

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

JÉSSICA MENDES DA ROSA

**GESTÃO DE PROCESSOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:
ESTUDO SOBRE A RECEPÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO DE CALOUROS NA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL.**

Porto Alegre

2023

JÉSSICA MENDES DA ROSA

**GESTÃO DE PROCESSOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.
ESTUDO SOBRE A RECEPÇÃO DE CALOUROS NA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE DO SUL.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Curso de Administração com ênfase em Administração Pública e Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Pedro de Almeida
Costa

Porto Alegre

2023

AGRADECIMENTOS

Muitas pessoas importantes passaram pela minha vida durante toda a incrível e desafiadora jornada universitária, então eu não poderia deixar de agradecer.

Então, meus mais profundos agradecimentos,

À Deus, por ter me sustentado em todos os desafios, fazendo com que eu não perdesse a fé.

À minha família por toda a base e apoio. Especialmente a minha bisavó, Maria Acosta D'ávila, minha segunda mãe, que infelizmente nos deixou durante a pandemia, foi a pessoa que mais me incentivou e apoiou, inclusive pagou a minha inscrição no vestibular com o pouco que ganhava. À minha mãe Adriana e meu irmão Jônatan por todo amor e apoio durante a minha jornada.

Ao meu querido companheiro de vida Lucas, pelo apoio, amor e por toda a paciência em momentos difíceis, por cuidar de mim quando eu precisei cuidar de outras pessoas.

Aos meus colegas de curso, que hoje viraram grandes amigos, por todo o apoio e por sempre estarem por perto.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul pelo seu ensino de qualidade e excelência oferecido. Pela disponibilidade da política de cotas, dando oportunidade de acesso à educação a pessoas de escola pública, como eu.

Aos professores pela dedicação, conhecimento, experiência e acolhimento.

Ao meu orientador, especialmente, por ser tão compreensivo e acolhedor durante toda a elaboração deste trabalho, pois mesmo em meio a todas as dificuldades, com todos os desafios, não desistiu de mim, sou imensamente grata.

Aos meus antigos colegas do Decordi, que me ajudaram e me acompanharam em toda a minha trajetória dentro da Universidade, trazendo mais experiência e mais amor pela administração pública.

RESUMO

A gestão pública vem passando por mudanças significativas nas últimas décadas. No Brasil, reformas administrativas foram feitas pelo PDRAE, realizada pelo Ministro Luiz Carlos Bresser Pereira do governo de Fernando Henrique Cardoso, em que se buscou uma transformação do modelo burocrático para um modelo gerencial.

No governo do Lula, houve a expansão na oferta de vagas nas Universidades federais através do Decreto Nº 6.096, DE 24 DE ABRIL DE 2007 que instituiu o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI).

Com o crescimento das demandas, relativo às ofertas de vagas e sociais pelo aumento das cotas oferecidas através da Lei Nº 12.711, DE 29 DE AGOSTO DE 2012, com os constantes cortes de gastos nos últimos anos, as Universidades precisaram reformular sua gestão para receber estes alunos, visto que ao decorrer dos anos o processo se tornou complexo.

O presente trabalho teve por objetivo analisar, através do estudo de caso, as transformações ocorridas no processo de ingresso de calouros na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Através desta pesquisa foi possível observar que a UFRGS fez mudanças significativas, adotando medidas para que o processo seja o mais eficiente possível, como o sistema informatizado, fazendo com que seja possível candidatos de outros estados se inscreverem na UFRGS e a adoção da força tarefa que foi a ferramenta que auxiliou o departamento de ingresso a reduzir as demandas por falta de pessoal. É de suma importância que este processo seja executado da melhor forma possível, pois é através dele que as políticas de acesso à Universidade são executadas.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de processos, Universidade Federal, Política de cotas.

ABSTRACT

Public management has undergone significant changes in recent decades. In Brazil, administrative reforms were carried out by PDRAE, carried out by Minister Luiz Carlos Bresser Pereira of the government of Fernando Henrique Cardoso, which sought to transform the bureaucratic model into a managerial model.

During the Lula government, there was an increase in the number of positions available in federal universities through Decree No. 6,096, OF APRIL 24, 2007, which established the Support Program for Restructuring and Expansion Plans for Federal Universities (REUNI).

With the growth in demands for positions and the increase in quota policies offered through Law No. 12,711, OF AUGUST 29, 2012, with constant spending cuts in recent years, universities had to reformulate their management to receive those students, for the process over the years became complex.

The aim of this work was to analyze, through a case study, the transformations that occurred in the freshman admission process at the Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS).

Through this research it was possible to observe that UFRGS made significant changes, adopting measures to make the process as efficient as possible, such as the computerized system, making it possible for candidates from other states to register at UFRGS and the adoption of the task force that was the tool that helped the admissions department reduce demands due to lack of staff. It is extremely important that this process is carried out in the best way possible, as it is through this process that university access policies are implemented.

KEYWORDS: Process management, Federal University, Quota policy.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fluxo de Informações.....	18
Figura 2 - Fluxograma sintético.....	20
Figura 3 - Fluxograma Vertical.....	21
Figura 4 - Organograma da UFRGS.....	30
Figura 5 - Modalidades de ingresso 2013.....	36
Figura 6 - Fluxograma do processo de documentação acadêmica.....	37
Figura 7 - Documentos de calouros.....	38
Figura 8 – Modalidades de ingresso UFRGS.....	40
Quadro 1 - Quadro documentação conforme modalidade de ingresso.....	41
Figura 9 - Fluxograma de comprovação acadêmica.....	42
Figura 10 - Interface do portal do candidato para anexação de documentação acadêmica.....	42
Figura 11 - interface do avaliador de documentação acadêmica.....	43
Figura 12 - Interface onde o candidato preenche as informações do grupo familiar.....	45
Figura 13 - Interface onde o candidato anexa os documentos de renda.....	45
Figura 14 - E-mail de movimentação no Portal do Candidato.....	46
Figura 15 - Interface do Portal do Ingresso.....	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Nº de vagas totais na UFRGS.....	34
Tabela 2 - Nº de vagas cotistas de renda e cotistas sem renda.....	35
Tabela 3 - Melhorias no processo de ingresso de calouros por ano.....	54

LISTA DE SIGLAS

COMGRAD – Comissão de Graduação

CONSUN – Conselho Universitário

CPD – Centro de Processamento de Dados

CV – Concurso Vestibular

DECORDI – Departamento de Coordenadoria e Registros Discentes

DIVA – Divisão de vida acadêmica

ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio

IFE – Instituição Federal de Ensino

PCD – Pessoa com deficiência

PPI – Preto, Pardo ou Indígena

PRAE – Pró Reitoria de assuntos estudantis

PROGRAD – Pró Reitoria de Graduação

REUNI – Reestruturação e expansão das Universidades Federais

SISU - Sistema de Seleção Unificada

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SÚMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA E JUSTIFICATIVA	10
1.2 OBJETIVO GERAL	12
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
2 REVISÃO TEÓRICA	14
2.1 GESTÃO BUROCRÁTICA À GERENCIAL	14
2.2 GESTÃO DE PROCESSOS	16
2.2.1 Fluxogramas.....	18
2.2.2 Manuais	20
2.3 UNIVERSIDADES PÚBLICAS FEDERAIS E O REUNI	21
2.5 POLÍTICA DE COTAS	24
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	28
4.1 UFRGS.....	28
4.2 Pró-Reitoria de graduação – PROGRAD	30
4.3 Política de cotas na UFRGS.....	31
5 SISTEMA DE INGRESSO DE CALOUROS	33
5.1 Processo de ingresso antes do sistema informatizado.....	35
5.2 Processo de ingresso com o sistema informatizado	38
5.2.1 Documentação acadêmica	40
5.2.2 Documentação socioeconômica.....	43
5.2.3 Matrícula Provisória.....	46
5.2.4 Aferição Étnico Racial	46
5.2.5 Documentação Pcd.....	47
5.2.6 Ferramentas de auxílio aos candidatos.....	48
5.2.7 Fluxo de trabalho	50
6 ANÁLISE DAS MUDANÇAS IMPLEMENTADAS	53
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
APÊNDICE	59
ANEXOS	62

1 INTRODUÇÃO

O conhecimento é algo de suma importância no contexto atual de sociedade e concebido como algo imensurável, pois sem ele fica difícil se desenvolver diante das novas formas de viver. O conhecimento não é algo simples de explorar e compreender, por isso contamos com a pesquisa científica, definida como uma atividade desenvolvida por investigadores, visando a novas descobertas e contribuindo, assim, para a qualidade da vida do seu pesquisador. A pesquisa científica, neste caso, é o caminho para o conhecimento desejado.

O presente trabalho buscou alcançar novas descobertas para agregar aos conhecimentos adquiridos ao longo do curso e contribuir para tornar a sociedade mais livre, justa e solidária.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA E JUSTIFICATIVA

A educação superior é compreendida, no cenário internacional, como um bem público. No Brasil, a Constituição Federal de 1988, em seu art. 205, define a educação como um direito de todos e dever do Estado e da família e esta norma é importante para a definição de políticas públicas da educação no país. O reconhecimento do papel da Universidade como um instrumento de transformação social, desenvolvimento sustentável e inserção do país trouxe e ainda traz movimentos reivindicatórios de expansão da educação superior pública e gratuita.

Exemplo disso está o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), criado pelo Decreto nº 6.096/2007 que tinha como objetivo principal criar condições para a ampliação do acesso e permanência na educação superior, no nível de graduação presencial, pelo melhor aproveitamento da estrutura física e de recursos humanos existentes nas Universidades Federais. De acordo com o Ministério da Educação (MEC) houve um crescimento de aproximadamente 111% na oferta de vagas nos cursos de graduação presencial nas Instituições Federais de Ensino (Ifes) no período de 2003-2011. Evidencia-se o crescimento de aproximadamente 30 mil vagas no período compreendido entre 2003 e 2007, porém o maior crescimento da expansão das vagas

nos cursos de graduação presencial nas Ifes aconteceu de 2007 até 2011, onde houve um aumento de 91 mil vagas, período de concepção e implementação do Reuni.

Nos últimos anos, diante das perceptíveis mudanças no cenário político e econômico, as Universidades públicas vêm enfrentando dificuldades de variados contextos que impactam em toda sua atividade. Pelo viés social, com o avanço do acesso pelo Sisu, dando a oportunidade de candidatos de outros Estados ingressarem na Universidade, se observava dificuldades em meio aos candidatos relativo aos constantes deslocamentos até a Universidade para questões burocráticas. E por outro lado, mesmo em constante aumento dessas demandas sociais e econômicas, os cortes de gastos colocam as Universidades num desafio de buscar o melhor desempenho mesmo com o crescente aumento dessas demandas.

As Universidades Federais sofreram e ainda sofrem severos danos orçamentários, decorrente da Emenda Constitucional 95, aprovada em 2016, que limita os gastos públicos por 20 anos. Com esse quadro de restrições orçamentárias e grande demanda social, as Universidades, muitas vezes, são compelidas a buscarem novos meios de gestão para melhorar seus processos internos mais inclusivo, ágeis e conseguir dar conta de toda sua demanda, buscando o melhor desempenho possível nos seus serviços prestados à comunidade.

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) é uma Universidade de grande porte e recebe cerca de 5 mil calouros anualmente através do vestibular (70% das vagas) e do Sistema Seleção Unificada (SISU) (30% das vagas) e é preciso uma estrutura complexa para recebê-los. Após a aprovação do vestibular ou SISU, o calouro passa por um processo de entrega de documentação e dependendo da sua modalidade de ingresso o processo acaba sendo mais complexo. A UFRGS, desde sua criação, até o ano de 2015 o processo de recepção de documentação dos calouros era feito de forma manual e presencial, dificultando assim para muitos candidatos o acesso, pois para os candidatos de baixa renda e muitas às vezes de outro Estado era difícil se deslocar até a Universidade. A partir de 2016 a UFRGS passou por um processo de transformação deste processo, podendo ser feito de forma totalmente informatizado, facilitando, assim, muitas questões administrativas e otimizando o processo para o próprio candidato.

A Pró Reitoria de Graduação (PROGRAD), nos objetivos estratégicos do plano de gestão (2016-2020), projetou qualificar e concentrar esforços para a melhoria dos processos de ingresso de calouros. Essa qualificação veio através do projeto do

Sistema Acadêmico Informatizado e da reavaliação e reestruturação dos processos de trabalho.

O processo de ingresso de calouros passou por transformações e construíram mecanismos que minimizam a possibilidade de ser excluído com o estudante oriundo da escola pública, principalmente aqueles de baixa renda, quando se declara preto, pardo ou indígena, e/ou quando é pessoa com deficiência, em frente a situações em que precisam reunir grande quantidade de documentação para garantir a sua vaga na Universidade, onde, muitas vezes, pode-se tornar uma maratona para conseguir o acesso à Universidade. Diante disso, se mostra interessante e enriquecedor para a área de administração pública o estudo sobre este processo como base para qualificar ainda mais os serviços públicos e amplificar mais o acesso à Universidade.

Por isso, o presente trabalho tem por objetivo responder a seguinte pergunta de pesquisa: **De que forma a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) de adaptou frente aos crescentes aumentos de demandas ocorridas no processo de ingresso de calouros oriundos do vestibular e SISU entre os anos de 2009 e 2023?**

O presente trabalho tem por objetivo estudar e analisar as transformações ocorridas no processo de ingresso de calouros na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Além disso, a partir das atividades atuais, identificar oportunidades de melhoria no processo visando, principalmente, a inclusão social em suas atividades para com a comunidade acadêmica

1.2 OBJETIVO GERAL

- Analisar as formas e métodos que Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) adotou para se adaptar em meio aos aumentos de demandas ocorridas no processo.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o processo de ingresso de calouros do Vestibular e SISU em todas suas etapas.
- Identificar e avaliar as melhorias ocorridas no processo.
- Analisar questões que possam melhorar no processo.

Para o alcance desses objetivos, foi feita entrevistas com os servidores que tem ligação direta com o processo de ingresso e análise documental para entender o processo como um todo e para buscar os detalhes e as particularidades de cada etapa do processo.

Este trabalho, de ponto de vista acadêmico, é de suma importância para visualizar os avanços de políticas de acesso as Universidades Federais e os avanços de demandas administrativas que sempre precisam ser adaptadas as realidades e peculiaridades do momento. Nisso, os estudos dos processos são importantes para buscar novas ferramentas e auxiliar a administração pública na aplicação de políticas públicas.

