

PROCESSO SELETIVO ACADÊMICO COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO EM EAD

Maringá, PR – maio/2009

Fabrício Ricardo Lazilha
CESUMAR – Centro Universitário de Maringá
fabricao@cesumar.br

Luciana Falcão Marinho
CESUMAR – Centro Universitário de Maringá
lucianamarinho@cesumar.br

Viviane Marques Góti
CESUMAR – Centro Universitário de Maringá
vgoi@cesumar.br

Carla Mendes Silva
CESUMAR – Centro Universitário de Maringá
med001ead@cesumar.br

Juliano Mário da Silva
CESUMAR – Centro Universitário de Maringá
julianomario@cesumar.br

Categoria: Gerenciamento e Logística

Setor Educacional: Educação Universitária

Natureza: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: Experiência Inovadora

Resumo

Para ingressar no ensino superior público ou privado o candidato precisa realizar um exame de ingresso, o chamado exame vestibular. Este artigo apresenta a experiência do Núcleo de Educação a Distância do Centro Universitário de Maringá em entender o processo seletivo como ferramenta de gestão, estruturado por meio de ferramentas que podem auxiliar o processo decisório da IES. Assim, as ferramentas apresentadas neste trabalho, em conjunto com a formatação das informações por elas extraídas permitem uma análise mais completa, conduzindo ações que maximizem o ingresso no ensino superior.

Palavras-Chave: processo seletivo, gestão, ferramentas.

1. Introdução

Instituições de nível superior, especialmente as que possuem natureza privada, estão se deparando com o desafio de competir num mundo de conhecimento e mudanças constantes no cenário.

O cenário citado anteriormente é corroborado pela afirmação de Nonaka (1991) quando diz que a única ferramenta que gera vantagem competitiva duradoura é o conhecimento. Porém, o desafio está em aprender como gerenciar a oferta deste conhecimento, agregando valor à própria instituição, por meio de informações que possam direcionar ações mais precisas.

Responder a esta indagação exige conhecer o termo Gestão do conhecimento. A construção da concepção sobre o termo teve início nos anos 70, época na qual os computadores eram denominados “processadores de dados”. Quando, segundo Cruz e Nagano (2008), os dados foram combinados com uma estrutura e rótulos, permitindo que houvesse uma aplicabilidade dentro da empresa, surgiu o “processamento de informações” que proporcionou um salto para que informações financeiras, sobre produtos, clientes, dentre outras, conduzissem o mercado para o processamento do conhecimento.

A era da Gestão do conhecimento, definido em 1997, por Nonaka e Takeuchi, reflete a capacidade de criar, captar, disseminar, armazenar, disponibilizar e incorporar conhecimentos e é de grande valia para a instituição representando, segundo Shiyashiki, Trevizan e Mendes (2003) um recurso de possibilidades intangíveis.

Canongia et al (2004) afirma que a capacidade de inovar, por meio da informação, é uma característica imprescindível para organização competitiva uma vez que “fazer melhor do que já se faz” determina a sobrevivência das empresas.

Neste contexto, fica transparente para os que compõem a equipe de marketing institucional em instituições de ensino superior, que o processo de captação dos alunos devem constituir uma ferramenta poderosa tanto para registro de informações sócio-econômicas culturais, quanto para nortear ações que se seguem ao ingresso do candidato na instituição.

O processo seletivo constitui uma condição legal para ingresso em um curso do ensino superior segundo a LDB (BRASIL, 2006) dando seguimento ao ensino médio. Segundo Domingues, Toschi e Oliveira (2000) este último se caracteriza por permitir que o indivíduo se prepare para a sua vida de cidadão, bem como faça escolhas mais direcionadas a uma atividade profissional que precisa ser consolidada com o ensino superior.

Assim, a possibilidade de transformar uma determinação legal brasileira em uma ferramenta que permita extrair dados significativos para gestão em uma instituição de ensino superior compreende o foco deste trabalho, que abordará, além de características de processos seletivos, a utilização prática do termo Gestão de Conhecimento, por meio de um software desenvolvido pelo Centro

Universitário de Maringá direcionado para o Processo Seletivo institucional, mas que é gerido com foco em tomada de decisões e resultados.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: a seção 2 apresenta uma descrição do Processo Seletivo Eletrônico implantado; a seção 3 apresenta as ferramentas de gestão do processo e suas aplicações e, por fim, a seção 4 apresenta as conclusões e trabalhos futuros.

