

**CENTRAL DE ATENDIMENTOS EM UMA ÁREA DE APOIO ACADÊMICO DE
UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL: A PERCEÇÃO DE
USABILIDADE DOS USUÁRIOS EXTERNOS (DISCENTES)**

*CUSTOMER SERVICE CENTER IN AN ACADEMIC SUPPORT AREA OF A FEDERAL
INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION: THE USABILITY PERCEPTION OF EXTERNAL
USERS (STUDENTS)*

CAMILA RAFAELE MONTEIRO PONTES
UFMA

WALBER LINS PONTES
UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA

VILMA MORAES HELUY
UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA

RONALDO MARTINS COSTA JUNIOR

Comunicação:

O XII SINGEP foi realizado em conjunto com a 12th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com o Casablanca Climate Leadership Forum (CCLF 2024), em formato híbrido, com sede presencial na ESCA Ecole de Management, no Marrocos.

Agradecimento à órgão de fomento:

Grupo de Estudos e Pesquisas em Estratégias e Tecnologias Organizacionais - GEPEETO.

CENTRAL DE ATENDIMENTOS EM UMA ÁREA DE APOIO ACADÊMICO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL: A PERCEÇÃO DE USABILIDADE DOS USUÁRIOS EXTERNOS (DISCENTES)

Objetivo do estudo

O objetivo do estudo é avaliar a percepção dos discentes sobre o Sistema de Atendimento em uma IFES, analisando como a centralização e rastreabilidade dos atendimentos influenciam o desenvolvimento institucional, satisfação dos usuários, e eficácia, considerando aspectos teóricos da gestão pública.

Relevância/originalidade

A relevância da pesquisa está em melhorar o atendimento ao discente em uma IFES, enquanto a originalidade reside na análise da centralização e rastreabilidade do sistema, integrando teoria e prática na gestão pública com foco em governança, transparência, e satisfação do usuário.

Metodologia/abordagem

O trabalho é um estudo de caso com abordagem qualitativa, combinando levantamento documental e bibliográfico, utilizando dados secundários e aplicando um questionário para avaliar a percepção dos discentes sobre a usabilidade e eficácia do sistema de atendimento em uma IFES.

Principais resultados

Os principais resultados indicam uma percepção positiva dos discentes sobre o Sistema de Atendimento, destacando a centralização e rastreabilidade como melhorias que aumentaram a satisfação dos usuários, reduziram demandas não atendidas, cumpriram prazos, e alinharam-se com governança, integridade e transparência.

Contribuições teóricas/metodológicas

As contribuições teóricas incluem a diferenciação entre cliente-consumidor e usuário-cidadão, trazendo nova perspectiva à gestão pública. O estudo combina estudo de caso, pesquisa documental, bibliográfica e análise qualitativa, avaliando a percepção discente sobre a usabilidade do Sistema de Atendimento em uma IFES.

Contribuições sociais/para a gestão

As contribuições incluem a melhoria do atendimento aos usuários-cidadãos, centralizando e rastreando serviços para aumentar a satisfação e eficácia. O estudo também fortalece a gestão pública na IFES, alinhando-a com governança, integridade e transparência, e diferencia teoricamente cliente-consumidor de usuário-cidadão.

Palavras-chave: Usabilidade de sistemas, Central de Atendimento, Instituição Federal de Ensino Superior, Percepção do discente, Princípio da eficiência

CUSTOMER SERVICE CENTER IN AN ACADEMIC SUPPORT AREA OF A FEDERAL INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION: THE USABILITY PERCEPTION OF EXTERNAL USERS (STUDENTS)

Study purpose

The study aims to evaluate students' perceptions of the Service System in a Federal Institution, analyzing how centralization and traceability of services influence institutional development, user satisfaction, and effectiveness, considering theoretical aspects of public management.

Relevance / originality

The research's relevance lies in improving student services in a Federal Institution, with originality in analyzing system centralization and traceability, integrating theory and practice in public management with a focus on governance, transparency, and user satisfaction.

Methodology / approach

The work is a case study with a qualitative approach, combining documentary and bibliographic research, using secondary data and applying a questionnaire to evaluate students' perceptions of the usability and effectiveness of the service system in a Federal Institution.

Main results

The main results indicate a positive student perception of the Service System, highlighting centralization and traceability as improvements that increased user satisfaction, reduced unmet demands, met deadlines, and aligned with governance, integrity, and transparency.

Theoretical / methodological contributions

Theoretical contributions include differentiating between customer-consumer and user-citizen, offering a new perspective on public management. The study combines a case study, documentary and bibliographic research, and qualitative analysis, evaluating student perceptions of the Service System's usability in a Federal Institution.

Social / management contributions

The contributions include improving citizen services by centralizing and tracking them to enhance satisfaction and efficiency. The study also strengthens public management in the Federal Institution, aligning it with governance, integrity, and transparency, and theoretically differentiates between customer-consumer and user-citizen.

Keywords: System Usability, Customer Service Center, Federal Institution of Higher Education, Student perception, Principle of Efficiency

CENTRAL DE ATENDIMENTOS EM UMA ÁREA DE APOIO ACADÊMICO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL: A PERCEPÇÃO DE USABILIDADE DOS USUÁRIOS EXTERNOS (DISCENTES)

1. Introdução

A qualidade na gestão do atendimento ao usuário dos serviços públicos ainda se mostra incipiente na realidade brasileira, que pode estar relacionada a falta de uma cultura organizacional que valorize o atendimento e o relacionamento com o usuário associada a uma cultura social pouco exigente.

A sociedade vem mudando seus comportamentos e percepções buscando que os entes estatais viabilizem as ações que caracterizem uma ação proativa de confiabilidade e credibilidade aproximando as organizações de seus usuários.

A informação esta cada vez mais disponível ao cidadão e ao usuário dos serviços prestados pelos entes estatais, estando cada vez mais consciente do seu poder de escolha, de decisão e sobre seus direitos.

O contexto de foco na qualidade da gestão pública, da consciência do usuário sobre direitos e serviços a serem recebidos e a disponibilidade de informações vem trazendo, aos entes públicos, a preocupação com um atendimento de qualidade deixa de ser uma alternativa e se torna um fator crítico de sucesso.

