

# **Ampliando os Serviços de Entrega de Documentação on-line para Ingresso em Concursos de Graduação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS**

Fabiano Rios Heck, 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](mailto:fabiano@cpd.ufrgs.br), [alexandre.drebes@cpd.ufrgs.br](mailto:alexandre.drebes@cpd.ufrgs.br), [daniela.guerra@cpd.ufrgs.br](mailto:daniela.guerra@cpd.ufrgs.br),  
[felipe.estima@cpd.ufrgs.br](mailto:felipe.estima@cpd.ufrgs.br)

## **RESUMO**

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) implementou em 2016 [2] um novo processo de entrega de documentação para os concursos de ingresso da Graduação. Dentre as metas pretendidas, algumas foram alcançadas durante o primeiro ano, e outras não tiveram todo o seu potencial ideal atingido. Para isto, a equipe educacional e técnica da UFRGS ampliou o trabalho no segundo semestre de 2016 e durante o ano de 2017 planejando novos módulos e melhorias para suprir as necessidades já conhecidas, e também aquelas despontadas no primeiro ano de implantação. Este trabalho se propõe a apresentar um relato de experiência da UFRGS sobre as primeiras dificuldades da implantação deste sistema de entrega on-line e avaliação de documentação, assim como as ações tomadas e os novos módulos criados dando as soluções técnicas necessárias.

**Palavras chaves:** Concurso Graduação; Documentação on-line; Chamamentos;

## **Introdução**

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) vem desde o início de 2016 na busca de soluções que gerem agilidade e confiabilidade no processo de entrega de documentação para os concursos de ingresso da Graduação. O novo processo de avaliação, junto com a inovação na entrega on-line dos documentos para ingresso de 2016 conseguiram atingir os dois pontos, mas de uma forma mais rasa, incorporando algumas grandes vantagens, mas ainda gerando problemas como dúvidas de envios, recursos de entrega, processos de cargas de informações para avaliações, interstícios entre chamamentos com pouco ganho, entre outros.

Com as primeiras informações de 2016, e as constatações de problemas, pode-se analisar que a busca da universidade com este novo processo surtiu o efeito desejado, efeitos estes como a diminuição do deslocamento dos candidatos, uma padronização dos documentos entregues, melhora no controle e arquivamento dos documentos, melhor organização das equipes de avaliação e auxílio socioeconômico, mas ainda estava deixando muitos pontos em aberto, o que consideramos, de uma forma geral, um insucesso.

Ainda no primeiro semestre de 2016, foi possível gerar alguns indicadores que anteriormente eram considerados impossíveis de se extrair, e foram de grande valia para

a tomada de decisão de inúmeros processos dentro da universidade, assim como a base para alguns novos módulos neste serviço. Com a entrega de documentação on-line, e a avaliação via sistema, a Pró-Reitoria de Graduação, e sua equipe, puderam ter acesso rápido e direto à indicadores como: Número de Candidatos que não entregaram documentação; Número de Candidatos que entregaram documentação; Controles por Tipo de Candidato (Ampla Concorrência, Socioeconômicos, PPI – Pretos, Pardos e Indígenas, PcDs – Pessoa com Deficiência); Números de candidatos com pendência de documentação; Números de candidatos com recursos; entre outros. Todos estes indicadores geram listas com detalhamentos de cada candidato, e podem ser acompanhadas no tempo (minuto/hora/dia/semana/mês/ano), e foram primordiais para melhoria no sistema de comunicação entre a Universidade e os candidatos.

Com o acúmulo de informações e os pontos traçados, o final o ano de 2016 foi visto com outros olhos, e o ano de 2017 e o início de 2018 comprovaram e vem confirmando que as decisões tomadas foram acertadas. A aplicação de melhorias nas informações, divulgações, controles de execução, formatos de entregas das documentações, processos de recursos e novo método de chamamentos já atribuem outras qualidades na entrega e avaliação de documentação on-line, e já geram outros dados com significativas melhorias em cada processo.

Este relato expõe alguns dos resultados obtidos até 2017, assim como módulos que foram implantados em janeiro de 2018, conduzindo esta ferramenta à situação de solução para o processo de entrega e avaliação de documentação em Concursos da Graduação da UFRGS. A seguir, temos os métodos com as expectativas e as experiências registradas nesse processo.