2. Processo Seletivo Eletrônico

O Processo Seletivo Eletrônico (PSE) foi implantado com o objetivo de agilizar o processo de captação de alunos. Este processo inicia-se com a inscrição do candidato no sistema, realizada pelo Pólo de Apoio Presencial, na presença do candidato.

Juntamente com o formulário de inscrição, em que são informados dados pessoais e legais do candidato, este responde, ainda, a um questionário sócio-econômico.

Realizada a inscrição o candidato agenda a realização da prova, que deve obrigatoriamente, ser realizada nas dependências do Pólo. Por se tratar de uma prova eletrônica, o candidato poderá fazê-la a qualquer momento, até mesmo imediatamente após receber seu número de identificação. No momento da prova, um funcionário do Pólo disponibiliza a prova para o candidato em um dos computadores do laboratório de informática.

A prova consiste em um conjunto de 30 questões objetivas, sendo 15 questões de Língua Portuguesa e 15 de Matemática, estruturadas conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – Estrutura da Prova Eletrônica.

	Língua Portuguesa	Matemática
Nível 1 – Fácil	5 questões	5 questões
Nível 2 – Médio	5 questões	5 questões
Nível 3 – Difícil	5 questões	5 questões
Total	15 questões	15 questões
Prova com 30 questões		

As questões da prova são sorteadas de um banco de questões, alimentado por colaboradores do NEAD-CESUMAR responsáveis pelo Processo Seletivo. Em um sistema próprio via web denominado Portal, esses colaboradores cadastram as questões, classificando-as por disciplina e nível de dificuldade.

O Portal é um sistema próprio, desenvolvido pela equipe de TI (Tecnologia da informação) do NEAD, utilizando tecnologias de software livre para internet, incluindo a tecnologia de desenvolvimento FLEX (GASSNER 2008). Este sistema está integrado com outros sistemas utilizados como o Ambiente Virtual

de Aprendizagem Moodle (RICE 2006) e o Sistema de Gestão Acadêmica Lyceum (TECCHNE 2009), utilizados pela IES.

Para liberar a prova para o candidato o colaborador do Pólo acessa o sistema Portal com seu login e senha e, através de um sistema de gestão PSE libera a prova para o candidato que, após informar seu CPF, tem 2 horas para concluir a prova.

Neste momento, o sistema gera a prova do candidato baseado nas regras apresentadas na Tabela 1 e armazena no banco de dados. A Figura 1 apresenta uma visualização da prova para o aluno. Ao responder todas as questões o sistema disponibilizará um botão para conclusão da prova.

CESUMAR

Núcleo de Educação a Distância

Candidato: 2009511710 Início: 20/04/2009 às 14:16:57 IP: 172.16.1.157

1) Uma fazenda retangular que possui 10 km de largura por 20 km de comprimento foi desapropriada para reforma agrária. Se a fazenda deve ser dividida para 200 famílias de modo que todas as famílias recebam a mesma área, então cada família deve receber:

☐ 1.000.000 m2

☐ 100.000 m2

☐ 5.000 m2

☐ 1.000 m2

Gravar resposta

Primeira questão | Anterior | Próxima | Última questão

TOTAL DE QUESTÕES	FALTA RESPONDER	TEMPO RESTANTE	FINALIZAR PROVA
30	30	120 minutos	--
QUESTÕES PENDENTES			
1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30			

Figura 1 – Tela da prova eletrônica.

Ao confirmar a conclusão da prova o sistema fará a correção automática e informará ao candidato o resultado. Caso seja aprovado, o sistema exibirá uma mensagem informando esta condição, juntamente com um botão para gerar o boleto para pagamento da primeira parcela e outro para gerar uma cópia do contrato de matrícula já preenchido com seus dados cadastrais. A Figura 2 apresenta uma visualização das telas apresentadas em caso de aprovação e reprovação.



Figura 2 – Resultado da correção da prova quando candidato é aprovado (esq.) e reprovado (dir.)

As etapas descritas até aqui dizem respeito ao processo de inscrição e resolução da prova eletrônica pelo candidato. A seção seguinte apresenta as ferramentas de análise do processo, importantes para auxiliar a captação de alunos, maximizando a conversão das inscrições em matrículas, bem como extrair dados que norteiem ações pedagógicas, a exemplo do formulário sócio-econômico que é preenchido no momento da inscrição.

