prima ou informações em produtos ou serviços.

Quanto as inovações administrativas, segundo os autores Damanpour, Szabat e Evan (1989 apud MENNA; SAUER, 1998) são classificadas como aquelas que ocorrem no componente administrativo e afetam o sistema social de uma organização. Outros autores, como Hamel (2007 apud LOPES; BARBOSA, 2012) e Lam (2005 apud LOPES; BARBOSA, 2010), observam que as inovações gerenciais e organizacionais estão relacionadas com os outros tipos de inovações, como inovação em produtos, em serviços e em processos.

A gestão da inovação procura incorporar os mecanismos e os instrumentos, assim como as metodologias e as formas de organização que possam assegurar a capacidade de inovar das organizações e, segundo Canongia et al.(2004), para a gestão da inovação é necessário reconstruírem-se conceitos e práticas na tomada de decisão e na

governança para criar e coordenar as redes internas e externas às organizações.

Ainda para os autores acima os processos de decisão na lógica de rede são transparentes, bem informados e participativos, e essa forma permite legitimar ações e processos de coordenação, não apenas entre diversos níveis de hierarquia, mas, especialmente, entre as relações estabelecidas por contratos informais entre atores fora da hierarquia.

Para avaliação de uma inovação é necessário entender essas relações além dos instrumentos formais de linguagem, buscando a real natureza dos fenômenos. Nessa direção, Ramos (1989) afirma que, segundo Mannheim (1939 apud RAMOS, 1989), quando as novas situações emergem nas sociedades, seus membros tentam interpretá-las de acordo com as categorias já estabelecidas. Entre as referências ao uso de uma inovação tecnológica, o autor também cita Joseph Weizenbaum (1976 apud RAMOS, 1989), ao refletir sobre a influência do computador e a percepção do indivíduo, destacando a importância de desenvolver instrumentos conceituais e operacionais, propondo estudar o sistema epistemológico da organização.

Nessa interpretação, também para Foray (1996 apud MUSSI; CANUTO, 2008), as circunstâncias oportunas das tecnologias da informação para atividades de inovação estão relacionadas ao seu potencial de crescer a produtividade no processo de geração, distribuição e exploração do conhecimento. Ademais, para que a inovação ocorra, os departamentos essenciais para determinados processos inovadores devem definir suas ações conforme a estratégia deliberada. Nesse contexto, a área de tecnologia da informação constitui variável fundamental uma vez que o controle de competências necessárias para o desenvolvimento de uma inovação encontra-se sob seu domínio.

Conforme argumentam Dewett e Jones (2001 apud PEREIRA; BECKER; LUNARDI, 2007 p. 154):

Considerando que o processo de inovação requer o compartilhamento da informação e a habilidade de mobilizar ações em torno da solução de um problema, pode-se considerar que a TI se torna importante meio para facilitar a inovação.

Dessa forma, destaca-se a importância de um processo permanente de produção de conhecimento e de interação e discussão

entre múltiplas instâncias e a noção de que as decisões emergem desse processo em momentos específicos, dando sentido ao próprio processo. Nesse sentido percebe-se a importância, de refletir sobre a gestão desse conhecimento no próximo tópico desse estudo.

2.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO E A COMPLEXIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Nesta categoria considera-se o significado do compartilhamento do conhecimento para o entendimento da complexidade das organizações, compreendendo a sua importância para o estudo socioeconômico realizado por meio do sistema informatizado, que se traduz em inovação.

A inovação pode ser entendida, no conceito de Carvalho (2000), como um processo que se construiu historicamente, surgindo das exigências situacionais resultantes da inserção de ferramentas do conhecimento, artifícios e mecanismos pelos quais as pessoas interagem, e oportuniza uma ligação entre os produtos e os serviços a partir da tecnologia atual.

Para o autor, a gestão do conhecimento deve conseguir fazer com que o conhecimento individual seja explicitado na forma de conhecimento organizacional. Esta é a maior riqueza das organizações da era do conhecimento e o maior desafio dos gestores. Os ativos da organização devem ser traduzidos em formas capazes de transformar o conhecimento especializado do trabalhador em procedimentos e métodos organizacionais. Quanto à questão, Nonaka e Takeuchi (1997, p. 61) declaram que:

Quando as organizações inovam, elas não só processam informações, de fora para dentro, com o intuito de resolver os problemas existentes e se adaptar ao ambiente em transformação. Elas criam novos conhecimentos e informações, de dentro para fora, a fim de redefinir tanto os problemas quanto as soluções e, nesse processo, recriar seu meio.

Ainda nessa direção, Davenport e Prusak (1997, p.11) ressaltam que os:

Sistemas de especialistas não irão proporcionar informações úteis se as mudanças nessa área de conhecimento forem muito rápidas - ou se os criadores desses sistemas não puderem encontrar especialistas dispostos a ensinar o que sabem. Informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental.

Para esses autores, o conhecimento tem maior valor e é mais difícil de gerenciar porque concede à informação um contexto, um significado, uma interpretação resultante da reflexão de uma pessoa.

De acordo com Almeida, Freitas e Souza (2011), dentre as dificuldades enfrentadas pelas organizações, está à visão dos gestores que identificam os processos isoladamente, e a necessidade da visão sistêmica decorre das deficiências na compreensão da realidade organizacional.

Nas situações gerenciais, “a verdadeira alavancagem está em compreender a complexidade dinâmica, e não a complexidade de detalhes” (SENGE, 1998, p. 102). A visão é realmente compartilhada quando duas pessoas enxergam a mesma imagem e assumem o comprometimento de mantê-la, não só individualmente, mas em conjunto. Para que isso aconteça é indispensável a aprendizagem em equipe, que deve basear-se numa atitude de diálogo. Em um diálogo diferentes visões são apresentadas como uma forma de descobrir uma nova visão e, nessa discussão, decisões são tomadas. Somente com o diálogo, exploram-se assuntos complexos, para que a equipe possa chegar a um acordo e tomar decisões.

Um ponto que fundamenta o significado do conhecimento é o entendimento de como ele é construído. O modelo chamado espiral do conhecimento é exposto por Nonaka e Takeuchi (1997, p. 79), onde se lê: “a criação do conhecimento organizacional é uma interação contínua e dinâmica entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito”. Tal interação é moldada pelas mudanças entre diferentes modos de conversão, que são a socialização, a externalização, a internalização e a combinação. A espiral do conhecimento é direcionada pela intenção das organizações em relação a suas metas, assumindo a forma de estratégia dentro de um contexto organizacional. Dentre os quatro modelos de conversão do conhecimento, a externalização destina-se a criação do

conhecimento, pois elabora conceitos novos e explícitos a partir do conhecimento tácito. Observa-se, portanto, a possibilidade de retenção da informação e do conhecimento na externalização, quando o conhecimento tácito é articulado em conceitos explícitos, expressos em forma de metáforas, analogias, conceitos, hipóteses ou modelos, utilizando, inclusive, ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) para o armazenamento do conhecimento retido e sua posterior disseminação.

Para Moresi (2000), a transformação de conhecimento em inteligência “é realizada por meio de síntese, sendo uma habilidade puramente humana baseada em experiência e intuição, que vai muito além da capacidade de qualquer sistema especialista ou de inteligência artificial” (MORESI, 2000, p. 19). Dessa forma, a informação não pode ser reduzida a procedimentos ou regras, que não considerem a experiência como a efetiva inteligência de uma organização. A experiência influi nas decisões tomadas e consideradas como geradoras de algum tipo de vantagem, passando a ser uma agregação de valor ao processo decisório de uma organização.

2.5 GESTÃO DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL E DA PERMANÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR

Segundo Rocha (1997), até a década de 1990, pode-se verificar a inexistência de recursos em uma perspectiva nacional, voltados para a assistência estudantil na educação superior. Nesse período, apesar de ter início um processo de discussão sobre o assunto, a assistência estudantil ainda tomava uma forma fragmentada e se restringia a instituições isoladas.

Para essa autora, as políticas assistência estudantil da primeira fase, isto é, até a década de 1990, tiveram um caráter pontual, marcado pela escassez de recursos. As políticas, de certa forma, seguiram a reestruturação pela qual a sociedade vinha passando e o novo formato que propunha a educação superior no Brasil bem como a sua consolidação enquanto grau de ensino. É possível perceber que as políticas de assistência estudantil nesse período seguiram as tendências e os interesses políticos do momento.

Castro (2010), ao tratar sobre as políticas educacionais e direitos sociais, coloca que os relatos de documentos oficiais da UNESCO, na década de 1990, demonstravam inquietação com a grande expansão da educação superior na América Latina. As orientações eram sobre a adoção de uma política de financiamento que utilizasse recursos

públicos e privados, instalasse processos permanentes de avaliação e de gestão ágil e flexível, diversificasse e ampliasse a igualdade de oportunidades. Mas, para tanto, as políticas de acesso ao ensino superior deveriam mudar:

Os documentos traçam como perspectiva central a ampliação do acesso ao ensino superior por intermédio das vias da diversificação e internacionalização, buscando formar capital humano a fim de potencializar a capacidade competitiva dos países em desenvolvimento (CASTRO, 2010, p. 196).

Para essa autora, a década de 2000, a segunda fase das políticas voltadas para assistência estudantil é marcada por um momento em que a sociedade entra em processo de democratização. Os documentos, resultantes da ação de governos com as agências multilaterais de desenvolvimento, tratam de fatores como descentralização, construção de sistemas nacionais de avaliação de desempenho, de valorização docente, das reformas curriculares e das novas formas de gestão dos sistemas de ensino. Esses aspectos estão presentes em todas as determinações políticas, sociais e econômicas que formam o campo das políticas educacionais.

Como determinação desses processos, assiste-se, no Brasil, a formação e a implementação de inúmeros programas na área educacional, como Enem (Exame Nacional do Ensino Médio), Prouni (Programa Universidade para todos) e Reuni (Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais) (CASTRO, 2010, p. 197).

Entre as políticas adotadas pelo Governo Federal com reflexos na assistência e permanência estudantil, bem como no perfil dos estudantes a serem atendidos, destaca-se o Programa de Expansão e Reestruturação das Universidades Federais/ REUNI.

Entre suas consequências, esse plano resultou na adoção de cotas sociais nas universidades, sendo que:

A política de cotas sociais tem como objetivo oferecer o acesso democrático à educação, permitindo que pessoas de camadas mais pobres possam acessar o seu direito ao ensino superior, isto é, “igualar a oportunidade através de mecanismos reparadores de discriminação e desigualdade social, de raça, de gênero, de idade e de origem” (CASTRO, 2008, p. 248).

Castro (2008, p. 248) ainda ressalta que:

As Políticas de cotas têm um sentido de igualdade, que não é o da igualdade formal, mas material, a fim de se realizar, através de ponderações, a distribuição de bens sociais, tratando desigualmente os que se encontram em posições desiguais.

Sobre o debate da política de cotas, Piovesan (2005, p. 9) expõe que ele é importante para desvendar questões construídas historicamente, uma vez que:

As políticas de ação afirmativa suscitam uma grande polêmica em todas as sociedades em que se propõem medidas concretas para sua implementação. Entre nós também estão provocando intensos debates. Esse fato é em si mesmo positivo, pois desvela inúmeros aspectos ligados à própria construção histórica da nossa sociedade e sua forte hierarquização, lógica de privilégios, autoritarismo, apadrinhamento e favor. São debates marcados pela emoção e a paixão, onde a indignação, a militância e o conservadorismo se fazem especialmente presentes.

O REUNI tem entre seus objetivos fornecer os instrumentos para o enfrentamento dos desafios que se expressam; na defesa da expansão de vagas, no incentivo às novas tecnologias didático metodológicas, no apoio a medidas para valorizar currículos modernizados e qualificados, no incentivo a formações disciplinares e curriculares diversificadas, na vinculação da graduação à pós-graduação e, nos recursos financeiros, posto que propõe a superação da visão de uma mera expansão quantitativa das matrículas (BRASIL, 2007).

Segundo Paula (2009), no entanto, na sua execução, a garantia de uma universidade qualificada e a democratização do acesso ao ensino superior, somente serão possíveis com a expansão qualificada das instituições públicas; com a garantia de infraestrutura e pessoal qualificado, o que por sua vez, requer recursos e investimentos; e que sejam assegurados os instrumentos determinantes das amplas condições para o permanente desenvolvimento da universidade.

Para a autora acesso ao ensino superior deve vir acompanhado de medidas efetivas que garantam a permanência dos estudantes nas universidades. Isso requer investimento considerável em assistência estudantil e depende do fortalecimento da educação pública em todos os níveis, fundamental, médio e superior, assim como de reformas sociais profundas que conduzam a uma melhor distribuição de renda, rompendo com a aviltante desigualdade e a crônica injustiça social existentes no Brasil.

No Decreto 6.096/2007 é anunciado o objetivo do REUNI de criar condições para a ampliação do acesso e permanência na educação superior, como também as metas que envolvem a gestão da estrutura física e dos recursos humanos existentes nas universidades federais. Nestes termos, a finalidade é a capacidade instalada dos cursos de graduação, visando a sua ampliação no acesso e na permanência, como principal meta de reestruturação (BRASIL, 2007).

A gestão da assistência estudantil nas universidades federais atualmente está definida pelo Decreto nº 7234, de 19 de julho de 2010, que cria o Plano Nacional de Assistência Estudantil/PNAES, que tem como finalidade auxiliar os estudantes matriculados em cursos de graduação presencial de instituições federais de ensino superior. Esse plano tem entre seus objetivos, “subsidiar a permanência de alunos de baixa renda nos cursos de graduação, com intuito de diminuir a desigualdade social e possibilitar a democratização na educação superior” (BRASIL, 2010). Considera-se que esse plano estabelece critérios e define alguns aspectos da realização do estudo sócio econômico.

As políticas de acesso e permanência do Ministério da Educação apontam para definição de vulnerabilidade, trazendo a renda per capita como fator excludente na sua concessão. A vulnerabilidade social, nessa visão, é medida através da linha de pobreza, que é definida através dos hábitos de consumo das pessoas, estabelecendo o valor equivalente a um salário mínimo e meio.

A orientação de considerar a renda per capita, como definidora do perfil de vulnerabilidade, pode ser verificado já no sistema de cotas sociais para ingresso, conforme a Lei Nº 12.711, de 29 de Agosto de 2012, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais, de ensino técnico de nível médio, no seu artigo 1º cita:

[...] no preenchimento das vagas de que trata o caput deste artigo, 50% (cinquenta por cento) deverão ser reservados aos estudantes oriundos de famílias com renda igual ou inferior a 1,5 salários-mínimos e meio per capita (BRASIL, 2012).

O Decreto nº 7. 234, de 19 de julho de 2010, que dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil / PNAES, no seu artigo 5º, considera como fator de concessão o indicador de renda e cita:

[...] serão atendidos no âmbito do PNAES prioritariamente estudantes oriundos da rede pública de educação básica ou com renda familiar per capita de até um salário mínimo e meio, sem prejuízo de demais requisitos fixados pelas instituições federais de ensino superior (BRASIL, 2010).

A atual proposição de bolsa do Ministério da Educação para atendimento às questões de vulnerabilidade social e da permanência, coloca no Manual de Gestão da Bolsa Permanência os seguintes critérios: possuir renda familiar per capita não superior a um salário-mínimo e meio; estar matriculado em cursos de graduação com carga horária média superior ou igual a cinco horas diárias (BRASIL, 2013).

O desafio proposto diante dessa realidade é buscar procedimentos mais eficazes, em um ambiente de mudanças contínuas e com crescente demanda, como resultado da aprovação do PNAES e da adoção das ações afirmativas. A reflexão a partir de novos conhecimentos é imperativa para a criação de uma nova estrutura para mudança nesse quadro, de maneira a contribuir com a ampliação do acesso aos estudantes e para gestão das políticas de permanência. Esse é o motivo pelo qual se aborda a seguir o instrumental técnico operativo utilizado no estudo socioeconômico.

2.6 VULNERABILIDADE SOCIAL E O INSTRUMENTAL TÉCNICO OPERATIVO UTILIZADO NO ESTUDO SOCIOECONÔMICO

O sistema informatizado utilizado pelo Assistente Social tem como objetivo possibilitar a realização do estudo socioeconômico, que é concretizado a partir de concepções e bases teóricas específicas. Esses fundamentos são determinantes para definição do perfil de vulnerabilidade socioeconômica de estudantes a serem atendidos pelos benefícios de assistência estudantil.

Os estudos sobre vulnerabilidade social passaram a receber recentemente maior discussão como instrumento de investigação da realidade atual do mundo do trabalho. O estudo realizado pela UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e Cultura) e pelo BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), trabalha a definição de Vignoli e Filgueira (2001 apud ABRAMOVAY et al., 2002, p.13). A vulnerabilidade social, para esses autores, é entendida enquanto falta de ativos materiais e imateriais a que determinado indivíduo ou grupo está exposto a sofrer futuramente, resultando em alterações bruscas e significativas em seus níveis de vida, sendo:

Vulnerabilidade social como o resultado negativo da relação entre a disponibilidade dos recursos materiais ou simbólicos dos atores, sejam eles indivíduos ou grupos, e o acesso à estrutura de oportunidades sociais econômicas culturais que provêm do Estado, do mercado e da sociedade. Esse resultado se traduz em debilidades ou desvantagens para o desempenho e mobilidade social dos atores (VIGNOLI; FILGUEIRA, 2001 apud ABRAMOVAY, et al., 2002, p.13).

Neste contexto, diversos autores, entre eles Castel (1997), apontaram para os limites do conceito de exclusão social e buscaram avançar na discussão acerca do significado do conceito de vulnerabilidade social. A partir das críticas aos limites do conceito de exclusão social, alguns estudos passaram a apontar a existência de uma zona de vulnerabilidade, formada sejam por setores pobres que buscam alternativas para estar incluídos, ou por setores médios empobrecidos que tem perdido canais de inclusão.

Nesse sentido, para Castel (1997), a vulnerabilidade social é uma zona intermediária instável que conjuga a precariedade do trabalho e a fragilidade dos suportes de proximidade. Diante de uma crise econômica, o aumento do desemprego, a generalização do subemprego, a zona de vulnerabilidade aumenta e avança sobre a zona de integração e elimina a desfiliação, assim:

A zona de vulnerabilidade, em particular, ocupa uma posição estratégica. É um espaço social de instabilidade, de turbulências, povoado de indivíduos em situação precária na sua relação com o trabalho e frágeis em sua inserção relacional. Daí o risco de caírem na última zona, que aparece, assim, como o fim de um percurso. É a vulnerabilidade que alimenta a grande marginalidade ou a desfiliação (CASTEL, 1997, p. 26).

Quanto à ampliação do conceito de vulnerabilidade social, nos trabalhos de Kaztman (2005), como para outros autores que discutem o tema, não é o mesmo que pobreza, mas a inclui. Ser pobre, segundo o autor, é quando não se satisfazem as necessidades básicas incluindo também aqueles também que se encontram abaixo da linha de pobreza.

Vulnerabilidade não é exatamente o mesmo que pobreza mas a inclui. Esta última está relacionada a uma situação de carência efetiva e certamente a vulnerabilidade transcende esta condição projetando no futuro a possibilidade de sofrimento a partir de certas debilidades, que se constata no presente (KAZTMAN, 2005, p. 04).

O autor amplia seu conceito, dizendo que:

Em seu sentido amplo a categoria vulnerabilidade reflete as condições dos “vulneráveis”, que se assemelha a condição de pobreza, uma carência efetiva que implica na impossibilidade atual de “sustentamento” e desenvolvimento, em uma debilidade futura a partir desta incapacidade na qual os vulneráveis para quem as condições de vida não estavam materializadas, aparecem como

uma situação de grande probabilidade em um futuro certo, a partir das condições de fragilidade que os afetam (KAZTMAN, 2005, p. 04).

Segundo Dieterlen (2001), vulnerabilidade é a falta de atendimento as necessidades básicas, que são negadas pelos detentores de poder. O autor trabalha com a ideia de que as populações atingem um elevado grau de vulnerabilidade que não podem ter a capacidade de “eleger ou de rejeitar aquilo que lhes é oferecido“ (DIETERLEN, 2001, p.19). Nessa situação, eliminar as situações de vulnerabilidade tanto compete aos gestores públicos, quanto aos cidadãos e considera:

[...] vulnerabilidade consiste em ter necessidades básicas, visto que as pessoas que carecem dos meios de subsistência dependem do exercício do poder daqueles que podem lhes proporcionar ou negar os meios de vida. As necessidades básicas refletem na falta de poder, e, portanto na situação de vulnerabilidade (DIETERLEN, 2001, p. 19).

Observa-se, portanto, que essas situações de vulnerabilidade no mundo do trabalho são constitutivas das sociedades capitalistas, que são movidas pela competição, e guiadas por uma lógica que reproduz a desigualdade social.

A palavra vulnerabilidade está presente em várias discussões. Anteriormente autores ou trabalhadores sociais traziam um conceito de vulnerabilidade restrito à situação de perigo ou a estar vulnerável a algo. Dessa forma a concepção de vulnerabilidade considerava somente no fato de indivíduos, famílias ou grupos estarem em situação de pobreza e com necessidade de ser atendidos pela Assistência Social. Estas concepções passaram por transformações e foram atualizadas na Política Nacional de Assistência Social /PNAS/04 conforme a seguir:

Compreender as vulnerabilidades sociais significa, antes de tudo, entender a mediação entre o acesso dos direitos, rede de serviços e políticas públicas e a capacidade dos sujeitos e grupos sociais de acessar esse conjunto de bens e serviços, exercendo a sua cidadania (BRASIL, 2011, p. 02).