A estrutura deste trabalho está compreendida em:

- **Revisão teórica:** A base conceitual foi através de uma breve análise da administração pública pós redemocratização. Além disso foi feito um levantamento relativo à gestão de processos, Universidades federais e política de cotas para embasar os conceitos pertinentes para a pesquisa;
- **Procedimentos metodológicos:** Onde está descrito todos os procedimentos realizados para o alcance dos objetivos desta pesquisa;
- **Caracterização da organização:** Onde será descrita todo a estrutura da UFRGS, assim como o contexto histórico da política de cotas na Universidade;
- **Sistema de ingresso de calouros:** Onde está descrito toda a contextualização do processo, estrutura e particularidades;
- **Análise das mudanças implementadas:** Onde está a discussão das mudanças realizadas no processo ao longo do tempo e sugestões de melhorias;
- **Considerações finais:** Onde está a descrição do cumprimento de objetivos, resultados obtidos, melhorias e sugestões de trabalhos futuros;
- **Apêndice:** Onde são mostrados os roteiros de entrevistas utilizados;
- **Anexos:** Onde se encontra as ilustrações importantes para complementar a discussão sobre o processo.

2 REVISÃO TEÓRICA

Neste capítulo, o objetivo é fazer um levantamento teórico como base científica para o desenvolvimento desta pesquisa. A base conceitual foi feita através de uma breve análise da administração pública pós redemocratização para compreender o contexto histórico relativo à estrutura e organização administrativa das atividades da administração pública. Além disso foi feito um levantamento relativo à gestão de processos, para embasar conceitos técnicos, Universidades Federais e política de cotas para embasar os conceitos e debates sociais que sejam pertinentes para a pesquisa.

2.1 GESTÃO BUROCRÁTICA À GERENCIAL

As organizações públicas, no âmbito geral, possuem muitas características do modelo burocrático, que segundo Weber (1999)

É a forma mais racional de dominação, porque nela se alcança tecnicamente o máximo de rendimento em virtude de precisão, continuidade, disciplina, rigor, e confiabilidade, intensidade, extensibilidade dos serviços, e aplicabilidade formalmente universal a todas as espécies de tarefas (Weber, 1999, p.145)

Relativo à burocracia, Falqueto demonstra que

A teoria da burocracia está voltada nos conceitos de produtividade, eficiência e a estrutura organizacional. O estudo das organizações e as relações de poder, autoridade e legitimidade que acontecem no interior das organizações constituíram parte central da teoria da de Weber, na qual a burocracia implica, necessariamente, em um sistema consistente de normas e regulamentos, em hierarquia e controle organizacional. (Falqueto 2012, p. 27 apud CASTRO, 2007)

De acordo com Bresser-Pereira (1998) a administração pública burocrática, no século XX, veio substituir as formas patrimonialistas de gestão, e trazia o benefício de onde evitaria o nepotismo e a corrupção, dada uma das características fundamentais da burocracia, que é a impessoalidade.

Segundo Falqueto (2012), do ponto de vista técnico, o modelo burocrático pode alcançar um forte grau de eficiência, mas acaba se deixando levar para um lado mais rígido em meio a possíveis desvios funcionais, como o excesso de normas e o corporativismo.

A partir da década de 80, houve uma transição do modelo burocrático para o modelo gerencial diante das reformas administrativas, esse modelo gerencial veio como uma solução para buscar mais eficiência nos serviços sociais prestados pelo Estado (Falqueto, 2012).

O Estado gerencial pressupõe uma administração voltada para resultados, que busca desburocratizar a estrutura administrativa e moldar as organizações públicas aos seus objetivos prioritários, serviços voltados para o cidadão. (BRESSER-PEREIRA, 1997)

De acordo com Falqueto (2012),

O novo conceito do estado gerencial envolve uma modificação do modelo burocrático weberiano em prol de organizações mais flexíveis, da administração descentralizada, autônoma e participativa e da redefinição das relações entre domínios públicos e privados. (FALQUETO, 2012, p.31)

Para Carvalho (2009), no modelo gerencial de administração pública, o governo financia os resultados e não simplesmente conceder recursos. Nesta perspectiva, os governos devem adotar mecanismos de avaliação e de aferição de resultado que, por meio de um ranking, classifiquem e tornem públicos os resultados.

Sobre a necessidade de avaliação, Buarque (2003) afirma que a reorganização das Universidades necessita de uma formulação de novos instrumentos de controle e avaliação, que permitam muito mais do que classificá-las. O objetivo de novos instrumentos deverá ser o de identificar os pontos fortes e fracos das Universidades, a fim de capacitá-las a desempenhar o papel que a sociedade espera.

A avaliação não objetivaria somente o controle de resultados por parte do Estado, por meio do “estabelecimento de parâmetros para a comparação e classificação dos desempenhos, estímulo por meio de premiação, possibilidade de controle público do desempenho do sistema escolar” (SOUZA; OLIVEIRA, 2003, p. 881 apud CARVALHO, 2009). Seria também um mecanismo para induzir à prestação de contas e à responsabilização pelos resultados alcançados, ou seja, um mecanismo para informar sobre a eficiência e produtividade dos serviços educacionais (Falqueto, 2012).

Falqueto (2012) afirma que

Na perspectiva gerencial, os governos devem recorrer mais a incentivos e menos à imposição de regras e regulamentos. Assim, a avaliação representa um importante instrumento de controle, regulação e fiscalização. Ou seja, por meio da avaliação é possível esclarecer os cidadãos usuários dos serviços, quanto ao desempenho das universidades e, ao mesmo tempo,

medir os resultados dos investimentos em educação, levantando indicadores para o repasse de verbas públicas, quando for o caso (Falqueto, 2012, p.34).

De acordo com Paes de Paula (2005) uma alternativa para o modelo gerencial de gestão seria como a autora menciona um modelo societal que tem por objetivo criar mecanismos e estruturas que desenvolva a participação social/popular nas decisões governamentais e organizacionais da administração pública e construir instituições voltadas para as necessidades dos cidadãos. Isso é importante para que as organizações busquem mecanismos que seja benéfico não só para a administração, mas também para os cidadãos, público-alvo dos serviços públicos.

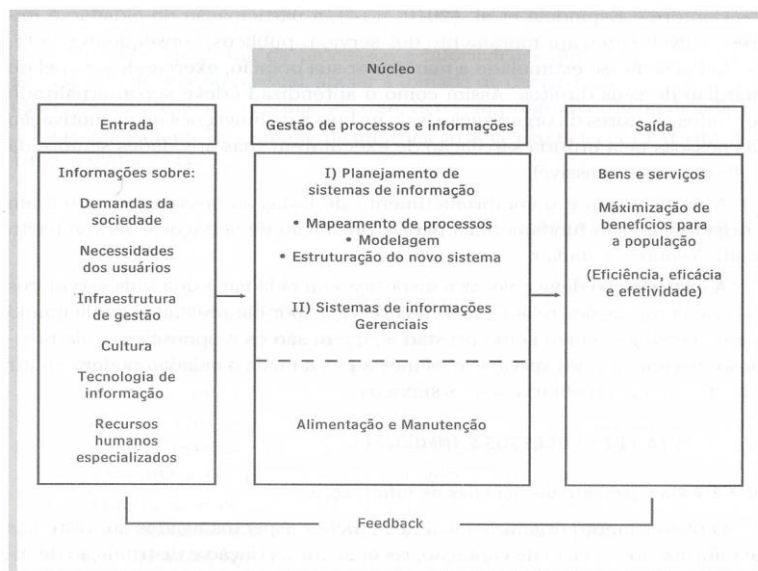
2.2 GESTÃO DE PROCESSOS

Nas últimas décadas, em virtude da “era da informação”¹, se viu grandes transformações nas estruturas das organizações em sua comunicação interna e externa. Segundo Santos (2014, p.316) “A informação tornou-se um dos principais ativos das organizações e, por consequência, o uso adequado das tecnologias da informação e comunicação mais adequados é fator determinante para o sucesso nesse ambiente.”

Ainda segundo Santos (2014), a informação é considerada um recurso estratégico para a organização, onde deve ter sua produção e seu uso gerenciados de forma adequada. O sistema da informação, dentro de uma organização pública, é composto por informações de entrada, núcleo do sistema, a própria gestão de processos e informações e resultados para a população.

¹ Termo frequentemente utilizado para designar os avanços tecnológicos pós década de 80.

Figura 1 – Fluxo de Informações



Fonte: Santos, 2014.

O processo compreende em um conjunto de atividades realizadas sequencialmente e que estabelecem uma conexão lógica entre si. Nessas atividades se adicionam valor ao elemento do processo, gerando um resultado sob a forma de bens, serviços ou informações.

A gestão por processos refere-se a um conjunto de funções de planejamento, direção e avaliação das atividades sequenciais, com a finalidade de minimizar os conflitos interpessoais e atender as necessidades dos usuários internos e externos da organização (Oliveira, 2011). De acordo com Araújo (2011) um dos objetivos mais importantes em estudar a gestão de processos é assegurar a fluidez dessa sequenciação de atividades, para garantir a eficiência, eficácia e efetividade em todo o processo. Além disso, Araújo (2011, p.45) afirma existirem alguns objetivos secundários

- Identificar a utilidade de cada processo;
- Verificar as vantagens em alterar a sequência das operações;
- Procurar adequar as operações às pessoas que as executam; e
- Identificar a necessidade de treinamento para o trabalho específico do processo.

Resumidamente, a gestão de processos busca desenvolver formas de otimização dos fluxos e atividades para trazer melhorias ao processo.

Para que o gestor tenha uma visão mais detalhada e esquematizada do processo é preciso elaborar um fluxograma, que segundo Cury (2017, p.315) “é um

gráfico universal que representa o fluxo ou a sequência normal de qualquer trabalho, produto ou documento” e segundo Oliveira (2005), além de fornecer certa linearidade e didática, o fluxograma permite identificar a importância de cada etapa e a possibilidade de ajustes necessários para a melhoria dos processos.

A busca por uma gestão de processos exitosa é importante utilizar indicadores que confirmem a evolução do processo da organização. Além de perspectivas financeiras, é necessário analisar também os aspectos subjetivos. De acordo com Kaplan e Norton (1997, apud, Araújo 2011), alguns dos indicadores são:

- Perspectivas financeiras: Consiste uma base racional de mensurar os resultados, vista sob a ótica financeira. Ex: diminuição de custos.
- Perspectivas do processo crítico: Questões ligadas diretamente às atividades-fim da organização. Ex: eficiência operacional e desperdício, percentual de horas trabalhadas e etc.
- Perspectivas de aprendizado e crescimento: Intimamente relacionada com as pessoas que atuam na organização. Esta perspectiva trabalha com uma visão de longo prazo na busca de soluções e da excelência, tendo como indicadores por exemplo, capacidade de inovar, tempo para recuperar o investimento. Profissionais envolvidos na gestão de processos devem atuar cuidadosamente nesse indicador, pois ele aponta para o futuro.
- Perspectiva de responsabilidade social: Assunto relevante na busca por excelência, podendo ser mensurada por intermédio da conformidade social, imagem pública, custo ambiental e etc.
- Perspectivas do ambiente organizacional: Deve existir um ambiente propício a mudanças, por exemplo, capital intelectual, qualidade do sistema de informações e etc.

A gestão de processos possibilita um melhor entendimento dos processos internos da organização, fazendo com que seja mais acessível o acompanhamento e avaliação dos mesmos.

As buscas contínuas por melhorias nos processos organizacionais dentro da gestão pública contribuem para tornar seus serviços mais eficientes, eficazes e efetivos e o bom andamento das atividades trazem muitos benefícios para a sociedade e para a própria organização como por exemplo a redução do ciclo da duração do processo e a qualidade nos serviços prestados, facilitando assim o alcance dos objetivos da organização.

2.2.1 Fluxogramas

Os fluxogramas são representações gráficas que mostram o fluxo de informações ou processos em uma organização, seja ele físico ou lógico. Eles utilizam

símbolos padronizados para representar diferentes tipos de atividades, decisões, documentos, e outros elementos que compõem um processo.

Harrington descreve a importância de usar esta ferramenta da seguinte forma:

- A elaboração de fluxogramas é uma ferramenta inestimável para entender o funcionamento interno e os relacionamentos entre processos empresariais;
- Os fluxogramas têm uma função básica: documentar um processo para que se possa identificar as áreas que precisam ser aperfeiçoadas;
- Bons fluxogramas facilitam as comunicações entre as áreas problemáticas, em função de sua capacidade de esclarecer casos complexos. (CURY, 2017, p.315)

Existem alguns tipos de fluxograma que serão descritos a seguir:

- **Fluxograma sintético:** Este tipo de fluxograma serve para fazer uma representação genérica de um processo ou em um conjunto de atividades. (CRUZ,2013)

Figura 2 - Fluxograma sintético



Fonte: CRUZ, 2013.

- **Fluxograma vertical:** Este tipo de fluxograma é uma ferramenta para fazer levantamento e análise de rotinas, onde se usam simbologias padronizadas. (CRUZ,2013)

Figura 3 – Fluxograma Vertical

Processo atual <input checked="" type="checkbox"/>		Processo proposto <input type="checkbox"/>		Gráfico de Fluxo de Processo					Folha nº:
Processo: Fabricação da barras de sabão				Data:					
Setor:				Responsável:					
Passo	Distância (m)	Tempo (s)	Operação	Transporte	Inspecção	Espera	Estoque	Descrição	
1			●	⇒	□	▷	▽	Separação da matéria prima (MP)	
2			○	⇒	□	▷	▽	Transporte da MP até o local da pesagem	
3			●	⇒	□	▷	▽	Fracionamento das MP	
4			○	⇒	□	▷	▽	Transporte da MP até o local de espera para fabricação	
5			○	⇒	□	▷	▽	Aguardando a fabricação	
6			○	⇒	□	▷	▽	Transporte até a máquina de processamento	
7			●	⇒	□	▷	▽	Mistura da massa base com as MP	
8			●	⇒	□	▷	▽	Laminação da massa	
9			●	⇒	□	▷	▽	Extrusão	
10			●	⇒	□	▷	▽	Separação das barras de sabão	
11			●	⇒	□	▷	▽	Prensagem	
12			●	⇒	□	▷	▽	Acabamento	
13			○	⇒	■	▷	▽	Inspecção	
14			○	⇒	□	▷	▽	Transporte para o local de embalagem	
15			●	⇒	□	▷	▽	Embalagem do produto	
16			●	⇒	□	▷	▽	Montagem de palete	
17			○	⇒	□	▷	▽	Transporte do palete para o almoxarifado	
18			○	⇒	□	▷	▽	Armazenagem do lote de produto	

Fonte: CRUZ,2013.

2.2.2 Manuais

A fim de garantir o alcance dos objetivos das atividades de uma organização, é importante otimizar os processos para assegurar o máximo desempenho. Isso envolve a utilização de métodos e ferramentas que auxiliem na estruturação dos processos e atividades, visando alcançar os resultados desejado.