O art. 37 da CF/88 preconiza o princípio da eficiência como norteador da administração pública.

Os entes estatais ao realizarem suas funções de forma que a execução de seus atos devem buscar a garantia do atendimento à demanda que a sociedade espera do Estado, constituindo uma maior qualidade e eficiência dos serviços ofertados.

Os processos mediados pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) propiciam superar desafios decorrentes do volume e diversidade de demandas oriundas dos usuários dos serviços do setor público.

O desafio do processo de atendimento perpassa em garantir meios de acesso a quem possa responder a demanda do usuário, de forma que os meios estejam disponíveis e usuais aos múltiplos perfis de usuários existentes e que viabilizem o acompanhamento da demanda e um retorno à demanda que esteja adequado ao pedido e supra a necessidade apresentada.

A pesquisa teve como problema norteador qual a percepção dos usuários discentes sobre a usabilidade da central de atendimentos em uma área de apoio acadêmico de uma instituição de ensino superior federal?

O objetivo geral deste trabalho visa analisar a percepção dos usuários discentes sobre a usabilidade da central de atendimentos em uma área de apoio acadêmico de uma instituição de ensino superior federal.

Para alcance do objetivo geral se desmembrou o mesmo em 3 objetivos específicos: reconhecer o percurso de implantação da central de atendimentos em uma área de apoio acadêmico de uma instituição de ensino superior federal; compreender a percepção dos usuários discentes da central de atendimentos em uma área de apoio acadêmico de uma instituição de ensino superior federal; e avaliar a usabilidade da central de atendimentos em uma área de apoio acadêmico de uma instituição de ensino superior federal.

Neste sentido, o presente trabalho está caracterizado como um estudo de caso, desenvolvido a partir de pesquisas documental e bibliográfica, com a utilização de dados secundários e uma análise qualitativa, estando o artigo estruturado nas seguintes seções: a seção dois apresenta a revisão de literatura que perpassa por uma breve caracterização e diferenciação

do cliente-consumidor e usuário-cidadão; aborda os aspectos da ação da Administração pública considerando os elementos de governança, integridade e transparência, caracteriza o a compreensão de sistema de atendimento ao usuário, o avanço da gestão pública mediada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a evolução da administração pública voltada para a efetividade, focada na mensuração de resultados; a seção três trata da metodologia do trabalho; a seção quatro descreve o processo de constituição da central de atendimento e uma análise sobre a percepção do usuário dicentes sobre a Central de atendimento e exibe os resultados dos estudos feitos a partir dos relatórios e documentos disponibilizados pela IFES, culminando na seção seis com as considerações finais, as limitações da pesquisa e as perspectivas futuras.

2. Revisão de Literatura

De forma geral esta se trazendo para a compreensão deste trabalho conceitos que foram incorporados ao processo de atendimento da Instituição Federal de Ensino Superior, que passou a articular as percepções da Administração Pública, com as práticas de governança, integridade e transparência que são reguladas no âmbito das legislações existentes e aplicados de forma a atender ao cliente na iniciativa privada.

A Gestão do atendimento ao cliente é um tema complexo que se interconecta com múltiplas áreas da administração e tal situação se torna ainda mais sensível ao ser trazido para a esfera estatal de prestação de serviços públicos gratuitos, que muitas vezes geram confusão na compreensão do cidadão como cliente de um serviço a ser recebido pelo Estado.

O primeiro ponto a ser abordado é a compreensão trazida por Roman (2005), ao compreender que uma pessoa que busca uma repartição ou entidade pública deve ser compreendido como um usuário-cidadão e não como cliente-consumidor, pois ao buscar um serviço público o indivíduo é um cidadão em busca da satisfação de uma necessidade.

Esta compreensão não afasta a compreensão de Segundo Kotler (2000) que as necessidades do “cliente” devem ser encaminhadas as pessoas certas dentro da empresa, no caso da Administração pública, destinadas ao setor competente para que seja dado o tratamento adequado à demanda por meio dos serviços necessários com a finalidade de solucionar problemas da maneira mais rápida possível, por isso o servidor deve conhecer todos os requisitos básicos para um atendimento de qualidade.

Roman (2005, pp. 10-11) enfatiza que o atendimento deve ser reconhecido pela organização como um sistema sendo necessário que um servidor tenha conhecimento de suas funções e visualize o processo de atendimento, o que foi chamado por ele de “visão sistêmica do atendimento”.

Os processos evoluíram com mais qualidade e aproximação dos órgãos governamentais com a sociedade, esta nova forma de fazer gestão pública vem se tornando cada vez mais presente com a utilização de plataformas tecnológicas para oferecer mais serviços aos cidadãos, o que vem caracterizando o Governo Digital.

As normas que vem regulando o funcionamento da Administração Pública e as relações com o cidadão vem garantindo a governança pública que segundo a CGU (202?) se caracteriza como um “Conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade”.

Este processo de regulação e o foco na governança vem estabelecendo condições de integridade pública, ou seja, ainda segundo a CGU (202?a) “Integridade pública deve ser entendida como o conjunto de arranjos institucionais que visam a fazer com que a Administração Pública não se desvie de seu objetivo principal: entregar os resultados

esperados pela população de forma adequada, imparcial e eficiente.”

Neste contexto fica claro e evidente que a implementação de novas tecnologias no âmbito da administração pública, com foco de democratizar o acesso aos serviços, agiliza o atendimento de demandas, conferindo transparência aos processos, disponibilidade de informações e benefícios aos cidadãos e ao estado.

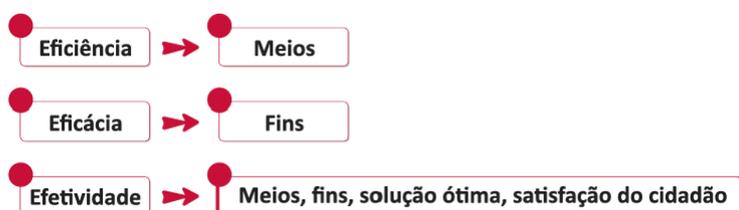
Laurindo (2002) ressalta que com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) influencia a dinâmica dos processos organizacionais acarretando uma consequente elevação da eficiência em virtude da sua aplicação.