A vulnerabilidade social passa a ser constituída em torno das determinações sociais, não sendo reduzida a situação econômica, mas irá abranger as situações culturais, sociais, étnicas e outras determinações, ultrapassando assim a questão da renda. Nessa dimensão, as famílias e indivíduos podem estar vulneráveis a condições precárias de saúde, de saneamento básico, ao vínculo familiar e comunitário dissolvidos, revelando a falta de proteção social.

Dessa forma, a noção de vulnerabilidade social remete ao conceito de risco social. Faz-se por consequência relevante a discussão sobre os riscos sociais, tendo uma melhor compreensão sobre esses dois novos conceitos postos na PNAS/04:

Os riscos provocam padecimentos, perdas, como privações e danos, como ofensas à integridade e à dignidade pessoal e familiar. Por isto conhecer onde os riscos sociais se assentam é, seguramente, matéria primordial para aqueles que trabalham com proteção social (BRASIL, 2004, p. 30).

É preciso caracterizar os riscos sociais a serem enfrentados pela política de assistência social conforme a natureza do ciclo de vida, a dignidade humana, e a equidade. Considerando a infância um período de alta fragilidade e vulnerabilidade, quais as possíveis ocorrências entre maus-tratos, negligência, violência, abandono, por exemplo? Como a assistência social responde a essas situações? Qual o agravante dessas situações a partir da capacidade protetiva da família fragilizada ou fortalecida? (BRASIL, 2004, p. 32)

Considerando as contribuições elencadas, as situações de vulnerabilidade social estão associadas à capacidade de enfrentar determinadas situações de risco, referindo-se, portanto, à maior ou menor capacidade de um indivíduo, família ou grupos sociais de controlar as forças que afetam seu bem-estar, ou seja, as condições que constituem os recursos requeridos para o aproveitamento das oportunidades propiciadas pelo Estado, mercado ou sociedade.

Na determinação das situações de vulnerabilidade há, ainda, que se romper com os desafios na construção de indicadores que sintetizem informações, evitando-se a criação de uma metodologia de difícil aceitação e de pouca capacidade operacional. Segundo Jannuzzi (2003, p. 15):

Um indicador social é uma medida em geral quantitativa dotada de um significado social substantivo, usado para substituir, quantificar ou operacionalizar um conceito social abstrato, de interesse teórico (para pesquisa acadêmica) ou programático (para formulação de políticas). É um recurso metodológico, empiricamente referido, que informa algo sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que estão se processando na mesma.

Para esse autor os indicadores sociais devem ser de confiabilidade, válidos e relevantes, de modo a abranger diferentes temáticas da realidade social. Afinal, para a construção do diagnóstico social, precisam obter um retrato detalhado e minucioso acerca da situação social vivenciada pelos indivíduos e famílias.

Assim, o indicador social é um instrumento de avaliação da realidade social em movimento, podendo apresentar dados específicos de uma determinada população ou, então, a totalidade da mesma.

No que se refere à formulação das políticas públicas no Brasil, o autor coloca que o indicador social torna-se um instrumento de grande relevância, no que tange à efetivação das mesmas, fornecendo os dados para interpretação da realidade estudada. Assim, os indicadores sociais devem ser específicos para cada demanda, pois irão subsidiar as atividades e os níveis de vida e bem-estar da população específica e, se necessário, de toda a população.

Dessa forma, Jannuzzi (2003) entende que o indicador social permite apresentar o perfil da população, bem como as condições de vida da mesma, possibilitando o direcionamento das políticas públicas e definindo as prioridades identificadas durante o monitoramento da realidade social observada. Para o autor,

a disponibilidade de indicadores sociais para uso no diagnóstico da realidade social empírica, formulação de políticas, monitoramento das condições de vida da população, análise da mudança social está, pois, condicionada à oferta e às características das estatísticas públicas existentes (JANNUZZI, 2003, p. 37).

A função exploratória do indicador social é de extrema relevância, pois é por meio desse procedimento investigativo que será possível desvelar e conhecer as inúmeras determinantes que envolvem a população alvo. Sendo assim, é importante obter-se os indicadores sociais como forma de conhecer a realidade em que se vai intervir, bem como o seu movimento.

Dessa forma para Januzzi (2003), um sistema amplo de indicadores sociais, relevantes, válidos e confiáveis, potencializa o processo de formulação e implementação de políticas públicas, na medida em que permite a elaboração de diagnósticos sociais, monitoramento de ações e avaliações de resultados mais abrangentes, e tecnicamente mais bem respaldados (JANUZZI, 2003, p.32).

Para Santos (2013), a utilização e análise de indicadores sociais compõem os instrumentos utilizados pelo Assistente Social, assim o desafio do ensino de habilidades necessárias ao manuseio desses instrumentos e técnicas de intervenção, está na qualidade do manuseio, e não no instrumento propriamente dito o que, muitas vezes, resulta nos mitos e dilemas da profissão.

Quanto ao conhecimento necessário para o Assistente social, para Santos (2013, p. 23), a formação competente é aquela que conhece o mercado de trabalho, mas que não se limita por ele, mas que incorpora o conhecimento das exigências postas, antecipando demandas e reconhecendo os instrumentos necessários à intervenção.

De acordo com Mioto (2009, p. 9),

Operacionalmente, os estudos socioeconômicos/estudo social podem ser definidos como o processo de conhecimento, análise e interpretação de uma determinada situação social. Sua finalidade imediata é a emissão de um parecer – formalizado ou não – sobre tal situação, do qual o sujeito demandante da ação/usuário depende para acessar benefícios, serviços e/ou resolver litígios. Essa finalidade é ampliada quando se incluem a obtenção e análise de dados sobre as condições econômicas, políticas, sociais e culturais da população atendida em programas ou serviços, a partir do conjunto dos estudos efetuados como procedimento necessário para subsidiar o planejamento e a gestão de serviços e programas, bem como a reformulação ou a formulação de políticas sociais.

O estudo socioeconômico é parte intrínseca das ações desenvolvidas por assistentes sociais e pressupõem conhecimentos específicos adquiridos ao longo do processo de formação, como a compreensão das condições sociais em que vivem os estudantes, a escuta qualificada de suas demandas, o acolhimento à universidade, o esclarecimento de direitos sociais e de seus deveres institucionais.

Para Almeida (2011), o profissional de Serviço Social tem sido chamado para: atuar em programas e projetos governamentais e não governamentais; nas políticas de cotas e ações afirmativas; na realização de análises socioeconômicas para benefícios sociais; na elaboração de critérios para concessão de crédito estudantil e desconto de mensalidade em instituições particulares; entre diversas outras ações, com o intuito de garantia de acesso e permanência à política de educação.

O estudo socioeconômico construído na execução das atividades de assistência estudantil, bem como a metodologia utilizada para desenvolvê-lo, enquanto instrumento de trabalho, precisa observar a totalidade do contexto social vivenciado pelos estudantes. Os critérios e recortes utilizados devem estar voltados estritamente ao público-alvo atendido, e considerados a partir de formas de abordagem realizadas junto aos sujeitos estudados, e os documentos relacionados à sua realidade social.

Pavão (2006) menciona que o estudo social tem o objetivo de subsidiar decisões e ações, possibilitando a coleta de informações a respeito da realidade sócio familiar dos sujeitos e suas famílias. Dessa forma deve estabelecer as inter-relações entre os diversos fatores e expressões que constituem a questão social. Portanto, o conhecimento acumulado do profissional e a sua habilidade são primordiais para a realização do estudo social.

Segundo Miotto (2009, p.14) a entrevista realizada para o estudo socioeconômico supõe habilidade e técnica do assistente social para que viabilizem o ato de conhecer:

Para tanto podem ser utilizadas entrevistas estruturadas, não estruturadas e semiestruturadas. As estruturadas são conduzidas com formulários que visam à obtenção de determinadas informações e que, na maioria das vezes, são preenchidos de acordo com padrões já definidos no âmbito de programas ou de serviços. As não-estruturadas privilegia o diálogo aberto, conduzido preferencialmente pelos entrevistados.

Para Rafael (2007), é a entrevista que permite clarificação sobre a situação socioeconômica e familiar, sendo um dos “instrumentos” técnicos utilizados para a atribuição de benefícios sociais, permitindo também identificar, prevenir e apoiar o aluno, na resolução dos seus problemas e dificuldades.

De acordo com Lewgoy e Silveira (2007), a entrevista em Serviço Social constitui-se de momentos que se relacionam através de estágios do prelúdio ou etapa social, da coleta de dados ou focalização, do contrato, da síntese, e da avaliação. A coleta de dados requer habilidades do entrevistador na identificação e na seleção das necessidades e demandas apresentadas pelos entrevistados.

As habilidades citadas se configuram em formas de assegurar a apreensão do conteúdo comunicado, e assim compreender a realidade. Sua realização deve ser permeada pelo respeito e pela capacidade de escuta, possibilitando o questionamento e observação, pois se configura no sujeito para quem se dirige. Quanto à escuta, segundo Lewgoy e Silveira (2007), é o que torna possível a habilidade no uso das técnicas de acolhimento, questionamento, clarificação, reflexão, exploração e aprofundamento, silêncio sensível, apropriação do conhecimento e síntese integrativa. Todas essas habilidades entrecruzam-se a respeito dos sujeitos como requisito a um dos princípios do Código de Ética Profissional que se refere à não-discriminação de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, idade e condição física (CFESS, 2012).

O código de ética do assistente social, regulamentado pela Lei 8.662/93, também é normativo ao determinar questões éticas e técnicas que dizem respeito aos estudos socioeconômicos (CFESS, 2012).

Esse código também faz referência ao sigilo profissional e, no Art. 2º, alínea d, em que é apontada a importância da inviolabilidade do local de trabalho, respectivos arquivos e documentação. No capítulo V, que trata especificamente do sigilo, o Art. 16 coloca que protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional. Essa concepção é reforçada no Art. 4º, alínea i, em que é citada a proibição de adulterar resultados e fazer declarações falaciosas sobre situações ou estudos de que tome conhecimento (CFESS, 2012).

Especificamente quanto à questão da desburocratização, o código de ética ressalta no Art. 5º, alínea g, que há a obrigação de contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação

com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados.

Os estudos socioeconômicos, de acordo com os seus objetivos, são concluídos com o parecer social e conforme Favero (2003), pode ser parte final de um laudo, ou pode ser realizado em razão de uma solicitação, com base em conteúdos já documentados ou informações complementares. Geralmente, registra-se o parecer conclusivo para esclarecer que, naquele momento e com base no estudo científico realizado, chegou-se à determinada conclusão. Para a efetivação desse registro, o profissional vai ter como referência, conteúdos adquiridos por entrevista e/ou no estudo documental, que considerar necessários. Para a autora ao registrar um relatório, um laudo, um parecer, o profissional está exercendo um papel intermediário entre o indivíduo e/ou família envolvidos na ação, profissional, escuta a mensagem originalmente e a interpreta e registra essa mensagem, que por sua vez, esse registro deverá ser estudado e analisado.

Os estudos socioeconômicos exigem, dos profissionais que o executam, a apropriação de instrumentos tecnológicos em virtude da demanda e da realidade social no qual atuam, fator que se procura refletir no próximo tópico.

2.7 UTILIZAÇÃO DA TI COMO INSTRUMENTO DE ESTUDO SÓCIO ECONÔMICO

Nesse item, procura-se refletir sobre a apropriação de ferramentas tecnológicas especificamente, da tecnologia da informação/TI, para a realização de atividades específicas do profissional de Serviço Social.

Quanto a esse aspecto, Veloso (2007) observa que, apesar da contribuição das inovações tecnológicas, a redução do trabalho que ela suscita pode implicar na desqualificação do trabalhador, dando origem a um agravamento da “questão social” expresso pelo aumento do desemprego, da violência e da exploração, e sua utilização pode também causar o enfraquecimento de vínculos sociais solidários e igualitários.

Nesse sentido, Santos (1999) apresenta uma questão que denomina de perda do humano, resultado de um determinado tipo de uso social da tecnologia. Para o autor, o desenvolvimento da racionalidade econômica pode confundir-se com o desenvolvimento da racionalidade técnico científica, como se a evolução e o sentido dessas duas racionalidades fossem um único caminho.

Entretanto, Veloso (2007, p. 18) coloca:

Se por um lado, as novas tecnologias vêm sendo largamente utilizadas pelo grande capital como poupadoras de mão-de-obra, ocasionando, por conta do tipo de uso social posto em prática fortes impactos para os trabalhadores, por outro, tais tecnologias, ao trazerem consigo a contradição do processo social, podem ser apropriadas e utilizadas para atender ou reforçar interesses mais próximos desses mesmos trabalhadores.

Conforme Veloso (2011), no uso da tecnologia da informação/TI, deve-se empregar a mediação evitando-se abordagens mistificadoras, reducionistas e simplificadoras e, assim, possibilitar o processo de libertação de energias humanas, obtendo-se mais conhecimentos e ideias novas, e ampliar as possibilidades de relações com o mundo. Dessa maneira, o uso da TI pode potencializar os processos de trabalho, nos quais atuam os assistentes sociais, adicionando novas propostas para a condução do trabalho. O desafio é não priorizar a racionalidade instrumental, mas utilizar a mediação, como integrante de um conjunto de instrumentos teórico metodológico, ético políticos e técnico instrumentais que são historicamente construídos, de acordo com o projeto profissional.

Veloso (2011) considera a relevância que o uso de TI tem para o exercício profissional, à medida que pode ajudar a dinamizar e aprimorar o trabalho do Serviço Social no que se refere ao planejamento, aos processos de atendimento, à organização e à avaliação do trabalho.

A tecnologia da informação auxilia na redução do trabalho braçal, na diminuição da burocracia e no arquivamento da papelada, facilitando a sistematização e o alcance a informações, dados e relatórios produzidos cotidianamente, organizando a riqueza de informações que o assistente social produz, estas poderão mostrar expressões da realidade e informações que, antes de sistematizadas, o profissional não conseguiria vislumbrar.

De acordo com Almeida (1997), a sistematização do trabalho do assistente social é antes de tudo uma estratégia que estimula a sua dimensão intelectual, contribui no processo de conquista de maior autonomia do profissional no local de trabalho, dando visibilidade à profissão e auxilia no próprio processo de reconhecimento do Serviço Social.

Considerando que esta pesquisa propõe-se a avaliar a eficácia quanto à utilização do novo sistema de estudo socioeconômico, na percepção dos Assistentes Sociais, no tópico a seguir, são construídas as categorias, a partir de proposições utilizadas, para a avaliação de sistemas de informação.

2.8 GESTÃO, DESENVOLVIMENTO E AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Conforme as discussões trazidas sobre o uso da tecnologia da informação, na assistência estudantil, percebe-se que a mesma pode contribuir na resolução de problemas, como o elevado número de acadêmicos a serem beneficiados, possibilitando o acesso rápido, prático e fidedigno às informações necessárias para o acompanhamento, gestão e planejamento dos programas desenvolvidos.

Segundo Rezende e Abreu (2003), a tecnologia da informação serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação fundamentada nos seguintes componentes: hardware e seus dispositivos e periféricos; software e seus recursos; sistemas de telecomunicações e gestão de dados e informações.

Para esses autores a tecnologia da informação é um dos componentes dos sistemas de informação, estes por sua vez têm alguns pontos em comum, independentemente do negócio da organização, como lidar com grande volume de informação, processamentos complexos, interligação de diversas tecnologias e auxílio na qualidade, produtividade e competitividade organizacional.

Laudon e Laudon (2007) definem sistema de informação como um conjunto de componentes inter-relacionados para coletar, recuperar, processar, armazenar, e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.

Para as autoras os sistemas consistem num conjunto de partes, que interagem e se integram, para atingirem objetivos e alcançar resultados. Nenhum sistema sozinho pode fornecer todas as informações necessárias, os sistemas formam um conjunto recebem dados e, como trabalham em uma finalidade comum, seus componentes inter-relacionados levam a resultados diante de um processo organizado de transformação.

Campos Filho (1994 apud BRITO; ANTONIALLI; SANTOS, 1997) conceitua o sistema de informação:

uma combinação estruturada entre o componente práticas de trabalho (os métodos usados pelos recursos humanos para desempenhar suas atividades) com outros três componentes: informação (o conjunto de dados com forma e conteúdo adequados para um determinado uso); recursos humanos (quem coleta, processa, recupera e utiliza os dados); e tecnologias de informação (o conjunto de hardware e software que executa as tarefas de processamento das informações dos SI's). (CAMPOS FILHO, 1994, p. 34).

Para esse autor o ponto focal para o entendimento da natureza do Sistema de Informação/ SI são as práticas de trabalho, e não a tecnologia da informação. Nesse sentido um dos fatores para eficácia de um sistema de informação pode ser o processo periódico e estruturado de planejamento da informação. Para isso, os gestores precisam se preocupar em ter uma visão estratégica de como os sistemas de informação da organização deverão ser implementados ou alterados, de forma a atender as necessidades de informação da organização por um período considerado adequado.

O planejamento da informação deve incluir um plano estratégico que defina a orientação dos recursos de TI, refletindo as políticas, padrões e procedimentos de recursos de informação na totalidade, e proporcionando orientação para todos os setores da organização.

Na concepção de Baltazan e Phillipis (2012), o desenvolvimento do sistema que efetivamente atenda as necessidades dos trabalhadores, pressupõe o seu envolvimento e juntamente com a utilização da metodologia de implementação correta, é fundamental para o seu sucesso e o da organização a participação, que traz consequências na tomada de decisão dos envolvidos nesse processo.

Para os autores, o ciclo de desenvolvimento de sistemas (SDLC, Systems Development Life Cycle) é o processo geral de desenvolvimento de sistemas de informação, desde o planejamento e a análise até a implementação e a manutenção. A metodologia em Cascata é a mais tradicional no desenvolvimento, e é um processo baseado em atividades no qual cada fase do SDLC é realizada sequencialmente. Essa

metodologia inclui as fases de “planejamento, análise, projeto, desenvolvimento, teste, implementação e manutenção” (BALTAZAN; PHILLIPIS, 2012 p. 280).

Na visão dos autores, a metodologia tradicional é problemática na medida em que presume que os usuários podem especificar todos os requisitos com antecedência, entretanto o sistema deve prever todas as necessidades, tanto às atuais quanto às futuras. Os autores colocam o Desenvolvimento Iterativo, como a opção mais atual e ágil, e essa metodologia implica em um projeto menor e mais eficiente.

Conforme Arouck (2001), um dos objetivos principais da gestão de sistemas de informação é desenvolver, operar e manter sistemas de informação que contribuam para que a organização a que estão relacionados cumpra seus objetivos. Conforme citam Hamilton e Chervany (1981, apud AROUCK, 2001 p. 2) o cumprimento destes objetivos pode ser avaliado a partir de duas perspectivas:

- a) a eficiência com que o sistema utiliza os recursos disponíveis (pessoal, equipamentos, orçamento) para prover às necessidades dos usuários;
- b) a eficácia no uso do sistema de informação na ação dos usuários individuais ou da organização, para que estes realizem sua tarefa dentro da missão da organização.

Ainda segundo, Arouck (2001), apesar da sentida necessidade de avaliação de sistemas de informação, parece não haver na literatura uma definição clara e objetiva dos métodos a serem empregados.

Nesse sentido, o autor também reforça a necessidade do trabalho interdisciplinar para alcançar aproximações metodológicas que permitam identificar variáveis, teorizar métodos de avaliação, coletar e interpretar dados, bem como analisar e comparar os resultados. No campo de pesquisa de avaliação de sistemas de informação só recentemente conseguiu-se sistematizar algumas dimensões e busca-se ainda identificar os padrões de mútua influência entre elas.

Para Cecilia Oberhofer:

[...] a avaliação não é um fim, por si mesma, seu propósito se origina da necessidade de determinar o valor de um sistema ou das atividades deste sistema. [...] a avaliação inclui pelo menos as

seguintes etapas: formulação de objetivos; identificação de critérios adequados à mensuração; determinação e explicação do grau de sucesso ou desempenho do sistema. (OBERHOFER, 1983, p. 45-46).

No estudo realizado por Arouck (2001), são analisadas as variáveis dependentes entre 104 artigos publicados em 14 diferentes periódicos, entre 1974 e 1997, adotadas para avaliação de sistemas de informação. A análise realizada aponta para três níveis de avaliação de sistemas: Técnico, Semântico e de Eficácia. Deste modo tem-se no nível técnico a qualidade do sistema; o nível semântico está relacionado à qualidade da informação e qualidade de serviço; o nível de eficácia refere-se a uso do sistema, satisfação do usuário, impacto individual, impacto no grupo de trabalho e impacto organizacional.

Segundo Arouck (2001, p. 13), a dimensão satisfação do usuário é a medida mais usada em avaliação de sistemas de informação, e nesta dimensão são identificados os seguintes fatores: satisfação com características específicas, satisfação total, satisfação com a informação, satisfação com software, satisfação em relação à tomada de decisão.

