



University of
Texas Libraries



e-revist@s



Centro Unversitário Santo Agostinho

revistafsa

www4.fsnet.com.br/revista

Rev. FSA, Teresina, v. 18, n. 02, art. 9, p. 162-182, fev. 2021

ISSN Impresso: 1806-6356 ISSN Eletrônico: 2317-2983

<http://dx.doi.org/10.12819/2021.18.02.9>

DOAJ DIRECTORY OF
OPEN ACCESS
JOURNALS

WZB
Wissenschaftszentrum Berlin
für Sozialforschung



Análise e Melhoria dos Processos Informacionais na Assistência Estudantil

Analysis and Improvement of Informational Processes in Student Assistance

Jussara de Lourdes Ferreira Chaves

Mestre em Gestão das Organizações Aprendentes pela Universidade Federal da Paraíba
Psicóloga na Universidade Federal da Paraíba
E-mail: jchaves.ufpb@gmail.com

Maria da Salete Barboza de Farias

Doutora em Sociologia pela Universidade Federal de Pernambuco
Professora Associada do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba
E-mail: runasvida@gmail.com

Aline Lima-Nunes

Doutora em Psicologia pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)
Professora Adjunta de Psicologia da Universidade Federal de Campina Grande
E-mail: aline.nunes@ufcg.edu.br

Wagner Junqueira de Araújo

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília
Professor Associado II no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba
E-mail: wagnerjunqueira.araujo@gmail.com

Endereço: Jussara de Lourdes Ferreira Chaves

Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências da Saúde, Campus I, João Pessoa-PB. CEP 58051-900. Brasil.

Endereço: Maria da Salete Barboza de Farias

Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências da Saúde, Campus I, João Pessoa-PB. CEP 58051-900. Brasil.

Endereço: Aline Lima-Nunes

Universidade Federal de Campina Grande. Avenida Juvêncio Arruda, 795Bodocongó. CEP 58430800 - Campina Grande, PB – Brasil.

Endereço: Wagner Junqueira de Araújo

Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências da Saúde, Campus I, João Pessoa-PB. CEP 58051-900. Brasil.

Editor-Chefe: Dr. Tonny Kerley de Alencar Rodrigues

Artigo recebido em 28/12/2020. Última versão recebida em 12/01/2021. Aprovado em 13/01/2021.

Avaliado pelo sistema Triple Review: a) Desk Review pelo Editor-Chefe; e b) Double Blind Review (avaliação cega por dois avaliadores da área).

Revisão: Gramatical, Normativa e de Formatação



RESUMO

O objetivo do estudo foi analisar o processo informacional de trabalho da Assistência Estudantil no acompanhamento ao discente, a fim de identificar possíveis pontos para melhorias, promovendo um fluxo informacional de trabalho mais coerente com as funções desenvolvidas pelos envolvidos. O elemento motivador deste trabalho foi a verificação de que as atividades apresentavam-se de maneira desarmoniosa e desconexa na execução das ações preconizadas pelo Regulamento da Política de Assistência Estudantil. Trata-se de uma pesquisa aplicada composta de uma primeira análise constituída por: mapeamento, modelagem e descrição do processo, através do BPMN e descrição da estrutura das atividades com base no SIPOC, em seguida a aplicação da ISO/TR 26122 adaptada. Com esse aporte metodológico foi identificado as necessidades de alterações nas atividades do Processo de Acompanhamento do Discente; com a aplicação da Análise de Causa-raiz - Diagrama da Árvore verificou-se a necessidade de criar amparo legal, por meio de normativas institucionais, para a regulamentação do processo e promover ajustes no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA). Os resultados apontam a implantação e execução de melhorias no processo e no sistema, sendo necessários desenvolver estudos futuros para validar os resultados promovidos.

Palavras-chave: Mapeamento de Processos. Melhoria de Processos. Gestão de Processos. Assistência Estudantil.

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the informational work process of Student Assistance in monitoring the student, in order to identify possible points for improvement, promoting an information flow of work more coherent with the functions developed by those involved. The motivating element of this work was the verification that the activities were presented in a disharmonious and disconnected manner in the execution of the actions recommended by the Student Assistance Policy Regulation. It is an applied research composed of a first analysis consisting of: mapping, modeling and description of the process, through the BPMN and description of the structure of the activities based on the SIPOC, then the application of the adapted ISO / TR 26122. With this methodological contribution, the needs for changes in the activities of the Student Monitoring Process were identified; with the application of the Root Cause Analysis - Tree Diagram, there was a need to create legal support, through institutional regulations, for the regulation of the process and to promote adjustments in the Integrated Academic Activities Management System (SIGAA). The results point to the implantation and execution of improvements in the process and in the system, being necessary to develop future studies to validate the results promoted.

Keywords: Process Mapping. Process Improvement. Process Management. Student Assistance.

1 INTRODUÇÃO

A Assistência Estudantil é um campo recente nas Instituições de Ensino. O Decreto nº 7.234/2010, sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), apesar de ter uma década, a sua aplicação vem sendo estruturada paulatinamente em diversas instituições de ensino federais. A necessidade de criação de uma equipe de Assistência Estudantil para dar suporte ao aluno tem sido um dos objetivos para operacionalizar as diretrizes do PNAES, não apenas com a finalidade financeira, como também de promover o bem-estar psicossocial dos estudantes, um tema essencial para o cotidiano acadêmico (BISINOTO; MARINHO-ARAÚJO, 2011).

As equipes contam com profissionais diversos, como Assistente Social, Pedagogo, Enfermeiros, Psicólogos, Médicos, e demais profissionais que possam atuar conectados com as necessidades dos alunos nas suas novas demandas de vida na academia. Para Santos et al. (2015), é nesse sentido em que o Psicólogo tem sua atuação pautada prestando serviços de atendimento às dificuldades vivenciadas, apoiando o desenvolvimento acadêmico e integral dos estudantes.

Não existem diretrizes no Conselho Federal de Psicologia específicas para a atuação na Assistência Estudantil, então os profissionais relatam que há uma junção entre a Psicologia Educacional e a Clínica, principalmente, para conseguir abranger as demandas específicas do campo. Como alertam Jerônimo e Couto (2019, p. 304), “há sempre o risco de exercer uma prática difusa, pouco sistemática e em desacordo aos princípios instituídos pelo código de ética profissional”, quando não há definições claras das práticas profissionais.