Diante da realidade descrita, vale ressaltar que mesmo com o avanço da tecnologia, a dinâmica dos processos influenciados pelos meios digitais, tem sido cada vez mais eficientes e por vezes competitivos a utilização desses meios pelas empresas (Laurindo, 2002).

Roman (2005) aborda ainda que a aplicação dos mecanismos de atendimento ao cidadã vão evoluindo e hoje se voltam a um atendimento de efetividade, onde os resultados esperados perpassam pela utilização de meios adequados para o alcance dos fins pretendidos de forma a garantir que o “usuário-cidadão” esteja satisfeito com o atendimento recebido.

Figura 1

Identificação das características da efetividade



Fonte: Roman (2005)

A busca da efetividade por meio da utilização das TIC se caracteriza como uma ação estratégica que para Spinola e Pessoa (1997) por viabilizar acesso à informação como fonte de tomada de decisão, corroborada por aspectos legais, científicos, econômicos, políticos e administrativos.

Sweeney (1989) ressalta que as informações são capazes de influenciar os caminhos do negócio da organização e que a visão da tecnologia da informação nas organizações pode levar os objetivos institucionais ao sucesso; pois quanto mais a valorização da utilização da informação para gerar conhecimento e aplicabilidade, podem surgir novas oportunidades voltadas a cadeia de valor da organização, pois seguindo o pensamento de Marcovitch (1996) as TICs devem ser compreendidos como elementos indispensáveis que reforçam a dinâmica das organizações e tornam os processos mais ágeis.

Oliveira (2005) defende que as TIC tem contribuído para facilitar a integração dos setores internos das organizações e aproximando a solução de demandas, o que vem ser corroborado por Laurindo (2002) que entende que o fenômeno de incorporação das TIC no ambiente organizacional e o apoio ao atendimento gera eficiência e novas formas de valor nas empresas, reduzindo custos, expansão de atuação e contribui com a sustentabilidade.

A incorporação das TIC com meio de intermediar o atendimento permite que haja uma aproximação da organização a demanda existente, por três elementos básicos que as TIC disponibilizam o acesso, a acessibilidade e a disponibilidade.

A condição de acesso trata como um elemento de disponibilidade de uso, enquanto

a acessibilidade considera os meios para utilização o recurso acessado. De forma geral o acesso nem sempre garantirá acessibilidade, por ser necessário elementos que adequem a disponibilidade do serviço à necessidade do usuário.

Neste sentido, de forma genérica o acesso é a possibilidade dada ao usuário para suprir sua necessidade de um serviço, a acessibilidade é a condição de que o atendimento ao serviço demandado seja adequado a utilização pelo usuário e a disponibilidade considera o momento que o serviço pode ser obtido pelo usuário. Manzini (2008, p. 285)

Com esta perspectiva chega-se a um elemento fundamental na relação entre o usuário e o prestador do serviço que é a satisfação do usuário frente ao serviço prestado.

De forma geral uma das formas mais simples e eficazes de se mensurar ou medir a satisfação é a relação entre a percepção e a expectativa, ou seja, o que o usuário esperava do atendimento e o que ele reconheceu com recebido. De forma geral as organizações buscam que a percepção seja maior que a expectativa, permitindo que o usuário reconheça que o que foi entregue foi superior ao que ele buscava, caracterizando uma experiência positiva (Moutella, 2003, p. 01).

É necessário desenvolver a capacidade de aprendizagem das organizações, pois é fundamental e imprescindível para a sobrevivência das mesmas, por este motivo é importante compreender o processo de implantação da central de atendimento no âmbito de uma unidade de apoio acadêmico em uma Instituição Federal de Ensino Superior.

3. Metodologia

Na busca de uma compreensão holística da realidade pesquisada e as consequências dos desdobramentos de uma ação que tem desdobramentos em fenômenos sociais complexos realizou-se um estudo de caso (Yin, 2014, p. 4).

Esta abordagem pode ser reforçada pelo entendimento de Gil (2008, p.4) por ser um recurso que permite compreender a relação teórica do problema com a praxi.

O autor ainda aborda que a origem da informação pode ser de duas origens, as fontes de “papel” e aquelas geradas por dados fornecidos por pessoas.

No âmbito desta pesquisa ao utilizar dados oriundos de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico mais profundo, como relatórios internos e planilhas de dados tem-se uma pesquisa documental, ao considerar conceitos tratados e sistematizados tem-se uma pesquisa bibliográfica, bem como ao utilizar o estudo de caso, decorrente de dados gerados *ex-post-facto* caracteriza-se uma pesquisa experimental (Gil, 2008, p.50)

Dyniewicz (2007, p. 102) considera que “Como atividade humana e social a abordagem qualitativa traz consigo, inevitavelmente, a carga de valores, preferências, interesses e princípios que orientam o pesquisador”.

Trata-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, que tem por base a premissa de que o conhecimento a respeito do ser humano só ocorre a partir da descrição de experiências, tais como elas acontecem e são vividas pelos seus próprios autores.

Para a análise dos dados, utilizaram-se as metodologias qualitativa, “[...] que proporciona campo livre ao rico potencial das percepções e subjetividade dos seres humanos [...]”, e descritiva, “[...] que tem como propósito observar, descrever, explorar, classificar e interpretar aspectos de fatos ou fenômenos [...]” (Dyniewicz, 2007, p. 91).

Os dados são oriundos de documentos e informações disponibilizadas pela IFES no que trata do processo de implantação da Central de atendimento e dados gerados pelos usuários da Central de Atendimento.

Neste contexto o estudo se constitui como uma metodologia descritiva, que tem o propósito de observar, descrever e explorar os fatos ou fenômenos.

Para poder realizar a análise de usabilidade da central de atendimento pelos usuários

discentes do sistema realizou a aplicação de um questionário que se dividiu em 6 seções: 1 – Consta a apresentação da pesquisa e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE-e); 2 – Caracterização do respondente; 3 - Interface do Sistema de Atendimento; 4 - Usabilidade do Sistema; 5 - Formulários e Suporte Técnico; e 6 – Agradecimento pela participação na pesquisa.

O questionário foi disponibilizado a 313 usuários discentes, sendo que 297 autorizaram a realização e uso do questionário, distribuídos em 11 subunidades acadêmicas atendidas pela unidade a qual a Central de Atendimento está relacionada.