## **Métodos**

Ao final de 2016 a avaliação positiva no processo foi principalmente nas questões da facilidade de entrega de documentação dos candidatos, a organização da documentação e os acessos, e em parte a interação com os candidatos em algumas etapas do processo. Como negativas ficaram o distanciamento no auxílio à entrega da documentação para os candidatos socioeconômicos, o processo de recurso, e a falha ou falta de informação de forma geral.

No próprio ano de 2016, foram inseridos inúmeros itens de informação nas interfaces do sistema de entrega, alguns deles: Extrato autenticado com a lista de documentos enviados à UFRGS, sistema de avisos e prazos por todo o portal, controles para a equipe de avaliação com as informações de acessos realizados por cada candidato, e um modelo parcial de controle de recursos, onde a equipe de avaliação e os candidatos dispunham de interfaces para facilitar a realização do trabalho.

Com o processo em andamento nos concursos de 2017, foram criados novos métodos de contato com o usuário. Páginas minuciosamente detalhadas foram criadas e são atualizadas diariamente, junto com equipe de resposta para auxiliar o candidato a dirimir suas dúvidas em relação a documentação e próximos passos nas avaliações. Todo este conteúdo divulgado sistematicamente nos portais e contatos diretos com os candidatos.

Com as melhorias de comunicação ficaram faltando principalmente duas grandes necessidades a serem implementadas pela Universidade para estabilizar e finalizar o projeto. Uma destas necessidades tem um perfil de impacto mais externo, um novo formato de chamamento dos candidatos de vagas não preenchidas no listão, que possui

benefícios em diferentes etapas do processo de ingresso. A outra necessidade, seria um preenchimento eletrônico de informações socioeconômicas para agilizar as avaliações e fornecer os dados para implementação dos recursos de não homologação de ingresso nos formatos Administrativos e Judiciais da UFRGS. A ordem de implementação decidida foi de criarmos as estruturas para os recursos inicialmente e, a seguir, as questões de um novo modelo híbrido de chamamentos.

Com um calendário acadêmico restrito, sempre urge questões de agilizar os procedimentos existentes para melhorar a qualidade do serviço prestado, e a qualidade no trabalho dos servidores envolvidos em cada demanda. Com isto foi criada uma nova estrutura no portal, envolvendo tanto os candidatos quanto as equipes avaliadoras, e esta recebeu o nome de Memória de Cálculo, que permite a geração de inúmeros cenários de avaliação socioeconômicas. Para esta demanda ser factível, o modelo de envio de informações pelos candidatos precisava mudar. Os candidatos hoje enviam os documentos anexados para avaliação, assim como no modelo anterior, mas em conjunto preenchem praticamente todas as informações que constam nestes documentos, cabendo à equipe avaliadora o papel de validador destes envios antes de realizar a apreciação propriamente dita.

Estes dados geram a primeira memória de cálculo, e que será a base para todos os cenários de avaliação do candidato. Casos de pendências ou dados de recursos podem ser enviados pelo candidato e agregados a novos cenários em cada interação, permitindo assim um sistema dinâmico de avaliação. E para casos mais complexos, onde demandam simulações de possíveis cenários, o sistema permite que um grupo restrito de avaliadores de recursos gere novos cenários. Os avaliadores de recursos podem incluir ou excluir informações pré-determinadas pelo processo criado, tanto administrativo quanto judicial, mas sempre resguardando os cenários anteriores à solicitação destas simulações. Com esta funcionalidade, obtivemos agilidade nas avaliações de uma forma geral, a equipe de avaliadores pôde focar no conteúdo e não no preenchimento dos dados (realizados pelos avaliadores em planilhas excel no modelo até 2017), atingimos uma dinâmica muito boa para avaliação dos recursos, reduzindo a perda do candidato ao período letivo, e acelerando o retorno dos mandatos judiciais. Vencida está etapa já no início de 2018, os esforços foram direcionados para os chamamentos.

Desde o início da Lei das Cotas em 2008[1] a universidade vem sofrendo com o não preenchimento total das vagas dos ingressos dos concursos da Graduação. Estes problemas foram agravados com a entrada no processo do Sistema de Seleção Unificada – SISU, em 2015. Como os candidatos tem mais opções, e estão mais espalhados no território nacional, aumentam as chances destes, em um novo chamamento, não comparecerem nos dias indicados. Junto com o vislumbre de chamamentos eternos, a universidade se deparou também com questões da qualidade do ensino, não podendo agregar todos os novos alunos no início do semestre, e com isto, remanejando os ingressantes para o próximo semestre. Está solução gera, além de outros transtornos à alunos e instituições, um novo problema de qualidade de ensino, pois este remanejamento infla as estruturas necessárias para as aulas.