Assim, a Gestão de Processos de Negócios, *Business Process Management* (BPM), apresenta-se como uma disciplina que pode auxiliar no ordenamento das atividades dos Psicólogos na Assistência Estudantil. Como expõe o BPM-CBOK (APMP, 2013, p. 31): o BPM “cria práticas de negócio mais sólidas que conduzem a processos mais eficazes, mais eficientes e mais ágeis, e que, em última análise, oferecem maior retorno às partes interessadas”. O BPM é definido por Dumas *et al* (2018) como arte e ciência de supervisionar o modo como o trabalho/atividades são realizados de forma que possa garantir à organização resultados consistentes e que, assim, possa tirar vantagens das oportunidades de melhoria.

As melhorias propostas nesse âmbito são relevantes, tendo em vista que podem aprimorar a capacidade de atender as necessidades dos discentes, de forma que, ao otimizar as políticas e práticas direcionadas a esse público, potencializam-se as possibilidades de permanência e conclusão com êxito do estudante nesse espaço até a obtenção do grau/título.

Nessa esteira, a modelagem de processos, de acordo com o BPM CBOOK (APMP, 2013), conecta a estratégia da organização à execução do trabalho promovendo uma melhoria na capacidade de resposta às demandas. De tal modo, o propósito do mapeamento dos processos é “criar uma representação de maneira completa sobre o seu funcionamento” (APMP, 2013, p. 84). Essa representação seguirá o *Business Process Model and Notation*, padrão criado pela *Business Process Management Initiative* (BPMI), que se apresenta como “um conjunto robusto de símbolos para modelagem de diferentes aspectos de processos de negócio” (APMP, 2013, p. 90).

Transpondo os conceitos para a prática, o estudo em tela aborda o Processo de Acompanhamento ao Discente, no qual um dos autores desse estudo faz parte, em uma Coordenação de Assistência Estudantil, de uma Escola Técnica Vinculada à Universidade Federal. O setor não possui esse processo de trabalho formalmente definido e é necessário que sejam cumpridas as diretrizes e atribuições constantes na Resolução CONSEPE/XXXX nº 38/2018, sobre a Política de Assistência Estudantil.

O problema está posto pela informalidade em que essa atividade é realizada, sendo potencialmente prejudiciais ao público alvo que é o aluno, como também para os profissionais envolvidos e para a instituição que tem o dever de resguardar o direito de todos os envolvidos. A finalidade é o respeito ao sigilo e às normas de conduta profissional, padronizando os processos e simplificando-os, exaltando a importância técnica, inclusive pelos pareceres emanados, provendo clareza do que é próprio de cada um no atendimento multiprofissional, evitando desgastes e atuações que possam comprometer a eficácia do resultado final.

Dessa forma, o presente trabalho, tem como objetivo analisar o processo informativo de trabalho que envolve o trabalho do Psicólogo no acompanhamento ao discente; para atingir esse objetivo o artigo: a) Descreve o Processo de Acompanhamento ao Discente; b) Modela com base no BPMN o Processo de Acompanhamento ao Discente; c) Analisa o processo utilizando a ISO/TR 261222 e a Análise de Causa-Raiz com Diagrama da Árvore; e, assim, conforme o indicativo das análises, modela uma proposição de melhoria do processo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Atuação do psicólogo na assistência estudantil

A Assistência Estudantil é definida como uma política pública dentro da Educação que promove suporte ao aluno, prioritariamente em condições de vulnerabilidade socioeconômica,

para que este tenha igualdade de condições de permanência na instituição até a conclusão do curso. Perpassa o foco na mera concessão de recursos financeiros, e deve ser pensada em caráter amplo, como indica Cavalheiro (2013), para ações e programas necessários que possam propiciar aos alunos condições adequadas para permanecer e concluir o curso, minimizando a retenção, abandono, trancamento e evasão.

Os avanços foram consolidados na criação do Plano Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, pela Portaria MEC nº 39/2007, convertido posteriormente em Programa Nacional de Assistência Estudantil pelo Decreto nº 7.234/2010. O documento atual define dez áreas de atuação envolvendo serviços multidisciplinares (biopsicossociais e pedagógicos) para as ações da Assistência Estudantil, bem como áreas mais diretamente ligadas à auxílios financeiros. São elas: moradia estudantil; alimentação; transporte; atenção à saúde; inclusão digital; cultura; esporte; creche; apoio pedagógico; acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.

Essas áreas de atuação são as bases da Assistência Estudantil, de acordo com Santos (2019), objetivam garantir o acesso, a permanência e o êxito dos estudantes, não sendo, portanto, suficiente que seja garantido apenas “o acesso deste público à educação, faz-se necessária a garantia da permanência e, conseqüentemente, a conclusão exitosa do curso” (p. 39).

Percebe-se que a Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/XXXX nº 38/2018) está contemplando o PNAES, e traduzindo os seus valores em objetivos e em ações, seja na modalidade de bolsas e auxílios, seja na forma de programas a serem desenvolvidos para acompanhar e assistir aos alunos para que concluam o curso com êxito.

Além da atuação em possibilitar a efetivação da Política de Assistência Estudantil, a atuação do psicólogo nesse setor passa também pelo cuidado com a saúde mental dos estudantes. O crescimento do índice de adoecimento mental é relatado e observado em diversas pesquisas como no relatório da V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos(as) Graduandos(as) das IFES (Fonaprace, 2018). Os dados revelam uma realidade estudantil alarmante.

Na pesquisa, os alunos foram questionados sobre diversos problemas relacionados à saúde mental e as respostas se concentraram em: ansiedade, desânimo ou desmotivação, insônia ou alterações no sono, sensação de desamparo ou desespero, solidão e tristeza persistente. No referido relatório, um total de 83,5% dos alunos respondeu que “vivenciam alguma dificuldade emocional que interfere na sua vida acadêmica” (p. 204), inclusive com

pelo menos três problemas relatados como ocorrendo de forma simultânea. Outros dados relevantes são os referentes ao suicídio, que é segunda maior causa de morte em estudantes universitários: ideia de morte (10,8%) e pensamento suicida (8,5%).

Esses dados e tantos outros que têm sido revelados por pesquisas no país indicam a situação de vulnerabilidade em que estes alunos se encontram, inclusive com porcentagens consideráveis de que já ocorriam transtornos ou problemas de saúde mental antes de ingressarem nas instituições de ensino. Para Oliveira e Silva (2018), esse cenário tem sido relevante na investigação das intervenções do psicólogo com esse público.

Nesse contexto, embora seja perceptível que a classe profissional vem buscando definir as suas atividades na prática, é importante definir de maneira regulamentar qual é o papel do Psicólogo na Assistência Estudantil, a fim de que possa contribuir para a realização dos objetivos dessa área em sua completude. Até o momento, não há diretrizes para a prática profissional do Psicólogo no referido campo pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), e os estudos ainda são escassos, de acordo com Cardoso e Oliveira (2019).