O trabalho se desenvolveu com a definição de conceitos básicos com base em referências bibliográficas que suportaram a pesquisa, posteriormente os pesquisadores realizaram a coleta e a sistematização dos registros sobre o processo de implantação da Central de atendimento, por fim utilizando a pesquisa aplicada junto aos usuários discentes da Central de Atendimento se realizou a análise de percepção objeto do presente trabalho.

4. Implantação da Central de Atendimento e Análise de Uso do Sistema pelos Discentes

4.1. Processo de Implantação da Ferramenta de operacionalização da Central de Atendimento

No ano de 2019, mais precisamente em novembro daquele ano, uma nova gestão foi iniciada, com o compromisso de revolucionar a organização a partir de uma modernização da gestão e da implementação de soluções que permitissem a ampliação da governança, integridade e transparência da IFES.

Diversas ações foram projetadas e implantadas e uma delas foi a compreensão que com a finalidade de otimizar recursos, garantir o acesso dos cidadãos aos serviços da IFES, a elevação da confiança e confiabilidade nos dados apresentados, padronização de procedimentos e a garantia dos princípios constitucionais da Administração Pública foi estabelecida a implantação das centrais de atendimento pelas unidades da IFES.

Naquele momento 3 projetos pilotos foram implementados: uma central de atendimento da Superintendência de tecnologias da Informação, responsável pelo planejamento, gestão e acompanhamento das metas voltada as funções de TIC da IFES, a segunda na pró-reitoria com atribuições de planejamento, gestão e transparência, inclusive com ações para modernização institucional e garantia da governança e integridade da IFES e a terceira central de atendimento na unidade gestora das atividades de apoio ao desenvolvimento, organização e execução das ações de tecnologia na Educação.

Este Trabalho estará abordando especificamente a terceira central de atendimento. Vale ressaltar que, embora separadas para efeitos didáticos deste artigo, as três centrais foram implantadas simultaneamente, caracterizando um avanço na utilização das TIC para o atendimento ao usuário.

Para fins deste artigo a Central de Atendimento 3, objeto do estudo, foi escolhida por esta voltada a demanda fim da instituição que é a formação acadêmica de nível superior e ações correlatas.

O processo de implantação da Central de Atendimento passou por 10 fases, sendo a 1ª a definição de requisitos para a central de atendimento; 2ª a definição da solução tecnologia para viabilizar os meios técnicos e tecnológicos para constituição da central de atendimento; 3ª definição dos serviços a serem formalizados pela central de atendimento; 4ª mapeamento dos processos, definição de perfis de acesso e formalização da carta de serviços; 5ª modelagem do sistema; 6ª validação do sistema; 7ª treinamento da equipe de usuários; 8ª lançamento do sistema (Central de atendimento 3); 9ª gestão de uso; 10ª identificação de melhorias e atualizações.

Na primeira Fase as três unidades piloto apresentaram à equipe de tecnologia da IFES os requisitos, funcionalidades e atributos que o sistema deveria ter para comportar as finalidades estabelecidas de atendimento às demandas dos usuários. Diferenças foram identificadas em função do perfil dos demandantes o que levou a múltiplas análises de viabilidade das alternativas apresentadas.

Na segunda fase com os estudos técnicos realizados a equipe técnica e de desenvolvimento organizacional, juntamente com a autoridade superior do órgão decidiu pelo uso do sistema GLPI, por se tratar de um software de gerenciamento de serviços de código aberto que viabilizaria as adaptações às necessidades da IFES. Nesta etapa a equipe de TI procedeu com a produção da identidade visual e os elementos básicos de implantação do sistema para implantação da Central de Atendimento. Aqui, limitações foram identificadas pelas características dos usuários e dos procedimentos de atendimento, o que levou a desenhar o modelo de Centrais de Atendimento por unidade.

Na terceira fase cada unidade, apoiado pela unidade de modernização e pelo escritório de processos se iniciou um processo de identificação de serviços que são executados pelas unidades e subunidades de cada área e a caracterização mínima dos mesmos.

Na quarta fase, com os serviços previamente identificados, foi utilizado o modelo BPM (business Process Management), a partir dos preceitos de Organização, sistemas e métodos, para identificar o fluxo de atendimento do serviço vigente, a identificação de pontos críticos, otimização do fluxo, redesenho dos fluxos de atendimento do serviço e a constituição de uma carta de serviços padrão para cada unidade.

Na quinta fase, estando a carta de serviço aprovada e validada, a equipe de implantação passou a implantar os serviços no sistema GLPI de acordo com os fluxos e acarta de serviço aprovados.

Na sexta fase o sistema começou a ser testado, todos os serviços foram simulados, falhas identificadas foram sanadas, fluxos que apresentaram divergência ao planejamento originário foram atualizados e o sistema foi dado como liberado para uso.

Na sétima fase os usuários internos foram treinados e as orientações de uso e acompanhamento foram formalizadas.

Na oitava fase foi realizado o lançamento da Central de Atendimento da UNIDADE, enquanto foi realizada uma campanha de divulgação e sensibilização de uso da ferramenta.

Na nona etapa o acompanhamento de uso foi fundamental ao se identificar que usuários externos e internos burlavam os procedimentos sem realizar os devidos registros e tramitações. Tal situação trazia uma insegurança ao processo, por não permitir os registros e acompanhamentos das demandas.

Na décima fase, com a consolidação do uso da central de atendimento, o reconhecimento das vantagens, o processo se tornou mais fluido permitindo que as equipes pudessem avaliar os processos, a ferramenta e os critérios de uso para apontar melhorias e desenvolver a central de atendimento.