De acordo com CURY os manuais são

“Documentos elaborados dentro de uma empresa com a finalidade de uniformizar os procedimentos que devem ser observados nas diversas áreas de atividade, sendo, portanto, um ótimo instrumento de racionalização de métodos, de aperfeiçoamento do sistema de comunicações.” (CURY, 2017 p.398)

Os manuais desempenham um papel crucial ao ajudar a organização a aprimorar seus métodos, padronizar procedimentos e facilitar a comunicação entre os diferentes setores. Para alcançar esse propósito, é essencial que os manuais sejam compostos por normas, instruções e rotinas internas da organização, fazendo uso também de ferramentas auxiliares. (ARAÚJO, 2006).

Na administração pública, os manuais precisam ser atualizados constantemente para acompanhar as mudanças trazidas pelas publicações de novas legislações e de acordo com as novas demandas.

Em resumo, os manuais são ferramentas essenciais para promover a eficiência, a consistência e a governança dentro de uma organização, contribuindo para a realização dos objetivos e o sucesso a longo prazo.

2.3 UNIVERSIDADES PÚBLICAS FEDERAIS E O REUNI

Na CF, no artigo 207, determina que “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.” E no artigo 208, determina a garantia o acesso ao nível superior “O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de: (inciso V) acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um.”

Durante as últimas décadas, as Universidades Federais passaram por grandes transformações políticas, sociais e tecnológicas, principalmente em virtude da transição do modelo burocrático para o modelo gerencial.

Nesses últimos vinte anos, a universidade sofreu uma erosão talvez irreparável na sua hegemonia decorrente das transformações na produção do conhecimento, com a transição, em curso, do conhecimento universitário convencional para o conhecimento pluriversitário, transdisciplinar, contextualizado, interativo, produzido, distribuído e consumido com base nas novas tecnologias de comunicação e de informação que alteraram as relações entre conhecimento e informação, por um lado, e formação e cidadania, por outro. (SANTOS, 2011, p. 63)

Durante o governo de Fernando Henrique Cardoso foi implantado PDRAE, que tinha como objetivo descentralizar, reduzir e modernizar os serviços públicos.

O Estado gerencial pressupõe uma administração voltada para resultados, que busca desburocratizar a estrutura administrativa e moldar as organizações públicas aos seus objetivos prioritários, serviços voltados para o cidadão. (BRESSER-PEREIRA, 1997).

Para Carvalho (2009), no modelo gerencial de administração pública, o governo financia os resultados e não simplesmente conceder recursos. Nesta perspectiva, os

governos devem adotar mecanismos de avaliação e de aferição de resultado que, por meio de um ranking, classifiquem e tornem públicos os resultados.

Segundo Bresser Pereira (2003), a reforma tinha como objetivo reconstruir o Estado Brasileiro, por meio de uma ampla reestruturação (com descentralização, privatização e valorização da esfera pública não governamental), do controle fiscal e da implementação de técnicas gerenciais que melhorassem o desempenho da Administração Pública.

Em relação a atuação das Universidades Chauí (2001, p.56) menciona que

(...) a universidade está estruturada segundo o modelo organizacional da grande empresa, isto é, tem o rendimento como fim, a burocracia como meio e as leis do mercado como condição. (...) a universidade encontra-se internamente organizada conforme o modelo da grande empresa capitalista. Assim sendo, além de participar da divisão social do trabalho, que separa trabalho intelectual e manual, a universidade ainda realiza em seu próprio interior uma divisão do trabalho intelectual, isto é, dos serviços administrativos, das atividades docentes e da produção de pesquisa.

No governo Lula, em seus dois primeiros mandatos, várias iniciativas advindas da experiência anterior em questão da modernização do Estado brasileiro foram mantidas, particularmente sobre o campo do governo eletrônico. Além disso, houve melhorias na democracia participativa para discutir mais e melhor o PPA com a sociedade, em várias partes do Brasil, realizando um avanço no campo do planejamento e na criação de políticas públicas (Abrucio, 2007).

Em meio a idealização neoliberal e gerencial, temos a implementação do REUNI na educação superior.

O REUNI (Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais) foi um programa do governo federal brasileiro lançado em 2007 através do Decreto Nº6.096/2007. O objetivo principal do REUNI era ampliar o acesso ao ensino superior, aumentando o número de vagas em cursos de graduação nas instituições federais. O programa foi uma resposta à crescente demanda por educação superior no país e buscava promover a interiorização do ensino, levando instituições de qualidade para regiões historicamente menos atendidas.

O programa foi implementado como resposta à demanda crescente por vagas nas Universidades federais e à necessidade de promover o desenvolvimento educacional e científico no Brasil. De acordo com a cartilha elaborada pelo MEC sobre o REUNI as principais metas qualitativas devem ser:

- A existência de flexibilidade curricular nos cursos de graduação que permita a construção de itinerários formativos diversificados e que facilite a mobilidade estudantil;
 - A oferta de formação e apoio pedagógico aos docentes da educação superior que permitam a utilização de práticas pedagógicas modernas e o uso intensivo e inventivo de tecnologias de apoio à aprendizagem; e
 - A disponibilidade de mecanismos de inclusão social a fim de garantir igualdade de oportunidades de acesso e permanência na universidade pública a todos os cidadãos.

Estas propostas devem estar de acordo o artigo 2º do Decreto nº 6.096/2007 que diz:

Art. 2º O Programa terá as seguintes diretrizes:

I - redução das taxas de evasão, ocupação de vagas ociosas e aumento de vagas de ingresso, especialmente no período noturno;

II - ampliação da mobilidade estudantil, com a implantação de regimes curriculares e sistemas de títulos que possibilitem a construção de itinerários formativos, mediante o aproveitamento de créditos e a circulação de estudantes entre instituições, cursos e programas de educação superior;

III - revisão da estrutura acadêmica, com reorganização dos cursos de graduação e atualização de metodologias de ensino-aprendizagem, buscando a constante elevação da qualidade;

IV - diversificação das modalidades de graduação, preferencialmente não voltadas à profissionalização precoce e especializada;

V - ampliação de políticas de inclusão e assistência estudantil; e

VI - articulação da graduação com a pós-graduação e da educação superior com a educação básica.

O programa foi implementado em diversas Universidades Federais ao longo dos anos e gerou impactos significativos no cenário do ensino superior no Brasil. No entanto, assim como outras iniciativas, também foi objeto de críticas e debates, principalmente relacionados à necessidade de garantir qualidade acadêmica e estrutura adequada para sustentar o crescimento das instituições.

O REUNI previa a criação de novos cursos, a ampliação de vagas em cursos existentes, investimentos em infraestrutura, laboratórios e equipamentos, bem como a implementação de medidas para melhorar a qualidade do ensino. Também

contemplava ações para promover a permanência e o êxito dos estudantes, incluindo programas de assistência estudantil. Ou seja, foi uma iniciativa voltada para a expansão e aprimoramento das Universidades Federais no Brasil, com o intuito de enfrentar os desafios do aumento da demanda por educação superior no país.

Portanto, podemos perceber que o REUNI possui em sua base iniciativas gerenciais, como o foco nas metas e em resultados

2.5 POLÍTICA DE COTAS

A política de cotas no Brasil se firma no contexto histórico de desigualdade social e discriminação racial. Ela foi implementada como uma medida para promover a inclusão de grupos historicamente marginalizados, como negros e indígenas, em diferentes áreas da sociedade, incluindo o acesso à educação e ao emprego.

O debate sobre a implementação de cotas ganhou força no final do século XX e início do século XXI, especialmente em relação ao acesso ao ensino superior. A justificativa para a adoção de cotas é a necessidade de corrigir as desigualdades históricas e promover a igualdade de oportunidades.

O marco inicial para a política de cotas no Brasil ocorreu em 2001, quando a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF), onde através da Lei 3.424/2000, implementou um sistema de reserva de vagas para estudantes de escolas públicas. Posteriormente, a lei alterou e essas Universidades passaram a ofertar 40% das vagas para os negros e pardos. A medida gerou muitas discussões, mas também serviu como um exemplo inicial para outras instituições.

Mais tarde, em 2012, foi sancionada a Lei de Cotas (Lei nº 12.711/2012), que estabeleceu de, no mínimo, 50% a reserva de vagas em Universidades Federais para estudantes que cursaram integralmente o ensino médio em escolas públicas, levando em consideração critérios raciais. A lei também determina a reserva proporcional de vagas para pessoas com deficiência.

De acordo com a Lei 12.711/2012, as cotas são divididas da seguinte forma:

- Estudantes de escola Pública, independente de renda.

- Estudantes de escola Pública, oriundos de famílias com renda igual ou inferior a 1,5 salário-mínimo (um salário-mínimo e meio) per capita.
- Estudantes de escola Pública autodeclarados pretos, pardos, indígenas (PPI).
- Estudantes de escola Pública que possuem deficiência (PCD).

Em virtude dessas novas demandas sociais, as Universidades Públicas precisaram se adaptar à nova realidade, pois agora precisariam ampliar seus sistemas de ingresso, para conseguir avaliar e receber de forma igualitária e inclusiva seus novos candidatos.

Esta inclusão social dos candidatos foi e ainda é um grande desafio para as Universidades, pois avaliar e ser “justa” na condução e requerimento de documentos socioeconômicos é um grande impasse, mas, por outro lado, é importante para que ingressos seja feito a aquelas pessoas que, de fato, tem direito.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram realizados para a coleta e a análise de dados para que os fins desta pesquisa sejam alcançados.

A metodologia de pesquisa utilizada nesta pesquisa foi o estudo de caso, que segundo Yin (2001) representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Yin (2001, p. 105) cita seis fontes que considera mais importantes na coleta de dados para o estudo de caso: documentação, registros em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos. O estudo de caso é apropriado, especialmente, para investigar processos, pois possibilita a exploração sob diversas perspectivas. (ROESCH, 1995)

A pesquisa foi de caráter exploratório que, tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas na formulação de problemas mais precisos (GIL, 1989), onde neste trabalho a ideia foi explorar e buscar entendimento sobre as ferramentas de gestão implementadas para a melhoria do sistema de ingresso de calouros na UFRGS.

O método de pesquisa para fazer a análise do processo de ingresso de calouros da UFRGS foi de caráter qualitativo, embora a análise possa se valer de algum indicador quantitativo que apoie e avaliação do processo estudado. Segundo Silveira e Gerhardt (2009, pg. 31)

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens.

A pesquisa quantitativa, que tem suas raízes no pensamento positivista lógico, tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana.

Para descrever de forma mais minuciosa o processo de ingresso de calouros foi aplicado roteiros de entrevista, de acordo com o perfil de atuação dentro do

processo, aos servidores, com o intuito de se buscar informações sobre “como” são realizadas as atribuições e o “porquê” de sua existência, buscando o entendimento de toda a sistemática de trabalho e principalmente para entender o processo sob perspectiva dos próprios servidores. Estas entrevistas foram feitas entre os meses de outubro e dezembro de 2023.

A população deste estudo compreende em: 3 servidores que atuavam no processo de ingresso antes da implementação do sistema informatizado e 4 servidores (entre eles, a diretora do departamento de ingresso) que trabalham atualmente no departamento de ingresso. Além disso, foi feita pesquisa documental.

Primeiramente, foi feito um mapeamento para entender o contexto do processo como um todo, após isso foi feito os detalhamentos necessários para entender as particularidades de cada etapa, para assim conseguir fazer uma análise.

Espera-se, com a pesquisa empírica, obter dados que subsidiem a avaliação proposta no problema de pesquisa.

4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 UFRGS

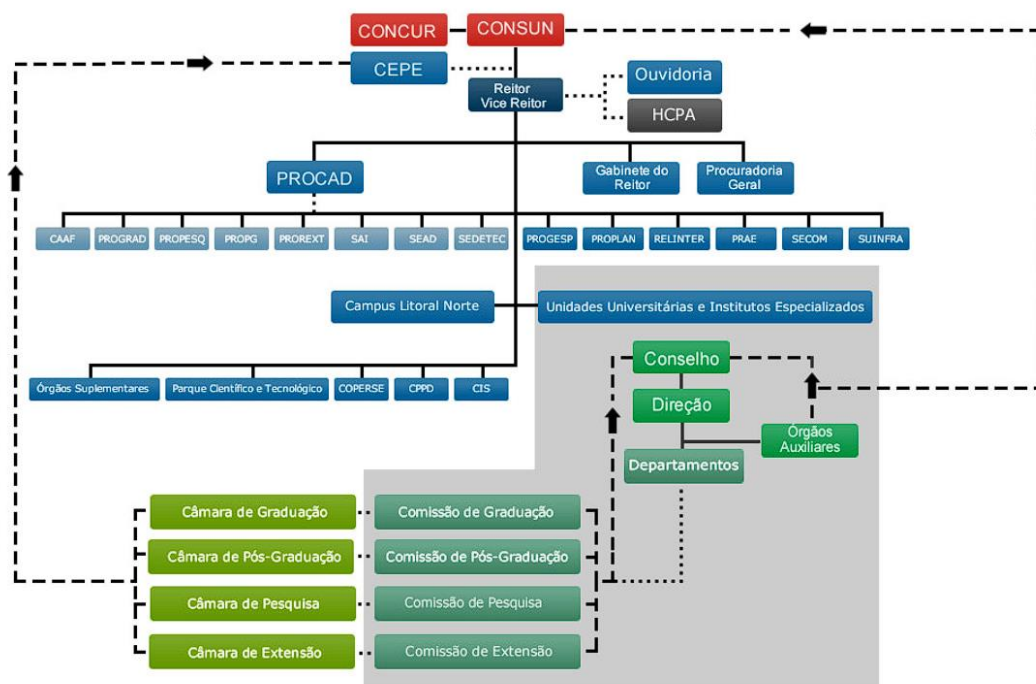
A Universidade Federal do Rio Grande do Sul é uma Autarquia da Administração Indireta da União. A UFRGS (antes de ser federalizada não usava a letra F no seu logotipo) tem seu início com a fundação da Escola de Farmácia e Química, em 1895 e, em seguida, da Escola de Engenharia. No século XIX, foram fundadas a Faculdade de Medicina de Porto Alegre e a Faculdade de Direito que, em 1900, marcou o início dos cursos humanísticos.

Em 28 de novembro de 1934, foi criada a Universidade de Porto Alegre, formada pelas Escola de Engenharia, com os Institutos de Astronomia, Eletrotécnica e Química Industrial; Faculdade de Medicina, com as Escolas de Odontologia e Farmácia; Faculdade de Direito, com sua Escola de Comércio; Faculdade de Agronomia e Veterinária; Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras e pelo Instituto de Bela Artes.