Os referenciais para a atuação do Psicólogo, assim como das demais categorias de profissionais que atuam na Assistência Estudantil, ainda é recente, sendo o PNAES do ano de 2010 e os regulamentos internos de cada instituição, quando existem, mais recentes ainda. Temos como um exemplo o Manual de Referenciais de Atuação dos Profissionais de Assistência Estudantil, do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), elaborado em 2016 e que elenca as atuações dos Psicólogos e de outros profissionais que atuam na equipe.

Para o Manual de Referenciais de Atuação dos Profissionais de Assistência Estudantil (IFCE, 2016, p. 10), as atribuições do Psicólogo na Assistência Estudantil, dentre outras, são: fazer parte da equipe multiprofissional levando em conta o desenvolvimento global do discente; realizar acompanhamento dos(as) discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica e dificuldade de aprendizagem para planejar as intervenções necessárias; identificar e analisar as causas e as motivações das retenções e evasões dos(as) discentes, a fim de subsidiar as intervenções; e, apoiar e participar do planejamento de ações, projetos e programas que envolvam a assistência estudantil.

Nesse sentido, Cardoso e Oliveira (2019), em um estudo realizado sobre a profissional de psicólogos em um Instituto Federal, três eixos principais da atuação nesse campo: acompanhamento psicológico individual; execução de campanhas com demais profissionais da Assistência Estudantil e; desenvolvimento e elaboração de projetos com foco em discentes

e comunidade acadêmica. As atribuições abordadas proporcionam uma boa visão da atuação requerida do Psicólogo na Assistência Estudantil.

Os autores Cardoso e Oliveira (2019) evidenciam que o acompanhamento psicológico individual é uma prática pouco efetiva no contexto educacional, pois esse percebe que nas ações coletivas, voltadas para o contexto mais amplo da instituição, são melhores atendidas as necessidades de promoção à saúde do discente com o seu desenvolvimento integral. Os profissionais afirmaram realizar atendimentos clínicos somente em formatos breves, ou em plantão psicológico, ou ainda escuta qualificada, na tentativa de prover apoio ao aluno, uma vez que a realidade das redes municipais de saúde pública é praticamente inexistente ou deficiente para clínica psicológica individual.

De forma a ampliar a visão dessa atuação, a fim de ter um quadro mais completo, também pode-se enfatizar o que esse profissional não faz; ou seja, não compete, segundo o Manual de Referenciais de Atuação dos Profissionais de Assistência Estudantil (2016, p. 13): “atividades relativas à Gestão de Pessoas; à parecer socioeconômico, seleção de auxílios estudantis e elaboração de folhas de pagamento; à atividade de docência; e primeiros socorros”.

A lista não é exaustiva, seja para as atividades que devem ser exercidas e para as que não devem, ela deve ser entendida como uma construção, um debate aberto. As atribuições precisam ser adequadas às instituições e às normativas dos profissionais, como exposto.

É nesse contexto, que segue o recorte da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/XXXX nº 38/2018), em seu Art.17, referente as atribuições do Psicólogo: “[...] visa à promoção do bem-estar biopsicossocial dos estudantes, por meio de ações de natureza preventiva e interventiva, que respeitem a ética e os direitos humanos e priorizem a interdisciplinaridade, contribuindo para o desenvolvimento integral do aluno”.

O Parágrafo Primeiro (§1º) dispõe sobre o objetivo das ações do Psicólogo direcionadas para a “prevenção em caráter educativo, e não o tratamento ou a cura de transtornos psicológicos, comportamentais e de aprendizagem, dado a complexidade de alguns fenômenos dessas categorias”. Dessa forma, os casos em que ocorrerem esses tipos de complexidades serão encaminhados para os serviços psicológicos especializados pertinentes, uma vez que o aluno será acompanhado dentro da instituição nos aspectos inerentes ao caráter escolar.

Seguindo o Art. 17, o Parágrafo Segundo (§2º) faz referência direta às competências que serão exercidas pelo Psicólogo no contexto da Assistência Estudantil, dentre elas, é importante destacar: II – Realizar pesquisas, diagnósticos e intervenções psicológicas

individuais ou em grupo para prevenir problemas que venham interferir no processo de ensino-aprendizagem; III – Colaborar no planejamento, execução e avaliação da Política de Assistência Estudantil nas questões relativas ao desenvolvimento psicossocial e cognitivo dos estudantes; e, V- Realizar o acompanhamento sistemático dos discentes beneficiários da Assistência Estudantil, prevenindo situações de retenção e evasão acadêmica;

Os itens configuram um guia para a atuação do profissional nessa área. É importante ressaltar que em casos de atuação em áreas educacionais, o Psicólogo não faz acompanhamento psicoterapêutico. Sua atuação, como exposto acima, é em caráter de prevenção e acompanhamento das questões inerentes à vivência escolar do aluno. Outro ponto a ser destacado é a referência à interdisciplinaridade das ações. É indispensável que seja esclarecido, pois todo profissional que trabalha na Assistência Estudantil, na maior parte do desempenho das suas atribuições, demanda a atuação de uma equipe para as intervenções. O alcance de qualquer profissional isoladamente nessa área é limitado.

Dessa forma, considerando o que Dumas *et al* (2018, p. 64) propõe de que os processos devem receber prioridade conforme sua importância estratégica ou por apresentar problemas marcantes, que “devem ser resolvidos para o bem de todos os envolvidos”, é possível, então, delinear um processo principal que é objeto do estudo: um processo de início disparado pela própria Coordenação por força do cumprimento da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/XXXX nº 38/2018), que é realizar o acompanhamento psicossocial dos alunos.

3 METODOLOGIA

Para realizar o presente estudo foi feito um mapeamento e descrição do processo no estado atual, identificando as áreas envolvidas, bem como os profissionais e as atividades pertinentes; a análise do processo e a proposição de melhorias, de acordo com os resultados encontrados, tendo em vista a eliminação de falhas e a apresentação de soluções.

A pesquisa teve seu início a partir da percepção de um(s) problema(s), da sua compreensão e das possibilidades de projetar melhorias para a situação que se apresenta no processo: informal, sem fluxo permanente definido, nem registro e documentação adequada, bem como sem a correta definição das atribuições das partes envolvidas.

O foco desse estudo é o aprimoramento da prática, ou seja, a escolha da melhor ação a ser tomada no cenário apresentado da Coordenação de Assistência Estudantil. Sendo assim, foi conduzido pela pesquisa-ação, que segundo Tripp (2005, p. 452), “por meio da análise e interpretação de dados adequados, válidos e confiáveis”, deverá apresentar a(s) melhor(es)

opção(s) a seguir. Deve também ser deliberativa pela necessidade de fornecer julgamentos adequados sobre o “que mais provavelmente aperfeiçoará a situação de maneira mais eficaz” (Tripp, 2005, p. 449).