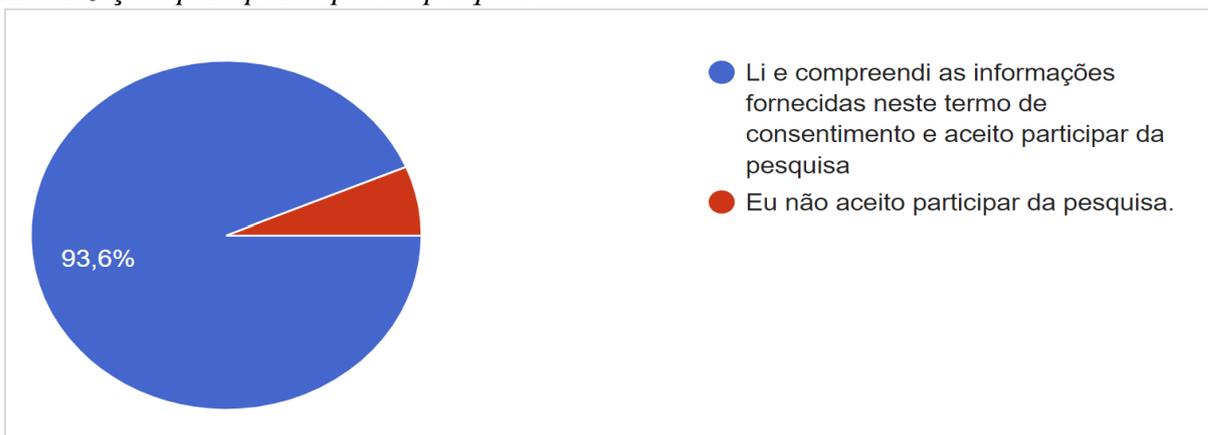
4.2. Análise de Usabilidade do Sistema da Central de Atendimento pelo Público Interno

Como apresentado na metodologia o questionário foi disponibilizado aos usuários discentes que utilizaram a Central de Atendimento.

Para análise dos resultados considerou-se apenas os questionários no qual os usuários concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE-e), dos 313 discentes que utilizaram a Central de atendimento, 297 autorizaram a pesquisa por meio do TCLE-e, o que representa 93,6 dos usuários, conforme Figura 2.

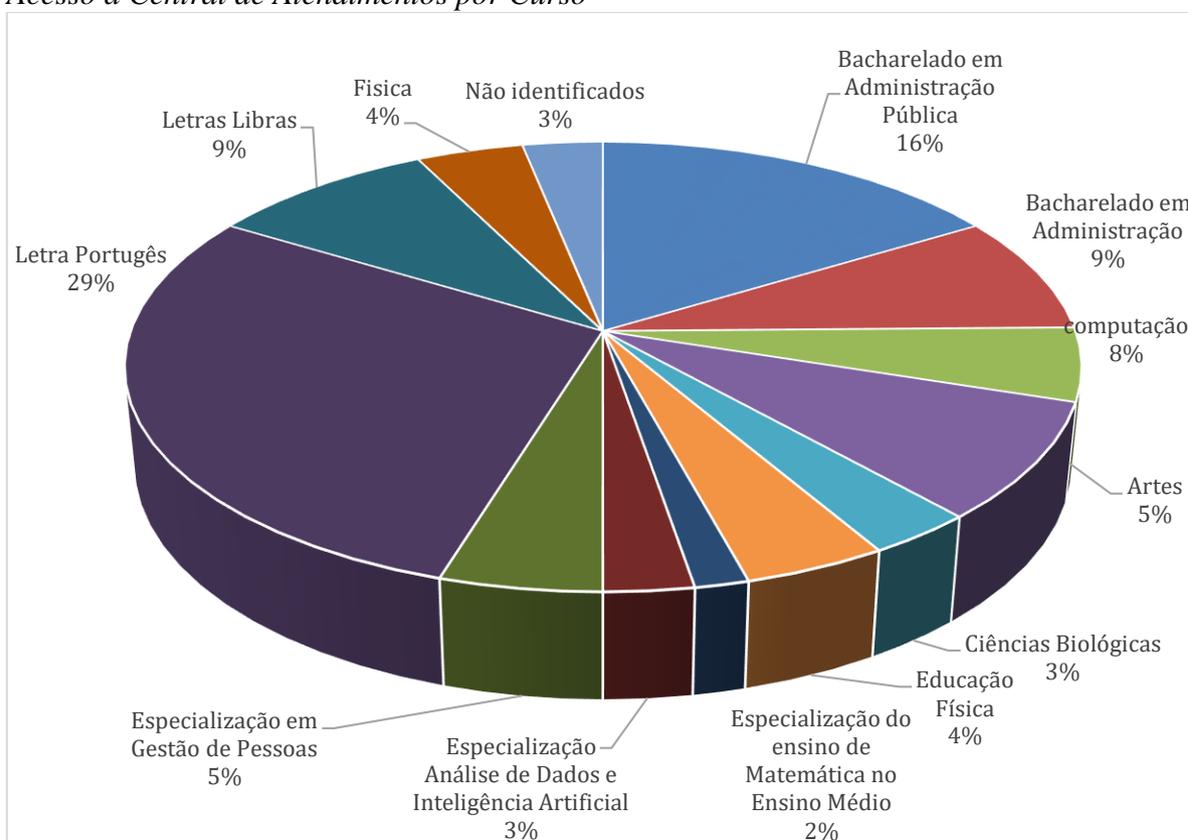
Figura 2

Autorizações para participar da pesquisa



Ao analisar o perfil dos discentes identificou-se o percentual de buscas de atendimento por cursos conforme Figura 3.