Para Arouck (2001), no uso do sistema são identificadas características como tempo e quantidade de acessos, forma de utilização, usuários, e nível de utilização.

Ainda para Arouck (2001), o nível de impacto é o mais difícil de ser definido e avaliado de forma objetiva e para construir as categorias de análise. Considerando, o nível de eficácia na dimensão impacto individual, DeLone e McLean (1992 apud AROUCK, 2001) agruparam a compreensão da informação, aprendizagem, eficácia da decisão, melhora da produtividade individual, modificação da decisão, e identificação e solução de problemas.

Quanto a essa questão, Arouck, (2001, p. 9-10) compreende que:

[...] a utilização do sistema e a satisfação do usuário são antecedentes diretos do impacto individual; este impacto no desempenho individual pode influenciar no desempenho do grupo de trabalho e no ambiente organizacional, por sua vez o impacto no grupo de trabalho, pode também causar modificações no ambiente organizacional.

Conforme Custodio (1983, p. 12), o objetivo maior de qualquer sistema de informação é o de fornecer informações para a tomada de decisão, mas não há condições de caracterizar o seu valor de modo objetivo, o mesmo sugere identificar a natureza e os impactos das decisões em relação aos resultados esperados.

Ainda segundo Custodio (1983), a definição e escolha de medidas de eficácia adequadas para avaliação dos objetivos do sistema são fatores importantes de análise, as quais são determinadas pelos próprios objetivos e que, por sua vez, devem ser estabelecidos com clareza, discussão que apresentada no próximo tópico.

2.9 AVALIAÇÃO E A EFICÁCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Para Laurindo et. al. (2001), os conceitos de eficiência e de eficácia são muito convenientes para a compreensão do papel da Tecnologia da informação/TI nas organizações. Para os autores, a eficiência importa em fazer bem as coisas, enquanto que eficácia significa fazer as coisas certas. Nesse caso, a eficiência diz respeito ao uso dos recursos, enquanto a eficácia está associada com a satisfação de metas, objetivos e processos.

Conforme Dias (1993 apud ANDRADE; FALK, 2001, p. 60), “não existe uma medida objetiva e direta para medir a eficácia de um sistema de informação. Em geral, ela é avaliada pela capacidade do sistema desenvolvido apoiar os objetivos da empresa, segundo a percepção dos usuários do sistema”.

Dias (1993 apud ANDRADE; FALK, 2001) avaliou a eficácia de sistemas de informação, considerando duas dimensões: satisfação do usuário e qualidade das informações geradas pelos sistemas. Segundo a orientação de Freitas et al. (1994), um Sistema de Informação pode ser eficaz por duas razões: a facilidade de uso (atributos ligados ao sistema) e a utilidade do sistema (no que diz respeito às expectativas dos usuários).

No modelo global de Freitas et al. (1994), para avaliação da eficácia de sistemas de informação, o que efetivamente interessa é saber, do ponto de vista organizacional e funcional, se ele é fácil de usar. Esses dois pontos são distintos, não excludentes, podendo existir sistemas fáceis de usar, mas que não sejam úteis, isto é, não atendam às necessidades de controle da informação, e sendo útil, e do ponto de vista do usuário, fácil de usar.

Nas concepções trazidas tanto por Arouck (2001), Dias (1993 apud ANDRADE; FALK, 2001) e Freitas et al. (1994), percebe-se uma relação entre eficácia e qualidade dos sistemas. Para Pressman (1995), apesar do empenho para desenvolver medições precisas da qualidade de sistemas, ainda existem muitas dificuldades devido à natureza subjetiva da atividade. Neste contexto, visando avaliar a qualidade de produto de sistemas são criadas e, atualizadas periodicamente, normas internacionais e nacionais.

Segundo Cerqueira e Martins (1996), o Organismo Internacional de Padronização, ISO (*International Organization for Standardization*) é responsável pela elaboração de padrões e normas internacionais. A ISO é uma federação mundial fundada em 1947 e sediada na Suíça. O objetivo principal é promover o desenvolvimento da normalização das atividades relacionadas com intuito de facilitar o comércio internacional de produtos e serviços, eliminando as barreiras técnicas. Os resultados deste processo são publicados como normas internacionais.

No contexto computacional, o Organismo Internacional de Normatização (ISO), definiu um conjunto de ISO e ISO/IEC relacionadas à qualidade de sistemas. Inicialmente, deve-se mencionar a ISO 9000 que corresponde a três diretrizes para a aplicação da norma ISO 9001, que assegura a garantia de qualidade nos seguintes processos: desenvolvimento, fornecimento, instalação e manutenção de software de computador. A norma ISO/IEC 9126, apresenta as normas para avaliação da qualidade que estão divididas em padrões de inspeções de processo e de produto. Essa ISO define qualidade como a totalidade das características de uma entidade que lhe possibilita satisfazer necessidades explícitas e implícitas (ABNT, 2003).

A Norma ISO 9126 descreve o modelo de qualidade de *software*, incluindo critérios objetivos e também subjetivos, numa escala menor. Ela define seis características de qualidade e sub características associadas a essas características

A norma ISO/IEC 9126 é atualmente um dos padrões de qualidade mais generalizada. Na sua forma atual, ela engloba modelos de qualidade e métricas. Devido à sua natureza genérica, alguns dos conceitos apresentados devem ser refinados antes da utilização da norma em um projeto real (ABNT, 2000).

Ainda segundo esta norma, a qualidade de um software pode ser avaliada de acordo com as seis seguintes características: funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade (ANDRADE; FALK, 2001, p. 60) conforme a seguir:

Quadro 1 - Modelo de qualidade de software ISO 9126

Característica	Sub característica	Pergunta chave para sub característica
Funcionalidade (Satisfaz as necessidades)	Adequação	Propõe-se a fazer o que é apropriado?
	Acurácia	Faz o que foi proposto de forma correta?
	Interoperabilidade	Interage com os sistemas especificados?
	Conformidade	Está de acordo com as norma, leis e etc?
	Segurança de acesso	Evita acessos não autorizados aos dados?
Confiabilidade (É imune a falhas)	Maturidade	Com que frequência apresenta falhas?
	Tolerância a falhas	Ocorrendo falhas como reage?
	Recuperabilidade	É capaz de recuperar dados em caso de falhas?
Usabilidade (é fácil de usar)	Intelegibilidade	É fácil de entender o conceito e a aplicação?
	Aprendibilidade	É fácil de apreender a usar?
	Operacionalidade	É fácil de operar e controlar?
Eficiência (É rápido e enxuto)	Tempo	Qual o tempo de resposta, a velocidade de execução?
	Recursos	Quanto recurso usa, durante quanto tempo?
Manutenabilidade (É fácil de modificar)	Analisabilidade	É fácil de encontrar uma falha quando ocorre?
	Modificabilidade	É fácil de modificar e adaptar?
	Estabilidade	Há grande risco quando se fazem alterações?
	Testabilidade	É fácil de testar quando se fazem alterações?
Portabilidadesde (É fácil de usar em outro ambiente)	Adaptabilidade	É fácil de usar em outros ambientes?
	Capacidade de ser instalado	É fácil de adaptar em outros ambientes?
	Conformidade	Está de acordo com os padrões de portabilidade?
	Capacidade para substituir	É fácil usar para substituir outro?

Fonte: (ANDRADE; FALK, 2001, p. 61).

Após a apresentação das referências teóricas acima quanto às possibilidades de avaliação de sistemas de informação, optou-se nesse estudo por realizar uma adaptação do Modelo de avaliação de qualidade de software ISO 9126 apresentado no quadro acima conforme se descreve no item a seguir.

3 METODOLOGIA

Entende-se que a equipe de Assistentes Sociais, ao perceber a necessidade de mecanismos para desburocratizar a relação com seus usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados aos estudantes, buscou também a eficácia na forma como eram realizados os estudos socioeconômicos.

Nessa direção, considera-se fundamental, ao definir uma tipologia de pesquisa, utilizando-se uma característica do Modelo de avaliação de qualidade de software da ISO 9126, incluir nas categorias de análise deste trabalho questões relacionadas à Dimensão Técnico Operativa do Estudo Socioeconômico, bem como, refletir sobre a eficácia do sistema para Identificação de indicadores de vulnerabilidade e na adequação da metodologia utilizada pelos profissionais no estudo socioeconômico.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

No desenvolvimento da pesquisa, utilizou-se o método indutivo por meio de uma abordagem qualitativa de natureza aplicada com caráter descritivo do estudo de caso.

Conforme Roesch (1999, p. 154), “[...] pesquisa qualitativa é apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa ou plano, ou mesmo quando é o caso da proposição de planos”. Ainda segundo a autora, a ênfase é na perspectiva do sujeito pesquisado e capta as interpretações das pessoas.

A definição pela utilização da pesquisa qualitativa foi determinada também pela necessidade de percepção dos aspectos que compõem o conceito de eficácia, relacionados aos objetivos e as variáveis que compreendem o estudo socioeconômico. O número de entrevistas que compõe a amostra permitiu realizar uma interpretação ampliada dos dados, possibilitando uma avaliação qualificada, para captar uma maior apreensão da percepção intrínseca dos relatos.

3.2 POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA

A unidade de análise considerada para avaliação foi o Serviço de Atenção Sócio Assistencial da CoAEs/PRAE/UFSC, onde os sujeitos pesquisados foram cinco (05) Assistentes Sociais do SAS que já realizavam o estudo socioeconômico, antes e depois da implantação do novo sistema informatizado, que ocorreu em março de 2013.

Para a etapa de descrição do sistema de cadastro socioeconômico também foi realizada uma entrevista com o responsável pelo desenvolvimento do mesmo da SeTIC.

3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Para coleta de dados, foi utilizada pesquisa documental, bibliográfica junto aos relatórios e editais da CoAEs/PRAE, e a entrevista semi estruturada que, segundo Triviños (1987), deve buscar captar o real, sem juízos do pesquisador ou das interferências externas que possam modificar aquele real original. Esta técnica valoriza a presença do pesquisador e a interação face a face. As percepções devem ser obtidas por meio de um roteiro em que constam pontos ou tópicos de acordo com a problemática central, isto é, um roteiro de entrevista. A opção por entrevista semi estruturada deve-se à intenção de flexibilizar a obtenção dos dados da pesquisa, de acordo com os objetivos específicos previamente propostos.

Ainda para Triviños (1987), a entrevista semiestruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. Os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. O foco principal seria colocado pelo investigador-entrevistador. Complementa o autor, afirmando que a entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]”, além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações (TRIVIÑOS, 1987, p. 152).

Para Manzini (1990, 1991), a entrevista semiestruturada está focalizada em tema sobre o qual é elaborado um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Para o autor, esse tipo de

entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre, e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas.

Um ponto semelhante, para ambos os autores, refere-se à necessidade de perguntas básicas e principais para atingir o objetivo da pesquisa. Dessa forma, Manzini (1990, 1991) salienta que é possível um planejamento da coleta de informações por meio da elaboração de um roteiro com perguntas que atinjam os objetivos pretendidos. O roteiro serviria, então, além de coletar as informações básicas, como um meio para o pesquisador se organizar para o processo de interação com o pesquisado.

Dessa maneira, a coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semi estruturadas, no período de 01 de agosto de 2014 a 30 de setembro de 2014 e tiveram duração de 15 a 40 minutos. Para evitar possíveis distorções de interpretação por parte das entrevistadas, como por exemplo falas não relacionadas ao uso sistema de estudo sócio econômico, procurou-se seguir as perguntas do roteiro de entrevista, e as mesmas foram refeitas quando as questões avaliadas não eram respondidas. As entrevistadas revelaram outras questões de avaliação do estudo socioeconômico que consideraram pertinentes relacionadas ao uso do sistema. As entrevistas completas encontram-se no Apêndice C, página 103 deste estudo.

Para garantir a melhor transcrição das entrevistas, foi realizada a gravação, com a autorização das participantes, que se colocaram disponíveis e colaboraram para realização das mesmas.

Para a avaliação das entrevistas, utilizou-se a análise de conteúdo que, segundo Bardin (2008, p. 44):

[...] é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Para o autor, o analista trabalha com palavras que, isoladas, podem atribuir relações com a mensagem ou possibilitar que se faça inferência de conhecimento a partir da mensagem. A leitura do pesquisador responsável pela análise não é, portanto, uma leitura à letra, mas o realçar de um sentido que se encontra em segundo plano.

Entendeu-se que a avaliação das entrevistas, por meio da análise de conteúdo, tornaria possível estabelecer a relação entre o tipo de sistema, o perfil do usuário entrevistado e as categorias de análise, que foram elaboradas a partir das bases teóricas trazidas e que se procurou descrever no tópico a seguir.

3.4 OPERACIONALIZAÇÃO DAS CATEGORIAS DE ANÁLISE

Entende-se que as possibilidades de avaliação de sistemas anteriormente apresentadas definem formas de avaliar a partir da capacidade de desenvolver, operar e manter sistemas de informação, de modo que contribuam para que a organização cumpra com seus objetivos, isto é, na perspectiva apresentada por Hamilton e Chervany (1981 apud AROUCK 2001), Freitas et al. (1994) e na Norma ISO 9126 (ABNT, 2003), observa-se a consonância entre a eficácia e a qualidade dos sistemas.

Entre as características apresentadas na Norma ISO 9126 (ABNT, 2003), a Funcionalidade evidencia se o conjunto de funções atende às necessidades explícitas e implícitas para a finalidade a que se destina o sistema, objetivo descrito neste estudo e fundamentado nas bases teóricas apresentadas.

Dessa forma, para avaliar a eficácia do sistema para os Assistentes Sociais, que é essencialmente a finalidade deste estudo, foi utilizada uma adaptação da característica de **Funcionalidade**, proposta pela ISO 9126. Essa característica considera na avaliação a capacidade do sistema de prover funções que atendam às necessidades explícitas e implícitas, quando o sistema estiver sendo utilizado e sob condições especificadas. Esta característica está relacionada com o que o sistema faz para atender às necessidades, enquanto que outras características estão principalmente relacionadas à quando e como ele atende às necessidades (ABNT, 2003).

Conforme já anteriormente refletido, a eficácia no uso do sistema de informação é uma medida voltada para a verificação de quanto o sistema contribui para a ação dos usuários individuais ou da organização, para que estes realizem sua tarefa dentro da missão da organização.

Na definição da característica de funcionalidade, para construção das categorias de análise, levou-se em consideração o objetivo do sistema de realizar o estudo socioeconômico e a caracterização dos usuários do sistema pesquisados, que são os assistentes sociais. Entende-

se que a característica de funcionalidade, nessa direção também, visa avaliar a capacidade do sistema de prover funções que atendam às necessidades explícitas e implícitas dos assistentes sociais, ao ser utilizado sob condições especificadas para realização do estudo socioeconômico, enquanto outras características estão principalmente relacionadas à quando e como ele atende às necessidades, que incluem outros tipos de usuários (ABNT, 2000).

Essa característica é constituída por cinco sub características, que são a sub característica **Adequação**, compreendida por meio das variáveis de desburocratização a melhora no atendimento do Assistente Social; redução do tempo; agilização e redução de papéis. Para a sub característica **Acurácia**, foram considerados os indicadores socioeconômicos e a utilização da metodologia de estudo socioeconômico. Para a sub característica **Interoperabilidade**, foi definida a interface com outros sistemas. Para a sub característica **Conformidade**, foram incluídas as condições éticas e técnicas para realização do estudo socioeconômico como realização da entrevista, o sigilo e parecer social. Quanto à sub característica **Segurança de acesso**, foram definidos os aspectos de inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, adulteração dos resultados e realização das alterações necessárias com proteção dos dados.

Essas sub características foram incluídas nas categorias de análise, tornando-se norteadoras para a avaliação do sistema de estudo socioeconômico e para a elaboração do roteiro utilizado na realização das entrevistas (APÊNDICE A).

Para descrição do sistema de estudo sócio econômico, também foi elaborado um roteiro de entrevista para a coleta de dados junto ao desenvolvedor do sistema, conforme se observa no APÊNDICE B.

A seguir é apresentado o quadro 2 referente às categorias construídas e analisadas, e logo após o quadro proposto, inicia-se a descrição dos resultados da pesquisa.

Quadro 2 - Operacionalização das variáveis

CARACTERÍSTICA	SUB CARACTERÍSTICA	DESCRIÇÃO	ESPECIFICAÇÃO	PERGUNTAS APENDICÊ A
Funcionalidade Capacidade do produto de software de prover funções que atendam às necessidades explícitas e implícitas, quando o software estiver sendo utilizado sob condições especificadas.	Adequação	Capacidade do produto de software de prover um conjunto apropriado de funções para tarefas e objetivos do usuário especificados;	Contribui para a desburocratização: melhorou o atendimento do Assistente Social; reduz o tempo; torna mais ágil; reduz os papéis.	1 8 9 10
	Acurácia	Capacidade do produto de software de prover, com o grau de precisão necessário, resultados ou efeitos corretos ou conforme acordados	Realiza a identificação dos indicadores de vulnerabilidade: renda, dependentes e agravantes Realiza o cálculo do IVSE e utiliza a fórmula metodológica, Calculo do IVSE é preciso.	2 3 4
	Interoperabilidade	Capacidade do produto de software de interagir com um ou mais sistemas especificados	Consulta dados de outros sistemas CAGR,	15 16
	Conformidade	Capacidade do produto de software de estar de acordo com normas, convenções ou regulamentações previstas em leis e prescrições similares relacionadas à funcionalidade.	Condições éticas e técnicas: Entrevista Parecer social Sigilo	5 6 7
	Segurança de acesso	Capacidade do produto de software de proteger informações e dados, de forma que pessoas ou sistemas não autorizados não possam lê-los nem modificá-los e que não seja negado o acesso às pessoas ou sistemas autorizados	Inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação; Adultera resultados Realiza as alterações necessárias com proteção dos dados	11 12 13 14

Fonte: Adaptado da norma ISO/IEC 9126-1/ Normas para Avaliação da Qualidade (ABNT, 2003).

4 RESULTADOS DA PESQUISA

De acordo com os objetivos desta pesquisa, será descrita a metodologia utilizada pela equipe para o estudo socioeconômico, bem como apresentar o sistema de estudo socioeconômico. Essas ações, conforme já esclarecido, foram realizadas com base em relatórios e editais da COAES/PRAE e em entrevista realizada junto a SeTIC/UFSC.

4.1 METODOLOGIA DE ESTUDO SOCIOECONÔMICO E OS INDICADORES DE VULNERABILIDADE UTILIZADOS NA UFSC

A primeira etapa a ser realizada pelo estudante para acesso aos Programas de assistência na COAES/PRAE é o preenchimento do Cadastro Socioeconômico (CSE). Este instrumento deve ser validado pela análise do Assistente Social, que é realizada em Entrevista. A validação do cadastro resulta na definição do Perfil de Vulnerabilidade Socioeconômica (IVSE), e esse índice é utilizado para classificação dos estudantes a serem beneficiados nos programas.

São elaborados Editais com periodicidade semestral, que além de definirem datas e períodos, trazem os critérios e procedimentos para preenchimento do cadastro socioeconômico. O estudo é realizado pela equipe de Assistentes Sociais, que utiliza uma metodologia específica para determinação do IVSE. A metodologia abrange a inclusão de indicadores sociais obtidos por meio da análise do cadastro socioeconômico, da entrevista e da documentação comprobatória apresentada.

A análise socioeconômica tem como base os indicadores de referência e os indicadores agravantes da situação socioeconômica. Os indicadores de referência são: Renda bruta familiar (R), composta pelas rendas de todos os membros da família; o número de dependentes (N), que correspondem a todas as pessoas que compõem o quadro familiar; e o salário mínimo (VR), considerado como valor de referência da realidade socioeconômica.

Os indicadores agravantes da situação familiar são despesas do estudante e da família com moradia; situações de doença familiar ou problemas de saúde do aluno ou de um dos membros de sua composição familiar, que impeçam a inserção no mercado de trabalho ou resultem em custo; Situações de desemprego e desagregação familiar como óbito,

separação ou divórcio recentes. Esses agravantes determinam a constante de impacto na renda bruta familiar(C) (UFSC, 2013c; UFSC, 2014).

Para o cálculo do índice socioeconômico é utilizada a fórmula: $C \times R/VR \times N$. Onde A constante (C) pode ser 0,6 ou 0,4 ou 0,2 , que correspondem aos percentuais de 40%, ou 60% ou 80% de impacto sobre renda bruta familiar (UFSC, 2013c).

Na fórmula utilizada, observa-se a valorização numérica de indicadores que permitem a definição de um índice de classificação da menor vulnerabilidade para a maior vulnerabilidade. A partir desses procedimentos, o profissional elabora um parecer social identificando as necessidades de atendimentos nos programas.

