



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE EDUCAÇÃO/CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**MESTRADO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES APRENDENTES**

**JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES**

**ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO**  
**DO PSICÓLOGO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL**

**JOÃO PESSOA**

**2020**

**JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES**

**ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO  
DO PSICÓLOGO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL**

Relatório Técnico apresentado ao Programa de Pós-graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes - Mestrado Profissional da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para **obtenção do título de Mestre.**

Linha de Pesquisa: Aprendizagem nas Organizações.

Orientadora: Profa. Dra. Maria da Salete Barboza de Farias

Coorientadora: Profa. Dra. Aline Vieira de Lima Nunes

JOÃO PESSOA

2020

Catálogo na publicação  
Seção de Catalogação e Classificação

C512a Chaves, Jussara de Lourdes Ferreira.

Análise e melhoria dos processos de trabalho do psicólogo na assistência estudantil / Jussara de Lourdes Ferreira Chaves. - João Pessoa, 2020.  
84 f.

Orientação: Maria da Salete Barboza de Farias.

Coorientação: Aline Lima Nunes.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/Educação.

1. Psicólogo. 2. Assistência estudantil. 3. Gestão de processos. I. Farias, Maria da Salete Barboza de. II. Nunes, Aline Lima. III. Título.

UFPB/BC

CDU 159.9(043)

**JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES**

**ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO  
DO PSICÓLOGO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL**

Relatório Técnico apresentado ao Programa de Pós-graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes - Mestrado Profissional da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para **obtenção do título de Mestre.**

Aprovado em: 26/10/2020

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Profa. Dra. Maria da Salete Barboza de Farias  
Presidente/Orientadora MPGOA/UFPB

---

Profa. Dra. Izabel França de Lima  
Titular Externo UFPB

---

Profa. Dra. Adriana Valéria Santos Diniz  
Titular Interno MPGOA/UFPB

---

Profa. Dra. Emília Maria Trindade Prestes  
Suplente MPGOA/UFPB

## AGRADECIMENTOS

Primeiro, gostaria de agradecer e dizer o quanto fazer parte dessa Turma 10 foi um dos pilares que me ajudaram a concluir o mestrado. Uma das melhores Turmas que já participei, com pessoas maravilhosas, que cooperam e sabem o quanto é importante sermos unidos. Jane, que surpresa encontrar uma companheira de madrugada nos aperreios de trabalhar e estudar, já estou sentindo falta; Gabi, que energia linda é essa?! Meu agradecimento a cada um de vocês por toda a união e suporte nas dificuldades.

Ao Tales Dantas pelo profissionalismo, pela competência e pronto atendimento das dúvidas dos alunos. Obrigada por todo apoio no mestrado e fora dele.

À minha família que sempre me apoia na educação.

Aos meus colegas de trabalho pela disponibilidade em participar do estudo, por me dar tanto apoio em insistir que eu fizesse mestrado. Christine, obrigada pela revisão, me salvou! Théo, obrigada por me ensinar tanto, aprendi muito! Obrigada pela amizade! Ely, obrigada pela cobertura, pelo ombro amigo e por ter topado minha ideia.

Não poderia deixar de agradecer à Emily Nascimento, minha guia e consultora, a pessoa que mais me ensinou sobre a Psicologia na Assistência Estudantil. Sempre com ideias, pensamentos e observações perspicazes. À Isabel Oliveira, pela torcida e por me dar perspectivas. Roberta Bonan, obrigada pelos cafezinhos e pela força.

Agradecer imensamente à Sheila Teodosio. Não tenho palavras para descrever a gratidão que sinto e do privilégio que é ter você na minha vida pessoal, além do tempo que trabalhamos juntas. Graças a você que entendi o que é uma Assistência Estudantil e que tenho muito a aprender ainda. Obrigada por ter iluminado esse caminho.

Agradecer a Profa. Dra. Izabel França de Lima e Profa. Dra. Adriana Valéria Santos Diniz por aceitarem o convite para a Banca. Agradecer ao Prof. Dr. Wagner Araújo pelo apoio imensurável ao trabalho. Agradecer a Profa. Dra. Aline Lima-Nunes por ter aceitado o desafio desse trabalho e pelas contribuições essenciais na sua construção.

Agradecer, especialmente, a Profa. Dra. Maria da Salette Barboza de Farias por toda a confiança, a orientação, as percepções sobre o estudo, os ensinamentos, a abertura para aceitar minha proposta de trabalho e a disposição em me acompanhar nessa caminhada acadêmica. Muito obrigada!

## RESUMO

A Gestão de Processos de Negócios tem sido aplicada nos diversos órgãos, tendo em vista vantagens em melhorias para a organização e para a operacionalização de serviços, mantendo o necessário ao funcionamento dos fluxos de trabalho. A Coordenação de Apoio ao Discente, da Escola Técnica de Saúde (ETS) da UFPB, não tem seus processos de trabalho definidos, tornando suas atividades inseguras para todos os envolvidos, sejam profissionais ou alunos e, por vezes, desconexas, impedindo que haja uma execução alinhada para finalidades próprias do campo da Assistência Estudantil, refletindo na inadequada execução das ações preconizadas pela Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018, que trata da Política de Assistência Estudantil da ETS. O presente Relatório Técnico Conclusivo tem como objetivo analisar os fluxos de trabalho em que a Psicóloga está diretamente envolvida na Assistência Estudantil. Os Processos de Atendimento Individual e em Equipe e o Processo de Acompanhamento ao Discente não possuem estrutura definida, sendo realizados conforme as possibilidades no momento em que ocorrem. Para esse fim, inicialmente procedeu-se a modelagem e a descrição dos processos com o Bizagi Modeler, de acordo com o BPMN e SIPOC. Foram realizadas duas análises qualitativas, o questionário da ISO/TR 26122 adaptado e Análise de Causa-raiz com o Diagrama da Árvore. A ISO/TR 26122 indicou a junção dos Processos de Atendimento ao Aluno (Individual e em Equipe) e inclusão de atividades como requisitos do processo, a obediência às legislações dos Conselhos de Classe, com os registros adequados dos atendimentos, a definição de responsabilidades nos processos multiprofissionais e a transformação em processos formais, evitando as variações e proporcionando a produção de dados. A análise de Causa-raiz com o Diagrama da Árvore indicou que há dois caminhos para solucionar o problema da falta de processo formal, sendo um o amparo legal para a regulamentação dos processos e outro a criação de um campo no SIGAA para operacionalização dos processos. Os resultados propostos pelo Relatório Técnico indicam que a implantação das melhorias é apenas o começo das formalizações, sendo necessário ainda desenvolver o campo do SIGAA e as regulamentações necessárias para a execução destes em futuros estudos.

**Palavras-chave:** Psicólogo. Assistência Estudantil. Gestão de Processos.

## ABSTRACT

Business Process Management has been applied in the different agencies, in view of its advantages in improvements for the organization and for the operationalization of services, maintaining what is necessary for the functioning of workflows. The Student Support Coordination, of the Technical School of Health (ETS) at UFPB, does not have its work processes defined, making its activities unsafe for everyone involved, whether professionals or students, and sometimes disconnected, preventing a execution aligned for purposes specific to the field of Student Assistance, reflecting the inadequate execution of the actions recommended by Resolution CONSEPE / UFPB n° 38/2018, which deals with the Student Assistance Policy of ETS. This Conclusive Technical Report aims to analyze the workflows in which the Psychologist is directly involved in Student Assistance. The Individual and Team Service Processes and the Student Accompaniment Process do not have a defined structure, being carried out according to the possibilities at the time they occur. To this end, the processes were initially modeled and described using Bizagi Modeler, according to BPMN and SIPOC. Two qualitative analyzes were carried out, the adapted ISO/TR 26122 questionnaire and Root Cause Analysis with the Tree Diagram. ISO/TR 26122 indicated the joining of Student Service Processes (Individual and in Team) and the inclusion of activities as process requirements, compliance with the laws of the Class Councils, with the appropriate records of attendance, the definition of responsibilities in multiprofessional processes and the transformation into formal processes, avoiding variations and providing data production. The Root Cause analysis with the Tree Diagram indicated that there are two ways to solve the problem of the lack of formal process, one being the legal support for the regulation of the processes and the other the creation of a field in SIGAA for the operationalization of the processes. The results proposed by the Technical Report indicate that the implementation of the improvements is only the beginning of the formalizations, and it is still necessary to develop the field of SIGAA and the regulations necessary for the execution of these in future studies.

**Keywords:** Psychologist. Student Assistance. Process Management.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Estrutura Organizacional da Escola Técnica de Saúde da UFPB. ....	22
Figura 2 - Estrutura Organizacional da ETS com destaque de setores.....	40
Figura 3 - Modelagem do Processo de Atendimento Individual. ....	43
Figura 4 - Modelagem do Processo de Atendimento em Equipe. ....	45
Figura 5 - Modelagem do Processo de Acompanhamento ao Discente. ....	47
Figura 6 - Diagrama da Árvore.....	62
Figura 7 - Página Inicial do SIGAA .....	65
Figura 8 - Processo de Atendimento ao Discente.....	66
Figura 9 - Processo de Acompanhamento ao Discente .....	67

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Ação Orçamentária da Assistência Estudantil do Ensino Técnico.....	17
Quadro 2 - Atribuições da CAD na Resolução CONSEPE/UFPB nº 59/2013 .....	23
Quadro 3 - Atribuições da CAD na Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018 .....	24
Quadro 4 - Atribuições do Psicólogo na Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018.....	30
Quadro 5 - Processos de Trabalho cadastrados no Plano de Trabalho no SIGRH.....	31
Quadro 6 - Representações Gráficas.....	41
Quadro 7 - Descrição das atividades do Processo de Atendimento Individual. ....	43
Quadro 8 - Descrição das atividades do Processo de Atendimento em Equipe. ....	45
Quadro 9 - Descrição das atividades do Processo de Acompanhamento ao Discente. ....	48
Quadro 10 - Revisão Contextual .....	50
Quadro 11 - Análise Funcional.....	52
Quadro 12 - Identificação da Sequência de Transações dos Processos .....	54
Quadro 13 - Identificação e análise das variações do processo.....	57
Quadro 14 - Regras Processuais .....	57
Quadro 15 - Conexões para outros processos.....	58
Quadro 16 - Validação da análise com participantes.....	59
Quadro 17 - Acompanhamento ao Estudante - Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018	68

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AETS	Assembleia da Escola Técnica de Saúde
BPM	<i>Business Process Management</i>
BPMN	<i>Business Process Model and Notation</i>
CAD	Coordenação de Apoio ao Discente
CAVN	Colégio Agrícola Vidal de Negreiros
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CIA	Comitê de Inclusão e Acessibilidade
COAPE	Coordenação de Assistência e Promoção ao Estudante
CONSEPE	Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão
CONSUNI	Conselho Universitário da Universidade Federal da Paraíba
CRAS	Centro de Referência em Atenção à Saúde
ETS	Escola Técnica de Saúde
FONAPRACE	Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis
IFCE	Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará
MEC	Ministério da Educação
PNAES	Plano Nacional de Assistência Estudantil
PNE	Plano Nacional de Educação
PRAPE	Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante
REUNI	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SETEC	Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIGRH	Sistema Integrado de Gestão de Planejamento e de Recursos Humanos
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>PSICÓLOGO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1</b>	<b>Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2</b>	<b>Atuação do Psicólogo na Assistência Estudantil.....</b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>PSICÓLOGO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA ETS.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1</b>	<b>A Escola Técnica de Saúde (ETS).....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.1</b>	<i>Coordenação de Apoio ao Discente.....</i>	<b>23</b>
<b>3.2</b>	<b>Política de Assistência Estudantil da ETS.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3</b>	<b>Atribuições do Psicólogo na ETS.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3.1</b>	<i>Na Política de Assistência Estudantil da ETS.....</i>	<b>28</b>
<b>3.3.2</b>	<i>No Plano de Trabalho Individual.....</i>	<b>30</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA APLICADA.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1</b>	<b>Caracterização da Pesquisa.....</b>	<b>34</b>
<b>4.2</b>	<b>Delimitação do Campo de Pesquisa.....</b>	<b>35</b>
<b>4.3</b>	<b>Instrumentos de Coleta de Dados.....</b>	<b>35</b>
<b>4.4</b>	<b>Procedimentos para Organização e Tratamento de Dados.....</b>	<b>36</b>
<b>4.5</b>	<b>Aspectos Éticos.....</b>	<b>37</b>
<b>5</b>	<b>PROCESSOS MAPEADOS.....</b>	<b>39</b>
<b>5.1</b>	<b>Processos de Atendimento Individual e em Equipe.....</b>	<b>42</b>
<b>5.1.1</b>	<i>Processo de Atendimento Individual.....</i>	<b>42</b>
<b>5.1.2</b>	<i>Processo de Atendimento em Equipe.....</i>	<b>44</b>
<b>5.2</b>	<b>Processo de Acompanhamento ao Discente.....</b>	<b>47</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE DOS PROCESSOS.....</b>	<b>50</b>
<b>6.1</b>	<b>ISO/TR 26122.....</b>	<b>50</b>
<b>6.1.1</b>	<i>Revisão Contextual.....</i>	<b>50</b>
<b>6.1.2</b>	<i>Análise Funcional.....</i>	<b>52</b>
<b>6.1.3</b>	<i>Análise Sequencial.....</i>	<b>53</b>
<b>6.1.4</b>	<i>Validação da Análise dos Processos.....</i>	<b>59</b>
<b>6.2</b>	<b>Diagrama da Árvore.....</b>	<b>61</b>
<b>7</b>	<b>REDESENHO DOS PROCESSOS.....</b>	<b>66</b>
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>70</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>73</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações públicas estão cada vez mais percebendo que precisam melhorar suas práticas de gestão para se manterem atuantes e responsivas aos anseios da sociedade, cumprindo sua finalidade principal que é servir ao seu cliente-cidadão, enquanto pagadores de impostos que sustentam seus serviços e estruturas, e delas esperam respostas adequadas à construção de uma cidadania digna e participante.

No setor público, cresce a necessidade de aplicações práticas de métodos para alcançar uma alta performance nos seus objetivos, com ações mais ágeis, planejadas, executadas com eficiência e eficácia, superando a burocracia excessiva que torna o setor pesado e dispendioso. A finalidade é transportar e adaptar para o setor público gestões mais modernas do setor privado. Os objetivos estão focados em reduzir os custos, priorizar a eficiência da aplicação dos gastos, o monitoramento e avaliação permanente do desempenho do servidor, alinhar a prestação do serviço à tecnologia da informação e considerar sempre a melhoria contínua de sua gestão e de seus processos.

Dentro dessa perspectiva organizacional, tornou-se imprescindível transformar as tomadas de decisão com base em uma visão restrita e parcial, muitas vezes entre setores que não se comunicam entre si, por vezes com comandos confusos dentro dessas instituições e com excesso de hierarquia, em decisões baseadas em estudos de melhoria, em eliminação de falhas, retirando as atividades que não agregam valor a fim de alcançar processos que gerem economia para toda a organização. Nesse caso específico, podemos abordar esse aspecto no campo da Assistência Estudantil.

A Assistência Estudantil é um campo recente nas Instituições de Ensino. O Decreto nº 7.234/2010, sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil, apesar de existir há 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 possuem 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 nas definições das atividades dos Psicólogos na Assistência Estudantil. O BPM propõe que os processos devem ser modelados, automatizados, integrados, monitorados e otimizados e que seja definido quem realizará cada tarefa. 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”. Assim, o Gerenciamento de Processos de Negócios, acima de tudo, propõe uma transformação na forma de funcionamento da organização.

O BPM é definido por Dumas *et al.* (2018, p. 29) 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. Não é uma forma de ver como atividades individuais são realizadas, mas entender que essas atividades pertencem à um todo organizacional, cujas decisões gerarão valores para a própria organização e para seus clientes. O processo, em si, é um encadeamento dos eventos, atividade e decisões (DUMAS *et al.*, 2018, p. 29), e precisa ao mesmo tempo refletir a organização e promover inovação da sua atuação.

Para o BPM, é necessário realizar uma espécie de diagnóstico da situação atual, observando questões como se há o cumprimento dos processos e das políticas existentes, se há o respeito pelos tempos determinados para cada tarefa e para o total do processo. Da mesma forma, é importante questionar se é possível que os processos sejam acompanhados facilmente pelos utilizadores e por pessoas de fora da organização, mas que de alguma forma estejam conectados; assim como se existe transparência na sua execução.

A Gestão dos Processos agrega valor para o desenvolvimento da Organização Aprendente, enquanto disciplina de gestão, promovendo inovação, integração da equipe, planejamento, prosseguimento e comprometimento com os trabalhos e realização de

melhorias. As melhorias nesse âmbito são relevantes, tendo em vista que aprimoram a capacidade de atender as necessidades dos discentes, de forma que, ao otimizar as políticas e práticas direcionadas a esses clientes, 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”, em que “os símbolos descrevem relacionamentos claramente definidos, tais como fluxo de atividades e ordem de precedência” (APMP, 2013, p. 90).

Transpondo os conceitos para a prática, o caso em tela aborda os processos da Coordenação de Apoio ao Discente (CAD), localizada na Direção de Ensino, da Escola Técnica de Saúde (ETS) da UFPB. A CAD não possui processos de trabalho formalmente definidos para os atendimentos individuais ou em equipe multiprofissional, tampouco para o acompanhamento do desempenho do discente, a fim de que se cumpram as diretrizes e atribuições constantes na Política de Assistência Estudantil da ETS (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018).

A Coordenação de Apoio ao Discente também é responsável pela gestão dos auxílios estudantis (moradia, transporte e restaurante universitário) seguindo critérios próprios e definidos por meio de editais de seleção. O processo de concessão de auxílio ao estudante é definido em Edital, em fases determinadas, com documentação e exigências específicas, e é operado exclusivamente pelo Assistente Social.