3. Ferramenta de Análise do Processo

Partindo da premissa que o ingresso do aluno ocorre necessariamente por meio de um processo de seleção sistematizado e formatado que tem orientações definidas pela legislação vigente, torna-se importante gerir com eficácia este processo visando maximizar a conversão de candidatos em alunos regularmente matriculados e dele, também, possibilitar a geração de dados que passem a ser utilizados em benefício do processo de ensino-aprendizagem.

Ciente de que o processo seletivo permite a extração de dados norteando ações, e que é a base para a elaboração de uma política organizacional sólida, o NEAD do CESUMAR desenvolveu ferramentas que proporcionam o suporte a todas as etapas do processo, bem como suportam as estratégias de logística, marketing e outras, conforme ilustramos na Figura 3.

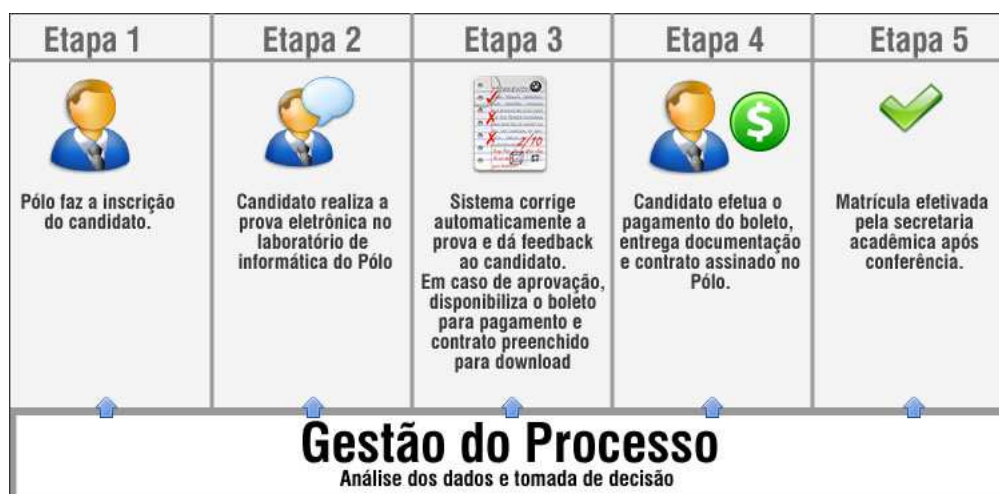


Figura 3 – A gestão durante as etapas do PSE.

As ferramentas de apoio à gestão do processo seletivo estão disponíveis no Portal para os Pólos, diretoria do NEAD, colaboradores do departamento comercial e também para a coordenação de planejamento e as funções variam de acordo com o perfil do usuário.

Os Pólos podem visualizar as informações referentes às inscrições de seus candidatos e também o controle das provas, boletos e contratos do PSE. O departamento comercial, diretoria do NEAD e a coordenação de planejamento podem visualizar as inscrições de todos os Pólos, bem como acompanhar o andamento do PSE.

Dentre as ferramentas disponibilizadas está uma consulta denominada *Overview do Processo Seletivo*. Esta consulta apresenta informações importantes sobre o processo seletivo que incluem: número total de candidatos inscritos; número de candidatos que já fizeram a prova; número de candidatos que não fizeram a prova; número de candidatos que possuem boleto gerado e não efetuaram o pagamento; número de candidatos que possuem boletos vencidos; número de candidatos que pagaram o boleto; número de candidatos que foram aprovados e não geraram o boleto; candidatos que já possuem R.A. (registro acadêmico); número de candidatos que pagaram o boleto mas ainda não possuem o R.A.; número de candidatos que possuem o R.A. mas não efetuaram o pagamento do boleto, e; número de candidatos regularmente matriculados.

Os usuários podem ainda selecionar opções de filtragem das informações por ingresso, modalidade (graduação ou pós-graduação), curso, status da inscrição, Pólo (exceto para usuário de Pólo) e por período de inscrição.

Os resultados são apresentados em forma de tabela e também em um gráfico de barras. A Figura 4 apresenta uma visualização desta ferramenta.