Deve-se identificar o contexto do setor e sua interação com os demais, os critérios de realização das atividades, a legislação envolvida, a forma como o processo deve ocorrer a fim de atingir seu objetivo. Portanto, Cesário (2019) indica que é imperioso que todos os participantes relacionados ao projeto sejam ouvidos, que seja determinado o que deve ou não ocorrer, e assim delinear um processo melhorado.

A pesquisa foi realizada com a equipe mínima constante na Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/XXXX n° 38/2018): Psicóloga, Assistente Social, Pedagogos (anterior e a nova integrante), Técnica em Assuntos Educacionais e a Diretora de Ensino. Como a troca de pedagogos foi recente (dezembro de 2019), foi necessária a participação do pedagogo anterior, por este deter mais conhecimento e participação nos processos realizados.

Para coleta de dados foram utilizadas a Pesquisa Documental, tendo em vista a legislação envolvida do tema e da importância da sua regência para o registro dos processos, e foram aplicados o Questionário da ISO/TR 26122 adaptado por Araújo et al (2018) e a construção do Diagrama da Árvore, da análise de Causa-raiz, esse através do Google Jamboard, para explorar as respostas visando colher informações e dados relevantes para os processos.

A fim de mapear o processo foi aplicado o método BPM – *Business Process Management*, realizando a modelagem com o auxílio do *software Bizagi Modeler*. Para a descrição, foi utilizada uma adaptação da técnica SIPOC - *Supplier, Input, Process, Output and Customer* (Fornecedor, Entrada, Processamento, Saída e Cliente), para atender as necessidades dos processos informacionais. De acordo com Guia BPM CBOK (ANMP, 2013), é utilizado para situações que requerem uma exposição dos aspectos do processo que devem ser estudados, podendo ser adaptados conforme a necessidade de maior ou menor detalhamento das etapas dos processos. Também é possível utilizar essa ferramenta para verificar se as entradas e saídas correspondem numa sequência lógica, ou seja, a saída de uma etapa anterior precisa estar congruente com a entrada da próxima etapa do processo.

Como primeira análise qualitativa, a ISO/TR 26122 (2008, p. 4), expõe que “toda organização gera registros de seus processos de trabalho. Esses registros constituem evidências das metas e objetivos da organização, de suas decisões e de suas transações”. Dessa forma, para entender esses registros, quais devem ser criados, como devem ser

produzidos e controlados, é necessário que se compreenda como o tipo de trabalho é realizado, a relação entre os processos de trabalho e seu contexto e as regras que regem a sua aplicação, ou seja, promover uma análise da função desse trabalho e os requisitos do contexto para a produção desses registros.

Para cumprir a finalidade deste estudo, foi utilizada também a Análise de Causa-raiz, que no contexto de Gestão de Processos, segundo Dumas *et al* (2018, p. 260), serve para “identificar e entender quais são os aspectos que impedem que um processo tenha a melhor performance”, analisando os impactos desses aspectos e priorizando os esforços para o redesenho do processo.

Dessa forma, o Diagrama da Árvore foi utilizado para diagramar e ordenar a análise de causa raiz, que conforme Oribe (2004, p. 3), tem como finalidades: organizar as possíveis relações de causas-e-efeitos entre os fenômenos, por meio do “agrupamento de dados de origem comum, visualização por ordem de importância e planejamento das ações”; e também “(...) visualiza com muito mais clareza a propagação do problema a partir de cada ocorrência das diferentes causas, até o efeito que se deseja eliminar”. Serve, então, para encadear as respostas e se chegar a ações possíveis de serem realizadas para sanar os problemas. Após a realização das análises, foi realizada uma reunião para a validação dos processos redesenhados com a mesma composição da equipe participante.

No presente estudo foram respeitados os aspectos éticos relativos à pesquisa envolvendo seres humanos, conforme a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 (Brasil, 2012) do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde. O Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Xxxxxx emitiu parecer aprovando a execução da pesquisa (CAAE xxxxxxxxx.x.0000.xxxx).

3.1 Processo mapeado

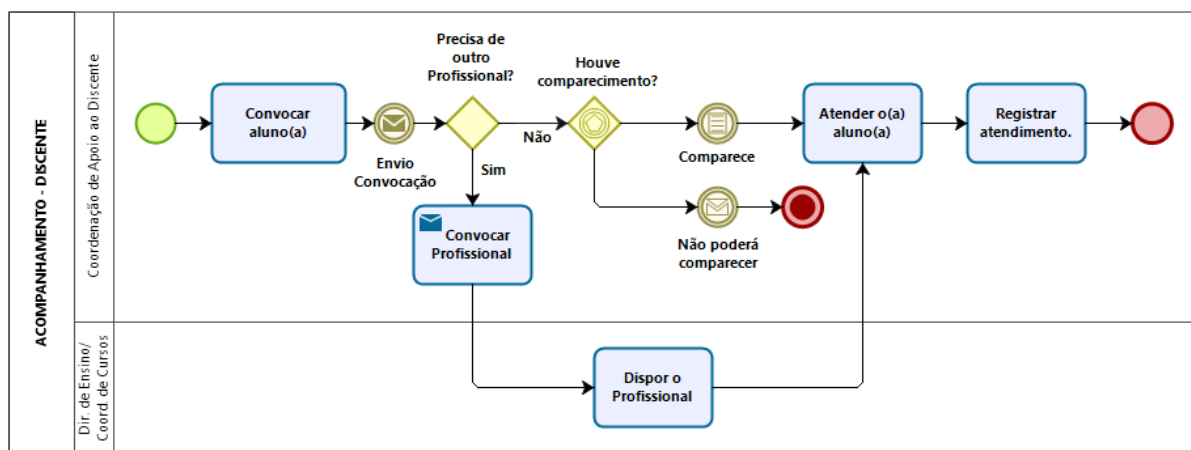
O Processo de Acompanhamento ao Discente é realizado em equipe multiprofissional, no mínimo com a participação da Psicóloga e da Assistente Social, e quando necessário contam com a participação da Pedagoga e da Técnica em Assuntos Educacionais, e com participação eventual de outros profissionais, como Coordenadores de Curso, Diretoria de Ensino e Executiva.

Essas participações ocorrem porque os processos não se limitam a fronteiras entre setores, eles perpassam esses limites sempre que se fizer necessário. O Manual Conselho Nacional do Ministério Público (2013) expõe que apesar de cada setor possuir uma divisão

clara de suas especialidades e a instituição ter uma estrutura hierarquizada, os processos são fluidos e podem tramitar pelo organograma.