Em um novo modelo de chamamento, que a UFRGS está a vias de implantar, teremos o Listão do Concurso, os Chamamentos Regulares – onde são chamados os candidatos de acordo com o número de vagas faltantes – e o Chamamento de Confirmação de Interesse – onde todos os candidatos ainda não chamados no processo seletivo indicam se ainda tem interesse ou não em participar do certame. Esclarecendo que esta nova modalidade de chamamento seria realizada de acordo com o interesse da Universidade,

não é um processo obrigatório, e não garante vaga ao candidato. Este chamamento foi projetado para ser realizado on-line, no já conhecido Portal do Candidato, e exigirá, além de um aceite em alguns termos, o envio prévio de documentações básicas, de acordo com o tipo de processo. Por exemplo, documento de identidade, histórico escolar, entre outros. Com isto o candidato manteria seu lugar na fila de espera e, para a UFRGS, a fila disponível para os chamamentos seria remodelada contendo apenas os que realmente tem interesse em continuar esperando a sua vez para preencher uma vaga no Universidade. Premissas para este processo seriam a ampla divulgação, no portal da UFRGS, no Portal do Processo Seletivo, Avisos individualizados no Portal do Candidato e via correio eletrônico, além de meios de comunicação nacionais para divulgação em caso de concursos como o do SISU. O formato desenhado neste novo processo permite executá-lo mais de uma vez, possibilitando a atualização da chamada lista de espera conforme as necessidades.

## **Resultados**

Com aproximadamente quatro meses de uso do novo sistema de envio e avaliação de documentação, pode-se verificar que pontos negativos ressaltados neste artigo já demonstram melhoras.

A equipe de avaliação que antes executava o trabalho com exigência quase que exclusiva de sua carga horária, e com um efetivo de 80 a 100 servidores e colaboradores para análise Acadêmica e Socioeconômica, hoje conta com uma equipe de menos de 80 servidores e colaboradores, sendo que neste ano foram ampliadas as etapas de avaliação conforme nova legislação[3]. Para análise Acadêmica, Socioeconômica e Recursos são 47 servidores, e o restante distribuído entre as avaliações de PPI e PcD. Isto é reflexo do preenchimento dos dados pelos candidatos, o item principal deste artigo.

Com este formato de preenchimento, as avaliações têm seus cálculos realizados via sistema, eliminando qualquer recurso extra necessário, e com isto gerando maior segurança na manipulação dos dados dos candidatos.

Junto com os ganhos já citados temos o módulo de Cenários, que potencializou a geração, a circulação e a simulação de informações, acrescentando agilidade e maior confiabilidade nos dados nos processos.

O último módulo descrito, o Chamamento de Confirmação de Interesse, ainda não foi utilizado pela UFRGS, está em discussão a utilização no final de maio de 2018, mas os resultados esperados são de encurtamento no prazo entre os chamamentos, a utilização por completo das vagas existentes no processo seletivo, e o ingresso de todos os alunos antes do limite máximo para aproveitamento de semestre.

## **Conclusão**

A UFRGS acredita que estes novos módulos, melhorias nos processos de divulgação e atendimento ao usuário vão fornecer ao longo dos próximos processos seletivos toda a informação, segurança e agilidade necessária para um processo deste porte. Onde o foco está em auxiliar e solucionar as necessidades dos candidatos, assim como cumprir as normativas da Universidade e das legislações vigentes sobre educação e ingresso nas Instituições Federais de Ensino Superior.

A equipe técnica espera que assim como alguns resultados já foram alcançados, outros sejam durante o restante deste ano, tais como a agilidade nos chamamentos e o ingresso de todos os alunos dentro do prazo.

## **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/112711.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm)>. Acesso em: 17 março. 2016.

[2] HECK, F; FIGUEIRA, F.; DREBES, A.; GUERRA, D.; ESTIMA, F.. Solucionando problemas de entrega da documentação para ingresso em concursos de Graduação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Disponível em: <<http://www.xwticifes.ufba.br/modulos/submissao/Upload-316/74266.pdf>>. Acesso em: 22/04/2018

[3] BRASIL. Lei 13.409/16, de 28 de dezembro de 2016. 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/\\_ato2015-2018/2016/lei/L13409.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/L13409.htm)>. Acesso em: 13 abril. 2018.