Nota-se, com base nos fundamentos teóricos anteriormente refletidos que, na metodologia, além de serem considerados os indicadores propostos pelo PNAES, são incluídos outros agravantes, o que representa uma tentativa de incluir as inúmeras determinantes que envolvem a vulnerabilidade socioeconômica. Identifica-se, ainda, a intenção de validar indicadores sociais mais fiéis à realidade social do estudante. Essa proposição metodológica vem ao encontro da proposição de Januzzi (2003), de utilizar um sistema amplo de indicadores sociais, relevantes, válidos e confiáveis, que permitem a elaboração de diagnósticos sociais mais abrangentes, e tecnicamente mais bem respaldados. O sistema informatizado de estudo socioeconômico deve apresentar funções para identificação dos indicadores e da fórmula metodológica que determina o IVSE, e precisa ainda permitir a realização da entrevista e do parecer social. No item a seguir, descreve-se o sistema avaliado

4.2 DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE ESTUDO SOCIOECONÔMICO DA UFSC

A implantação do Sistema de Cadastro Socioeconômico ocorreu no primeiro semestre 2013, e a elaboração e o desenvolvimento do sistema envolveram os profissionais da equipe de Serviço Social CoAes /PRAE e Técnicos da SeTIC/UFSC.

Dias (1985) define interação usuário-analista durante a especificação do sistema de informação como:

mecanismo formal de cooperação entre os futuros usuários do sistema e os analistas de sistema

alocados ao projeto, visando à definição de um sistema que atenda à organização. A participação do usuário no processo de especificação de sistemas é fundamental, pois é ele quem conhece as necessidades da organização e é ele que, futuramente, utilizará as informações do sistema para a tomada de decisão e operação da empresa.

Conforme Freitas et al. (1994), é natural que a implantação provoque alguns debates e que as mudanças afetem os atores do sistema de informações. Por conta disso, é necessário fazer-se uma revisão das tarefas simultaneamente à implantação, no entanto, durante a implantação do sistema, pode-se levantar na fase da coleta de dados, as falhas evidenciadas nos módulos do sistema.

Para descrição do Sistema de estudo socioeconômico, foi realizada entrevista com o Diretor do Departamento de Sistema de Informação/DSI da SeTIC. As informações a seguir foram fornecidas pelo referido Diretor que atualmente ainda é o responsável pelo acompanhamento do sistema.

Os módulos do sistema começaram a ser elaborados a partir do formulário do cadastro socioeconômico utilizado pela equipe da CoAeS. Esse instrumento permitia a coleta de dados e informações sobre os indicadores sociais utilizados para definição do perfil de vulnerabilidade socioeconômica. Além dos dados preenchidos manualmente no cadastro, eram solicitados documentos comprobatórios. (Fonte: entrevista realizada em 07/10/2014 o Diretor do Departamento de Sistemas de Informação).

A partir da implantação total do sistema, ocorreram subseqüentes melhorias e extensões de suas funções. e foram acrescentadas informações de maneira a contemplar todos os dados necessários para o estudo.

Podem ser observados módulos preenchidos pelo estudante como: identificação (com interface no sistema acadêmico de graduação /CAGR); informações de escolaridade; quadro da composição e renda familiar situação de saúde do estudante e da família; situação de moradia do estudante e família; informações complementares.

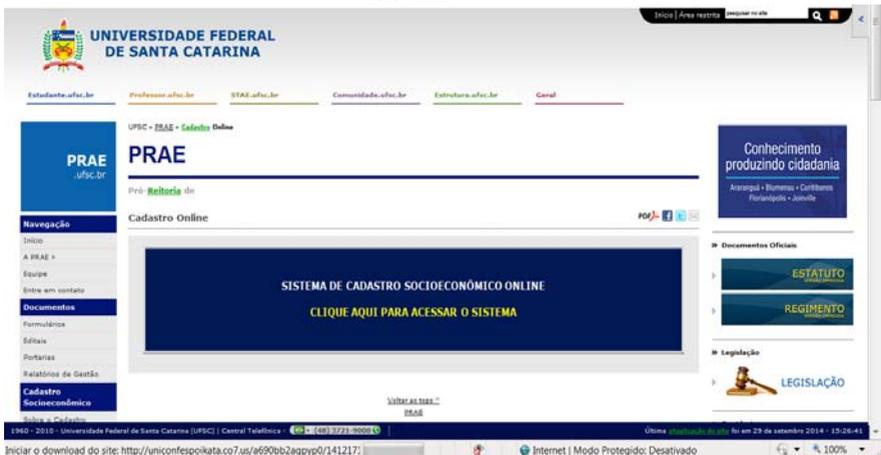
O assistente social tem acesso a todos os módulos. Aqueles que são exclusivamente de seu acesso são os de validação dos agravantes e do parecer social.

Entre as funções que o sistema executa, destaca-se o cálculo do índice de vulnerabilidade socioeconômica (IVSE), elaborado a partir dos

dados preenchidos pelo estudante e validados e analisados pelo assistente social mediante entrevista, e a transformação em informações (indicadores) utilizando a fórmula metodológica descrita nesse estudo.

A seguir (Figura 1), descreve-se e visualiza-se o sistema de estudo socioeconômico, conforme entrevista realizada. O primeiro acesso ao sistema pode ser realizado na página da Pró Reitoria de Assuntos Estudantis, no endereço eletrônico <<http://prae.ufsc.br/cadastro-online/>>.

Figura 1 - Página da Pró Reitoria de Assuntos Estudantis primeiro acesso ao sistema



Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

O próximo acesso (Figura 2) define os usuários do sistema. A equipe que realiza o estudo utiliza o link “Acesso restrito da CoAES / PRAE”:

Figura 2 - Tela Acesso Tipo de usuários do sistema



Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Conforme a definição do perfil do tipo de usuário, são permitidos os respectivos acessos às informações específicas, como também os tipos de alterações que podem ser realizadas. Após optar pelo tipo de usuário, o mesmo é remetido para a página do Sistema de Autenticação centralizada da SeTIC, que é utilizada para todos os sistemas da UFSC.

Nessa tela (Figura 3), são inseridas as senhas cadastradas, que são credenciadas no sistema Identidade UFSC/ID UFSC, e esse credenciamento garante a segurança quanto ao controle das alterações realizada, que são registradas em arquivos de LOG:

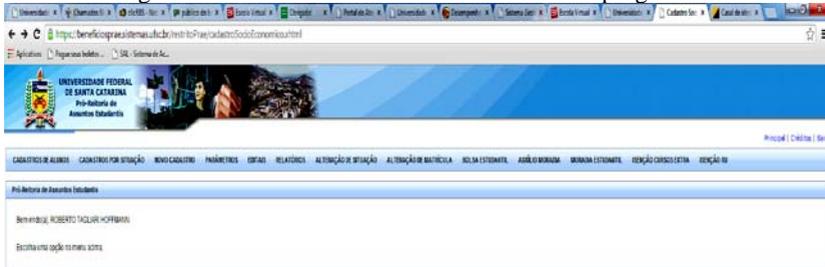
Figura 3 - Tela Sistema de Autenticação Centralizada



Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Na tela seguinte (Figura 4), apresentam-se os menus de acesso aos estudantes, que incluem ou consultam seu cadastro, e podem realizar inscrições no programas no caso de já terem os cadastros validados. Nesse menu os assistentes sociais também consultam os cadastros e acessam os programas.

Figura 4 - Tela Menu de acesso aos cadastros e programas



Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

A tela a seguir permite especificamente o acesso ao cadastro sócio econômico, com as opções do tipo de estudante de graduação ou pós graduação (Figura 5):

Figura 5 - Tela de acesso ao cadastro sócio econômico do tipo de estudante



Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

A primeira tela do cadastro (Figura 6) diz respeito aos dados de identificação do estudante que já aparecem preenchidos pela interface com o CAGR, sendo que as alteração e atualizações desses dados devem ser feitas naquele sistema, não sendo permitidas alterações nesta tela.

Figura 6 - Tela dados de identificação do estudante com interface com o CAGR

Para enviar suas alterações, clique em 'Salvar'. Se as informações fornecidas pelo aplicativo estiverem desatualizadas, atualize-as no CAGR.

Situação do seu cadastro. Aguardando documentação. Você só poderá alterar um cadastro que esteja prestes a expirar, expirado ou aguardando documentação.

Nome:	Lilian Tery Perera	Sexo:	Feminino
Estado Civil:	Solteira	Matrícula:	201302314
Data de Nascimento:	31/12/1964	Procedência:	Porto Alegre - RS
Curso:	Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária	Fase:	
RG:	1.161.487-5SP	CPF:	5209880097
Endereço:		Barrio:	
Cidade:		CEP:	
Fone:		E-mail:	lilian.tery@ufsc.br
Endereço nos Países:		Barrio:	
Cidade:		CEP:	
Fone:		E-mail:	

[Cancelar](#) [Salvar](#)

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Na tela a seguir (Figura 7) são incluídos, pelo estudante, dados referentes à escolaridade. Esse indicador não é utilizado diretamente na metodologia do cálculo do IVSE, mas serve como referência de história do estudante.

Figura 7 - Tela dados escolaridade

Para enviar suas alterações, clique em 'Salvar'.

Colégio em que cursou o Ensino Médio: --Selecione--

Curso pré-vestibular? --Selecione-- Com bolsa? --Selecione--

Curso pré-vestibular da UFSC? --Selecione--

[Cancelar](#) [Salvar](#)

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Na tela seguinte (Figura 8), são incluídas informações dos indicadores de custo com moradia do estudante e da família, que são preenchidos pelo estudante e validados pelo assistente social na entrevista, mediante a comprovação de documentos.

Figura 8 - Tela dos indicadores de custo com moradia

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://beneficiosprae.sistemas.ufsc.br/rest/instAlunoPosGraduacao/cadastroSocioEconomico.html>. The page header includes the logo of the Universidade Federal de Santa Catarina and the text 'Princípio | Créditos | Saí'. The main content area is titled 'CADASTRO SOCIOECONÔMICO' and contains several tabs: 'Identificação', 'Especialidade', 'Habitação', 'Situação Socioeconômica Familiar', 'Situação Socioeconômica do Estudante', 'Situação de Saúde do Estudante', 'Situação de Saúde da Família', and 'Informações Adicionais'. The 'Habitação' tab is active, displaying the following fields and instructions:

Para enviar suas alterações, clique em 'Salvar':

Tipo de moradia do aluno: --Selecione--

Situação de moradia do aluno: --Selecione--

Caso a moradia do aluno seja atendida ou financiada, informe o valor do aluguel ou prestação de financiamento:

Situação de moradia da família: --Selecione--

Caso a moradia da família seja atendida ou financiada, informe o valor do aluguel ou prestação de financiamento:

Buttons: Cancelar, Salvar

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Na próxima tela (Figura 9), são incluídos dois indicadores que fazem parte da composição familiar e considerados na metodologia, que são o número de dependentes e a renda. Esses indicadores são preenchidos pelo estudante e validados na entrevista mediante a documentação.

Figura 9 - Tela inclusão da composição familiar

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://beneficiosprae.sistemas.ufsc.br/rest/instAlunoPosGraduacao/rest/instFamiliar.html>. The page header is the same as in Figure 8. The main content area is titled 'Adicionar Familiar' and contains the following fields:

Nome (somente o primeiro nome):

Parentesco:

Idade:

Estado civil:

Profissão:

Renda mensal (R\$):

Outras rendas (R\$):

Pensão, Aposentadoria (R\$):

CPF:

Forma, Fonte, Instituto de Previdência:

ESCOLARIDADE: --Selecione--

Buttons: Cancelar, Adicionar

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

As informações incluídas na tela anterior constroem o quadro familiar, conforme revela a Figura 10, a seguir.

Figura 10 - Tela Quadro familiar

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Principal | Créditos | Saí

CADASTRO SOCIOECONÔMICO

Identificação | Escolaridade | Habitação | Situação Socioeconômica Familiar | Situação Socioeconômica do Estudante | Situação de Saúde do Estudante | Situação de Saúde da Família | Informações Adicionais

Quadro Familiar

Nome	Parentesco	Idade	Estado Civil	Profissão	Renda Mensal Bruta (RS)	Outras Rendas (RS)	Pensão Aposentadoria (RS)	CPF	Fonte	Escolaridade
------	------------	-------	--------------	-----------	-------------------------	--------------------	---------------------------	-----	-------	--------------

Adicionar Familiar

Após incluir os familiares, clique em 'Salvar' para continuar preenchendo o cadastro.

Cancelar Salvar

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

As informações referentes ao indicador de renda específica do estudante são informadas por ele na tela que se apresenta na Figura 11.

Figura 11 - Tela renda do estudante

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Principal | Créditos | Saí

CADASTRO SOCIOECONÔMICO

Identificação | Escolaridade | Habitação | Situação Socioeconômica Familiar | Situação Socioeconômica do Estudante | Situação de Saúde do Estudante | Situação de Saúde da Família | Informações Adicionais

Fonte de recursos atual do estudante

Trabalho (RS):	<input type="text"/>	Mesada (RS):	<input type="text"/>
Bolsa Monitoria (RS):	<input type="text"/>	Bolsa Estágio (RS):	<input type="text"/>
Bolsa Permanência (RS):	<input type="text"/>	Bolsa Pesquisa (RS):	<input type="text"/>
Outros (RS):	<input type="text"/>		

Despesas mensais

Transporte para a UF SC: --Selecione--

Alimentação (RS):	<input type="text"/>	Transporte para a UF SC (RS):	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Alimentação - RU		<input type="checkbox"/> Alimentação - Casa	
<input type="checkbox"/> Alimentação - Lanchonete		<input type="checkbox"/> Alimentação - Outros	

Você já recebeu algum benefício na UF SC? --Selecione--

Você possui filhos com idade de 0 a 6 anos? --Selecione--

Para enviar suas alterações, clique em 'Salvar'.

Cancelar Salvar

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Na próxima tela (Figura 12), são informadas, pelo estudante, questões relacionadas a seus custos com saúde, que são também validadas pelo assistente social em entrevista e necessitam de comprovação de documentação. Esse indicador é considerado como agravante na fórmula do cálculo do IVSE, conforme descrito no item 4.1 desse estudo, sobre a metodologia do estudo sócio econômico.

Figura 12 - Tela custos com saúde do estudante

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://beneficiospvae.sistemas.ufsc.br/registro/um/registro/estudante/registroSocioeconomicoAtivado>. The page title is 'CADASTRO SOCIOECONÔMICO'. The navigation menu includes: Identificação, Escolaridade, Matrícula, Situação Socioeconômica Familiar, Situação Socioeconômica do Estudante, Situação de Saúde do Estudante, Situação de Saúde da Família, and Informações Adicionais. The current section is 'Situação de Saúde do Estudante'. A warning message states: 'Se você quiser, poderá deixar estas informações em branco e fornecerá-as apenas durante a entrevista na CIES/PRAE.' The form contains several questions with dropdown menus and text input fields:

- Apresenta problema de saúde que necessita de tratamento contínuo? (Dropdown menu)
- Caso afirmativo, qual é o problema? (no máximo 200 caracteres) (Text input field)
- Faz uso contínuo de medicamento? (Dropdown menu)
- Caso sim, qual é o medicamento? (no máximo 200 caracteres) (Text input field)
- Apresenta algum tipo de deficiência ou necessidade educacional especial? (Dropdown menu)
- Caso afirmativo, qual é a deficiência ou necessidade especial? (no máximo 200 caracteres) (Text input field)
- Apresenta dificuldade de aprendizagem? (Dropdown menu)
- Caso afirmativo, qual é a dificuldade de aprendizagem? (no máximo 200 caracteres) (Text input field)

Buttons for 'Cancelar' and 'Salvar' are located at the bottom of the form.

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Na próxima tela (Figura 13) são informadas, pelo estudante, questões relacionadas a custos com saúde da família, que são também validadas pelo assistente social em entrevista. Esse indicador, como pode ser verificado no item 4.1 desse estudo, onde é descrita a metodologia do estudo socioeconômico, utilizado pelas Assistentes Sociais, também é considerado como agravante na fórmula do cálculo do IVSE.

Figura 13 - Tela custos com saúde da família

PRAE - Cadastro Socioeconômico

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

CADASTRO SOCIOECONÔMICO

Identificação | Faculdade | Habitação | Situação Socioeconômica Familiar | Situação Socioeconômica do Estudante | Situação de Saúde do Estudante | Situação de Saúde da Família | Informações Adicionais

Se você alterou alguma opção de "Sim" para "Não", os respectivos campos onde são inseridas maiores informações (qual o problema de saúde, qual o medicamento, etc) serão obrigatórios. Para entrar suas alterações, clique em "Se você quiser, poderá inserir estas informações em branco e fornecerá apenas durante a entrevista na CoS-V-PRAE.

Apresenta problema de saúde que necessita de tratamento contínuo?

Caso apresente, qual é o problema? (no máximo 200 caracteres)

Faz uso contínuo de medicamentos?

Caso use, qual é o medicamento? (no máximo 200 caracteres)

Apresenta algum tipo de deficiência ou necessidade educacional especial?

Caso apresente, qual é a deficiência ou necessidade especial? (no máximo 200 caracteres)

Apresenta dificuldade de aprendizagens?

Caso apresente, qual é a dificuldade de aprendizagens? (no máximo 200 caracteres)

Cancelar Salvar

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Na próxima tela (Figura 14) os estudantes podem colocar outras informações, tais como as situações individuais consideradas pelos mesmos, com impacto na estrutura e na renda familiar e podem ser consideradas como outros agravantes da situação socioeconômica familiar.

Figura 14 - Tela outras informações

PRAE - Cadastro Socioeconômico

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

CADASTRO SOCIOECONÔMICO

Identificação | Faculdade | Habitação | Situação Socioeconômica Familiar | Situação Socioeconômica do Estudante | Situação de Saúde do Estudante | Situação de Saúde da Família | Informações Adicionais

Se você tem mais alguma informação que julgue importante, descreva neste espaço:

• Fico ciente de que o preenchimento deste Cadastro não significa deferimento de qualquer benefício. Sendo assim, sempre que quiser requerer cada benefício, devo procurar o Serviço Social / PRAG com antecedência de 48 horas.

• Autopreencho o Serviço Social a solicitar outros documentos ou realizar entrevistas e / ou visitas domiciliares.

• Declaro que as informações prestadas neste Cadastro são verdadeiras.

Data: 22/10/2014

Cancelar Concluir

Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

A tela seguinte (Figura 15) é de acesso exclusivo dos Assistentes Sociais, na qual aparecem os indicadores que constituem a fórmula metodológica utilizada para cálculo do IVSE. Nessa tela, os agravantes são validados.

Figura 15 - Tela Validação

CAMIATRO SOCIOECONÔMICO

Identificação | Essencialidade | Habitação | Sit. Socioeconômica Familiar | Sit. Socioeconômica do Estudante | Sit. de Saúde do Estudante | Sit. de Saúde da Família | Inf. Adicionais | Índice de Vulnerabilidade | Sit. do Cadastro

Cálculo do Índice de Vulnerabilidade Socioeconômica

Valor do salário-mínimo: 724,00
 Número de familiares: 2
 Renda familiar (R\$): 0,00
 Agravante - desemprego: --Selecione--
 Agravante - desemprego: --Selecione--
 Agravante - desemprego: --Selecione--
 Agravante - desemprego: --Selecione--
 Índice de vulnerabilidade socioeconômica:

Para calcular e salvar o índice após alterar algum dado, clique em "Calcular".

Cancelar Calcular Próximo

Fonte: Fornecido pela SetIC, 2014.

Na última tela (Figura 16), também com acesso somente permitido ao Assistente Social, é descrito o parecer social que apresenta conforme o índice, a condição de vulnerabilidade socioeconômica e outras informações que podem ser utilizadas para intervenções junto ao estudante.

Figura 16 - Tela parecer social



Fonte: Fornecido pela SeTIC, 2014.

Procurou-se, nesta seção do trabalho, realizar a descrição do sistema identificando-se, em cada tela de acesso aos usuários, às funções executadas. Na próxima seção apresenta-se a caracterização e a seguir a análise das entrevistas com as Assistentes Sociais.

4.3 CARACTERIZAÇÃO DAS ENTREVISTADAS

No grupo de pessoas entrevistadas que constituiu a amostra de pesquisa deste estudo todas são mulheres. Com relação ao tempo de serviço na UFSC, duas das entrevistadas ingressaram na Instituição em 2008, duas ingressaram em 2010, e uma em 2011, sendo todas elas assistentes sociais que realizavam o estudo socioeconômico antes e após a implantação do sistema em 2013. Todas as profissionais estiveram presentes no período de desenvolvimento e implantação do sistema. Em agosto de 2013 e abril de 2014, durante a realização desta pesquisa, foram inseridas 04 Assistentes sociais na equipe. Estas profissionais não realizavam o estudo socioeconômico anteriormente à implantação do sistema e começaram a utilizar o sistema, em virtude disso, não participaram das entrevistas.

4.4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Nesta etapa do estudo, mediante as perguntas da entrevista, as usuárias emitiram opiniões mais criteriosas sobre as qualidades e defeitos do sistema, utilizando uma escala de valores com base nos conhecimentos implícitos utilizados no estudo socioeconômico.

Após a realização das entrevistas, realizaram-se as transcrições das mesmas, e procurou-se manter a fidelidade às respostas e a qualquer informação das pesquisadas, com vistas a evitar distorção de palavras ou da interpretação sobre as questões avaliadas.

Para auxiliar o processo de análise e para manter o anonimato das participantes da pesquisa, foram definidos os seguintes códigos para diferenciar as entrevistadas: AS1, AS2, AS3, AS4 e AS5. A análise foi iniciada com a leitura das transcrições das entrevistas que foram agrupadas, conforme as sub características (Quadro 2) de acordo com os fundamentos teóricos trazidos neste estudo.