Os profissionais são convocados no seu setor de lotação, e a única formalidade que existe é por meio do preenchimento de um formulário de atendimento desenvolvido pela Psicóloga para atendimentos multiprofissionais – registro de ocorrência, no intuito de ter o mínimo possível garantido de registro da atividade executada e seu conteúdo, sendo o processo, então, parcialmente documentado. Este processo foi documentado e apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Modelagem do Processo de Acompanhamento ao Discente.



Fonte: Autores (2020).

O Acompanhamento ao Discente é previsto no normativo da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/XXXX nº 38/2018) devendo ser realizado de forma sistemática e permanente, tendo em vista prevenir que o aluno, preferencialmente o assistido por auxílios, venha a abandonar, ficar retido ou diminuir o seu rendimento acadêmico, podendo ocasionar a perda de seu auxílio.

O(a) aluno(a) não é obrigado(a) a comparecer ao atendimento; sua ausência não gerará nenhuma forma de penalidade, apenas não terá a assistência necessária para sua situação constatada. Sua convocação pode ser por e-mail, por telefone, chamamento em sala de aula ou com a Coordenação de seu Curso, e algumas vezes também por colegas de turma, não havendo uma forma padronizada para essa convocação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Análise do processo

A ISO/TR 26122 (2008) propõe questões que devem ser respondidas para o diagnóstico do processo de trabalho, e, para efeitos desse estudo, foram utilizadas as 35 questões de Araújo et al. (2018), divididas em 6 sessões de análise e 1 sessão de validação, aplicadas com a Psicóloga e a Assistente Social.

Para a análise e validação do processo de trabalho, é necessário iniciar uma revisão do contexto regulatório e organizacional que servirá de fundamento para as análises funcional e sequencial. A Revisão Contextual tem como propósito informar qual legislação e regulamentos organizacionais que definem e implicam diretamente nos processos, bem como indicam quem são os responsáveis e os participantes dos processos.

As legislações que regulamentam o processo são: O Regulamento da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/XXXX nº 38/2018); Resoluções CFP: Resolução nº 06/2019 - Institui regras para a elaboração de documentos escritos produzidos pela(o) psicóloga(o) no exercício profissional; Resolução nº 01/2009 - Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos, alterada pela Resolução nº 05/2010 (Alterar a ordem dos incisos V e VI do artigo 2º, do Capítulo I, da Resolução nº 01/2009); e, Resolução nº 10/2005 – Código de Ética Profissional do Psicólogo. Resoluções CFESS: Lei nº 8.662/1993 - Lei de Regulamentação da Profissão do Assistente Social; Resolução nº 273/1993 - Código de Ética Profissional do Assistente Social, Resolução nº 493/2006 - Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do Assistente Social; e, Resolução nº 557/2009 - Dispõe sobre os pareceres, laudos, opiniões técnicas conjuntos com outros profissionais.

As Resoluções Profissionais mencionadas abordam as questões técnicas de produção de documentos pelas profissionais e para a atuação em equipes multiprofissionais. Para o caso da Psicóloga, a Resolução nº 06/2019/CFP afirma que a produção de documentos deve estar orientada para o contexto em que a demanda se originou e a Resolução nº 01/2009/CFP que considera “a necessidade de haver um registro das informações decorrentes da prestação de serviços psicológicos que possibilite a orientação e a fiscalização sobre o serviço prestado e a responsabilidade técnica adotada”. É importante destacar o Art. 2º, que versa sobre o que deve contemplar o documento de registro de trabalho: I – Identificação do usuário/instituição; II – Avaliação de demanda e definição de objetivos do trabalho; III – Registro da evolução do trabalho, de modo a permitir o conhecimento do mesmo e seu acompanhamento, bem como

os procedimentos técnico-científicos adotados; e, IV – Registro de Encaminhamento ou Encerramento.

A análise funcional apresenta a localização e ligação do processo com os objetivos estratégicos e os propósitos da organização. O processo analisado está localizado apenas na Coordenação de Assistência Estudantil. Conta com a participação de outros setores em casos cuja demanda se classifique para atendimento em equipe ampliada, não ultrapassando a jurisdição da organização e nem tendo terceirização de nenhuma etapa/tarefa.

Para realizar a Análise Sequencial foram considerados quatro elementos: Identificação da sequência de transações dos processos, Identificação e análise das variações do processo, Regras Processuais e Conexões para outros processos.

A Identificação da sequência de transações dos processos em que apresenta o mapeamento das sequências de transações e com ela é possível identificar e documentar “o padrão básico ou rotineiro das transações no processo, os processos de criação de registros, e as transações críticas que devem ser concluídas antes que a transação subsequente possa ocorrer” (ISO/TR 26122, 2008, p. 16).

O processo é iniciado pela Coordenação após a verificação ou sendo informada de algum problema com o aluno, convocando-o por e-mail, telefone, em sala de aula, pela Coordenação do Curso ou colegas, a comparecer para o atendimento. É registrado, quando acontece o atendimento, em formulário de atendimento multiprofissional, detalhando os dados do aluno e o que foi o motivo do atendimento, bem como os relatos e os encaminhamentos do atendimento. O que é encerrado é o processo de atendimento, e não necessariamente a demanda do aluno, tendo ou não a resolução do caso, uma vez que não há previsões de conexões com outras formas de acompanhamento que possam ocorrer paralelamente ou posteriormente em outros setores.

O processo apresenta registro apenas se houver atendimento, indicando uma falha em capturar todas as circunstâncias em que se apresenta o pedido de atendimento, uma vez que sem esse registro aparenta haver uma não existência dessa demanda que escapou de ter seus dados anotados. Os registros que existem são feitos sem a vinculação com um padrão apropriado multidisciplinar, em que cada profissional poderia expressar sua análise técnica e o devido acompanhamento e produção de dados para futura demanda.

A Identificação e análise das variações do processo, em que capta as mudanças nas rotinas dos processos, pretende entender de que forma acontecem os desvios e sua conexão com as transações, e por que acontecem.

O processo não tem fluxo específico determinado, portanto não tem como medir com precisão as variações, caso ocorram. Entende-se que as variações e desvios são aspectos usuais, não representando, assim, uma exceção. Ressalta-se que não há procedimentos de contingências, prejudicando os casos de demandas urgentes.

As razões para cada etapa são abordadas nas Regras Processuais que regem as transações do processo. Assim, é necessário realizar uma análise da situação acadêmica do aluno e a equipe constatar que está havendo algum problema.

Por fim, a análise das conexões com outros processos pode fornecer informações importantes de entradas e saídas produzidas para outros processos dentro da organização. Pela especificidade dos atendimentos profissionais do processo em análise, é reduzido o que pode ser compartilhado ou conectado com outros processos, sendo melhor abordado em questões de assuntos que possam embasar futuras intervenções em contexto escolar de temas que surgem nesses atendimentos.