Em 1950, a Universidade foi federalizada, passando à esfera administrativa da União. Desde então, a UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul passou a ocupar posição de destaque no cenário nacional como um dos maiores orçamentos do Estado do Rio Grande do Sul e como a primeira em publicações e a segunda em produção científica, entre as federais, considerando o número de professores.

O gráfico a seguir é o demonstrativo da estrutura geral da UFRGS. Podemos perceber pelo tamanho e pela diversidade de departamentos a complexidade funcional para administração de uma Universidade desse porte.

Figura 4 – Organograma da UFRGS



Fonte: Site oficial UFRGS.

A UFRGS é tida como instituição referência de ensino dentro do país e internacionalmente e tem como finalidade a promoção da educação e diversificação das áreas de conhecimento, por meio de cursos de extensão e pesquisas, ofertando palestras abertas a comunidade, além da escola de ensino fundamental até e médio, tendo como maior destaque cursos de graduação e pós-graduação.

As funções gerais da UFRGS estão expressas no seu estatuto geral, no artigo 1º, parágrafo 1º:

- I - estabelecer sua política de ensino, pesquisa e extensão, indissociáveis no âmbito da universidade;
- II – criar , organizar, modificar e extinguir cursos, programas, e quaisquer atividade didático-científicas, observadas as exigências do meio social, econômico, científico e cultural;
- III – estabelecer o regime escolar e didático;
- IV – fixar critério para seleção, admissão, promoção e habilitação de alunos;
- V – conferir graus, diplomas, títulos e outras distinções universitárias.

A UFRGS é, hoje, uma instituição que abrange todas as áreas do conhecimento desenvolvidas através do ensino, da pesquisa e da extensão, tendo compromisso com a excelência acadêmica, pesquisa de ponta e contribuição para o desenvolvimento social e econômico do país, se mantendo como uma referência no cenário educacional brasileiro.

4.2 Pró-Reitoria de graduação – PROGRAD

A PROGRAD, que significa Pró-Reitoria de Graduação, é a esfera da UFRGS encarregada de planejar, coordenar e monitorar todas as atividades educacionais nos cursos de graduação. A PROGRAD desempenha suas funções por intermédio de três Departamentos distintos: o Departamento de Cursos e Políticas da Graduação (DCPGrad), o Departamento de Consultoria em Registros Discentes (DECORDI) e o Departamento de Ingresso (DIG).

O DCPGRAD (Departamento de Cursos e Políticas da Graduação) oferece suporte na assessoria de projetos, na implementação e na atualização de cursos de graduação. Ele também cuida do registro de currículos e planos de ensino, gerencia a alocação de espaços acadêmicos compartilhados, coordena o planejamento de turmas e horários, administra estágios curriculares e monitorias, além de gerir diversas políticas e programas de apoio à graduação.

O DECORDI (Departamento de Consultoria e Registros Discentes) é a instância que mantém contato direto com os estudantes, assumindo a responsabilidade pelo suporte à Comunidade Acadêmica desde o início de seu vínculo até a diplomação.

O DIG (Departamento de Ingresso) é responsável pela coordenação, supervisão e gerenciamento da execução das etapas de análise de documentação e acompanhamento da etapa de verificação étnico-racial dos processos seletivos de ingresso na graduação.

A PROGRAD conduz sua gestão com o suporte da Coordenadoria de Planejamento da Graduação, englobando atividades que abrangem controle

financeiro e patrimonial, administração da secretaria, gestão de recursos humanos e planejamento. Além disso, assume a coordenação de projetos voltados para a otimização dos processos de trabalho e o aprimoramento dos serviços oferecidos.

A PROGRAD mantém-se em sintonia constante com a dinâmica da Universidade. Os cursos são constantemente reavaliados e reestruturados, enquanto novos cursos são concebidos. A instituição atenta-se e atende às demandas da sociedade, do mercado de trabalho, do avanço científico e tecnológico, com o objetivo primordial de proporcionar uma formação de qualidade e inclusiva.

4.3 Política de cotas na UFRGS

No início dos anos 2000, em meio ao panorama nacional em que outras instituições de ensino superior público implementavam programas de reserva de vagas, a UFRGS se viu imersa em discussões acerca de ações afirmativas. A própria Universidade, por meio de seus participantes, iniciou a criação de espaços para ouvir os movimentos sociais e aprofundar essas conversas.

Em 2005, estudantes da UFRGS se uniram em um grupo de trabalho dedicado à discussão sobre as ações afirmativas. Conforme registros da Coordenadoria de Ações Afirmativas da UFRGS, esse grupo contava com uma significativa influência dos movimentos sociais negros, os quais destacavam a necessidade urgente de abordar a questão das cotas na UFRGS.

Em 2006, o Grupo de Trabalho sobre Ações Afirmativas evoluiu para um projeto de extensão, ganhando uma forma institucionalizada. Este grupo, composto por alunos, professores e técnicos administrativos, desempenhava um papel crucial na interação entre a sociedade (por meio de movimentos sociais) e as estruturas da Universidade.

Em 2007 o CONSUN aprovou o sistema de cotas para o vestibular de 2008 (Resolução nº 134/2007), que definiu 30% de reserva de vagas para candidatos que tenham cursado pelo menos metade do ensino fundamental e todo o ensino médio em escola pública, dentro dessas vagas, metade seria destinado a estudantes negros.

Em 2013 a UFRGS implementou a modalidade de cotas de estudantes de baixa renda oriundas da Lei Nº12711/2012, onde o candidato deve comprovar uma renda de, no máximo, 1,5 salário-mínimo per capita dentro do seu grupo familiar. Entre os anos de 2008 e 2014, a Universidade reservou 30% das suas vagas para as cotas, em 2015 reservou 40% e a partir de 2016 fixou 50% de reserva de vagas para as cotas.

Em 2015, a UFRGS adotou o SISU como uma das formas de ingresso na Universidade, trazendo estudantes de todos os estados. Através do SISU, a UFRGS oferece 30% do total de vagas.

Em 2018, a Universidade aprovou a adoção da modalidade de ingresso às pessoas com deficiência (PCD), oriundas de escola pública e a definição de aferição étnico racial para vagas de cotas raciais.

5 SISTEMA DE INGRESSO DE CALOUROS

O processo de ingresso de calouros, oriundos do Vestibular e SISU (Sistema de Seleção Unificada) é proposto para que o candidato comprove, através de da sua modalidade de escolha na inscrição, estar apto a ingressar no curso de graduação.

Desde os primórdios da Universidade até o ano de 2009, o 1º chamamento para o processo de ingresso de calouros era feito de forma manual e presencial nas Comissões de Graduação (COMGRADS). Entre os anos de 2010 e 2015 a recepção de documentação era presencial feita por comissão das documentações acadêmica e socioeconômica/renda. Até o ano de 2018 o setor responsável por essa recepção era o DECORDI, após isso foi feito um departamento próprio (DIG).

Nas 2 tabelas a seguir, será demonstrado o avanço de vagas na Universidade nos últimos 15 anos, assim como o aumento de vagas ofertadas a cotistas. Entre os anos de 2008 e 2013, os editais não demonstravam os números exatos de vagas para cotas, somente os percentuais, mas como o ano de 2014 o percentual é de 30%, dá para ter uma margem dos avanços de vagas dos anos anteriores.

Tabela 1 – Nº de vagas totais na UFRGS

TABELA DE VAGAS UFRGS								
Ano	VESTIBULAR				SISU			Total vagas
	Universal	Cotas	Total		Universal	Cotas	Total	
2008		30%	4312					4312
2009		30%	4556					4556
2010		30%	4961					4961
2011		30%	5018					5018
2012		30%	5290					5290
2013		30%	5424					5424
2014	3771	1690	5461					5461
2015	2359	1637	3996		955	690	1645	5641
2016	1987	2030	4017		807	847	1654	5671
2017	1989	2028	4017		807	847	1654	5671
2018	1987	2030	4017		806	848	1654	5671
2019	1986	2031	4017		806	848	1654	5671
2020	1967	2013	3980		823	868	1691	5671
2021	1960	2020	3980		823	868	1691	5671
2022	1967	2013	3980		823	868	1691	5671
2023	1981	2027	4008		829	874	1703	5711

Fonte: Elaborado pela autora².

² Números levantados através dos editais do vestibular 2008-2023.

A coluna referente ao SISU só está demonstrada a partir de 2015 pois foi o ano a UFRGS de implementou esta forma de ingresso.

Tabela 2 – Nº de vagas cotistas de renda e cotistas sem renda

Tabela de vagas de cotistas			
Ano	c/renda	s/renda	total
2008			
2009			
2010			
2011			
2012			
2013			
2014	892	798	1690
2015	1231	1096	2327
2016	1484	1393	2877
2017	1485	1390	2875
2018	1495	1403	2898
2019	1484	1395	2879
2020	1487	1394	2881
2021	1508	1380	2888
2022	1487	1394	2881
2023	1501	1400	2901

Fonte: Elaborado pela autora³.

Estas tabelas demonstram em como o oferecimento de vagas tanto no geral, como para cotistas teve um considerável aumento, principalmente para candidatos de baixa renda, fazendo com que a Universidade precisasse se adaptar diante das crescentes demandas, não somente administrativas, mas também sociais.

As vagas de graduação são distribuídas em 2 semestres, sendo assim ocorrem 2 processos de ingresso anualmente. Esta vaga só é garantida mediante a apresentação da documentação obrigatória nos prazos estabelecidos.

Atualmente, este processo é de competência do Departamento de Ingresso (DIG) onde é responsável pela coordenação, supervisão e gerenciamento da execução das etapas de análise de documentação e acompanhamento da etapa de verificação étnico-racial dos processos seletivos de ingresso na graduação.

³ Números levantados através dos editais do vestibular 2008-2023.

Nas sessões seguintes, serão abordados a como era o processo de recepção de documentação na Universidade antes da implantação do sistema informatizado (tendo como base o ano de 2014) e como se tornou o processo como é atualmente.

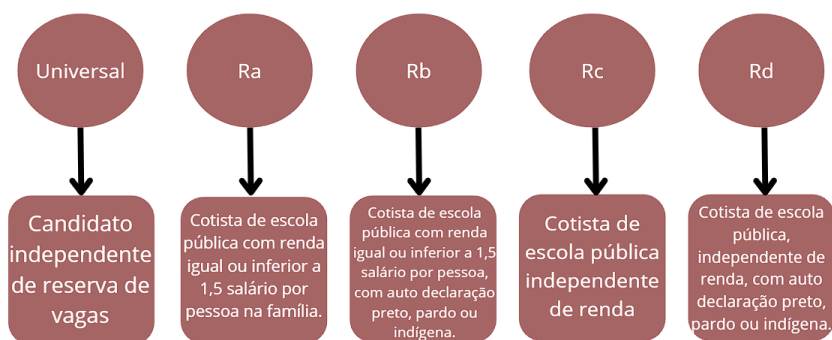
5.1 Processo de ingresso antes do sistema informatizado

Em 2014 a recepção de documentação ocorria da seguinte forma: Após a divulgação do listão, o candidato tinha um prazo (em torno de 15 a 20 dias) para ir até a Universidade entregar seus documentos de acordo com sua modalidade de ingresso.

Na figura seguinte está relacionado as modalidades de ingresso do ano de 2014.

Figura 5 - Modalidades de ingresso (2014)

Modalidades de Ingresso 2014



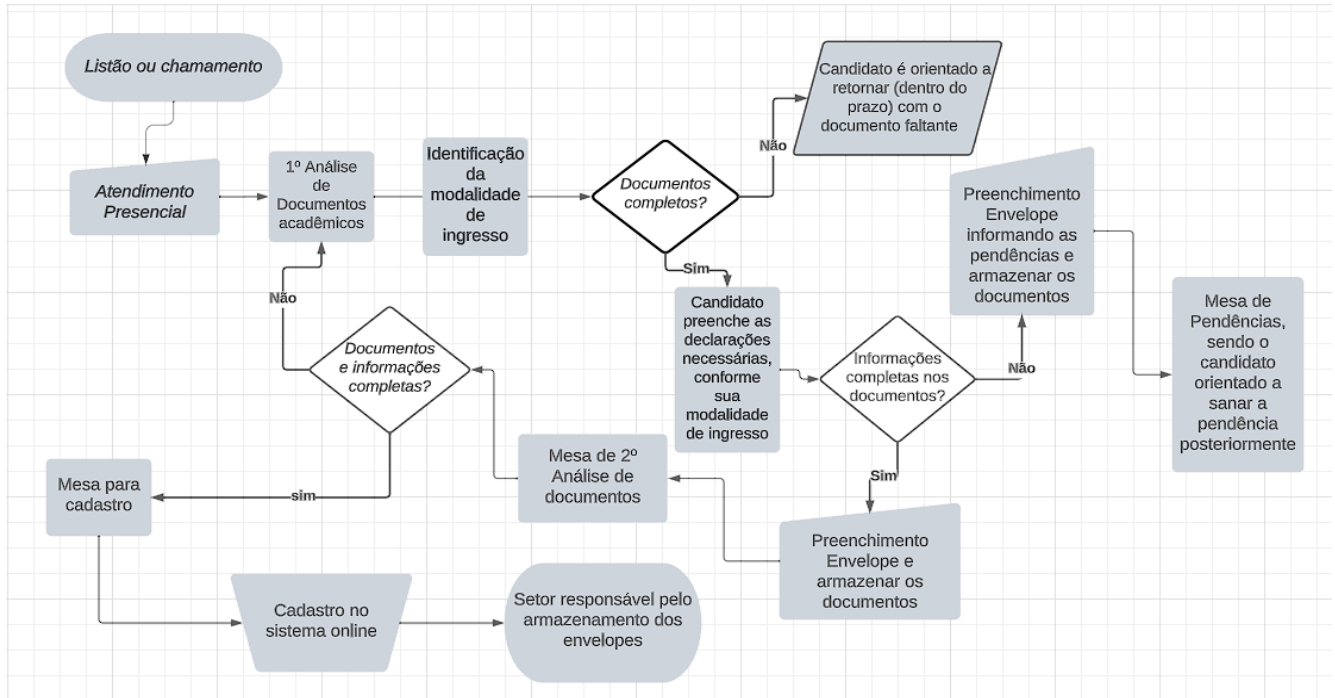
Fonte: Elaborado pela autora⁴.

Quando o candidato era da modalidade de acesso Univesal, Rc e Rd, precisava somente passar pelo processo de entrega de documentação acadêmica. Em relação a cotas raciais, ela acontecia somente através de autodeclaração. Os candidatos da modalidade Ra e Rb que precisavam entregar a documentação sócioeconômica, faziam isso após a entrega da documentação acadêmica.

⁴ Informações levantadas através do edital do vestibular de 2014.

