

Solucionando problemas de entrega da documentação para ingresso em concursos de Graduação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

Fabiano Rios Heck, Fernanda Vieira Figueira, Alexandre Amaral Drebes, Daniela Caon Guerra, Felipe Estima
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Avenida Paulo da Gama, 110, Porto Alegre, Rio Grande do Sul
fabiano@cpd.ufrgs.br, fernanda.figueira@cpd.ufrgs.br, alexandre.drebes@cpd.ufrgs.br, daniela.guerra@cpd.ufrgs.br,
felipe.estima@cpd.ufrgs.br

RESUMO

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) realiza concursos de ingresso em cursos de graduação, além do Vestibular, que ocorrem em determinados períodos do ano. Muitos dos candidatos se deslocam de diferentes cidades do Rio Grande do Sul e de outros estados brasileiros. Como o deslocamento dos candidatos é uma das variáveis a serem consideradas para o planejamento dos concursos, e das fases de entrega de documentação e matrícula, ficou clara a necessidade de melhorar alguns destes processos que ainda são realizados presencialmente. Este trabalho se propõe a apresentar um relato de experiência da UFRGS na etapa de entrega de documentação dos concursos de ingresso na graduação com o envio on-line, através de um portal criado para o Candidato.

Palavras chaves: Entrega de documentação on-line; Concurso Graduação;

ABSTRACT

The Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS) conducts college examination in undergraduate courses in addition to the Vestibular, which occur at certain times of the year. Believes that the college examination for admission to the graduation held by it reach candidates from different cities and states of Brazil. As the displacement of candidates is one of the variables to be considered for planning the exam and registration documentation, is clear a need to improve some of these processes. This paper to present a UFRGS experience report in the documentation delivery stage of entrance examinations at graduation with the online submission through a portal created for the candidate.

Keywords: Online documentation delivery; College examination;

Introdução

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) vem passando, desde 2008, por inúmeras modificações nas estruturas e processos da conquista das vagas pelos candidatos e da vinculação destes estudantes a seus cursos dentro da instituição. Estas modificações são necessárias para que tenhamos transparência e equidade do formato de concorrência de vagas que hoje são regidas pela Lei de Cotas de 2012 [1].

No atendimento à Lei de Cotas, a UFRGS vem, desde 2013, através de seus concursos de ingresso de graduação, ofertando 50% das vagas a cotistas. Nesta porcentagem, 25% é definida ao estudante oriundo de escola pública e cuja família tenha renda bruta igual ou inferior a 1,5 salários mínimos mensais.

No processo de verificação da conquista da vaga, a UFRGS analisa a entrega, pelo futuro estudante, de todos os documentos, designados no manual do candidato de cada concurso. Desde a implementação da Lei de Cotas, comprovou-se a dificuldade dos candidatos em virem até a Universidade somente para a entrega da documentação, já que houve considerável aumento na quantidade de documentos a serem entregues.

Este relato expõe uma das tentativas da UFRGS para dirimir algumas das dificuldades que os candidatos atravessam na realização de concursos de graduação. Após a realização das provas e aprovação, a etapa seguinte é a de comprovação do direito do candidato para a vaga pleiteada. Para

isso, é preciso que o estudante entregue um conjunto de documentos básicos, tais como: documentos de identificação (Carteira de Identidade, Passaporte, ...), histórico escolar e, no caso de optantes de vaga por baixa renda, uma série de documentação para comprovação da sua renda ou de seu grupo familiar¹.

Com base nessa estrutura e necessidade, a UFRGS desenvolveu uma forma on-line de entrega de documentação com o objetivo de diminuir os problemas de tempo e deslocamento dos estudantes nessa etapa do processo de ingresso na Universidade. A seguir, apresenta-se as expectativas e as experiências registradas nesse processo.

Expectativa e Experiência

O projeto de entrega de documentação on-line da UFRGS foi criado a partir de uma série de expectativas para solucionar problemas advindos da entrega presencial da documentação dos candidatos a uma vaga em cursos de graduação.

Ano após ano, a UFRGS recebia inúmeras reclamações de candidatos que precisavam se deslocar pela universidade, em diferentes campi, para comprovar o cumprimento das condições solicitadas para obtenção da vaga. Sem desconsiderar, os candidatos que vem de outras regiões do estado e do país. Para a instituição ficou claro que um dos principais pontos a serem abordados desse processo era o formato da entrega de documentação para o ingresso.