Figura 3
Acesso à Central de Atendimentos por Curso



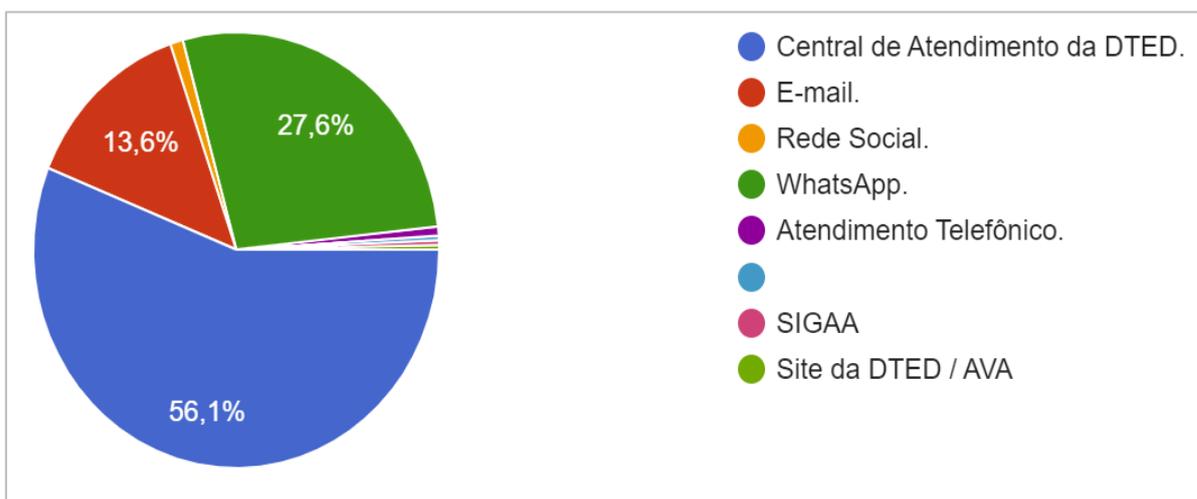
Com os dados levantados identificou-se que a maior busca pela Central de atendimento se dá com o Curso de Letras Portugês, com 29% da demanda, Abacharelado em Administração Pública com 16% da demanda, bacharelado em administração e Letras libras com 9% das demandas, Computação com 8%, Artes e a especialização em Gestão de pessoas com 5% cada, Educação física e física com 4% das demandas cada, Ciências Biológicas e a especialização em Ciência de dados com 3% cada uma e a especialização em ensino em matemática com 2%. 3% das demandas não foi possível ser identificada por divergência de dados dos respondentes.

Ao se buscar informações de como os discentes costumemente buscavam solucionar suas demandas identificou-se os meios de busca de atendimento das demandas pelos discentes conforme Figura 4.

Figura 4

Meios de atendimento buscados pelos discentes

A Central de Atendimento se configura como o meio de comunicação mais utilizado



para atendimento com 56,1% dos discentes já se utilizando da Central de Atendimento, contudo identificou-se que 27,6% dos discentes utilizam WhatsApp para buscar solucionar suas demandas e 13,6% se utilizam de e-mails, em percentuais bem pequenos ainda se identificou discentes buscando sanar suas demandas por meio de redes sociais, Atendimento telefônico, Sistema Acadêmico ou pelo próprio site da Unidade.

Vale Ressaltar que a busca de implantação da Central de atendimento visa garantir condições estabelecidas pela LAI, garantindo a LGPD e viabilizando os procedimentos regulados pela Lei nº 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

Neste sentido é possível observar que a Instituição apresenta fragilidades realizando atendimento de demandas que não são rastreáveis, devidamente registradas ou que podem sofrer com a disponibilização de dados sensíveis por se tratar de procedimentos não seguros.

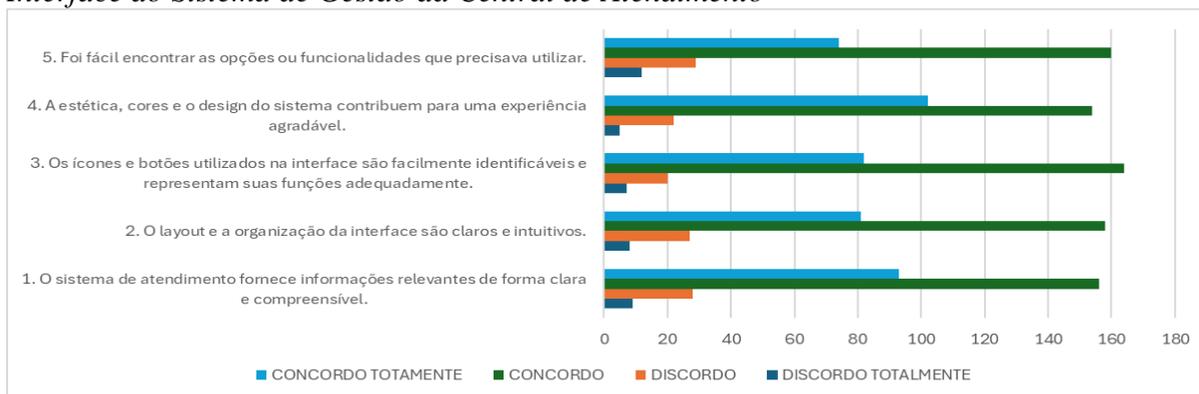
A interface do sistema de gestão da Central de Atendimento da unidade pesquisada é avaliada a partir de 5 questões apresentadas no questionário na forma de afirmativas, onde as respostas se caracterizaram por uma estrutura escalar de 5 elementos: concordo totalmente, concordo, discordo, discordo totalmente e Não Sei responder.

Para a análise do resultado apresentado o pesquisador estabeleceu um critério de posição variando de 1 a 4, onde 1 seria o discordo totalmente e o 4 concordo totalmente, as respostas Não Sei responder foram excluídas da análise.

Para identificação da posição se multiplicou as respostas de concordo totalmente por 4, concordo por 3, discordo por 2 e discordo totalmente por 1, retirando-se a média ponderada e identificando o posicionamento de cada resposta, conforme Figura 5 que representa os resultados da interface do sistema.

Figura 5

Interface do Sistema de Gestão da Central de Atendimento



A quarta questão que avalia a contribuição da estética, cores e o design do sistema para uma experiência agradável foi identificada com uma posição de 3,25, em uma escala de posição que varia de 1 a 4, sendo a maior avaliação na análise da interface.

A terceira questão que avalia a facilidade de identificação dos ícones e botões, bem como a e representação de suas funções na interface, a primeira questão que aborda a relevância das informações fornecidas pelo sistema de atendimento e a segunda questão que avalia a clareza e a intuitividade do layout e da organização da interface foram avaliados com posições 3,18, 3,16 e 3,14 respectivamente, em uma escala de 1 a 4, demonstrando que o sistema foi pensado para facilitar a interação do usuário para com ele e gerar facilidade de interação.