As atividades escolhidas como objeto desse Relatório Técnico Conclusivo são as que envolvem diretamente o Psicólogo, constando em suas atribuições de trabalho, assim como envolvem outros profissionais enquanto equipe multidisciplinar. São elas: atendimentos individuais e em grupo e acompanhamento do discente; nesse sentido, as atividades do setor que envolvem concessão de auxílios estudantis estão excluídas dessa análise, pois são exclusivas da Assistência Social e seguem rito próprio, já determinado em edital.

O problema está posto pela informalidade em que essas atividades são realizadas 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.

É imperativo para a rotina do setor o interesse em definir os fluxos dos processos que ocorrem informalmente, a fim de que respeitem o sigilo e as normas de conduta profissional necessária de cada um que possa estar envolvido em suas resoluções, padronizando-os e simplificando-os, exaltando suas características e importância técnica, inclusive pelos pareceres emanados e resultados.

Considerando também a atuação dos demais profissionais, que, porventura, possam ser convocados a auxiliar nos atendimentos a depender da demanda, favorecendo a sinergia entre a equipe multiprofissional, provendo clareza do que é próprio de cada um no seu cargo e dentro do processo em pauta, evitando desgastes e atuações que possam comprometer a eficácia do resultado final.

Os atendimentos registrados permitirão um acompanhamento da situação dos alunos, bem como fornecer dados importantíssimos para subsidiar ações direcionadas a prevenir evasão e retenção, auxiliando como base na definição de políticas mais abrangentes, perpassando o setor da CAD, englobando toda a instituição, como assim é preconizado na Resolução CONSEPE/UEPB nº 38/2018, que trata da Política de Assistência Estudantil da UEPB.

Dessa forma, o presente trabalho, tem como objetivo geral analisar os processos de trabalho referentes à atuação do Psicólogo na Coordenação de Apoio ao Discente para o atendimento individual e em equipe e de acompanhamento ao discente; e como objetivos específicos: a) Descrever os Processos de Atendimento ao Discente (Individual e em Equipe) e o Processo de Acompanhamento ao Discente; b) Modelar com base no BPMN os Processos de Atendimento ao Discente Individual e em Equipe e o Processo de Acompanhamento ao Discente; c) Analisar os processos utilizando a ISO/TR 26122 e a Análise de Causa-Raiz com Diagrama da Árvore; e, assim, conforme o indicativo das análises, modelar uma proposição de melhorias dos processos.

A análise sobre o estado atual e o desejável na gestão desses processos do setor, permite produzir o resultado de um trabalho de forma integrada, em que as responsabilidades de cada um estejam bem definidas, evitando, inclusive, que ocorram discrepâncias entre os profissionais e a equipe. É importante o esforço para que a definição desse objetivo e a certeza do registro efetuado de todos os procedimentos sejam implantados na prática do setor, além da imprescindível divulgação em toda a instituição de como os processos serão realizados.

É necessário, também, refletir sobre as possíveis resistências organizacionais que podem causar embaraços ao avanço das iniciativas de trazer ao setor a execução de melhores práticas, a otimização do trabalho dos profissionais e segurança institucional para todos os envolvidos. Para o Manual do Conselho Nacional do Ministério Público (2013, p. 23), a instituição deve buscar elevar seu nível de maturidade administrativa para compreender a importância dos procedimentos, e não taxá-los possivelmente como “burocracia desnecessária”, e que as decisões afastem-se do campo de meras percepções que não estão baseadas na técnica ou teoria para decisões racionalizadas.

O presente Relatório Técnico Conclusivo está dividido em partes que abordam a fundamentação teórica, a metodologia, a descrição, modelagem, análise e melhoria dos processos, e as considerações finais. O ponto dois apresenta a Assistência Estudantil enquanto programa do governo para a educação e a atuação do psicólogo nesse campo; em seguida, o terceiro ponto trata da Assistência Estudantil da ETS, de como a instituição é organizada, especificamente a Coordenação de Apoio ao Discente, também aborda as atribuições da psicóloga no setor; o ponto quatro expõe a metodologia utilizada; o quinto ponto aborda o mapeamento e descrição dos processos atuais; e após, tem-se o ponto seis com as análises ISO/TR 26122 e a Causa-raiz com o Diagrama da Árvore; depois o ponto sete com a apresentação do redesenho dos processos, de acordo com as melhorias apontadas; e por fim, as conclusões finais do trabalho.

## 2 PSICÓLOGO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Essa parte inicial do Relatório Técnico Conclusivo apresenta um panorama da Assistência Estudantil alicerçado no Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES e nas orientações da Secretaria do Ensino Técnico – SETEC, bem como faz um apanhado da atuação do Psicólogo frente às diretrizes desse campo profissional.

### 2.1 Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES

A Constituição Federal Brasileira (1988) garante o direito a Educação como dever do Estado e um dos princípios da garantia do ensino é a igualdade de condições e permanência na escola (Art. 206). Junto com a ampliação e democratização do acesso à educação pública de ensino superior e técnico, com a implantação das cotas, a construção e ampliação das unidades, a interiorização de *campi* e abertura de mais cursos através do REUNI<sup>1</sup>, observou-se a demanda por condições para que esses alunos possam concluir o curso.

Posto assim, o tema da Assistência Estudantil desenvolveu-se em programas e ações governamentais, sendo refinado através dos anos em constantes debates entre as instituições de ensino e o Estado para oferecer ao aluno a melhor forma para que possa ser assistido em suas necessidades durante o curso. 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.

A Assistência Estudantil perpassa o foco da mera concessão de recursos financeiros, e deve ser pensada em caráter amplo, como indica Cavalheiro (2013, p. 32), para ações e programas necessários que possam propiciar aos alunos condições adequadas para permanecerem e concluírem o curso, minimizando a retenção, abandono, trancamento e evasão.

Apesar dos avanços, inclusive com a reafirmação do Art. 206 da Constituição Federal pela Lei de Diretrizes e Bases (1996), segundo Ono e Tonon (2016, p. 9), apenas foi possível

---

<sup>1</sup> Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), cujo objetivo principal foi ampliar o acesso e a permanência na educação superior. Fonte: <http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>.

o início de uma concretização desse tema a partir do Plano Nacional de Educação – PNE (Lei nº 10.172/2001), em que uma das metas era

estimular a adoção, pelas instituições públicas, de programas de assistência estudantil, tais como bolsa-trabalho ou outros destinados a apoiar os estudantes carentes que demonstrem bom rendimento acadêmico (BRASIL, 2001).

Esses 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), pois 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).

O PNAES (Decreto nº 7.234/2010) expõe diretrizes e dispõe os recursos para o Ensino Superior operacionalizar a assistência estudantil, abarcando as Universidades Federais e Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (restrito às graduações).

Art. 1º O Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, executado no âmbito do Ministério da Educação, tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal.

As Escolas Técnicas Vinculadas às Universidades Federais que não possuem ensino superior e apenas oferecem cursos no segmento de ensino da formação profissional técnica de nível médio, não são cobertas pelo PNAES, não recebendo, portanto, recursos dessa fonte. O PNAES, para essas instituições, apresenta apenas um guia, uma norma federal existente em que as Escolas Técnicas podem se basear para criar a sua própria política, sendo seu orçamento e diretrizes de assistência estudantil providos pela Secretaria de Educação

Profissional e Tecnológica – SETEC/MEC, através da ação orçamentária 2994 - Assistência ao Educando da Educação Profissional.

**Quadro 1 - Ação Orçamentária da Assistência Estudantil do Ensino Técnico**

Ação Orçamentária 2994	Assistência aos Estudantes das Instituições Federais de Educação Profissional e Tecnológica.
Descrição:	Fornecimento de alimentação, atendimento médico-odontológico, alojamento e transporte, dentre outras iniciativas típicas de assistência estudantil, cuja concessão seja pertinente sob o aspecto legal e contribua para o acesso, permanência e bom desempenho do estudante.
Finalidade:	Suprir as necessidades básicas do educando, proporcionando condições para sua permanência e melhor desempenho na escola.

Fonte: Orçamento Federal (2015).

A SETEC, portanto, não define uma Política de Assistência Estudantil, ela apenas informa, através do Ofício Circular nº 21/2011-DPEPT/SETEC/MEC, que cada instituição é responsável pela criação da sua própria regulamentação de assistência estudantil, observando o estabelecimento de “critérios claros e justos para concessão do benefício aos estudantes buscando, sobretudo, beneficiar os que realmente necessitam de auxílio para transporte, alimentação, aquisição de material didático, etc.”. Esses critérios devem ser estabelecidos considerando a realidade em que os alunos de cada instituição estão inseridos, ou seja, é necessário conhecer o perfil dos estudantes para que possam ser definidas as formas de assistência estudantil.

Devido à formalização da Assistência Estudantil em programas e políticas institucionais, as organizações começaram a criar setores específicos de gerenciamento desse tema. Centralizaram serviços aos alunos e passaram a dispor de profissionais exclusivamente para essa demanda. Algumas políticas mencionam as atribuições de cada profissional que participa da Assistência Estudantil, dentre estes podemos citar o Psicólogo, cujas atribuições são o foco desse estudo.

## **2.2 Atuação do Psicólogo na Assistência Estudantil**

A saúde mental dos estudantes tem sido um tema relevante para a atualidade nas instituições de ensino em todos os níveis. O crescimento do índice de adoecimento mental é relatado e observado em diversas pesquisas, sendo relevante abordar o relatório da V Pesquisa

Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos(as) Graduandos(as) das IFES realizada pelo Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (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, p. 6), esse cenário tem sido relevante na investigação das intervenções do psicólogo com esse público.

Nesse contexto, é importante definir qual é o papel do Psicólogo na Assistência Estudantil, a fim de que possa contribuir para a realização dos objetivos dessa área. 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, p. 131). Embora seja perceptível que a classe profissional vem buscando definir na prática e de acordo com a especificidade de cada instituição como realizará suas atividades a fim de que possa auxiliar os alunos a concluírem o curso, conforme objetivos do PNAES (Decreto nº 7.234/2010) e, mais especificamente na Escola Técnica de Saúde (ETS), do Regulamento da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/UFPA nº 38/2018).

Primeiramente, a Assistência Estudantil não pode ser compreendida como uma política exclusiva de oferta de bolsas e auxílios, seja em pecúnia ou não. Os alunos atendidos pelas políticas estão, prioritariamente, em situação de vulnerabilidade socioeconômica, porém suas necessidades podem estar além do quesito financeiro, e o cuidado integral a sua saúde está sendo abarcado pela cobertura da instituição em que estão matriculados, em virtude da deficiência dos serviços da rede municipal de saúde.

A Psicologia no campo da Assistência Estudantil tem mais identidade com a área Educacional do que qualquer outra, ainda que a área Clínica seja persistentemente requisitada

pelas instituições, tendo em vista uma visão sedimentada na sociedade em que considera o Psicólogo essencialmente como terapeuta clínico. Essa visão distorcida da prática do Psicólogo em Educação pelas gestões é arguida pelos próprios profissionais, uma vez que a área clínica se resume à atenção à saúde constante no PNAES, mas acaba por excluir as demais dimensões em que a prática do Psicólogo deve estar se inserindo. O movimento dos profissionais nessa regulação vai no sentido de pautar uma prática de promoção à saúde e bem-estar psicossocial e de acompanhamento das vivências acadêmicas, do que de acompanhamento psicoterápico, de avaliação e diagnóstico, de terapia de casal ou familiar, dentre outros da prática clínica.

É nesse ponto que se faz necessário uma atenção criteriosa à prática profissional, para que ela seja adequada à cada instituição especificamente, sem violar os normativos da categoria. Os desafios postos para o profissional para a área de Assistência Estudantil devem ser discutidos, visando sempre de que maneira a Psicologia pode contribuir para a formação integral dos estudantes, considerando todas as particularidades éticas e profissionais do psicólogo. É, nesse sentido também, necessário ter essas delimitações para que a atuação do profissional esteja clara para todos os envolvidos, não só alunos, como gestores e também para os demais profissionais da equipe.

Os referenciais para a atuação do Psicólogo, assim como das demais categorias de profissionais que estão 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, 2016), 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:

- apoiar o(a) professor(a) e demais servidores no trabalho com a heterogeneidade de discentes;
- avaliar, acompanhar e orientar, dentro do contexto institucional, casos que requeiram encaminhamentos clínicos para serviços que ofereçam o tratamento adequado, estabelecendo um espaço de acolhimento, escuta e reflexão;
- 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;
- favorecer a prevenção e a promoção da saúde da comunidade acadêmica, visando ao alcance da discussão dos diversos aspectos que compõem o conceito ampliado de saúde; e,
- apoiar e participar do planejamento de ações, projetos e programas que envolvam a assistência estudantil.

Nesse sentido, Cardoso e Oliveira (2019, p. 130), como resultado de um estudo realizado com os psicólogos questionando a prática cotidiana profissional em um Instituto Federal, pode-se elencar 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 visão da atuação requerida do Psicólogo na Assistência Estudantil.

Os autores Cardoso e Oliveira (2019, p. 136) evidenciam que o acompanhamento psicológico individual é uma prática pouco efetiva no contexto educacional e não é apoiada pelo profissional que executa, 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 considerando as vivências acadêmicas. Dessa forma, os profissionais afirmaram realizar atendimentos clínicos somente em formatos breves, ou em plantão psicológico, ou ainda escuta qualificada, na tentativa de promover 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 (IFCE, 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.

### **3 PSICÓLOGO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA ETS**

Considerando especificamente a Escola Técnica de Saúde (ETS) enquanto foco do presente estudo, essa parte aborda a sua constituição e funcionamento, focando na Coordenação de Apoio ao Discente (CAD), trata do Regulamento da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018), e das atribuições do Psicólogo nesse documento e no plano de trabalho.

#### **3.1 A Escola Técnica de Saúde (ETS)**

O Sistema Federal de Ensino tem como uma de suas divisões a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, que é constituída pelos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, os Centros Federais de Educação Tecnológica, as Escolas Técnicas Vinculadas às Universidades Federais, a Universidade Tecnológica Federal do Paraná e o Colégio Pedro II.

É nesse âmbito, de Escola Técnica Vinculada às Universidades Federais, que se insere a Escola Técnica de Saúde (ETS), do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), inicialmente denominada de Escola de Auxiliares de Enfermagem da Paraíba - criada pelo Decreto-Lei nº 875 de 24 de janeiro de 1953, sendo federalizada pela Lei nº 3.835/1960. Posteriormente, teve seu nome alterado primeiramente pela Resolução CONSUNI/UFPB nº 22/1996 para Escola Técnica de Enfermagem de Nível Médio e, depois, pela Resolução CONSUNI/UFPB nº 05/2000, em que alterou o nome para Escola Técnica de Saúde da UFPB, a fim de abarcar mais cursos de nível médio técnico em saúde<sup>2</sup>, além do já existente Curso Técnico em Enfermagem (ASSIS, 2017, p. 61).

A ETS, atualmente, conta com 4 cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio, sendo três cursos na forma subsequente: Técnico em Análises Clínicas, Técnico em Enfermagem e Técnico em Prótese Dentária; e um curso na modalidade concomitante Técnico em Cuidados de Idosos, que atualmente recebe os alunos da Educação de Jovens e Adultos – EJA; uma Especialização em Gerontologia, e programas temporários como o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), E-Tec e Novos

---

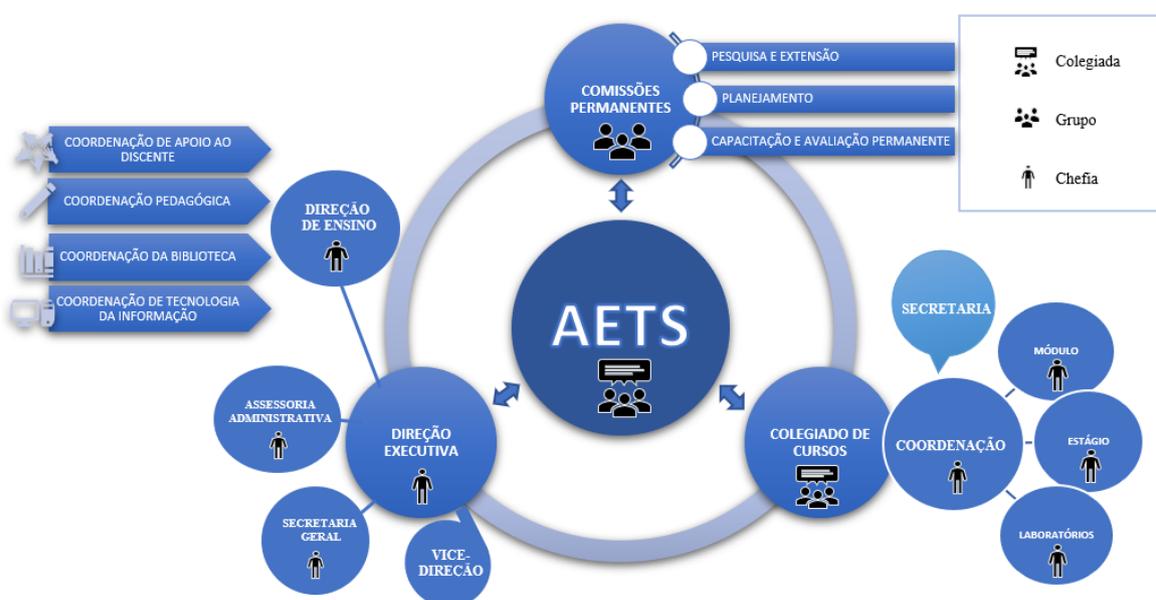
<sup>2</sup> Resoluções CONSUNI/UFPB nº 13/2000, nº 12/2003, nº 08/2007, nº 13/2015, nº 61/2015 e nº 63/2015.

Caminhos. A ETS abriga por volta de 500 alunos, oferece Pesquisa, Extensão, estágios, bolsas e auxílios, e propõe expandir para abarcar mais um curso técnico.

