



Universidade de Brasília (UnB)  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas  
(FACE)  
Programa de Pós-Graduação em Governança e Inovação em Políticas Públicas (PPGIIP)

**CLAUDIA FERNANDA SILVA ALMEIDA**

**SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DIGITAIS NA UNB: PERCEPÇÃO E  
EXPERIÊNCIA DOS DISCENTES DE GRADUAÇÃO DO INSTITUTO DE ARTES  
(IDA) SOBRE O ACESSO E A QUALIDADE**

Brasília, DF  
2025

Professora Doutora Rozana Reigota Naves  
**Reitora da Universidade de Brasília**

Professor Doutor Márcio Muniz de Farias  
**Vice-Reitor da Universidade de Brasília**

Professor Doutor Roberto Goulart Menezes  
**Decano de Pós-Graduação**

Professor Doutor José Márcio Carvalho  
**Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de  
Políticas Públicas**

Professora Doutora Magda de Lima Lúcio  
**Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Governança e Inovação em  
Políticas Públicas**

**CLAUDIA FERNANDA SILVA ALMEIDA**

**SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DIGITAIS NA UNB: PERCEPÇÃO E  
EXPERIÊNCIA DOS DISCENTES DE GRADUAÇÃO DO INSTITUTO DE ARTES  
(IDA) SOBRE O ACESSO E A QUALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao Programa de Pós- Graduação em Governança e Inovação em Políticas Públicas da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Governança e Inovação em Políticas Públicas.

**Orientador: Professor** Dr. Sivaldo Pereira da Silva

Área de concentração: Governança e Inovação em Políticas Públicas

Linha de Pesquisa: Ação Pública e Inovação

Brasília, DF  
2025

**CLAUDIA FERNANDA SILVA ALMEIDA**

**SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DIGITAIS NA UNB: AVALIAÇÃO DOS  
DISCENTES DE GRADUAÇÃO DO INSTITUTO DE ARTES (IdA) SOBRE O  
ACESSO E A QUALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao Programa de Pós- Graduação em Governança e Inovação em Políticas Públicas da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Governança e Inovação em Políticas Públicas.

Data da defesa 19 de agosto de 2025.

Comissão Examinadora:

Professor Doutor Sivaldo Pereira da Silva  
Orientador PPG-GIPP/UnB

Professora Doutora Fátima Aparecida dos Santos  
Examinadora Interna – Instituto de Artes IdA/UnB

Professor Doutor Samuel Anderson Rocha Barros  
Examinador Externo– Universidade Federal da Bahia (UFBA)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente ao meu marido, Rafael Lobo, pela paciência, parceria e carinho durante essa jornada. Sua calma foi fundamental. Agradeço aos meus pais, Dirce e Cláudio, minha irmã, Bárbara, e meu cunhado, Leonardo, que tantas vezes me ouviram e me incentivaram a continuar. À minha irmã de coração, Rosa, pela ajuda em um momento crítico. Às minhas bebês Mel e Maya pelo amor incondicional.

Agradeço aos meus professores pelo conhecimento compartilhado nessa jornada, especialmente meu orientador, Doutor Sivaldo Pereira da Silva, que me guiou, minha chefe e membra da banca avaliadora, Doutora Fátima Aparecida dos Santos, que sempre incentivou a aquisição de conhecimento e meu crescimento, e o professor externo da minha banca, Doutor Samuel Anderson Rocha Barros, que trouxe muitas colaborações durante o exame de qualificação.

Agradeço aos colegas da Direção do Instituto de Artes Andressa, Henrique, Luana e Renata, que se interessaram pela minha pesquisa e pelo processo, e muitas vezes me ajudaram a encontrar caminhos.

Agradeço também às minhas grandes amigas Karina e Marianna, e à minha terapeuta, Fernanda, que me deram um espaço essencial de escuta.

## RESUMO

Esta pesquisa analisa a prestação de serviços administrativos digitais oferecidos aos estudantes de graduação do Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília (UnB), com foco nas percepções dos usuários e nas dificuldades enfrentadas. De caráter qualitativo e quantitativo, o estudo incluiu revisão bibliográfica sobre a digitalização de serviços públicos, análise de normativas institucionais e aplicação de questionário a 75 alunos. Os resultados indicam que, embora os serviços digitais sejam amplamente utilizados, há dificuldades significativas em relação à comunicação, à clareza das informações e à usabilidade das plataformas. Com base nos dados coletados, foram apresentadas recomendações para aprimorar a transparência, a acessibilidade e a experiência do usuário, incluindo a revisão da carta de serviços administrativos digitais, aprimoramento da comunicação institucional, capacitação dos estudantes no uso dos sistemas, melhoria da experiência nos sistemas digitais, criação de canais contínuos de *feedback* e fortalecimento do atendimento presencial. O estudo oferece contribuições práticas, ao propor recomendações que podem orientar a melhoria dos serviços administrativos digitais e apoiar a modernização dos processos universitários, e contribuições teóricas, ao fornecer uma base empírica sobre transformação digital em universidades públicas, articulando conceitos de governança, inovação e administração acadêmica. A metodologia adotada, que combina questionários digitais com análise de sistemas e normativas, apresenta potencial de aplicação em outras unidades acadêmicas e instituições públicas, possibilitando diagnósticos sobre a qualidade e a experiência dos serviços digitais no ensino superior, além de poder ser adaptada para outros tipos de serviços públicos. Como limitação, destaca-se o número relativamente baixo de respondentes em comparação ao total de estudantes do IdA em 2023 (1.875 alunos). Embora os dados permitam identificar percepções e desafios relevantes, a amostra não representa integralmente o corpo discente, de modo que os resultados devem ser interpretados como indicativos, servindo de base para futuras pesquisas e análises mais abrangentes, não podendo ser generalizados.

**Palavras-chave:** “digitalização”; “serviços administrativos”; “inclusão digital”; “educação superior”; “governo digital”.

## ABSTRACT

This research analyzes the provision of digital administrative services offered to undergraduate students at the Institute of Arts (IdA) of the University of Brasília (UnB), focusing on users' perceptions and the challenges they face. Combining qualitative and quantitative approaches, the study included a literature review on the public services' digitalization, an analysis of institutional regulations, and the application of a questionnaire to 75 students. The results indicate that, although digital services are widely used, significant difficulties exist regarding communication, clarity of information, and platform usability. Based on the collected data, recommendations were proposed to improve transparency, accessibility, and user experience, including the revision of the digital administrative services charter, enhancement of institutional communication, system use training, improvement of user experience in digital systems, creation of continuous feedback channels, and strengthening of in-person support. The study provides practical contributions by offering recommendations that can guide the digital administrative services improvement and support the university processes of modernization, as well as theoretical contributions by supplying an empirical basis on digital transformation in public universities, linking concepts of governance, innovation, and academic administration. The methodology, which combines digital questionnaires with system and regulatory analysis, has the potential to be applied in other academic units and public institutions, allowing diagnostics on the quality and user experience of digital services in higher education, and can also be adapted to other types of public services. As a limitation, the relatively low number of respondents compared to the total number of IdA students in 2023 (1,875 students) is highlighted. Although the data allows identification of relevant perceptions and challenges, the sample does not fully represent the student body, so the results should be interpreted as indicative, providing a basis for future research and broader analyses, and cannot be generalized.

**Keywords:** “digitalization”; “administrative services”; “digital inclusion”; “higher education”; “digital government”

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

DACES - Diretoria de Acessibilidade e Inclusão

IdA - Instituto de Artes

PDA - Plano de Dados Abertos

PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional

PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação

SAA - Secretaria de Administração Acadêmica

SEI! - Sistema Eletrônico de Informações

SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SPSS - Statistical Package for the Social Science

UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

UnB - Universidade de Brasília



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Nuvem de palavras de quais serviços deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial.....	56
Figura 2 – Nuvem de palavras de quais serviços poderiam ser disponibilizados de forma digital.....	57
Figura 3 –Nuvem de palavras com justificativa de alunos que responderam “sim” à pergunta “Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?”.....	59
Figura 4 –Nuvem de palavras com justificativa de alunos que responderam “não” à pergunta “Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?”.....	61
Figura 5 –Nuvem de palavras com justificativa de alunos que responderam “às vezes” à pergunta “Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?”.....	62

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 01 – Dados disponibilizados pelo Plano de Dados Abertos 2024-2026.....	36
---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Qual é sua idade?.....	41
Gráfico 2 – Qual é seu gênero?.....	41
Gráfico 3 – Qual curso você faz?.....	42
Gráfico 4 – Seu curso é diurno ou noturno?.....	43
Gráfico 5 – Seu curso é licenciatura ou bacharelado?.....	43
Gráfico 6 – Em qual ano você entrou no seu curso?.....	44
Gráfico 7 – O quanto você concorda com a seguinte afirmação: tenho facilidade com aulas <i>online</i> .....	45
Gráfico 8 – Você já fez alguma solicitação à direção/secretaria/coordenação no Instituto de Artes?.....	46
Gráfico 9 – Você já utilizou quais dos seguintes serviços digitais?.....	47
Gráfico 10 – Como você avalia o atendimento <i>online</i> à sua solicitação?.....	48
Gráfico 11– Avaliação do atendimento x tempo de espera.....	49
Gráfico 12 – Quão satisfeito você está com os serviços administrativos digitais oferecidos pela UnB?.....	50
Gráfico 13 – Satisfação com o serviço x frequência de solicitação.....	51
Gráfico 14 – Qual a sua principal dificuldade em utilizar esses serviços administrativos digitais na UnB?.....	53
Gráfico 15 – Você recebeu algum treinamento ou orientação sobre como utilizar os serviços digitais da UnB.....	54
Gráfico 16 – Você considera que há serviços que deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial?.....	55
Gráfico 17 – Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?.....	58

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO .....	13
1.1 Impacto Social do Trabalho.....	13
2 – PESQUISA TEÓRICO-EMPÍRICA SOBRE DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS .....	15
2.1 Introdução .....	15
2.1.1 Contexto e Problema da Pesquisa: .....	16
2.1.2 Justificativa .....	16
2.1.3 Objetivos .....	19
2.2 Quadro Teórico-Conceitual .....	21
2.2.1 Ambiente Digital: Inovação e Governo Digital.....	24
2.2.2 Desafios e Tendências na Digitalização dos Serviços Administrativos.....	29
2.3 Métodos e Técnicas .....	33
2.4 Resultados e Discussão .....	35
2.4.1 Plano de Dados Abertos 2024 - 2025.....	35
2.4.2 Sistemas disponíveis aos alunos.....	38
2.4.3 Resultado da Pesquisa com os Alunos do Instituto de Artes.....	40
2.5 Conclusões e Recomendações .....	65
3 – PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO (PTT).....	68
3.1 Introdução .....	68
3.2 Descrição geral do produto .....	69
3.3 Base teórica utilizada .....	69
3.4 Relevância do Produto .....	71
3.5 Documentos comprobatórios e evidências .....	73
REFERÊNCIAS .....	79
ANEXOS.....	83

## 1. INTRODUÇÃO

A transformação digital tem se consolidado como um dos principais vetores de inovação na administração pública, especialmente no contexto das universidades públicas brasileiras, que buscam modernizar seus processos e ampliar o acesso aos serviços administrativos. Nesse cenário, a digitalização de serviços destinados ao público discente representa não apenas uma exigência tecnológica, mas também uma demanda por maior eficiência, transparência e responsividade institucional. No entanto, a adoção dessas ferramentas digitais ainda enfrenta desafios relacionados à usabilidade, à comunicação institucional e à inclusão dos usuários no processo de inovação.

Este trabalho tem como objetivo analisar a experiência dos estudantes de graduação do Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília (UnB) com os serviços administrativos digitais oferecidos pela instituição. Busca-se compreender como esses serviços têm sido utilizados, avaliados e percebidos pelos alunos, considerando aspectos como facilidade de acesso, qualidade do atendimento, clareza das informações e preferências quanto ao formato (presencial ou digital). A pesquisa combina métodos qualitativos e quantitativos, integrando revisão bibliográfica, análise normativa e levantamento empírico por meio de questionário aplicado aos discentes.

A relevância deste estudo está em evidenciar o ponto de vista dos usuários finais — os estudantes — sobre a oferta digital de serviços administrativos, contribuindo para o aprimoramento das estratégias de governo digital no âmbito universitário. Ao identificar as principais barreiras enfrentadas pelos alunos e mapear sugestões de melhoria, a pesquisa oferece subsídios concretos para a formulação de políticas institucionais mais alinhadas às necessidades da comunidade acadêmica.

Este documento está organizado em três capítulos: este, introdutório; o capítulo 2, a seguir, que apresenta a pesquisa realizada; e o capítulo 3 que possui um Produto Técnico-Tecnológico no formato de um Relatório Técnico Conclusivo, que sintetiza os dados coletados, os resultados obtidos e as recomendações propostas, com o objetivo de subsidiar gestores e servidores da Universidade de Brasília na reestruturação e qualificação dos serviços administrativos digitais voltados aos estudantes.

### 1.1 Impacto Social do Trabalho

Este trabalho possui relevante impacto social ao contribuir para a melhoria da

experiência dos estudantes na utilização dos serviços administrativos digitais no ensino superior público. Ao identificar obstáculos de acesso, usabilidade e comunicação institucional, a pesquisa subsidia ações de aperfeiçoamento da gestão universitária, promovendo maior inclusão, transparência e eficiência no atendimento ao público discente. Dessa forma, fortalece o direito à educação de qualidade, ao propor soluções que ampliam o acesso equitativo a serviços essenciais da vida acadêmica.

## 2. PESQUISA TEÓRICO-EMPÍRICA SOBRE DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

### 2.1 Introdução

A digitalização permite que o Estado disponibilize informações de forma mais acessível e transparente, além de prestar serviços e abrir canais de diálogo com os cidadãos (Silva, 2009, p. 1). Essa prática facilita o acesso dos cidadãos a dados governamentais, fortalecendo mecanismos de *accountability* e permitindo uma fiscalização mais efetiva das ações estatais.

A adoção de tecnologias digitais permite ao Estado responder de maneira mais ágil às demandas sociais. Silva (2009, p. 13) observa que a internet possibilita ao governo oferecer serviços e interagir com os cidadãos de forma mais eficiente, o que pode resultar em políticas públicas mais alinhadas às necessidades da população. Isso fortalece os laços democráticos.

A transformação digital tem tido um enorme impacto na sociedade, inclusive nas instituições de ensino superior. A Universidade de Brasília (UnB), assim como outras instituições, adotou novas formas de interação e prestação de serviços aos estudantes. A pandemia da COVID-19 acelerou ainda mais esse processo de digitalização.

Desde 2005, a UnB oferece procedimentos de matrícula digital, como a seleção de disciplinas e a solicitação de trancamento de curso, por meio do sistema MatrículaWeb. Em 2016, o sistema foi integrado ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI!), permitindo a solicitação de trancamento de curso de forma eletrônica.

Em 2017, o programa “Simplifica UnB” foi criado para facilitar a gestão administrativa e acadêmica. O programa desburocratizou procedimentos e normas internas, facilitando trâmites oficiais. Por meio do SEI!, os usuários podem solicitar serviços como alteração de opções de curso, aproveitamento de estudos e trancamento justificado. O programa também descentralizou os procedimentos de contratação de professores substitutos, agilizando o processo.

Em 2018, a UnB implantou os Sistemas Institucionais Integrados de Gestão (SIG-UnB), sendo o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) um dos módulos disponíveis. O sistema SIG e seus módulos foram desenvolvidos para uso interno pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). O SIGAA oferece aos alunos uma variedade de serviços, como matrícula em disciplinas, trancamento de curso, consulta de oferta de disciplinas, cadastro em programas de auxílio financeiro, inscrição em programas de bolsas,

documentação para estágio, propostas de extensão, acompanhamento de notas e desempenho acadêmico, e avisos gerais.

Diante deste cenário de inovações, o presente trabalho visa investigar a percepção dos alunos dos cursos de Bacharelado e Licenciatura em Artes Cênicas, Artes Visuais, Música, Bacharelado em Design e em Teoria, Crítica e História da Arte do Instituto de Artes da UnB em relação aos serviços administrativos digitais oferecidos pela universidade. A partir dessa investigação, será identificado o conhecimento do sistema e dos serviços disponíveis e as dificuldades relatadas pelos estudantes, além de propostas de melhorias na disponibilização de informações e nos serviços oferecidos.

### **2.1.1 Contexto e Problema de Pesquisa**

Com a ampliação da oferta de serviços via meio eletrônico e digital, surgiram problemas de acesso e uso desses meios. Um dos problemas observados nos atendimentos presenciais é que os discentes de graduação do Instituto de Artes (IdA) não sabem quais são os serviços administrativos digitais fornecidos pela UnB.

Almejando a excelência na prestação dos serviços públicos, faz-se necessário responder às seguintes perguntas: (a) qual é a percepção dos discentes de graduação do IdA da Universidade de Brasília (UnB) sobre a oferta de serviços administrativos por meios digitais na universidade? e (b) como a universidade pode melhorar o acesso e a disponibilidade desses serviços?

### **2.1.2 Justificativa**

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861/2004 (Brasil, 2004), é o principal mecanismo de avaliação da educação superior no Brasil. Coordenado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), o SINAES tem como objetivo garantir a qualidade dos cursos e instituições de ensino superior por meio de uma avaliação abrangente que considera três eixos principais: a avaliação das instituições de ensino superior (AVALIES), a avaliação dos cursos de graduação (ACG) e o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). Esses instrumentos permitem não apenas a regulação e o aprimoramento da educação superior, mas também a transparência das informações acadêmicas para a sociedade. O sistema avalia aspectos como infraestrutura, corpo docente, projeto pedagógico e desempenho dos estudantes, contribuindo



para a formulação de políticas educacionais e para a melhoria contínua das instituições e cursos ofertados no país.

A digitalização tem um papel fundamental na implementação e no aprimoramento dos processos avaliativos do SINAES. Um dos princípios do SINAES é a comunicação com a sociedade (princípio 4), que busca garantir a transparência das informações sobre a qualidade dos cursos e instituições de ensino superior. A digitalização facilita esse processo ao permitir que dados sobre avaliação, desempenho estudantil e infraestrutura sejam disponibilizados de forma acessível em plataformas eletrônicas, como o portal e-MEC e os sites institucionais das universidades. Isso possibilita que estudantes, famílias e gestores tomem decisões informadas sobre a escolha de cursos e instituições.

Outro aspecto essencial é a política de atendimento aos estudantes (princípio 9). A digitalização tem contribuído para a melhoria desse atendimento, oferecendo canais *online* para serviços acadêmicos, como matrículas, trancamentos, solicitações de documentos e acompanhamento do desempenho acadêmico. Isso reduz a burocracia, amplia o acesso aos serviços e permite que os estudantes tenham maior autonomia na gestão de sua vida acadêmica.

Além disso, a organização e gestão da instituição (princípio 6) também são impactadas positivamente pela digitalização. Ferramentas digitais de gestão acadêmica, como os sistemas SIGAA e SEI!, permitem maior eficiência na administração universitária, facilitando o planejamento estratégico, a avaliação institucional e a integração entre diferentes setores da universidade. Dessa forma, a digitalização não apenas otimiza a operação das instituições de ensino superior, mas também fortalece a implementação dos princípios do SINAES, contribuindo para a melhoria contínua da educação superior no Brasil.

Os serviços digitais são fundamentais nas instituições públicas de ensino superior, como na Universidade de Brasília (UnB), ao proporcionar o acesso a procedimentos administrativos essenciais para a vida acadêmica dos discentes. No entanto, é importante não apenas disponibilizar esses serviços, mas também garantir o acesso efetivo e o conhecimento adequado por parte dos usuários.

A disponibilização dos serviços digitais por si só não é suficiente para atender às necessidades dos usuários. A ausência de acesso ou a falta de habilidades na utilização dessas ferramentas podem comprometer sua eficácia e utilidade. Portanto, é crucial considerar tanto o acesso aos serviços digitais quanto o conhecimento necessário para utilizá-los.

O acesso aos serviços digitais, por um lado, refere-se à disponibilidade dos recursos e meios necessários para que os usuários possam efetivamente utilizar as ferramentas e funcionalidades oferecidas. Isso inclui a infraestrutura tecnológica, como conexão à internet

estável e dispositivos adequados, interfaces construídas com base nos padrões de usabilidade e legibilidade, além de aspectos geográficos, horários de funcionamento e adequação às necessidades específicas dos usuários.

Além do acesso, o conhecimento e a habilidade na utilização dos serviços digitais são essenciais para que os usuários possam usufruir plenamente dessas ferramentas. Isso inclui a compreensão das funcionalidades disponíveis, a capacidade de navegar pelas interfaces e realizar as tarefas desejadas, bem como a conscientização sobre práticas de segurança e privacidade. Assim, fatores como legibilidade e a arquitetura da informação desempenham um papel essencial na usabilidade dos sistemas digitais. Interfaces confusas, excesso de informações desorganizadas ou linguagem técnica podem dificultar a compreensão e o uso adequado dos serviços disponíveis (Dias Barreira e Oliveira; Vicentini Jorente, 2019).

O design de informação "diz respeito à disponibilização de informações, de forma clara e objetiva, levando-se em consideração as pessoas a quem tais informações se destinam, ou seja, seus usuários, receptores ou destinatários" (Quintão; Triska, 2014, p. 116). Para Redig (2004, p. 61), ele está no eixo do sistema democrático, pois "não existe democracia sem informação clara, e verdadeira".

Aprofundando-se na centralização do usuário no desenvolvimento dos sistemas informacionais, chega-se ao conceito de Design Participativo, que "pode ser visto como uma prática não necessariamente restrita à especialistas em Design, mas uma prática democrática que entende todo ser humano como capaz de intervir no mundo em que vive" (Baeza Manteiga et al., 2024, p. 3). Esses estudos nos mostram a importância da participação dos usuários na construção de sistemas para que sejam eficientes e eficazes.

O Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília (UnB) é uma unidade acadêmica dedicada ao ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas das artes. Conforme os dados do Anuário Estatístico 2024: ano-base 2023 (Universidade de Brasília, 2024), o IdA conta com um corpo docente composto por 124 professores, quatro departamentos, 7 cursos de pós-graduação e 20 cursos de graduação. São eles:

- Artes Cênicas (B - Integral)
- Artes Cênicas (L - Integral)
- Artes Cênicas (L - Noturno)
- Artes Plásticas (B - Integral)
- Artes Plásticas (L - Integral)
- Artes Plásticas (L - Noturno)
- Artes Visuais (L - A Distância)

- Design - Programação Visual (B - Integral)
- Design - Projeto do Produto (B - Integral)
- Música - Instrumentos (B - Integral)
- Música - Composição (B - Integral)
- Música - Regência (B - Integral)
- Música (L - A Distância)
- Música (L - Integral)
- Música (L - Noturno)
- Teatro (L - A Distância)
- Teoria, Crítica e História da Arte (B - Noturno)

Em relação ao corpo discente, no segundo semestre de 2023, o IdA registrou 1.875 alunos de graduação, sendo 1.524 alunos regulares matriculados nos cursos de graduação presenciais e 351 em cursos de graduação à distância. Além disso, possui 343 alunos de pós-graduação. Em 2023, o IdA formou 235 alunos em seus cursos de graduação.