O fluxo de trabalho da recepção acadêmica acontecia de forma demonstrada na figura a seguir.

Figura 6 - Fluxograma do processo de documentação acadêmica



Fonte: Elaborado pela autora.

Neste processo de documentação acadêmica, normalmente, trabalhavam cerca de 20 servidores que eram cedidos temporariamente de outras unidades para ajudar nesta demanda para a recepção dos calouros (linha de frente), cerca de 8 servidores que faziam o trabalho de cadastro manual no sistema online e diversos bolsistas que atuavam na organização de documentos e auxiliavam no que fosse necessário. Esse processo era no 1º chamamento do listão, então, por isso, era demandado uma estrutura maior para poder receber os candidatos de forma mais tranquila e organizada. Quando os candidatos eram chamados através dos chamamentos subsequentes, eram orientados, normalmente, a entregar os documentos no DECORDI.

Assim que a documentação acadêmica é homologada, o candidato era orientado sobre a matrícula presencial nas COMGRADS, de forma presencial, ou se

o candidato precisava comprovar renda, era orientado para a sala de recepção de documentação socioeconômica.

A partir do momento que a documentação estava homologada e o cadastro era feito, as pilhas de envelopes com os documentos eram encaminhadas para a Divisão de documentação e Arquivo (DIDA), que é o setor responsável pelo armazenamento e organização destes documentos. Nas figuras a seguir é possível ver como eram armazenados esses documentos.

Foto 1 – Documentos de calouros



Fonte: Autoria própria.

Quando os candidatos possuíam pendências acadêmicas, a comunicação era feita manualmente por e-mails e por telefone. De acordo com os servidores, esse era um processo que era bem cansativo e demorado, pois não tinha um prazo pré-estabelecido, então muitas vezes as pendências ficavam paradas no setor responsável por muito tempo.

Em relação a documentação socioeconômica, também, era feita de forma manual e presencial. Nessa época, o DECORDI contava com a colaboração da PRAE para receber os documentos de renda. Na apresentação de documentação presencial, era feita uma pequena entrevista com o candidato para entender o perfil dele, os servidores trabalhavam com checklists para facilitar o trabalho e a entrevista. Os documentos eram acondicionados em um envelope e posteriormente os servidores colocavam os valores em tabelas no Excel padronizado para avaliação desses documentos. Se faltasse algum documento, os servidores avisavam aos candidatos via telefone ou e-mail.

A etapa socioeconômica era a etapa mais demorada e que gerava mais demanda, pois além de não ter uma boa disponibilidade de servidores para fazer as demandas das avaliações, muitos candidatos têm um grupo familiar grande, fazendo com que se torne um trabalho mais complexo.

A comunicação, em geral, com os candidatos era feita com as seguintes ferramentas:

- Postagens oficiais no site da Universidade
- Atendimento presencial e por telefone para o esclarecimento de dúvidas
- E-mails

5.2 Processo de ingresso com o sistema informatizado

Nas últimas décadas a UFRGS passou por mudanças significativas com os novos cursos criados, as ampliações de vagas em razão do REUNI e principalmente pelo ingresso do Sistema de Seleção Unificada (SISU), onde muitos candidatos são oriundos de outros Estados. Nisso o processo de ingresso precisou passar por mudanças em vista dessas novas demandas, pois fazer o processo presencial e manual não era mais viável economicamente nem socialmente. Por isso, a UFRGS juntamente com o Centro de Processamento de Dados (CPD) implantou o sistema informatizado no ano de 2016, para que os candidatos não precisassem mais vir até a Universidade presencialmente e nem os servidores precisassem fazer os cadastros de forma manual. Este sistema foi uma grande transformação que ocorreu

no sistema de ingresso da Universidade, pois seu intuito é fazer com que este processo seja mais eficiente e inclusivo.

Na figura a seguir mostrará as modalidades de ingresso atualmente na UFRGS, as vagas são distribuídas da seguinte maneira: 50% são destinadas aos alunos de acesso Universal que independem de reserva de vagas e 50% são distribuídas para reserva de vagas de escola pública. Neste caso, então, cada modalidade de cotas possui 12,5% de reserva de vagas.

Figura 8 – Modalidades de ingresso UFRGS

Modalidades de reserva de vagas - Lei 12.711/2012

L1	<ul style="list-style-type: none"> • Escola Pública • Renda inferior a 1,5 SM per capita. 	L9	<ul style="list-style-type: none"> • Escola Pública • Renda inferior a 1,5 SM per capita. • Pessoa com deficiência
L2	<ul style="list-style-type: none"> • Escola Pública • Renda inferior a 1,5 SM per capita • Auto declarado preto, pardo ou indígena 	L10	<ul style="list-style-type: none"> • Escola Pública • Renda inferior a 1,5 SM per capita. • Auto declarado preto, pardo ou indígena • Pessoa com deficiência
L3/L5	<ul style="list-style-type: none"> • Escola Pública 	L13	<ul style="list-style-type: none"> • Escola Pública • Pessoa com deficiência
L4/L6	<ul style="list-style-type: none"> • Escola Pública • Auto declarado preto, pardo ou indígena 	L14	<ul style="list-style-type: none"> • Escola Pública • Auto declarado preto, pardo ou indígena • Pessoa com deficiência

Fonte: Elaborado pela autora⁵.

Vale lembrar que o candidato que tenha frequentado disciplinas isoladas ou séries do Ensino Médio em instituições privadas, incluindo aquelas de caráter comunitário, não atende ao requisito de ser proveniente do Sistema Público de Ensino Médio. Isso se aplica independentemente de as instituições serem gratuitas ou se o estudante recebeu bolsa de estudos, mesmo que financiada pelo poder público.

⁵ Informações levantadas através do edital do vestibular de 2023.

Quadro 1 – Quadro documentação conforme modalidade de ingresso

Modalidade de vaga em que o candidato foi lotado	Documentação de Pessoa com Deficiência	Documentação de Autodeclaração de Pretos, Pardos ou Indígenas	Documentação Acadêmica	Documentação Socioeconômica e de Renda
AC			X	
L1			X	X
L2		X	X	X
L3			X	
L4		X	X	
L9	X		X	X
L10	X	X	X	X
L13	X		X	
L14	X	X	X	

Fonte: Edital vestibular 2023.

Como podemos ver na figura anterior, a depender da modalidade de ingresso, o processo de análise documental passa por 4 etapas, podendo ser: Documentação PCD, Documentação PPI, Documentação acadêmica e documentação socioeconômica. Nas sessões seguintes, será detalhado como funciona cada etapa na prática.

5.2.1 Documentação acadêmica

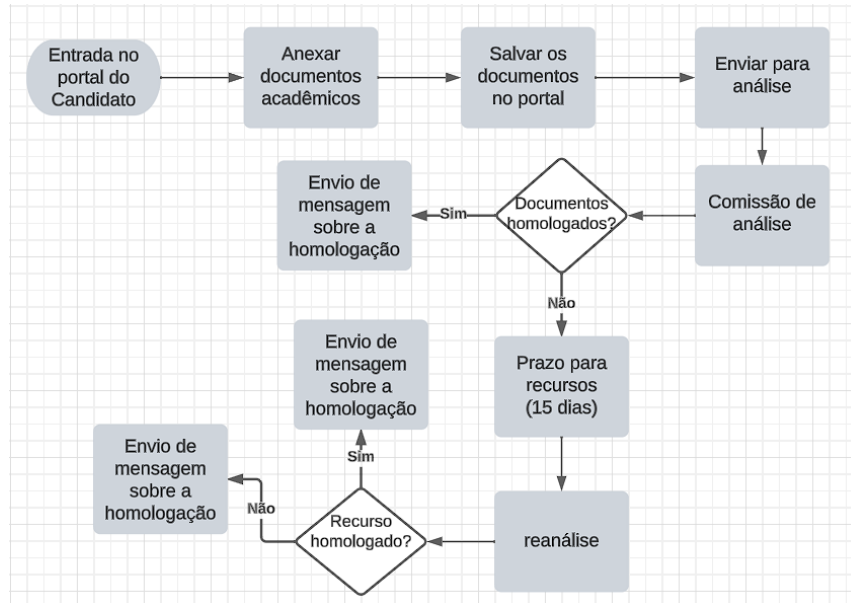
A documentação acadêmica é a etapa onde os candidatos comprovam, por meio de documentação específica, conclusão do ensino médio. Esta etapa é obrigatória para todas as modalidades de ingresso.

A Documentação acadêmica compreende em:

- Documento de identificação atualizado
- Declaração de ocupação ou não ocupação de outra vaga em curso de graduação de Instituição Pública de Ensino Superior (IPES) devidamente preenchida em formulário específico no Portal do Candidato.
- Certificado de Conclusão do Ensino Médio
- Histórico Escolar completo do Ensino Médio

Na figura a seguir será apresentado o fluxograma do processo de comprovação acadêmica.

Figura 9 – Fluxograma de comprovação acadêmica



Fonte: Elaborado pela autora.

O candidato precisa postar, no prazo determinado, a documentação acadêmica na aba correspondente a documentação acadêmica. Esta etapa é obrigatória em todas as modalidades de ingresso.

Na figura a seguir, será demonstrado como o candidato visualiza a aba de documentação acadêmica que precisa anexar.

Figura 10 – Interface do portal do candidato para anexação de documentação acadêmica

A captura de tela mostra a interface do portal do candidato para a documentação acadêmica. No topo, há o logotipo da UFRGS e o ambiente de homologação. O menu de navegação inclui: Documentos Obrigatórios, Orientações, Documentação PCD, Documentação PPI, Documentação Acadêmica, Documentação Socioeconômica e Envio para avaliação. A aba "Documentação Acadêmica" está selecionada. O conteúdo principal apresenta orientações para o candidato, incluindo a lista de documentos obrigatórios e a quantidade de anexos para cada um.

Documento	Anexos	Quantidade de Anexos
Certificado de Conclusão do Ensino Médio e Histórico Escolar Completo do Ensino Médio	📎	1
Dedaração de Equivalência de Estudos	📎	0
Dedaração de ocupação ou não ocupação de outra vaga em curso de graduação de IPES (online)	📎	1
Documento de identificação atualizado	📎	1

Legenda: 📎 Anexar Arquivos

Fonte: Setor de Ingresso.

Assim que candidato envia sua documentação acadêmica, ele recebe um comprovante de envio para que ele tenha certeza e segurança que a Universidade recebeu de forma correta, pois se o candidato somente anexar os documentos e não enviar, não será considerado como entregue.

Após entregue os documentos no portal do candidato, o avaliador entra no portal e abre anexo por anexo para constatar que o candidato entregou tudo que precisava ser entregue. Isso tudo depende da modalidade de ingresso do candidato, mas isto está tudo explícito no próprio portal, onde consta todos os dados do candidato.

Na figura a seguir será demonstrado como o avaliador visualiza as informações e documentos dos candidatos.

Figura 11 – interface do avaliador de documentação acadêmica

UFRGS COPERSE Ambiente de Homologação CANDIDATO FICTICIO | Sair

Portal do Candidato **Documentação**

Início
Dados da Inscrição
Documentação
Selecionar a inscrição
Alterar a Senha

Documentação enviada com sucesso para avaliação pelos órgãos responsáveis!

Bem-vindo(a) ao Portal do Candidato. **Concurso SISU 2023**

Atenção! A entrega da documentação não está disponível pelo seguinte motivo:
Você já enviou a sua documentação para análise. Acompanhe o resultado de cada etapa pela aba 'Resumo da Avaliação/Relatório de Complementação de Informações'

[Resumo da Avaliação/Relatório de Complementação de Informações](#) |
 [Documentos Obrigatórios](#) |
 [Orientações](#) |
 [Documentação PCD](#) |
 [Documentação PPI](#) |
 [Documentação Acadêmica](#) |
 [Documentação Socioeconômica](#)

Orientações

Dados Pessoais do Candidato

<p>Nome do Candidato: Candidato Fictício</p> <p>Nome da Mãe: Mãe de Candidato Fictício</p> <p>Data de Nascimento: 01/01/1950</p> <p>Órgão Expedidor:</p> <p>Telefone: 999999999</p> <p>Telefone celular: 999999999</p> <p>Período Letivo: 2023/1</p> <p>Curso: ARQUITETURA E URBANISMO - Bacharelado - (Integral)</p>	<p>CPF: 999.999.999-99</p> <p>Nome do Pai: Pai de Candidato Fictício</p> <p>Documento de Identidade: 99999999999</p> <p>Data de Expedição: 01/01/1900</p> <p>Email: candidato.ficticio@ufrgs.br</p> <p>Concurso: SISU - Ingresso Edição 1</p> <p>Opção de Vaga: L10 - Egresso de Escola Pública - Renda Interior - Autodeclarado PPI - Pessoa com deficiência</p>
---	--

Comprovante de Envio de Documentação

[Comprovante de Envio de Documentação](#)

Documentação enviada em: 24/03/2023 às 15:13

Avaliações

Exibindo 1-5 de 5 resultados.

Etapa de Avaliação	Data Avaliação	Situação da Avaliação	Parecer	Prazo para Resposta à Complementação de Informações / Envio do Recurso	Detalhes
Verificação de Documentos da Condição de Pessoa com Deficiência	-	Aguardando avaliação	-	-	Visualizar
Verificação das Autodeclarações	-	Aguardando avaliação	-	-	Visualizar
Avaliação da documentação acadêmica	-	Aguardando avaliação	-	-	Visualizar
Avaliação da documentação socioeconômica	-	Aguardando avaliação	-	-	Visualizar
Realização da matrícula junto à Comissão de Graduação do curso	-	-	-	-	

[Anterior](#) [Próximo](#)

CPD

Fonte: Setor de ingresso.

Nesta etapa trabalham cerca de 7 servidores para somente a avaliação acadêmica, mas isto pode variar de acordo com o volume de trabalho, tendo assim a necessidade de apoio de outros setores.

5.2.2 Documentação socioeconômica

Nesta etapa os candidatos das modalidades L1/L2/L9/L10 devem comprovar, através de documentação, renda familiar bruta⁶ mensal igual ou inferior a 1,5 salário-mínimo nacional per capita.

De acordo com o próprio site da UFRGS candidato deve entregar os comprovantes de renda de todos os integrantes do grupo familiar, conforme o tipo de renda (assalariado, aposentado, proprietário/sócio de empresa, renda proveniente de atividade rural, profissional liberal etc.), no Anexo 2 será mostrado as documentações necessárias para comprovação de cada perfil familiar. Em alguns casos de valores recebidos, podem ser descontados desta soma.