A Escola Técnica de Saúde (ETS) teve seu Regimento Interno reestruturado, sendo aprovado pela Resolução CONSEPE/UFPB nº 59/2013, em que define sua denominação, sede, ato constitutivo, entidade mantenedora, objetivos, a organização administrativa, a estrutura e o funcionamento pedagógico, o registro, escrituração e arquivos escolares, a comunidade escolar, o regime disciplinar e disposições gerais. Atualmente, existe uma proposta de alteração do Regimento, porém ainda em fase preparatória.

A Figura 1, a seguir, representa o organograma da Estrutura Organizacional da Escola Técnica de Saúde, de acordo com seu Regimento Interno atual.

Figura 1 - Estrutura Organizacional da Escola Técnica de Saúde da UFPB



Fonte: Autoras (2020)<sup>3</sup>.

Conforme apresentado na Figura 1, a instância superior é a Assembleia da Escola Técnica de Saúde (AETS), conectada diretamente com as três instâncias subordinadas: Comissões Permanentes (Pesquisa e Extensão, Planejamento e Capacitação e Avaliação Permanente), os Colegiados dos Cursos (um para cada curso com Diplomação) e a Diretoria Executiva. Pela sua natureza, a instituição tem instâncias cujas decisões emanam de um colegiado, de um grupo ou de uma chefia única, e estão representados conforme a legenda.

<sup>3</sup> Autoras do Relatório Técnico Conclusivo.

### 3.1.1 Coordenação de Apoio ao Discente

Em vista do interesse do trabalho, o setor específico de estudo é a Coordenação de Apoio ao Discente, que está localizada na Direção de Ensino, por sua vez subordinada à Diretoria Executiva. De acordo com o Regimento Interno da ETS (Resolução CONSEPE/UFPB nº 59/2013), as atribuições da CAD constam nos Artigos 11, 59 e 60, conforme descritos a seguir:

Quadro 2 - Atribuições da CAD na Resolução CONSEPE/UFPB nº 59/2013

<b>Art. 11</b>	§ 2º - A Coordenação de Apoio ao Discente tem como atribuições: Prestar assistência estudantil no que diz respeito ao acesso ao restaurante universitário, residência universitária, bolsas e participação em eventos.
<b>Art. 59</b>	A Assistência Estudantil, através de bolsa, no âmbito da ETS será estimulada e concedida, visando contribuir com a formação dos estudantes para o exercício pleno e eficiente de suas atividades. As normas e diretrizes que regulam a Assistência Estudantil obedecerão ao regulamento vigente de cada programa de concessão de bolsa envolvido, seja do Governo Federal, da UFPB, da ETS ou de outros órgãos de fomento.
<b>Art. 60</b>	A responsabilidade do Planejamento e Execução do Programa de Assistência Estudantil ficará a cargo dos coordenadores dos respectivos projetos e pela Coordenação de Apoio ao Discente.

Fonte: Resolução CONSEPE/UFPB nº 59/2013.

No Art. 11, que dispõe sobre a Direção de Ensino, em seu segundo parágrafo consta a menção à CAD e suas atribuições na prestação da Assistência Estudantil. Dentre os auxílios, apenas quatro modalidades são elencadas: restaurante universitário, residência universitária, bolsas e participação em eventos. Destes, apenas restaurante universitário e auxílio moradia estavam sendo operacionalizados antes da criação da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018). A ETS não dispunha mais de acesso a vagas na Residência Universitária, sendo então o auxílio convertido em pecúnia através do auxílio moradia.

Apesar de estar subordinada à Direção de Ensino, no Regimento Interno, no Capítulo IV – Da Diretoria de Ensino, dentro das atribuições dessa, não há item algum que contemple as funções da Coordenação de Apoio ao Discente; ainda, no mesmo Capítulo, no § 2º, percebe-se que as atribuições referentes à CAD são breves e ainda em uma visão estrita de

concessão de auxílios, porém a Assistência Estudantil não está, nem pode estar, resumida a esse critério.

No Capítulo XV – Da Assistência Estudantil, do Regimento Interno, encontram-se os Art. 59 e 60, que definem que a ETS entende por Assistência Estudantil a concessão de bolsa, de onde originam os recursos e a responsabilidade pela sua execução, podendo ser dos Coordenadores dos projetos, divididos da seguinte forma: Comissão de Pesquisa e Extensão responsável pelo PIBIC-TEC (pesquisa) e Protec (extensão) e a CAD responsável pelos auxílios estudantis.

Além das atribuições do Regimento Interno da ETS, outras atribuições podem ser encontradas nas definições da Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018, que dispõe sobre a Política de Assistência Estudantil da Escola Técnica de Saúde, nos seguintes Artigos, no Quadro 3.

Quadro 3 - Atribuições da CAD na Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018

<b>Art. 12</b>	<p>As ações de auxílios da Política de Assistência Estudantil serão administradas pela Coordenação de Apoio ao Discente (CAD).</p> <p>§1º É de responsabilidade da Coordenação de Apoio ao Discente realizar o acompanhamento dos estudantes beneficiários dos auxílios como forma de garantir a articulação do repasse de recursos financeiros com outras ações que efetivamente possam promover o êxito acadêmico.</p> <p>§2º Haverá acompanhamento permanente sobre o rendimento acadêmico dos estudantes beneficiários dos auxílios e bolsas, para verificar a comprovação da manutenção das condições previstas em edital do auxílio.</p> <p>§3º Os auxílios poderão ser suspensos ou cancelados, a qualquer momento, por decisão expressa da Coordenação de Apoio ao Discente, se verificada ou comprovada situação de irregularidade ou ilegalidade no recebimento dos auxílios da assistência estudantil.</p>
<b>Art. 14</b>	<p>A operacionalização dos programas previstos nesta Política de Assistência Estudantil é de responsabilidade de equipe interdisciplinar envolvendo profissionais de diferentes áreas do conhecimento.</p>
<b>Art. 15</b>	<p>A equipe é composta por:</p> <p>I – Assistente Social;</p> <p><b>II – Psicólogo;</b></p> <p>III – Pedagogo e Técnico em Assuntos Educacionais.</p>

Fonte: Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018.

No Art. 12, as atribuições englobam as responsabilidades da Coordenação de Apoio ao Discente na operacionalização das ações de auxílios, informando sobre o acompanhamento permanente dos alunos contemplados, tendo em vista ao seu desenvolvimento acadêmico e a verificação das condições de concessão e manutenção dos auxílios.

Decorre, das Resoluções mencionadas, que a Coordenação de Apoio ao Discente (CAD) trabalha diretamente com o alunado, porém em articulação com outras instâncias da própria organização, como nos casos em que as Coordenações de Cursos são acionadas para informar a situação acadêmica do aluno, ou em atividades multiprofissionais dentro da estrutura da Direção de Ensino, ou, também, em referência ao estudo da oferta de auxílios estudantis, dentre outras atividades.

Nos Artigos 14 e 15, a Política faz referência ao caráter multiprofissional da execução das ações de assistência estudantil. A equipe, cujas atribuições estão definidas no regulamento, é formada por Assistente Social, Psicólogo, Pedagogo e Técnicos em Assuntos Educacionais. Não significa que apenas esses profissionais estão encarregados das ações, mas que esses são considerados como uma equipe mínima, podendo, conforme for possível para a instituição, ampliar esse quadro.

### **3.2 Política de Assistência Estudantil da ETS**

Inicialmente, é importante, nesse ponto, esclarecer que não há vinculação entre a Assistência Estudantil da ETS, com a Assistência Estudantil ofertada pela Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE/UFPB). Apesar de ambas pertencerem à mesma instituição, possuem orçamentos distintos e regularizações separadas: a PRAPE oferece cobertura para a assistência estudantil do ensino superior da UFPB, seguindo normas do PNAES e recebendo recursos da Ação Orçamentária 4002; e a Escola Técnica de Saúde (ETS) e o Colégio Agrícola Vidal de Negreiros (CAVN), ambos Escolas Técnicas Vinculadas à Universidades Federais, seguem as normas da SETEC, recebendo recursos pela Ação Orçamentária 2994.

A ETS é autônoma para elaborar e operacionalizar sua política, determinando ações e valores, de acordo com a sua realidade específica, desde que respeitando as indicações do Ofício Circular nº 21/2011-DPEPT/SETEC/MEC.

A necessidade da criação de uma Política própria de Assistência Estudantil foi percebida pelas profissionais da CAD (Psicóloga e Assistente Social), após estudos do que

vinha sendo praticado na instituição e por seu documento regulatório, que é o Regimento Interno (Resolução CONSEPE/UFPB nº 59/2013), não abarcar todos os auxílios possíveis para a realidade da instituição, assim como pelas regulamentações das atribuições dos profissionais e pelo direcionamento das ações nesse âmbito.

Sendo assim, tendo em vista viabilizar a normatização da Assistência Estudantil, que amparasse as novas modalidades de auxílios e as atribuições de cada setor e profissional, foi criada pela Psicóloga (na época Coordenadora do setor – outubro de 2017 à julho de 2018) e pela Assistente Social, e posteriormente debatida em Comissão, com a participação de representantes docentes e discentes, e aprovada em 2018, a Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018, que trata da Política de Assistência Estudantil da Escola Técnica de Saúde.

A Política traduz para o âmbito local as diretrizes nacionais do SETEC, dentro das possibilidades institucionais de realização de ações, programas e projetos para “assegurar ao educando condições de acesso, permanência e conclusão do curso, de forma a minimizar a evasão e retenção, favorecendo a equidade de condições para acesso e permanência” (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018).

A Política de Assistência Estudantil da Escola Técnica de Saúde buscou refletir sobre as peculiaridades nesse campo, conforme as diretrizes do PNAES e SETEC, no seu Art. 1º

A Política de Assistência Estudantil da Escola Técnica de Saúde (ETS) da UFPB dar-se-á mediante princípios e objetivos, materializadas através de programas, projetos e ações que visam assegurar ao educando condições de acesso, permanência e conclusão do curso, de forma a minimizar a evasão e retenção, favorecendo a equidade de condições para acesso e permanência.

Na referida Política, dentre os objetivos é imprescindível destacar alguns pontos referentes à atuação da equipe da Assistência Estudantil, constantes no Art. 3º (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018):

- I - Viabilizar o acesso, a permanência e a conclusão de curso dos estudantes, na perspectiva da inclusão social e da melhoria do desempenho acadêmico, buscando a prevenção das situações de retenção e evasão;
- V - Estimular a formação continuada dos profissionais da Assistência Estudantil numa abordagem interdisciplinar;
- VI - Realizar acompanhamento psicopedagógico e social visando melhorar o desempenho acadêmico;

Do mesmo modo, no Art. 4º (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018), segue a forma como a Instituição vai viabilizar esses objetivos, sendo os seguintes destacados:

- I - Realizando o mapeamento da realidade socioeconômica e acadêmica dos estudantes atendidos pela Política de Assistência Estudantil a fim de direcionar suas ações;
- III - Estimulando a criação e ampliação de programas e projetos voltados à Assistência Estudantil;
- V - Realizando acompanhamento social, pedagógico e psicológico dos estudantes;
- VI - Dispondo da participação de docentes e técnicos administrativos na realização das ações de assistência estudantil, quando necessário.

Percebe-se que a Política de Assistência Estudantil da Escola Técnica de Saúde está contemplando o PNAES e a SETEC, 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 conclua o curso com êxito. Por isso, no seu público alvo foi definido que “são os estudantes que se encontram regularmente matriculados nos cursos técnicos, prioritariamente em situação de vulnerabilidade socioeconômica” e suas modalidades de auxílios “serão efetivados através de concessão ou não de benefício financeiro durante o percurso acadêmico para os alunos com perfil compatível com a proposta dos programas”.

Os programas previstos na Política de Assistência Estudantil vão além da mera concessão de auxílios. Há o entendimento de que o tema é mais amplo e deve ser voltado para a promoção da melhoria da vivência acadêmica do corpo discente em geral a fim de que possa concluir com êxito o curso; portanto, para a realização dessa melhoria é necessário que uma equipe multidisciplinar, definida no Art. 15 - Assistente Social, Psicólogo, Técnico em Assuntos Educacionais e Pedagogo, esteja envolvida nessas ações.

Considerando a realidade institucional da ETS, buscou-se criar a Política refletindo a sua estrutura organizacional, a quantidade reduzida de servidores que pudessem operacionalizá-la, os demais serviços oferecidos pela UFPB que pudessem cobrir a impossibilidade de disponibilizar esse mesmo serviço dentro da ETS, como por exemplo a atenção à saúde que conta com a disponibilidade do Centro de Referência em Atenção à Saúde – CRAS/UFPB (Resolução CONSUNI/UFPB nº 04/2014).

Dessa forma, consta a proposta de alteração dessa Política com no mínimo 2 anos de sua aprovação, para que esteja sempre atualizada de acordo com as alterações tanto dentro da estrutura da ETS, como também com as novas modalidades de auxílios estudantis que estejam sendo praticadas em outras instituições, ou mesmo novas criações do setor de acordo com necessidades emergentes no campo da Assistência Estudantil.

### **3.3 Atribuições do Psicólogo na ETS**

A Coordenação de Apoio ao Discente (CAD) é composta por duas servidoras técnico-administrativas: uma Psicóloga e uma Assistente Social. A Psicóloga foi removida para a ETS em julho de 2017 e localizada na CAD em outubro do mesmo ano junto com a Assistente Social. Esses cargos nunca existiram na estrutura da instituição, sendo então necessário criar e delimitar as atribuições destes em relação ao serviço do setor e às características da instituição. O setor, anteriormente, era restrito a operacionalizar os editais de auxílios estudantis, sem lotação de técnicos administrativos, tendo apenas a função de Coordenador ocupada por docentes ocasionalmente.

As atribuições do Psicólogo na Coordenação de Apoio ao Discente estão definidas em dois documentos: no Plano de Trabalho, que é um documento interno em que constam as atribuições exercidas na prática pelo servidor, decididas de acordo com as atribuições determinadas para o cargo e com a chefia imediata do local de trabalho; e na Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/UFPA n° 38/2018), que aborda as atribuições da equipe multiprofissional diretamente envolvida na execução do tema.

#### ***3.3.1 Na Política de Assistência Estudantil da ETS***

A Política de Assistência Estudantil da Escola Técnica de Saúde (Resolução CONSEPE/UFPA n° 38/2018) foi criada para suprir uma lacuna na regulamentação da Assistência Estudantil da ETS, a fim de poder proporcionar maior abrangência ao alcance dos auxílios (ampliando suas modalidades), promover segurança jurídica na sua concessão, e também ser utilizada como documento orientador das atribuições de alguns cargos envolvidos diretamente no tema (Psicólogo, Assistente Social, Técnico em Assuntos Educacionais e Pedagogo), assim como da postura da instituição frente ao entendimento e a promoção da Assistência Estudantil.

Considerando a falta de maiores informações no Regimento Interno da ETS sobre a Coordenação de Apoio ao Discente, buscou-se suprir, nesse sentido, com criação da Política de Assistência Estudantil, um maior detalhamento das atribuições do setor, tendo o zelo de não apresentar esse documento como exclusivo de utilização da CAD, uma vez que rege o tema em toda a instituição, englobando outros setores e profissionais.

Para a criação das atribuições do Psicólogo na Assistência Estudantil da ETS foi necessário consultar diversos documentos e publicações de outras instituições, uma vez que não há diretrizes do Conselho Federal de Psicologia para a atuação do Psicólogo nessa área. As atribuições consistem, prioritariamente, em ações voltadas para o aluno assistido com auxílios e em estado de vulnerabilidade socioeconômica, e, na sua maior parte, as atividades são exercidas em equipes multiprofissionais.

É nesse contexto, que segue o recorte da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018), em seu Art.17, referente as atribuições do Psicólogo:

O acompanhamento psicológico dos discentes será realizado por Psicólogo e 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 referido Artigo faz referência ao caráter da promoção do bem-estar dos alunos, pois busca trazer uma luz sobre o debate do alcance da Assistência Estudantil, em que os profissionais afirmam e lutam pela assistência além da mera concessão de auxílios em forma de recursos financeiros, sendo então caracterizada pelo desenvolvimento de ações que melhorem a qualidade da vivência acadêmica 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.

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, conforme descritas no Quadro 4:

Quadro 4 - Atribuições do Psicólogo na Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018

I – Favorecer condições de desenvolvimento do educando nos aspectos social, afetivo e emocional, contribuindo assim para o processo ensino-aprendizagem;
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;
IV- Realizar entrevista inicial com o estudante, que busque o serviço espontaneamente ou por meio de encaminhamento, com o objetivo de acolhimento e identificação dos problemas e dificuldades na vivência acadêmica;
V- Realizar o acompanhamento sistemático dos discentes beneficiários da Assistência Estudantil, prevenindo situações de retenção e evasão acadêmica;
VI - Garantir o sigilo e confidencialidade dos atendimentos realizados, bem como dos documentos gerados pelos atendimentos (prontuários, pareceres, laudos e demais formas de registro).

Fonte: Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018.

São seis itens que não configuram um rol exaustivo, mas sim 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 perceptível pelo exposto acima, é em caráter de prevenção e acompanhamento das questões inerentes à vivência escolar do aluno.

### ***3.3.2 No Plano de Trabalho Individual***

O Plano de Trabalho Individual é composto por uma tradução dos itens mencionados na seção anterior para a prática efetiva do profissional no setor. Todo servidor técnico-administrativo deve ter seu Plano de Trabalho Individual cadastrado no Sistema Integrado de Gestão de Planejamento e de Recursos Humanos (SIGRH), pois nele constam todas as atividades esperadas do servidor e comporão sua avaliação de desempenho anual.

A determinação das atividades ou processos são definidas anualmente em conjunto com a chefia imediata, pautando-se sempre nos requisitos do cargo. Devem constar a

descrição do processo de trabalho, a complexidade, a frequência e quais sistemas serão utilizados para cada atividade.