Diante desse contexto, é relevante investigar a percepção dos discentes de graduação do Instituto de Artes (IdA) da UnB, nos cursos de Bacharelado e Licenciatura em Artes Cênicas, Artes Visuais, Música, Bacharelado em Design e Teoria, Crítica e História da Arte, em relação aos serviços administrativos digitais oferecidos pela universidade. Compreender a interação dos discentes com esses serviços e identificar lacunas na transparência das informações e na qualidade dos serviços permitirá propor melhorias.

Esta pesquisa visa não apenas analisar a avaliação dos discentes em relação aos serviços digitais administrativos, mas também coletar sugestões de melhoria. Os resultados obtidos poderão contribuir para aprimorar a experiência dos estudantes e promover avanços na governança e inovação em políticas públicas relacionadas aos serviços digitais no contexto do IdA e da UnB.

Em resumo, esta pesquisa justifica-se pela importância de compreender a percepção dos discentes de graduação do IdA sobre os serviços digitais oferecidos pela UnB. A investigação dessas percepções, a identificação de áreas de melhoria e a coleta de sugestões têm o objetivo de aprimorar as estruturas de gestão, melhorando a experiência dos estudantes e promovendo uma governança mais eficiente e a implementação de políticas públicas inovadoras.

### **2.1.3 Objetivos**

A pesquisa objetiva caracterizar a percepção dos discentes do Instituto de Artes (IdA),

da Universidade de Brasília (UnB) sobre sua experiência na obtenção de serviços digitais no âmbito administrativo e propor melhorias em ações e processos neste campo.

A partir do objetivo geral, a pesquisa almeja:

- Mapear os serviços mais utilizados pelos discentes de graduação do IdA;
- Identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos discentes do IdA ao utilizar os serviços digitais da UnB;
- Compreender e incorporar demandas e melhorias na prestação de serviços apontada pelos discentes de graduação do IdA;
- Detectar as lacunas na oferta de serviços da UnB para os discentes do IdA;
- Propor estratégias de governança e inovação em políticas públicas para superar os obstáculos identificados e melhorar o acesso aos serviços digitais para os discentes de graduação do Instituto de Artes.

## 2.2 Quadro Teórico-Conceitual

A digitalização dos serviços administrativos torna-se um tópico crucial da educação superior no contexto global da sociedade digital. A sociedade digital é um contexto no qual a presença das tecnologias digitais é distribuída por todos os aspectos da vida social, econômica e cultural. Segundo Avelino, Pompeu e Fonseca (2021), a democracia digital é um componente essencial dessa sociedade, promovendo a participação cidadã e a transparência governamental através de plataformas digitais.

Tavares (2022) reforça que o governo digital e aberto se torna uma plataforma de exercício do controle social sobre políticas públicas, que agiliza a participação social. Enquanto “dados abertos” diz respeito à disponibilização de bases de dados estruturadas de forma a garantir seu acesso e processamento, respeitando uma série de princípios, o governo é aberto “quando cria mecanismos institucionais, informacionais e comunicacionais capazes de dirimir constrangimentos e potencializar a relação com seus cidadãos, no tocante a questões como transparência, *accountability*, participação e inovação” (Silva, 2019, p. 99). Essas práticas têm potencial para fortalecer a democracia.

Porém, é importante mencionar os desafios e efeitos que as políticas de governo aberto e de dados abertos têm enfrentado, dentre os quais encontram-se: estruturação, operacionalidade, significação, ligação e participação. Estruturação refere-se à necessidade de organizar os dados de maneira padronizada e coerente, facilitando o acesso e o uso por diversos públicos. Operacionalidade envolve a capacidade técnica e institucional de disponibilizar os dados de forma contínua, atualizada e acessível, o que requer recursos e habilidades específicas. Significação está relacionada à clareza e ao contexto dos dados, garantindo que os usuários possam interpretá-los corretamente e utilizá-los de forma significativa. Ligação diz respeito à capacidade de conectar diferentes conjuntos de dados, permitindo análises mais profundas e completas, o que exige compatibilidade técnica e semântica. Finalmente, a participação envolve engajar a sociedade na utilização e na melhoria dos dados abertos, promovendo a transparência e incentivando a colaboração entre governo e cidadãos. Esses desafios são cruciais para que as políticas de dados abertos sejam eficazes e cumpram seu objetivo de promover a transparência e a inovação (Silva, 2019).

Embora a transparência seja amplamente valorizada, ela traz desafios significativos. Não é um valor absoluto e pode, em certos casos, ter efeitos negativos. A transparência excessiva pode comprometer a segurança nacional, favorecer interesses privados ou prejudicar investigações judiciais. Além disso, ela pode minar a confiança pública, restringir a inovação

devido ao medo de penalidades, e gerar uma sobrecarga de informações que dificulta a compreensão e o uso efetivo dos dados. Assim, embora a transparência seja essencial, seus limites e impactos devem ser cuidadosamente considerados para evitar consequências indesejadas (Silva, 2016).

Já Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) mostram que o governo digital no Brasil tem servido de catalisador para a efetivação de direitos sociais por meio da prestação de melhores serviços públicos. No entanto, esse movimento pretende ir além dos aspectos qualitativos e da inovação; a iniciativa busca ainda uma maior inclusão digital e cidadã. Uma visão complementar é apresentada por Avelino, Pompeu e Fonseca (2021) ao destacar que a democracia digital por meio dos dados abertos e ouvidorias é crucial para fortalecer o vínculo entre governos e sociedade.

A inovação na administração pública, por sua vez, desempenha um papel crucial no que tange à adaptação às exigências da sociedade digital. Segundo Cavalcante e Camões (2017), a inovação no setor público abrange desde novas metodologias de gestão até a introdução de tecnologias disruptivas, proporcionando melhorias significativas nos serviços oferecidos. No que concerne à educação superior, a inovação se apresenta na automação de processos administrativos complexos, como administração de matrículas e digitalização de arquivos acadêmicos.

A digitalização dos serviços administrativos também tem implicações profundas para a experiência do usuário na educação superior. Judice et al. (2020) argumentam que uma experiência do usuário satisfatória depende não apenas da eficiência operacional, mas também da capacidade do sistema em oferecer acessibilidade e transparência.

Apesar de inicialmente abordar discentes do ensino superior privado, a literatura considera também os alunos de universidades públicas como, em última análise, os clientes da instituição (Pereira; Gil, 2007; Santos; Romeiro, 2017, Scholl do Amaral; Da Silva Añaña; Arrieche Freitas, 2023). Assim, cabe investigar a satisfação dos discentes em relação ao seu ambiente de ensino. Aitken (1982) aponta inclusive a relação direta entre a não evasão dos alunos e seu grau de satisfação, que pode ser medida em relação ao ambiente, o desempenho acadêmico, a participação dos alunos em atividades extracurriculares e fatores externos.

A satisfação do cliente tem sido objeto de estudo na literatura de administração pública, principalmente nas últimas décadas do século XX (Scholl do Amaral; Da Silva Añaña; Arrieche Freitas, 2023). Os cidadãos esperam a mesma qualidade de tratamento nos serviços públicos que recebem dos fornecedores privados (Falce; Maylder; Pressot; Toivanen, 2012). Apesar de os serviços privados também serem passíveis de inúmeras críticas, culturalmente, há uma

percepção de qualidade mais elevada desses serviços.

Diante desse contexto, as universidades públicas precisam constantemente inovar sua gestão e suas políticas internas para corresponder às expectativas geradas pelas transformações sociais. A nova administração pública gerencial surge com o objetivo de melhorar a gestão das organizações públicas e atender às demandas da sociedade de forma mais eficiente (Enke; Souza; Pereira, 2014). Essa abordagem tem como foco o cidadão e a obtenção de resultados, utilizando estratégias como descentralização, criatividade e inovação (Bresser-Pereira, 1997).

Além das questões de avaliação institucional que subsidiam o processo de gestão da administração superior nos órgãos, o Decreto nº 8.836, de 19/12/2016 e a Portaria da Secretaria de Governo Digital nº548, de 24/1/2022, determinam a avaliação de satisfação dos usuários a respeito dos serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (Brasil, 2016, 2022).

Acerca deste contexto e para este trabalho, serão considerados os conceitos de usuário, serviço público, serviço digital, etapa e unidade gestora de acordo com a Portaria nº 548/2022, da seguinte forma:

**I - usuário:** pessoa física ou jurídica que pode fazer uso individual do serviço; **II - serviço público:** ação dos órgãos e das entidades do Poder Executivo federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever; **III - serviço digital:** serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial no todo ou em parte das suas etapas; **IV - etapa:** cada momento do processo padrão do serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação; e **V - unidade gestora:** órgão ou entidade responsável pela oferta do serviço ao usuário. *(grifo nosso).*

Trazendo os conceitos para a realidade do Instituto de Artes (IdA), compreende-se que os discentes serão entendidos como usuários; serviço público como as ações e procedimentos administrativos e acadêmicos da Universidade de Brasília; os serviços digitais compreendidos como as ofertas dos serviços via sistemas de tecnologia da informação utilizados pela universidade, como o SEI! e SIGAA, já descritos; etapa como o mapeamento dos processos internos para solicitação e atendimento das demandas dos usuários; e unidade gestora como os demais setores da universidade responsáveis pela oferta e execução dos serviços utilizados pelos usuários.

Souza (2023) complementa o raciocínio ao destacar que a acessibilidade comunicacional, através da digitalização, pode melhorar significativamente a interação dos

estudantes e servidores com as instituições de ensino, promovendo um ambiente mais inclusivo e colaborativo.

Entretanto, a transição para uma administração pública digitalizada não está isenta de desafios. Wanderley (2022) ressalta a necessidade de garantir a segurança cibernética dos dados dos usuários, um aspecto crítico em um ambiente digital cada vez mais vulnerável a ameaças. Além disso, Thorstensen e Zuchieri (2020) apontam que a infraestrutura tecnológica limitada e o quadro regulatório ainda em desenvolvimento no Brasil representam obstáculos significativos para a implementação efetiva do governo digital.

Ao longo das últimas décadas, a sociedade digital mudou radicalmente as estruturas e práticas da administração pública, que também inclui instituições de ensino superior. As mudanças são particularmente significativas para este setor. A transformação digital das universidades não se restringe ao ensino e à pesquisa, mas também abrange os processos administrativos. Souza (2023) discute a acessibilidade comunicacional na Universidade de Brasília, destacando como a digitalização pode tornar os serviços mais inclusivos. A transição para um ambiente digital exige a adaptação das instituições e a capacitação dos servidores, conforme argumentado por Scholze et al. (2023).

Diante desse contexto complexo e dinâmico, é fundamental uma análise das tendências atuais e das implicações futuras da digitalização dos serviços administrativos na educação superior pública. Este artigo se propõe a contribuir para esse debate, oferecendo um resumo do tema baseado em uma revisão crítica da literatura existente e destacando as direções que as políticas públicas devem seguir para maximizar os benefícios dessa transformação digital.

### **2.2.1 Ambiente Digital, Inovação e Governo Digital**

A sociedade datificada representa um contexto transformador impulsionado pela ampla adoção de tecnologias digitais que permeiam todas as esferas da vida contemporânea. No campo da educação superior pública no Brasil, essa transformação é especialmente significativa, afetando não apenas a maneira como as instituições se comunicam e operam, mas também como os serviços administrativos são concebidos e entregues aos estudantes, docentes e funcionários. Conforme observado por Valle e Motta (2022), a sociedade digital caracteriza-se pela interconexão global, onde informações são disseminadas em tempo real, alterando profundamente as dinâmicas tradicionais de governança e interação social.

A emergência da sociedade datificada reconfigura as expectativas e demandas dos usuários de serviços públicos, incluindo aqueles relacionados à educação superior. Como



destaca Lannes, Fachin e Veronese (2022), a acessibilidade digital tornou-se um imperativo para garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua localização geográfica ou contexto socioeconômico, tenham igualdade de acesso aos recursos educacionais e administrativos. Nesse sentido, a digitalização dos serviços administrativos não é apenas uma questão de eficiência operacional, mas também de inclusão e democratização do acesso ao ensino superior, demandando cada vez mais processos de inovação.

Inovação é um conceito central na modernização da administração pública. Cavalcante e Camões (2017) definem inovação no setor público como a introdução de novas ideias, metodologias e tecnologias que resultam em melhorias nos serviços públicos e na gestão pública. Destacando que a inovação pode assumir diversas formas, desde pequenas melhorias incrementais até mudanças radicais nos processos administrativos, essa se divide em quatro tipos principais: inovação de processo, inovação de serviço, inovação organizacional e inovação política (Cavalcante; Camões, 2017). Cada tipo de inovação tem suas próprias características e impacto na administração pública.

Inovação de processo refere-se à introdução de novas metodologias e tecnologias que aprimoram os procedimentos administrativos e operacionais. Esse tipo de inovação visa aumentar a eficiência e reduzir custos, além de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. Os autores Cavalcante e Camões (2017) fornecem exemplos de inovações de processo, como a digitalização de documentos e a automatização de processos burocráticos, que têm contribuído para a modernização do setor público brasileiro.

Inovação de serviço, por sua vez, envolve a criação de novos serviços ou a melhoria dos serviços existentes para atender melhor às necessidades dos cidadãos. Cavalcante e Camões (2017) apontam que esse tipo de inovação é frequentemente impulsionado por mudanças nas expectativas dos usuários e pelo avanço tecnológico. Esses autores mencionam iniciativas como a implementação de serviços *online* e o desenvolvimento de aplicativos móveis que facilitam o acesso aos serviços públicos.

A inovação organizacional se concentra na reestruturação das instituições públicas para torná-las mais eficientes e eficazes. Esse tipo de inovação pode incluir a criação de novas unidades administrativas, a reconfiguração de estruturas organizacionais e a adoção de novos modelos de gestão. Assim, destaca-se que a inovação organizacional é fundamental para criar um ambiente propício à inovação contínua e sustentável no setor público (Cavalcante; Camões, 2017).

Inovação política envolve mudanças nas políticas públicas e na legislação para promover a inovação e responder às novas demandas da sociedade. Cavalcante e Camões

(2017) discutem como as inovações políticas podem ser implementadas através de reformas legislativas e regulatórias, que criam um quadro legal favorável à inovação. Eles também ressaltam a importância da participação cidadã e da colaboração entre diferentes níveis de governo para o sucesso das inovações políticas.

Na educação superior, a inovação pode ser observada na automação de processos burocráticos, como a emissão de diplomas e documentos para estágio. A inovação organizacional é crucial para criar um ambiente que favoreça a adoção de novas práticas. Souza (2023) exemplifica como a inovação no setor público pode ser uma resposta às novas demandas da sociedade por serviços mais eficientes e acessíveis.

A utilização de tecnologias digitais para transformar a prestação de serviços públicos envolve o conceito de governo digital. O governo digital não se limita apenas à adoção de tecnologias digitais, mas refere-se a uma mudança abrangente na maneira como o governo interage e presta serviços aos cidadãos, buscando maior eficiência, transparência e participação.

O conceito de governo digital envolve a utilização de tecnologias da informação e comunicação para melhorar a prestação de serviços públicos e a gestão administrativa. Como discutido por Valle e Motta (2022), o governo digital representa um avanço na transformação digital do setor público, integrando sistemas e processos para oferecer serviços mais acessíveis e eficientes aos cidadãos. Essa abordagem visa não apenas reduzir custos operacionais, mas também aumentar a qualidade e a eficácia dos serviços oferecidos.

Um dos pilares do governo digital é a transparência. Avelino, Pompeu e Fonseca (2021) destacam que a disponibilização de informações públicas *online* promove uma maior *accountability* e permite aos cidadãos monitorarem as ações do governo de forma mais eficaz. Isso não apenas fortalece a confiança na administração pública, mas também promove uma cultura de transparência e responsabilidade entre os gestores.

Além da transparência, o governo digital também se concentra na participação cidadã e na colaboração. Tavares (2022) argumenta que plataformas digitais podem ser utilizadas como ferramentas para o exercício do controle social, permitindo que os cidadãos participem ativamente da formulação e implementação de políticas públicas. Esse aspecto é crucial para fortalecer a democracia e garantir que as políticas governamentais atendam às necessidades reais da população.

No contexto da educação superior, o governo digital desempenha um papel essencial na modernização dos serviços administrativos. Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) exploram como a implementação de serviços públicos digitais pode contribuir para a concretização de direitos sociais, facilitando o acesso dos estudantes a informações acadêmicas, processos de matrícula

simplificados e gestão eficiente de recursos educacionais.

Contudo, a adoção plena do governo digital enfrenta desafios significativos. Reck e Hübner (2021) discutem os obstáculos relacionados à capacidade limitada de algumas instituições públicas em adotar novas tecnologias devido a questões como falta de financiamento, resistência organizacional e infraestrutura tecnológica inadequada. Superar esses desafios requer um compromisso contínuo com investimentos em capacitação, atualização tecnológica e políticas públicas que incentivem a inovação digital.

A segurança da informação é outra preocupação central no governo digital. Scholze et al. (2023) enfatizam a importância de implementar medidas robustas de proteção cibernética para garantir a confidencialidade e a integridade dos dados dos cidadãos. A confiança nas plataformas digitais é um elemento fundamental para uma experiência do usuário positiva, influenciando diretamente a adesão e utilização dessas tecnologias.

Além disso, o governo digital deve enfrentar o desafio da inclusão digital. Gomes et al. (2022) apontam que garantir acesso equitativo e inclusivo às tecnologias digitais é fundamental para evitar a exclusão de grupos marginalizados e garantir que todos os cidadãos possam se beneficiar dos serviços públicos digitais. Isso requer políticas específicas de inclusão digital e investimentos em infraestrutura de conectividade em áreas menos desenvolvidas do país.

Outro ponto crítico é a interoperabilidade dos sistemas digitais. Cavalcante e Camões (2017) discutem como a falta de padronização e compatibilidade entre diferentes plataformas pode dificultar a integração de dados e processos administrativos, afetando a eficiência operacional e a experiência do usuário. A harmonização de sistemas é essencial para facilitar a troca de informações entre diferentes entidades governamentais e melhorar a prestação de serviços públicos de forma integrada.

Por fim, o governo digital no Brasil também precisa lidar com o desafio da gestão da mudança organizacional. Souza (2021) argumenta que a digitalização requer uma reestruturação significativa nos processos administrativos e na cultura organizacional das instituições públicas, envolvendo a capacitação de servidores e a criação de uma mentalidade voltada para a inovação e a melhoria contínua.

A educação superior pública, como um pilar fundamental da formação acadêmica e profissional, enfrenta o desafio de se adaptar rapidamente às demandas de uma sociedade digital. Segundo Souza (2021), essa adaptação envolve não apenas a implementação de tecnologias digitais, mas também a revisão de práticas pedagógicas e administrativas para melhorar a experiência educacional como um todo. A integração de plataformas digitais para gestão acadêmica e administrativa pode otimizar processos, proporcionando maior

transparência e eficiência na prestação de serviços.

No entanto, a transição para uma transformação digital na educação superior não é homogênea e enfrenta desafios diversos. A digitalização pode ampliar as disparidades existentes, especialmente em um país de dimensões continentais como o Brasil, onde a infraestrutura tecnológica e o acesso à internet variam significativamente entre regiões. Scholze et al. (2023) argumentam que políticas públicas devem ser desenvolvidas com uma abordagem inclusiva, garantindo que todos os segmentos da sociedade tenham acesso equitativo às oportunidades oferecidas pela digitalização.

Além disso, o ambiente digital traz à tona questões éticas e de segurança relacionadas à privacidade dos dados e à proteção cibernética. Conforme destacado por Avelino, Pompeu e Fonseca (2021), a democratização do acesso à informação digital não deve comprometer a segurança dos dados pessoais dos usuários, exigindo um equilíbrio delicado entre transparência e proteção da privacidade. Nesse sentido, políticas de governo digital devem ser estruturadas de forma a promover a confiança e a segurança dos usuários, ao mesmo tempo em que facilitam o acesso e a participação cidadã.

O ambiente digital também reconfigura o papel das instituições educacionais como agentes de mudança e inovação. Segundo Cavalcante e Camões (2017), a adoção de práticas inovadoras na administração pública, incluindo a digitalização de serviços, não apenas moderniza as operações internas, mas também fortalece a capacidade das instituições de responderem de maneira ágil e eficaz às demandas emergentes. Portanto, a sociedade digital não apenas impõe desafios, mas também oferece oportunidades para reimaginar e transformar a educação superior pública, alinhando-a às necessidades de uma era cada vez mais digitalizada e interconectada.

Todas essas transformações, ao final, possuem o objetivo de melhorar a experiência dos usuários dos serviços públicos. A experiência do usuário não se limita apenas à eficiência operacional dos sistemas digitais, mas abrange a qualidade percebida e o valor agregado que tais tecnologias proporcionam ao usuário final.

A digitalização dos serviços administrativos visa não apenas automatizar processos burocráticos, mas também melhorar significativamente a interação dos usuários com as instituições de ensino. Conforme observado por Judice et al. (2020), uma boa experiência do usuário envolve a simplificação dos procedimentos, a clareza das informações disponíveis e a acessibilidade das plataformas digitais. Esses elementos são essenciais para garantir que os estudantes possam realizar suas atividades acadêmicas de forma eficiente e sem barreiras desnecessárias.

Além da eficiência operacional, a experiência do usuário na educação superior digitalizada também se relaciona diretamente com a personalização e a adaptabilidade dos serviços oferecidos. Souza (2023) argumenta que plataformas digitais devem ser projetadas de maneira a atender às necessidades individuais dos usuários, permitindo uma maior autonomia na gestão de suas atividades acadêmicas, como matrículas, consulta de notas e solicitação de documentos.

No entanto, para que a digitalização dos serviços administrativos seja verdadeiramente eficaz, é crucial considerar a diversidade de perfis de usuários e suas competências digitais. Wanderley (2022) destaca a importância de oferecer suporte adequado e treinamento contínuo para garantir que todos os usuários, independentemente de sua familiaridade com tecnologias digitais, possam usufruir dos serviços de forma plena e sem dificuldades adicionais.

A acessibilidade é outro aspecto central na experiência do usuário na educação superior digitalizada. Souza (2021) ressalta que plataformas e aplicativos devem ser projetados com base em princípios de acessibilidade universal, garantindo que estudantes com deficiências ou necessidades especiais possam utilizar os serviços de maneira igualitária. Isso inclui desde o design inclusivo das interfaces até a disponibilidade de recursos como leitores de tela e legendas em vídeos.

Por fim, a experiência do usuário na educação superior digitalizada não deve ser vista como um fim em si mesma, mas como um meio para promover uma educação mais acessível, eficiente e inclusiva. Cavalcante e Camões (2017) argumentam que a digitalização dos serviços administrativos pode potencializar a capacidade das instituições de ensino em oferecer um ambiente acadêmico dinâmico e adaptável às necessidades contemporâneas dos estudantes. Portanto, investir na melhoria contínua da experiência do usuário é essencial para maximizar os benefícios da digitalização na educação superior pública no Brasil.

## **2.2.2 Desafios e Tendências na Digitalização dos Serviços Administrativos**

O processo de digitalização dos serviços administrativos na educação superior pública no Brasil enfrenta uma série de desafios significativos, que vão desde questões de infraestrutura até complexidades organizacionais e culturais. Estes desafios são cruciais para compreender os obstáculos que as instituições enfrentam na transição para um ambiente digital mais integrado e eficiente.

