



A Coordenadoria de Registro Acadêmico do Câmpus Florianópolis é um dos setores mais movimentados da instituição. Afinal, a emissão de documentos, certificados e diplomas passa diretamente por eles. Mas como atender ao público presencial com o telefone tocando toda hora? E tendo que responder a centenas de e-mails por dia?

Pensando nisso, a coordenadora Maricléia Primm e o servidor Luiz Felipe Rachadel foram atrás de opções que melhorassem a qualidade de atendimento para todos – servidores e público. A solução, ganhadora do Prêmio IFSC de Inovação de 2019, foi [informatizar os processos de emissão de documentos acadêmicos no Registro Geral](#)

. “Na verdade a inovação não é necessariamente fazer algo totalmente diferente, mas sim utilizar as ferramentas e recursos disponíveis de maneira a simplificar e otimizar um processo para servidores e principalmente para a sociedade”, explica Maricléia.

“Muitos processos acadêmicos/gerenciais vêm sendo informatizados dentro do IFSC. O que ocorre com o Registro Geral, e que conseguimos atacar com a solução que desenvolvemos, é que trabalhamos constantemente atendendo demandas de alunos egressos ao IFSC (pedidos de segundas vias de diplomas/certificados, históricos escolares, certidões, declarações, etc.), ou mesmo de cidadãos que não possuem vínculo com esta instituição; demandas estas que não são ou não foram atendidas pelas ferramentas já implementadas na instituição. Com a solução que desenvolvemos pudemos contemplar o atendimento a este público que, na maioria das vezes, encontra-se longe da instituição mas que precisa recorrer a ela para alguma finalidade”, conta Luiz Felipe.

E o reflexo ao público logo apareceu: desde a implementação da solução, em novembro de 2018, foram mais de 1,8 mil documentos solicitados através da internet, sendo 49,05% já solicitados de fora da instituição, ou seja, sem a necessidade de deslocamento dos solicitantes até o câmpus. Foi registrada uma queda de 53% de e-mails recebidos na caixa do setor, pois as solicitações de documentos são encaminhadas para o [Formulário Eletrônico](#), deixando o e-mail apenas para tratar de dúvidas de estudantes, entre outras demandas. O número de ligações recebidas no ramal do setor, antes utilizado para informar aos solicitantes o andamento dos pedidos, caiu 60%. E ainda mais de 5 mil folhas de papel poupadas em 10

meses de uso da solução.

De acordo com Luiz Felipe, a maior dificuldade de implementação do projeto foi mapear o processo de emissão de documentos dentro do setor, o que até então não havia sido feito, identificando e entendendo cada etapa; e identificar quais ferramentas tecnológicas seriam mais adequadas, dentro daquilo que o IFSC já dispunha, ou ainda, utilizando-se de softwares livres, evitando custos adicionais. As ferramentas online também foram um desafio para Maricléia. “A maior dificuldade foi elaborar o formulário de forma que ele suportasse a solicitação dos diferentes tipos de documentos que emitimos”.

De acordo com eles, os servidores do Registro Geral tiveram papel fundamental no mapeamento destes processos bem como na contribuição da construção da solução como um todo. Após implementada a primeira versão de parte da solução, o feedback dos usuários foi uma boa fonte de melhorias para as versões seguintes – o formulário já está terceira versão. Atualmente, boa parte da solução é operada pelos estagiários do setor que, segundo Luiz Felipe, contribuem bastante para o bom funcionamento desta inovação.

Os ganhos são para todos, destacam Maricléia e Luiz Felipe. “Para o público, seja do IFSC ou externos, o maior benefício é evitar o deslocamento até o câmpus e o acompanhamento online, sem a necessidade de ligação telefônica ou envio de e-mail, evitando custo financeiro e de tempo. Para o setor, ter uma sistemática eletrônica para solicitação e gerenciamento de documentos acadêmicos faz com que tenhamos muito mais eficiência e efetividade na rotina de trabalho. A queda nas ligações telefônicas e emails recebidos, para acompanhamento dos pedidos, faz com que tenhamos também mais produtividade e autonomia”, destaca Luiz Felipe. Ele ressalta ainda como benefícios o menor consumo de papel e a maior transparência do andamento do trabalho do Registro Geral, representada pela planilha de acompanhamento das solicitações de documentos, disponível na página eletrônica do setor.

Outros câmpus do IFSC, como São José, Itajaí e São Miguel do Oeste já estão utilizando esta mesma sistemática, após o compartilhamento dos resultados na reunião do Fórum dos Registros Acadêmicos, em maio deste ano. Outros câmpus estão em vias de implantação. Os resultados positivos deste projeto também inspiraram mudanças em outros processos, como os pedidos de validação de disciplinas, e pedido de colação de grau no câmpus Florianópolis e até mesmo o processo de expedição de diplomas pela Diretoria de Estatísticas e Informações Acadêmicas(Deia), na Reitoria.

Por Sabrina Brognoli d'Aquino | jornalista | Assessoria de Comunicação e Marketing.