Vale ressaltar que o plano de trabalho é de caráter individual, podendo ter variações que são determinadas por cada setor de trabalho, ainda que o cargo seja o mesmo, no mesmo setor ou em setor diferente. Por exemplo: o plano de trabalho da Psicóloga da ETS não é igual ao plano de trabalho de algum Psicólogo da COAPE (setor de assistência estudantil da PRAPE/UFPB), ainda que ambas estejam lotadas em Assistência Estudantil.

O Quadro 5, a seguir, contém os Processos de Trabalho cadastrados no Plano de Trabalho Individual no SIGRH referente ao ano de 2019.

Quadro 5 - Processos de Trabalho cadastrados no Plano de Trabalho no SIGRH – 2019

<b>PROCESSOS DE TRABALHO</b>			
<b>Descrição</b>	<b>Complexidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Sistemas</b>
Contribuir com a divulgação dos editais referentes à Assistência Estudantil.	Baixo	Semestral	SIGAA – Cursos Técnicos
Apoiar e participar do planejamento de ações, projetos e programas que envolvam a Assistência Estudantil.	Médio	Mensal	SIGAA – Cursos Técnicos
Atendimento Psicossocial.	Médio	Semanal	SIGAA, SIPAC, SIGRH, SIGAA – Cursos Técnicos
Avaliar e encaminhar (caso necessário) os estudantes para atendimento especializado.	Médio	Diário	-
Identificar e analisar as causas e motivações das evasões para subsidiar ações de intervenção com equipe multidisciplinar.	Médio	Mensal	SIGAA – Cursos Técnicos
Realizar acompanhamento psicossocial, prioritariamente dos estudantes beneficiários da Assistência Estudantil, junto à equipe multiprofissional.	Médio	Diário	-
Realizar Atendimento Psicológico.	Médio	Diário	-
Realizar atividades para promover Acesso e Permanência dos discentes no âmbito educacional.	Alto	Diário	SIGAA – Cursos Técnicos
Realizar mediação de conflito.	Alto	Diário	-
Colaborar no planejamento, execução e avaliação da Política de Assistência Estudantil, nas questões relativas ao desenvolvimento psicossocial dos estudantes.	Médio	Diário	-

Fonte: Plano de Trabalho Individual no SIGRH (2019).

As dez atividades citadas no quadro acima podem ser divididas em 3 grupos de processos: Processos Isolados – referentes à atividade exclusiva do Psicólogo; Processos restritos à CAD – relativos à equipe; e Processos Multiprofissionais Amplos – envolvem vários profissionais, inclusive de outros setores.

Os Processos Isolados, exclusivos de atividade do Psicólogo, são:

1. Avaliar e encaminhar (caso necessário) os estudantes para atendimento especializado;
2. Realizar Atendimento Psicológico.

Os Processos restritos à CAD, cuja origem e desenvolvimento são das profissionais do setor, mesmo que com auxílio de profissionais de outro setor, são:

1. Contribuir com a divulgação dos editais referentes à Assistência Estudantil;
2. Realizar mediação de conflito;
3. Atendimento Psicossocial;
4. Realizar acompanhamento psicossocial, prioritariamente dos estudantes beneficiários da Assistência Estudantil, junto à equipe multiprofissional.

Por fim, os Processos Multiprofissionais Amplos, assim chamados pela autora, pois referem-se a processos que requerem uma aliança de diversos setores, perpassando os limites da CAD, refletindo políticas estratégicas da instituição:

1. Identificar e analisar as causas e motivações das evasões para subsidiar ações de intervenção com equipe multidisciplinar;
2. Apoiar e participar do planejamento de ações, projetos e programas que envolvam a Assistência Estudantil;
3. Realizar atividades para promover Acesso e Permanência dos discentes no âmbito educacional; e,
4. Colaborar no planejamento, execução e avaliação da Política de Assistência Estudantil, nas questões relativas ao desenvolvimento psicossocial dos estudantes.

Dos processos elencados, esse trabalho terá como enfoque os Processo Isolados e os Processos restritos à CAD, com exceção daqueles envolvidos com editais de auxílios, pois são atividades em que a Psicóloga apenas apoia na divulgação e na colaboração dos critérios de avaliação destes, não agindo diretamente neles, não sendo para isso necessário nenhuma atribuição inerente à Psicologia.

Dessa forma, considerando o que Dumas *et al.* (2018, p. 64) propõe 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 dois processos principais que serão objetos do estudo: um processo que envolve o pedido externo de atendimento, seja individual ou em equipe, e o processo de início disparado pela própria CAD por força do cumprimento da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018), que é realizar o acompanhamento psicossocial dos alunos.

## 4 METODOLOGIA APLICADA

Para realizar o presente Relatório Técnico Conclusivo, que tem como objetivo modelar, analisar e propor melhorias para os processos de trabalho da Coordenação de Apoio ao Discente referentes à atuação do Psicólogo (atendimento individual e em equipe e de acompanhamento ao discente), foi feito um mapeamento e descrição dos processos atuais, 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.

### 4.1 Caracterização da Pesquisa

A pesquisa consistiu na elaboração de um Relatório Técnico Conclusivo, que de acordo com a ABNT NBR 10719/2015, é um “documento que descreve formalmente o progresso ou o resultado de pesquisa científica e/ou técnica” (2015, p. 3). Para a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, no Relatório de Produção Técnica (CAPES, 2019, p. 52), o Relatório Técnico Conclusivo é um

texto elaborado de maneira concisa, contendo informações sobre o projeto/atividade realizado, desde seu planejamento até as conclusões. Indica em seu conteúdo a relevância dos resultados e conclusão em termos de impacto social e/ou econômico e a aplicação do conhecimento produzido.

Dessa forma, o Relatório Técnico Conclusivo é um produto técnico que oferece uma visão sistemática das realizações do estudo, de forma que possa ser compreendido em seu campo, apresentando os resultados e seus impactos para o trabalho. Desse modo, a natureza dessa pesquisa é aplicada, pois “procura produzir conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos” (PRODANOVE; FREITAS, 2013, p. 126).

A pesquisa tem 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 nos processos da CAD: processos informais, 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 Apoio ao Discente. 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.

A pesquisa-ação deve ser uma realização contínua, regular, participativa e colaborativa, pois é necessário que todos os envolvidos estejam incluídos; 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).

Também oferece a definição de a quem cabe o problema, e propõe uma prática reflexiva mais profunda, que de acordo com McNiff (2002), deve se iniciar com uma reflexão acerca do que direciona sua vida e trabalho (valores e compromissos), para que assim esteja consciente do que está fazendo e por qual motivo está fazendo, gerando melhores práticas tanto para as formas como as pessoas são envolvidas quanto para as situações que antes não se havia pensado em mudar. Dessa forma, torna-se claro que é na pesquisa-ação que os processos objetos do estudo poderão ter sua realidade desvelada e melhorada pela contribuição de todos os participantes.

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 inicial. Portanto, Cesário (2019, p. 50) indica que é imperioso que todos os principais participantes relacionados ao projeto sejam ouvidos, que seja determinado o que deve ou não ocorrer, e assim delinear um processo melhorado.

## **4.2 Delimitação do Campo de Pesquisa**

A pesquisa foi realizada com os servidores da Coordenação de Apoio ao Discente (CAD) e da Coordenação Pedagógica, ambas pertencentes à Direção de Ensino da Escola Técnica de Saúde da UFPB: 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 necessário entrevistar também o pedagogo anterior, por este deter mais conhecimento e participação nos processos realizados.

## **4.3 Instrumentos de Coleta de Dados**

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 (Anexo C) e a construção do Diagrama da Árvore, da análise de Causa-raiz, através do Google Jamboard, para explorar as respostas visando colher informações e dados relevantes para os processos.

#### 4.4 Procedimentos para Organização e Tratamento de Dados

A fim de mapear os processos foi aplicado o método BPM – *Business Process Management*, constante no Guia BPM CBOOK (APMP, 2013), recomendado pelo Ministério do Planejamento, Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, realizando a modelagem com o auxílio da ferramenta *Bizagi Modeler – software*.

Para complementar as informações da descrição dos Processos, foi utilizado a ferramenta SIPOC, cuja sigla em inglês é *Supplier, Input, Process, Output, and Customer* (Fornecedor, Entrada, Processamento, Saída e Cliente). De acordo com Guia BPM CBOOK (APMP, 2013, p. 105), “é um estilo de documentação de processos utilizado em *Lean Six Sigma*” 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.

Para a análise dos processos de trabalho foram utilizados dois métodos qualitativos: a ISO/TR 26122 (2008) - análise contextual, análise funcional e a análise sequencial, e para concluir a validação das análises; e a Análise de Causa-raiz com o método do Diagrama da Árvore. Dentro desses passos, também foi realizada uma análise documental da legislação e normas técnicas pertinente às profissões envolvidas.

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 o tipo de trabalho que é realizado, ou seja, promover uma análise da função desse trabalho e os requisitos do contexto para a produção desses registros.

De tal modo, a ISO/TR 26122 (2008, p. 4), indica que a análise do processo de trabalho deve identificar: a relação entre os processos de trabalho e seu contexto e as regras que regem a sua aplicação (normatização), a decomposição hierárquica dos processos em seus

componentes e a interdependência sequencial entre os processos discretos ou transações individuais. As análises devem ter como finalidade:

- fornecer uma identificação clara dos requisitos de criação de registros, facilitando a captura automática e o gerenciamento de registros conforme o trabalho é executado; e,
- definir as relações contextuais empresariais entre os registros e, assim, levar ao seu arranjo e agrupamento lógicos, garantindo uma documentação clara dos processos de trabalho e facilitando a recuperação, retenção e acesso dos registros com base no conhecimento do negócio.

Para cumprir a finalidade deste estudo, é imprescindível a utilização também da 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.

Portanto, será utilizado o Diagrama da Árvore, que conforme Oribe (2004, p. 3), tem como finalidades: organizar as possíveis relações de causas-e-efeitos entre os fenômenos, “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 melhorias que foram indicadas nas análises, foi realizada uma nova reunião para a validação dos processos redesenhados com a mesma composição da equipe participante.

#### **4.5 Aspectos Éticos**

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 Paraíba emitiu parecer aprovando a execução da pesquisa (CAAE 37346920.7.0000.5188, Anexo D).

Foi informado ao participante que a pesquisa oferece riscos considerados mínimos, pelo seu caráter de processos administrativos, sendo, portanto, garantido o sigilo e anonimato, constando apenas os títulos dos seus cargos, na medida do necessário, e foi requisitada a

assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Anexo A), com as informações relevantes da pesquisa como os objetivos, a segurança na participação, os possíveis riscos e benefícios, pontuando que a qualquer momento o participante pode desistir da pesquisa, sem prejuízo algum.

## 5 PROCESSOS MAPEADOS

A Coordenação de Apoio ao Discente consta na reforma da estrutura administrativa do Regimento Interno da Escola Técnica de Saúde (Resolução CONSEPE/UFPB nº 59/2013) aprovada em 2013, no entanto seu funcionamento estava restrito a períodos que haviam coordenadores nomeados, e por não haver servidores técnicos administrativos que pudessem operacionalizar a assistência estudantil sua atuação, por vezes, era insuficiente. Dessa forma, nesses períodos, a Direção ficava a cargo das publicações de editais e pagamento de bolsas com a Assessoria Administrativa. Assim, os processos internos do setor, quando existiam, eram resumidos à execução de editais de auxílios estudantis.

Em outubro de 2017, a reativação da CAD ocorreu com a lotação de uma Psicóloga e uma Assistente Social, então efetivamente passou a funcionar administrativamente de modo permanente. Dessa forma, tornou-se essencial que os processos começassem a serem organizados para o melhor gerenciamento das atividades do setor.

Como o setor tem como atribuição a coordenação dos auxílios estudantis, então seus primeiros meses de funcionamento, a partir do período referido, foi priorizado a organização dos editais, a forma de execução e pagamento, bem como o cadastramento dos alunos nas novas regras. Uma das principais alterações foi a obrigatoriedade de realizar as seleções de editais através do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), dando maior celeridade e segurança a esses processos, uma vez que eram realizados em documentos impressos.

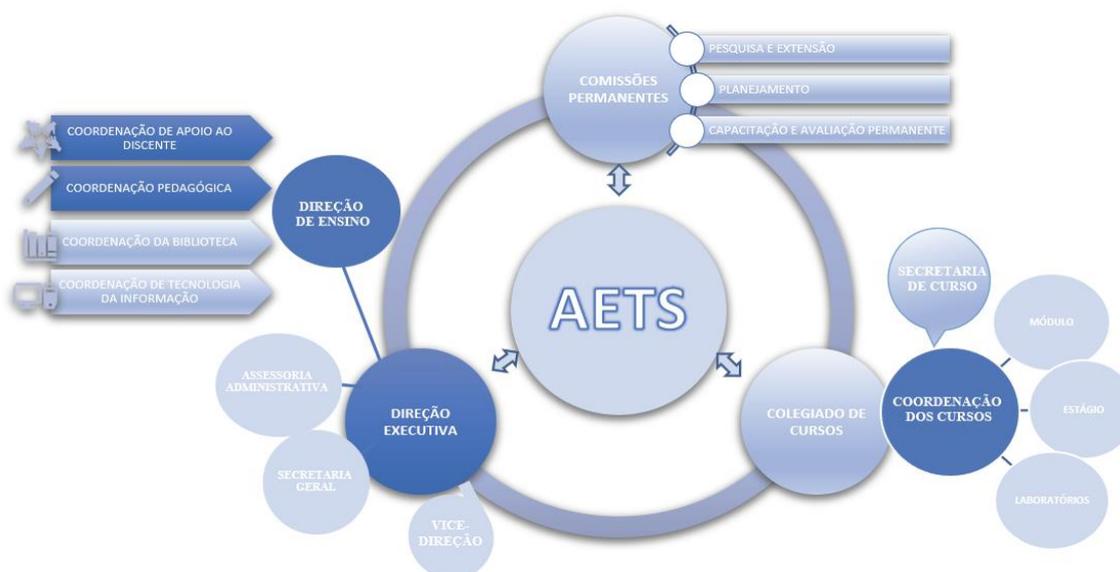
No ano de 2018, a partir do meio do ano, a CAD ficou sem Assistente Social ativo, o que representou uma perda administrativa para todos os processos do setor, e assim permaneceu até outubro de 2019, com a lotação de uma nova Assistente Social.

Excetuando-se o Processo de Atendimento Individual, os demais processos objetos do presente estudo são realizados em conjunto com a Assistente Social, dessa forma, os poucos processos já realizados sem a presença dessa profissional, contaram com a participação do Pedagogo, da Coordenação Pedagógica, no que lhe cabia enquanto atribuição profissional, constando também na Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018) e com participação eventual de outros profissionais, como Coordenadores de Curso, Diretoria de Ensino e Executiva e Coordenadora da CAD (julho de 2018 à julho de 2019).

Os processos não se limitam a fronteiras entre setores, eles perpassam esses limites sempre que se fizer necessário. O Manual do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP, 2013, p. 9) 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. Dessa forma, para melhor localizar os envolvidos nos processos escolhidos, apresenta-se, na Figura 2, o organograma da ETS destacado com os setores que possam participar dos atendimentos, conforme serão mencionados em cada processo.

Figura 2 - Estrutura Organizacional da ETS com destaque de setores

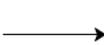


Fonte: Autoras (2020).

Os processos descritos a seguir são: Processo de Atendimento Individual, Processo de Atendimento em Equipe e Processo de Acompanhamento ao Discente. Os nomes dos processos foram escolhidos pelas autoras para fins do presente estudo, pois não há nomenclatura definida na CAD para esses fluxos de trabalho. As descrições dos Processos foram obtidas após reunião da Psicóloga com a Assistente Social e por meio de análise documental dos processos já executados e registrados.

Para ilustrar a forma como os processos são feitos, ou seja, da forma como o trabalho está sendo realizado no setor, utilizaremos fluxogramas desenhados com o auxílio do *software Bizagi Modeler*, de acordo com as normas do padrão BPMN. De tal modo, é necessário expor, no Quadro 6, a descrição para cada ícone que será utilizado no desenho dos processos, de acordo com *Bizagi Modeler*:

Quadro 6 - Representações Gráficas.

Ícone	Descrição
	<b>Início:</b> O Evento de Início indica onde um Processo começará.
	<b>Tarefa:</b> Uma tarefa é uma atividade atômica que está incluída dentro de um Processo.
	<b>Tarefa de envio:</b> Uma Tarefa de envio é uma tarefa simples que é elaborada para enviar uma mensagem a um participante externo. Uma vez enviada a mensagem, a Tarefa está completada.
	<b>Gateways:</b> Os Gateways (Decisões) exclusivos são locais dentro de um processo de negócios onde o fluxo de sequência pode tomar dois ou mais caminhos alternativos.
	<b>O Gateway baseado em evento exclusivo:</b> é também um tipo de condição de fluxo. Cada ocorrência de um evento posterior inicia uma nova instância do processo.
	<b>Evento de mensagem:</b> Lança um evento de acionar uma mensagem para um participante.
	<b>Evento de mensagem:</b> Lança um evento de receber uma mensagem para um participante.
	<b>Evento condicional:</b> Esse evento é acionado quando uma condição se torna verdadeira
	<b>Evento de temporizador:</b> Um tempo pode ser determinado para acionar o início do Evento.
	<b>Fim de terminação:</b> esse tipo de Fim indica que todas as atividades no Processo devem ser imediatamente terminadas. O Processo é terminado sem tratamento de compensação ou eventos.
	<b>Evento de fim:</b> indica onde um Processo terminará.
	<b>Fluxo de Sequência:</b> é utilizado para mostrar a ordem em que as atividades serão executadas em um Processo. Tem uma só origem e um só destino.
	<b>Fluxo de Mensagem:</b> é utilizado para mostrar o fluxo de mensagens entre duas entidades que estão preparadas para enviá-las ou recebê-las.
	<b>Pool:</b> representa um participante no Processo.
	<b>Armazenamento de dados:</b> um depósito de dados oferece às Atividades um mecanismo para resgatar ou atualizar informações armazenadas que irão persistir além do escopo do Processo.
	<b>Objeto de dados:</b> fornecem informações sobre como documentos, dados e outros objetos são usados e atualizados durante o Processo.
	<b>Anotações de texto:</b> São um mecanismo para oferecer informações adicionais.