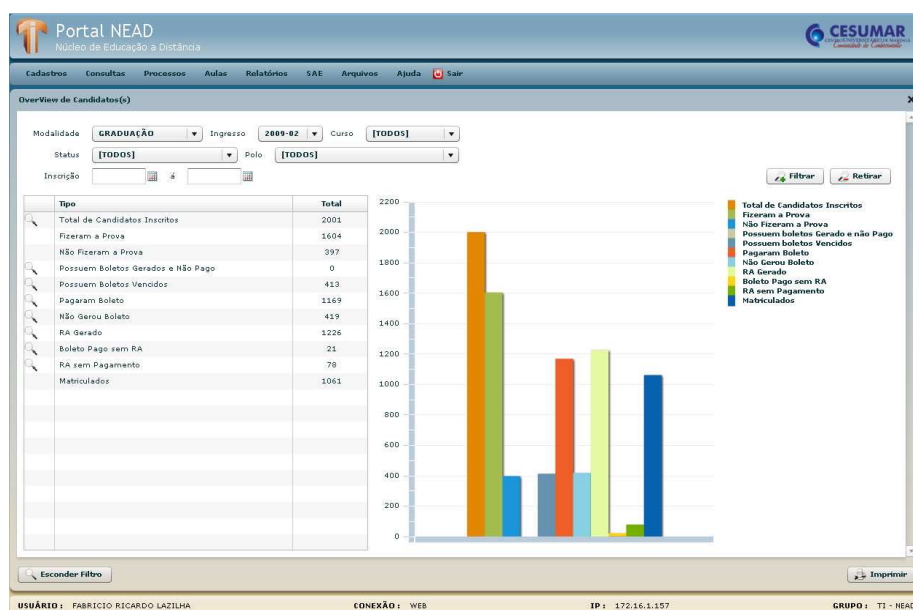


Figura 4 – Ferramenta Overview do Processo Seletivo.

Através da imagem apresentada na Figura 4, é possível visualizar um ícone com a imagem de uma lupa ao lado de alguns resultados, indicando que este resultado pode ser detalhado. O detalhamento apresenta em formato de relatório em uma nova janela, quais são os candidatos que estão incluídos nesta condição.

Como exemplo, apresentaremos na Figura 5, o detalhamento da opção: Possuem Boletos Vencidos. Neste relatório é possível observar informações importantes como o número de inscrição, nome e curso do candidato, seus telefones para contato e data de vencimento do boleto. A partir deste relatório, o Pólo pode iniciar uma ação de contactar esses candidatos no sentido de oferecer uma nova oportunidade de pagamento.

Ações semelhantes podem ser realizadas para cada uma das opções disponibilizadas nesta ferramenta.