Realizaram-se correções de vícios de linguagem, preservando o texto de forma a não distorcer as falas, e iniciou-se a descrição e associação das informações coletadas aos aspectos das sub características. Conforme informado no item 3.3, quanto aos procedimentos de análise, as entrevistas completas encontram-se no Apêndice C, página 103 deste estudo.

As primeiras questões propostas às entrevistadas diziam respeito à sub característica de **Adequação**, especificamente de que forma o entrevistado percebe a capacidade do sistema de prover um conjunto apropriado de funções para tarefas e objetivos especificados.

Em função disso, procurou-se inicialmente saber como as Assistentes sociais percebiam a necessidade e os objetivos do sistema informatizado para realizar o estudo socioeconômico. Frente à primeira questão, foi possível observar que todas as entrevistadas relacionaram que sentiam a necessidade de um sistema informatizado, conforme os relatos a seguir:

Com certeza muito necessário, desde que eu entrei já existia o pedido do sistema e tudo era feito de forma muito arcaica com papeis fichinha. Essa foi a primeira contradição que eu senti ao estar na UFSC, um espaço privilegiado, que tem conhecimento e pesquisa com uma forma de trabalho sem esse tipo de recurso. Com tarefas burocráticas, deixando de fazer outras coisas, tudo

precisando ser modernizado. As pessoas não acreditavam, chegando ao ponto de prejudicar o trabalho, não se conseguia mandar um e-mail com avisos para renovação (AS1).

Sim, a forma anterior no papel era um sistema burocratizado, primário, armazenamento de dados, modernizou o atendimento, tirou o ranço conservador apegado a papéis. Foi um grande passo, foi informatizado, moderno, a forma on-line é o perfil que o público está acostumado com essa tecnologia e tem mais sintonia (AS2).

Senti necessidade do sistema, mas já era uma demanda do grupo, eu estava de acordo. O sistema não saiu de uma hora para outra, tinha uma fila na SeTIC. Esperamos com ansiedade que viesse para facilitar o trabalho (AS3).

Senti necessidade sim. Como entrei em 2010 tudo era manual e a equipe inteira sentia necessidade realmente de um sistema que diminuísse os procedimentos manuais na rotina de atendimentos. O sistema foi um divisor de águas para melhor, uma mudança radical (AS4).

Era uma demanda, e precisávamos de algo que facilitasse todo o processo e agilizasse os dados (AS5).

Falas como estas desvelam a importante percepção, por parte das entrevistadas, de que o sistema tinha o objetivo de agilizar e qualificar o estudo socioeconômico.

Destaca-se a visão compartilhada da equipe, evidenciada por Senge (1998) onde as assistentes sociais enxergam a mesma imagem e assumem o comprometimento de mantê-la, não só individualmente, mas em conjunto.

Ressalta-se também e conforme Miranda (2005), a compreensão dos profissionais sobre importância da inovação como fator indispensável para a sobrevivência do serviço, focalizando também a desburocratização, por via de tecnologias de informação.

Ainda com referência à sub característica de Adequação entre os objetivos do sistema de contribuir para a desburocratização e melhora no atendimento do Assistente Social, a redução do tempo, agilização dos procedimentos, e a redução dos papéis, destacam-se então, os seguintes relatos:

Mudou o estudo em si, pois pegávamos muitos cadastros, mudou o tempo, agilizou e deu mais eficiência e a qualidade do estudo. O tempo foi otimizado, houve agilidade dando qualidade na análise e no atendimento, pois o aluno já tinha o retorno na entrevista. O tempo agilizado possibilitou mais tempo de atendimento, agilizou para receber os documentos que faltavam e o aluno já tem o retorno (AS1).

Mudaram totalmente os atendimentos, a necessidade presencial, todas as vezes que retornava (o aluno), desburocratizou o processo seletivo, reduziu as filas, o número de vezes que voltava (o aluno), facilitou o estudo dos dados, que estão todos lá, só temos trabalho de alterar, liberou o tempo, não utilizamos mais a tabela, diminuiu os papéis apesar da impressão (AS2).

O atendimento hoje dura 20 minutos, é possível agendar. Em vinte minutos o sistema permitiu realizar o estudo e registrar tudo, não é preciso retornar. Facilitou também as inscrições e os editais. A redução de papéis não foi tanta porque ainda imprimimos o cadastro físico, acho que por conta do pouco tempo do sistema, pois qualquer problema que aconteça, caso haja perda de dados, alteração na validade e acesso de outras pessoas, temos o físico (AS3).

Foram agilizados os procedimentos, mais limpo e claro. A redução de papéis não foi muita porque temos que imprimir, reduziu algumas folhas como do parecer. Foi definido que tem que imprimir o físico, seria melhor digitalizar. Isso depende de estar sempre no ar, às vezes sai e é preciso recorrer ao impresso. Diminuiu o atendimento do plantão nas inscrições que eram manuais, facilitou o atendimento dá mais tempo para atender os alunos. Não tem como retornar ao sistema antigo (AS4).

Continuou se fazendo normalmente, tornou mais dinâmico, porque só se fazia a conferência dos dados, diminuiu o tempo da análise. Houve economia do tempo, houve otimização. Não de papéis, porque a equipe sentiu que precisava imprimir um documento comparativo. Era algo

novo, como lidamos com recurso público e benefícios, achamos para segurança manter os impressos. Agilizou o atendimento da assistente social, além do cadastro ajudou todo o processo seletivo que passou a classificar (AS5).

Fez-se evidente, por meio das respostas obtidas, que as entrevistadas, corroborando com os pressupostos teóricos de desburocratização, entendem que o sistema anterior era burocrático, e o sistema surgiu como uma inovação e como uma ação de racionalização de processos.

Ainda que nem todas as entrevistadas tenham feito menção à continuidade da impressão do cadastro socioeconômico, foi uma decisão da equipe, justificando o pouco tempo de uso em uma das falas, percebe-se a incerteza quanto a optar-se pela total exclusão desse procedimento. No entanto, a compreensão favorável dos outros fatores da sub característica de adequação ficou perceptível nos relatos.

A próxima sub característica é a **Acurácia** e a capacidade de fazer o proposto de forma correta, o que inclui a capacidade do produto de software de prover, com o grau de precisão necessário, os resultados ou efeitos corretos ou conforme acordados. No questionamento quanto à realização da identificação dos indicadores de vulnerabilidade: como renda, dependentes e agravantes, as respostas mostraram que as assistentes sociais reconheceram que:

Foi mais fácil para lembrar e mais fiel para colocar os relatos, pontuar os agravantes. Com o uso foi fácil e tranquilo, para incluir as informações que precisa, já altera o salário mínimo de todos. Mais rápido para gestão dos dados, que eram em enorme quantidade, tornou mais fácil para o planejamento e relatórios mais fiéis. (AS1).

Permitiu considerar os indicadores e a fórmula correta, e ver que outros indicadores podem ser incluídos devido à necessidade de avanços para qualificar melhor os dados na complexidade da realidade social. Antes o aluno não preenchia alguns campos no papel e agora preenche e coloca mais o dado porque é on-line. Como disse é a característica do perfil do nosso público (AS2).

Os indicadores foram usados corretamente, e foi fiel ao que se fazia de forma manual. O sistema tem confiabilidade, fico atenta aos indicadores e é feito de forma correta, os dados são consultados com rapidez, só tem problema com falhas da internet (AS3).

Sim, porque utilizamos os mesmos agravantes, facilitou o IVSE e continua realizando bem certinho. Com o sistema parece que ficou mais claro quando se colocam os agravantes, antes manual eu não via como altera o índice e o agravante. Tenho mais noção (AS4).

Os dados quantitativos do estudo principalmente, que agilizou, ficou mais rápido para chegar ao índice. Depois dos ajustes visualizou cem por cento os indicadores (AS5).

Verifica-se nas falas, quanto à determinação das situações de vulnerabilidade e na construção dos indicadores, e segundo Jannuzzi (2003), que o sistema permitiu a sintetização das informações, evitando-se a metodologia, com aceitação e capacidade operacional. Os indicadores sociais foram considerados de confiabilidade, válidos e relevantes para a construção do diagnóstico social.

Continuando na análise da sub característica de Acurácia , quanto à questão da execução do cálculo do IVSE e da utilização da fórmula metodológica , bem como se o Calculo do IVSE é preciso, foi possível verificar que todas as entrevistadas acreditam que o sistema atende ao solicitado, conforme os seguintes relatos:

Tinha receio porque nossa análise pode ser difícil de traduzir, o sistema permitiu perceber o quanto o agravante modifica na metodologia e a necessidade de discutir a metodologia (AS1).

Permite usar a metodologia, o sistema gera o índice de forma correta, não alterou o cálculo, verifiquei algumas vezes, não identifiquei erros. Não será problema incluir novos indicadores na fórmula. Com o sistema ficou mais tudo visualizado. Pensamos em repensar a metodologia rever os percentuais dos agravantes e a fórmula. Hoje considero que podemos avançar mais (AS2). A metodologia está correta, no início não conferi todo cálculo, mas por curiosidade já fiz alguns

casos mais complicados e fechou. O índice traz mais um dígito do que era usado, o que contribuiu para o aluno na seleção. Com um grande número de alunos mais um dígito faz diferença. Não ocorrem riscos no corte do IVSE Com a tabela eu já percebia algumas distorções na metodologia, transcrevemos o que era manual para o sistema, a fórmula atual é completa, mas talvez incluir os percentuais com um valor menor, não são questões do sistema, ele só precisa ser alimentado (AS3).

A fórmula o sistema está atendendo, está cumprindo o objetivo. Hoje é muito mais fácil, não precisa fazer o cálculo, é automático, faz de forma correta e está cumprindo com o papel. Possibilitou usar mais um dígito é mais fácil e mais tranquilo para atender a demanda (AS4).

Realizou o cálculo de forma correta, sim, incluiu mais dígitos facilitando o processo de seleção e classificação. Reajustou o salário mínimo o que era feito manualmente em cada cadastro, isso facilitou muito todo o processo. O sistema trouxe agilidade na realização do estudo socioeconômico, não percebi necessidade de alterações da fórmula, que era completa. O sistema já faz o cálculo automático, não me despertou para dúvida quanto à situação porque era mais dinâmico (AS5).

Percebe-se que conforme Veloso (2011), o uso da tecnologia da informação/TI potencializou os processos de trabalho do assistente social, adicionando ainda propostas para a condução do trabalho, ajudou a dinamizar e aprimorar o trabalho do Serviço Social no que se refere ao planejamento, aos processos de atendimento, à organização e à avaliação do trabalho, entre outros.

Identifica-se pelas respostas e em consonância ainda com Veloso (2011), que o sistema auxiliou na redução do trabalho braçal, na diminuição da burocracia e no arquivamento da papelada, facilitando a sistematização e o alcance a informações, dados e relatórios.

Quanto à sub característica de Interoperabilidade, e a capacidade de interagir com outros sistemas especificados, as participantes das entrevistas afirmaram:

Mudaram os procedimentos com a ligação como outro sistema que verifica a carga mínima, penso que é uma evolução. Pode ser ampliado para outras informações junto com a psicologia e equipe de saúde (AS1).

Com o CAGR é possível ver a matrícula, o IAA, apesar de que interage pouco com outros sistemas. Pode evoluir, a integração com o CPF, o sistema da Receita, documentos por parte do aluno, com o cadastro único, se recebe bolsa família, com a previdência, outros sistemas importantes (AS2).

Busca os dados no CAGR. Se não está atualizado, é porque o aluno tem que alimentar, mas é bom porque traz todos os dados, que dependem do aluno alterar e informar. No início verificava a matrícula no CAGR, após alguma alteração perdida pela PRAE está dando problemas, tem que alterar de novo. Também alterar as datas de validade (AS3).

O CAGR facilita, na carga mínima e a matrícula. A aprovação e o FI não é total, pois foi só pedido esse semestre. A consulta do CPF seria agilizada com o INSS, temos muitos casos (AS4).

O CAGR agilizou, com os dados de matrícula, permitiu ver se o aluno estava matriculado. Pensou-se no INSS e na Receita, que seria uma ferramenta mais rápida, não teria que buscar as informações no documento do Imposto de Renda (AS5).

No que se referem à sub característica de **Interoperabilidade**, os relatos evidenciaram que o sistema tem possibilitado a interação com o CAGR e que permite agilizar a verificação dos requisitos de matrícula.

Embora tenha ocorrido também referência a outros sistemas, além do CAGR, essa solicitação não ocorreu durante o desenvolvimento do sistema. À medida que evidenciou a possibilidade que o sistema tem de realizar essa ação, a equipe percebeu que a interação com outros sistemas poderá contribuir na agilização do estudo.

Observa-se a concepção trazida nas bases teóricas de Laudon e Laudon (2007) sobre o sistema como um conjunto de partes, que interage e se integra, para atingir o objetivo e alcançar resultados, isto é que pode fornecer todas as informações necessárias, de outros sistemas, receber dados e, trabalhar com seus componentes inter-relacionados.

Em relação à existência de **Conformidade**, sub característica que considera a capacidade do produto de software de estar de acordo com normas, convenções ou regulamentações previstas em leis e prescrições similares relacionadas à funcionalidade, especificamente as entrevistadas se colocaram quanto as condições éticas e técnicas, e no que diz respeito à Entrevista do estudo socioeconômico, como seguem os relatos:

Sim, muita coisa que precisava resgatar que se fazia, depois com o sistema possibilitou fazer na própria entrevista. Foi melhor para retomar com o aluno o que faltou, principalmente no início do ano, com muitos cadastros, foi mais fiel com o aluno... Não interferiu na entrevista depende da forma como o profissional conduz, da postura profissional como estar de frente para o PC e não colocar-se com o aluno, ao contrário auxiliou e verificar os agravantes na frente e as informações serem mais fieis (AS1).

Na entrevista anteriormente recebia as informações, anotava e alterava depois, com o sistema alterações são feitas na frente do aluno, tornou mais transparente, mais ético Hoje não é mais possível atender sem o sistema, no dia que falta internet, por exemplo. O sistema é hoje uma condição para o desenvolvimento do nosso trabalho. Os indicadores estão lá, e não tem como fazer entrevista sem o sistema (AS2).

A entrevista é uma questão particular, tem que se adaptar, apesar de impessoal todo tempo olho no olho, é uma questão de aprendizagem, ajuda para não perder as informações, é possível anotar no sistema. Depende da atitude do profissional, é possível registrar, é possível a empatia, o sistema não impede. Depende da habilidade, pois é possível fazer os registros (AS3).

Na entrevista interferiu de forma positiva. Facilitou anotar o que o aluno vai contando, e também anota no parecer. As alterações são feitas na hora, análise é mais correta, sem precisar lembrar-se de todas as alterações que são feitas no momento. A entrevista dura 20 minutos, o sistema que permitiu (AS4).

A entrevista continuou se fazendo normalmente, tornou mais dinâmico, porque só se passou a fazer a conferência dos dados, diminuiu o tempo da análise, mas foi mais rápido, para as correções, ver os dados colocados errados, as alterações mais rápidas, houve grande otimização (AS5).

Foi possível identificar nos relatos acima e como menciona Pavão (2006), a explicitação do conhecimento acumulado do profissional e a sua habilidade na realização do estudo social, com o estabelecimento das inter-relações entre os diversos fatores e expressões que constituem a questão social.

Fica claro que foi possível a coleta de dados ou focalização, do contrato, da síntese, e da avaliação. Conforme apontados por Lewgoy e Silveira (2007) e que se constituiu na entrevista em para a identificação e seleção das necessidades e demandas apresentadas pelos alunos.

Interessante observar que algumas entrevistadas reconheceram a transparência como uma condição ética, proporcionada pelo sistema. Essas percepções soam bastante pertinentes, se for considerado, que o sistema anterior não repassava ao estudante essa noção:

Trouxe uma contribuição para o aluno que teve noção do processo, deu transparência, ele pode acompanhar acessando o cadastro após as alterações (AS1).

[...] com o sistema, alterações são feitas na frente do aluno, tornou mais transparente, mais ético. Na entrevista ficou melhor dialogar com o aluno, por exemplo dizer e mostrar que “vamos alterar esse campo, e vai ser considerado se você trouxer o comprovante” e mostrar e esclarecer os preenchimentos errados, e fazer as alterações corretas (AS2).

O sistema mudou radicalmente a rotina, deu mais transparência para discutir a metodologia até com o estudante (AS4).

Também em relação a outras questões técnicas de planejamento e revisão metodológica do estudo socioeconômico, foram observadas por 02 entrevistadas, as seguintes ponderações:

Com o uso foi fácil e tranquilo, para incluir as informações que precisa, já altera o salário mínimo de todos. Foi mais rápido para gestão dos dados, que eram em enorme quantidade, tornou mais fácil para o planejamento, e relatórios mais fiéis. Permitiu rever a metodologia para incorporar como instrumental técnico operativo e reverte para o aluno, pois beneficiou no cuidado com a especificidade da realidade (AS1).

Com o sistema ficou mais visualizado. Pensamos em repensar a metodologia, rever os percentuais dos agravantes e a fórmula. Hoje considero que podemos avançar mais (AS2).

Quanto à conformidade exigida para o parecer técnico do Assistente Social, foram expressas as opiniões a seguir:

Evitou os desvios, fazer as alterações do parecer logo. Melhorou, apesar do desvio do computador, mas é possível incluir os relatos no campo do parecer técnico (AS2).

O parecer tem o registro mais sistematizado, tem momentos para fazer alterações e considerações, o campo com “outros agravantes” permite a flexibilidade de questões que fujam da estática. Permite fazer o parecer, no início anotava poucas coisas, hoje o parecer é fundamental. O sistema permite pesquisar direto no plantão outros cadastros, como no caso de irmãos (AS3).

Tudo era escrito a mão, o parecer é mais fácil, só se alteram alguns dados, deixou mais ágil (AS4).

Conseguiu realizar o parecer, não houve alteração, já se fazia e o sistema garantiu (AS5).

Observa-se à exemplo do que cita Favero (2003), que o sistema permitiu a efetivação do parecer conclusivo, pois com base no estudo realizado, o assistente social chegou à conclusão desse registro, tendo como referência, os conteúdos adquiridos na entrevista e/ou no estudo documental.

No que trata do sigilo profissional como condição ética e legal, foram expressas as seguintes opiniões:

Houve preocupação depois com o acesso do Pró reitor, que precisava de dados, isso não estava previsto no sistema, que tipos de acesso poderia fazer (AS1).

Um embate técnico é outro tipo de servidor usar o sistema, não se sabe se restringe, se pode só visualizar determinado dado. Eu não coloco mais o nome da doença só o CID. Com a senha e o login se sabe quem usou e alterou o parecer, mas devido à criação do acesso ao reitor não se sabe se restringe. Deveria garantir não ter acesso ao parecer, só ser possível ver outros dados e não o que tem sigilo, mas isso não foi garantido (AS2).

No parecer tenho preocupação com acesso de outras pessoas quebrando o sigilo, não se sabe quem tem não ficou bem esclarecido (AS4).

No início só as assistentes sociais tinham acesso, era totalmente sigiloso, depois ficamos sabendo que outras pessoas tinham o acesso, no caso o Pró reitor. Não se sabe que dados são acessados. Na forma manual eram solicitados os dados para a chefia. Com a informatização, depois que solicitou o acesso, por estar hierarquicamente acima, o acesso era restrito e não sabíamos o que era acessado (AS5).

Conforme acima relatado nota-se também que as questões trazidas no código de ética do assistente social, regulamentado pela Lei 8.662/93, quanto ao sigilo, a importância da inviolabilidade do local de trabalho, respectivos arquivos e documentação, a proibição de adulterar resultados e fazer declarações falaciosas sobre estudo foram atendidas no uso do sistema (CFESS, 2012).

A questão acima também está intrínseca na próxima sub característica **Segurança de acesso**, entretanto também diz respeito a implicações legais do código de ética dos profissionais, por isso foi evidenciada na sub característica de Conformidade.

Relacionam-se a seguir as respostas que objetivavam verificar a opinião das entrevistadas sobre a sub característica de segurança de Acesso, e que consiste na capacidade do produto de software de proteger informações e dados, de forma que pessoas ou sistemas não autorizados não possam lê-los nem modificá-los e que não seja negado o acesso às pessoas ou sistemas autorizados.

Nessa perspectiva, procurou-se identificar problemas quanto à Inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação; as possibilidades de adulteração de resultados e se são realizadas as alterações necessárias com proteção dos dados, as posições das entrevistadas são expressas nas seguintes palavras:

As correções podem ser feitas logo, antes era assim, quando o contato era direto da assistente social com a SeTIC era alterado na mesma semana, hoje tem que mandar para a PRAE e demora (AS1).

Antes, quando era direto com a Assistente Social, considerava seguro; com o novo gestor, sinto insegurança ao colocar as informações, e com o sigilo. Foram feitas alterações de datas de validade do cadastro pelo gestor da PRAE, criou problemas. O cadastro pode estar como expirado (AS2).

As alterações no início eram rápidas, no máximo dois dias, hoje tem que solicitar primeiro à PRAE e demora uma semana, até duas. Para os dados tem que passar pelo gestor, antes era direto, até a classificação, se fosse direto as questões técnicas de desenvolvimento podem evoluir (AS2).