Um dos principais desafios é a infraestrutura tecnológica inadequada em algumas regiões do país. Conforme apontado por Lannes, Fachin e Veronese (2022), a disparidade no

acesso à internet e a qualidade da conexão podem limitar severamente a capacidade de implementar sistemas digitais robustos e acessíveis em todo o território nacional. Isso cria uma desigualdade digital que afeta diretamente a inclusão e o acesso equitativo dos estudantes aos serviços educacionais.

Além da infraestrutura, há desafios relacionados à capacitação e familiarização dos usuários com as novas tecnologias. Wanderley (2022) destaca a necessidade de programas de capacitação contínua para docentes, funcionários administrativos e estudantes, garantindo que todos possam utilizar efetivamente as ferramentas digitais disponíveis. A resistência à mudança e a falta de habilidades digitais são obstáculos significativos que precisam ser superados para maximizar os benefícios da digitalização.

Além dos desafios técnicos e operacionais, há também questões relacionadas à governança e gestão da mudança organizacional. Souza (2021) argumenta que a digitalização exige uma reestruturação profunda nos processos administrativos e na cultura organizacional das instituições de ensino. A resistência à mudança por parte dos stakeholders internos e a necessidade de alinhamento estratégico são aspectos críticos que influenciam o sucesso ou fracasso das iniciativas de digitalização.

A burocracia excessiva e a legislação complexa também representam desafios adicionais. Valle e Motta (2022) discutem os bloqueios institucionais à implementação de políticas de governo digital, que podem retardar a adoção de inovações tecnológicas nas universidades públicas. A simplificação regulatória e o apoio político são essenciais para remover barreiras administrativas e facilitar a implementação de soluções digitais eficazes.

Por fim, a sustentabilidade financeira é um fator crítico na digitalização dos serviços administrativos. Tavares (2022) argumenta que os investimentos necessários em tecnologia e infraestrutura devem ser sustentáveis a longo prazo, garantindo recursos adequados para manutenção, atualização e expansão das plataformas digitais. A falta de financiamento adequado pode comprometer a viabilidade e o sucesso das iniciativas de digitalização, limitando seu impacto positivo na educação superior pública no Brasil.

Em suma, superar esses desafios requer um compromisso contínuo com a inovação, a capacitação e a colaboração entre todos os stakeholders envolvidos. A digitalização dos serviços administrativos na educação superior pública não é apenas uma questão técnica, mas também uma transformação cultural e organizacional que exige uma abordagem integrada e estratégica para maximizar os benefícios para toda a comunidade acadêmica.

Porém, a digitalização dos serviços administrativos na educação superior pública está em constante evolução. As tendências apontam para uma maior integração de tecnologias

emergentes, como inteligência artificial e blockchain, que podem aumentar a eficiência e a transparência dos processos administrativos. Cavalcante e Camões (2017) sugerem que a inovação contínua é essencial para acompanhar as mudanças tecnológicas e as demandas da sociedade.

Os indutores da inovação no setor público são fatores que incentivam e facilitam a implementação de novas ideias e práticas. Cavalcante e Camões também identificam vários indutores, incluindo a liderança, a cultura organizacional, os recursos financeiros, a capacitação dos servidores e o uso de tecnologias da informação. Eles enfatizam que a liderança é crucial para promover uma cultura de inovação e para mobilizar os recursos necessários para a implementação das inovações.

A cultura organizacional também desempenha um papel importante na promoção da inovação. Os autores sugerem que uma cultura que valoriza a criatividade, a experimentação e a aprendizagem contínua são essenciais para a inovação sustentável. Eles destacam a importância de criar um ambiente onde os servidores públicos se sintam encorajados a propor e testar novas ideias sem medo de falhar.

Os recursos financeiros são outro indutor crítico da inovação. Cavalcante e Camões discutem como o financiamento adequado pode apoiar o desenvolvimento e a implementação de inovações, bem como a necessidade de mecanismos de financiamento que incentivem a inovação no setor público. Eles mencionam a possibilidade de parcerias público-privadas e o uso de fundos específicos para a inovação como estratégias eficazes.

A implementação de mecanismos de inteligência artificial (IA) no serviço público também é um tema latente, e enfrenta diversos desafios. Entre eles, destaca-se a resistência por parte dos agentes públicos, muitas vezes motivada pelo medo da perda de empregos devido à automação de tarefas. Além disso, há dificuldades relacionadas à capacidade institucional, como a infraestrutura tecnológica inadequada e a falta de digitalização de acervos. A adoção de IA também esbarra na necessidade de capacitação dos servidores e na adaptação dos usuários. A superação dessas barreiras exige inovação, além de uma gestão eficiente e transparente (Teixeira de Toledo; Mendonça, 2023).

Finalmente, a capacitação dos servidores e o uso de tecnologias da informação são fundamentais para a inovação no setor público. Os autores ressaltam a importância de investir na formação e no desenvolvimento das competências dos servidores públicos para que eles possam contribuir efetivamente para os processos de inovação. Viana (2021) argumenta que a transformação digital na administração pública deve ser acompanhada de políticas que promovam a inclusão digital e a capacitação dos servidores.

Além disso, as implicações para as políticas futuras são significativas. Valle e Motta (2022) discutem os bloqueios institucionais à implantação do governo digital, destacando a importância de reformas legislativas e regulatórias para criar um ambiente favorável à inovação.



## 2.3 Métodos e Técnicas

Esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa e quantitativa para investigar a prestação de serviços administrativos digitais oferecidos aos estudantes de graduação do Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília (UnB). O estudo foi desenvolvido em etapas complementares, conforme descrito a seguir.

A primeira etapa consistiu em uma revisão bibliográfica sobre os temas de inovação no governo digital, digitalização de serviços públicos e os principais desafios e tendências relacionados à transformação digital na administração pública. Foram analisadas obras clássicas e estudos recentes, com o objetivo de fundamentar teoricamente a análise e compreender o estado da arte sobre o tema.

Na segunda etapa, foram identificadas e analisadas as normas institucionais da Universidade de Brasília relacionadas à simplificação do atendimento ao usuário e à política de dados abertos. As principais normativas foram descritas e sintetizadas, a fim de contextualizar os parâmetros legais e institucionais que orientam a oferta de serviços administrativos digitais na Universidade.

Em seguida, foi realizado um levantamento dos serviços administrativos digitais disponíveis aos alunos de graduação da UnB. Para isso, foram acessados e explorados dois sistemas institucionais: o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI!). A partir dessa análise, foi elaborada uma listagem detalhada dos serviços ofertados de forma digital.

Com base nas informações obtidas nas etapas anteriores, foi elaborado um questionário (*survey*) direcionado aos estudantes de graduação do Instituto de Artes. O instrumento de coleta de dados, apresentado no Anexo I, foi composto por 16 perguntas fechadas e 3 perguntas abertas. Entre as questões fechadas, duas permitiam múltiplas respostas, possibilitando um maior detalhamento das experiências dos respondentes. O questionário teve como objetivos principais: mapear o perfil dos participantes, coletar suas impressões sobre os serviços digitais administrativos e registrar sugestões de melhoria.

Considerando que a UnB oferece acesso à internet sem fio e laboratórios de informática para todos os alunos, o questionário foi aplicado exclusivamente por meio digital, buscando alcançar o maior número possível de respondentes. A aplicação ocorreu entre os meses de fevereiro e abril de 2025. No entanto, esse período coincidiu parcialmente com o recesso acadêmico, o que limitou o alcance da pesquisa e resultou em um número reduzido de respostas: ao todo, 75 alunos participaram.

As respostas foram tratadas conforme sua natureza. Os dados quantitativos foram tabulados e analisados com o auxílio do software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), amplamente utilizado em pesquisas nas ciências sociais. A visualização dos resultados foi realizada por meio de gráficos elaborados no *Microsoft Excel*, que ofereceu maior flexibilidade estética na apresentação dos dados.

As respostas às perguntas abertas foram organizadas em categorias temáticas, permitindo a sistematização das opiniões e sugestões apresentadas pelos alunos. A frequência de cada tema mencionado foi registrada, possibilitando a identificação de padrões e nuances na percepção dos estudantes.

Por fim, os resultados foram descritos e analisados, oferecendo uma visão ampla sobre o nível de satisfação dos discentes com os serviços administrativos digitais da UnB, bem como suas percepções sobre o atendimento presencial e propostas de aprimoramento.

## 2.4 Resultados e Discussão

### 2.4.1 Plano de Dados Abertos 2024-2026

Em conformidade com a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, estruturada pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, a Universidade de Brasília (UnB) formalizou seu terceiro Plano de Dados Abertos (PDA) para o ciclo 2024-2026, e lhe deu publicidade em 23 de setembro de 2024.

O plano segue as diretrizes determinadas pelos seguintes normativos e documentos:

- Decreto n. 8.777, de 11 de maio de 2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal;
- Resolução n. 3, de 13 de outubro de 2017, do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA), que aprovou normas sobre a elaboração e publicação de Planos de Dados Abertos;
- Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2016 – Lei de Acesso à Informação;
- Art. 48 da Lei Complementar n. 101, de 4 de maio de 2000, que determina ao Poder Público a adoção de instrumentos de transparência na gestão fiscal em meios eletrônicos de acesso público às informações orçamentárias e prestações de contas;
- Instrução Normativa n. 4, de 13 de abril de 2012, que cria a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA);
- Decreto Presidencial n. 6.666, de 27 de novembro de 2008, que instituiu a criação da Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais (INDE) e determina que o compartilhamento e disseminação dos dados geoespaciais e seus metadados é obrigatório para todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, salvos os protegidos por sigilo;
- Decreto sem número de 15 de setembro de 2011, que institui o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, e estabelece o compromisso do governo de implantar a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA);
- Instrução Normativa n. 4 de 2012, que cria a INDA e estabelece conceitos referentes a: dado, informação, dado público, formato aberto, licença aberta, dados abertos e metadados;
- Plano de Ação da INDA, que trata da necessidade dos órgãos de instituírem seus respectivos Planos de Abertura de Dados com vistas a uma Política Nacional de Dados Abertos e institui os elementos mínimos do documento, bem como orienta que a abertura de dados deve observar a relevância para o cidadão;

- Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade de Brasília;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Universidade de Brasília.

O plano objetiva garantir os princípios da publicidade e da transparência na administração pública por meio da disponibilização, abertura e divulgação permanente dos dados da UnB no Portal de Dados Abertos da UnB (<http://dadosabertos.unb.br/>) e no Portal Brasileiro de Dados Abertos (<https://dados.gov.br/>). Os dados de ambos portais são sincronizados.

Desenvolvido para um triênio, a Universidade de Brasília já havia lançado outros dois planos: 2019-2020 (excepcionalmente foi determinado para um biênio) e 2021-2023. Cada versão atualiza os normativos basilares de acordo com as normas vigentes e propõe melhorias de acordo com a versão anterior, além de propor mais conjuntos de dados a serem abertos.

Com o novo plano, a instituição passou a disponibilizar os seguintes dados:

- Listagem de discentes de graduação, pós-graduação (lato sensu), mestrado e doutorado concluintes: a partir de dezembro de 2024; e
- Listagem de discentes de graduação, pós-graduação (lato sensu), mestrado e doutorado: a partir de julho de 2025.

Além disso, os seguintes dados já eram disponibilizados:

Tabela 1 – Dados disponibilizados pelo Plano de Dados Abertos 2024-2026

Nome da Base	Frequência de Atualização
Abono permanência	Mensal
Afastamento de docentes	Mensal
Afastamentos	Mensal
Afastamentos de técnicos administrativos	Mensal
Aposentadoria	Mensal
Aposentados	Mensal
Assistência estudantil e assuntos comunitários	Mensal
Atas de registro de preços	Mensal
Atividades de extensão	Semestral
Banco de professor equivalente (BPEQ)	Mensal
Bens imóveis	Anual
Bens móveis	Semestral
Boletim de Atos Oficiais	Mensal

Bolsas de apoio	Semestral
Bolsistas de iniciação científica	Semestral
Componente curricular	Semestral
Contratos	Mensal
Convênios	Mensal
Cursos de graduação	Semestral
Cursos de pós-graduação	Semestral
Dados complementares de boletim	Mensal
Dados socioeconômicos de discentes	Semestral
Diplomas	Semestral
Docentes	Mensal
Editais de concurso FUB	Mensal
Empenhos	Mensal
Estagiários	Mensal
Estoque de almoxarifado FUB	Mensal
Estrutura curricular	Semestral
Férias	Mensal
Funções gratificadas	Mensal
Gastos por unidade	Mensal
Grupos de pesquisa	Semestral
Licitações	Mensal
Orientações de docentes	Semestral
Pesquisa e inovação	Mensal
Pesquisadores	Semestral
Processos administrativos	Mensal
Processos seletivos	Semestral
Processos seletivos para ingressos na graduação	Semestral
Programas de pós-graduação	Semestral
Progressões	Mensal
Projetos de pesquisa	Semestral
Relação de colaboradores sem vínculo da UNB	Semestral
Relação total de servidores com e sem vínculo da UNB	Semestral
Requisição de auxílio financeiro ao estudante	Mensal
Requisição de devolução de material	Mensal
Requisição de diárias	Mensal

Requisição de manutenção	Mensal
Requisição de materiais	Mensal
Requisição de material ou serviço contratado	Mensal
Requisição de material para participar de um novo registro de preço	Mensal
Requisição de meio ambiente	Mensal
Requisição de parecer técnico/avaliação	Mensal
Requisição de passagem	Mensal
Requisição de serviço para pessoa jurídica	Mensal
Requisição de serviços para licitação	Mensal
Requisições de obras	Mensal
Requisições de serviços	Mensal
Resoluções	Mensal
Serviço de telefonia	Mensal
Técnicos administrativos	Mensal
Turmas	Mensal
Unidades	Mensal
Unidades acadêmicas	Mensal

Fonte: Plano de Dados Abertos 2024-2026 (<https://sti.unb.br/dados-abertos/>)

#### 2.4.2 Sistemas disponíveis aos alunos

Os alunos possuem acesso a dois sistemas para solicitação e utilização de serviços administrativos digitais: o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI!).

O SIGAA é a principal plataforma da UnB para a gestão da vida acadêmica de estudantes e docentes de graduação. Originado a partir do SIG-UnB, desenvolvido pela UFRN, o sistema foi lançado formalmente na UnB em 5 de maio de 2020, após implantação gradual iniciada em 2018.

No Anexo I, encontra-se a listagem detalhada das funcionalidades do sistema. Abaixo, as principais funcionalidades:

- Matrícula e ajuste de disciplinas: permite a inscrição em disciplinas, consultas à oferta, seleção de turmas e ajustes ao longo do semestre. Era um processo anteriormente realizado no MatrículaWeb.
- Emissão de documentos acadêmicos: os discentes podem gerar atestado de

matrícula, declaração de vínculo e histórico escolar diretamente pelo sistema.

- Consulta curricular e equivalência: os alunos acessam informações sobre estruturas curriculares, grades e possibilidades de equivalência sem recorrer à Secretaria de Administração Acadêmica.
- Painel acadêmico e notas: visualização de notas, frequência, lançamentos de avaliações e tarefas diretamente no portal.
- Comunicação entre docente e discente: envio de mensagens e avisos em disciplinas, agenda de avaliações e relatórios disponíveis para os docentes.
- Módulos avançados para pós-graduação e extensão:
  - Em julho de 2022, o SIGAA foi ampliado para atender à pós-graduação stricto sensu, integrando matrícula, emissão de certificados e relatórios de acompanhamento.
  - Desde maio de 2021, o módulo de Extensão está disponível, permitindo inscrição, coordenação, certificação e controle das ações extensionistas.

A integração do SIGAA no ecossistema SIG-UnB começou em 2018, com foco inicial em recursos humanos, finanças e patrimônio, culminando em julho de 2018 com o lançamento oficial do bloco acadêmico, incluindo o SIGAA.

O SIGAA unifica uma gama de atividades acadêmicas — matrícula, emissão de documentos, acompanhamento curricular, comunicação institucional, gestão de disciplinas, coordenação, pós-graduação e extensão — em uma única plataforma, promovendo maior agilidade, transparência e autoatendimento para toda a comunidade acadêmica da UnB.

Já o SEI! é uma ferramenta central no processo de digitalização dos serviços administrativos na Universidade de Brasília (UnB). Desenvolvido inicialmente pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região e posteriormente adaptado para instituições públicas federais, o SEI! foi implantado na UnB como parte da estratégia de modernização e simplificação dos processos internos. O acesso dos estudantes é realizado por meio do portal específico para usuários externos (<https://portalsei.unb.br/>), onde, após cadastro, o discente pode realizar diferentes tipos de solicitações e acompanhar os trâmites administrativos vinculados à sua vida acadêmica.

No Anexo II, encontra-se a listagem detalhada das funcionalidades do SEI!. Abaixo, as funcionalidades principais:

- Controle de Acessos Externos: trata-se da página inicial do sistema, onde o aluno pode visualizar os processos que protocolou. Ao clicar no número do processo, é possível acessar o seu histórico de tramitação, identificando a unidade responsável e a data de movimentação. Essa funcionalidade proporciona maior transparência, permitindo o monitoramento em tempo real das demandas protocoladas.
- Pesquisa Pública: ferramenta que permite a consulta a processos e documentos públicos dentro do SEI!. A pesquisa pode ser realizada por diversos parâmetros, como número de protocolo, nome do interessado, texto presente no processo, tipo de processo ou data de criação.
- Peticionamento de Processo Novo: permite que o discente protocole solicitações diretamente à universidade. Dentre os principais tipos de processos disponíveis, destacam-se:
  - Concessão de créditos em língua estrangeira;
  - Reintegração;
  - Mudança de curso;
  - Trancamento geral ou parcial justificado.
- Peticionamento Intercorrente: funcionalidade destinada à inserção de documentos adicionais em processos já existentes.

A disponibilização dessas funcionalidades no SEI! representa um avanço significativo na automação dos serviços administrativos da UnB. Para os estudantes, isso significa maior autonomia, redução da burocracia e ampliação da transparência. A adoção dessa plataforma digital está alinhada às diretrizes de governo digital e à modernização da gestão pública, promovendo eficiência e acessibilidade nos serviços prestados pela instituição.

### **2.4.3 Resultado da pesquisa com os alunos do Instituto de Artes (IdA)**

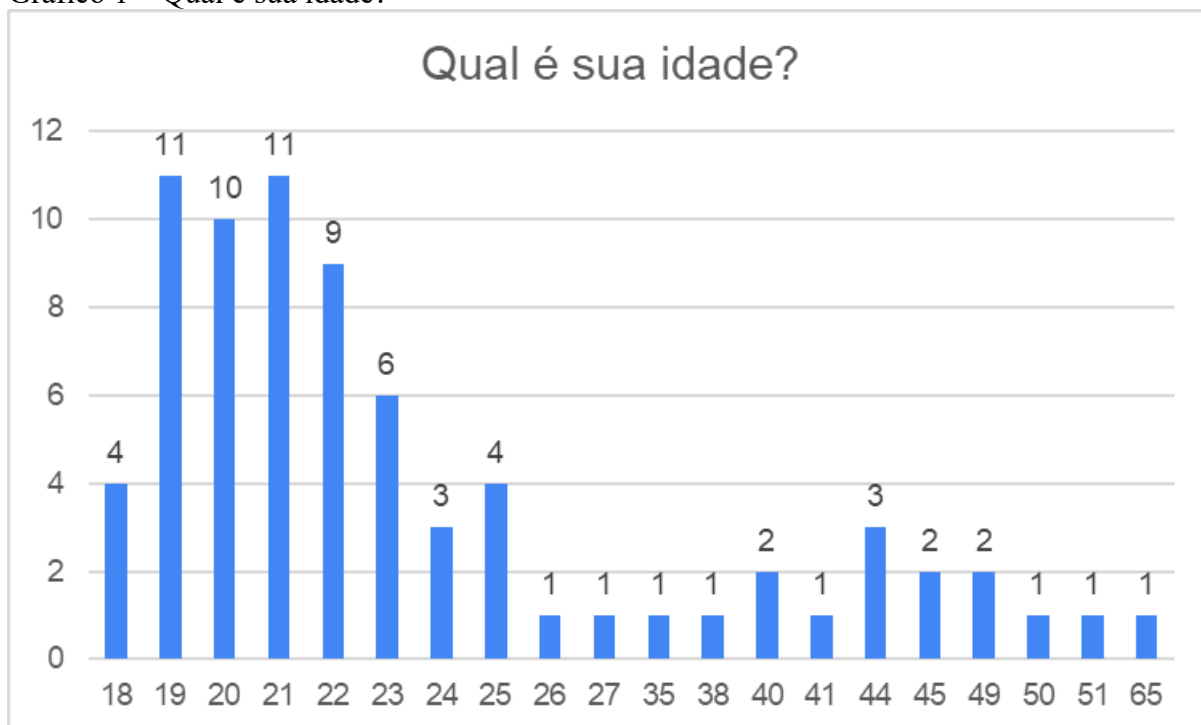
O questionário constante no Anexo III foi aplicado aos alunos dos cursos de graduação do Instituto de Artes em formato digital, por meio do *Google Forms*, e houve 75 respostas. Vale ressaltar que o número de respondentes é baixo para a quantidade de alunos do IdA (1.875 alunos de graduação em 2023). Isso limita o alcance da pesquisa, pois não demonstra a opinião majoritária dos alunos, porém nos fornece dados e percepção que podem contribuir para a melhoria dos sistemas. Como hipótese de justificativa desse número, podemos indicar a apatia e falta de engajamento dos alunos do instituto na vida universitária, e no desinteresse



de colaborar com o desenvolvimento da instituição.

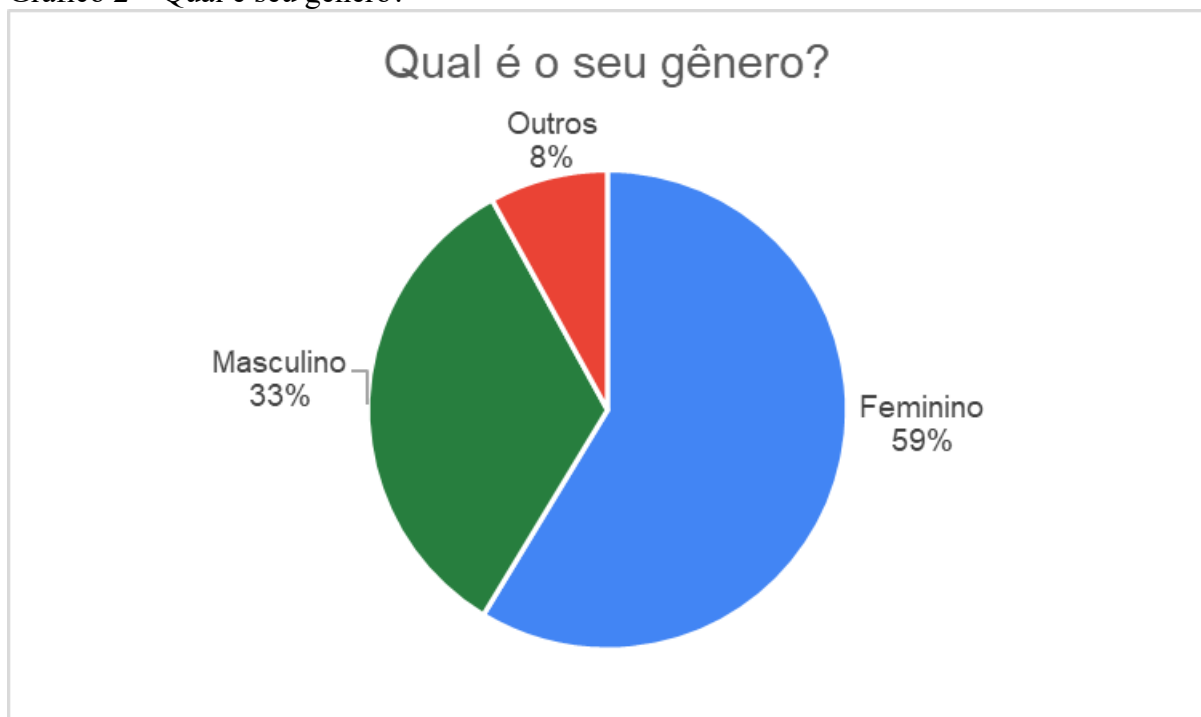
Para levantar um perfil dos entrevistados, foi questionada a idade e o gênero dos alunos. As respostas sobre idade são apresentadas no Gráfico 1 e de gênero no Gráfico 2.