SITUAÇÃO DOS BOLETOS (1ª PARCELA)									
PARAMÉTRICOS: MODALIDADE: GRADUAÇÃO CURSO: * POLO: * INGRESSO: 2009-02 SITUAÇÃO BOLETO: NÃO PAGOS SITUAÇÃO MATRICULA: TODOS INSCRIÇÃO: *d* PAGAMENTO: *d* VENCIMENTO: *d 22/04/2009									
UNIDADE: CESUMAR - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ INSTITUIÇÃO: EAD - EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA									
CANDIDATO	ALUNO	NOME	POLO	CURSO	FOHE	CELULAR	E-MAIL	VENCIMENTO	INGRESSO
1	2009180667	ABIGAIL DA SILVA	BALNEÁRIO CAMBORIÚ - SC	EGRAD_AGR	4733336666		abigail@yahoo.com.br	16/02/2009	2009-02
2	2009181178	ABSAO MAIA DE OLIVEIRA CARNEIRO	JUAZEIRO DO NORTE - CE	EGRAD_ADM	8835721413	8888251413	absaomaia@hotmail.com	16/02/2009	2009-02
3	2009180777	ADALGISA MARIA NASCIMENTO DA SILVA	PAULO JACINTO - AL	EGRAD_PED	8233444038	8299143918	adalgisapedagogia@hotmail.com	16/02/2009	2009-02
4	2009510788	ADALTON LUIS JUNG	FOZ DO IGUAÇU - PR	EGRAD_GF	4532682127	4588215470	adalton@gmail.com	16/02/2009	2009-02
5	2009510167	ADELINO LIONCIO DA SILVA NETO	CONTAGEM-SÃO CAETANO-MG	EGRAD_RH	3135918699	3185330019	adelino-da@bol.com.br	16/02/2009	2009-02
6	2009180245	ADEMILDE RUTH CANTARELLI	PONTA GROSSA - PR	EGRAD_FGER	4232394769	4291228109	ruthcantarelli@hotmail.com	16/02/2009	2009-02
7	2009510052	ADEVANIR MORAES DELGADO	CUJABÁ - MT	EGRAD_RH	6530274733	6599167662	moraesdelgado@uol.com.br	16/02/2009	2009-02
8	2009180411	ADILEIA GAIA	PRIMAVERA DO LESTE - MT	EGRAD_PED	6634989058	6681161203	adileia_gaia@gmail.com	16/02/2009	2009-02
9	2009510346	ADILSON ACORSI JUNIOR	MARINGÁ - PR	EGRAD_ADM	32452040	99664928	junioracorsi@hotmail.com	16/02/2009	2009-02
10	2009180579	ADRIANA DE ABREU CAVALCANTE	ITACOATIARA - AM	EGRAD_RH			adriana.cavalcante@grupomaggi.com.br	16/02/2009	2009-02
11	2009180124	ADRIANA DE ABREU CAVALCANTE	ITACOATIARA - AM	EGRAD_RH			adrianacavalcante@grupomaggi.com.br	16/02/2009	2009-02
12	2009181517	093570-5 ADRIANA GENTILIN CAVALARO	MARINGÁ - PR	EGRAD_PED	30266707	99795244	adriana_cavalaro@hotmail.com	16/02/2009	2009-02
13	2009180207	ADRIANA MONTORO	MARINGÁ - PR	EGRAD_ADM			amontoro@cesumar.br	16/02/2009	2009-02
14	2009180191	ADRIANA RICARTE DIONIZIO	MARINGÁ - PR	EGRAD_ADM	4435381232	4488192808	adriana_dionizio@hotmail.com	16/02/2009	2009-02
15	2009510399	ADRIANA STAKOKI	CURITIBA - PR > PINHEIRINHO	EGRAD_PED	4130750786	4196948970	dmsdebor@terra.com.br	16/02/2009	2009-02

Figura 5 – Detalhamento da opção: Possuem Boletos Vencidos.

Outras ferramentas disponíveis incluem o controle do andamento das provas e análise dos dados informados no questionário sócio-econômico preenchido no momento da inscrição.

A ferramenta de controle do andamento das provas permite visualizar candidatos que já realizaram a prova, informações sobre a geração e pagamento dos boletos e contratos, e também o andamento das matrículas. A outra ferramenta mencionada permite traçar o perfil dos ingressantes, como também identificar potenciais candidatos que poderão ser convidados a participar de programas de nivelamento e financiamento. Estas são iniciativas da IES em oferecer curso de língua portuguesa e matemática, como também de uma linha de crédito própria para financiamento dos estudos. Essas ferramentas não serão apresentadas neste trabalho por questões de espaço.

Desde a implantação dessas ferramentas, pode-se constatar através dos relatórios emitidos que a gestão das informações disponíveis no PSE permite acompanhamentos sistemáticos, a exemplo do gráfico de desempenho nos Processos Seletivos, apresentado na Figura 6. Esta figura permite observar o desempenho do processo de ingresso de alunos em cada um dos módulos,

refletindo no monitoramento constante das ações vinculadas a estes processos.