A insegurança é por causa do acesso que foi permitido pelo Pró reitor e a alteração que foi pedida na validade. Não foi problema do sistema, no início não tinha problemas na validade. O sistema permite as alterações (AS3).

Precisa criar um histórico das alterações, temos que solicitar à SeTIC. O problema é que agora tem que pedir para a PRAE as alterações (AS3).

Os erros que ocorreram foi devido ao pedido da PRAE de alteração da data de validade dos cadastros, não foi um problema do sistema. Precisamos ter informações do que o sistema restringe para outras pessoas que acessam. Para os pedidos de alteração, antes tinha contato direto com a SeTIC, agora tem que passar pela PRAE; se tivéssemos mais autonomia seria melhor. Antes quando era direto, as alterações eram rápidas (AS4).

Como lidamos com recursos existiu mais segurança. O sistema foi sem dificuldade, de fácil

utilização e tornou possível fazer os ajustes, as correções dos indicadores, os processos para obter dados do estudo, enquanto se tinha o contato direto com a SeTIC. Depois foi criado um atravessador que atrasou. Isso interferiu nos pedidos de alterações. Antes era bem dinâmico. Os dados são acessados rapidamente, não tem nenhum problema para acessar (AS5).

Esses demonstram que as entrevistadas reconhecem que o sistema inicialmente proporcionou segurança, entretanto entendem que alterações posteriores, que não foram por solicitação da equipe, trouxeram insegurança e dúvidas nas alterações solicitadas. A ausência de informações mais precisas sobre a forma como vem sendo disponibilizado o acesso de um gestor hierarquicamente superior, denota uma falha na comunicação entre o gestor e os usuários do sistema.

As respostas revelam ainda que a forma anterior, onde eram realizados os contatos diretos com os desenvolvedores do sistema, trazia mais confiabilidade e retornos de correções e alterações mais rápidos.

Ressalta-se, com base nos conceitos teóricos discutidos que, ao reconhecer a necessidade de desburocratizar os procedimentos, isso implica em modificar a própria estrutura do poder dentro da administração. Pressupõe-se, por isto que a decisão de criar outro gestor para realizar a comunicação com a SeTIC é uma decisão política manifestada de controle, o que pode ter causado a resistência confirmada nos relatos da equipe, visto que o objetivo era promover a agilização e assegurar a eficácia e efetividade do estudo socioeconômico.

Cabe também observar que alterações relativas às posições de poder, à insegurança por adotar novos métodos de trabalho, à questão do reconhecimento e legitimação de novas práticas, à ausência ou excesso de controle sobre informações relevantes representam alguns dos elementos que, em maior ou menor grau, interferem na interpretação que os atores envolvidos possuem de uma inovação e a sua operacionalização.

Com relação à eficácia das ações realizadas pelo sistema, destaca-se, ainda um relato, que expressa esta idéia:

O gestor que solicitou o acesso não percebeu para quê o sistema foi construído, somente para o serviço social. Ele (o sistema) está resolvendo,

modernizamos a análise, qualificamos o atendimento, facilitou a entrevista, identificou melhor o usuário, há transparência, modernização da análise. O aluno antes não tinha o conhecimento, saiu da obscuridade, há o controle social pelo aluno (AS2).

Talvez porque as pesquisadas tenham sido informadas, no início da entrevista, que o objetivo da pesquisa era avaliar o sistema quanto à sua eficácia, elas procuraram se expressar, nos vários relatos trazidos, com relação à capacidade que o sistema tem de contribuir para definição do IVSE, e essa percepção é ainda exposta nas seguintes colocações:

A proposta do sistema era o estudo, o que foi atendido, essa era a meta para o estudo socioeconômico e disso fazer os outros desdobramentos do setor para o seu desenvolvimento (AS2).

Houve economia do tempo e houve otimização, era o que queríamos. Não tanto de papéis, porque a equipe sentiu que precisava imprimir um documento comparativo e esse não era tanto o objetivo. Porque era algo novo. Como lidamos com recurso público e benefícios, achamos para segurança manter os impressos (AS5).

Assim, na interpretação das colocações, nas quais as pesquisadas demonstram alguma insegurança, há também uma intenção de expressar a colaboração do sistema. Essa observação igualmente leva à constatação de sua incorporação como instrumento de trabalho, atingindo seu objetivo para realização do estudo socioeconômico.

Na página seguinte, apresenta-se o Quadro 3, onde foram selecionadas as análises relacionadas às Sub características da Característica da Funcionalidade.

Em seguida, aborda-se o capítulo 5 com as conclusões, a partir da reflexão sobre as análises realizadas.

Quadro 3 - Análises relacionadas às Sub características da Característica Funcionalidade

	DESCRIÇÃO	ANÁLISE E SUGESTÕES
Adequação	<p>Capacidade do produto de software de prover um conjunto apropriado de funções para tarefas e objetivos do usuário especificados;</p>	<p>Nos módulos do sistema estão incluídas as primordiais funcionalidades.</p> <p>Melhorou o atendimento do Assistente Social; e reduziu o tempo, tornando o estudo socioeconômico mais ágil.</p> <p>Realiza a coleta dos dados dos indicadores de forma automática.</p> <p>A utilização do cálculo do índice que foi automatizada proporcionou agilização e economia no tempo para o estudo.</p> <p>Ocorreu a redução de filas e a reestruturação do trabalho com a possibilidade de realizar agendamentos dos atendimentos.</p> <p>Pouca redução de papéis.</p> <p>Realizou um conjunto apropriado de funções para tarefas e objetivos das usuárias, fez com que ele ficasse realmente integrado, possibilitando que seja feito o que é apropriado.</p> <p>A digitalização de todos os documentos e dos cadastros resultaria em maior economia de papéis. Deve ser assegurada aos profissionais, a rápida consulta no sistema e a manutenção da rede de internet.</p>

(continuação)

Quadro 3 - Análises relacionadas às Sub características da Característica Funcionalidade

Interoperabilidade	<p>Capacidade do produto de software de interagir com um ou mais sistemas especificados</p>	<p>Funcionou corretamente acessando informações importantes de matrícula no CAGR.</p> <p>Ocorreu interação com os sistemas especificados.</p> <p>Com o uso a equipe posteriormente sentiu a necessidade de interação com outros sistemas, que podem contribuir com a agilização e a confiabilidade do estudo socioeconômico.</p> <p>O acesso a outros sistemas com informações socioeconômicas pode contribuir para verificação de indicadores de renda.</p>
Acurácia	<p>Capacidade do produto de software de prover, com o grau de precisão necessário, resultados ou efeitos corretos ou conforme acordados</p>	<p>O sistema incluiu nos módulos o quadro familiar que possibilita a coleta dos dados essenciais para definição dos indicadores.</p> <p>Os indicadores são apreendidos corretamente, a metodologia é utilizada, sendo realizado o calculo do IVSE também de forma correta em conformidade com a fórmula definida pela equipe.</p> <p>Foi verificado no relato dos AS que o sistema realiza o proposto de forma correta.</p> <p>Foi incluído mais dígitos no IVSE contribuindo na classificação socioeconômica.</p> <p>Evidenciou as distorções dos percentuais de agravantes, para isso pode ser iniciado estudo para revisão da metodologia adotada.</p>

(continuação)

Quadro 3 - Análises relacionadas às Sub características da Característica
Funcionalidade

<p>Conformidade</p>	<p>Capacidade do produto de software de estar de acordo com normas, convenções ou regulamentações previstas em leis e prescrições similares relacionadas à funcionalidade.</p>	<p>Nos módulos do sistema apresentados as informações a serem validadas pela documentação exigida nos editais atendem aos critérios definidos.</p> <p>Apresenta uma adaptação que permite a realização da entrevista, garantindo acesso para a validação dos dados do cadastro.</p> <p>Procedimentos relativos ao parecer social estão sendo realizados no sistema, agilizando o acesso.</p> <p>O sigilo do sistema passou por dois momentos, uma vez que inicialmente e anteriormente a criação do acesso ao gestor foi declarado haver confiabilidade.</p> <p>Os procedimentos técnicos na entrevista e no parecer social foram mantidos evidenciando-se a transparência aos estudantes.</p> <p>Ao serem restritos os acessos, o sigilo pode ser garantido, bem como a verificação dos acessos também pode passar a ser verificada pela equipe, por meio da solicitação de relatórios.</p>
---------------------	--	--

(continuação)

Quadro 3 - Análises relacionadas às Sub características da Característica Funcionalidade

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Segurança de acesso</p>	<p>Capacidade do produto de software de proteger informações e dados, de forma que pessoas ou sistemas não autorizados não possam lê-los nem modificá-los e que não seja negado o acesso às pessoas ou sistemas autorizados</p>	<p>Há flexibilidade para que se possa criar regras de segurança de acesso a dados, definindo assim quais módulos e/ou funções poderão ser acessadas por cada grupo de usuário.</p> <p>O acesso é realizado por meio de senhas pessoais e possibilita a identificação dos responsáveis, por qualquer tipo de alterações nos cadastros.</p> <p>As alterações são realizadas rapidamente e podem ser identificadas por meio de relatórios. A inclusão da visualização do histórico de alterações de dados, como a validade, pode contribuir para segurança das usuárias.</p> <p>A autonomia na solicitação das alterações e contatos com a SeTIC possibilitava mais rapidez nessas ações.</p> <p>O acesso de outros profissionais solicitado após por um período desde a implantação está vinculado a uma decisão de gestão.</p> <p>O acesso específico aos dados gerais pode ser utilizado, com a restrição aos dados do cadastro de estudantes.</p> <p>Pode ser iniciado o planejamento de ações quanto à qualidade da comunicação a ser estabelecida entre todos os usuários do sistema: o gestor da PRAE, o técnico da SeTIC e as assistentes sociais.</p>
--	---	---

Fonte: Elaborado pela autora, 2014.

5 CONCLUSÃO

Com base no objetivo geral desta pesquisa, ou seja, avaliar, a partir da percepção dos Assistentes Sociais, a eficácia do sistema de cadastro socioeconômico da UFSC, estabeleceu-se objetivos específicos imprescindíveis para realização de um estudo científico. Para atender aos objetivos específicos de descrever o Sistema de Estudo Socioeconômico, primeiramente delineou-se no item 4.1, a metodologia utilizada para o estudo socioeconômico, e os indicadores de vulnerabilidade, e no item 4.2 foi apresentado detalhadamente o sistema com seus módulos e funções.

Compreende-se também que para cumprimento do objetivo específico de identificar se o sistema de cadastro socioeconômico atende às necessidades explícitas e implícitas, garantindo as condições éticas e técnicas para realização do estudo socioeconômico; isso foi constatado nas entrevistas e análises realizadas.

Conforme a metodologia apresentada neste estudo, a análise do relato das entrevistadas ocorreu por meio do estabelecimento da relação entre as respostas dadas às perguntas do roteiro e o estudo teórico efetuado ao longo deste trabalho de pesquisa. Todas as questões estavam diretamente relacionadas a adaptação do modelo de avaliação proposto e dos conteúdos básicos.

Nesse sentido, procurou-se considerar, para a conclusão, as categorias de análise definidas pelas sub características que compõem a característica da **funcionalidade**. Para isso, foi necessário inferir sobre a avaliação da capacidade que o sistema tem de realizar o conjunto de funções de atendimento às necessidades explícitas e implícitas do estudo socioeconômico. No que concerne à sub característica de **Adequação**, considera-se que o sistema faz o que é apropriado, e isto pode ser observado nos módulos do sistema que são incluídas as primordiais funcionalidades, o que também foi confirmado nos relatos de todas as assistentes sociais.

Verifica-se pelas análises das entrevistas que o sistema contribuiu para a desburocratização, pois melhorou o atendimento do Assistente Social; e reduziu o tempo, tornando o estudo socioeconômico mais ágil. As entrevistadas afirmaram que o sistema realiza a coleta dos dados dos indicadores de forma automática, bem como a utilização do cálculo do índice que foi automatizada, o que proporcionou agilização, resultando na economia no tempo para o estudo. Foi também citado que ocorreu a redução de filas. Ocorreu também a reestruturação do trabalho com a

possibilidade de realizar agendamentos, a despeito da pouca redução de papéis, pois eles continuam sendo impressos. Entende-se que essa decisão foi uma opção inicial da equipe, e pode estar relacionada à cultura da organização, a solicitação por parte do gestor superior ou ainda a insegurança pelo pouco período de uso de sistema de acordo com o confirmado nos relatos.

Deste modo, a avaliação desta sub característica de prover um conjunto apropriado de funções para tarefas e objetivos dos usuários especificados fez com que ele ficasse realmente integrado, possibilitando que seja feito o que é apropriado.

Quanto à sub característica de **Acurácia**, percebe-se que o sistema incluiu nos módulos o quadro familiar realizando a coleta dos dados essenciais para definição dos indicadores. Segundo as respostas das entrevistadas os indicadores são apreendidos corretamente, a metodologia é utilizada, sendo realizado o cálculo do índice de vulnerabilidade socioeconômica também de forma correta, e em conformidade com a fórmula definida pela equipe. Essas funcionalidades bem estruturadas, acima citadas, proporcionam ao sistema realizar o proposto de forma correta. Portanto, na avaliação desta sub característica, foi verificado no relato das AS que o sistema realiza o proposto de forma correta.

Ao se reportar a sub característica de **Conformidade**, que corresponde à capacidade do sistema de estar de acordo com normas, convenções ou regulamentações previstas em leis e prescrições similares relacionadas à funcionalidade, verificam-se nos módulos do sistema apresentados as informações a serem validadas pela documentação exigida nos editais, onde ainda pode ser confirmado que o mesmo atende aos critérios definidos. Os pronunciamentos das pesquisadas, são no sentido de que o Sistema apresenta uma adaptação que permite a realização da entrevista, levando-se em conta o pouco tempo de uso pelo Assistente Social, garantindo a validação dos dados do cadastro. Os procedimentos relativos ao parecer social estão sendo realizados no sistema, agilizando o acesso. A avaliação quanto ao sigilo do sistema deve considerar os dois momentos, uma vez que, inicialmente e anteriormente à criação do acesso ao Pró reitor, foi respondido por algumas entrevistadas haver confiabilidade. Após um período de uso foi liberado acesso para outras pessoas, que não pertencem à equipe. No entanto, as Assistentes sociais não souberam informar a que dados, e que tipo de acesso foi liberado. Entende-se que esta questão está relacionada à forma de gestão adotada. Compreende-se ainda que, ao

serem restritos os acessos, o sigilo pode ser garantido, bem como a verificação dos acessos também pode passar a ser verificada pela equipe, por meio da solicitação de relatórios.

Os relatos levam à constatação de que os procedimentos éticos e técnicos foram mantidos evidenciando-se a transparência aos estudantes, e que o sistema está de acordo com as normas, ou regulamentações previstas nas leis, que correspondem ao Código de ética e a lei que regulamenta a profissão.

Na avaliação da sub característica de **Interoperabilidade**, que consiste em avaliar a capacidade do Sistema interagir corretamente com parte dos sistemas especificados, foi perceptível nos relatos que inicialmente o sistema funcionou corretamente acessando informações importantes de matrícula no CAGR. Dessa maneira, entende-se que ocorreu interação com os sistemas especificados. Observa-se, no entanto, que a equipe posteriormente sentiu a necessidade de interação com outros sistemas, que podem contribuir com a agilização e a confiabilidade do estudo socioeconômico. Desta forma, a avaliação desta sub característica pode ser entendida como positiva, uma vez que o sistema interagiu com os sistemas especificados.

Quanto à sub característica de **Segurança de acesso**, foi exposto que o sistema possui uma flexibilidade para que se possam criar regras de segurança de acesso aos dados, definindo assim quais módulos e/ou funções poderão ser acessadas por cada grupo de usuário. O acesso, ao ser realizado por meio de senhas pessoais, possibilita a identificação dos responsáveis, por qualquer tipo de alterações nos cadastros, isto é se forem realizadas alterações, que não por Assistentes Sociais, podem ser identificadas por meio de relatórios.

A preocupação dos Assistentes Sociais com o acesso de outros profissionais, que não fazem parte da equipe, embora esteja relacionada à segurança do sistema, visto que esse acesso foi solicitado e ocorreu após por um período desde a implantação está, sobretudo vinculada a uma decisão de gestão. Esta situação pode ser solucionada por meio da garantia de acesso específico aos dados gerais, e pode ainda ser utilizada, com a restrição aos dados do cadastro de estudantes.

Identificou-se também que, apesar de se eleger a adaptação da característica de funcionalidade para avaliação, nas respostas foram manifestados outros aspectos relacionados a outras características apontadas pela ISO 9126, o que conduz ao entendimento da interlocução que se pode fazer entre as características e suas respectivas sub características.

Ao se analisarem as dificuldades identificadas neste estudo, quanto às questões de segurança e sigilo, tomando-se por base as entrevistas e as opiniões das Assistentes Sociais de maneira qualitativa, pode-se chegar a conclusões sobre as razões que levam os profissionais quanto à opção de realizar a impressão dos cadastros como “medida de segurança”. Essa prática pode tanto estar relacionada ao pouco tempo de uso do sistema, como também ao formalismo imposto pelo modelo burocrático, pela exigência legal de manter os documentos comprobatórios que poderiam ser digitalizados.

Em atendimento ao objetivo de propor ajustes e alterações para o aperfeiçoamento do sistema de cadastro socioeconômico, além de incluí-las no próximo item, elas também foram consideradas no quadro 3 de análises e sugestões.

Ao refletir sobre o processo de implantação do sistema constata-se que, por ter ocorrido de forma participativa, este garantiu a superação de resistências e dificuldades seu uso. E no que diz respeito à avaliação qualitativa das usuárias, apesar de refletir as qualidades inerentes do sistema, pode-se afirmar que ele poderia ser ainda mais eficaz, quando solucionadas as questões surgidas diante da opção pela mudança do gestor que realiza os contatos com a SeTIC. Isso pode ser afirmado, pois inicialmente quando o profissional fazia parte da equipe, não ocorriam essas dificuldades.

A conclusão final, quanto à eficácia do Sistema de estudo socioeconômico implantado, no que se refere à sua Funcionalidade, é que tem demonstrado responder aos objetivos de realização do estudo socioeconômico. Ressaltando-se que existem problemas que causam insegurança às usuárias e estão relacionados a questões de gestão que precisam ser ajustadas.

Este estudo possibilitou ainda, a pesquisadora, concluir que a metodologia para o estudo sócio econômico permite sua informatização, contribuindo efetivamente para a gestão, mas que é sempre possível aperfeiçoá-la, principalmente porque atende a uma organização complexa e dinâmica.

5.1 PROPOSIÇÕES E CONSIDERAÇÕES DO ESTUDO

Faz-se necessário o planejamento de ações quanto à qualidade da comunicação a ser estabelecida entre todos os usuários do sistema: o gestor da PRAE, o técnico da SeTIC e as assistentes sociais, implicaria em uma ampliação da eficácia do sistema.

Nesse sentido, propõe-se que seja realizado o compartilhamento maior das informações entre esses profissionais e a definição de uma sistemática de encontros e estratégias para coleta das demandas dos AS. Da mesma forma que é fundamental para o técnico contar com as informações do gestor, também é imprescindível que o gestor esteja apoiado nas informações e demandas dos AS. Esse desafio surge da necessidade de trabalhar com um sistema que realiza o estudo socioeconômico, com base nos conhecimentos implícitos dos profissionais, e que devem ser explicitados com o uso do sistema.

Quanto a isso, pode ainda ser elaborado um plano para articulação e significação do perfil profissional de quem realiza essa função junto à SeTIC. Considera-se importante definir ações para elucidação de problemas de comunicação entre os atores, que oportunizem o esclarecimento de dúvidas sobre alterações necessárias, e sobre os objetivos iniciais que levaram a equipe a solicitar o sistema de estudo socioeconômico.

A utilização desse instrumento no estudo vem colaborar com o acesso, à agilização, à desburocratização no atendimento prestado aos estudantes, agiliza o estudo, reduz o tempo e a sobrecarga de alguns procedimentos, antes realizados no sistema manual do estudo, e que refletiu positivamente para o atendimento no plantão. Entende-se com a pesquisa a relevância que o uso de TI pode ter para o exercício profissional, à medida que pode ajudar a dinamizar e aprimorar o trabalho do Serviço Social no que se refere ao planejamento, aos processos de atendimento, à organização e à avaliação do trabalho.

Na implantação de um sistema é importante apontar, aos usuários, as vantagens do seu uso para a realização de suas tarefas. O sistema demonstra ser eficaz para atingir os objetivos operacionais, à medida que se percebe que outros objetivos podem surgir, e o que também pode ser significativo. Diante disso, percebe-se a necessidade de se estabelecer uma rede de comunicação para que, a partir dos objetivos estabelecidos na informatização, ocorra a transparência no seu processo de implantação e manutenção.

Nessa perspectiva, a interação com outros sistemas externos à UFSC explicitados, tais como dados da Receita Federal, do Cadastro Único e do Instituto Nacional de Seguridade Social/ INSS, também podem contribuir para a eficácia do sistema.