Fonte: Bizagi (Versão 3.7.0.123, 2020).

A notação exposta no quadro foi abordada de forma ampla, contém itens que estão nos processos mapeados e também itens que são adotados nos processos futuros após a melhoria (Ponto 7), sendo, portanto, preferível sua descrição previamente (Ponto 5) para que promova uma visão mais adequada das possibilidades de uso da notação.

## **5.1 Processos de Atendimento Individual e em Equipe**

Os Processos de Atendimento Individual e em Equipe são realizados pela Coordenação de Apoio ao Discente, iniciados com um pedido às profissionais do setor originado por aluno diretamente, por colegas de turma, por professores, coordenadores e diretores, e por servidores da Coordenação Pedagógica, assim como por um encaminhamento externo.

Os pedidos de atendimento podem ser de vários tipos: dúvidas com relação à alguma informação de auxílios ou de como fazer parte da seleção desses, atendimento psicológico para acompanhamento ou escuta, ocorrência em sala de aula, seja entre alunos ou com professores, dentre outros.

Como não há um procedimento formalizado ou um padrão a ser seguido como método, os fluxogramas serão demonstrados com base no que ocorreu mais comumente nesses anos de efetivo funcionamento da CAD (10/2017 a 03/2020). Com relação ao tempo de duração do processo, não é possível determinar o período da forma como ocorre atualmente, pois não há padrão para isso.

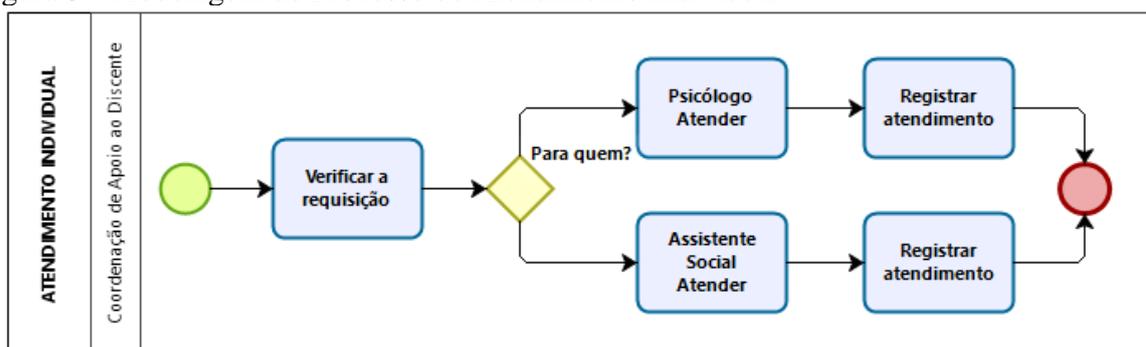
Atualmente, há duas formas separadas de serem realizados os atendimentos: Individual e em Equipe, a depender de cada caso, e serão abordados nas seções a seguir.

### ***5.1.1 Processo de Atendimento Individual***

O pedido de atendimento individual frequentemente é feito diretamente no setor, sem preenchimento de formulário, também podendo ser feito por e-mail, e, normalmente, é informado ao profissional de interesse do atendimento, a Psicóloga ou a Assistente Social, que verifica disponibilidade de horário. Algumas vezes, o pedido é feito de forma genérica e dependendo do assunto, a profissional que recebeu o pedido informa quem vai atender, conforme as atribuições de cada cargo.

A Figura 3 contém a modelagem do Processo de Atendimento Individual:

Figura 3 - Modelagem do Processo de Atendimento Individual



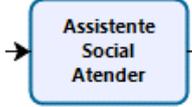
Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

No processo não há registro do pedido de atendimento e nem preenchimento de qualquer formulário de pedido, quase sempre é feito pessoalmente e algumas vezes por e-mail. O registro somente é realizado se houver atendimento e com formulário próprio de cada profissional. Dessa forma, não há compartilhamento de documentação que possa informar se um aluno já está sendo acompanhado por alguma profissional do setor.

As descrições das atividades constantes na modelagem do Processo de Atendimento Individual constam no Quadro 7, a seguir:

Quadro 7 - Descrição das atividades do Processo de Atendimento Individual

Ícone	Descrição
	Início do Processo.
	Interessado: aluno(a), Docente, Coordenação de Curso, Direção, Técnicos-administrativos. Entrada: pedido de atendimento individual. Processamento: verifica para qual profissional é o pedido de atendimento. Saída: encaminhamento para o(a) profissional. Responsável: Psicólogo(a)/Assistente Social.
	Gateway de decisão: Para quem?
	Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social. Entrada: Recebe o pedido de atendimento individual. Processamento: realiza o atendimento individual do(a) aluno(a). Saída: formulário de atendimento individual do(a) Psicólogo(a). Responsável: Psicólogo(a).

	<p>Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social.  Entrada: recebe o pedido de atendimento.  Processamento: realiza o atendimento individual do(a) aluno(a).  Saída: formulário de atendimento individual da Assistente Social.  Responsável: Assistente Social.</p>
	<p>Interessado: Psicólogo(a).  Entrada: formulário de atendimento individual do(a) Psicólogo(a).  Processamento: registra o atendimento individual no formulário do(a) Psicólogo(a), com informações como dados pessoais, dados socioeconômicos, escolares/acadêmicos e de aspectos psicológicos (anamnese).  Saída: arquivamento do formulário registrado.  Responsável: Psicólogo(a).</p>
	<p>Interessado: Assistente Social.  Entrada: formulário de atendimento individual da Assistente Social.  Processamento: registra o atendimento individual no formulário da Assistente Social, como dados acadêmicos, data e assunto do atendimento.  Saída: arquivamento do formulário registrado.  Responsável: Assistente Social.</p>
	<p>Encerramento do processo.</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Os atendimentos individuais podem evocar assuntos que sejam necessários serem resolvidos em um atendimento em equipe multiprofissional. Dessa forma, é necessário fazer um pedido para outro profissional da CAD ou de outro setor que esteja presente em um novo atendimento ou dado seguimento ao atendimento ora iniciado, conforme segue na sessão posterior.

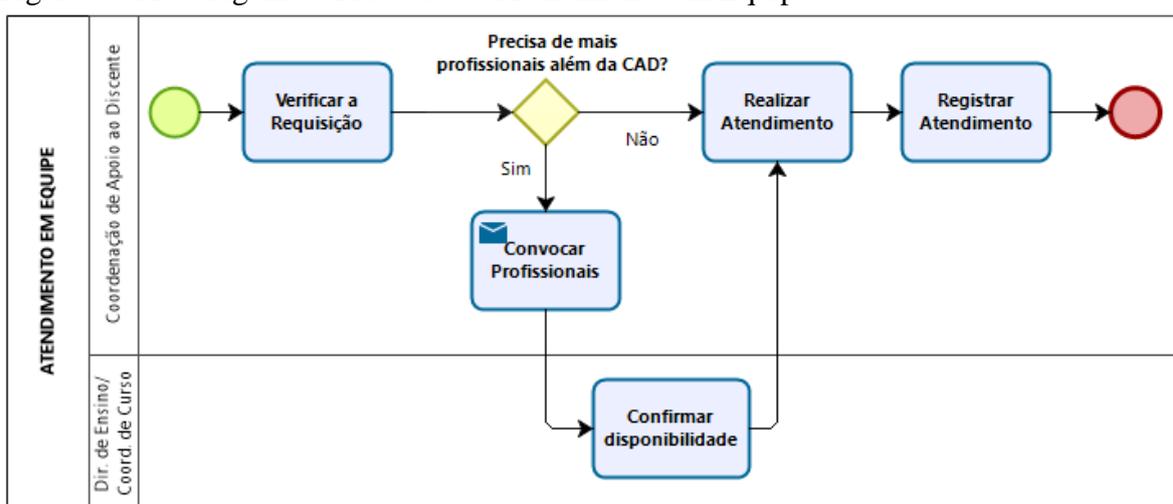
### ***5.1.2 Processo de Atendimento em Equipe***

Os processos de atendimento que são realizados por equipe multiprofissional estão com demasiada informalidade, o que não proporciona segurança institucional para os atendimentos, tampouco para os profissionais, nas obrigações de resguardarem os documentos, o conteúdo dos atendimentos, o sigilo e a própria proteção à pessoa do aluno, enquanto usuário do serviço.

Os profissionais são convocados no seu setor de lotação, e a única formalidade que existe é por meio do preenchimento de um formulário de registro 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.

A Figura 4 representa a modelagem do Processo de Atendimento em Equipe, com os setores envolvidos.

Figura 4 - Modelagem do Processo de Atendimento em Equipe



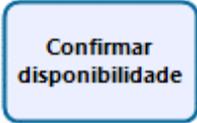
Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Algumas vezes, como já mencionado anteriormente, um atendimento que inicialmente era individual, pode apresentar necessidade, posteriormente, de um atendimento em equipe e vice-versa. Dessa forma, feitos separadamente como atualmente, há um maior descontrole do processo, do seu acompanhamento e de sua resolutividade.

As descrições das atividades constantes na modelagem do Processo de Atendimento em Equipe constam no Quadro 8, a seguir:

Quadro 8 - Descrição das atividades do Processo Atendimento em Equipe

Ícone	Descrição
	Início do processo
	Interessado: aluno(a), Docente, Coordenação de Curso, Direção, Técnicos-administrativos. Entrada: pedido de atendimento em equipe.

	<p>Processamento: verifica para quais profissionais é o pedido de atendimento em equipe. Saída: encaminhamento para os profissionais. Responsável: Psicólogo(a)/Assistente Social.</p>
	<p>Gateway de decisão: Precisa de mais profissionais além da CAD?</p>
	<p>Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social. Entrada: encaminhamento para o(s) profissional(s) de outro setor (Direção de Ensino - DE ou Coordenação de Cursos - CC). Processamento: envia convocação para o(s) profissional(s) necessário(s) para realizar o atendimento em equipe. Saída: convocação do(s) profissional(s) pessoalmente, por e-mail, mensagem, pessoalmente ou ligação. Responsável Psicólogo(a)/Assistente Social.</p>
	<p>Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social. Entrada: convocação do(s) profissional(s) pessoalmente, por e-mail, mensagem, pessoalmente ou ligação. Processamento: o(s) profissional(s) convocado(s) confirma(m) a disponibilidade para participar do atendimento em equipe Saída: apresentar-se para o atendimento em equipe. Responsável: servidor da Direção de Ensino e/ou Coordenação de Curso.</p>
	<p>Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social/DE/CC. Entrada: Recebe o pedido de atendimento. Processamento: atendimento em equipe do(a) aluno(a). Saída: formulário de atendimento em equipe. Responsável: Psicólogo(a)/Assistente Social/DE/CC.</p>
	<p>Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social/DE/CC. Entrada: formulário de atendimento em equipe. Processamento: registra o atendimento do(a) aluno(a) no formulário, com dados pessoais, ocorrência, relatos e providências. Saída: arquivamento do formulário registrado. Responsável: Psicólogo(a)/Assistente Social.</p>
	<p>Encerramento do processo.</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Assim, foram apresentados os dois Processos de Atendimento separadamente como ocorrem atualmente e suas descrições detalhadas.

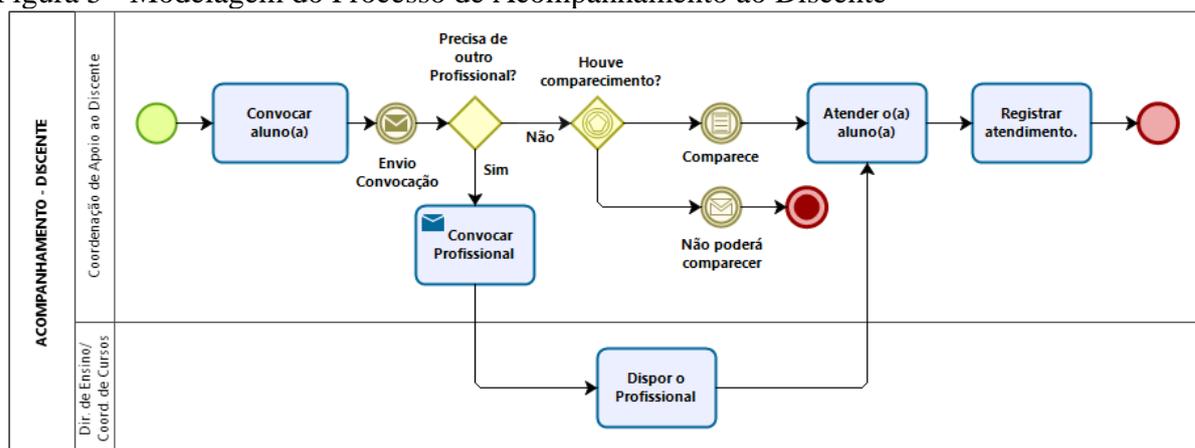
## 5.2 Processo de Acompanhamento ao Discente

O Acompanhamento ao Discente é previsto no normativo da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018) e deve ser feito 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, conforme Edital que tenha sido aprovado. Apesar de estar previsto, o processo ainda não está formalizado e estruturado para que ocorra sistemática e permanentemente, de acordo com a Política mencionada.

O custo do aluno para o governo e, conseqüentemente para a Instituição de Ensino, é alto, e quando o aluno assistido por auxílios evade, significa a perda de toda verba que foi aplicada no aluno para que concluísse com êxito o curso, não sendo possível ter esse valor retornado à sociedade.

A Figura 5 mostra a modelagem do Processo de Acompanhamento ao Discente e os setores envolvidos.

Figura 5 - Modelagem do Processo de Acompanhamento ao Discente



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

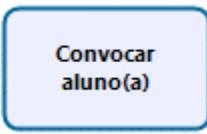
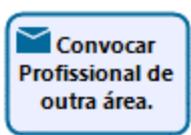
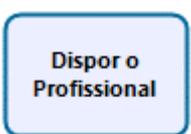
Atualmente, o processo é feito de forma esporádica, apenas com alunos assistidos por auxílios, e, muitas vezes, somente pela Assistente Social. Há atendimentos que necessitam da presença da Pedagoga, principalmente quando se referem a questões acadêmicas de oferta de disciplinas.

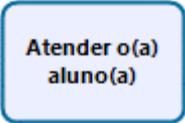
O(a) aluno(a) não é obrigado(a) a comparecer ao atendimento; sua ausência não gerará nenhuma forma de penalidade, apenas não terá a assistência necessária para sua situação constatada. Sua convocação pode ser por e-mail, por telefone, chamamento em sala de aula

ou com a Coordenação de seu Curso, e algumas vezes também por colegas de turma, não havendo uma forma padronizada para essa convocação.

As descrições das atividades constantes na modelagem do Processo de Acompanhamento ao Discente constam no Quadro 9, a seguir:

Quadro 9 - Descrição das atividades do Processo de Acompanhamento ao Discente

Ícone	Descrição
	Início do processo
	<p>Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social.</p> <p>Entrada: verificação do histórico escolar e demais informações.</p> <p>Processamento: envia convocação para o(a) aluno(a) informando a necessidade de que compareça à CAD para atendimento.</p> <p>Saída: convocação por e-mail, telefone, pessoalmente, em sala de aula ou Coordenação de Curso.</p> <p>Responsável: Psicólogo(a)/Assistente Social.</p>
	Envio da convocação para o(a) aluno(a).
	Gateway de decisão: Precisa de outro Profissional?
	<p>Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social.</p> <p>Entrada: encaminhamento para o(s) profissional(s).</p> <p>Processamento: enviar convocação para o(s) profissional(s) necessário(s) informando do atendimento, podendo ser pessoalmente, por e-mail, mensagem ou ligação.</p> <p>Saída: convocação do(s) profissional(s) para participar de atendimento.</p> <p>Responsável: Direção de Ensino/Coordenação de Cursos.</p>
	<p>Interessado: Direção de Ensino/Coordenação de Cursos.</p> <p>Entrada: convocação do(s) profissional(s) para participar de atendimento.</p> <p>Processamento: o setor disponibilizar do(s) profissional(s) para participar do atendimento.</p> <p>Saída: o(s) profissional(s) se apresentar(em) para atendimento.</p> <p>Responsável: Direção de Ensino/Coordenação de Cursos.</p>
	O Gateway baseado em evento exclusivo: Houve comparecimento?
	Evento condicional: Compareceu.

	<p>Interessado: aluno(a).  Entrada: Comparecimento do(a) aluno(a) para o atendimento.  Processamento: realizar o atendimento do(a) aluno(a).  Saída: formulário de atendimento.  Responsável: Psicólogo(a)/Assistente Social/DE/CC.</p>
	<p>Interessado: Psicólogo(a)/Assistente Social/DE/CC.  Entrada: formulário de atendimento.  Processamento: registra o atendimento no formulário com as informações referidas, bem como os encaminhamentos necessários.  Saída: arquivamento do formulário registrado.  Responsável: Psicólogo(a)/Assistente Social/DE/CC.</p>
	<p>Evento de mensagem: Não poderá comparecer.</p>
	<p>Evento de terminação: ocorre caso o aluno informe que não poderá comparecer, então todo o processo é encerrado. Não há uma nova convocação.</p>
	<p>Encerramento do processo.</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

As modelagens e as descrições dos Processos apresentados serão analisadas na sessão posterior.

## 6 ANÁLISE DOS PROCESSOS

A análise dos Processos será dividida em duas seções, sendo a primeira para a realização da ISO/TR 26122 (2008) e a segunda para a Análise de Causa-raiz com o Diagrama da Árvore.