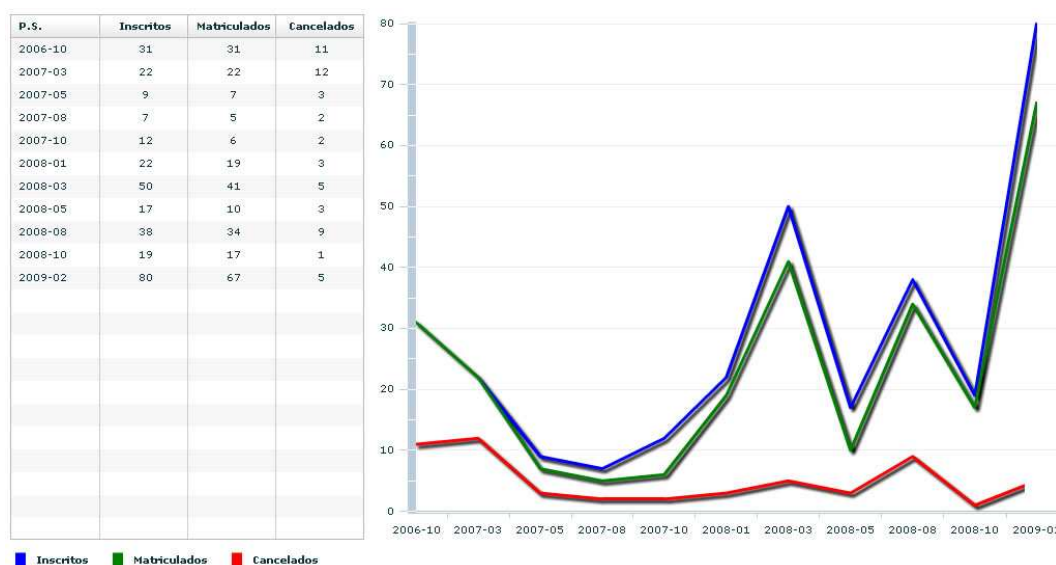


Figura 6 – Tela da ferramenta para acompanhamento de desempenho no PSE.

4. Conclusões

Este artigo apresentou a experiência do Núcleo de Educação a Distância do Centro Universitário de Maringá ao entender que o processo seletivo pode ser estruturado por meio de ferramentas que auxiliem o processo decisório da IES, por disponibilizar dados que retratam a realidade oriunda de cada Unidade de Apoio Presencial. As ferramentas apresentadas permitem a gestão do processo seletivo desde a inscrição do candidato até a efetivação de sua matrícula.

Os dados são apresentados sempre no formato de tabelas e gráficos que facilitam a visualização, permitindo uma análise mais completa e conduzindo ações que maximizem o ingresso no ensino superior.

Referente a trabalhos futuros, estão em fase de implantação ferramentas para acompanhamento dos acadêmicos de forma a fornecer informações à tutoria, coordenação de curso e coordenação pedagógica que incluem, além dos dados cadastrais dos acadêmicos, dados financeiros, materiais didáticos enviados, presença nas aulas, participação no Ambiente Virtual de Aprendizagem, entrega de atividades e, também, para monitorar os contatos realizados pelos tutores.

Referências

- BRASIL, **Lei de Diretrizes e Bases da Educação nacional**, nº 9394. Brasília. Senado Federal. 1996.
- CANONGIA, C.; SANTOS, D. M.; ZACKIEWICZ, M.; **Foresight, inteligência competitiva e gestão do conhecimento: instrumentos para a gestão da inovação (2004)**. Gest. Prod. vol.11 nº.2 São Carlos Maio/Agosto. 2004.
- CRUZ, C.A; NAGANO, M. S. **Análise dos Contextos Dinâmicos e do Processo de Conversão do Conhecimento: Estudo Exploratório em uma Empresa de Base Tecnológica**. Revista de Administração da UNIMEP, v. 4, n. 3, Setembro / Dezembro, 2006.
- DOMINGUES, J. J.; TOSCHI, N. S.; OLIVEIRA, J. F. **A reforma do ensino médio: a nova formulação curricular e a realidade da escola pública**. Educação & Sociedade, Campinas, SP, v. 21, n. 70, p. 63-79, abr. 2000.
- GASSNER, David. **Flex Bible**. London: Wiley, John & Sons, 2008.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de Conhecimento na Empresa: como as empresas japonesas geram dinâmica da inovação**. 13 ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H.; **Criação do Conhecimento na Empresa**. Rio de Janeiro: Campus, p. 358, 1997. Apud VASCONCELOS, M. C. R. L., FERREIRA, M. A. T.; A Prática de Gestão do Conhecimento em Empresas Mineiras: um Estudo Exploratório. in: II Workshop de Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento. Florianópolis, 3-5 de out., 2001.
- RICE, Willian. **Moodle E-Learning Course Development**. London: Packt Publishing, 2006.
- SHIYASHIKI, G. T.; TREVIZAN, M. A.; MENDES, I. A. C.; **Sobre a Criação e a Gestão do conhecimento Organizacional**. Rev. Latino Americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v.11, n. 4, July. Aug. 2003.
- TECHNE, Engenharia de Sistemas. **Lyceum - Gestão Acadêmica e Financeira**. Disponível em: <http://www.techne.com.br/produtos/produtos.asp?id=8>. Acesso em 05/05/2009.