Nesse contexto, foi realizado um mapeamento da documentação que comprove o direito da vaga obtida por um candidato. O sistema desenvolvido permite que, além dos documentos definidos, o candidato ou a equipe de avaliação possa dispor de um método de envio de documentos adicionais. Desse modo, o sistema não está restrito apenas ao mapeamento realizado na fase de análise do projeto.

A experiência mostra que, com a aplicação web desenvolvida, aplacou-se os problemas de deslocamento, o candidato insere o máximo de informações sobre cada um dos documentos solicitados e a avaliação pode ser melhor realizada. Após o envio da documentação, esta passa por até três níveis de verificação com o intuito de não deixar dúvidas quanto ao seu resultado.

O processo de análise consiste em: pré-análise e verificação dos documentos, realizada pelos auxiliares do sistema, onde se define se falta alguma informação a ser entregue; o próximo nível é de revisão, realizada pelos Revisores do processo, e é onde se realiza a homologação ou não homologação das informações pré-analisadas; e no último nível temos a Gerência, que é realizada pelos Supervisores, responsáveis por controlar todo o processo e resolver as excepcionalidades.

Esse novo modelo de processo e execução garante a segurança da entrega da documentação, o candidato tem em sua interface o acompanhamento do processo, e todos os documentos são armazenados nos repositórios da Universidade, estando disponíveis para processos futuros. Então, caso os candidatos comprovem aptidão a vaga, a documentação fica registrada na Pasta Digital do Aluno – sistema usado pela UFRGS para disponibilizar a documentação oficial do aluno.

Cabe salientar que, mesmo com o entendimento de que o novo sistema alcança os objetivos propostos, a Universidade não excluiu a necessidade de um atendimento especializado, presencial ou via telefonia, para aqueles candidatos com dúvidas sobre o procedimento da entrega de documentação. A seguir, apresenta-se os resultados preliminares desse processo de ingresso.

Resultados

Com aproximadamente três meses de uso do sistema, pode-se verificar uma série de pontos positivos. Por outro lado, também foi constatado alguns pontos a serem melhorados de forma a deixar o processo mais equilibrado.

Dentre os ganhos, destaca-se que o problema de deslocamento foi amenizado, pois, até o momento, os candidatos conseguiram enviar toda a documentação e estão obtendo retornos de seus avaliadores. Desse

¹ O conjunto de pessoas que residem na mesma casa (em seu país ou estado de origem) e/ou contribuem para renda da família e/ou dependem da mesma renda.

modo, os candidatos puderam acompanhar de forma clara e em tempo hábil, todo o processo de avaliação. Todos os documentos enviados podem ser acessados tanto pelos avaliadores quanto pelos candidatos, também está previsto a implementação de visualização dos documentos por outros órgãos da universidade.

Salienta-se que não há mais necessidade do controle manual de documentação, algo considerado moroso e inseguro. A comunicação e o envio de dados entre os avaliadores e os candidatos são realizados por meio da troca de e-mails e do acesso ao sistema, agilizando o tempo de resposta do grupo de avaliação da UFRGS e, conseqüentemente, investindo na transparência do sistema.

É indiscutível que, ao realizar o levantamento dos objetivos atingidos, constatou-se que alguns itens não tiveram completo sucesso e, por isso, estão sendo analisados para o melhoramento de processos futuros. Entre eles está a questão associada à descrição que cada documento possui no sistema, que tem o intuito de auxiliar a identificação deste pelo candidato. Como solução, pretende-se disponibilizar modelos de cada um dos documentos e vídeos explicativos de seus detalhes.

O atendimento aos estudantes também é algo a ser melhorado. O contato telefônico e o local de atendimento nos dias de entrega de documentação permanecem. Contudo, a UFRGS pretende alongar o período de apoio ao estudante e disponibilizar uma equipe com conhecimento para além das questões de verificação da documentação, ou seja, com compreensão das dificuldades do público alvo.

Referências

[1] BRASIL. Lei 12.711/12, 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/12711.htm>. Acesso em: 17 março. 2016.