Para efeitos de adequação e organização das respostas das análises, os processos serão referidos pela numeração:

- Processo de Atendimento Individual → 1;
- Processo de Atendimento em Equipe → 2; e,
- Processo de Acompanhamento ao Discente → 3.

### 6.1 ISO/TR 26122

A ISO/TR 26122 (2008, p. 12) propõe questões que devem ser respondidas para o diagnóstico do processo de trabalho, e, para efeitos desse estudo, serão 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.

#### 6.1.1 Revisão Contextual

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.

Quadro 1 - Revisão Contextual

REF.	PERGUNTA
<b>1</b>	<b>Quais legislações regem ou regulamentam os processos analisados?</b>
Resposta:	
<b>1, 2 e 3:</b> O Regulamento da Política de Assistência Estudantil (Resolução CONSEPE nº 38/2018); <u>Resoluções CFP</u> : 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. Decreto nº 1.171/1994 - Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e Resolução CONSEPE nº 59/2013 - Regimento Interno da ETS.

**2** | **Quais outros procedimentos específicos têm impacto nos processos?**

Resposta:

**1, 2 e 3:** Trancamento e/ou abandono de Curso.

**3** | **Onde estão localizados os processos na instituição? Em quais jurisdições?**

Resposta:

**1, 2 e 3:** Coordenação de Apoio ao Discente.

**4** | **Quem são os principais responsáveis pelos processos analisados e quais são os resultados esperados?**

Resposta:

**1:** Profissional específico da CAD (Assistente Social e Psicóloga), a depender da demanda. Os resultados esperados são: o atendimento integral à demanda do aluno no âmbito educacional, visando seu sucesso escolar e a resolução das situações apresentadas.

**2 e 3:** Psicóloga e Assistente Social. Os resultados esperados são: o atendimento integral à demanda do aluno no âmbito educacional, visando seu sucesso escolar e a resolução das situações apresentadas.

**5** | **Quem são os participantes envolvidos no processo analisado e onde estão localizados?**

Resposta:

**1:** Aluno(a) – usuário do processo.

**2 e 3:** Aluno(a) e a depender da demanda: Pedagogo(a) e Técnico(a) em Assuntos Educacionais da Coordenação Pedagógica, Diretor(a) de Ensino, a Direção Geral e Coordenadores de Cursos.

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”, sendo 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;

IV – Registro de Encaminhamento ou Encerramento;

É interessante destacar também, a Resolução nº 557/2009/CFESS, que no Art. 3º diz que “o assistente social deve, sempre que possível, integrar equipes multiprofissionais, bem como incentivar e estimular o trabalho interdisciplinar”, e respeitar o espaço e especificidade de cada profissão na construção de um documento multidisciplinar.

### 6.1.2 Análise Funcional

A análise funcional apresenta a localização e ligação do processo com os objetivos estratégicos e os propósitos da organização. Os processos analisados estão localizados apenas na Coordenação de Apoio ao Discente, não tendo nenhum outro setor da organização em que conste esse tipo de função.

Quadro 11 - Análise Funcional

REF.	PERGUNTA
1	<b>Quais são os departamentos, divisões, seções e funções administrativas envolvidas no processo?</b>
Resposta:	
1: Coordenação de Apoio ao Discente.	
2 e 3: Coordenação de Apoio ao Discente, e, a depender do caso, um ou mais dos setores: Coordenação Pedagógica, Direção de Ensino e Coordenações de Cursos.	
2	<b>Existe mais de uma jurisdição envolvida? Quais são elas?</b>

Resposta: <b>1, 2 e 3: Não.</b>	
<b>3</b>	<b>Existe terceirização?</b>
Resposta: <b>1, 2 e 3: Não.</b>	

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Conforme as respostas apresentadas, a Coordenação de Apoio ao Discente apresenta-se como o setor único em que os processos são desenvolvidos, com a participação de outros setores em casos cuja demanda se classifique para atendimento multidisciplinar, não ultrapassando a jurisdição da organização e nem tendo terceirização de nenhuma etapa/tarefa.

Um ponto a ser considerado é que pela característica da demanda, pode surgir a necessidade ou obrigatoriedade - tanto por parte do(a) psicólogo(a), quanto do(a) assistente social - do encaminhamento e acompanhamento para a rede referencial externa, ou seja, envolvendo outra jurisdição, porém essa situação não está abarcada na forma em que os processos ocorrem atualmente.

### ***6.1.3 Análise Sequencial***

A análise sequencial tem como objetivo identificar todos os passos do processo, ou seja, todas as etapas, transações e sequências necessárias, sendo uma análise dos detalhes do processo, considerando também aspectos mais específicos como o tempo e as variáveis.

A ISO/TR 26122 (2008, p. 15) informa que a Análise Sequencial deve:

- a) identificar os gatilhos para criar os registros das transações;
- b) vincular transações com autoridades organizacionais;
- c) estabelecer quais dados sobre as transações realizadas pelo processo de trabalho são criados, modificados e mantidos;
- d) determinar o conteúdo e os elementos de metadados do registro necessários para documentar as transações concluídas.

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

A primeira análise é 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).

Quadro 12 - Identificação da Sequência de Transações dos Processos

REF.	PERGUNTA
<b>1</b>	<b>O que inicia o processo e como é registrado?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1:</b> Pedido de atendimento pelo discente (demanda espontânea), por docente, coordenador de curso, outros servidores, colegas. O processo é registrado em formulário próprio de cada profissional apenas se houver atendimento.</p> <p><b>2:</b> Pedido de atendimento pelo discente (demanda espontânea), por docente, coordenador de curso, outros servidores e pode ser por desdobramento do atendimento individual. O atendimento é registrado no formulário de atendimento multiprofissional.</p> <p><b>3:</b> O processo é iniciado pela CAD 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.</p>	
<b>2</b>	<b>Quais são as sequências de transações do processo?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1:</b> Verificar requisição e observar para quem será – realizar o atendimento e registrar em instrumento específico – finalizar atendimento.</p> <p><b>2:</b> Verificar a requisição – acionar demais profissionais (se for o caso) – convocar os envolvidos – realizar o atendimento – encerrar processo.</p> <p><b>3:</b> Observar fator gerador - convocar aluno – acionar demais profissionais (se for o caso) – realizar atendimentos/encaminhamentos – finalizar processo gerador.</p>	
<b>3</b>	<b>Como os participantes sabem que cada transação do processo foi concluída?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1, 2 e 3:</b> Por informação verbal.</p>	
<b>4</b>	<b>Existem sequências paralelas nos processos? Se sim, onde convergem?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1, 2 e 3:</b> Não.</p>	

<b>5</b>	<b>Onde estão as decisões e transações do processo e como são registradas?</b>
Resposta:	
<p><b>1:</b> A decisão está em saber se o atendimento é para ser realizado por um Psicólogo ou um Assistente Social. Não há registro dessa decisão.</p> <p><b>2 e 3:</b> A decisão consiste em saber se é necessário convocar algum profissional que não pertença a CAD. O registro da decisão está na forma que foi escolhida para perguntar a disponibilidade (e-mail, mensagem, ligação) ou não há registro quando é feita de forma oral.</p>	
<b>6</b>	<b>O que finaliza a sequência do processo e como é registrado?</b>
Resposta:	
<p><b>1:</b> Finaliza com o registro do atendimento em formulário de cada profissional, detalhando os dados do aluno e o que foi o motivo do atendimento, bem como os relatos, tendo ou não a resolução do caso. O que é encerrado é o processo de atendimento, e não necessariamente a demanda do aluno, tendo ou não a resolução do caso.</p> <p><b>2 e 3:</b> Finaliza com o registro do atendimento em formulário, 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.</p>	

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Os três processos apresentam 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.

As respostas apresentam a inadequação, quando não a ausência, dos registros documentais de todo o processo. 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.

Ressalta-se que o processo pode ser encerrado sem a resolução da demanda do(a) aluno(a), uma vez que não há previsões de conexões com outras formas de acompanhamento que possam ocorrer paralelamente ou posteriormente em outros setores.

O próximo quadro de análise é a Identificação e análise das variações do processo, em que capta as mudanças nas rotinas dos processos, buscando entender de que forma acontecem os desvios e sua conexão com as transações, e por que acontecem.

Quadro 13 - Identificação e análise das variações do processo

REF.	PERGUNTA
1	<b>Existem procedimentos que identificam as variações que podem ocorrer no processo?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1, 2 e 3:</b> Não. O processo não tem fluxo específico determinado, portanto não tem como medir com precisão as variações, caso ocorram.</p>	
2	<b>Qual participante inicia ou aciona a variação do processo?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1, 2 e 3:</b> Não se aplica.</p>	
3	<b>Existem outras formas de executar a sequência de transações que às vezes são usadas? Em caso afirmativo, por quê?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1:</b> Não.</p> <p><b>2 e 3:</b> Sim. Como não há um fluxo de trabalho determinado, ele segue o que se apresenta como possível fazer na necessidade do atendimento, de acordo com a disponibilidade dos profissionais.</p>	
4	<b>Quais eventos podem impedir que o processo prossiga seu padrão de rotina?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1:</b> O aluno pedir o atendimento e não comparecer ao atendimento marcado.</p> <p><b>2 e 3:</b> A disponibilidade de toda a equipe necessária para realizar o atendimento em um mesmo horário.</p>	
5	<b>Existem procedimentos de contingência estabelecidos?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1, 2 e 3:</b> Não.</p>	
6	<b>Quais informações ou registros são gerados, armazenados ou transferidos para outros processos se houver variações na sequência de transações?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1:</b> Toda a documentação produzida nesse atendimento individual é exclusiva das profissionais da CAD, podendo ser compartilhado apenas material ou informações não sigilosas.</p>	

**2 e 3:** Os atendimentos em Equipe e os de Acompanhamento ao Discente em que houver participação de servidores de outro setor podem ser fotocopiados (registro de atendimento multiprofissional), e podem utilizar documentos e informações já produzidas por atendimento individual prévio, desde que não sigilosos.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Como os processos analisados são informais e o que foi apresentado no mapeamento é como eles comumente acontecem, ou seja, sua forma mais convencional, então 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 espontâneas urgentes.

As razões para cada etapa são abordadas no quadro 14, em que se estabelecem as regras processuais que regem as transações dos processos.

Quadro 14 - Regras Processuais

REF.	PERGUNTA
1	<b>Quais transações contribuem para o cumprimento dos requisitos regulamentares do processo?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1 e 2:</b> O atendimento e seu registro.</p> <p><b>3:</b> A convocação do aluno para acompanhamento de sua situação na instituição, o atendimento e o seu registro.</p>	
2	<b>Quais transações são necessárias para iniciar, autorizar ou concluir o processo?</b>
<p>Resposta:</p> <p><b>1 e 2:</b> Para iniciar é necessário o pedido do atendimento. Não há necessidade de autorização, sendo livre o atendimento, e a conclusão ocorre com o arquivamento do formulário de atendimento de cada profissional.</p> <p><b>3:</b> É necessário realizar uma análise da situação acadêmica do aluno e a equipe constatar que está havendo algum problema. Não há necessidade de autorização, sendo o início dado pela convocação do aluno, feito por iniciativa das profissionais, e a conclusão ocorre uma vez que o aluno recebe o atendimento e os encaminhamentos para resolução do provável problema, tendo o formulário de atendimento multiprofissional arquivado.</p>	
3	<b>Quais são as transações que ajudam a monitorar o progresso e os resultados?</b>
<p>Resposta:</p>	

<b>1, 2 e 3:</b> Não há.
--------------------------

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Na análise das regras processuais, a responsabilidade pelas ações tem sido compartilhada pelas profissionais do setor, necessitando de uma supervisão diferenciada, a fim de contribuir também com a implementação do monitoramento do progresso, do desempenho e dos resultados dos processos, uma vez que se existissem seriam excelentes fontes de dados e melhorias em todos os aspectos, tanto para o setor como para os atendimentos.

Por fim, a análise das conexões com outros processos pode fornecer informações importantes de entradas e saídas produzidas para outros processos dentro da organização, assim como descobrir tarefas que podem ser redundantes com outras já existentes nos demais processos fora do setor.

Quadro 15 - Conexões para outros processos

<b>REF.</b>	<b>PERGUNTA</b>
<b>1</b>	<b>Esse processo requer entrada de outros processos?</b>
Resposta:	
<b>1, 2 e 3:</b> Não.	
<b>2</b>	<b>Esse processo produz saída que é exigida por outros processos? Em caso afirmativo, qual é a natureza da saída?</b>
Resposta:	
<b>1, 2 e 3:</b> Não.	
<b>3</b>	<b>Quais informações ou registros são gerados, armazenados ou transferidos para outros processos? Para onde eles são transferidos?</b>
Resposta:	
<b>1:</b> O processo pode ter apenas o material não-sigiloso compartilhado com os demais processos.	
<b>2 e 3:</b> Os processos podem ter partes de seus registros compartilhados, desde que dentro do estritamente necessário para o caso e considerando o sigilo e privacidade inerente à cada atendimento.	
<b>4</b>	<b>Que outro uso é feito dos registros ou informações geradas por este processo?</b>
Resposta:	

**1:** Considerando o caráter sigiloso do atendimento, o registro e informações são de uso exclusivo do profissional, podendo embasar o Atendimento em Equipe e/ou de Acompanhamento ao Discente.

**2 e 3:** Pode ser gerador de práticas interventivas em prol do aluno, considerando as especificidades de cada profissional, de modo a possibilitar o sucesso escolar do aluno.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Pela especificidade dos atendimentos profissionais dos processos 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.

#### **6.1.4 Validação da Análise dos Processos**

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, sendo realizada com os participantes dos processos, nesse caso a Psicóloga e a Assistente Social.

Quadro 16 - Validação da análise com participantes

<b>REF.</b>	<b>PERGUNTA</b>
<b>1</b>	<b>Todas as transações necessárias no processo foram incluídas?</b>
Respostas:	
<b>1, 2 e 3:</b> Não. A necessidade de algumas transações que não constam nos processos foi observada e servirá para futura melhoria do processo.	
<b>2</b>	<b>As razões documentadas para cada transação são precisas?</b>
Respostas:	
<b>1:</b> Não. O atendimento individual do(a) Psicólogo(a) é visto/promovido como acompanhamento clínico e o do(a) Assistente Social é visto/promovido apenas como meio para dúvidas e análises socioeconômicas para auxílios/bolsas.	
<b>2 e 3:</b> Não. Não há divulgação e formalização desses tipos de atendimento, da sua necessidade e importância para a realização dos preceitos regulamentares dentro da Instituição.	

<b>3</b>	<b>A sequência de transações e suas relações foram descritas com precisão?</b>
Respostas:  <b>1, 2 e 3:</b> Sim.	
<b>4</b>	<b>As variações das sequências foram identificadas e documentadas?</b>
Respostas:  <b>1, 2 e 3:</b> Não existe variações.	
<b>5</b>	<b>Todas as funções foram identificadas e documentadas?</b>
Respostas:  <b>1, 2 e 3:</b> Não. Há atividades necessárias que foram identificadas, porém não estão descritas nos processos atuais.	
<b>6</b>	<b>As ligações entre os processos foram identificadas e documentadas com precisão?</b>
Respostas:  <b>1, 2 e 3:</b> Não existe conexão formal, no entanto foi identificado que é necessário, tendo em vista a interligação entre os atendimentos individuais e os multiprofissionais.	
<b>7</b>	<b>O contexto no qual a organização conduz seu processo de trabalho foi identificado e documentado com precisão?</b>
Respostas:  <b>1, 2 e 3:</b> Não. A primeira análise e documentação está sendo realizada por meio desse trabalho.	
<b>8</b>	<b>As descrições e as terminologias usadas refletem o uso organizacional? E podem ser compreendidas facilmente?</b>
Respostas:  <b>1, 2 e 3:</b> Sim.	

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Os aspectos verificados na validação da análise, de acordo com Daft (2014, p. 574), ao se referir à analisabilidade do trabalho, expõe exatamente a situação desses Processos:

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.

O registro dos dados com as informações necessárias obtidas nos atendimentos é essencial para o delineamento do perfil do aluno, tendo em vista as intervenções preventivas de curto, médio e longo prazo, uma vez que será possível apresentar quais são os fatores comuns que os alunos vivenciam na academia.

Na validação da análise dos processos foi percebido de forma contundente a necessidade de incluir algumas tarefas, assim como promover uma solução definitiva e não paliativa para a informalidade que permeia a realização dos processos, respeitando os normativos existentes.

## **6.2 Diagrama da Árvore**

Como complemento à análise anterior foi realizada a análise qualitativa de Causa-raiz com o Diagrama da Árvore ou Diagrama Sistemático, que tem como objetivo identificar as causas do problema e buscar as soluções ideais por meio do sequenciamento de desdobramento das respostas avançando em níveis mais detalhados até que sejam suficientes para elucidar a questão e que depois serão transformados em ações ou objetivos para melhorias.

Inicialmente, para Dumas *et al.* (2018, p. 265), a causa raiz 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.

Os participantes da equipe para essa etapa são: a Psicóloga, a Assistente Social, o Pedagogo (anterior), a Pedagoga (nova integrante), a Técnica em Assuntos Educacionais e a Diretora de Ensino, e foi utilizado a ferramenta do Google Jamboard para construção das respostas ao problema e a ferramenta ConceptDraw Mindmap para a apresentação do diagrama.

Todos os participantes estavam presentes na análise pelo Google Meet e, após exposição dos processos e dos empecilhos encontrados com a ISO/TR 26122, concordaram que o problema raiz é a Ausência de Processo Formal. Sendo assim, já de posse do problema-raiz, a árvore foi iniciada pelas soluções, de forma que 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 os processos e torná-los obrigatórios e regulamentados na instituição e um Campo no SIGAA para que esses processos possam ser operacionalizados formalmente em um sistema que promove o registro, com um formulário e fluxos definidos, de forma digital.