Gráfico 1 – Qual é sua idade?



Fonte: produção própria.

Gráfico 2 – Qual é seu gênero?

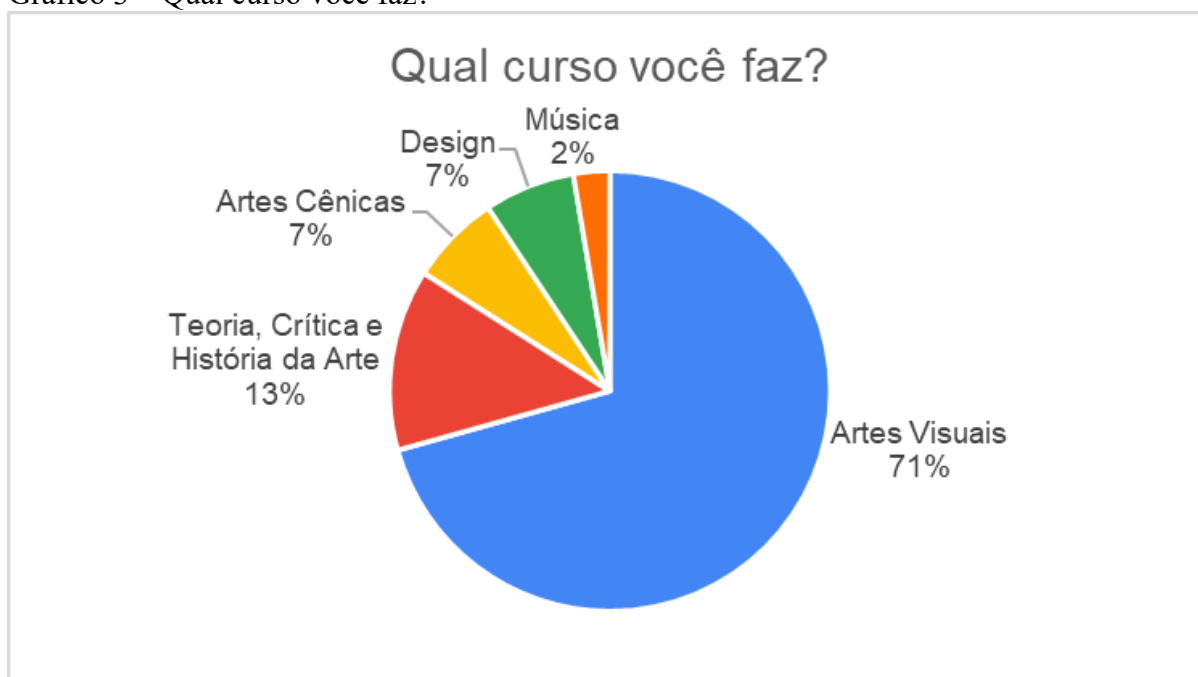


Fonte: produção própria.

A maior parte dos alunos que participaram da pesquisa tem entre 19 e 23 anos (62,7%). Apesar de ter respondentes entre 18 e 65 anos, 80% têm idade entre 15 e 30 anos em 2025. Já sobre gênero, 58,7% dos entrevistados se identificam como feminino, 33,3% masculino e 8% como outros gêneros.

Também para entender o contexto das respostas, foi questionado qual o curso do Instituto de Artes (IdA) que o estudante cursa. A resposta foi apresentada no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Qual curso você faz?



Fonte: produção própria.

A maior parte dos entrevistados estudam em cursos do Departamento de Artes Visuais: Artes Visuais (70,7%) e Teoria, Crítica e História da Arte (13,3%). Seguindo, constam os alunos de Artes Cênicas e Design, ambos com 6,7%, e com menor número os alunos de Música (2,7%).

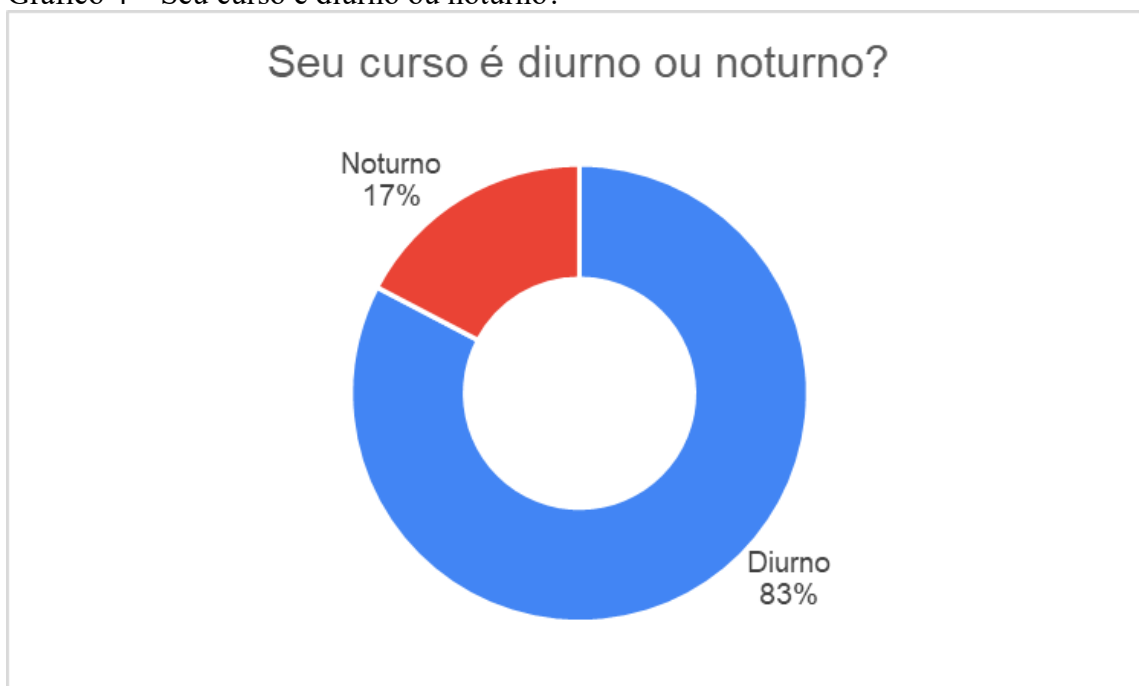
Conforme os dados do Anuário Estatístico 2024: ano-base 2023 (Universidade de Brasília, 2024), no 2º semestre de 2023, o Instituto de Artes contava com a seguinte quantidade de alunos registrados: 621 alunos em Artes Visuais (33,12%), 399 alunos em Música (21,28%), 342 alunos em Artes Cênicas (18,24%), 306 alunos em Teoria, Crítica e História da Arte (16,32%), e 207 alunos em Design (11,04%).

Dessa forma, nota-se que não se manteve a proporcionalidade dos cursos em relação a quem respondeu o questionário. Uma hipótese que é os alunos de Artes Visuais e Teoria, Crítica e História da Arte frequentam mais o prédio SG1 e tiveram mais contato com o

material que estava sendo distribuído sobre a pesquisa.

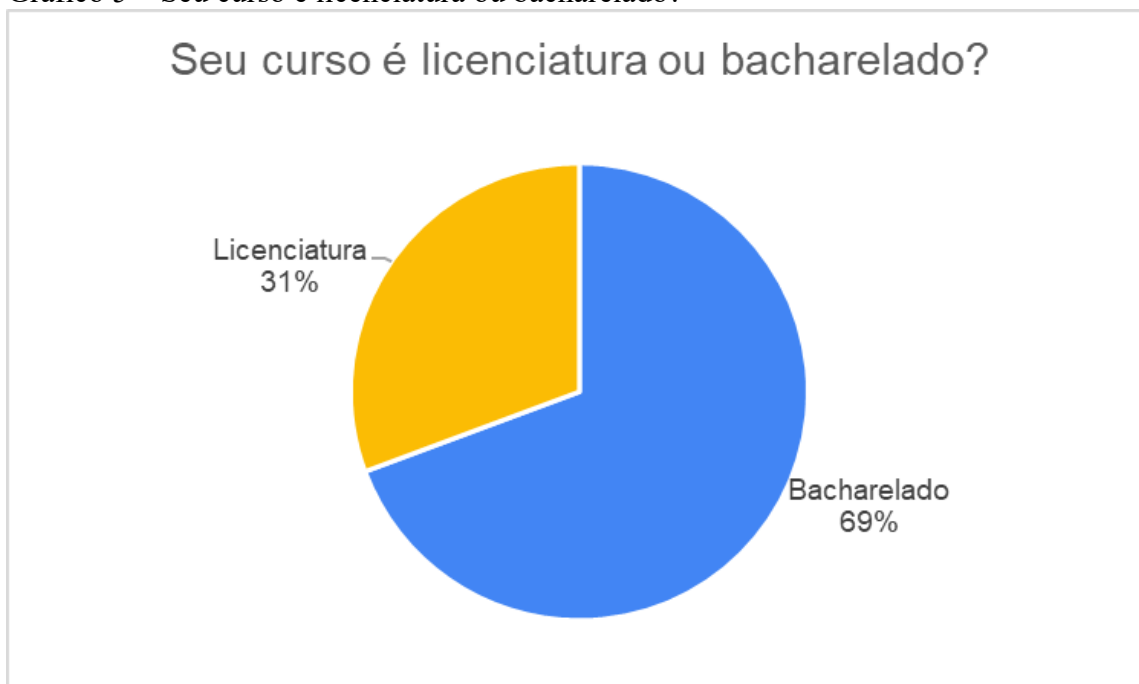
Também para contextualizar o perfil dos alunos, foi perguntado o tipo do curso, ou seja, se diurno, noturno ou à distância (Gráfico 4) e se o curso é licenciatura ou bacharelado (Gráfico 5).

Gráfico 4 – Seu curso é diurno ou noturno?



Fonte: produção própria.

Gráfico 5 – Seu curso é licenciatura ou bacharelado?



Fonte: produção própria.

Sobre o tipo dos cursos, 82,7% dos discentes são de cursos diurnos e 17,3% são do noturno. Não houve resposta de alunos de graduação à distância. Além disso, a maior parte dos entrevistados são de bacharelado, com 69,3%, e 30,7% de licenciatura.

Também foi perguntado o ano que o respondente entrou no curso. Os dados são apresentados no Gráfico 6. Essa pergunta permite entender se o respondente ingressou antes, durante ou depois da implementação dos sistemas estudados.

Gráfico 6 – Em qual ano você entrou no seu curso?

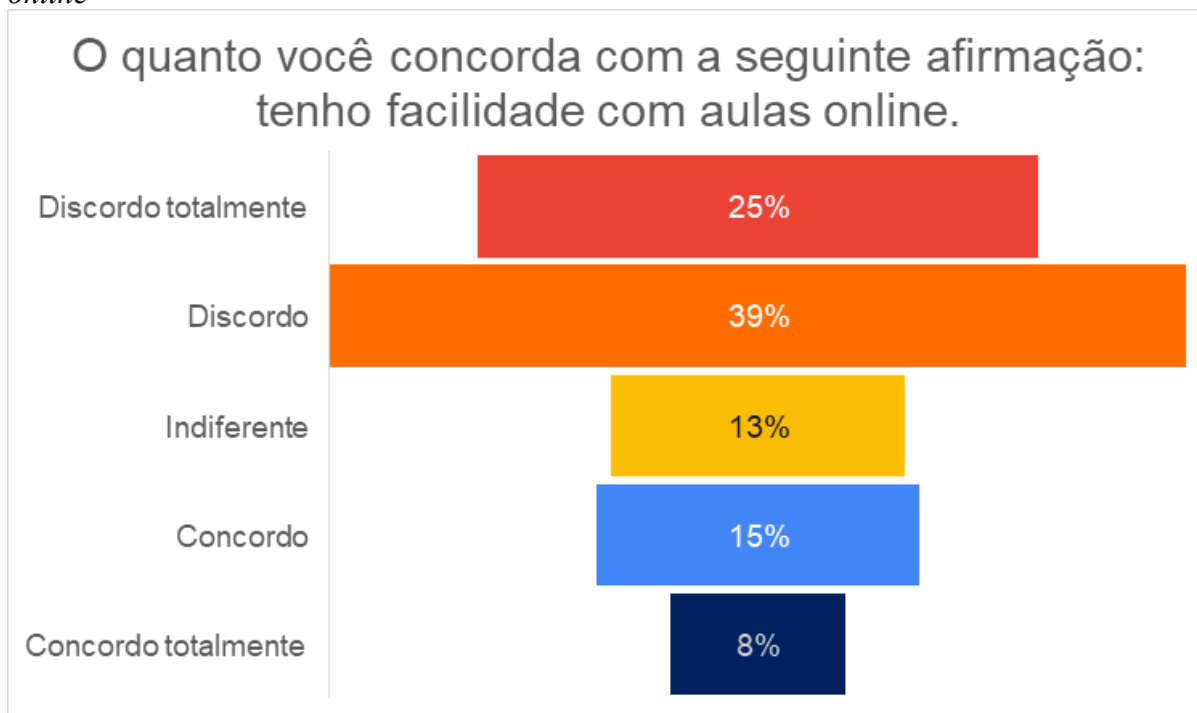


Fonte: produção própria.

A maior parte dos alunos entrou na graduação em 2024 (28%). Olhando mais profundamente, 89,3% dos entrevistados iniciaram seus cursos durante ou depois da pandemia de Covid-19. Assim, tiveram contato com aulas *online* e não participaram da transição dos sistemas. Devido ao limite de semestres que os alunos podem permanecer na UnB, o restante, que entrou em 2019 ou antes, pode estar perto de se formar ou ter solicitado reintegração, prorrogação de curso, ou estar em dupla diplomação.

Para analisar a percepção dos estudantes sobre sua própria habilidade em lidar com a interação entre educação e digitalização, foi feita uma pergunta sobre a facilidade em assistir aulas *online*. O Gráfico 7 apresenta os níveis de concordância dos alunos em relação à afirmação “Tenho facilidade com aulas *online*”.

Gráfico 7 – O quanto você concorda com a seguinte afirmação: tenho facilidade com aulas online

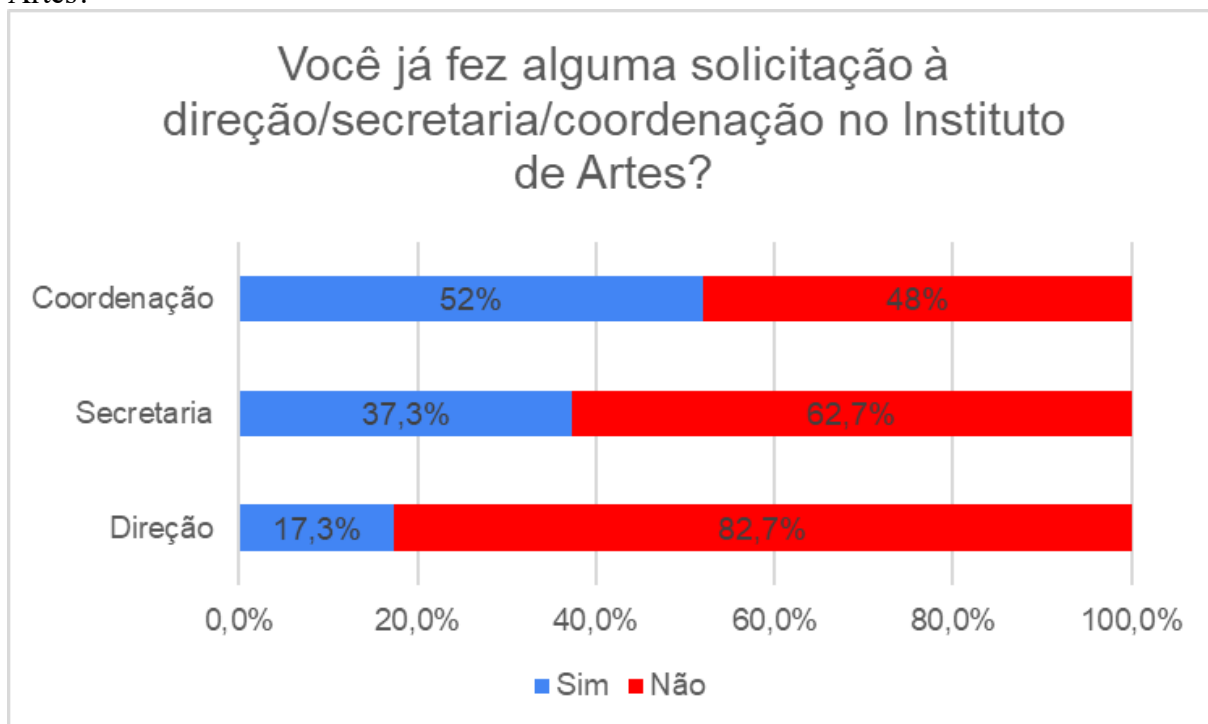


Fonte: produção própria.

Como podemos observar, o Gráfico 7 mostra que a maioria dos estudantes (64%) responderam discordar, total ou parcialmente, da afirmação. Esse dado sugere que, apesar da presença constante da tecnologia na vida cotidiana, muitos alunos ainda enfrentam dificuldades quando se trata do ensino remoto, o que pode impactar diretamente sua experiência e aproveitamento em contextos educacionais digitalizados.

Para compreender quais seções do Instituto de Artes são mais demandadas pelos estudantes, foi perguntado se os discentes já haviam feito solicitações à Direção, às secretarias ou às coordenações dos cursos. O Gráfico 8 apresenta as respostas.

Gráfico 8 – Você já fez alguma solicitação à direção/secretaria/coordenação no Instituto de Artes?

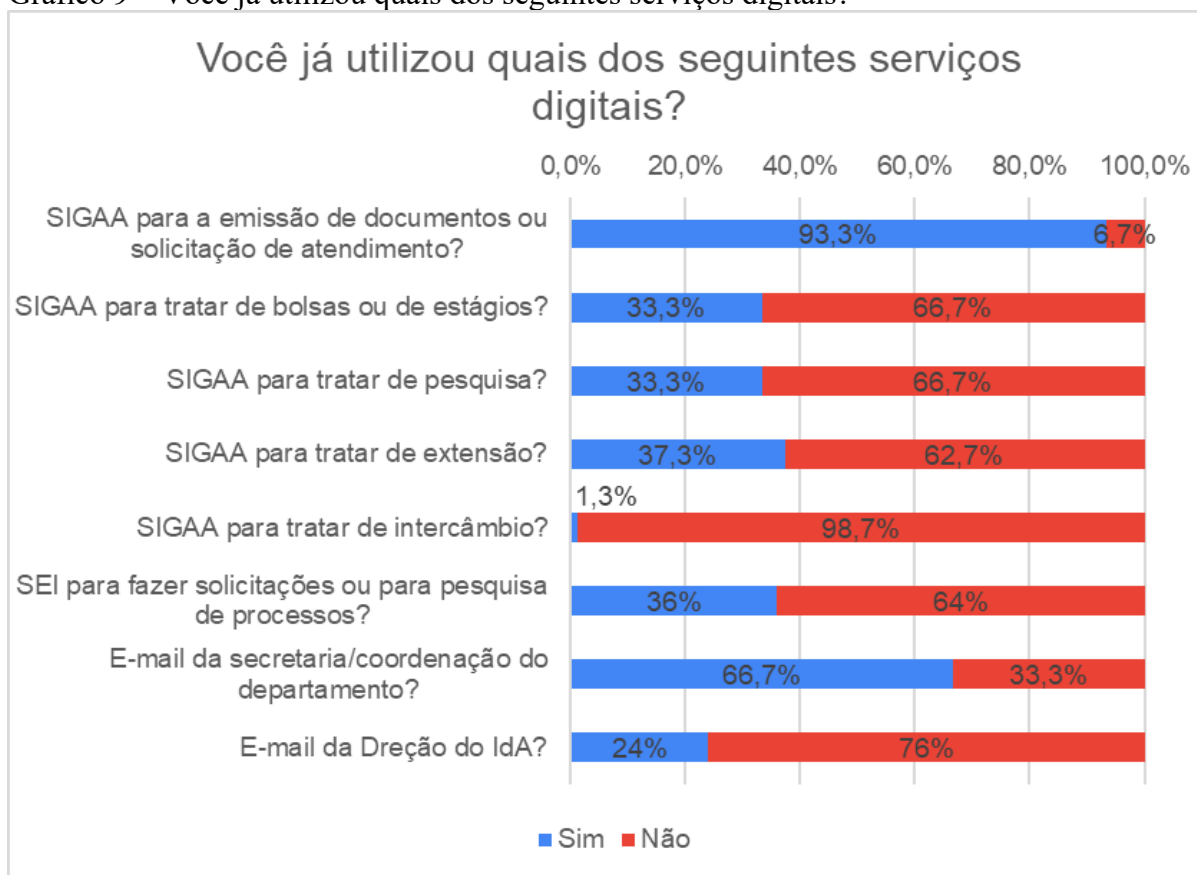


Fonte: produção própria.

Como podemos notar, o Gráfico 8 revela que apenas 17% dos alunos relataram ter feito solicitações à Direção do Instituto. Esse número reduzido pode se dar ao fato de a Direção do Instituto cuidar de situações relacionadas a professores e servidores técnicos-administrativos, como afastamentos de curta duração, licenças para pós-doutorado, e estágio probatório. A maior parte dos discentes acessam mais serviços de coordenação dos cursos, que possuem competências como ajuste de matrícula, análise de aproveitamento de estudos, análise de reintegrações, estágios obrigatórios, etc.

Para identificar quais serviços digitais são mais utilizados pelos estudantes do Instituto de Artes, foi perguntado quais recursos eles já acessaram nos sistemas SIGAA, SEI! ou por *e-mail*. O Gráfico 9 apresenta a frequência de uso desses serviços digitais

Gráfico 9 – Você já utilizou quais dos seguintes serviços digitais?



Fonte: produção própria.

Como podemos observar no Gráfico 9, o serviço mais acessado é o uso do SIGAA para a emissão de documentos ou solicitação de atendimento, com 93,3% dos respondentes tendo recorrido a essa funcionalidade. Documentos como histórico escolar, comprovante de matrícula e carteirinha estudantil, antes emitidos diretamente pelas secretarias de graduação, passaram a ser obtidos digitalmente, o que pode justificar o dado anterior de que apenas 37,3% dos alunos afirmaram ter feito solicitações diretamente às secretarias dos cursos.