Os resultados desta pesquisa sugerem que a avaliação de um sistema é mais apropriada após certo período de consolidação, pois as dificuldades iniciais e o pouco tempo de uso podem influenciar, pelo fato de se ter ainda pouca percepção dos resultados do sistema, principalmente, os positivos, pois os negativos são percebidos rapidamente. Em relação a esse enfoque a digitalização de todos os documentos e a opção por abandonar a impressão dos cadastros resultaria em maior economia de papéis. Entende-se que, para essa decisão deva ser assegurada aos profissionais, a rápida consulta no sistema e a manutenção da rede de internet. Essa medida poderia trazer mais segurança à equipe e tornaria o sistema ainda mais eficaz.

Os benefícios de um sistema podem não ser são tangíveis, isto é quantificáveis a exemplo do objetivo selecionado neste estudo, que consiste em avaliar a eficácia na percepção dos Assistentes Sociais, por isso a relevância de uma avaliação qualitativa, pois o uso do sistema reflete na melhoria e na qualidade percebida pelo profissional que realiza o atendimento ao estudante. Diante da constatação de possíveis ajustes nos percentuais de agravantes utilizados para definição do IVSE, seria importante garantir a sistemática revisão da metodologia do estudo socioeconômico.

Este estudo sugere que o sistema é considerado eficaz, à medida que é percebido como elemento que contribui para o alcance dos objetivos da equipe, o que ressalta a importância de que as reais necessidades da informatização sejam partilhadas por todos e que, a partir disto, sejam definidos objetivos claros, com transparência e, sobretudo, com coerência. É importante na gestão de um sistema observar os critérios políticos, mas antes de tudo técnicos. Deve-se ainda evitar sistemas que se confrontem muito fortemente com aspectos relacionados à cultura na organização, pois podem influenciar nas possibilidades que tem de serem eficazes.

A presente investigação reforça os pressupostos teóricos trazidos nesse estudo e a concepção sobre capacidade explicativa e analítica da inovação, e o resultado de seus atributos a partir do momento que são percebidos pelos seus usuários. A inovação, na maneira como determinados processos são realizados, representa uma contribuição nas

atividades, bem como a adequação do setor a uma nova estrutura de trabalho.

Dessa forma a gestão da inovação pode incorporar os mecanismos e os instrumentos, assim como as metodologias e as demandas da equipe, de maneira que possa assegurar a capacidade de inovar, o que pode ser corroborado nas práticas de tomada de decisão.

5.2 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Percebe-se como um interessante trabalho futuro ampliar o número de ferramentas para avaliação de sistemas, uma vez que, na adaptação do Modelo proposto pela ISO 9126, identificou-se que as características sugeridas se interligam, o que possibilita adequações, inclusive de ferramentas desenvolvidas em um estudo interdisciplinar.

Entende-se que seria essencial que a Universidade divulgasse o sistema aqui estudado, não somente para outras Universidades, mas também junto às instituições que realizam seleção socioeconômica, como por exemplo, as prefeituras que tem sob sua responsabilidade o Cadastro Único, que é a porta de entrada para concessão de vários auxílios aos cidadãos.

Percebe-se a importância da colaboração entre os pesquisadores da UFSC e os segmentos públicos, de forma a contribuir para o aprimoramento de suas estratégias de trabalho na área da definição da clientela a ser priorizada nos programas de Assistência Social. Trata-se de estruturar meios institucionais de estabelecimento de colaboração, que possibilite a integração entre a formação profissional e as práticas de ensino.

Propõe-se, também que, na UFSC, seja estimulada a pesquisa científica para criação de tecnologia e ferramentas na realização de estudos socioeconômicos, possibilitando também a formação de profissionais com condições de difundir conhecimentos que, com certeza contribuiriam, de forma significativa para inclusão e cidadania.

Com o objetivo de formação de novos profissionais com conhecimento para realização de estudos socioeconômicos, propõe-se uma ampliação do debate sobre a utilização da TI, em disciplina do curso de Serviço Social que trata do referencial metodológico

Considera-se relevante, com vistas a alcançar uma compreensão mais aprofundada sobre a forma como a UFSC vem desenvolvendo ações voltadas à Assistência Estudantil, que os estudantes, que fazem parte deste processo, participem em estudos futuros sobre este tema.

Sugere-se, ainda, que esta pesquisa seja encaminhada à PRAE, com vistas a colaborar no processo de desenvolvimento da política de Assistência Estudantil da UFSC.

Entende-se que as propostas aqui apresentadas, na área da gestão e da formação, são viáveis e vem de encontro ao compromisso da UFSC na construção do conhecimento e para com a preocupação de responder as demandas da realidade social.

REFERÊNCIAS

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade: Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2000.

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO/IEC 9126-1: Engenharia de software - Qualidade de produto. Modelo de qualidade. Rio de Janeiro, 2003.

ABRAMOVAY, Miriam. et al. **Juventude, violência e vulnerabilidade social na América Latina**: desafios para políticas públicas. Brasília: UNESCO, BID, 2002.

ALMEIDA, Mário de Souza; FREITAS, Claudia Regina; SOUZA Irineu Manoel. **Gestão do conhecimento para tomada de decisão**. São Paulo: Atlas, 2011.

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira. Retomando a temática da sistematização da prática em Serviço Social. In: Serviço social e saúde: formação e trabalho profissional. Revista em Pauta, Rio de Janeiro, n. 10, 1997.

ALPERSTEDT, Graziela Dias. **Adaptação estratégica em organização universitária**: um estudo qualitativo na Universidade do Sul de Santa Catarina. 2000. 249f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/teses/PEPS1071-T.pdf>>. Acesso em: 13 fev. 2014.

ANDRADE, Davi Gomes de; FALK, James Anthony. Eficácia de sistemas de informação e percepção de mudança organizacional: um estudo de caso. **Revista da Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 3, p. 53-84, set./dez. 2001.

AROUCK, Osmar. Avaliação de sistemas de informação: revisão da literatura. **Revista Transinformação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 7-21, jan. /jun. 2001.

BALTAZAN, Paige; PHILLIPIS, Emy. **Sistemas de informação**. Tradução Rodrigo Dubal. Porto Alegre: AMGH, 2012.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2008.

BELTRÃO, Helio. **Desburocratização: idéias fundamentais**. Brasília: Programa Nacional de Desburocratização, 1982.

BRASIL. Câmara da Reforma do Estado Brasília. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Câmara da Reforma do Estado Brasília, 1995. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/PlanoDiretor/planodiretor.pdf>>. Acesso em: 04 de ago. 2013.

_____. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 04 ago. 2013.

_____. Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005. Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 23 fev. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm>. Acesso em: 30 jun. 2014.

_____. Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio os Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 24 abr. 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm>. Acesso em: 06 ago. 2013.

_____. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 jul. 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm>. Acesso em: 06 ago. 2013.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 29 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 29 dez. 1996. Disponível em: <http://planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm>. Acesso em: 20 mar. 2014.

_____. Lei nº 10.172, de 09 de janeiro de 2001. Aprova o Plano Nacional de Educação e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 09 jan. 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110172.htm>. Acesso em: 06 ago. 2013.

_____. Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 29 ago. 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm>. Acesso em: 06 ago. 2013.

_____. Ministério da Educação. Programa Bolsa Permanência. 2013. Disponível em: <<http://permanencia.mec.gov.br/>> . Acesso em: 06 ago. 2013.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Dispõe sobre a Política Nacional de Assistência Social/PNAS/ 2004. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 15 out. 2004. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/publicacoes-para-impressao-em-grafica/politica-nacional-de-assistencia-social-2013-pnas-2004-e-norma-operacional-basica-de-servico-social-2013-nob-suas>>. Acesso em: 06 ago. 2013.

_____. Plano Nacional de Educação 2001 – 2020. 2011. Disponível em: <<http://www.todospelaeducacao.org.br>>. Acesso em: 20 mar. 2014.

BRESSER PEREIRA. Luiz Carlos. **Reforma do estado para a cidadania**: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. 2. ed. Brasília: ENAP, 2002.

BRITO, Mozar José de; ANTONIALLI, Luiz Marcelo; SANTOS, Antônio Carlos dos. Tecnologia da informação e processo produtivo de gestão em uma organização cooperativa: um enfoque estratégico. *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 1, n. 3, set./dez. 1997. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551997000300005&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 20 mar. 2014.

CALIMAN, Nara Falqueto. Programa estadual de desburocratização no Espírito Santo: simplificando a relação do estado com cidadãos e empresas. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 3., 2010, Brasília. **Anais...** Brasília: [S.I.], 2010.

CANONGIA, C. et al. Foresight, inteligência competitiva e gestão do conhecimento: instrumentos para a gestão da inovação. **Gestão & Produção**, São Carlos, Universidade Federal de São Carlos, v. 11, n. 2, p. 231- 238, maio/ago. 2004.

CARVALHO, Fábio Câmara Araújo de. **Gestão do conhecimento: o caso de uma empresa de alta tecnologia**. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

CASTEL, Robert. A dinâmica dos processos de marginalização: da vulnerabilidade à “desfiliação”. **Cadernos CRH**, Salvador, n. 26 - 27, p. 19-40, 1997.

CASTRO, Alba Tereza Barroso de. Política educacional e direitos sociais: reconfiguração do ensino superior no Brasil. In: BOSCHETTI, Ivanete. **Capitalismo em crise, política social e direitos**. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. Tendências e contradições da educação pública no Brasil: a crise nas universidades e as cotas. In: BOSCHETTI, Ivanete. **Política social no capitalismo: tendências contemporâneas**. São Paulo: Cortez, 2008.

CERQUEIRA, J. P.; MARTINS, M. C. **O sistema ISO 9000 na prática**. São Paulo: Pioneira, 1996.

CFESS - Código de ética do/a assistente social. **Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: 04 de ago. 2013.

CHAIMOVICH, Hernan. Brasil, ciência, tecnologia: alguns dilemas e desafios. **Revista Estudos Avançados**, São Paulo, v. 14, n. 40, p-134-146, 2000.

COUTO, Berenice Rojas. **O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

CUSTODIO, Isaias. Avaliação de sistemas de informação: um modelo para auxiliar na escolha de métodos e técnicas. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 18, out./dez. 1983.

DAVENPORT, Thomas H., PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo (SP): Oxford University Press, 1998. Tradução Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998. 443p.

DIETERLEN, Paulette. Derechos necesidades básicas y obligación institucional. In: ZICCARDI, Alicia (Org.). **Pobreza desigualdad social y ciudadanía los limites de las políticas sociales em América latina**. Buenos Aires: CLACSO, 2001. p. 13-22. Disponível em: <<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/gt/20101029062928/2dieterlen.pdf>>. Acesso em: 04 ago. 2013.

DIAS, Donaldo de Souza. **O sistema de informação e a empresa**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S. A, 1985.

DIAS, Donaldo de Souza. Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes. **Revista da Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 51-66, maio/ago. 2000.

DRUCKER, Peter. F. **Inovação e espírito empreendedor**: prática e princípios. São Paulo: Pioneira, 1986.

ETZIONI, Amitai. **Organizações modernas**. São Paulo: Biblioteca Pioneira de Ciências Sociais, 1980.

FÁVERO, Eunice Teresinha. O estudo social: fundamentos e particularidades de sua construção na área judiciária. In: CFESS (Org.). **O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos**. São Paulo: Cortez, 2003.

FREITAS, Henrique. M. R. de. et al. Avaliação de sistemas de informações. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 29, n. 4, p. 36-55, out./ dez. 1994.

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

GRAÇAS RUA, Maria das. Administração pública gerencial e ambiente de inovação: o que há de novo na administração pública federal brasileira. In: _____. **Administração pública gerencial - a reforma de 1995**: ensaios sobre a reforma administrativa brasileira nolinmiar do século XXI. Brasília: Ed. UnB/ENAP, 1999.

HAMILTON, Scott; CHERVANY, Norman L. Evaluating information system effectiveness - part I: comparing evaluation approaches. **MIS Quarterly**, [S.l.], v.5, p.55-69. 1981.

JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores sociais no Brasil**: conceitos, fontes de dados e aplicações para formulação e avaliação de políticas públicas, elaboração de estudos socioeconômicos. 2. ed. Campinas: Alínea, 2003.

KAZTMAN, R. Segregacion espacial, empleo e pobreza em Montevideo. **Revista de la CEPAL**, Santiago de Chile, n. 85, 2005.

LANNER, A. S.; CRUZ JUNIOR, J. B. **Repensando as organizações**: da formação à participação. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

LAURINDO, Fernando José Barbin. et al. O papel da tecnologia da informação (TI). **Gestão e Produção**, São Paulo, v.8, n.2, p.160-179, ago. 2001.

LAUDON, K.; LAUDON, J. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LAVILLE, Jean-Louis. Ação pública e economia: um quadro de análise. In: FRANÇA FILHO, Genauto; LAVILLE, J. J.; MEDEIROS, Alzira; MAGNEN, J. P.(Orgs.). **Ação pública e economia solidária**: uma perspectiva internacional. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. p. 21-37.

LEFORT, Claude. O que é burocracia. In: CARDOSO F. H.; MARTINS C. E. (Orgs.) **Política & Sociedade**. São Paulo: Nacional, 1979. p. 155.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalba Maria Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233-251, jul./dez. 2007. Disponível em:
<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/2315/3245>>. Acesso em: 04 ago. 2013.

LOPES, Daniel Paulino Teixeira; BARBOSA, Allan Claudius Queiroz. Inovação gerencial e organizacional no Brasil: uma análise a partir da pesquisa de inovação tecnológica. In: SEMINÁRIO SOBRE ECONOMIA MINEIRA, 14., 2010, Diamantina. **Anais...** Diamantina: UFMG, 2010. Disponível em:
<http://www.cedeplar.ufmg.br/seminarios/seminario_diamantina/2010/D10A085.pdf>. Acesso em: 04 ago. 2013.

MANZINI, Eduardo. Jose. A entrevista na pesquisa social. **Didática**, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MARCELINO, Gileno Fernandes. Planejamento estratégico no setor público: uma experiência no Palácio do Planalto. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 53, n. 4, out./dez. 2002. Disponível em:
<<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/296/302>>. Acesso em: 04 de ago. 2013.

MARTINS, Carlos Benedito. O ensino superior brasileiro nos anos 90. **Perspectiva**, São Paulo, v.14, n.1, p.41-60, 2000.

MENNA, Flavia Regina Czarneski; SAUER, Luciana. **Inovações gerenciais e qualidade de vida no trabalho**: a realidade da EPAGRI, 1998. Disponível em: <www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGERP1998_ART058.pdf>. Acesso em: 04 de ago. 2013.

MERTON, Robert King. **Sociologia**: teoria e estrutura. Tradução de Miguel Maillat. São Paulo: Mestre Jou, 1970.

MILANI, Carlos R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e europeias. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, maio/jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a06v42n3.pdf>>. Acesso em: 04 de ago. 2013.

MIOTO, Regina Célia. Estudos socioeconômicos. In: _____. **Serviço social**: direitos e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

MIRANDA, Leonel. Gestão de Processos na Modernização da Administração Pública Central, Regional e Local. **Insight SINFIC**, [S.l.], n. 35, out. 2005. Disponível em: <www.sinfic.pt/.../sinfic/.../Dossier2.GestaoProcessos.html>. Acesso em: 04 ago. 2013.

MORESI, Eduardo A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

MOTTA, Fernando C Prestes; BRESSER PEREIRA, Luis. C. **Introdução à organização burocrática**. São Paulo: Brasiliense, 1981.

MOTTA, Paulo Roberto. Diagnóstico e inovação organizacional. In: _____. CARAVANTES, G. R. **Planejamento organizacional**: dimensões sistêmico-gerenciais. Porto Alegre: Fundação para o Desenvolvimento de RH, 1979.

MUSSI, Fabrício Baron; CANUTO, Kleber Cuissi. Percepção dos usuários sobre os atributos de uma inovação. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 15, n. especial, p. 17-30, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rege/article/view/36619>>. Acesso em: 12 ago. 2014.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OBERHOFER, Cecília Alves. Conceitos e princípios para avaliação de sistemas de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 12, n. 1, p. 45-51, 1983.

OLIVEIRA, Heitor Chagas de. Desburocratização, o sentido da nova forma. Brasília: Presidência da República, 1982. Disponível em: <http://np3.brainternp.com.br/upload/ihb/arquivo/bibl_sentido_nova_forma.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2014.

OLIVEIRA, Heitor Chagas de. **Desburocratização**: causas ou efeitos. Brasília: Presidência da República, Programa Nacional de Desburocratização, 1982. Disponível em: <http://np3.brainternp.com.br/upload/ihb/arquivo/bibl_causas_efeitos.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2014.

PAIVA NETTO, Jacintho. Contribuição ao estudo dos problemas de reforma administrativa do governo federal no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, n. 3, p. 25-68, ju1./set. 1974.

PAULA, Maria de Fátima. As políticas de democratização: do acesso ao ensino superior do governo Lula. **Revista Advir**, Rio de Janeiro, n. 23, 2009.

PAVÃO, Ana Paula de Araújo Ramos. Os indicadores do estudo sócio econômico na construção do relatório social no Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais. **Serviço Social e Saúde**, Campinas, v. 5, n. 5, maio/2006.

PEREIRA, Maria T. F.; BECKER, João L.; LUNARDI, G. L. Relação entre processo de trabalho e processo decisório individuais: uma análise

a partir do impacto da tecnologia da Informação. **Revista Administração Contemporânea-Eletrônica**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 151-166, jan./abr. 2007.

PIOVESAN, Flavia. Ações Afirmativas sob a perspectiva dos direitos humanos. In: **AÇÕES afirmativas e o combate ao racismo nas Américas**. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade, 2005.

PRESSMAN, R. S. **Engenharia de software**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 1995.

QIANWEI, Zhu. Burocratização, desburocratização e equilíbrio entre elas: uma interpretação sobre as reformas da administração pública no Ocidente. **Revista Administração**, [S.l.], n. 90, v. XXIII, p. 1115-1127, 2010.

RAFAEL, Maria Graça. A relação de ajuda e a acção social no contexto universitário: A entrevista de ajuda nos serviços de acção social em Portugal. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 252-263, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/2316/3258>>. Acesso em: 12 ago. 2014.

RAMOS, Alberto. Guerreiro. **A nova ciência das organizações: uma reconceituação da riqueza das nações**. Rio de Janeiro: FGV, 1989.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline Franca. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ROCHA, Sheila Nadéria R. **As perspectivas de operacionalização da assistência estudantil nos anos 90: análise da experiência**. Recife: [S.n.], 1997.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Claudia Mônica. **Na prática a teoria é outra?** : mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no serviço social. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

SANTOS, Laymert Garcia dos. Tecnologia, perda do humano e crise do sujeito do direito. In: OLIVEIRA, F.; PAOLI, M. C. (Orgs.) **Os sentidos da democracia:** políticas do dissenso e hegemonia global. Petrópolis: Vozes; Brasília, NEDIC, 1999.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina:** arte e prática da organização de aprendizagem. São Paulo (SP): Círculo do Livro, Best Seller, 1998. 443p.

TEIXEIRA, Fabrícia Souza. **Mensuração do grau de eficiência do balanced scorecard em instituição privada de ensino superior.** Dissertação (Mestrado em Administração) - Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

TRINDADE, Hélió. Saber e poder: os dilemas da universidade brasileira. **Revista Estudos Avançados**, São Paulo, v. 14, n. 40, p-122-133, 2000.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UFSC. PRAE. CoSS. **Relatório de Avaliação das atividades realizadas pela CoSS 2011.** Florianópolis: UFSC, 2012.

_____. PRAE. CoAES. **Coordenadoria de Assistência Estudantil. 2013a.** Disponível em: <<http://prae.ufsc.br/coss-coordenadoria-de-servico-social>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

_____. PRAE. Editais Edital n. 001/PRAE/2013 de janeiro de 2013. Normas do cadastro socioeconômico para definição do perfil de vulnerabilidade socioeconômica. 2013c. Disponível em: <<http://prae.ufsc.br/files/2011/10/Edital-001-2013-Normas-para-Cadastro-Socioeconômico.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2014.

UFSC. PRAE. Editais. Edital n. 001/PRAE/2014 de janeiro de 2014. Normas para elaboração do cadastro socioeconômico. 2014. Disponível em: <<http://prae.ufsc.br/files/2014/01//Edital-001-2014-Normas-para-elaboração-do-cadastro-socioeconômico.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2014.

_____. PRAE. Organograma . 2013b. Disponível em: <<http://prae.ufsc.br/organograma/>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

VELOSO, Renato. As potencialidades contraditórias das tecnologias da informação. **Revista Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 9, 2007.

_____. **Serviço social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

WAHRLICH, Beatriz. Desburocratização e desestatização: novas considerações sobre as prioridades brasileiras de reforma administrativa na década de 80. **Revista Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 72-87, out./dez. 1984.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Tradução de Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa. Brasília, DF: Editora Universidade de Brasília; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 1999. 586 p.v. 2.