No portado do candidato, o candidato deve, na aba de documentação socioeconômica, incluir todos os dados dos familiares e anexar todas as documentações pertinentes, de acordo com seu perfil de renda, nas figuras a seguir mostram como é a interface que o candidato vê para incluir essas informações e como é feita a dinâmica.

⁶ Renda total sem considerar os descontos.

Figura 12 - Interface onde o candidato preenche as informações do grupo familiar

Ambiente de Homologação CANDIDATO FICTICIO | Sair

Portal do Candidato **Documentação**

Início
Dados de Inscrição
Documentação
Selecionar a inscrição
Alterar a Senha

A documentação ainda não foi enviada para avaliação. Para enviá-la, acesse a aba "Enviar para avaliação", confira os dados e clique no botão "Enviar para avaliação".

Bem-vindo(a) ao Portal do Candidato. **Concurso SISU 2023**

Documentos Obrigatórios | Orientações | Documentação PCD | Documentação PPI | Documentação Acadêmica | Documentação Socioeconômica | Envio para avaliação

Orientações

- A documentação será efetivamente enviada para avaliação somente após o candidato clicar no botão "Enviar para avaliação".
- O envio da documentação através do Portal do Candidato somente estará concluído após a emissão do comprovante de envio pelo sistema.
- Antes de clicar no botão "Enviar para avaliação", tenha certeza que toda a documentação exigida pelo Edital do seu concurso ou o Termo de Adesão da UFRGS ao SISU foi anexada. **O envio da documentação incompleta implica renúncia irreversível à vaga.**
- Caso esteja concorrendo a reserva de vaga para renda familiar bruta per capita igual ou inferior a 1,5 salário mínimo nacional, certifique-se que os dados do seu grupo familiar estão integralmente preenchidos, corretos e toda a documentação exigida foi anexada. Se algum dado do grupo familiar estiver incorreto, corrija-o na aba "Documentação Socioeconômica", antes de clicar no botão "Enviar para avaliação".

Candidato

Candidato Candidato Fictício CPF 999.999.999-99

Concurso

Período Letivo 2023/1 Concurso SISU
 Nr. Inscrição -- Classificação 0
 Curso ARQUITETURA E URBANISMO - Bacharelado - (Integral) Modalidade L10 - Egresso de Escola Pública - Renda Inferior - Autodeclarado PPI - Pessoa com deficiência

Dados Pessoais

Nome da Mãe Mãe de Candidato Fictício **Nome do Pai** Pai de Candidato Fictício
Data Nascimento 01/01/1950 **Idade** 73
 Sexo Feminino Estado Civil NÃO INFORMADO
Escolaridade Não Informada Nacionalidade Brasileira
 RG 99999999999 Órgão Emissor RG
Data Emissão RG 01/01/1900
Endereço Rua do Candidato Fictício Nro 9999 Compl **Bairro** Bairro do Candidato Fictício
Cidade Cidade do Candidato Fictício **Estado** SP
E-mail candidato.ficticio@ufrgs.br **Telefone** 999999999
Telefone Celular 999999999

Nome do Membro	CPF	RG	Idade	Parentesco	Grupo Familiar	
Mãe do candidato	999.999.999-99	9999999999	88	Mãe		<input checked="" type="checkbox"/> p

[Enviar para avaliação](#) [Imprimir](#)
[Anterior](#) [Próximo](#)

Fonte: Setor de ingresso.

Figura 13 - Interface onde o candidato anexa os documentos de renda

Membro da Família

Documentação Socioeconômica

Na tabela abaixo deverá ser anexada **toda** a documentação solicitada conforme a documentação exigida pelo Edital do seu concurso ou o Termo de Adesão da UFRGS ao SISU. Para obter uma descrição detalhada, passe o mouse sobre o símbolo ⓘ ao lado de cada tipo de documento.

Exibindo 1-6 de 6 resultados.

Documento	Anexos	Quantidade de Anexos
Carteira de Trabalho (CTPS) ⓘ		0
Certidão de Casamento ou Declaração de União Estável ⓘ		0
Certidão de Óbito, Separação ou Divórcio ⓘ		0
Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física ou Declaração de Isento do Imposto de Renda ⓘ		0
Documento de identificação atualizado ⓘ		0
Registrato ⓘ		0

Legenda

Descrição do Documento
 Anexar Arquivos
 Modelo do Documento

Dados Bancários

ATENÇÃO: é OBRIGATÓRIA a apresentação de extratos de TODAS as contas bancárias (inclusive poupança e aplicações) em nome da pessoa, de acordo com o período definido no Edital do Concurso ou Termo de Adesão da UFRGS ao SISU. Em caso de contas que não possuam extratos (por exemplo, conta salário), anexe algum documento emitido pelo Banco/Instituição Financeira que comprove o tipo de conta.
 No caso de contas que estão inativas durante o período de análise, deve ser encaminhado documento do Banco/da Instituição Financeira que comprove essa situação.

Contas cadastradas para este membro:

Banco	Tipo	Agência	Conta
Nenhum resultado encontrado.			

[Adicionar nova conta](#)

Origens da Renda

Inclua **TODOS** os tipos de atividades que a pessoa realizou ao longo do período analisado (de acordo com o período definido no Edital do Concurso ou Termo de Adesão da UFRGS ao SISU) e que tenha gerado renda, de qualquer natureza (formal ou informal), e de forma regular ou eventual. Se a pessoa do grupo familiar teve mais de um tipo de atividade durante o período analisado, inclua todos tipos de

Fonte: Setor de ingresso.

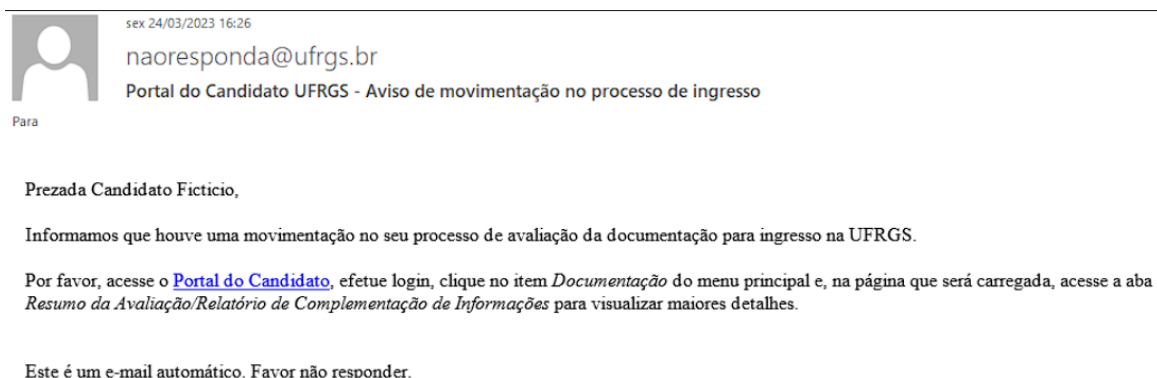
O candidato não é homologado se:

- o candidato não comprovar a condição para a qual foi lotado em vaga.
- estiver faltando documentos obrigatórios.
- os documentos enviados não forem aqueles estabelecidos no edital do processo seletivo.
- os documentos não estiverem legíveis ou estiverem adulterados.

O candidato tem 15 dias úteis para interpor recurso, diretamente no portal do candidato, através de requerimento (no próprio portal possui o modelo) e anexar documentos que achar necessário. De acordo com a RESOLUÇÃO N° 145/2022 do CONSUN, as avaliações de recursos devem ser de, no máximo, 1 semestre.

Em todas as movimentações que acontecem no Portal do candidato, como solicitação de complementação de documentações, pareceres etc., o candidato recebe uma notificação, via e-mail, para que ele esteja atualizado quanto a sua situação no Portal. Na figura a seguir, será demonstrado um modelo que o candidato recebe em seu e-mail.

Figura 14 – E-mail de movimentação no Portal do Candidato.



Fonte: Setor de ingresso.

Em alguns casos uma entrevista ou visita na casa do candidato pode ser realizada, elas são feitas por um Assistente Social e acompanhada por um servidor da PROGRAD/DIG, ela ocorre nos casos de não comprovação de ausência de genitor, inconsistências nas documentações ou no relato de vida informado pelo candidato, divergências na composição do grupo familiar, quando ocorrem pendências na documentação ou impossibilidade de apresentação de documentos.

Essa entrevista ou visita ocorre sempre quando o candidato não explica de forma clara estas inconsistências para as dúvidas serem sanadas e auxiliar na avaliação do candidato.

5.2.3 Matrícula Provisória

A matrícula provisória é para aqueles candidatos que estão com documentação em análise, a Universidade disponibilizou essa oportunidade para que os candidatos pudessem assistir as aulas durante as avaliações.

A matrícula provisória não é obrigatória. O candidato pode escolher aguardar a finalização da avaliação para, então, iniciar o curso de graduação. Quando os candidatos optam por fazer a matrícula provisória, eles assinam um termo de responsabilidade que está demonstrada no anexo. Essas declarações dão retidas na COMGRAD assim que os candidatos fazem a matrícula.

De acordo com a Resolução nº 145 CONSUN que foi aprovada no ano de 2022 “O prazo máximo da manutenção da condição de matrícula provisória será de um semestre letivo, sendo garantido ao estudante a matrícula definitiva a partir do segundo semestre no curso, independente da conclusão da análise pela Universidade.” Isso significa que se as análises de documentação não forem concluídas em, no máximo, 1 semestre, o candidato é matriculado definitivamente

A matrícula provisória é cancelada caso o candidato não cumpra as exigências do edital para a vaga pretendida.

5.2.4 Aferição Étnico Racial

Até o ano de 2017 para ter acesso as vagas PPI-preto, pardo ou indígena era somente por autodeclaração, por isso, a Universidade tinha certa dificuldade de ter controle sobre essas vagas ocupadas por pessoas que muitas vezes não se enquadravam na modalidade de ingresso. Em 2017 alguns coletivos que lutam pelos direitos raciais fizeram uma investigação depois de denúncias sobre fraude na ocupação de vagas raciais e mostraram mais de 200 casos que foi averiguado pela UFRGS e constatado que era verídico a situação. A UFRGS tentou tomar fazer o processo para desligamento destes alunos, mas foi barrado pelo Ministério Público.

Então, no ano de 2018 foi estabelecido através da DECISÃO Nº 212/2017 do CONSUN uma comissão de aferição étnico racial.

O candidato dessa modalidade deve preencher uma autodeclaração e anexar no portal do candidato e posteriormente será convocado a comparecer na sessão de heteroidentificação junto a comissão específica.

Na verificação todos os candidatos ficam numa sala onde é dado todas as informações sobre a verificação, após isso, cada candidato é chamado, individualmente, para tirar uma foto e ficar diante de uma banca, composta por 3 pessoas, a avaliação é feita de forma silenciosa, onde o candidato preenche uma declaração. Após isso é feito um parecer que é postado no portal do candidato.

Os critérios adotados pela comissão são baseados em característica fenotípica, como: cor, cabelo, nariz e boca.

Os candidatos que não comparecerem na verificação não serão homologados.

5.2.5 Documentação Pcd

As vagas destinadas a pessoas com deficiência foram implementadas na UFRGS no ano de 2018.

Os candidatos desta modalidade de ingresso devem postar os seguintes documentos:

- Relato Histórico de sua deficiência devidamente preenchido em formulário específico no Portal do Candidato.
- Laudo Médico legível, conforme modelo disponível no Manual do Candidato, emitido no máximo nos 12 meses anteriores à data de abertura das inscrições.

A Análise é feita, de acordo com o edital, a partir de laudo médico e relato histórico da deficiência. O laudo é bastante específico e cada tipo de deficiência tem uma determinada característica de laudo, no manual do candidato possui todas as informações que precisam estar nos laudos.

5.2.6 Ferramentas de auxílio aos candidatos

As ferramentas de auxílio desempenham um papel fundamental no processo de ingresso de calouros, oferecendo suporte aos candidatos, aprimorando a eficiência e contribuindo para resultados mais eficazes. A UFRGS nos últimos anos disponibilizou diversas ferramentas para que os candidatos passem por esse processo de forma mais tranquila. As ferramentas disponibilizadas serão descritas a seguir:

- **Disponibilização de computadores e digitalizador:** A central de atendimento referente ao ingresso possui 2 computadores e um digitalizador para aqueles candidatos que possam ter dificuldades para a anexação dos documentos no portal no candidato. Além disso possui bolsistas para o auxílio que os candidatos possam ter.
- **Manual do candidato:** O manual do candidato é um guia detalhado que fornece informações, instruções ou orientações específicas sobre todo o processo de ingresso dos calouros, como prazos, documentações, procedimentos etc.
- **Portal do Ingresso:** A partir de 2018, a UFRGS disponibilizou uma interface em seu site para o qual futuros estudantes da Universidade possam encontrar um vasto compilado de informações importantes sobre os processos seletivos. Na figura a seguir será mostrado a interface do portal do ingresso.

Figura 15 – Interface do Portal do Ingresso



Fonte: Site UFRGS.

- **Simulador de cotas:** Dentro do portal do ingresso possui uma ferramenta para que os candidatos tenham uma orientação mais precisa para qual modalidade de ingresso deve se inscrever. Este simulador possui diversas perguntas onde o candidato marca a opção correspondente a sua realidade e ao final mostra as modalidades possíveis a se inscrever baseado nas respostas.
- **Confirmação de interesse em vaga:** A partir do ano de 2018, tanto o Vestibular quanto o SiSU incluíram em seus editais a previsão de utilizar métodos de confirmação de interesse na vaga ou chamadas para expectativa de vaga, podendo ocorrer de maneira presencial e/ou virtual. Todos os candidatos que ainda não foram alocados em vagas, tanto pelo SiSU ou Vestibular, podem ser convocados para confirmar seu interesse em permanecer na lista de espera para ingresso em cursos de graduação. Essa medida busca agilizar o preenchimento das vagas, proporcionando maior eficiência ao processo, garantindo maior adesão aos chamamentos. Assim que o candidato confirma seu interesse na vaga no portal do candidato é gerado

um comprovante de confirmação de interesse. A confirmação de interesse não dá garantia de vaga, mas sim a condição de continuidade na lista de espera dos processos seletivos, ou seja, garante a expectativa de direito à lotação em vaga.

- **Fac dentro do Portal do Candidato:** Assim que o candidato é chamado através do listão ou chamamentos, é disponibilizado um portal dentro do portal do candidato onde contém informações complementares e diversos vídeos com modelos de documentos referentes a todos os tipos de documentações (renda e de PCD principalmente).