A validação é uma forma de apresentar um panorama do que foi abordado nas análises anteriores (contextual, funcional e sequencial) e de que está completo todo o levantamento dos aspectos de cada processo, garantindo que a coleta e o registro dos dados foram devidamente capturados. Foi constatado que não há divulgação e formalização desses tipos de atendimento, da sua necessidade e importância para a realização dos preceitos regulamentares dentro da Instituição.

Os aspectos verificados na validação da análise, de acordo com Daft (2013, p. 574), ao se referir à analisabilidade do trabalho, expõe a situação desse Processo:

“Não existe nenhuma fonte de técnicas e procedimentos para dizer a uma pessoa exatamente o que fazer. A causa ou a solução de um problema não é clara; desse modo, os empregados recorrem à experiência acumulada, intuição e julgamento. A solução final para um problema é, muitas vezes, o resultado de conhecimento e experiência e não o resultado de procedimentos padronizados”.

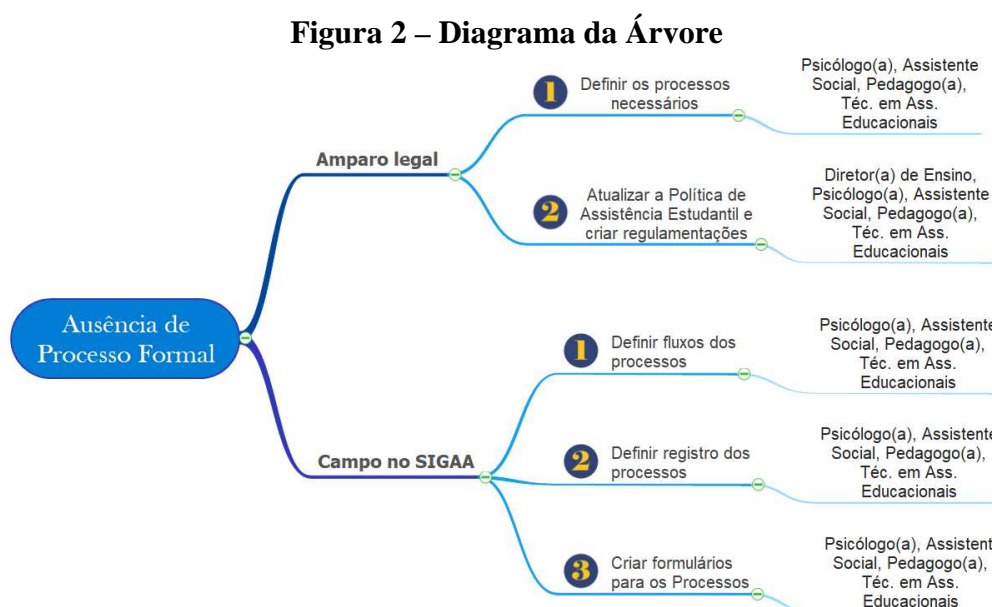
Conclui-se que não existe ritual padrão que norteie os processos, sendo o descrito no mapeamento a forma mais comum de sua ocorrência, e sem definições claras do papel de cada participante, a situação torna-se confusa, refletindo na sua solução final que pode, muitas vezes, não atingir o mínimo desejável.

A análise da causa-raiz, de acordo com Dumas *et al* (2018), deve ser definida de forma que ela possa ser eliminada ou mitigada na análise, portanto é definido qual o problema a ser investigado, a questão central, e assim, em debate entre a equipe com participantes que

conheçam os processos e a realidade dos setores possam contribuir para se alcançar os motivos pelos quais o problema acontece e as possíveis soluções.

Após exposição do processo e dos empecilhos encontrados com a ISO/TR 26122, foi posto que o problema raiz é a Ausência de Processo Formal. Sendo assim, procedeu-se com o questionamento de como esse problema poderia ser solucionado (nível 1), quais seriam as medidas para as soluções ou ações corretivas (nível 2) e quem seriam os responsáveis por cada solução (nível 3), conforme apresentados pelos ramos de cores diferentes da árvore.

O resultado para o nível 1 apresentou dois ramos da árvore: Amparo legal para abarcar o processo e torna-lo obrigatório e regulamentado na instituição, assim como um Campo no SIGAA para que possa ser operacionalizado formalmente em um sistema que promove o registro, com um formulário e fluxos definidos, de forma digital (Figura 2).



Fonte: Autores (2020).

Com relação ao Amparo legal, é importante ressaltar que o Regulamento da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/XXXX nº 38/2018) foi criado e aprovado em 2018, com a previsão de revisão do seu texto em no mínimo 2 anos - prazo completado em 2020. Assim, é possível e necessário adequar alguns requisitos do normativo para abarcar o processo, pois espera-se que promoverá maior segurança institucional para as ações da Assistência Estudantil, com amparo legal e institucional, além do cumprimento das normas dos Conselhos Profissionais e do que preconiza o Serviço Público, enquanto considera o aluno como cliente do serviço.

Referente à segunda solução, no sistema atual não existe uma forma dentro do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA que o aluno possa requisitar o

atendimento pela equipe de assistência estudantil e o aluno não tem autonomia para abrir um processo pelo SIPAC, sendo qualquer pedido seu intermediado pela Coordenação de Curso/Secretaria, que tem a competência para tal. Assim, o aluno teria que mover um setor para poder alcançar a Coordenação de Assistência Estudantil, podendo gerar constrangimentos, inclusive pelo teor do assunto que ele está precisando de suporte. A Figura 3 exemplifica onde seria inserido um ícone para o acesso ao serviço.