Por outro lado, o serviço menos utilizado é o SIGAA para mobilidade acadêmica (intercâmbio entre instituições), acessado por apenas 1,3% dos estudantes. Esse dado levanta a hipótese de baixa divulgação ou falta de interesse dos discentes por essa modalidade de serviço.

Para apresentar a percepção dos estudantes quanto à qualidade do atendimento *online* nos serviços administrativos digitais da UnB, podemos cruzar as respostas entre os serviços prestados e a avaliação dos alunos. O Gráfico 10 consolida as respostas, categorizadas por serviço utilizado.

Gráfico 10 – Como você avalia o atendimento *online* à sua solicitação?<sup>1</sup>

Fonte: produção própria.

A análise do Gráfico 10 permite identificar que, de modo geral, os estudantes não consideram o atendimento *online* como ágil e eficiente. Em todos os serviços listados, a categoria “ágil e eficiente” aparece com percentual baixo. Por exemplo, apenas 11% dos estudantes avaliaram dessa forma o atendimento relacionado à emissão de documentos ou solicitação via SIGAA, e somente 4% fizeram essa avaliação positiva para os serviços de bolsas ou estágios.

A avaliação mais comum entre os discentes foi “demorado, mas eficiente”, que lidera em quase todos os serviços. Esse padrão é especialmente evidente em: SIGAA - extensão (54%), SEI - solicitação ou pesquisa (48%), SIGAA - documentos ou atendimento (45%).

Além disso, observa-se a presença significativa de avaliações negativas mais graves. No caso do *e-mail* da secretaria/coordenação, 14% dos respondentes avaliaram como “precário: sem resposta”, enquanto esse número sobe para 17% no *e-mail* da Direção do IdA e nos serviços de bolsas e estágios do SIGAA.

Também chama atenção a presença de avaliações como “demorado e incompleto”,

<sup>1</sup> A questão possuía também a opção “SIGAA para tratar de intercâmbio”, porém apenas um estudante respondeu que utilizou essa opção e a avaliou como “demorado, mas eficiente”. Uma vez que houve baixo volume de respondentes para essa funcionalidade, optou-se por retirar esse dado do gráfico e assim evitar distorções.

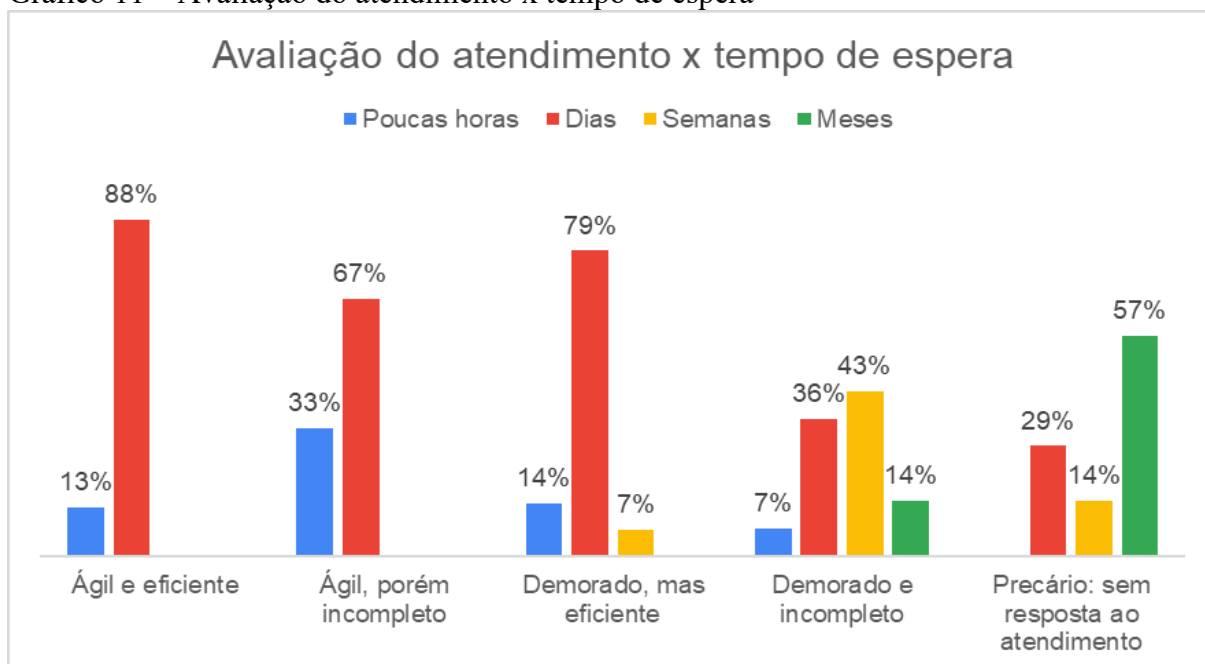


que indicam uma combinação de lentidão com falhas no retorno. Esse cenário aparece em 30% dos casos para SIGAA - pesquisa e 28% para o SEI.

Em síntese, os dados revelam uma tendência clara: embora muitos estudantes reconheçam que o serviço eventualmente funciona, a demora no atendimento compromete a experiência. A baixa incidência de avaliações classificadas como “ágeis e eficientes” sugere que há espaço relevante para o aprimoramento dos fluxos de atendimento e comunicação nos sistemas digitais da UnB.

Para compreender melhor o que os estudantes consideram como "ágil" ou "demorado", foi realizado um cruzamento entre as respostas das perguntas “como você avalia o atendimento *online* à sua solicitação?” e “geralmente, quando você solicitou um atendimento, quanto tempo você esperou pelo atendimento?”. Esse dado é apresentado no Gráfico 11.

Gráfico 11 – Avaliação do atendimento x tempo de espera

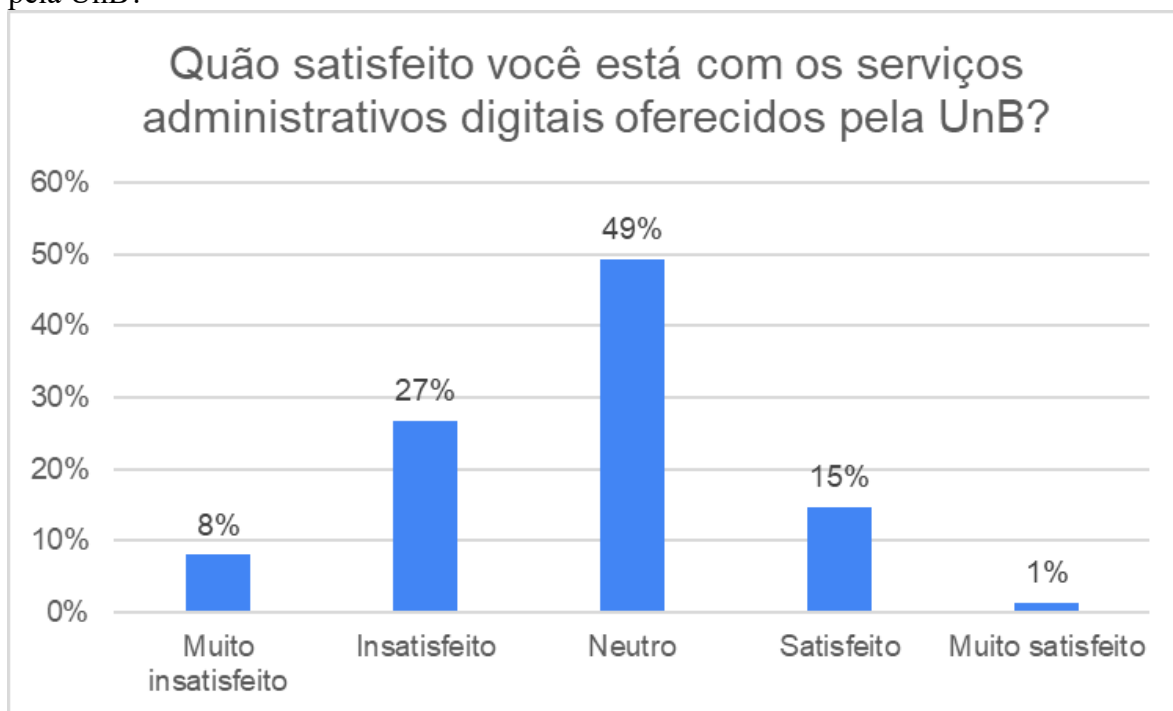


Fonte: produção própria.

Observa-se que, independentemente da avaliação — seja “ágil e eficiente”, “ágil, porém incompleto” ou “demorado, mas eficiente” — a maioria dos respondentes relatou ter recebido retorno dentro de alguns dias. Isso indica que a percepção de agilidade é subjetiva e pode variar conforme as expectativas individuais dos estudantes. Importante destacar que, embora o questionário oferecesse a opção de resposta indicando espera de “anos”, nenhum participante selecionou essa alternativa.

Além da avaliação do atendimento, foi medida também a satisfação geral dos estudantes quanto aos serviços administrativos digitais oferecidos pela UnB como um todo, representada no Gráfico 12.

Gráfico 12 – Quão satisfeito você está com os serviços administrativos digitais oferecidos pela UnB?



Fonte: produção própria.

A análise do Gráfico 12 revela que a maior parte dos estudantes apresenta uma postura de neutralidade ou insatisfação em relação aos serviços digitais. O grupo mais expressivo é o dos que se declaram neutros, representando 49% dos respondentes. Essa resposta pode indicar tanto uma percepção de indiferença quanto de incerteza sobre os serviços, sugerindo que há espaço para melhoria na comunicação, usabilidade e efetividade das soluções digitais ofertadas.

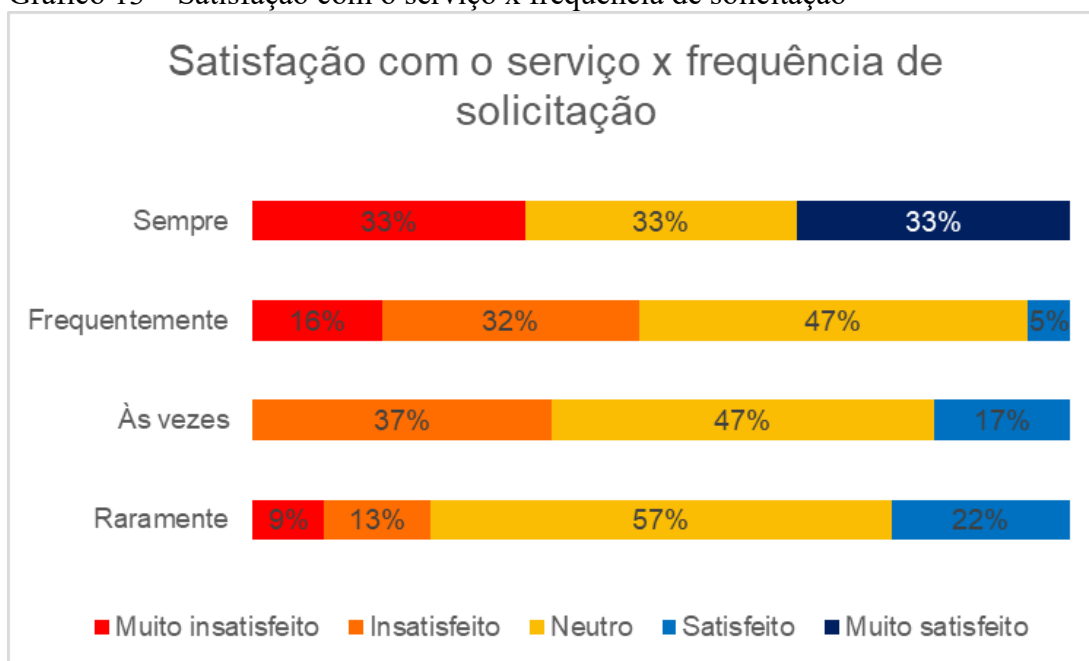
Além disso, 27% dos estudantes declararam-se insatisfeitos e 8% muito insatisfeitos, totalizando 35% de avaliações negativas. Em contraste, apenas 15% se disseram satisfeitos e apenas 1% muito satisfeito, somando apenas 16% de percepções positivas.

Esses dados evidenciam que menos de um em cada cinco estudantes se consideram efetivamente satisfeitos com os serviços administrativos digitais da Universidade, enquanto mais de um terço apresentam frustração ou descontentamento. A predominância da resposta neutra também pode estar associada à dificuldade em compreender ou utilizar plenamente os serviços, como apontado em outras partes da pesquisa.

Esses resultados reforçam a importância de investir em melhorias tanto na experiência do usuário quanto na comunicação institucional, visando promover maior clareza sobre os processos e maior confiança na efetividade dos canais digitais.

A relação entre a frequência de uso dos serviços administrativos digitais da UnB e o nível de satisfação dos estudantes pode ser observada no Gráfico 13, que cruza essas duas variáveis.

Gráfico 13 – Satisfação com o serviço x frequência de solicitação



Fonte: produção própria.

Os dados revelam nuances importantes sobre a experiência dos usuários. Entre os estudantes que sempre utilizam os serviços digitais, a percepção se divide de forma equilibrada: 33% se dizem muito insatisfeitos, 33% neutros e 33% muito satisfeitos. Essa distribuição sugere que, mesmo entre os usuários mais frequentes, a experiência não é homogênea, havendo tanto forte insatisfação quanto alta aprovação.

Já entre os que utilizam os serviços frequentemente, a maioria declarou-se neutra (47%) ou insatisfeita (32%), e apenas 5% muito satisfeita. Entre os que utilizam os serviços às vezes, 47% se disseram neutros, 37% insatisfeitos e 17% satisfeitos, enquanto nenhum relatou estar muito satisfeito.

O grupo que raramente acessa os serviços é o que mais expressa neutralidade (57%), embora também tenha 22% de satisfação e baixos índices de insatisfação (13% insatisfeitos e 9% muito insatisfeitos). Esse perfil pode refletir pouco envolvimento com os sistemas

digitais ou menor exposição a eventuais falhas.

É importante destacar que nenhum estudante selecionou a opção “nunca utilizou serviços digitais”, o que indica que, na prática, o acesso aos serviços digitais é obrigatório para a vida acadêmica na UnB. Isso reforça o papel essencial dos canais digitais no cotidiano institucional e a necessidade de que sejam continuamente aprimorados.

Os dados também apontam que a maior satisfação está concentrada em extremos opostos: estudantes que usam o sistema constantemente ou muito pouco. Isso pode indicar uma diferença de expectativa e dependência. Os usuários mais frequentes esperam agilidade e resolutividade constante, enquanto usuários ocasionais podem ter experiências mais pontuais e menos complexas. Esse padrão sugere a importância de diferenciar estratégias de melhoria conforme o perfil e o volume de uso.

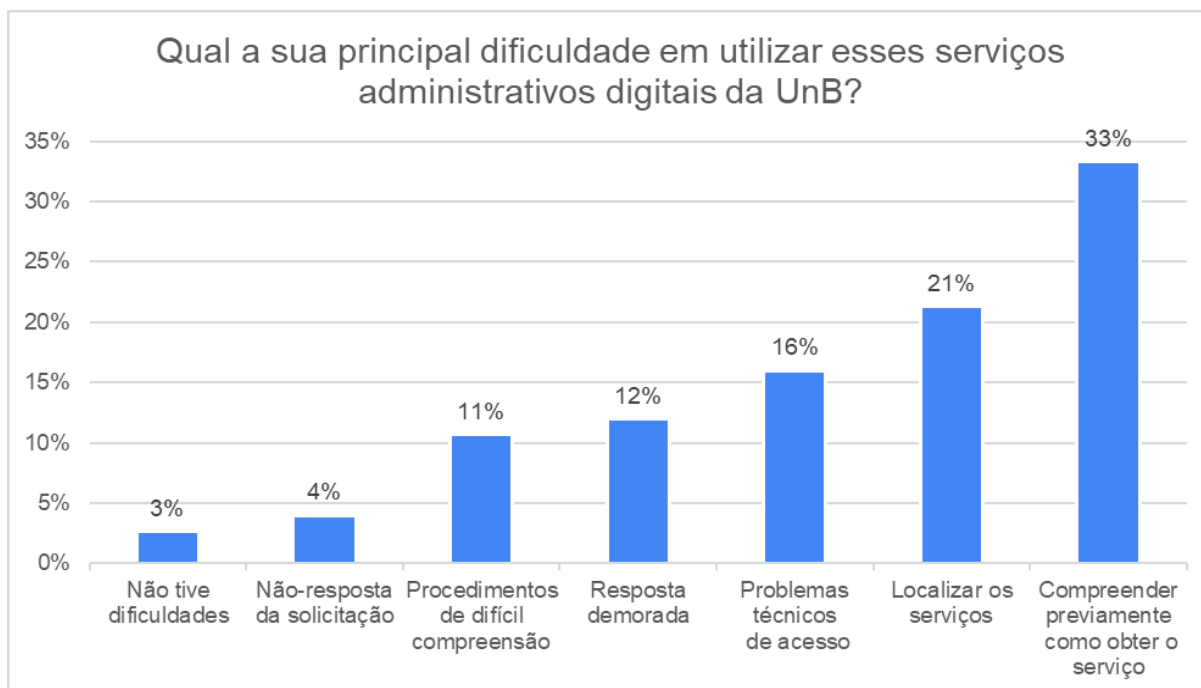
A satisfação geral com os serviços digitais é predominantemente neutra: conforme o Gráfico 12, 49% dos respondentes se posicionaram de forma neutra, enquanto 35% demonstraram insatisfação (somando os que se disseram “insatisfeitos” e “muito insatisfeitos”). Apenas 16% declararam estar satisfeitos ou muito satisfeitos, o que evidencia uma baixa percepção positiva desses serviços, apesar da digitalização.

Adicionalmente, o Gráfico 13 revela que a frequência de uso dos serviços não necessariamente se traduz em satisfação. Usuários que afirmaram sempre utilizar os serviços digitais se dividiram entre satisfeitos (33%) e muito insatisfeitos (33%), o que reforça a hipótese de que o uso constante se dá mais por necessidade do que por preferência ou efetividade percebida. Aqueles que usam os serviços “frequentemente” ou “às vezes” apresentam maiores níveis de satisfação (47%), mas ainda acompanhados de insatisfação significativa.

Quanto à avaliação do atendimento *online*, o Gráfico 11 mostra que a maior parte dos estudantes classifica os serviços como “demorados, mas eficientes”, sendo essa percepção majoritária nos atendimentos via SIGAA e SEI. Os canais menos eficientes, segundo os próprios respondentes, são os atendimentos por *e-mail* da secretaria e da Direção, que obtiveram os maiores percentuais de avaliação como “precários: sem resposta ao atendimento” (14% e 17%, respectivamente).

A respeito das principais barreiras enfrentadas pelos estudantes na utilização dos serviços administrativos digitais da UnB, o Gráfico 14 apresenta um panorama das dificuldades relatadas pelos discentes que responderam ao questionário.

Gráfico 14 – Qual a sua principal dificuldade em utilizar esses serviços administrativos digitais na UnB?



Fonte: produção própria.

O Gráfico 14 mostra que a principal dificuldade apontada foi a falta de clareza sobre como obter os serviços, mencionada por 33% dos respondentes. Em segundo lugar, 21% dos alunos indicaram que têm dificuldade em localizar onde os serviços estão disponibilizados, o que demonstra uma lacuna na arquitetura da informação e na usabilidade dos portais institucionais. Esses dois dados em conjunto sugerem a necessidade urgente de melhorar a comunicação institucional, tanto no que diz respeito à visibilidade dos serviços quanto à orientação para seu uso.

Outros 11% afirmaram que os procedimentos são de difícil compreensão, o que reforça a hipótese de que instruções pouco didáticas ou linguagem excessivamente técnica podem ser entraves para o uso pleno dos sistemas.

Além das dificuldades relacionadas à compreensão e ao acesso à informação, aspectos tecnológicos também foram mencionados: 16% dos estudantes citaram falhas técnicas nos sistemas como impeditivos ou limitadores da experiência. Problemas com retorno institucional, como demora nas respostas (12%) ou ausência total de retorno (4%), também foram apontados.

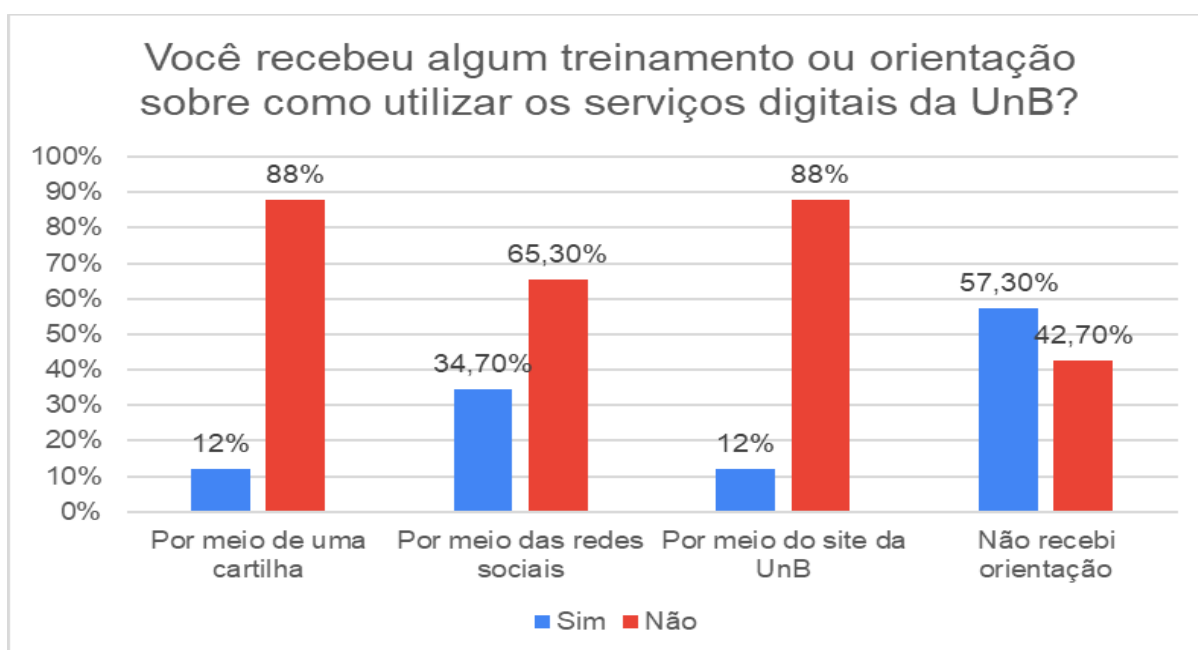
Apenas 3% dos respondentes afirmaram não ter encontrado dificuldades, o que indica que a ampla maioria dos usuários encontra algum obstáculo no uso dos serviços digitais.

Esses dados demonstram que a insatisfação dos alunos não está relacionada apenas à

performance técnica dos sistemas, mas sobretudo à falta de clareza na comunicação, à complexidade dos procedimentos e à inconsistência na resposta institucional. Melhorias nesses aspectos podem ter impacto direto na experiência do usuário e no fortalecimento da confiança dos estudantes nos serviços digitais da Universidade.

Em relação à orientação recebida pelos estudantes sobre como utilizar os serviços administrativos digitais da Universidade de Brasília, o Gráfico 15 apresenta os dados referentes às fontes de informação ou treinamentos acessados pelos discentes.

Gráfico 15 – Você recebeu algum treinamento ou orientação sobre como utilizar os serviços digitais da UnB



Fonte: produção própria.