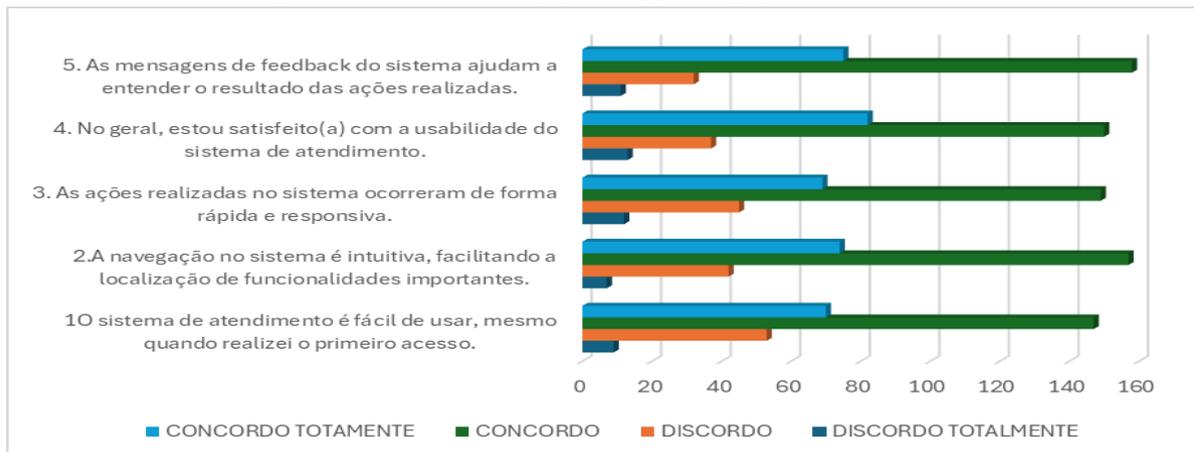
A quinta questão que avalia a facilidade de identificar as opções ou funcionalidades que o discente precisava utilizar no sistema foi o que teve menos avaliação no processo de avaliação da interface com 3,08, na escala de posição de 1 a 4, contudo observa-se que mesmo sendo o de avaliação mais baixa ainda tem um elevado grau de reconhecimento positivo frente a sua funcionalidade.

De forma geral a interface do sistema da Central de atendimento foi avaliada em uma posição escalar de 3,16, entre 1 e 4, sendo avaliado positivamente em uma percepção geral, sendo possível depreender que o sistema de gestão da Central de Atendimento apresenta uma estética e design agradáveis de forma que os ícones e botões são de fácil compreensão e com fácil acesso as funcionalidades do sistema.

A usabilidade do sistema de gestão da Central de atendimento foi avaliada por meio de 5 questões que seguiram a mesma lógica escalar da avaliação da interface, conforme Figura 6.

Figura 6

Usabilidade do Sistema de Gestão da Central de Atendimento



Ao avaliar usabilidade do sistema a quinta questão que trata das mensagens de feedback do sistema como auxílio ao entendimento do resultado das ações realizadas se destaca positivamente com a maior percepção em uma posição de 3,08, seguido de perto da quarta questão que avaliou a satisfação geral da usabilidade do sistema com uma posição de 3,07 e a segunda questão que avalia a navegação no sistema como sendo intuitiva o que facilita a localização de funcionalidades importantes, com posição 3,06 todas em uma escala de 1 a 4, o que demonstra que a experiência de uso e identificação de funções esta bem planejada com foco no usuário discente.

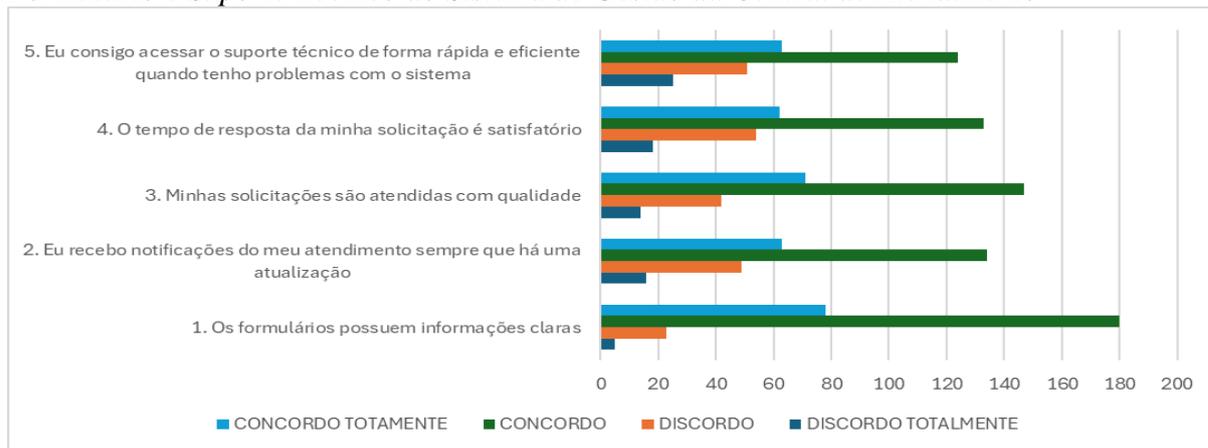
No que aborda a primeira questão que avalia a facilidade de uso, mesmo quando do primeiro acesso ao sistema e a terceira questão que avalia se as ações realizadas no sistema ocorreram de forma rápida e responsiva, ambas tiveram avaliação de posicionamento 3,0, na escala de 1 a 4, o que caracteriza uma concordância sobre a facilidade de uso e responsividade do sistema.

Com relação a usabilidade do sistema de gestão da Central de atendimento pode-se depreender que a sua avaliação geral está em uma posição escalar de 3,0, na relação escalar de posição que varia de 1 a 4. Esta posição é uma situação de concordância o que demonstra uma avaliação positiva da usabilidade do sistema, contudo apresenta elementos de melhoria a serem implementada.

O formulário de atendimento utilizado para orientar a solicitação de demandas e o suporte técnico foram avaliados a partir de 5 questões que seguiram a mesma lógica escalar da avaliação da interface e da usabilidade do sistema de gestão da Central de Atendimento, conforme Figura 7.

Figura 7

Formulário e Suporte Técnico do Sistema de Gestão da Central de Atendimento



Ao avaliar especificamente o formulário e o retorno das demandas a primeira questão que trata da constituição do questionário quanto a clareza das informações para seu preenchimento a avaliação teve o maior resultado de posição com valor de 3,16, em uma escala que vai de 1 a 4, demonstrando que o formulário esta adequado às necessidades de busca de atendimento dos discentes.

Somando-se a qualidade do formulário tem-se a terceira questão que avalia o retorno das solicitações sendo consideradas com qualidade em uma posição escalar d 3,00, na escala de 1 a 4, sendo a percepção da qualidade do retorno positiva frente as demandas existentes.