Para melhor ilustração, o resultado completo do Diagrama da Árvore está na Figura 6, a seguir.

Figura 6 - Diagrama da Árvore



Fonte: Autoras (2020)

Com relação ao Amparo legal, é importante ressaltar que o Regulamento da Política de Assistência Estudantil da ETS (Resolução CONSEPE/UFPB n° 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 os processos de forma que, por exemplo, se um aluno não atender ao chamado

para o acompanhamento de sua situação acadêmica, tenha seu auxílio suspenso, até que se apresente para solucionar a demanda.

Outras possibilidades de regulamentações também foram levantadas pela equipe na medida em que tornem necessárias complementações além da Política de Assistência Estudantil, como incluir normatização na revisão do Regimento Interno da ETS, de 2013, que está em andamento. Também deve ser considerado que as descrições das ações da CAD estão limitadas e necessitam de ampliação, assim como a inclusão nas atribuições da Direção de Ensino.

Uma vez que os processos estejam normatizados, 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.

O outro ponto apresentado como meio para a solução foi a definição dos processos necessários para que sejam incluídos na regulamentação, sendo esses definidos pelos que constam neste Relatório Técnico e por outros que a Equipe de Assistência Estudantil possa desenvolver para abarcar mais ações da área, promovendo um avanço maior nessas regulamentações.

Referente à segunda solução, Campo no SIGAA, foi proposta tendo em vista alguns fatores importantes considerando o aluno como prioridade. No sistema atual não existe uma forma dentro do 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/Secretaria, que tem a competência para tal. Assim, o aluno teria que mover um setor para poder alcançar a CAD, podendo gerar constrangimentos, inclusive pelo teor do assunto que ele está precisando resolver.

Como a instituição tem uma estrutura enxuta e sua dimensão é mais reduzida em comparação à graduação, então é possível que o aluno se dirija diretamente à CAD, com acesso livre e mais rápido, assim como ele pode requisitar esse atendimento diretamente pelo SIGAA. O atendimento algumas vezes é rápido, com dúvidas ou algum suporte menos complexo, e adicionar empecilhos a isso é o que o Campo poderia evitar, uma vez que retiraria obstruções ao atendimento, minimizando o desconforto do aluno em buscar apoio. Assim, o Processo de Atendimento ao Discente poderia ser iniciado pelos profissionais da CAD e diretamente pelos alunos, sem necessidade de intervenções de participantes secundários.

A figura 7 ilustra o local em que foi proposto esse Campo para ser adicionado ao SIGAA. Como exemplo existe um ícone para solicitar o apoio ao Comitê de Inclusão e Acessibilidade - CIA.

Figura 7 - Página Inicial do SIGAA



Fonte: SIGAA.

É importante destacar, nesse ponto, dois objetivos do Decreto n° 8.539, de 8 de outubro de 2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização de processo administrativo no âmbito federal:

- II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade; e,
- IV - facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas.

Assim, a proposta do Campo no SIGAA está em consonância tanto com a legislação quanto em relação aos preceitos da nova administração pública que preconiza a observância dos meios eletrônicos para os processos administrativos, e também proporciona a segurança da informação com a opção de ser restrito e de ter requisitos com uma permissão para acesso aos dados somente aos profissionais da Assistência Estudantil.

A Resolução CONSUNI/UFPB n° 33/2014, institui o Sistema Integrado de Patrimônio e Administração e Contratos (SIPAC) “como sistema de processamento de informações que automatiza os diversos processos da área administrativa e estabelece os parâmetros para sua implementação e uso”, porém não se adequa ao uso pelo aluno tendo em vista que o mesmo apenas tem acesso ao SIGAA. Então propor que a abertura desse processo seja pelo SIPAC seria um retrocesso, uma vez que o aluno estaria dependente da sua Coordenação/Secretaria para ter seu direito efetivado, causando possíveis embaraços ao alcance do atendimento e burocracia desnecessária. Dessa forma, reforça-se que o uso do SIGAA, assim como existe o módulo do CIA, é o mais adequado para os processos em questão.

Os processos sendo iniciados pelo SIGAA teriam como medidas solucionadas o registro, o fluxo e os formulários, que seriam definidos pela Equipe de Assistência Estudantil responsável pela sua criação, e o fluxo dos processos seriam os resultados do presente Relatório Técnico, que são facilmente ajustáveis e adaptáveis ao novo sistema caso seja implantado, assim como outros que possam ser criados com futuros estudos organizacionais do setor.

Por fim, a Equipe responsável pelas ações corretivas foi definida como Psicólogo(a), Assistente Social, Pedagogo(a) e Técnico(a) em Assuntos Educacionais. A Direção de Ensino estaria envolvida na apresentação das ações referentes à aprovação dos normativos em instâncias superiores, como a AETS, e no caso da atualização da Política de Assistência Estudantil, juntamente com o envio pela Direção Geral para o CCS e posteriormente para o CONSEPE/UFPB.

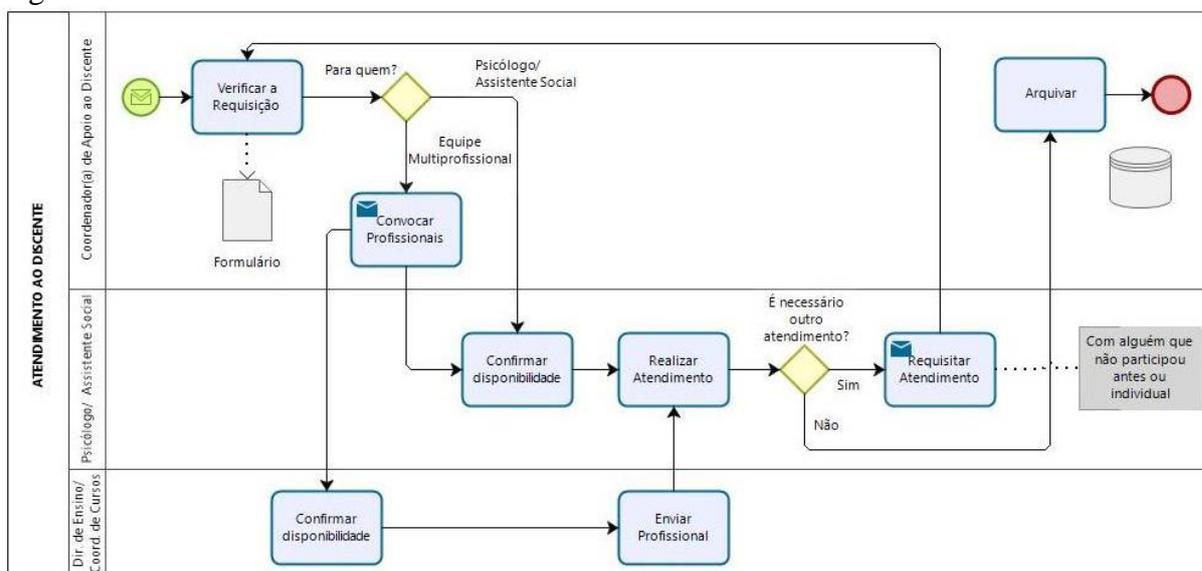
Após a finalização da criação do Diagrama da Árvore, com a confirmação pela Equipe de que estava completo e que foi abarcado o que foi debatido, foi realizada a validação dos fluxos dos processos considerando as melhorias propostas nas análises em conjunto, com toda a equipe presente, e estão apresentadas na sessão a seguir.

## 7 REDESENHO DOS PROCESSOS

A etapa do redesenho do processo foi apresentada à equipe após as análises, considerando os resultados para propor as melhorias necessárias aos problemas verificados. Inicialmente foi proposta a junção do Processo de Atendimento Individual com o Processo de Atendimento em Equipe, tendo em vista que ambos possuem a mesma finalidade e não seria vantajoso permanecerem separados, uma vez que muitas vezes um pode se desdobrar no outro.

A Figura 8 apresenta o Processo de Atendimento ao Discente, nome definido para esse processo após a melhoria.

Figura 8 - Processo de Atendimento ao Discente



Fonte: Autoras (2020).

O Processo de Atendimento ao Discente segue a mesma base dos processos separados anteriores, com os mesmos interessados e responsáveis. O processo, nessa proposta, apresenta a possibilidade de desdobrar-se em atendimento individual ou em equipe, ou até mesmo em outro atendimento individual com um profissional diferente. Ao final, uma vez que será registrado, 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 levantado na ISO/TR 26122 (2008).

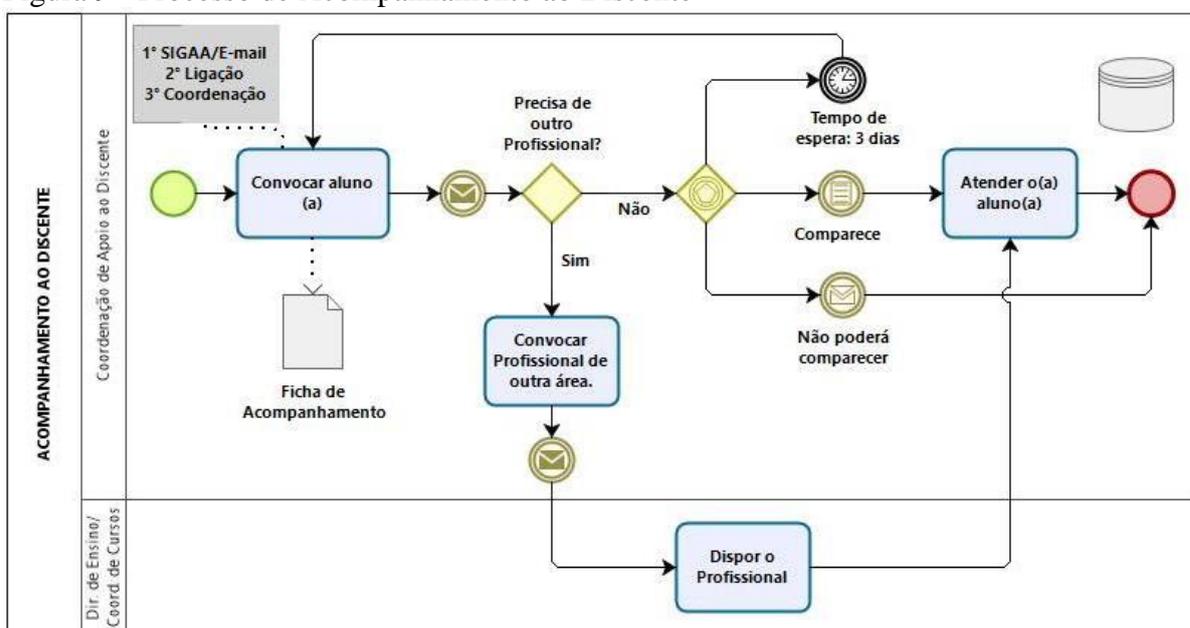
Após a definição das atividades, suas entradas e saídas, os profissionais poderão atuar com segurança na condução do processo, sabendo de suas responsabilidades e das

entregas que deverão ocorrer a cada passo, assim como dos registros que deverão proceder para consolidação dos dados e resolução do processo.

Ressalta-se que os processos não dependem da solução para as demandas, tendo em vista que muitas vezes essas situações ultrapassam as possibilidades do setor e de seus profissionais, demandando outras instâncias ou redes externas à UFPB, como preconizado na Política de Assistência Estudantil: “VII- Promover ações conjuntas com outras unidades internas e externas para disponibilizar serviços que possam intervir em situações que dificultam a melhoria do desempenho acadêmico”.

O Processo de Acompanhamento ao Discente abarcou algumas alterações para sua operacionalização ser mais efetiva. O processo está representado na Figura 9.

Figura 9 - Processo de Acompanhamento ao Discente



Fonte: Autoras (2020).

O Processo de Acompanhamento ao Discente é um processo essencial tendo em vista a realização prática da Assistência Estudantil enquanto execução dos objetivos de apoiar o aluno a concluir com êxito o curso, que vai além da mera concessão de bolsas e auxílios, perpassando as vivências acadêmicas e seu fortalecimento como aluno-cidadão e futuro profissional.

Consta no Regimento da Política de Assistência Estudantil da ETS, Resolução CONSEPE/UFPB n° 38/2018, diversos dispositivos que convergem para a importância desse processo, elencados no Quadro 17, seguir:

Quadro 17 - Acompanhamento ao Estudante – Resolução CONSEPE/UFPB n° 38/2018

<b>Resolução CONSEPE/UFPB n° 38/2018</b>	
<b>CAPÍTULO III - DOS OBJETIVOS</b>	<p><b>Art. 3°:</b> I - viabilizar o acesso, a permanência e a conclusão de curso dos estudantes, na perspectiva da inclusão social e da melhoria do desempenho acadêmico, buscando a prevenção das situações de retenção e evasão;</p> <p>VI - realizar acompanhamento psicopedagógico e social visando melhorar o desempenho acadêmico;</p>
<b>CAPÍTULO VIII - DOS RECURSOS HUMANOS</b>	<p><b>Art. 13:</b> V- Atender os estudantes, com o objetivo de elaborar e promover ações através de orientações e encaminhamentos; 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; VII- Promover ações conjuntas com outras unidades internas e externas para disponibilizar serviços que possam intervir em situações que dificultam a melhoria do desempenho acadêmico;</p> <p><b>Art. 17:</b> V- Realizar o acompanhamento sistemático dos discentes beneficiários da Assistência Estudantil, prevenindo situações de retenção e evasão acadêmica;</p> <p><b>Art. 18:</b> V – Participar do processo de acompanhamento psicopedagógico e social.</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

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.

O Processo de Acompanhamento ao Discente é iniciado pela CAD sempre que houver a constatação da necessidade de resolver alguma situação do aluno, seja ele beneficiário ou não de auxílio, porém com a preferência para os assistidos, devido à situação de vulnerabilidade socioeconômica. Um novo fator para esse processo é que na proposta da

melhoria ele será começado com periodicidade definida, ainda a ser escolhida pela equipe, 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 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 Coordenação de Apoio ao Discente sempre requer que os alunos mantenham seus dados atualizados no SIGAA, para que os chamados sejam mais céleres.

Para 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 os processos abarcam as necessidades atuais e possivelmente futuras para a realização dos atendimentos e acompanhamentos dos discentes.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o abordado nesse Relatório Técnico, a aprendizagem organizacional é um fator essencial para os psicólogos, uma vez que quanto mais conhecem a execução do seu trabalho nessa área, mais eles 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, p. 82). Os autores Feitosa e Araújo (2018, p. 182), em seu estudo sobre o papel do psicólogo no ensino profissional, mostrou que os profissionais desenvolvem sua atuação nesse campo da assistência estudantil “com intervenções voltadas ao acompanhamento da comunidade discente e à participação nas políticas de assistência estudantil”. Conforme abordado neste relatório, a prática do psicólogo escolar ou do psicólogo da assistência estudantil é voltada para os processos psicológicos do aluno enquanto participante daquele meio de educação e a maior parte de sua execução de trabalho ocorre em equipe multidisciplinar.

A atuação do Psicólogo na Assistência Estudantil tem sido construída pelos próprios profissionais com a reflexão sobre as práticas nesse campo, respeitando as diretrizes da profissão e uma atuação mais próxima da vivência escolar do aluno, voltada para evitar a evasão e proporcionar melhores condições ao aluno para o êxito escolar. Considerando o ensino técnico, nesse caso específico, as contribuições desse relatório podem auxiliar outros psicólogos a definirem seus processos de trabalho, adequando-os às especificidades de sua instituição, permitindo também extrapolar esses resultados para o ensino superior, tendo em vista as semelhanças das situações.

Conforme mencionado, não existe uma área específica de atuação do psicólogo enquanto membro de uma equipe de assistência estudantil pelo Conselho Federal de Psicologia, pois ainda é considerada como Psicólogo Escolar e Educacional. Então, 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.

O aumento da demanda por atendimentos na área de saúde mental nos últimos anos dentro das instituições de ensino nem sempre está ligada diretamente a prejuízos acadêmicos. Nesse sentido, é importante ressaltar que não é necessariamente o fato de o aluno ter o diagnóstico de transtorno de ansiedade ou depressão que provocará inevitavelmente a evasão.

A psicologia se apresenta como um saber que vai acompanhar esse aluno para que os prejuízos sejam minimizados durante seu curso.

As situações às quais os alunos estão expostos variam em intensidades e complexidades de interconexões de fatores pessoais, sociais, acadêmicos e institucionais, apresentando-se como um campo de desafio para os psicólogos da assistência estudantil enquanto profissionais promotores de saúde mental num meio psicossocioeducacional.

Para tanto, o objetivo desse relatório técnico foi analisar os processos de trabalho da Coordenação de Apoio ao Discente referentes à atuação do Psicólogo (atendimento e acompanhamento ao discente). Assim, modelar e descrever os processos que apenas existiam informalmente representaram 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, foi executado os demais objetivos e a partir da primeira análise realizada com a ISO/TR 26122 (2008) pode-se perceber que os processos relativos à atuação do psicólogo na instituição estão interligados com as ações dos demais profissionais, em que cada profissional contribui com seu saber para a solução das demandas características da instituição. 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.

Podemos indicar que existe a necessidade de cumprir com as determinações regulamentares das profissões envolvidas nos processos de trabalho objetos do estudo, sendo necessário documentar cada atividade e registrar cada processo devidamente, inclusive com a inclusão de aspectos que não estão sendo observados na forma atual de uso. A ISO/TR 26122 (2008) indicou que os processos necessitam de alterações nas atividades, conforme foi proposto na melhoria dos processos, de forma que atenda aos requisitos legais levantados.

A análise de Causa-raiz com o Diagrama da Árvore indicou dois caminhos complementares para solucionar a falta de processo formal, com indicações de alterações e/ou confirmações das melhorias cabíveis apontadas na primeira análise. 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, inserindo um campo com ícone 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.