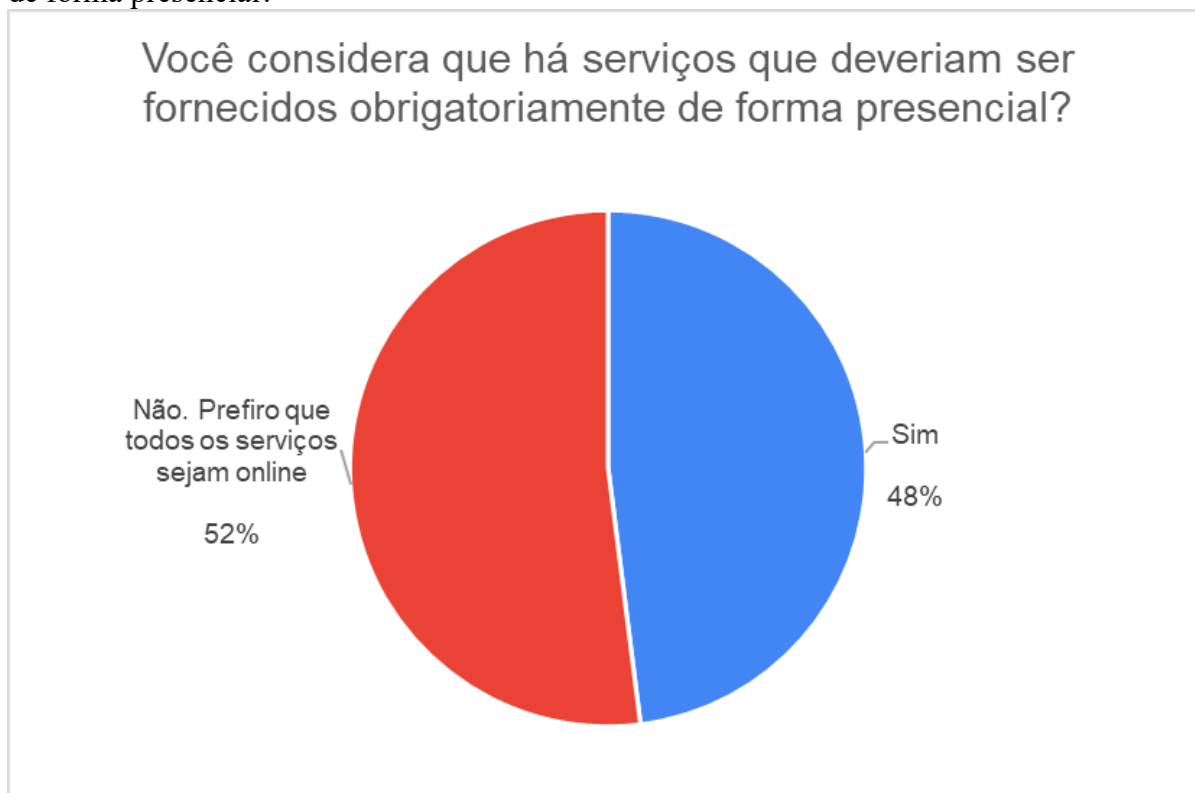
A análise mostra que a maior parte dos respondentes (57,3%) declarou não ter recebido nenhum tipo de orientação institucional sobre o uso dos serviços digitais. Esse dado é especialmente relevante, pois sugere que mais da metade dos estudantes ingressam e utilizam os sistemas digitais da Universidade sem qualquer suporte formal, o que pode impactar diretamente na forma como acessam, compreendem e avaliam os serviços.

Entre os que indicaram ter recebido algum tipo de informação ou apoio, destaca-se o papel das redes sociais, mencionadas por 34,7% dos alunos como a principal fonte de orientação. Esse dado reforça a percepção de que os estudantes dependem de canais informais e não institucionais para compreender o funcionamento dos sistemas, o que pode gerar desinformação, insegurança e inconsistência no uso dos serviços.

O uso de múltiplas fontes (permitido pela pergunta) evidencia também que a orientação é fragmentada e pouco sistematizada, e que não há uma estratégia de comunicação consolidada voltada para os usuários dos serviços digitais da UnB. Esses resultados apontam para a necessidade de criação de materiais informativos claros, acessíveis e centralizados, como tutoriais, vídeos ou guias, especialmente voltados ao público discente.

A respeito das preferências dos estudantes em relação ao formato de prestação dos serviços administrativos, o Gráfico 16 apresenta as percepções dos discentes sobre a obrigatoriedade da oferta presencial.

Gráfico 16 – Você considera que há serviços que deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial?



Fonte: produção própria.

Os dados do Gráfico 16 revelam um cenário equilibrado entre os que defendem a presencialidade e os que preferem os serviços em formato digital. Cerca de 48% dos respondentes afirmaram que há serviços que deveriam, sim, ser prestados obrigatoriamente de forma presencial, enquanto 52% dos estudantes preferem que os serviços continuem sendo ofertados de maneira digital.

Esse resultado indica que não há consenso entre os discentes sobre o modelo ideal de atendimento, o que reforça a importância de uma oferta híbrida e flexível dos serviços

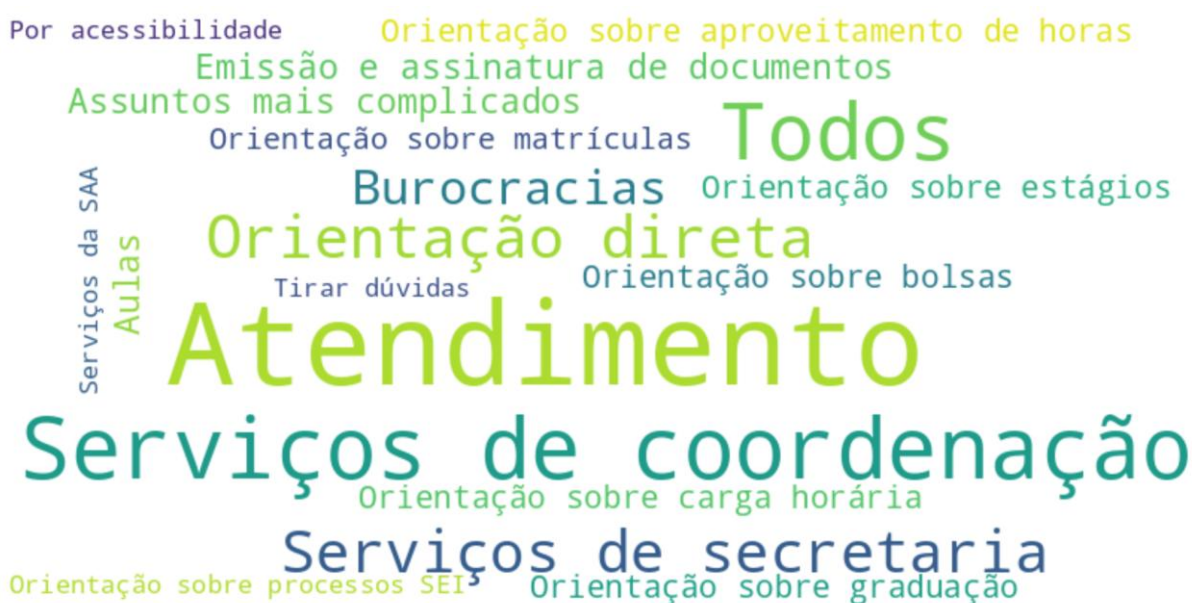
administrativos, respeitando tanto as demandas por praticidade e autonomia proporcionadas pelo meio digital, quanto a necessidade de acolhimento e orientação direta que o atendimento presencial ainda representa para parte significativa dos estudantes.

A pequena diferença percentual entre as respostas também sugere que as preferências estão diretamente relacionadas à natureza e complexidade dos serviços prestados, o que pode ser explorado em análises complementares a partir das sugestões dos alunos nas perguntas abertas.

Em relação à identificação dos serviços que, na visão dos estudantes, deveriam ser prestados obrigatoriamente de forma presencial, os dados foram obtidos a partir de uma pergunta aberta, permitindo aos respondentes sugerirem livremente os tipos de serviços que acreditam demandar interação direta com servidores.

As respostas foram organizadas em uma nuvem de palavras, apresentada na Figura 1, a seguir, que destaca graficamente os termos mais citados pelos alunos

Figura 1 – Nuvem de palavras de quais serviços deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial



Fonte: produção própria.

A partir da análise da nuvem, observa-se que os termos “atendimento” e “coordenação” aparecem com maior destaque, sendo os mais citados como serviços que exigem contato presencial. Além deles, também se destacam menções a secretaria, orientação direta e trâmites burocráticos, indicando que atividades mais complexas, que envolvem



análise individualizada ou decisões específicas, são preferencialmente tratadas pessoalmente pelos discentes.

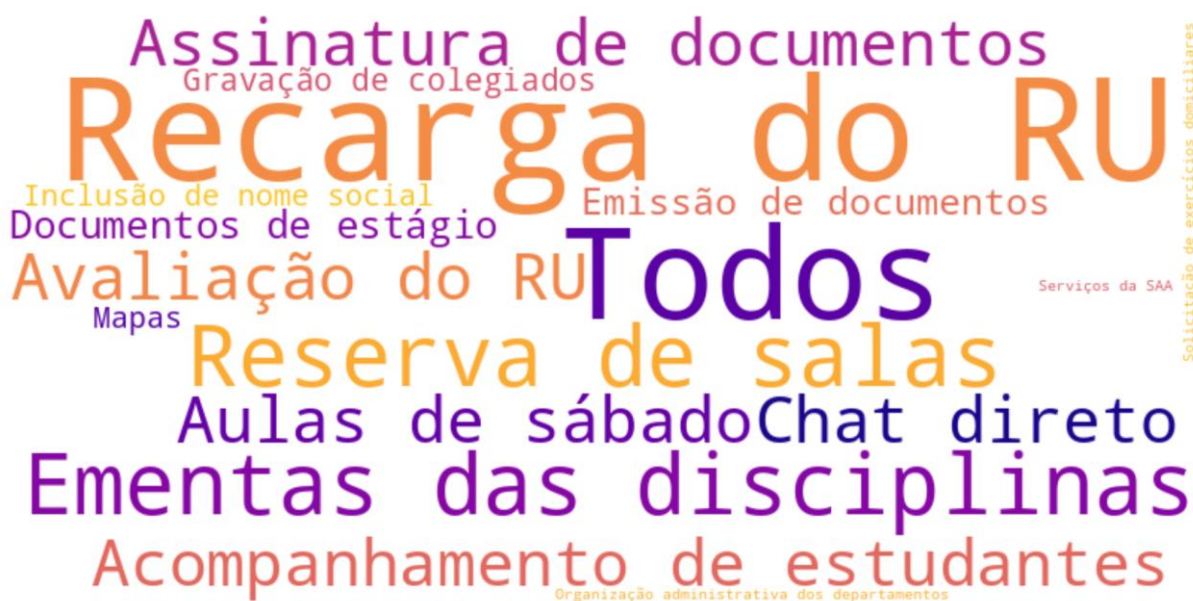
Outras respostas, embora menos frequentes, apontam a importância da presença física para orientações acadêmicas específicas (como sobre estágios, bolsas, matrícula, carga horária e processos no SEI!) e até para atividades de ensino, como aulas. Há ainda menções ao desejo de contato humano para situações delicadas ou com maior grau de insegurança procedimental, o que revela uma demanda por acolhimento institucional em determinados contextos administrativos.

Essas respostas apontam a possibilidade de se manter um modelo de atendimento híbrido, que una a eficiência da digitalização com a qualidade e segurança do atendimento presencial em serviços considerados mais sensíveis ou individualizados pelos usuários.

No que se refere à percepção dos estudantes sobre os serviços administrativos que poderiam ser disponibilizados de forma digital, foi realizada uma pergunta aberta que permitiu a livre manifestação dos discentes quanto às suas sugestões de ampliação da digitalização.

As respostas foram organizadas em formato de nuvem de palavras, apresentada na Figura 2, a seguir, que destaca os termos mais recorrentes entre as contribuições dos participantes

Figura 2 – Nuvem de palavras de quais serviços poderiam ser disponibilizados de forma digital



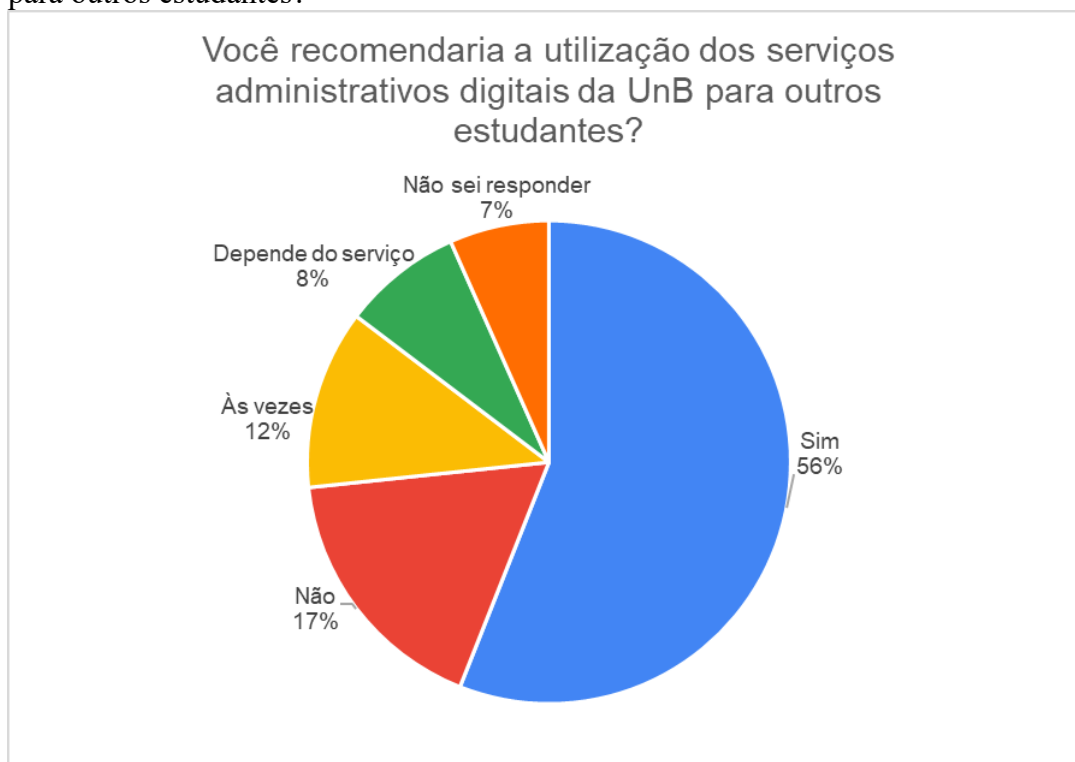
Fonte: produção própria.

Em relação à percepção sobre quais serviços administrativos poderiam ser disponibilizados de forma digital, observou-se uma diversidade de opiniões entre os respondentes. Uma parcela dos estudantes demonstrou ceticismo quanto à digitalização integral, apontando que os serviços atualmente disponíveis precisam de melhorias antes que novas funcionalidades sejam adicionadas ao ambiente digital. Muitos discentes não souberam indicar quais serviços deveriam ser digitalizados, o que pode indicar desconhecimento ou insegurança sobre o funcionamento dos sistemas institucionais.

Por outro lado, uma parte dos respondentes demonstrou abertura à ampliação da digitalização, sugerindo a incorporação de serviços como acompanhamento acadêmico, assinatura de documentos, emissão de ementas e documentos de estágio, reserva de salas e procedimentos ligados ao Restaurante Universitário, entre outros. As respostas indicam a necessidade de aprimorar não apenas os serviços já ofertados digitalmente, mas também a comunicação institucional, de modo a tornar mais clara a oferta existente e estimular um uso mais qualificado das ferramentas disponíveis.

A percepção dos estudantes sobre a recomendação dos serviços administrativos digitais da Universidade de Brasília foi medida por meio de uma pergunta direta, cujos resultados estão representados no Gráfico 17, a seguir

Gráfico 17 – Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?



Fonte: produção própria.

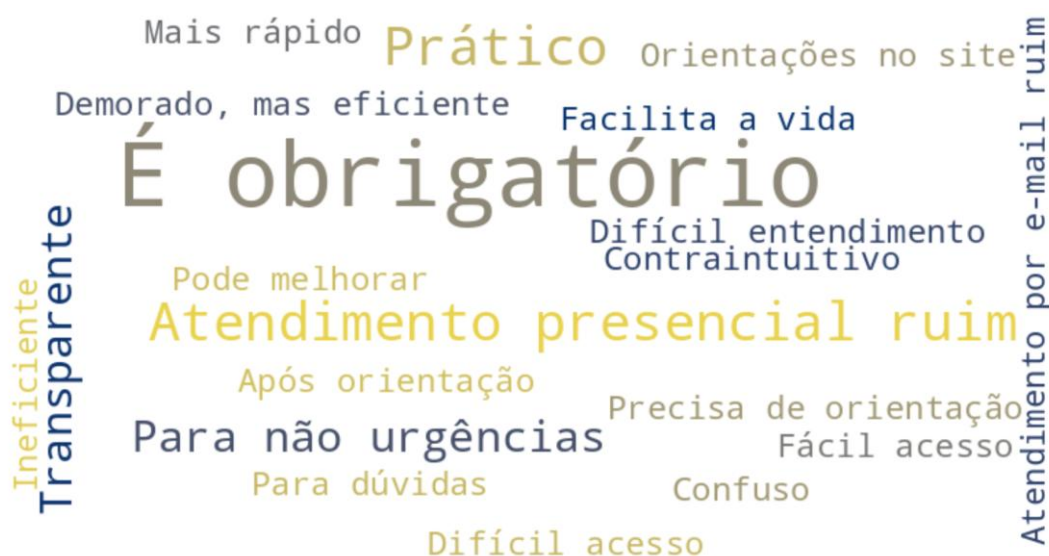
Como mostra o Gráfico 17, 56% dos respondentes afirmaram que recomendariam os serviços administrativos digitais da UnB, indicando uma aceitação moderada do modelo digital. No entanto, 38% desses alunos que disseram “sim” justificaram que recomendariam apenas porque o uso dos serviços é obrigatório, o que relativiza a positividade da resposta.

Outros 17% afirmaram que não recomendariam, evidenciando uma insatisfação significativa. Já 12% disseram que recomendariam apenas “às vezes” e 8% dependeriam do tipo de serviço, o que reforça a existência de experiências variadas e, por vezes, inconsistentes com os serviços ofertados. Além disso, 7% não souberam responder, o que pode indicar falta de familiaridade com os serviços ou insegurança quanto à sua avaliação.

Esses resultados evidenciam que, embora a maioria dos alunos reconheça a importância dos serviços digitais, a recomendação espontânea está condicionada a fatores como obrigatoriedade, qualidade do atendimento, usabilidade e efetividade das plataformas. A diversidade de respostas também sugere a necessidade de aprimorar a experiência do usuário, com foco na confiabilidade, agilidade e clareza dos serviços para que a recomendação seja mais consistente e baseada em critérios de qualidade percebida.

As percepções dos estudantes que afirmaram recomendar o uso dos serviços administrativos digitais da Universidade de Brasília foram sistematizadas na Figura 3, que apresenta uma nuvem de palavras gerada a partir das justificativas desses respondentes

Figura 3 – Nuvem de palavras com justificativa de alunos que responderam “sim” à pergunta “Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?”



Fonte: produção própria.

A nuvem de palavras revela uma diversidade de percepções que oscilam entre aspectos positivos e críticos. O destaque maior vai para a expressão “É obrigatório”, indicando que muitos estudantes recomendam o uso dos serviços não por satisfação com sua qualidade, mas porque não há alternativa viável fora do meio digital. Essa obrigatoriedade parece condicionar a aceitação mais do que o convencimento espontâneo.

Entre os pontos positivos, aparecem termos como “Prático”, “Transparente”, “Facilita a vida”, “Mais rápido” e “Fácil acesso”, que demonstram reconhecimento de benefícios como agilidade e conveniência, principalmente em demandas de baixa complexidade ou não urgentes. A expressão “Para não urgências” reforça esse aspecto, sugerindo que o modelo digital é visto como funcional, mas não suficientemente responsivo em situações que exigem atenção imediata.

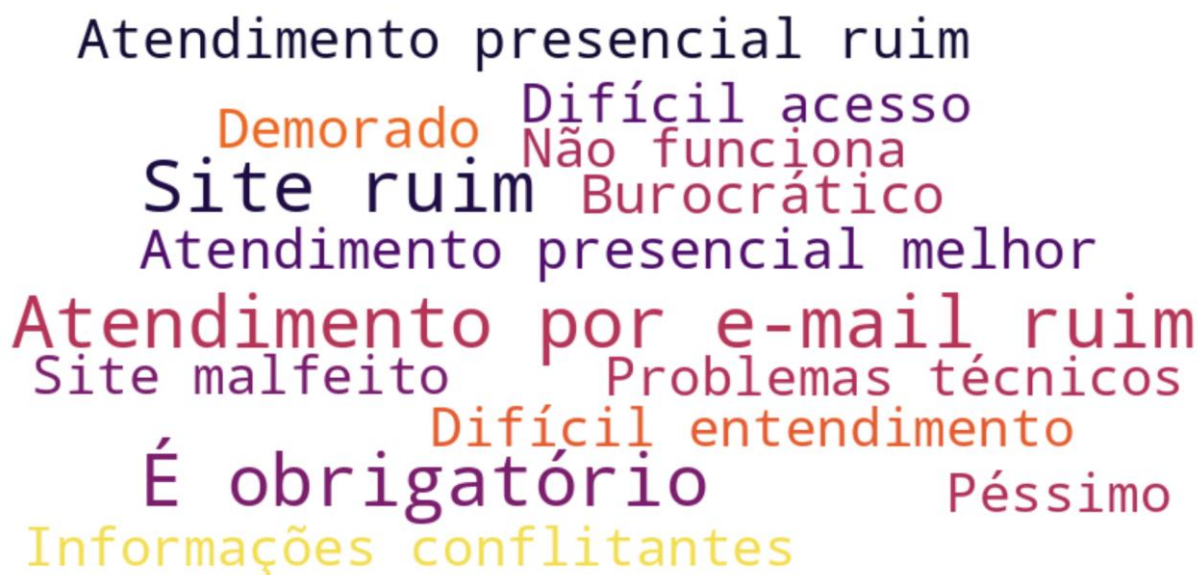
Por outro lado, os termos “Confuso”, “Difícil entendimento”, “Contraintuitivo”, “Difícil acesso”, e “Precisa de orientação” apontam para problemas de usabilidade, comunicação institucional e falta de clareza nos procedimentos, o que pode desestimular o uso, especialmente por usuários menos familiarizados com sistemas digitais complexos.

Além disso, críticas ao atendimento tradicional emergem com destaque, como “Atendimento presencial ruim” e “Atendimento por *e-mail* ruim”, o que sugere que o uso dos serviços digitais pode estar sendo impulsionado pela insatisfação com canais presenciais e assíncronos, e não necessariamente pela qualidade do ambiente digital em si.

Portanto, a análise da figura revela uma aceitação utilitária dos serviços digitais, baseada em necessidade e praticidade, mas permeada por críticas consistentes à experiência de uso, indicando amplo espaço para melhorias em comunicação, usabilidade e atendimento.