5.2.7 Fluxo de trabalho

O departamento de ingresso trabalha na forma de equipes, distribuídas da seguinte forma:

- **Comissão Pcd:** Equipe responsável pela recepção e avaliação de documentos comprobatórios relativos à condição de deficiência. Nesta equipe atualmente é composta por 7 pessoas, sendo dois docentes do curso de Fisioterapia (fisioterapeutas), duas Psicólogas, uma Fonoaudióloga, uma representante do Núcleo de Inclusão e Acessibilidade da UFRGS e por uma representante da Pró-Reitoria de Graduação.
- **Comissão de aferição étnico-racial:** Equipe responsável por todo o procedimento de aferição étnico-racial. Nesta equipe atuam 17 pessoas entre servidores, docentes e discentes.
- **Comissão Acadêmica:** Equipe responsável somente pela avaliação acadêmica. Quem desempenha este trabalho é a Divisão de vida acadêmica (DIVA), setor que presta apoio ao departamento de ingresso. Nesta equipe atuam 8 servidores, sem nenhum bolsista atualmente.
- **Comissão socioeconômica:** Equipe responsável somente pela avaliação de e acompanhamento de documentação socioeconômica. Nessa equipe atuam 8 servidores, sendo 1 assistente social e cerca de 8 bolsistas.
- **Comissão de Recursos:** A comissão de recursos é responsável pela avaliação e acompanhamento de recursos. Esta comissão não tem nenhuma relação com

as comissões de 1ª avaliação. Ela é composta por servidores da PROGRAD, servidores selecionados através do edital da força tarefa (o edital da força tarefa, é para avaliações de recursos socioeconômicos), servidores do Departamento de atenção à saúde (DAS) (estes servidores são selecionados para a avaliação de recursos PCD). Não há um número específico para a quantidade de pessoas nesta comissão, ela é bem variável, conforme demanda.

As etapas de análise ocorrem de forma simultânea, dando prioridade aos candidatos L1/L2/L9/L10 pois como esses candidatos necessitam da análise de renda, é feito primeiramente, pois demandam mais tempo e recursos. Os servidores trabalham através de um cronograma que cada equipe recebe. Após cada avaliação, o servidor coloca um parecer de homologação ou não homologação no portal. Após isso, o candidato possui um prazo de 15 dias úteis para interpor recurso, onde após isso é encaminhado para a comissão de recursos.

Anos atrás, entre 2017 e 2020/2021, o processo de ingresso tinha um acúmulo muito grande de processos de recursos socioeconômicos (mais de mil processos) que era muito difícil de controlar, pois não havia servidores suficientes para toda essa carga de demanda, por isso, o a PROGRAD, em 2022, lançou um edital de força tarefa onde os servidores recebem um valor extra para ajudar nas avaliações e recursos socioeconômicos, cada edital oferece um número específico de vagas, depende da demanda do momento. De acordo com os servidores do Departamento de Ingresso, esse edital foi muito importante para resolver esse impasse, que era a maior dificuldade enfrentada pelo departamento.

Dentro da análise de renda, cada candidato possui uma planilha com seus dados, onde o servidor confere através de um check-list padronizado. Nisso ele importa para uma tabela própria do departamento, que gera o resultado de forma automática.

Dentro do fluxo de trabalho e do próprio processo de ingresso, as maiores dificuldades relatadas pelos servidores são em relação a fazer com que os candidatos entreguem as documentações corretas no 1º envio, pois muitas vezes isso atrasa muito o fluxo de avaliações, pois o candidato possui 15 dias úteis para complementação de documentações. Em alguns casos pode demorar até 4 meses para concluir a avaliação do candidato.

Nisso, o processo acaba se alongando muito dentro do semestre, tendo a UFRGS, muitas vezes dificuldades de ocupar todas suas vagas, pois, por exemplo, no ano de 2023 a UFRGS fez 35 chamamentos e em 2022 fez 44 chamamentos para a ocupação de suas vagas. O nº vem diminuindo, mas ainda pode melhorar, então o maior desafio para o processo de ingresso é conseguir ocupar o maior nº de vagas em menor tempo para que o processo tenha excelência.

A atuação dos servidores em relação ao acompanhamento da trajetória dos candidatos na entrega de documentação é feita de uma forma que seja de forma mais acessível e inclusiva possível, pois muitos candidatos tem carência de informações e no acesso dessas informações, por isso, eles buscam acolher e prestar um serviço que seja benéfico para o candidato.

6 ANÁLISE DAS MUDANÇAS IMPLEMENTADAS

O processo de ingresso de calouros passou por diversas mudanças, foi se moldando em vista das necessidades administrativas e sociais que o processo demanda.

Para Carvalho (2009), o governo financia os resultados e não simplesmente conceder recursos. Por isso, é importante avaliar o que a organização está propondo a sociedade, através de seus serviços.

Sobre a necessidade de avaliação, Buarque (2003) afirma que a reorganização das Universidades necessita de uma formulação de novos instrumentos de controle e avaliação. O objetivo de novos instrumentos seria o de identificar os pontos fortes e fracos das Universidades, a fim de capacitá-las a desempenhar o papel que a sociedade espera.

Esta avaliação e acompanhamento dos processos é também um mecanismo para induzir à prestação de contas e à responsabilização pelos resultados alcançados, ou seja, um mecanismo para informar sobre a eficiência e produtividade dos serviços educacionais (Falqueto, 2012).

Apesar da estrutura administrativa ser considerada de um modelo gerencialista, buscando descentralizar cada vez mais os serviços públicos e trazer somente os resultados, ela precisa ir além dessa “padronização” e trazer um olhar para a sociedade e suas particularidades. Só através de um olhar voltado ao bem da sociedade podemos conseguir a tão sonhada igualdade e inclusão social.

Em relação ao processo de ingresso de calouros da UFRGS, na tabela abaixo é possível encontrar algumas melhorias feitas dentro do processo, por ano, nos últimos 5 anos, para melhor visualização.

Tabela 4 – Melhorias no processo de ingresso de calouros por ano

2018	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusão das etapas de avaliação pcd portal do candidato; • Verificação presencial da autodeclaração étnico-racial; • Manifestação de interesse na vaga.
2019	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de calendário de chamamentos para ocupação de vagas remanescentes; • Estabelecimento de calendário para publicação da listagem de convocação para verificação presencial da autodeclaração étnico-racial e das datas de verificação presencial; • Relato histórico da deficiência; • Requerimento de recurso no portal do candidato;

	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de novos tipos de origem de renda (MEI e maior de 14 anos sem renda); • Envio de e-mail para o candidato após mudança no status da análise; • Mudança no resumo da avaliação que o candidato visualiza; • Indicação no sistema do motivo da não homologação de documento; • Aumento do prazo para primeiro envio da documentação no portal (Cv); • Vídeo explicativo sobre como deve ser feita a correta digitalização dos documentos; • Vídeo explicativo sobre definição do grupo familiar; • Matrícula provisória (resolução 11/2013 art. 15, §§ 2º e 5º c/c art. 89); • Semanas de atendimento presencial para sanar dúvidas dos candidatos.
2020	<ul style="list-style-type: none"> • Antecipação do concurso vestibular; • Atendimento presencial ao ingresso na graduação (presencial, telefônico e e-mail); • Participação no portas abertas 2019; • Está dispensado de apresentar documentação dos seguintes membros da família de origem: Da pessoa que pague pensão alimentícia determinada por sentença judicial; Da pessoa que esteja cumprindo pena em regime fechado; Da pessoa contra quem se tem medida protetiva. Reformulação do manual do candidato para incluir imagens e explicações mais específicas sobre as etapas de avaliação e documentos exigidos; • Reformulação do tutorial do envio da documentação.
2021	<ul style="list-style-type: none"> • Declaração de ausência de genitor; • Declaração de isento de IRPJ; • Declaração de inatividade de conta bancária ou de conta bancária encerrada; • 5 (cinco) dias para resposta às solicitações de complementação de informações e interposição de recurso; • Possibilidade de solicitação de complementação de informações/documentos nas ETAPAS iniciais ACADÊMICA E RENDA; • Candidato não precisa mais preencher todos os créditos de renda para poder enviar documentação; • 1 Assistente social fixa (40h) na comissão de recursos de renda.
2022	<ul style="list-style-type: none"> • Edital de força tarefa.

Fonte: Setor de ingresso.

É possível perceber que a UFRGS tem se esforçado a buscar uma melhor execução neste processo. Hoje, o Departamento é controlado diretamente pela PROGRAD e tem um acompanhamento contínuo para prever possíveis problemas.

Em relação as ferramentas de informação aos candidatos, ela promove uma adequada visão aos procedimentos que devem ser adotados na entrega de documentação no Portal. Segundo Santos (2014, p.316) “A informação tornou-se um dos principais ativos das organizações e, por consequência, o uso adequado das tecnologias da informação e comunicação mais adequados é fator determinante para o sucesso nesse ambiente.”

A UFRGS tem um vasto tutorial dentro do Portal do candidato, com vídeos e modelos de documentos, mas o candidato só tem acesso a essas informações após ser chamado através do listão ou chamamento. O mais adequado seria os candidatos terem esse acesso assim que sai o edital, para que o candidato consiga se preparar com antecedência e consiga entregar os documentos corretos de primeira, fazendo com que o processo seja mais fluído.

De acordo com os próprios servidores, a maior dificuldade para que o processo transmita de uma forma mais rápida é os prazos de 15 dias úteis para a interposição de recursos, pois além deste prazo, o candidato também pode complementar documentação, fazendo com que, de acordo com os servidores, o processo dure muitas vezes até 4 meses para ser concluído. Seria interessante uma análise futura mais minuciosa sobre isso no futuro para tentar diminuir este prazo em que o candidato seja prejudicado.

Outra questão para destacar é em relação a aferição étnico racial, onde os servidores relatam que há um certo inconformismo em relação a não homologação a candidatos que se consideram de origem PPI, alegando questões externas para sua justificativa. O que poderia ser feito nisso é uma abordagem mais enfática sobre os critérios adotados, sendo exclusivamente de origem fenotípica, com vídeos educativos sobre isso.

A adoção da força tarefa foi uma importante medida para melhorar o gargalo de inúmeros processos de recurso socioeconômico acumulados, fazendo com que atualmente eles não tenham nenhum processo pendurado, mas essa medida não deveria ser uma medida de longo prazo, o interessante seria disponibilizar servidores que façam o trabalho exclusivamente para o setor de ingresso, consolidando ainda mais o departamento de ingresso (DIG).

A UFRGS é uma grande executora de políticas públicas de acesso e por isso é importante que seus processos sempre evoluam para melhor execução dessas políticas. É perceptível que a UFRGS buscou nestes últimos anos melhorar o processo de ingresso, principalmente com a adoção do processo informatizado, consolidação do departamento de ingresso e padronização na execução das tarefas, e com isso, trazendo mais acesso a aqueles que de fato tem direito a essas políticas. As Universidades Federais devem ir além de um modelo gerencial, com apenas foco nos resultados, mas sim entregar um serviço que é importante para a sociedade, através do apoio e acolhimento, não apenas vendo as pessoas como números.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa foi possível visualizar os avanços de políticas de acesso as Universidades e em contrapartida os avanços de demandas administrativas para essas Universidades que precisam receber estes candidatos. Através dessas políticas de acesso ao ensino superior é que se traz cada vez mais inclusão social para a sociedade.

Nisso, a gestão por processos a gestão dos processos se mostrou uma ferramenta importante para o gerenciamento de tarefas, fluxo de informações e a própria execução do processo como um todo.

Este trabalho buscou mostrar os avanços do processo ao longo dos anos e de que forma a UFRGS lidou com as novas demandas e desafios que foram aparecendo, como a carga de trabalho para a avaliação socioeconômica e novas demandas como a adoção das cotas a pessoas com deficiência. Por isso o objetivo geral e os objetivos específicos deste trabalho foram alcançados e a pergunta de pesquisa foi respondida.

Esta pesquisa pode ser uma boa base para trabalhos futuros, onde seria interessante um acompanhamento mais aprofundado, estudar novas ferramentas que possam melhorar ainda mais este processo. Além do mais, com a nova atualização da Lei de cotas (Lei 14.723, de 2023), aprovada em 2023, limitando a 1 salário-mínimo per capita no grupo familiar, os impactos serão mais significativos na ocupação de vagas de renda na UFRGS, pois a média salarial no nosso estado é significativamente maior que nos outros estados.

Estudar políticas de acesso a Universidades públicas é fundamental para compreender e promover a equidade no sistema educacional. Essas políticas desempenham um papel fundamental na promoção da igualdade de oportunidades, na diversidade, inclusão e justiça social. Ao estudar as políticas de acesso a universidades públicas, é possível avaliar a eficácia dessas medidas, identificar áreas de melhoria, principalmente dos mecanismos com que essa política é executada e dentro desse contexto trabalhar para criar sistemas educacionais mais justos e inclusivos. Isso não apenas beneficia as pessoas que buscam educação superior, mas também fortalece as bases para uma sociedade mais igualitária e desenvolvida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDION, CAROLINA. **Por uma nova interpretação das mudanças de paradigma na administração pública.** Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512012000100003&lang=pt

ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia.** São Paulo: Atlas, 2001.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. 1988.** Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

BRASIL, 2007. **DECRETO Nº 6.096, de 24 de abril de 2007.** Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm

BRASIL. **LEI Nº 9.394, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm

BRASIL. **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. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm

BUARQUE, C.A **Universidade numa Encruzilhada. In: A Universidade na Encruzilhada. Seminário Universidade: por que e como reformar?** Brasília, 6-7 ago. 2003. Brasília: UNESCO Brasil, Ministério da Educação, 2003.

BRESSER-PEREIRA, L. C. **Da administração pública burocrática à gerencial.** Revista do Serviço Público, v. 120, n. 1, 1996.

CARVALHO, E. J. G. **Reestruturação Produtiva, Reforma da Administração do Estado e Gestão da Educação.** Educação e Sociedade, Campinas, Vol. 30, n. 109, p. 1139-1166, set./dez. 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302009000400011&lang=pt.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: Uma visão Holística.** 6o edição revista e ampliada São Paulo: Editora Atlas, 1995. 586 p.

_____. Edital nº 02/2023. **Processo de inscrição e seleção para analistas da documentação socioeconômica e de recursos socioeconômicos e supervisor de analistas da documentação socioeconômica e de recursos socioeconômicos.** Disponível em: https://www.ufrgs.br/prograd/wp-content/uploads/2023/11/Edital_Sele%C3%A7%C3%A3o_For%C3%A7a_Tarefa.pdf

FALQUETO, Júnia Maria Zandonade; FARIAS, Josivania Silva. **A trajetória e a funcionalidade da universidade pública brasileira**. Revista GUAL, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 22-41, jan. 2013

FERES JÚNIOR, J., CAMPOS, L.A., DAFLON, V.T., and VENTURINI, A.C. História da ação afirmativa no Brasil. In: Ação afirmativa: conceito, história e debates [online]. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2018, pp. 65-89. Sociedade e política collection. ISBN: 978-65-990364-7-7.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 2a Ed. São Paulo: Atlas, 1989.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, Davi P. **A estratégia em ação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

MEC. **ANÁLISE SOBRE A EXPANSÃO DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS 2003 A 2012**. Disponível em http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=12386-analise-expansao-universidade-federais-2003-2012-pdf&Itemid=30192

OLIVEIRA, D. P. R. (2011). **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. 7ª ed., Atlas, São Paulo, SP.