Os processos foram redesenhados 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, pedido de atendimento/acompanhamento, com o objetivo de entregar um produto elaborado, consistente, seguro, legal e com um efeito integrador com os demais profissionais e setores da instituição.

O presente Relatório Técnico apresenta contribuições práticas para a Coordenação de Apoio ao Discente 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. Dessa forma, refletirá na construção dessa imagem para a própria instituição, tendo em vista que há apenas três anos o setor foi ativado com servidores técnicos-administrativos pertinentes ao seu campo de atuação.

Outra contribuição é trazer a Resolução CONSEPE/UFPB nº 38/2018, que trata da Política de Assistência Estudantil da ETS, para o debate e proporcionar visibilidade para um documento que nos auxilia a refletir nossas práticas com objetivos, metas e um campo de ação definido. A Política representa uma conquista recente e inovadora para a instituição, 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.

Dessa forma, podemos indicar que o caminho para as melhorias nos processos de trabalho do Psicólogo na Assistência Estudantil está apenas começando com esse Relatório Técnico, uma vez que as medidas legais e o aprimoramento do SIGAA seguem como propostas para trabalhos futuros e possivelmente ampliados para outros processos além dos abordados nesse estudo.

## REFERÊNCIAS

APMP. **Guia de Processos de Negócio** – Corpo Comum de Conhecimento. BPM CBOOK, V 3.0, 1ª ed., 2013. *E-book*.

ARAÚJO, W. J. de; SILVA, J. T. e; RIOS, I. R.; CAVALCANTI, K. de L. Validação do mapeamento de fluxos de informação em processos organizacionais: uma abordagem com foco arquivístico. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, n. XIX ENANCIB, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/102977>. Acesso em: 05 ago. 2020.

ASSIS, M. F. de. **A permanência e o êxito escolar dos estudantes:** um estudo de caso no Curso Técnico em Enfermagem da Escola Técnica de Saúde da Universidade Federal da Paraíba. 2017. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, 2017.

BISINOTO, C.; MARINHO-ARAÚJO, C. M. Psicologia Escolar na Educação Superior: atuação no Distrito Federal. **Psicologia em Estudo**, 16(1), 111-122, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pe/v16n1/a13v16n1.pdf>. Acesso em: 28 set. 2020.

BRASIL. **Decreto Federal nº 7.234, de 19 de julho de 2010.** Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Brasília, DF, 2010. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm). Acesso em: 25 abr. 2020.

BRASIL. **Decreto Federal nº 2.208, de 17 de abril de 1997.** Regulamenta o §2º do art.36 e os arts.39 a 42 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2208.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2208.htm). Acesso em: 25 abr. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.** Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm). Acesso em: 25 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012.** Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, DF, 2012. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html). Acesso em: 15 ago. 2020.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Ministério da Fazenda. Serviço Federal de Processamento de Dados. Comitê executivo de Governo Eletrônico. **Guia de Gestão de Processos de Governo.** Brasília, DF, 2011.

CAPES. **Produção Técnica.** Relatório de grupo de trabalho. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/relatorios-tecnicos-day>. Acesso em: 03 abril 2020.

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, jan./jun. 2019. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/46794>. Acesso em: 08 mai. 2020.

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, RS, 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, PB, 2019.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO - 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. *E-book*.

DUMAS, M., LA ROSA, M., MENDLING, J., REIJERS, H. **Fundamentals of Business Process Management**. 2 ed. Berlin: Springer, 2018. *E-book*.

FEITOSA, L. R. C., & ARAUJO, C. M. M. O papel do psicólogo na educação profissional e tecnológica: contribuições da Psicologia Escolar. **Estud. psicol.** (Campinas), vol.35, n.2, pp.181-191, 2018. ISSN 1982-0275. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-02752018000200007>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/estpsi/v35n2/0103-166X-estpsi-35-2-0181.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2020.

FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS – FONAPRACE. Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior. **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 - IFCE. 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. da C., & COUTO, H. C. C. Psicólogo na assistência estudantil: intervenções na Universidade Federal do Pará. **INFAD** (BARCELONA), v. 4, p. 301-308, 2019. DOI: <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v5.1601>. Disponível em: <http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/1601>. Acesso em 08 mai. 2020.

MCNIFF, J. **Action research for professional development: concise advice for new action researchers**. 2002. Disponível em: <https://www.jeanmcniff.com/ar-booklet.asp>. Acesso em: 20 jul. 2020.

OLIVEIRA, A. B. de; SILVA, S. M. C. da. A Psicologia na promoção da saúde do estudante universitário. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**, [S.l.], v. 7, n. 3, p. 363-374, ago. 2018. ISSN 2317-3394. Disponível em: <https://www5.bahiana.edu.br/index.php/psicologia/article/view/1913>. Acesso em: 06 maio 2020.

ONO, L.T.P.; TONON, L. Aplicação da política de assistência estudantil em uma Instituição da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica. **Revista Brasileira de Iniciação Científica**, Itapetininga, v. 3, n. 3, p. 4-26, 2016. ISSN: 2359-232X. Disponível em: <https://periodicos.itp.ifsp.edu.br/index.php/IC/article/view/246>. Acesso em: 06 maio 2020.

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, março 2004. Disponível em: <http://www.qualypro.com.br/adminqualypro/upload/arquivo?nome=22.pdf&dir=pdf>. Acesso em: 03 jun. 2020.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. *E-book*.

SANTOS, A. S. dos, SOUTO, D. da C., SILVEIRA, K. S. da S., PERRONE, C. M., & DIAS, A. C. G. Atuação do Psicólogo Escolar e Educacional no ensino superior: reflexões sobre práticas. **Revista Psicologia Escolar e Educacional**, v. 19, p. 515-524, 2015. ISSN 2175-3539. DOI: <https://doi.org/10.1590/2175-3539/2015/0193888>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pee/v19n3/2175-3539-pee-19-03-00515.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2020.

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)**. 2019. Dissertação (Mestrado em Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica - ProfEPT) - Instituto Federal da Bahia, Salvador, BA, 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, 2018, v. 8, p. 75-92. Disponível em: [https://www.ufpi.br/arquivos\\_download/arquivos/EDUFPI/VOLUME\\_-\\_0820181120152628.pdf](https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/EDUFPI/VOLUME_-_0820181120152628.pdf). Acessado em: 04 mai. 2020.

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, set./dez. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a09v31n3.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

**ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE**

Prezado(a) Senhor(a),

Esta pesquisa intitulada **ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO DO PSICÓLOGO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL** está sendo desenvolvida pela pesquisadora Jussara de Lourdes Ferreira Chaves, aluna do Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Aprendentes da UFPB, sob a orientação da Profa. Dra. Maria da Salete B. de Farias e coorientação da Profa. Dra. Aline Vieira de L. Nunes.

O objetivo deste trabalho é contribuir para melhoria dos processos de trabalho referentes à atuação do Psicólogo na Coordenação de Apoio ao Discente, quer sejam individuais ou em equipe multiprofissional. A pesquisa é relevante para todos os profissionais envolvidos nos processos na medida em que participam também da sua execução, além de proporcionar a segurança dos procedimentos não só dos regulamentos profissionais, como também para os alunos e para a instituição.

Solicitamos a sua participação para compor a equipe para realizar a análise da Causa-raiz, com o Diagrama da Árvore, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em publicações em revista científica e no trabalho final do referido mestrado. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo.

Informamos que não haverá custo para a sua participação e que essa pesquisa não oferece riscos previsíveis para a sua saúde. No entanto, ainda que o procedimento não seja invasivo, pode ocasionar risco mínimo de desconforto referente a conteúdos presentes nos itens a serem respondidos. Nesse sentido, a pesquisa deve ser interrompida imediatamente.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, você não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela Pesquisadora. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Ressaltamos ainda que, no caso de eventuais danos acarretados ou custos pela participação no presente estudo, você será indenizado proporcionalmente ao dano causado e/ou ressarcido do custo apresentado.

Declaramos que o desenvolvimento desta pesquisa seguirá, rigorosamente, em todas as suas fases, as exigências preconizadas pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, especialmente aquelas contidas no item IV. A pesquisadora

estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Eu, \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, abaixo assinado, informo ter mais de 18 anos e declaro que fui devidamente esclarecido (a) quanto aos objetivos, justificativa, riscos e benefícios da pesquisa, sendo me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito. Estou ciente que receberei uma via deste documento rubricada a primeira página e assinada a última por mim e pelo pesquisador responsável, em duas vias, de igual teor, ficando uma via sob meu poder e outra em poder do pesquisador responsável.

João Pessoa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

---

Assinatura por extenso do Participante

---

Assinatura por extenso do Pesquisador Responsável

**Jussara de Lourdes Ferreira Chaves – Pesquisador Responsável**

Universidade Federal da Paraíba

Jardim Universitário, s/n, Campus I – Cidade Universitária

CEP 58051-900 – João Pessoa/PB/Brasil

☎ (83) \_\_\_\_\_ / E-mail: [jchaves.ufpb@gmail.com](mailto:jchaves.ufpb@gmail.com)

**Comitê de Ética em Pesquisa**

Universidade Federal da Paraíba

Centro de Ciências da Saúde

Campus I - Cidade Universitária - 1º Andar

CEP 58051-900 – João Pessoa/PB

☎ (83) 3216-7791 / E-mail: [comitedeetica@ccs.ufpb.br](mailto:comitedeetica@ccs.ufpb.br)\*

\*Por ocasião da pandemia do covid-19, o atendimento está sendo realizado por e-mail.

## ANEXO B - AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
ESCOLA TÉCNICA DE SAÚDE



### TERMO DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins que estamos de acordo com a execução da pesquisa intitulada: ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO DO PSICÓLOGO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL, a ser desenvolvida pela aluna JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES, do PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES APRENDENTES do CENTRO DE EDUCAÇÃO, da Universidade Federal da Paraíba, sob orientação da Prof<sup>ª</sup>. Dra. Maria da Salete Barboza de Farias, nesta instituição.

Esta instituição está ciente de suas co-responsabilidades como instituição co-participante do presente projeto de pesquisa, e de seu compromisso em verificar seu desenvolvimento para que se possa cumprir os requisitos da Resolução n 466/12 do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares, como também, no resguardo da segurança e bem-estar dos participantes da pesquisa nela recrutados, dispondo de infraestrutura necessária para garantia de tal segurança e bem-estar.

Igualmente informamos que para ter acesso à coleta de dados nesta instituição, fica condicionada à apresentação à direção da mesma, da Certidão de Aprovação do presente projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba. Tudo como preconiza a Resolução n 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

João Pessoa-PB, 27 de maio de 2020.

IVANILDA LACERDA PEDROSA  
Matrícula: 1420547  
DIRETORA

ANEXO C - ISO/TR 26122 (ARAÚJO *et al.*, 2018).

Quadro 10: Revisão Contextual

REF.	PERGUNTA
1	Quais legislações regem ou regulamentam o processo analisado?
2	Quais outros procedimentos específicos têm impacto no processo?
3	Onde está localizado o processo na instituição? Em quais jurisdições?
4	Quem são os principais responsáveis pelo processo analisado e quais são os resultados esperados?
5	Quem são os participantes envolvidos no processo analisado e onde estão localizados?

Quadro 11: Análise Funcional

REF.	PERGUNTA
1	Quais são os departamentos, divisões, seções e funções administrativas envolvidas no processo?
2	Existe mais de uma jurisdição envolvida? Quais são elas?
3	Existe terceirização?

Quadro 12: Sequência de Transações

REF.	PERGUNTA
1	O que inicia o processo e como é registrado?
2	Quais são as sequências de transações do processo?
3	Como os participantes sabem que cada transação do processo foi concluída?
4	Existem sequências paralelas nos processos? Se sim, onde convergem?
5	Onde estão as decisões e transações do processo e como são registradas?
6	O que finaliza a sequência do processo e como é registrado?

Quadro 13: Identificação e análise das variações do processo

REF.	PERGUNTA
1	Existem procedimentos que identificam as variações que podem ocorrer no processo?
2	Qual participante inicia ou aciona a variação do processo?
3	Existem outras formas de executar a sequência de transações que às vezes são usadas? Em caso afirmativo, por quê?
4	Quais eventos podem impedir que o processo prossiga seu padrão de rotina?
5	Existem procedimentos de contingência estabelecidos?
6	Quais informações ou registros são gerados, armazenados ou transferidos para outros processos se houver variações na sequência de transações?

Quadro 14: Regras Processuais

REF.	PERGUNTA
------	----------

<b>1</b>	<b>Quais transações contribuem para o cumprimento dos requisitos regulamentares do processo?</b>
<b>2</b>	<b>Quais transações são necessárias para iniciar, autorizar ou concluir o processo?</b>
<b>3</b>	<b>Quais são as transações que ajudam a monitorar o progresso e os resultados?</b>

Quadro 15: Conexões para outros processos

<b>REF.</b>	<b>PERGUNTA</b>
<b>1</b>	<b>Esse processo requer entrada de outros processos?</b>
<b>2</b>	<b>Esse processo produz saída que é exigida por outros processos? Em caso afirmativo, qual é a natureza da saída?</b>
<b>3</b>	<b>Quais informações ou registros são gerados, armazenados ou transferidos para outros processos? Para onde eles são transferidos?</b>
<b>4</b>	<b>Que outro uso é feito dos registros ou informações geradas por este processo?</b>

Quadro 16: Validação da análise com participantes

<b>REF.</b>	<b>PERGUNTA</b>
<b>1</b>	<b>Todas as transações necessárias no processo foram incluídas?</b>
<b>2</b>	<b>As razões documentadas para cada transação são precisas?</b>
<b>3</b>	<b>A sequência de transações e suas relações foram descritas com precisão?</b>
<b>4</b>	<b>As variações das sequências foram identificadas e documentadas?</b>
<b>5</b>	<b>Todas as funções foram identificadas e documentadas?</b>
<b>6</b>	<b>As ligações entre os processos foram identificadas e documentadas com precisão?</b>
<b>7</b>	<b>O contexto no qual a organização conduz seu processo de trabalho foi identificado e documentado com precisão?</b>
<b>8</b>	<b>As descrições e as terminologias usadas refletem o uso organizacional? E podem ser compreendidas facilmente?</b>

## ANEXO D - APROVAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

CENTRO DE CIÊNCIAS DA  
SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA PARAÍBA -  
CCS/UFPB



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS DE TRABALHO DO PSICÓLOGO NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

**Pesquisador:** JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 37346920.7.0000.5188

**Instituição Proponente:** Centro De Ciências da Saúde

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 4.299.177

#### Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma dissertação de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações

Apresentantes do PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES APRENDENTES do Centro de Educação/UFPB, cuja pesquisadora pretende modelar, analisar e propor melhorias para os fluxos de trabalho em que a Psicóloga está diretamente envolvida na Coordenação de Apoio ao Discente, da Escola Técnica de Saúde, da UFPB.

#### Objetivo da Pesquisa:

**Objetivo Primário:**

O presente trabalho tem como objetivo analisar os processos de trabalho da Coordenação de Apoio ao Discente referentes à atuação do Psicólogo com base na metodologia do BPM, a ISO/TR 26122 e Análise de Causa-Raiz com Diagrama da Árvore.

**Objetivo Secundário:**

Descrever os Processos de Atendimento ao Discente Individual e em Equipe e o Processo de Acompanhamento ao Discente; Modelar com base no BPMN os Processos de Atendimento ao Discente Individual e em Equipe e o Processo de Acompanhamento ao Discente; Analisar os processos utilizando a ISO/TR 261222; e, Analisar os processos utilizando a Análise de Causa-Raiz com Diagrama da Árvore.

**Endereço:** UNIVERSITARIO S/N

**Bairro:** CASTELO BRANCO

**CEP:** 58.051-900

**UF:** PB

**Município:** JOAO PESSOA

**Telefone:** (83)3216-7791

**Fax:** (83)3216-7791

**E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA  
SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA PARAÍBA -  
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.299.177

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

**Riscos:**

Essa pesquisa não oferece riscos previsíveis para a saúde. No entanto, ainda que o procedimento não seja invasivo, pode ocasionar risco mínimo de desconforto referente a conteúdos presentes nos itens a serem respondidos.

**Benefícios:**

Os benefícios do estudo podem ser elencados na forma das melhorias nos processos de trabalho, que proporcionarão segurança dos procedimentos para todos os profissionais envolvidos, seja nos atendimentos individuais ou em equipe, como também para os alunos e para a instituição.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Pesquisa relevante para a área de educação, na assistência estudantil.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Os termos de apresentação obrigatória atendem aos requisitos formais do CEP.

**Recomendações:**

Não há recomendações.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Sou de parecer FAVORÁVEL a execução desse projeto de pesquisa, salvo melhor juízo.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
----------------	---------	----------	-------	----------

**Endereço:** UNIVERSITARIO S/N  
**Bairro:** CASTELO BRANCO **CEP:** 58.051-900  
**UF:** PB **Município:** JOAO PESSOA  
**Telefone:** (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA  
SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA PARAÍBA -  
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.299.177

Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1622920.pdf	03/09/2020 22:18:28		Aceito
Outros	Termo_de_Anuencia_ETS.pdf	03/09/2020 22:16:40	JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES	Aceito
Outros	Certidao_MPGOA.pdf	03/09/2020 22:16:23	JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_CE.pdf	03/09/2020 13:41:03	JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	03/09/2020 13:29:51	JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Jussara_Chaves.pdf	03/09/2020 13:29:41	JUSSARA DE LOURDES FERREIRA CHAVES	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

JOAO PESSOA, 25 de Setembro de 2020

\_\_\_\_\_  
**Assinado por:**  
**Eliane Marques Duarte de Sousa**  
**(Coordenador(a))**

**Endereço:** UNIVERSITARIO S/N  
**Bairro:** CASTELO BRANCO **CEP:** 58.051-900  
**UF:** PB **Município:** JOAO PESSOA  
**Telefone:** (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br