Figura 3 – Página Inicial do SIGAA



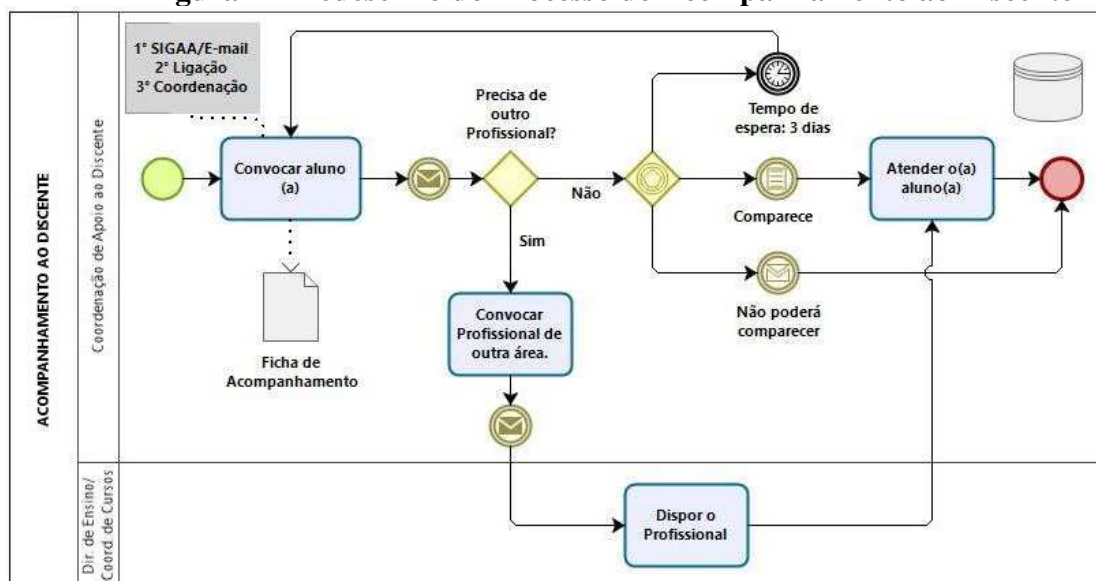
Fonte: SIGAA.

A etapa do redesenho do processo foi apresentada à equipe após as análises, considerando os resultados para propor as melhorias necessárias aos problemas verificados.

4.2 Redesenho do processo

A etapa do redesenho do processo foi apresentada à equipe após as análises, considerando os resultados para propor as melhorias necessárias aos problemas verificados, representado na Figura 4.

Figura 4 – Redesenho do Processo de Acompanhamento ao Discente



Fonte: Autores (2020).

Após a definição das atividades, suas entradas e saídas, os profissionais poderão atuar com segurança na condução do processo, sabendo das responsabilidades e entregas que deverão ocorrer a cada passo, assim como dos registros que deverão proceder para consolidação dos dados e resolução do processo. Ao final, o processo irá produzir dados que serão utilizados para o monitoramento das situações apresentadas, bem como dados gerais que possam subsidiar intervenções próprias da assistência estudantil, como apontado na ISO/TR 26122 (2008).

Consta no Regimento da Política de Assistência Estudantil, Resolução CONSEPE/XXXX nº 38/2018, diversos dispositivos que convergem para a importância desse processo, como exemplo: Art. 3º: VI - realizar acompanhamento psicopedagógico e social visando melhorar o desempenho acadêmico; Art. 13: VI- Incentivar, apoiar e acompanhar os estudantes em suas múltiplas demandas no decorrer de sua trajetória acadêmica, através de ações efetivas nas áreas psicopedagógica, social e de qualidade de vida; e, Art. 17: V- Realizar o acompanhamento sistemático dos discentes beneficiários da Assistência Estudantil, prevenindo situações de retenção e evasão acadêmica.

Para atingir o objetivo referido no Art. 3, é necessário que os alunos sejam acompanhados em suas necessidades específicas, que muitas vezes são assuntos generalizados, compartilhados pelas questões sociais ou problemas específicos da faixa etária. As dificuldades pessoais muitas vezes ultrapassam os muros do lar influenciando o aluno na sua vivência acadêmica, sendo para isso necessário que seja assistido de forma integral, e que seja proposto um acompanhamento ajustado para a sua demanda, a fim de que sua situação não afete seu desempenho escolar mais do que deveria ou seria aceitável que fosse. Assim, poderíamos considerar que estaríamos buscando prevenir situações de retenção e evasão.

Um novo fator para esse processo é que na proposta da melhoria ele será começado com periodicidade definida, obrigatoriamente para todos os alunos que são assistidos por auxílios, ao menos para o atendimento inicial, e para os demais, sempre que ocorrer alguma situação que se encaixa na necessidade do acompanhamento multiprofissional.

Uma alteração sugerida de melhoria foi a definição de um tempo de espera pela resposta do aluno sobre o seu comparecimento ao atendimento. O tempo de espera ficou definido em 3 dias e a cada falta de resposta haverá uma nova forma de convocação - primeiro pelo SIGAA, que envia e-mail, segundo por ligação e terceiro por convocação pela Coordenação do seu curso.

A fim de que o aluno compareça, também foi considerado a inclusão de dispositivo nos normativos para que o aluno seja informado de que se não comparecer ao atendimento para resolução de alguma demanda, ele terá seu auxílio suspenso, até que se apresente. Outra forma de manter as informações sobre as situações dos alunos é a proximidade da Coordenação com os alunos, e o compartilhamento dessas informações com a equipe de assistência estudantil para que sejam tomadas providências ainda no início das ocorrências, evitando maiores danos às situações.

Dessa forma, a Equipe considerou que as melhorias propostas para o processo abarcam as necessidades atuais e possivelmente futuras para a realização dos atendimentos e acompanhamentos dos discentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aprendizagem organizacional é um fator essencial para os psicólogos, pois quanto mais conhecem a execução do seu trabalho nessa área, mais podem contribuir com melhorias e aprimoramentos para a prática profissional que sejam coerentes com as demandas dos alunos e da instituição e com os aspectos legais da profissão.

Olhar a prática do psicólogo dentro de uma instituição de ensino é redefinir uma visão sedimentada da sociedade em que considera o psicólogo essencialmente como um terapeuta clínico (SILVA, 2018). Os autores Feitosa e Araújo (2018, p. 182), em seu estudo sobre o papel do psicólogo no ensino profissional, mostraram que os profissionais buscam desenvolver sua atuação nesse campo da assistência estudantil “com intervenções voltadas ao acompanhamento da comunidade discente e à participação nas políticas de assistência estudantil”.

Para tanto, o objetivo desse estudo foi analisar o processo de trabalho de Acompanhamento ao Discente, referente à atuação do Psicólogo. Assim, modelar e descrever o processo que apenas existia informalmente representou uma nova visão para a execução das atividades do setor e trouxeram uma perspectiva sobre a imprescindibilidade desses processos para a realização das ações da assistência estudantil, não só para o Psicólogo, mas para todos da equipe e para a Instituição.

Dessa forma, a partir da análise com a ISO/TR 26122 (2008) pode-se perceber que o processo está interligado com as ações dos demais profissionais, em que cada profissional contribui com seu saber para a solução das demandas características dos alunos. A análise confirma a indispensabilidade dos registros, que são necessários para garantir o cumprimento

da legislação profissional e para a produção de dados sobre os alunos a fim de subsidiar estratégias e projetos direcionados à realidade da comunidade acadêmica, assim como para o funcionamento mais integrado do setor, em que será possível o compartilhamento de informações entre os profissionais.