_____. **Pró-reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE)**. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/prae/>

_____. **RESOLUÇÃO N° 145, DE 1 DE JULHO DE 2022. Normas de Regulamentação das Análises Socioeconômicas dos Estudantes Cotistas ingressantes na Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. Disponível em: https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/246114/norma_Dec_CONSUN_publicavel_2022_145_17804.pdf?sequence=1&isAllowed=y . Acesso em: 06 de dez. 2023

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1995

SANTOS, Clézio S. **Introdução à gestão Pública**. -2.ed.-São Paulo: Saraiva, 2014.

SILVEIRA, D., GERHARDT, T. **Métodos de Pesquisa**. Organizado por Tatiana Gerhardt e Denise Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural do SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

WEBER, M. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**, Vol. II Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 1999.

Yin, R. K. (1994). **Pesquisa Estudo de Caso - Desenho e Métodos** (2 ed.). Porto Alegre. Disponível em http://maratavarespsictics.pbworks.com/w/file/attach/74440967/3-YIN-desenho%20e%20metodo_Pesquisa%20Estudo%20de%20Caso.pdf

APÊNDICE

Roteiro aplicado aos servidores da Universidade Federal do Rio grande do Sul que tiveram relação com o sistema de Ingresso de calouros da graduação antes do sistema informatizado ser aplicado para contextualização histórica.

- De forma geral, como funcionava o processo de recepção de calouros antes do sistema informatizado? Quais eram as etapas de atendimento?
- Quantas pessoas trabalhavam na recepção no seu setor? Eram só servidores?
- Como era feita a preparação para a recepção dos calouros? Como era feito o planejamento? Existia algum tipo de treinamento para os servidores e bolsistas?
- Como era feito o controle do fluxo de calouros para que não houvesse filas?
- Em média, quanto tempo durava o atendimento de cada calouro?
- Como era armazenado os documentos? Como era feito o controle de possíveis pendências?
- Que tipo de materiais e ferramentas eram necessários para a execução das tarefas pertinentes à recepção?
- Os registros dos calouros eram feitos de que forma?
- Como era feita a comunicação com os calouros, existia algum tipo de manualização/tutorial? (comunicação sobre as informações importantes em relação aos processos de ingresso de calouros)
- De forma geral, quais eram as principais dificuldades enfrentadas nesta época? Existia alguma dificuldade em relação aos processos mencionados anteriormente?
- Quais as principais mudanças ocorridas neste processo em relação ao que é hoje?

Roteiro aplicado aos servidores da Universidade Federal do Rio grande do Sul que tem relação com o sistema de Ingresso de calouros da graduação com o sistema informatizado.

- De forma geral, como funciona o processo de recepção de calouros com o sistema informatizado? Quais são as etapas do atendimento?
- Quantas pessoas trabalham na recepção em seu setor? São só servidores? (possíveis bolsistas)
- Vocês têm o espaço necessário para executar o trabalho? Se não, o que mais é preciso para um bom fluxo de trabalho?
- Que tipo de materiais são necessários para a execução das tarefas?
- Os registros dos calouros são feitos de que forma?
- Em média, quanto tempo dura a avaliação dos documentos de cada calouro?
- Como é armazenado os documentos? Como é feito o controle de possíveis pendências de documentos?
- Como é feito o controle do fluxo de avaliação dos documentos para que não haja acumulação?
- Por que foi necessária a adoção da matrícula provisória para os candidatos cotistas de baixa renda?
- As matrículas provisórias diminuíram em relação aos anos anteriores? Se sim, que ferramentas foram usadas para que esse fluxo diminuísse?
- Você acha que diminuiu o número de erros que geram pendências com o processo com o acesso informatizado?
- Como é feita a comunicação com os calouros hoje, existe algum tipo de manual ou tutorial online?
- Quais são as principais dificuldades enfrentadas no processo nas avaliações hoje?
- Como é feito o procedimento quando o candidato não consegue comprovar sua condição de renda?

Roteiro aplicado aos servidores da Universidade Federal do Rio grande do Sul que tem relação com o processo de aferição étnico-racial.

- De que forma é feito o procedimento de aferição étnico-racial?
- Quais são os critérios adotados neste processo?
- Quais são as principais dificuldades enfrentadas neste processo hoje?
- De que forma a Universidade lida com possíveis polêmicas onde o candidato alega que sofreu algum tipo de preconceito?

ANEXOS

Anexo 1 – Declaração de matrícula provisória.



INGRESSO UFRGS

Declaração de Matrícula Provisória

Eu, _____, CPF _____, lotado em vaga no processo seletivo Vestibular/2023 no curso de _____, solicito realização de matrícula provisória e declaro que,

- Estou ciente que a análise de minha documentação de ingresso ainda não foi finalizada;
- Estou ciente que, embora minha documentação de ingresso ainda esteja sendo analisada, foi realizada a matrícula provisória para viabilizar o início das atividades acadêmicas do curso;
- Estou ciente que devo continuar acompanhando a situação da avaliação da candidatura normalmente no Portal do Candidato e cumprir os eventuais prazos lá disponibilizados para recurso e/ou complementação de informações e/ou entrevista e/ou inspeção médica;
- Estou ciente que, caso seja candidato às modalidades L2, L4, L10 e L14 e não tenha participado da verificação presencial da autodeclaração étnico-racial antes da matrícula provisória, deverei ficar atento à Listagem de Convocação para verificar quando deverei me apresentar para esta etapa;
- Estou ciente que o não atendimento aos requisitos para ingresso na vaga, de acordo com minha modalidade de ingresso, bem como o não atendimento à convocação para apresentação para verificação presencial da autodeclaração étnico-racial e/ou a eventuais solicitações de complementação de informação e/ou para comparecimento a entrevista e/ou inspeção médica dentro do prazo estabelecido, implicarão o cancelamento da minha matrícula provisória (desligamento do curso) e a perda da vaga a qualquer tempo, conforme normativas previstas em edital;
- Estou ciente que, em caso de homologação de toda a documentação de ingresso ou deferimento do recurso, deverei realizar a regularização de minha matrícula apresentando a documentação acadêmica original enviada pelo Portal do Candidato (documento de identificação, certificado de conclusão do ensino médio, histórico escolar completo, declaração de ocupação ou não ocupação de outra vaga em IPES) e efetivar meu vínculo definitivo ao curso;
- Estou ciente que o não comparecimento para regularizar meu vínculo no curso após a homologação/deferimento de minha documentação de ingresso implicará em bloqueio de matrícula até a devida regularização.

Fonte: Setor Ingresso.

Anexo 2 – Relação resumida da Documentação sócioeconômica

DOCUMENTAÇÃO SOCIOECONÔMICA VERSÃO SIMPLIFICADA

DE TODOS OS INTEGRANTES DO GRUPO FAMILIAR, INCLUSIVE O CANDIDATO:

- a) Formulário Socioeconômico, com identificação completa do grupo familiar;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), exceto para menores de 14 anos, de todos os membros do grupo familiar.
- c) Relatório Registrato do Banco Central de cada uma das pessoas do grupo familiar;
- d) Extratos de TODAS as contas bancárias que as pessoas do grupo familiar nos meses de julho, agosto e setembro de 2022 ou declaração da instituição bancária de que a conta estava inativa/sem movimentação nos meses de julho, agosto e setembro de 2022, conforme modelo disponível no Manual do Candidato;
- e) Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física (IRPF) original, mais atual, modelo completo ou simplificado, acompanhada de recibo de entrega e de todas as declarações retificadoras que houver, ou Declaração de Isento, se for o caso, de todos os membros do grupo familiar, conforme modelo disponível no Manual do Candidato;
- f) Documento de identificação atualizado;

II – DOS TRABALHADORES ASSALARIADOS -

- a) Contracheques de julho, agosto e setembro de 2022;
- b) Documento de Rescisão do Contrato de Trabalho, se houve demissão nos meses de julho, agosto e setembro de 2022.

III– DOS DESEMPREGADOS E TRABALHADORES DO LAR

- a) Documento de Rescisão do último Contrato de Trabalho ocorrida entre julho, agosto e setembro de 2022, se houver;
- b) Declaração de não percepção de rendimentos, preenchida e assinada, conforme modelo disponível no Manual do Candidato ou Comprovante de pagamento do Seguro Desemprego, se houve algum recebimento entre julho, agosto e setembro de 2022.

IV– MENORES DE IDADE, ACIMA DE 14 ANOS, SEM RENDIMENTOS -

- a) Declaração de não percepção de rendimentos, preenchida e assinada, conforme modelo disponível no Manual do Candidato.

V – DOS TRABALHADORES AUTÔNOMOS, PROFISSIONAIS LIBERAIS E TRABALHADORES COM RENDIMENTOS INFORMAIS -

a) Declaração de Rendimentos Mensais Médios obtidos nos meses de outubro/2021, novembro/2021, dezembro/2021, janeiro/2022, fevereiro/2022, março/2022, abril/2022, maio/2022, junho/2022, julho/2022, agosto/2022 e setembro/2022, preenchida e assinada, conforme modelo disponível no Manual do Candidato.

VI– DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS OU EM AUXÍLIO PREVIDENCIÁRIO –

a) Extrato de pagamento do benefício emitido pelo órgão pagador (Ex.: INSS, IPE), referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2022.

VII – DOS RECEBEDORES DE PENSÃO ALIMENTÍCIA OU DE AJUDA DE TERCEIROS -

a) Sentença judicial com a especificação do valor ou, caso não haja processo judicial, apresentar Declaração de prestação de ajuda, conforme modelo disponível no Manual do Candidato.

VIII– DOS ESTAGIÁRIOS OU BOLSISTAS -

a) Termo de Compromisso de estágio ou de bolsa, com a especificação do valor percebido, acompanhado de todos os termos aditivos (renovações) que houver que demonstrem a situação nos meses de julho, agosto e setembro de 2022.

IX– DOS PROPRIETÁRIOS/SÓCIOS DE EMPRESAS -

a) Escrituração Contábil Fiscal (ECF) mais atual, completa, com recibo de entrega, ou SIMPLES Declaratório e DEFIS mais atual, completo, com recibo de entrega;

b) Contracheque de pró-labore de setembro de 2022;

c) Declaração de faturamento bruto mensal de outubro/2021, novembro/2021, dezembro/2021, janeiro/2022, fevereiro/2022, março/2022, abril/2022, maio/2022, junho/2022, julho/2022, agosto/2022 e setembro/2022, assinada pelo contador responsável;

d) Declaração de dados da empresa, preenchida e assinada, conforme modelo disponível no Manual do Candidato;

e) Extrato de todas as contas bancárias da Pessoa Jurídica, referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2022;

f) Contas de água, luz e telefone referentes à empresa;

g) Se imóvel próprio: IPTU mais atual do imóvel da empresa/comércio e, se houver, condomínio;

h) Se alugado: IPTU mais atual do imóvel, contrato de aluguel e/ou recibo de pagamento e, se houver, inclusive do condomínio.

X–MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI) -

- a) Certificado de Microempreendedor Individual;
- b) Escrituração Contábil Fiscal (ECF) ou SIMPLES Declaratório e SIMEI mais atual, completo, com recibo de entrega;
- c) Declaração de faturamento bruto mensal de outubro/2021, novembro/2021, dezembro/2021, janeiro/2022, fevereiro/2022, março/2022, abril/2022, maio/2022, junho/2022, julho/2022, agosto/2022 e setembro/2022, conforme modelo disponível no Manual do Candidato;
- d) Declaração de dados da empresa, preenchida e assinada, conforme modelo disponível no Manual do Candidato;
- e) Extrato de todas as contas bancárias da Pessoa Jurídica, referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2022, se houver.

XI– DOS PERCEBEDORES DE RENDIMENTOS DE ALUGUEL OU ARRENDAMENTO DE BENS MÓVEIS E IMÓVEIS -

- a) Contrato de locação ou arrendamento;
- b) Comprovantes de recebimentos dos meses de julho, agosto e setembro de 2022.

XII– DA ATIVIDADE RURAL -

- a) Notas fiscais de vendas dos meses de outubro/2021, novembro/2021, dezembro/2021, janeiro/2022, fevereiro/2022, março/2022, abril/2022, maio/2022, junho/2022, julho/2022, agosto/2022 e setembro/2022;
- b) Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR) mais atual;
- c) Declaração do produtor rural, preenchida e assinada, conforme modelo disponível no Manual do Candidato, na qual conste: o modo de utilização da terra (o que produz) e quanto produz (renda bruta dos últimos doze meses), a descrição dos bens utilizados (máquinas, animais etc.) e o número de empregados;
- d) Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ) original, mais atual, modelo completo, acompanhada de recibo de entrega e de todas as declarações retificadoras que houver, ou Declaração de Isento, se houver, conforme modelo disponível no Manual do Candidato;

9.5.11.4 - Serão descontados, desde que devidamente comprovados, os valores recebidos a título de:

- a) auxílios para alimentação e transporte pagos pelo empregador e comprovados no contracheque;
- b) diárias e reembolsos de despesas pagos pelo empregador;
- c) adiantamentos e antecipações pagos pelo empregador;
- d) estornos e compensações referentes a períodos anteriores **julho, agosto e setembro de 2022;**
- e) indenizações decorrentes de contratos de seguros recebidos durante os meses de **julho, agosto e setembro de 2022;**
- f) indenizações por danos materiais e morais por força de decisão judicial recebidos durante o período de **julho, agosto e setembro de 2022;**
- g) inclusão no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil;
- h) inclusão no Programa Agente Jovem de Desenvolvimento Social e Humano;
- i) inclusão no Programa Bolsa Família e os programas remanescentes nele unificados;
- j) inclusão no Programa Nacional de Inclusão do Jovem - Pró-Jovem;
- k) Auxílio Emergencial Financeiro e outros programas de transferência de renda destinados à população atingida por desastres, residente em Municípios em estado de calamidade pública ou situação de emergência (está incluído aqui o Auxílio emergencial recebido em razão da pandemia do novo coronavírus);
- l) demais programas de transferência condicionada de renda implementados por Estados, Distrito Federal ou Municípios;
- m) transferência de valores entre membros do mesmo grupo familiar (comprovados através dos extratos bancários).

Fonte: Edital Vestibular UFRGS 2023