APENDICE A - Roteiro de Entrevista

1. Você sentiu necessidade de um sistema informatizado para realizar o estudo socioeconômico? Por quê?
2. O sistema permitiu que fossem considerados adequadamente os indicadores utilizados no estudo socioeconômico? Por quê?
3. O sistema garantiu que a metodologia (fórmula) anteriormente definida e utilizada no estudo fosse utilizada corretamente?
4. Ocorreu alteração na definição do índice de vulnerabilidade socioeconômico? Por quê?
5. O uso do sistema garantiu as condições éticas e técnicas necessárias ao estudo socioeconômico? De que forma?
6. O sistema interferiu na realização da entrevista?
7. O sistema permite a realização de Parecer social?
8. O novo sistema agilizou os procedimentos anteriormente utilizados no estudo socioeconômico? Quais? Ocorreu economia do tempo para realização do estudo? Houve redução de papéis?
9. O sistema interferiu em outros atendimentos realizados no plantão do Assistente Social? Quais?
10. Você teve dificuldades para utilizar o novo sistema de estudo socioeconômico? Quais?
11. Você recomendaria correções no sistema? Quais?
12. Você considera o sistema seguro?
13. As alterações solicitadas são realizadas com rapidez ?
14. Os dados são consultados rapidamente ?
15. Você considera que o sistema consulta outros sistemas que contribuíram para o estudo socioeconômico?
16. Ocorreu a necessidade de alterações em procedimentos metodológicos anteriormente realizados no estudo socioeconômico? Quais?

APÊNDICE B - Roteiro de Entrevista SeTIC

1. Foi seguido algum modelo específico de desenvolvimento de sistemas?
2. Quanto tempo levou?
3. Quantas pessoas trabalharam no desenvolvimento?
4. Como foi a interação com a equipe dos usuários ? Com que regularidade?
5. São feitas manutenções? Em caso de solicitações de alterações, estas são realizadas rapidamente?
6. Como foi prevista a questão do sigilo e da segurança de acesso? Existe Login e senha? Existe cópia de segurança?
7. Com quais outros sistemas foi criada Interface?
8. Quais as funções dos Módulos (telas)? Quais usuários as utilizam, e para que servem?
9. Solicitar a captura das imagens das telas para descrever as funções.

APÊNDICE C - Transcrição das Entrevistas com Assistentes Sociais

Entrevista com AS1

Com certeza muito necessário, desde que eu entrei já existia o pedido do sistema e tudo era feito de forma muito arcaica com papeis e fichinha. Essa foi a primeira contradição que eu senti estar na UFSC, um espaço privilegiado, que tem conhecimento e pesquisa com uma forma de trabalho sem esse tipo de recurso. Com tarefas burocráticas, deixando de fazer outras coisas, tudo precisando ser modernizado. Tanto que as pessoas não acreditavam, chegando ao ponto de prejudicar o trabalho, não se conseguia mandar um e-mail com avisos para renovação.

Mudou o estudo em si, pois pegávamos muitos cadastros, mudou o tempo, agilizou e deu mais eficiência e a qualidade ao estudo e ao atendimento. O tempo foi otimizado, houve agilidade dando qualidade na análise e no atendimento, pois o aluno já tinha o retorno na entrevista. O tempo agilizado possibilitou mais tempo de atendimento, agilizou para receber os documentos que faltavam e o aluno já tem o retorno.

As minhas dificuldades no início do uso da metodologia foi porque a análise é difícil de traduzir, devido a racionalidade, é preciso adequar a metodologia a números exatos. Com o sistema foi mais fácil para lembrar e mais fiel para colocar os relatos, pontuar os agravantes, como os registros de saúde. Com o uso do sistema foi fácil e tranquilo, para incluir as informações que precisa, já altera o salário mínimo de todos. Mais rápido para gestão dos dados, que eram em enorme quantidade, tornou mais fácil para o planejamento e relatórios mais fiéis.

Tinha receio porque nossa análise pode ser difícil de traduzir, o sistema permitiu perceber o quanto o agravante modifica na metodologia e a necessidade de discutir a metodologia.

Mudaram os procedimentos com a ligação como outro sistema que verifica a carga mínima, penso que é uma evolução. Pode ser ampliado para outras informações junto com a psicologia e equipe de saúde.

Sim muita coisa que precisava resgatar que se fazia depois com o sistema, possibilitou fazer na própria entrevista. Foi melhor para retomar com o aluno o que faltou, principalmente no início do ano, com muitos cadastros, foi mais fiel com o aluno pontuar os agravantes e para colocar os relatos Não interferiu na entrevista depende da forma

como o profissional conduz, da postura profissional como estar de frente para o PC e não colocar-se com o aluno, ao contrário auxiliou e verificar os agravantes na frente e as informações serem mais fiéis.

Trouxe uma contribuição para o aluno que teve noção do processo, deu transparência, ele pode acompanhar acessando o cadastro após as alterações.

As correções podem ser feitas logo, antes era assim, quando o contato era direto da assistente social com a SeTIC era alterado na mesma semana, hoje tem que mandar para a PRAE e demora. Agora tem que mandar para Pró-reitoria e esperar, antes as reuniões semanais resolvia.

Houve preocupação depois com o acesso do Pró-reitor, que precisava de dados, isso não estava previsto no sistema, que tipos de acesso poderia fazer.

Com o uso do sistema foi fácil e tranquilo, para incluir as informações que precisa, já altera o salário mínimo de todos. Foi mais rápido para gestão dos dados, que eram em enorme quantidade, tornou mais fácil para o planejamento, e relatórios mais fiéis. Permitiu rever a metodologia para incorporar como instrumental técnico operativo e reverte para o aluno, pois beneficiou no cuidado com a especificidade da realidade .

Entrevista com AS2

Sim, a forma anterior no papel era um sistema burocratizado, primário, armazenamento de dados, modernizou o atendimento, tirou o ranço conservador apegado a papéis. Foi um grande passo, foi informatizado, moderno, a forma on-line é o perfil que o público está acostumado com essa tecnologia e tem mais sintonia .

Mudaram totalmente os atendimentos, a necessidade presencial, todas as vezes que retornava (o aluno), desburocratizou o processo seletivo, reduziu as filas, o numero de vezes que voltava (o aluno), facilitou o estudo dos dados, que estão todos lá, só temos trabalho de alterar, liberou o tempo, não utilizamos mais a tabela, diminuiu os papéis apesar da impressão.

Permitiu considerar os indicadores e a fórmula correta, e ver que outros indicadores podem ser incluídos devido à necessidade de avanços para qualificar melhor os dados na complexidade da realidade social. Antes o aluno não preenchia alguns campos no papel e agora

preenche e coloca mais o dado porque é on-line. Como disse é a característica do perfil do nosso público.

Permite usar a metodologia, o sistema gera o índice de forma correta, não alterou o cálculo, verifiquei algumas vezes, não identifiquei erros. Não será problema incluir novos indicadores na fórmula. Com o sistema ficou mais tudo visualizado Pensamos em repensar a metodologia rever os percentuais dos agravantes e a fórmula. Hoje considero que podemos avançar mais.

Com o CAGR é possível ver a matrícula, o IAA, apesar de que interage pouco com outros sistemas. Pode evoluir, a integração com o CPF, o sistema da Receita, documentos por parte do aluno, com o cadastro único, se recebe bolsa família, com a previdência, outros sistemas importantes.

Na entrevista anteriormente recebia as informações, anotava e alterava depois, com o sistema alterações são feitas na frente do aluno, tornou mais transparente, mais ético Hoje não é mais possível atender sem o sistema, no dia que falta internet, por exemplo. O sistema é hoje uma condição para o desenvolvimento do nosso trabalho. Os indicadores estão lá, e não tem como fazer entrevista sem o sistema (AS2).

...com o sistema, alterações são feitas na frente do aluno, tornou mais transparente, mais ético. Na entrevista ficou melhor dialogar com o aluno, por exemplo dizer e mostrar que “vamos alterar esse campo, e vai ser considerado se você trazer o comprovante” e mostrar e esclarecer os preenchimentos errados, e fazer as alterações corretas.

Com o sistema ficou mais visualizado. Pensamos em repensar a metodologia, rever os percentuais dos agravantes e a fórmula. Hoje considero que podemos avançar mais.

Evitaram os desvios, fazer as alterações do parecer logo. Melhorou, apesar do desvio do computador, mas é possível incluir os relatos no campo do parecer técnico.

Um embate técnico é outro tipo de servidor usar o sistema, não se sabe se restringe, se pode só visualizar determinado dado. Eu não coloco mais o nome da doença só o CID. Com a senha e o login se sabe quem usou e alterou o parecer, mas devido à criação do acesso ao reitor não se sabe se restringe. Deveria garantir não ter acesso ao parecer, só ser possível ver outros dados e não o que tem sigilo, mas isso não foi garantido.

Antes quando , era direto com a Assistente Social, considerava seguro; com o novo gestor, sinto insegurança ao colocar as informações, e com o sigilo. Foram feitas alterações de datas de validade do cadastro pelo

gestor da PRAE, criou problemas. O cadastro pode estar como expirado.

As alterações no início eram rápidas, no máximo dois dias, hoje tem que solicitar primeiro à PRAE e demora uma semana, até duas. Para os dados tem que passar pelo gestor, antes era direto, até a classificação, se fosse direto as questões técnicas de desenvolvimento podem evoluir.

O gestor que solicitou o acesso não percebeu para quê o sistema foi construído, somente para o serviço social. Ele (o sistema) está resolvendo, modernizamos a análise, qualificamos o atendimento, facilitou a entrevista, identificou melhor o usuário, há transparência, modernização da análise. O aluno antes não tinha o conhecimento, saiu da obscuridade, há o controle social pelo aluno.

A proposta do sistema era o estudo, o que foi atendido, essa era a meta para o estudo socioeconômico e disso fazer os outros desdobramentos do setor para o seu desenvolvimento.

Entrevista com AS3

Senti necessidade do sistema, mas já era uma demanda do grupo, eu estava de acordo. O sistema não saiu de uma hora para outra, tinha uma fila na SeTIC. Esperamos com ansiedade que viesse para facilitar o trabalho.

O atendimento hoje dura 20 minutos, é possível agendar. Em vinte minutos o sistema permitiu realizar o estudo e registrar tudo, não é preciso retornar. Facilitou também as inscrições e os editais. A redução de papéis não foi tanta porque ainda imprimimos o cadastro físico, acho que por conta do pouco tempo do sistema, pois qualquer problema que aconteça, caso haja perda de dados, alteração na validade e acesso de outras pessoas, temos o físico. Antes imprimíamos mais folhas, hoje são três, saiu a folha do parecer.

Os indicadores foram usados corretamente, e foi fiel ao que se fazia de forma manual. O sistema tem confiabilidade, fico atenta aos indicadores e é feito de forma correta, os dados são consultados com rapidez, só tem problema com falhas da internet.

A metodologia está correta, no início não conferi todo cálculo, mas por curiosidade já fiz alguns casos mais complicados e fechou. O índice traz mais um dígito do que era usado, o que contribuiu para o aluno na seleção. Com um grande número de alunos mais um dígito faz diferença. Não ocorrem riscos no corte do IVSE. Com a tabela eu já percebia algumas distorções na metodologia, transcrevemos o que era

manual para o sistema, a fórmula atual é completa, mas talvez incluir os percentuais com um valor menor, não são questões do sistema ele só precisa ser alimentado.

Busca os dados no CAGR. Se não está atualizado, é porque o aluno tem que alimentar, mas é bom porque traz todos os dados, que dependem do aluno alterar e informar. No início verificava a matrícula no CAGR, após alguma alteração pedida pela PRAE está dando problemas, tem que alterar de novo. Também alterar as datas de validade. Mas os dados são consultados com rapidez. Não conheço muito outros sistemas, a conta bancária pode ser inserida, as não é obrigatória.

A entrevista é uma questão particular, tem que se adaptar, apesar de impessoal todo tempo olho no olho, é uma questão de aprendizagem, ajuda para não perder as informações, mas é possível anotar no sistema. Depende da atitude do profissional, é possível registrar, é possível a empatia, o sistema não impede. Depende da habilidade, pois é possível fazer os registros.

Permite o parecer que tem o registro mais sistematizado, tem momentos para fazer alterações e considerações, o campo com “outros agravantes” permite a flexibilidade de questões que fujam da estática. Permite fazer o parecer, no início anotava poucas coisas, hoje o parecer é fundamental. O sistema permite pesquisar direto no plantão outros cadastros, como no caso de irmãos.

A insegurança é por causa do acesso que foi permitido pelo Pró-reitor e a alteração que foi pedida na validade. Foi dado mais prazo, antes era dois anos, isso fez com que buscássemos o físico para ver a validade. Não foi problema do sistema, no início não tinha problemas na validade. O sistema permite as alterações.

Precisa criar um histórico das alterações, temos que solicitar à SeTIC. O problema é que agora tem que pedir para a PRAE as alterações. Hoje quem faz o sistema não está mais integrado com a PRAE.

A fórmula é completa, mas já se discute, todos os agravantes são vinte por cento, talvez seja melhor incluir menor, no caso de dois aluguéis por família, isso não são questões do sistema, por que para isso ele só precisa ser alimentado.

Entrevista com AS4

Senti necessidade do sistema sim. Como entrei em 2010 tudo era manual e a equipe inteira sentia necessidade realmente de um sistema que diminuísse os procedimentos manuais na rotina de atendimentos. O sistema foi um divisor de águas para melhor, uma mudança radical.

Foram agilizados os procedimentos, mais limpo e claro. A redução de papéis não foi muita porque temos que imprimir, reduziu algumas folhas como do parecer. Foi definido que tem que imprimir o físico, seria melhor digitalizar. Isso depende de estar sempre no ar, às vezes sai e é preciso recorrer ao impresso. Diminuí o atendimento do plantão nas inscrições que eram manuais, facilitou o atendimento dá mais tempo para atender os alunos. Não tem como retornar ao sistema antigo.

Sim, porque utilizamos os mesmos agravantes, facilitou o IVSE e continua realizando bem certinho. Com o sistema parece que ficou mais claro quando se colocam os agravantes, antes manual eu não via como altera o índice e o agravante. Tenho mais noção.

A fórmula o sistema está atendendo, está cumprindo o objetivo. Hoje é muito mais fácil, não precisa fazer o cálculo, é automático, faz de forma correta e está cumprindo com o papel. Possibilitou usar mais um dígito é mais fácil e mais tranquilo para atender a demanda.

O CAGR facilita, na carga mínima e a matrícula. A aprovação e o FI não é total, pois foi só pedido esse semestre. A consulta do CPF seria agilizada com o INSS, temos muitos casos.

Na entrevista interferiu de forma positiva. Facilitou anotar o que o aluno vai contando, e também anota no parecer. As alterações são feitas na hora, análise é mais correta, sem precisar lembrar, de todas as alterações que são feitas no momento. A entrevista dura 20 minutos, o sistema que permitiu.

O sistema mudou radicalmente a rotina, deu mais transparência para discutir a metodologia até com o estudante.

Tudo era escrito a mão, o parecer é mais fácil, só se alteram alguns dados, deixou mais ágil.

No parecer tenho preocupação com acesso de outras pessoas quebrando o sigilo, não se sabe quem tem não ficou bem esclarecido, apesar de que, tem a informação com o SIAPE de quem informou os dados.

Os erros que ocorreram foi devido ao pedido da PRAE de alteração da data de validade dos cadastros, não foi um problema do sistema.

Precisamos ter informações do que o sistema restringe para outras pessoas que acessam. Para os pedidos de alteração, antes tinha contato direto com a SeTIC, agora tem que passar pela PRAE; se tivéssemos mais autonomia seria melhor. Antes quando era direto, as alterações eram rápidas, agora quando a SeTIC faz alterações ai do ar, porque a PRAE pede, e temos que recorrer aos físicos.

Mas o sistema facilitou as inscrições, que eram manuais, hoje dá mais tempo para o atendimento e para atender mais alunos.

Entrevista com AS5

O sistema não alterou o estudo em si, ele agilizou, mas ajudou com os dados quantitativos, era uma demanda, e precisávamos de algo que facilitasse todo o processo e agilizasse os dados.

Continuou se fazendo as análises normalmente, tornou mais dinâmico, porque só se fazia a conferência dos dados, diminuiu o tempo da análise Houve economia do tempo, houve otimização. Não de papéis, porque a equipe sentiu que precisava imprimir um documento comparativo. Era algo novo, como lidamos com recurso público e benefícios, achamos para segurança manter os impressos. Agilizou o atendimento da assistente social, além do cadastro ajudou todo o processo seletivo que passou a classificar.

Os dados quantitativos do estudo principalmente, que agilizou, ficou mais rápido para chegar ao índice. Depois dos ajustes visualizou cem por cento os indicadores.

Realizou o cálculo de forma correta, sim, incluiu mais dígitos facilitando o processo de seleção e classificação. Reajustou o salário mínimo o que era feito manualmente em cada cadastro, isso facilitou muito todo o processo. O sistema trouxe agilidade na realização do estudo socioeconômico, não percebi necessidade de alterações da fórmula, que era completa. O sistema já faz o cálculo automático, não me despertou para dúvida quanto à situação porque era mais dinâmico. O CAGR agilizou, com os dados de matrícula, permitiu ver se o aluno estava matriculado. Pensou-se no INSS e na Receita, que seria uma ferramenta mais rápida, não teria que buscar as informações no documento do Imposto de Renda.

A entrevista continuou se fazendo normalmente, tornou mais dinâmico, porque só se passou a fazer a conferência dos dados, diminuiu o tempo da análise Mas foi mais rápido, para as correções, ver os dados

colocados errados, as alterações mais rápidas, houve grande otimização.

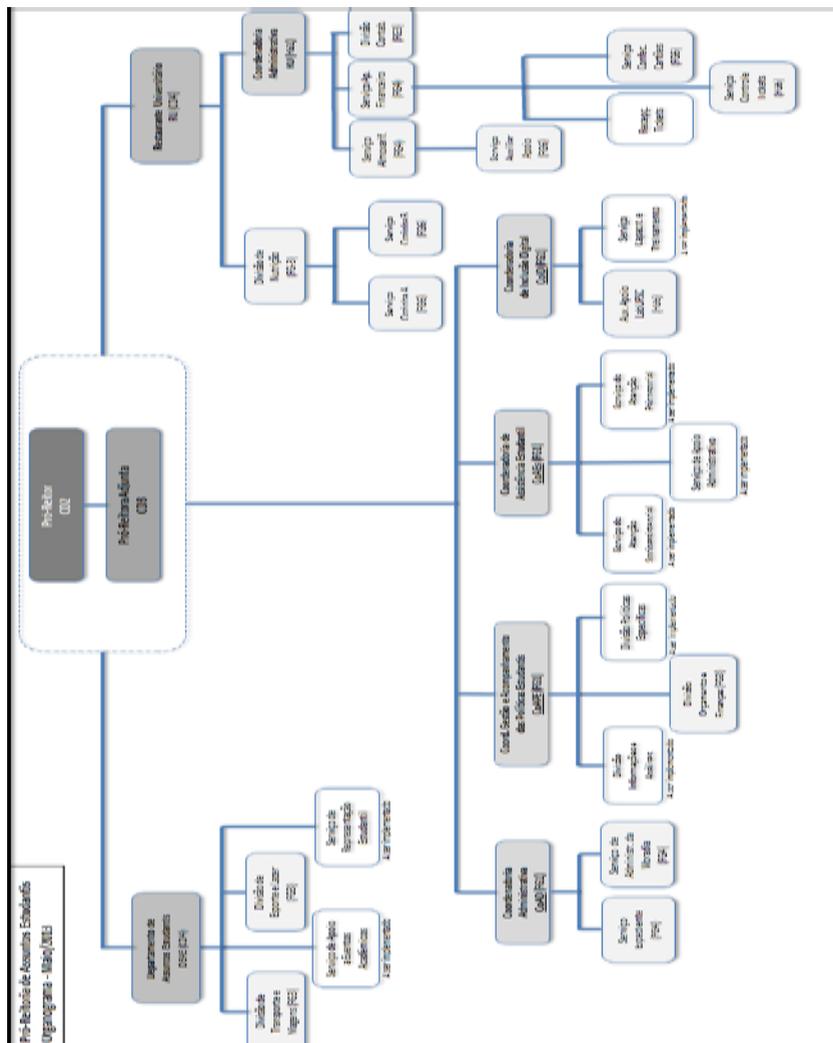
Conseguiu realizar o parecer, não houve alteração, já se fazia e o sistema garantiu.

No início só as assistentes sociais tinham acesso, era totalmente sigiloso, depois ficamos sabendo que outras pessoas tinham o acesso, no caso o Pró-reitor. Não se sabe que dados são acessados. Na forma manual eram solicitados os dados para a chefia. Com a informatização, depois que solicitou o acesso, por estar hierarquicamente acima, o acesso era restrito e não sabíamos o que era acessado.

Como lidamos com recursos existiu mais segurança O sistema foi sem dificuldade, de fácil utilização e tornou possível fazer os ajustes, as correções dos indicadores, os processos para obter dados do estudo, enquanto se tinha o contato direto com a SeTIC. Depois foi criado um atravessador que atrasou. Isso interferiu nos pedidos de alterações. Antes era bem dinâmico. Os dados são acessados rapidamente, não tem nenhum problema para acessar.

Houve economia do tempo e houve otimização, era o que queríamos. Não tanto de papéis, porque a equipe sentiu que precisava imprimir um documento comparativo e esse não era tanto o objetivo. Porque era algo novo. Como lidamos com recurso público e benefícios, achamos para segurança manter os impressos.

ANEXO A - Organograma da Pro Reitoria de Assuntos Estudantis



Fonte: PRAE - Organograma (UFSC, 2013b).