Em contrapartida na avaliação do sistema as próximas 3 análises foram as de menor avaliação pelos discentes, sendo que a segunda questão que avalia a notificação de atualização sobre o atendimento, apresentando um grau de posicionamento de 2,93 na escala de 1 a 4.

Sobre a avaliação da quarta questão que avalia o tempo de resposta às solicitações o

posicionamento se dá em 2,90, na escala de 1 a 4, demonstrando a necessidade de uma avaliação pela IFES dos seus procedimentos a fim de viabilizar retornos em menores prazos, ou esclarecer aos alunos os prazos para retorno das demandas, uma vez que o planejamento de prazos está relacionado ao estabelecido pela Lei nº 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

A quinta questão que aborda a avaliação de acesso ao suporte técnico de forma rápida e eficiente quando da existência de problemas com o sistema a posição escalar está em 2,86 de uma escala de 1 a 4, sendo a menor avaliação de percepção pelos discentes caracterizando a necessidade de uma ação institucional para que haja um retorno mais efetivo frente a demandas de soluções quando da falha de sistema.

Em relação ao conjunto de questões sobre o formulário de atendimento utilizado para orientar a solicitação de demandas e o suporte técnico teve-se uma posição escalar de 2,97, em uma escala de 1 a 4, ficando ligeiramente a baixo do ponto de concordância. Contudo é possível se depreender que o apoio técnico para correção de falhas do sistema é o elemento que mais compromete a resultado deste conjunto avaliativo, assim como a qualidade do formulário e das respostas das demandas apresentadas, são considerados os pontos positivos deste conjunto avaliativo.

Ao se avaliar a percepção dos discentes que utilizam o sistema de gestão da Central de Atendimento pode-se identificar que a posição escalar geral para a percepção é de 3,06, seguido o conjunto escalar de 1 a 4, caracterizando uma percepção positiva elevada em relação ao uso do sistema para o atendimento das demandas da Central de Atendimento.

5. Considerações Finais

A pesquisa permitiu reconhecer o processo de identificação de necessidades, escolha de soluções técnicas e tecnológicas, a modelagem do sistema e a disponibilização da Central de Atendimento, como solução capaz de efetivas uma resposta acertiva às demandas dos discentes.

Com a análise apresentada foi possível compreender a percepção dos usuários discentes do sistema de gestão da Central de Atendimento e reconhecer pontos fortes e fracos que viabilizaram a central de atendimento.

Com os elementos apresentados foi possível avaliar a usabilidade do sistema e a sua efetividade frente a proposta da central de atendimento, reconhecendo que mesmo com limitações identificadas o resultado é positivo frente ao processo de implantação e uso do sistema da Central de Atendimento.

Neste contexto o objetivo geral é alcançado pois foi viável a análise da percepção dos usuários discentes sobre a usabilidade da central de atendimentos em uma área de apoio acadêmico de uma Instituição De Ensino Superior Federal.

O que responde ao problema demonstrando a percepção dos usuários discentes em relação ao sistema de Gestão da Central de atendimento implantada.

Com esta perspectiva foi possível se compreender que a interface do sistema aparece como um elemento relevante e de destaque no conjunto avaliado, onde a estética e o design do sistema são adequadas, a disposição dos elementos na tela facilita a apresentação das demandas pelo sistema.

Com relação a usabilidade se destacaram as ferramentas e recursos fornecidos para realizar a apresentação da demanda orientadas por informações de fácil compreensão fornecidas pelo sistema.

No contexto analisado o ponto relevante e que merece destaque é o reconhecimento da importância e efetividade do formulário de apresentação das demandas e a qualidade do retorno das soluções, caracterizando, ainda, uma necessidade de melhoria dos elementos de suporte técnico no que trata de retornos sobre o tramite e acompanhamento das

demandas e atendimento a falhas do sistema.

5.1. Limitações

A principal limitação da pesquisa foi a identificação da necessidade de questões complementares para se compreender algumas limitações identificadas no âmbito da pesquisa.

5.2. Perspectivas futuras

A partir dos resultados se reconhece a necessidade de pesquisas complementares para avaliar os pontos de melhoria do sistema em relação às notificações de andamento da demanda, as principais falhas de sistema que acarretam a insatisfação apresentada, os prazos e as condições que levam a insatisfação com relação ao prazo de resposta das demandas.

Referências

- Brasil. (2016). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 10 de agosto de 2024.
- Brasil. Controladoria Geral da União – CGU. (n.d.). *Governança*. Brasília: CGU. Disponível em <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/integridade-publica/governanca>. Acesso em 10 de agosto de 2024.
- Brasil. Controladoria Geral da União – CGU. (n.d.-a). *Saiba Mais*. Brasília: CGU. Disponível em <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/integridade-publica/integridade-publica/saiba-mais>. Acesso em 10 de agosto de 2024.
- Brasília: Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Disponível em <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1685>. Acesso em 10 de agosto de 2024.
- Dyniewicz, A. M. (2007). *Metodologia da pesquisa em saúde para iniciantes*. São Caetano do Sul: Difusão.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6. ed.). São Paulo: Atlas.
- Kotler, P. (2000). *Administração de marketing: a edição do novo milênio*. São Paulo: Prentice Hall.
- Laurindo, F. J. B. (2002). *Tecnologia da informação*. São Paulo: Futura.
- Marcovitch, J. (Org.). (1996). *Tecnologia da informação e estratégia empresarial* (1ª ed.). São Paulo: Futura.
- Oliveira, M. B. de, & Spinola, M. de M. (2005). A influência da tecnologia da informação nas estratégias de negócios do setor da saúde. In *XI Seminário Latino-Iberoamericano de Gestão Tecnológica* (p. 1-10). Salvador – Bahia, Brasil: Altec.
- Roman, A. R. (2014). *Atendimento ao cidadão: Módulo 1 – Visão sistêmica do atendimento*.
- Spinola, M., & Pessoa, M. S. P. (1997). Tecnologia da informação. In *Gestão de operações* (pp. 75-102). São Paulo: Edgard Blucher.
- Sweeney, G. P. (1989). *Information and corporate growth*. London: Pinter Publishers.
- Yin, R. (2014). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (5. ed.). Porto Alegre: Bookman.