A análise de Causa-raiz com o Diagrama da Árvore indicou dois caminhos complementares para solucionar a ausência de processo formal, com indicações de alterações e/ou confirmações das melhorias cabíveis apontadas na análise ISO. A análise trouxe uma visão dos processos para a equipe da assistência estudantil que pode contribuir tanto para a viabilização dos requisitos legais, quanto uma solução de implantação de um aprimoramento no SIGAA, para que o aluno tenha acesso direto ao pedido do atendimento que irá proporcionar agilidade, segurança, registro e um banco de dados para as requisições.

O processo foi redesenhado após as análises de acordo com os resultados apresentados em ambas e foram aprovados pela equipe para serem utilizados, ainda que não tenha o meio digital pronto (SIGAA). Assim, a gestão dos processos do setor colaborou com a transformação de uma entrada, com o objetivo de entregar um produto elaborado, consistente, seguro, legal e com um efeito integrador com os demais profissionais e setores da instituição.

Considerando o ensino técnico, nesse caso específico, as contribuições dessa pesquisa podem auxiliar outros psicólogos a definirem seus processos de trabalho, adequando-os às especificidades de sua instituição, tendo em vista as semelhanças das situações. Dessa forma, espera-se que os resultados e a prática profissional aqui elencados possam fornecer subsídios para outros estudos e o desenvolvimento e a definição das atribuições pertinentes a esse campo.

Em geral, o estudo apresenta contribuições práticas auxiliando na construção de uma identidade para o setor, dentro das atribuições próprias do campo da assistência estudantil e demonstrar como são essenciais para a permanência e o êxito do aluno, na medida em que permitem que suas atividades estejam elencadas, formalizadas e discriminadas para cada profissional, além de reforçar a necessidade da realização de trabalhos integrados em equipes multiprofissionais amplas, uma vez que o suporte ao aluno na instituição escolar perpassa vários setores e saberes profissionais.

REFERÊNCIAS

APMP. (2013). **Guia de Processos de Negócio** – Corpo Comum de Conhecimento. BPM CBOK V 3.0. 1ª ed.2013.

ARAÚJO, W. J *et al.* **Validação do mapeamento de fluxos de informação em processos organizacionais**: uma abordagem com foco arquivístico. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, n. XIX ENANCIB. 2018.

BISINOTO, C; MARINHO-ARAÚJO, C. M. **Psicologia escolar na educação superior**: atuação no distrito federal. *Psicologia em Estudo*, v. 16, n. 1, p. 111-122. 2011.

BRASIL. **Decreto Federal nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Brasília: Palácio do Planalto. 2010.

BRASIL. **Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012**. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, Diário Oficial da União. 2012.

CARDOSO, A. A. V.; OLIVEIRA, E. G. DE. Psicologia escolar e educacional na educação profissional e tecnológica: construindo práticas críticas. **Revista LABOR**, Fortaleza, v. 1, n. 21, p. 130-143. 2019.

CAVALHEIRO, J. S. **O Programa Nacional de Assistência Estudantil nos Institutos Federais gaúchos e o trabalho do assistente social**: alcances, perspectivas e desafios. 2013. Dissertação (Mestrado em Política Social) – Universidade Católica de Pelotas, Pelotas. 2013.

CESÁRIO, M. V. F. **Despesa Pública no Ministério Público da Paraíba**: Melhoria do processo. 2019. Relatório Técnico (Mestrado Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2013.

CNMP (Brasil). **Metodologia de Gestão de Processos**. Projeto Fomento à Gestão de Processos nos MPs. Conselho Nacional do Ministério Público, versão 2. 2013.

DAFT, R. L. **Organizações: teoria e projetos**. 11a. ed. São Paulo: Cengage Learning. 2014.

DUMAS, M *et al.* **Fundamentals of Business Process Management**. Second Edition. Heidelberg: Springer. 2018.

FEITOSA, L. R. C; ARAÚJO, C. M. M. **O papel do psicólogo na educação profissional e tecnológica**: contribuições da Psicologia Escolar. *Estud. psicol.* (Campinas), v.35, n.2, p.181-191. 2018.

FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS – FONAPRACE. V Pesquisa do Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Instituições Federais de Ensino Superior Brasileiras. Brasília: **Fonaprace**, Andifes. 2018.

INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ. **Diretoria de Assuntos Estudantil**. Referenciais de Atuação dos Profissionais de Assistência Estudantil (vol.1). Fortaleza: IFCE. 2016.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO/TR 26122: Work process analysis for records. **Information and documentation**. Switzerland, 2008.

JERONIMO, A. C; COUTO, H. C. C. **Psicólogo na assistência estudantil: intervenções na Universidade Federal do Pará.** INFAD (BARCELONA), v. 4, p. 301-308. 2019.

OLIVEIRA, A. B; SILVA, S. M. C. A Psicologia na promoção da saúde do estudante universitário. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**, [S.l.], v. 7, n. 3, p. 363-374. 2018.

ORIBE, C. Y. **Diagrama de Árvore: a ferramenta para os tempos atuais.** Banas Qualidade, São Paulo: Editora EPSE, ano XIII, n. 142, p. 78-82. 2004.

SANTOS, A. S *et al.* Atuação do Psicólogo Escolar e Educacional no ensino superior: reflexões sobre práticas. **Revista Psicologia Escolar e Educacional**, v. 19, p. 515-524. 2015.

SANTOS, L. C. **Protótipo de Módulo Integrado de Acompanhamento do(a) Aluno(a) através da Assistência Estudantil adaptado ao Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP).** Dissertação (Mestrado em Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica - ProfEPT) - Instituto Federal da Bahia, Salvador. 2019.

SILVA, T. F. C. **Atuação do psicólogo na Assistência Estudantil: desafios experimentados na Universidade Federal de Campina Grande.** In: Fauston Negreiros; Marilene Proença Rebello de Souza. (Org.). Práticas em Psicologia Escolar: do ensino técnico ao superior. 1ed.Teresina: EDUFPI, v. 8, p. 75-92. 2018.

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 31, n. 3, set./dez. 2005, p. 443-466. 2005.

Como Referenciar este Artigo, conforme ABNT:

CHAVES, J. L. F; FARIAS, M. S. B; LIMA-NUNES, A; ARAÚJO. W. J. Análise e Melhoria dos Processos Informativos na Assistência Estudantil. **Rev. FSA**, Teresina, v.18, n. 02, art. 9, p. 162-182, fev. 2021.

Contribuição dos Autores	J. L. F. Chaves	M. S. B. Farias	A. Lima-Nunes	W. J. Araújo
1) concepção e planejamento.	X	X	X	X
2) análise e interpretação dos dados.	X	X	X	X
3) elaboração do rascunho ou na revisão crítica do conteúdo.	X	X	X	X
4) participação na aprovação da versão final do manuscrito.	X	X	X	X