A Figura 4, apresentada a seguir, representa graficamente as justificativas dos estudantes que responderam “não” à pergunta “Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?”.

Figura 4 – Nuvem de palavras com justificativa de alunos que responderam “não” à pergunta “Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?”



Fonte: produção própria.

A análise da nuvem de palavras revela uma concentração de percepções negativas, que apontam fragilidades importantes na experiência dos estudantes com os serviços administrativos digitais da Universidade de Brasília. A recorrência de termos como “péssimo”, “não funciona”, “difícil acesso” e “problemas técnicos” evidencia uma insatisfação expressiva com a infraestrutura e o funcionamento das plataformas utilizadas.

Outras expressões críticas, como “burocrático”, “demorado”, “difícil entendimento” e “informações conflitantes”, apontam para obstáculos recorrentes relacionados à clareza dos procedimentos, à lentidão das respostas e à ausência de padronização nas informações, o que pode gerar insegurança e frustração entre os usuários.

É também relevante destacar a menção direta à má qualidade dos canais alternativos: “atendimento por *e-mail* ruim” e “site é ruim”, além da crítica ao atendimento presencial. Ao mesmo tempo, a expressão “atendimento presencial é melhor” indica que, para alguns estudantes, o modelo tradicional ainda é percebido como mais eficaz em comparação com os meios digitais atualmente disponíveis.

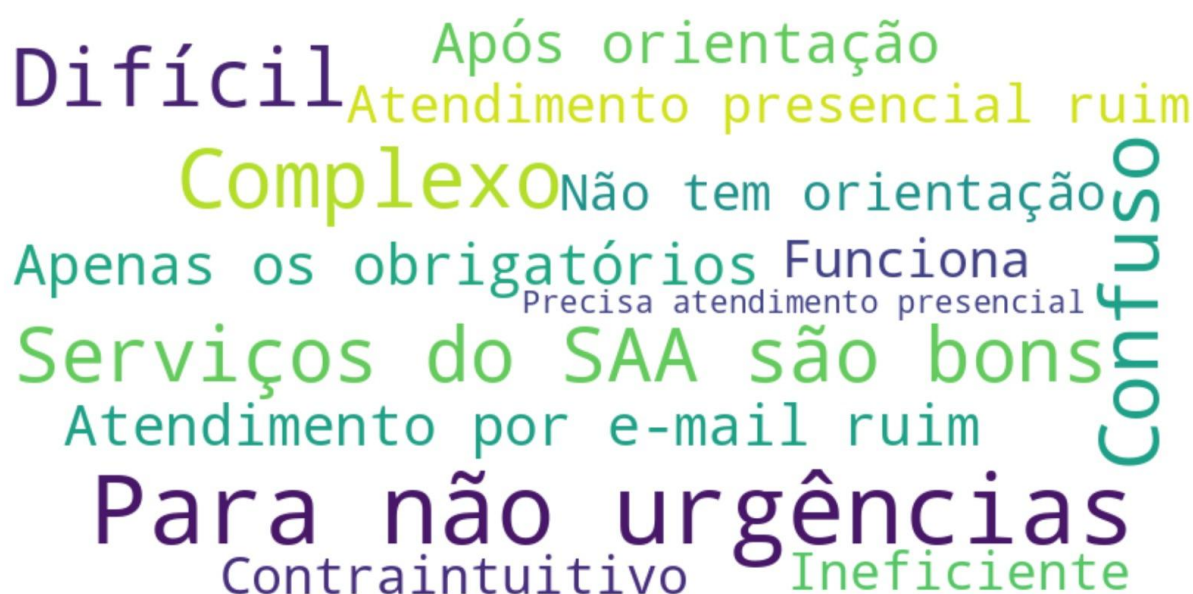
Esses dados revelam que a não recomendação do uso dos serviços digitais está profundamente associada a experiências negativas de navegação, orientação e retorno

institucional. A crítica ao “site malfeito”, por exemplo, remete não apenas a problemas técnicos, mas também à arquitetura da informação e à usabilidade, dimensões fundamentais em qualquer serviço digital que se proponha acessível e eficaz.

Dessa forma, a nuvem de palavras sintetiza a necessidade urgente de aprimoramentos técnicos, comunicacionais e estruturais nos serviços digitais da UnB, a fim de tornar a experiência mais confiável, intuitiva e eficiente para toda a comunidade estudantil.

A Figura 5, abaixo, apresenta a nuvem de palavras com as justificativas fornecidas pelos estudantes que responderam “às vezes” ou “depende do serviço” à pergunta “Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?”.

Figura 5 –Nuvem de palavras com justificativa de alunos que responderam “às vezes” à pergunta “Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes?”



Fonte: produção própria.

A análise das respostas revela uma postura ambígua ou condicional por parte desses estudantes, marcada por percepções que oscilam entre o reconhecimento de avanços e a presença de limitações estruturais. Expressões como “funciona” e “serviços da SAA são bons” indicam que há experiências positivas localizadas, capazes de justificar uma recomendação parcial. No entanto, essas menções favoráveis surgem acompanhadas de

críticas significativas, o que justifica a cautela ou restrição nas recomendações.

Entre os principais obstáculos citados, destacam-se “complexo”, “confuso”, “contraintuitivo” e “difícil”, termos que reforçam a percepção de que o uso dos serviços exige um nível elevado de familiaridade com os sistemas — o que nem sempre está presente. A presença das expressões “após orientação”, “não tem orientação” e “precisa de atendimento presencial” evidencia, mais uma vez, que a ausência de instruções claras é uma barreira relevante à adesão plena às ferramentas digitais.

Outra dimensão importante é o caráter obrigatório do uso, indicado por frases como “utilização apenas de serviços obrigatórios” e “apenas para não urgências”, o que demonstra que parte dos estudantes se engaja com os serviços digitais mais por necessidade do que por preferência. A crítica ao atendimento por *e-mail* e ao atendimento presencial também reaparece, sugerindo que, mesmo os estudantes parcialmente satisfeitos com os serviços digitais, veem nesses canais uma deficiência recorrente.

Portanto, a nuvem de palavras representada na Figura 5 sintetiza a perspectiva de um grupo de estudantes que reconhece algumas funcionalidades úteis nos serviços administrativos digitais da UnB, mas que também exige melhorias estruturais, maior clareza nos procedimentos e reforço da orientação institucional para considerar plenamente recomendável seu uso por toda a comunidade discente.

Com base nas análises quantitativas e qualitativas apresentadas anteriormente, é possível observar que os serviços administrativos digitais da Universidade de Brasília (UnB) ainda enfrentam desafios significativos quanto à efetividade, à clareza e à satisfação dos usuários. Embora exista certa adesão e até recomendação entre os estudantes, os dados apontam uma experiência majoritariamente marcada por ambiguidades e dificuldades.

A percepção da comunidade estudantil também evidencia lacunas na comunicação institucional. O Gráfico 14 revela que 33% dos estudantes consideram “compreender como obter as soluções” a principal dificuldade no uso dos serviços digitais, seguido por 21% que apontam problemas na localização dos serviços e 16% que mencionam dificuldades técnicas de acesso. Esses dados demonstram a necessidade de aprimoramento da arquitetura da informação e da orientação ao usuário, especialmente para públicos com menos familiaridade com os sistemas.

Além disso, a ausência de capacitação institucional é alarmante: conforme o Gráfico 15, 57,3% dos estudantes afirmaram não ter recebido nenhum tipo de orientação sobre como utilizar os serviços digitais, recorrendo majoritariamente a redes sociais (34,7%) para suprir essa lacuna. Isso aponta uma possibilidade de se aumentar o contato e orientação dos discentes por



meio de vídeos curtos em redes sociais.

Mesmo com essas limitações, 56% dos estudantes afirmaram que recomendariam os serviços digitais da UnB para outros colegas (Gráfico 17). No entanto, as justificativas expressas nas nuvens de palavras (Figuras 3, 4 e 5) revelam que essa recomendação ocorre, muitas vezes, por se tratar de um serviço “obrigatório” ou por ser uma alternativa menos problemática em comparação ao atendimento presencial, frequentemente avaliado como “ruim”. Já entre os que não recomendariam, os principais motivos envolvem a percepção de burocracia, mau funcionamento e falta de clareza nos sistemas.

Portanto, as análises finais sugerem que, embora a digitalização dos serviços administrativos da UnB represente um avanço, ela ainda não alcançou níveis satisfatórios de efetividade e acolhimento para os estudantes. A pesquisa evidencia a necessidade de investimentos em melhoria na usabilidade dos sistemas, melhoramento da carta de serviços, maior transparência nos procedimentos, canais de orientação acessíveis e revisão dos fluxos de atendimento, além da necessidade de escuta contínua dos usuários para o aprimoramento dos serviços públicos digitais na educação superior.



## 2.5 Conclusões e Recomendações

Esta pesquisa teve como objetivo coletar a percepção dos discentes sobre a prestação dos serviços administrativos digitais oferecidos aos estudantes de graduação do Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília (UnB), com foco na experiência dos usuários e na identificação de desafios e oportunidades de melhoria. Inserida no contexto mais amplo da digitalização dos serviços públicos e da inovação na gestão universitária, a pesquisa buscou compreender como os discentes avaliam os serviços digitais disponíveis, quais dificuldades enfrentam e quais formas de aprimoramento são sugeridas.

A investigação foi conduzida por meio de uma abordagem qualitativa e quantitativa, em etapas complementares. Primeiramente, realizou-se uma revisão bibliográfica sobre governo digital, inovação no setor público e transformação digital na administração universitária. Em seguida, foram analisadas normas institucionais da UnB relacionadas à política de dados abertos e à simplificação do atendimento. Também foi feito um mapeamento dos serviços digitais disponíveis aos alunos por meio dos sistemas SIGAA e SEI!, o que subsidiou a construção de um questionário aplicado aos estudantes do IdA.

A pesquisa empírica, embora limitada em número de respostas (75 participantes), revelou percepções importantes. Embora a amostra tenha permitido identificar percepções, dificuldades e sugestões relevantes sobre os serviços administrativos digitais, ela não é representativa de todo o corpo discente do IdA. Dessa forma, os resultados não podem ser generalizados para a totalidade dos alunos, devendo ser compreendidos como indicativos e exploratórios, oferecendo subsídios iniciais para análises mais amplas e futuras investigações.

Os dados indicam que a maior parte dos alunos preferem que todos os serviços sejam disponibilizados digitalmente (52%, Gráfico 16). O SIGAA é amplamente utilizado, especialmente para emissão de documentos, enquanto serviços menos divulgados, como o de mobilidade acadêmica, têm pouca adesão. Isso pode decorrer do fato de os serviços mais utilizados demandarem que os alunos os acessem todos os semestres, como matrícula e emissão de histórico ou documentos para utilizar do transporte público, enquanto os serviços esporádicos possuem pouca divulgação e baixa demanda ao longo da vida acadêmica do estudante.

A avaliação dos serviços é, em geral, mediana: os alunos consideram os sistemas úteis, mas lentos e pouco intuitivos. Apenas uma parcela minoritária classificou o atendimento como ágil e eficiente. A principal dificuldade relatada é a falta de clareza sobre como e onde acessar os serviços (33% dos respondentes), como mostra o Gráfico 14. Isso aponta para falhas na

comunicação institucional e na usabilidade das plataformas.

Adicionalmente, observou-se que a maior parte dos alunos não recebeu orientação formal sobre como utilizar os serviços digitais. As redes sociais aparecem como principal canal de informação.

Os dados do Gráfico 16 mostram que há um equilíbrio nas preferências dos estudantes: 48% defendem que alguns serviços devem ser presenciais, enquanto 52% preferem o formato digital. Há forte demanda para que certos serviços, como os de coordenação e secretaria, continuem a ser oferecidos presencialmente. Por meio das sugestões de quais serviços deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial apresentados na Figura 1, pode-se depreender que os alunos preferem que atividades mais complexas, que envolvem análise individualizada ou decisões específicas sejam ofertadas presencialmente.

Ao mesmo tempo, há sugestões consistentes sobre quais funcionalidades poderiam ser digitalizadas com maior eficiência. A Figura 2 apresenta a sugestão de serviços como acompanhamento acadêmico, assinatura de documentos, emissão de ementas e documentos de estágio, reserva de salas e procedimentos ligados ao Restaurante Universitário, entre outros. Isso evidencia a importância de um modelo híbrido, que concilie praticidade e autonomia com acolhimento e orientação presencial.

Diante dos resultados, esta pesquisa apresenta as seguintes recomendações:

- Revisão e ampliação da carta de serviços administrativos digitais da UnB, com linguagem acessível e estrutura clara, contemplando todos os canais e procedimentos disponíveis ao estudante, além da indicação de tempo médio de resposta de cada serviço.
- Aprimoramento da comunicação institucional, por meio da integração entre os sistemas digitais, redes sociais e páginas oficiais, utilizando linguagem simples e infográficos para orientar o usuário.
- Capacitação dos estudantes sobre o uso dos sistemas digitais, por meio de tutoriais, oficinas ou manuais, com foco nos calouros e nos cursos com menor adesão aos serviços.
- Melhoria da experiência do usuário nos sistemas digitais, com foco na simplificação do acesso, clareza das informações e responsividade das plataformas.
- Criação de canais de *feedback* contínuo com os estudantes sobre a experiência com os serviços, permitindo ajustes periódicos.
- Melhoria do atendimento presencial para orientação aos alunos sobre os serviços e sobre o funcionamento da burocracia universitária.

Este trabalho apresenta contribuições relevantes tanto em termos práticos quanto teóricos, oferecendo um diagnóstico sobre a digitalização dos serviços administrativos na Universidade de Brasília e evidenciando desafios e oportunidades relacionados à eficiência, transparência, acessibilidade e cultura organizacional. Além de mapear problemas enfrentados por estudantes, o estudo propõe soluções práticas que podem orientar universidades e órgãos públicos na modernização de seus processos administrativos, reforçando a necessidade de alinhar inovação tecnológica à gestão pública.

A metodologia utilizada, que combina a aplicação digital de questionários com a análise dos sistemas e normativas institucionais, pode ser replicada em outras unidades acadêmicas da UnB e em outras universidades públicas, com adaptações contextuais, constituindo uma ferramenta útil para diagnósticos locais sobre a qualidade dos serviços digitais no ensino superior.

No campo acadêmico, a pesquisa pode colaborar com a literatura brasileira ao abordar um tema ainda pouco explorado, a transformação digital em universidades públicas, e ao articular conceitos de governança, inovação, ciência da informação e administração universitária em um estudo aplicado. Também pode contribuir ao fornecer uma base empírica que pode subsidiar pesquisas futuras sobre governo digital, serviços administrativos e políticas públicas, ao mesmo tempo em que amplia a compreensão da realidade brasileira nesse campo e possibilita comparações com outras produções. A expansão desse estudo também poderá ser bem-vinda, principalmente para analisar a preferência dos usuários de serviços públicos por serviços *online* ou presenciais e a necessidade de orientação presencial, mesmo com a disponibilidade de serviços *online*.

Por fim, ressalta-se que a digitalização dos serviços administrativos deve ser compreendida não apenas como uma substituição de processos presenciais, mas como uma oportunidade para repensar a lógica de atendimento, fortalecer a transparência e ampliar a autonomia dos estudantes em suas trajetórias acadêmicas.

### **3. PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO (PTT)**

#### **RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO DE PESQUISA SOBRE PERCEPÇÃO E EXPERIÊNCIA DOS DISCENTES DE GRADUAÇÃO DO INSTITUTO DE ARTES (IDA) SOBRE O ACESSO E A QUALIDADE**

##### **3.1 Introdução**

A digitalização dos serviços públicos tem se consolidado como uma das principais estratégias de modernização do Estado brasileiro, com o objetivo de ampliar a eficiência administrativa, reduzir custos e, principalmente, promover o acesso universal e equitativo a direitos e serviços. No contexto das instituições públicas de ensino superior, a implementação de serviços administrativos digitais visa facilitar a vida acadêmica de estudantes, docentes e técnicos, oferecendo alternativas mais práticas e rápidas para a realização de procedimentos que antes demandavam presença física e trâmites burocráticos onerosos. No entanto, essa transição digital não está isenta de desafios, especialmente quando se trata de garantir a qualidade da experiência do usuário, a acessibilidade, a usabilidade das ferramentas e a adequação às diversas realidades dos estudantes.

Este relatório técnico conclusivo apresenta a metodologia, os resultados e as recomendações decorrentes da pesquisa realizada junto aos estudantes de graduação do Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília (UnB) sobre os serviços administrativos digitais oferecidos pela instituição. A pesquisa foi desenvolvida no contexto do Trabalho de Conclusão de Curso do Mestrado Profissional em Governança e Inovação em Políticas Públicas (PPGGIPP/UnB), com o objetivo de analisar a experiência dos estudantes e propor melhorias baseadas nas evidências empíricas coletadas. A escolha pelo IdA como campo empírico se deu pela sua diversidade de cursos e perfis estudantis, o que contribui para a compreensão de diferentes demandas e percepções sobre os serviços digitais.

A relevância do estudo está diretamente relacionada à necessidade de aperfeiçoar a gestão universitária, promovendo maior alinhamento entre os serviços oferecidos e as reais necessidades dos usuários. Para isso, foram levantadas as principais dificuldades enfrentadas pelos estudantes, analisadas suas percepções quanto à funcionalidade, clareza, acessibilidade e efetividade dos serviços digitais, e identificadas oportunidades de melhoria com base em uma abordagem centrada no usuário. O objetivo central foi não apenas realizar um diagnóstico, mas propor um modelo de avaliação institucional replicável, que possa ser utilizado por outras

unidades da UnB ou por outras universidades públicas.

### **3.2 Descrição geral do produto**

O produto técnico-tecnológico (PTT) resultante desta pesquisa consiste em um modelo de diagnóstico institucional replicável que tem como objetivo avaliar a experiência dos usuários nos serviços administrativos digitais da Universidade de Brasília (UnB), com foco específico nos estudantes de graduação do Instituto de Artes (IdA). Trata-se de um relatório que integra análise, aspectos teóricos e empíricos em um documento estruturado para apoiar gestores públicos no aprimoramento de serviços digitais.

A elaboração da pesquisa envolveu a aplicação de uma abordagem metodológica mista, combinando técnicas qualitativas e quantitativas. O relatório apresenta, inicialmente, uma revisão bibliográfica resumida sobre governo digital, inovação no setor público e experiência do usuário em serviços públicos. Em seguida, a parte empírica do produto baseia-se na aplicação de um questionário estruturado a 75 estudantes de graduação do IdA. O instrumento de pesquisa foi construído com base nas etapas anteriores e incluiu perguntas fechadas e abertas, visando captar tanto dados estatísticos quanto percepções subjetivas dos usuários.

A análise dos dados quantitativos foi realizada com o uso do software SPSS, enquanto as respostas abertas foram organizadas em categorias temáticas e analisadas qualitativamente. Com base nesses dados, foram elaboradas recomendações práticas para o aprimoramento dos serviços digitais, abordando aspectos como usabilidade, comunicação institucional, atendimento híbrido e formação digital dos estudantes.

Por fim, o produto técnico é estruturado de forma a permitir sua reaplicação em outras unidades acadêmicas da UnB ou em outras instituições públicas de ensino superior. O modelo de questionário e a metodologia de análise podem ser facilmente adaptados a diferentes contextos, ampliando o potencial de impacto da pesquisa.

### **3.3 Base teórica utilizada**

A digitalização dos serviços administrativos na educação superior pública tem se consolidado como um elemento central para responder às transformações da sociedade digital. A sociedade, marcada pela ubiquidade das tecnologias da informação e comunicação, redefine a relação entre cidadãos e instituições públicas, incluindo as universidades. Nesse cenário,

conceitos como democracia digital, governo digital e dados abertos ganham relevância por sua capacidade de promover transparência, participação social e inovação na administração pública.

Autores como Avelino, Pompeu e Fonseca (2021) destacam que a democracia digital fortalece a participação cidadã por meio de plataformas tecnológicas. Tavares (2022) e Silva (2019) complementam ao definir o governo digital e aberto como estruturas que favorecem o controle social, por meio de mecanismos institucionais, informacionais e comunicacionais, que ampliam a *accountability* e a transparência. No entanto, desafios como a estruturação, operacionalidade, significação, ligação entre dados e engajamento da sociedade ainda dificultam a efetividade dessas políticas.

A transparência, apesar de desejável, também traz riscos. Silva (2016) adverte que sua prática irrestrita pode comprometer a segurança, favorecer interesses privados e dificultar a governança. Assim, é necessário equilibrar transparência e proteção de dados para evitar consequências negativas. Nesse contexto, a inovação pública surge como resposta às demandas da sociedade digital. Segundo Cavalcante e Camões (2017), essa inovação pode ocorrer nos processos, serviços, organização e nas próprias políticas públicas, contribuindo para a melhoria da gestão e da entrega de serviços.

No ambiente universitário, a digitalização já impacta profundamente processos administrativos como matrículas, emissão de documentos e gestão de informações acadêmicas. A experiência do usuário é um ponto central nesse processo: Judice et al. (2020) enfatizam que a eficiência dos sistemas deve ser acompanhada por acessibilidade, clareza nas informações e simplicidade dos fluxos. Discentes, tanto de instituições privadas quanto públicas, são reconhecidos como usuários desses serviços, cuja satisfação está relacionada à permanência acadêmica, à confiança institucional e ao engajamento com o ambiente universitário (Aitken, 1982; Pereira; Gil, 2007; Santos; Romeiro, 2017).

A lógica da Nova Gestão Pública (NGP) é aplicada também às universidades, reforçando a necessidade de uma atuação voltada ao cidadão-usuário. Enke, Souza e Pereira (2014) e Bresser-Pereira (1997) ressaltam que essa abordagem se sustenta na busca por resultados, descentralização e inovação. Esse movimento é reforçado por normativas como o Decreto nº 8.836/2016 e a Portaria SGD nº 548/2022, que estabelecem parâmetros para a avaliação dos serviços públicos digitais e definem conceitos como “usuário”, “etapa” e “unidade gestora”, úteis para o entendimento dos serviços administrativos digitais no contexto da Universidade de Brasília (UnB), em especial no Instituto de Artes (IdA).

A digitalização, no entanto, não se dá sem obstáculos. Wanderley (2022) chama atenção para a importância da segurança cibernética, enquanto Thorstensen e Zuchieri (2020)

apontam a infraestrutura tecnológica precária como uma barreira para a consolidação do governo digital. Além disso, há questões relacionadas à cultura organizacional e à resistência à mudança por parte de servidores públicos. Souza (2023) observa que a capacitação dos funcionários e a acessibilidade comunicacional são fatores essenciais para o sucesso da digitalização.

A adoção de soluções digitais na educação superior, além de melhorar a eficiência, pode promover maior equidade e inclusão. No entanto, a desigualdade no acesso à internet e às tecnologias digitais ainda representa um entrave relevante, sobretudo em um país de dimensões continentais como o Brasil. Nesse ponto, políticas públicas voltadas à inclusão digital tornam-se urgentes.

As tendências apontam para uma transformação contínua, marcada pela incorporação de tecnologias emergentes como inteligência artificial (IA) e *blockchain*. Essas ferramentas podem contribuir para processos mais ágeis, seguros e transparentes, embora enfrentem resistência e necessitem de infraestrutura adequada e servidores capacitados (Teixeira de Toledo; Mendonça, 2023). Para Cavalcante e Camões (2017), a inovação sustentável depende de fatores como liderança, cultura organizacional favorável, recursos financeiros e formação contínua dos servidores.

A experiência do usuário, portanto, é o ponto de convergência de todas essas transformações. Ela envolve não apenas a funcionalidade dos sistemas digitais, mas também sua usabilidade, personalização, acessibilidade e capacidade de gerar valor ao estudante. Plataformas devem ser inclusivas e adaptáveis às diversas necessidades dos usuários, considerando suas habilidades tecnológicas e contextos sociais.

Por fim, a digitalização dos serviços administrativos na educação superior pública deve ser compreendida como um processo multidimensional e contínuo. Superar seus desafios requer compromisso institucional, inovação estratégica e políticas públicas robustas. Mais do que um fim em si, a transformação digital é um meio para fortalecer a educação pública, torná-la mais eficiente, acessível e centrada nos usuários que dela dependem.

### **3.4 Relevância do Produto**

O produto técnico desenvolvido neste estudo possui alta relevância para a governança e inovação no setor público, especialmente no âmbito da educação superior. Sua importância pode ser compreendida a partir de quatro dimensões principais:

a) Complexidade e Aderência: O relatório integra abordagens teóricas e empíricas,

dialogando com áreas como administração pública, políticas educacionais, ciência de dados e comunicação social. Essa interdisciplinaridade confere ao produto uma complexidade técnica que exige articulação entre diferentes campos do conhecimento. Além disso, o produto está plenamente alinhado com os objetivos da área de concentração “Governança e Inovação em Políticas Públicas” do PPGGIPP, ao propor soluções fundamentadas em pesquisa para melhorar a qualidade dos serviços públicos.

b) Potencial inovador: A proposta metodológica do produto é centrada no usuário e oferece um modelo de avaliação da experiência discente com serviços digitais, algo ainda incipiente na maioria das universidades públicas brasileiras. A inovação está na articulação entre a coleta de dados com foco nos usuários, a análise baseada em indicadores de usabilidade e percepção, e a produção de recomendações práticas com aplicabilidade imediata. O modelo pode ser replicado e adaptado em diferentes contextos institucionais.

c) Aplicabilidade: Sobre a aplicabilidade potencial, o modelo proposto é altamente recomendado, uma vez que os instrumentos desenvolvidos (questionário e modelo de análise de dados) podem ser reutilizados com poucas adaptações por outras unidades acadêmicas da UnB ou instituições públicas de ensino superior. A aplicabilidade já foi demonstrada com sucesso no IdA, resultando em um diagnóstico experiência estudantil. A abordagem proposta também pode apoiar gestores públicos em processos de escuta ativa e melhoria contínua dos serviços. Já sobre a aplicabilidade realizada, o emprego do modelo junto aos estudantes do Instituto de Artes resultou na coleta e análise de um conjunto significativo de dados, permitindo identificar falhas, oportunidades e boas práticas na oferta de serviços digitais, além de fornecer insumos concretos para a gestão universitária.

d) Impacto Potencial e Impacto Realizado: O impacto real do produto já pode ser observado na forma de um banco de dados inédito sobre a experiência discente, no engajamento de estudantes com o processo avaliativo e na sistematização de recomendações práticas para gestores. O impacto potencial é ainda mais amplo: ao contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos digitais, o produto colabora com a promoção da equidade, da eficiência administrativa e da participação cidadã, pilares fundamentais da governança pública contemporânea.

Além disso, este trabalho apresenta contribuições relevantes tanto em termos práticos quanto teóricos. De forma geral, oferece um diagnóstico sobre a digitalização dos serviços administrativos na Universidade de Brasília, evidenciando desafios e oportunidades relacionados à eficiência, transparência, acessibilidade e cultura organizacional. Além de mapear problemas enfrentados por estudantes, o estudo propõe soluções práticas que podem



orientar universidades e órgãos públicos na modernização de seus processos administrativos, reforçando a necessidade de alinhar inovação tecnológica à gestão pública. Também contribui ao fornecer uma base empírica que pode subsidiar pesquisas futuras sobre governo digital, serviços administrativos e políticas públicas, ao mesmo tempo em que amplia a compreensão da realidade brasileira nesse campo e possibilita comparações com a produção internacional.

### **3.5 Documentos comprobatórios e evidências**

O seguinte questionário foi aplicado a 75 alunos do Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília (UnB), cujas respostas foram analisadas e resultaram em recomendações para melhoria do fornecimento de serviços administrativos no IdA. O questionário pode ser aplicado nas demais áreas acadêmicas da universidade e em outras instituições públicas de ensino superior que utilizem os mesmos sistemas. Pode ser também adaptado para novos contextos e outros serviços públicos.

#### **Questionário (*Survey*)**

1. **Qual é a sua idade?**
  - \_\_\_\_\_ anos
2. **Qual é o seu gênero?**
  - Feminino
  - Masculino
  - Outro
  - Prefiro não dizer
3. **Qual curso você faz?**
  - Artes Cênicas
  - Artes Visuais
  - Design
  - Música
  - Teoria, Crítica e História da Arte
4. **Seu curso é diurno ou noturno?**
  - Diurno
  - Noturno
  - À distância
5. **Seu curso é licenciatura ou bacharelado?**

- Licenciatura
  - Bacharelado
6. **Em qual ano você entrou no seu curso?**
- Ano: \_\_\_\_\_
7. O quanto você concorda com a seguinte afirmação: **tenho facilidade com aulas online.**
- 1) discordo totalmente
  - 2) discordo
  - 3) indiferente
  - 4) concordo
  - 5) concordo totalmente
8. **Você já fez alguma solicitação à direção/secretaria/coordenação no Instituto de Artes? (Pode marcar mais de uma opção)**
- Direção: ( ) Sim ( ) Não
  - Secretaria: ( ) Sim ( ) Não
  - Coordenação: ( ) Sim ( ) Não
9. **Quais formas de acessar serviços administrativos digitais você já utilizou? (Pode marcar mais de uma opção)**
- SIGAA para a emissão de documentos ou solicitação de atendimento
  - SIGAA para tratar de bolsas ou de estágios
  - SIGAA para tratar de pesquisa
  - SIGAA para tratar de extensão
  - SIGAA para tratar de intercâmbio
  - SEI para fazer solicitações (aproveitamento de estudos, reintegração...) ou para pesquisa de processos
  - E-mail da secretaria/coordenação do departamento ([vis@unb.br](mailto:vis@unb.br); [musica@unb.br](mailto:musica@unb.br); [din@unb.br](mailto:din@unb.br); [cen@unb.br](mailto:cen@unb.br); [coordvisunb@gmail.com](mailto:coordvisunb@gmail.com); [coordvis@unb.br](mailto:coordvis@unb.br); [cen.cgrad@unb.br](mailto:cen.cgrad@unb.br); [muscoord@unb.br](mailto:muscoord@unb.br); [coordesign@unb.br](mailto:coordesign@unb.br))
  - E-mail da Direção do IdA ([ida@unb.br](mailto:ida@unb.br))
10. **Você considera que há serviços que deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial?**
- Sim.
  - Não. Prefiro que todos os serviços sejam online.

**11. Se você respondeu sim na pergunta anterior, indique quais serviços deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial. (Aberta)**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**12. Como você avalia o atendimento online à sua solicitação?**

- a) Ágil e eficiente
- b) Ágil, porém incompleto
- c) Demorado, mas eficiente
- d) Demorado e incompleto
- e) Precário: sem resposta ao atendimento
- f) Nunca fiz solicitação online e não sei responder

**13. Geralmente, quando você solicitou um atendimento, quanto tempo você esperou pelo atendimento?**

- Poucas horas
- Dias
- Semanas
- Meses
- Anos

**14. Se tivesse que apontar qual a sua principal dificuldade em utilizar esses serviços administrativos digitais da UnB, qual das opções a seguir seria a maior barreira?**

- Não tive dificuldades
- Localizar os serviços
- Problemas técnicos de acesso (disfunções na ferramenta que presta o serviço)
- Compreender previamente como obter o serviço
- Procedimentos de difícil compreensão
- Resposta demorada
- Não-resposta da minha solicitação

**15. Com que frequência você utiliza os serviços administrativos digitais da UnB?**

- Nunca
- Raramente
- Às vezes
- Frequentemente
- Sempre

**16. Quão satisfeito você está com os serviços administrativos digitais oferecidos pela UnB?**

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Neutro
- Satisfeito
- Muito satisfeito

**17. Você recebeu algum treinamento ou orientação sobre como utilizar os serviços digitais da UnB? (Pode marcar mais de uma opção)**

- Recebi uma cartilha
- Encontrei informações de utilização nas redes sociais
- Encontrei informações de utilização no site da UnB
- Não recebi nenhuma orientação

**18. Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes? Justifique**

---

---

**19. Quais outros serviços a UnB poderia começar a disponibilizar de forma online? (Aberta)**

---

---

**Análise dos dados e resultado da pesquisa**

A pesquisa realizada com 75 estudantes de graduação do Instituto de Artes (IdA) da Universidade de Brasília revela um panorama complexo sobre a experiência dos discentes com os serviços administrativos digitais da instituição. A maioria dos respondentes tem entre 19 e 23 anos (62,7%) e se identifica como do gênero feminino (58,7%). Predominam estudantes dos cursos de Artes Visuais (70,7%) e Teoria, Crítica e História da Arte (13,3%), o que reflete uma participação desproporcional em relação à distribuição real dos cursos no IdA, possivelmente influenciada pela localização da pesquisa.

A maioria dos alunos frequenta cursos diurnos (82,7%) e está matriculada em modalidades de bacharelado (69,3%). A maior parte ingressou no curso em 2024 (28%), e

89,3% dos estudantes iniciaram seus estudos após a pandemia de Covid-19, o que indica uma geração de usuários que já se deparou com um ambiente educacional digitalizado. No entanto, 64% relataram dificuldade em acompanhar aulas *online*, revelando que a familiaridade com o digital não garante facilidade no uso de tecnologias educacionais.

Quanto à relação com os serviços administrativos, apenas 17% dos estudantes já acionaram a Direção do Instituto, enquanto a maioria interagiu com as coordenações, responsáveis por demandas mais diretamente ligadas à vida acadêmica. O serviço digital mais utilizado é a emissão de documentos pelo SIGAA (93,3%), enquanto serviços como mobilidade acadêmica são pouco acessados (1,3%), possivelmente por falta de divulgação ou interesse.

A avaliação do atendimento digital apresenta um cenário de baixa satisfação. A maior parte dos estudantes considera os serviços “demorados, mas eficientes”, com baixíssima proporção de respostas indicando atendimento “ágil e eficiente” — apenas 11% no caso da emissão de documentos e 4% para bolsas e estágios. Além disso, canais como o *e-mail* da secretaria ou da Direção são frequentemente avaliados como “precários: sem resposta”. Mesmo quando o retorno ocorre em poucos dias, a percepção de demora é recorrente, indicando que as expectativas dos alunos sobre agilidade não estão sendo atendidas.

A satisfação geral com os serviços administrativos digitais é baixa: 49% se dizem neutros, 35% insatisfeitos ou muito insatisfeitos e apenas 16% satisfeitos ou muito satisfeitos. Entre os estudantes que usam os serviços com frequência, a divisão entre satisfeitos e insatisfeitos é equilibrada, o que sugere que o uso contínuo não significa necessariamente uma boa experiência, e sim uma necessidade institucional.

As maiores barreiras enfrentadas pelos estudantes são a falta de clareza sobre como acessar os serviços (33%) e a dificuldade de localizar onde os serviços estão disponíveis (21%), seguidas por problemas técnicos (16%). Apenas 3% afirmaram não enfrentar dificuldades, o que reforça a urgência em melhorar a arquitetura da informação, a comunicação institucional e a orientação aos usuários.

Mais da metade dos estudantes (57,3%) declarou não ter recebido nenhum tipo de treinamento sobre o uso dos sistemas digitais, e 34,7% informaram que recorrem às redes sociais para obter informações, evidenciando a ausência de estratégias institucionais eficazes de orientação. Isso sugere a necessidade de produção de conteúdos didáticos e centralizados, como vídeos curtos, guias ou tutoriais.

Sobre o formato ideal de prestação dos serviços, as opiniões estão divididas: 48% acreditam que alguns serviços devem ser obrigatoriamente presenciais, enquanto 52% preferem que todos os serviços sejam disponibilizados de forma digital. Os serviços que mais demandam

presencialidade, segundo os alunos, são os de atendimento direto, como orientações acadêmicas e trâmites mais complexos. Já entre os que defendem a digitalização, as sugestões incluem assinatura de documentos, emissão de ementas, serviços do Restaurante Universitário e reserva de salas. Apesar disso, muitos estudantes demonstraram desconhecimento sobre os serviços passíveis de digitalização, reforçando a falta de clareza institucional.

Quanto à recomendação dos serviços administrativos digitais da UnB, 56% disseram que recomendariam, mas 38% justificaram que o fariam apenas porque o uso é obrigatório. Já 17% não recomendariam, e outros 20% responderam que a recomendação dependeria do serviço ou da situação. As justificativas revelam que os serviços digitais são vistos como práticos, porém confusos, difíceis de usar e carentes de orientação. Muitos os utilizam por falta de opções melhores, evidenciando uma aceitação funcional e não necessariamente satisfatória.

Em resumo, a pesquisa revela que os serviços digitais da UnB são amplamente utilizados e vistos como essenciais, mas ainda enfrentam problemas sérios de usabilidade, comunicação, orientação e confiabilidade. A experiência dos estudantes é marcada por uma percepção de obrigatoriedade, dificuldades técnicas e falta de acolhimento institucional.

Diante dos resultados, esta pesquisa apresenta as seguintes recomendações:

- Revisão e ampliação da carta de serviços administrativos digitais da UnB, com linguagem acessível e estrutura clara, contemplando todos os canais e procedimentos disponíveis ao estudante, além da indicação de tempo médio de resposta de cada serviço.
- Aprimoramento da comunicação institucional, por meio da integração entre os sistemas digitais, redes sociais e páginas oficiais, utilizando linguagem simples e infográficos para orientar o usuário.
- Capacitação dos estudantes sobre o uso dos sistemas digitais, por meio de tutoriais, oficinas ou manuais, com foco nos calouros e nos cursos com menor adesão aos serviços.
- Melhoria da experiência do usuário nos sistemas digitais, com foco na simplificação do acesso, clareza das informações e responsividade das plataformas.
- Criação de canais de *feedback* contínuo com os estudantes sobre a experiência com os serviços, permitindo ajustes periódicos.
- Melhoria do atendimento presencial para orientação aos alunos sobre os serviços e sobre o funcionamento da burocracia universitária.

A digitalização precisa ser acompanhada de esforços efetivos para garantir acessibilidade, clareza e resolutividade, tornando os serviços públicos digitais mais funcionais, confiáveis e inclusivos.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, C. R. H. E. L. de. **Governança Digital na Administração Pública Federal: uma Abordagem Estratégica Para Tornar o Governo Digital Mais Efetivo e Colaborativo - A Ótica da Sociedade**. Disponível em: <https://consad.org.br/wp-content/uploads/2016/06/Painel-32-01.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2024.
- AITKEN, N. D. College student performance, satisfaction and retention: specification and estimation of a structural model source. **The Journal of Higher Education**, v. 53, n. 1, p. 32-50, 1982. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/1981537>. Acesso em: 20 jun. 2024.
- AVELINO, Daniel Pitangueira de; POMPEU, João Cláudio Basso; FONSECA, Igor Ferraz da. **Democracia digital: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas**. 2021.
- BAEZA MANTEIGA, Neily; ARANTES VENANCIO, Tâmer; ANDRADE VIVAS, Thais; TIRADENTES SOUTO, Virgínia; SILVA, Tiago Barros Pontes e. Democratização da visualização de dados: um estudo de caso de uma intervenção urbana interativa. **InfoDesign**, [S. l.], v. 21, n. 2, 2024. DOI: 10.51358/id.v21i2.1168. Disponível em: <https://infodesign.emnuvens.com.br/infodesign/article/view/1168>. Acesso em: 25 ago. 2025.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016. Disponível em: <https://madmunifacs.files.wordpress.com/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2024.
- BRASIL, **Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016**. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União de 20/12/2016, pág. nº 7. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm). Acesso em: 20 jun. 2024.
- BRASIL, **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Diário Oficial da União de 15/04/2004, Seção 1, Página nº 3. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm). Acesso em: 18 mar. 2025.
- BRASIL, **Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022**. Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União de 25/01/2022, Seção 1, Página nº 36. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-548-de-24-de-janeiro-de-2022-37578415>. Acesso em: 20 jun. 2024.
- CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura. Inovação Pública no Brasil: uma visão geral de seus tipos, resultados e indutores. In: CAVALCANTE, Pedro (Org.); CAMÕES, Marizaura (Org.); CUNHA, Bruno (Org.); SEVERO, Willber (Org.). **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil**. Brasília: ENAP, 2017. p. 119-143. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2989>.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência**, Florianópolis, 2020, p. 209-242.

DIAS BARREIRA E OLIVEIRA, João Augusto; VICENTINI JORENTE, Maria José. Design da Informação e sua relevância para a Ciência da Informação. Encontros Bibli: **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis/SC, Brasil, v. 24, n. 54, p. 25–37, 2019. DOI: 10.5007/1518-2924.2019v24n54p25. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019v24n54p25>. Acesso em: 25 ago. 2025.

ENKE, Ernani José Fortunato Lisboa; SOUZA, Irineu Manoel de; PEREIRA, Maurício Fernandes. **O Modelo de Excelência em Gestão Pública e o Critério Definido como Estratégias e Planos**: uma breve análise no âmbito das Universidades Federais. 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/131999>. Acesso em: 20 jun. 2024.

FALCE, J.; MAYLDER, C.; PRESSOT, I.; TOIVANEN, M. Qualidade no Serviço Público: um estudo de caso em uma fundação pública em Minas Gerais. **AOS – Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**, 3(2), p. 43-62. 2012. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/277573761\\_Qualidade\\_no\\_Servico\\_Publico\\_Um\\_Estudo\\_de\\_Caso\\_em\\_Uma\\_Fundacao\\_Publica\\_em\\_Minas\\_Gerais](https://www.researchgate.net/publication/277573761_Qualidade_no_Servico_Publico_Um_Estudo_de_Caso_em_Uma_Fundacao_Publica_em_Minas_Gerais). Acesso em: 20 jun. 2024.

GOMES, M. G. S. et al. Transformação Digital, Governo Digital e Governança Digital Aplicados no Âmbito Público – Uma Revisão Sistemática. **Revista de Inovação e Tecnologia - RIT**, v. 12, n. 1, p. 17–34, 2022.

JUDICE, Marcelo Ortega et al. **A experiência do usuário de serviços públicos do governo federal**: relatório técnico. Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade UnB Gama, 2020. 61 p., il. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/39292>. Acesso em: 22 jun. 2024.

LANNES, Yuri da Costa; FACHIN, Jéssica Amanda; VERONESE, Alexandre. Políticas públicas de acesso e universalização da Internet no Brasil e cidadania digital. **Revista de Direito Brasileira**, v. 32, p. 110-129, 2022. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/8982>. Acesso em: 22 jun. 2024.

PEREIRA, B. C. S.; GIL, C. Avaliando a satisfação de alunos de escolas de administração: uma nova perspectiva de gestão. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 5, n. 1, 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2737/273720501001.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2024.

QUINTÃO, Fernanda de Souza; TRISKA, Ricardo. Design de informação em interfaces digitais: origens, definições e fundamentos. **InfoDesign**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 105–118, 2014. DOI: 10.51358/id.v11i1.243. Disponível em: <https://infodesign.emnuvens.com.br/infodesign/article/view/243>. Acesso em: 25 ago. 2025.

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, v. 16, n. 3, p. 1075-1096, 2021.

REDIG, J. 2004. Não há cidadania sem informação, nem informação sem design. **InfoDesign**,



São Paulo, v. 1, n. 1, p.58-66. Disponível em:

[http://www.infodesign.org.br/revista/public/journals/1/No.1Vol.12004/InfoDesign\\_v1\\_n1\\_2004\\_04\\_Redig.pdf](http://www.infodesign.org.br/revista/public/journals/1/No.1Vol.12004/InfoDesign_v1_n1_2004_04_Redig.pdf). Acesso em: 25 ago. 2025.

SANTOS, M. A.; ROMEIRO, V. A satisfação com a experiência acadêmica influencia a relação de confiança comportamental com a instituição? **Revista Brasileira de Ensino Superior**, 3 (1), 78, 2017. Disponível em:

<https://seer.atitus.edu.br/index.php/REBES/article/view/1748>. Acesso em: 19 jun. 2024.

SCHOLL DO AMARAL, Fernando; DA SILVA AÑAÑA, Edgar; ARRIECHE FREITAS, Aline. **A Satisfação dos Estudantes com a Qualidade dos Serviços Prestados pelas Universidades Federais Brasileiras**: proposição de um modelo de avaliação baseado no ECSI. *Administração Pública e Gestão Social*, [S. l.], v. 15, n. 1, 2023. DOI: 10.21118/apgs.v15i1.13557. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/13557>. Acesso em: 19 jun. 2024.

SCHOLZE, Simone Henriqueta Cossetin; VIEIRA, Vania Lucia Ribeiro Vieira; VERONESE, Alexandre; ARANHA, Mario Iorio. Participação social e técnica na regulação do ecossistema digital (Capítulo 6). In: UnB. CCOM. **Estudo sobre modelo regulatório pró inovação**. Brasília: UnB, 2023. p. 252-284.

SILVA, Sivaldo P. **Democracia online: pressupostos teóricos e inovações estruturais na comunicação do Estado contemporâneo**, In: III Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (Compolítica) III Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (Compolítica), São Paulo, 2009. Disponível em: [https://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/sivaldo\\_pereira.pdf](https://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/sivaldo_pereira.pdf). Acesso em: 09 jan. 2025.

SILVA, Sivaldo P. Transparência digital e dados abertos em organizações governamentais: princípios, preceitos e horizontes. In: Polydoro Felipe; Elen Gerales; Gisele Pimenta.. (Org.). **Comunicação organizacional: ensino e utopias**. Brasília: FAC Livros, 2019, p. 89-111.

SILVA, Sivaldo P. Transparência digital em instituições democráticas: Horizontes, limites e barreiras. In: Ricardo Fabrino Mendonça; Marcus Abílio Pereira; Fernando Filgueiras. (Org.). **Democracia digital: Publicidade, instituições e confronto político**. 1ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016, v. , p. 27-54.

SOUSA, J. R. de; SANTOS, S. C. M. dos. Análise de conteúdo em pesquisa qualitativa: modo de pensar e de fazer. **Pesquisa e Debate em Educação**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 1396–1416, 2020. DOI: 10.34019/2237-9444.2020.v10.31559. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/RPDE/article/view/31559>. Acesso em: 20 jun. 2024.

SOUZA, Luiz Fernando Rezende de. **A contribuição do governo digital e da transformação digital para as políticas públicas de saúde**. 2023. 135 f. Tese (Doutorado em Saúde Coletiva) - Instituto de Medicina Social Hesio Cordeiro, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.

SOUZA, Maria. Inovação no setor público: a governança e o governo digital. **Inovação no setor público: desafios e possibilidades**, 2022.

SOUZA, Vitória Camargos de. **A acessibilidade comunicacional na Universidade de Brasília**. 2023. 100 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Comunicação) — Universidade de Brasília, Brasília, 2023.

TAVARES, A. A. Governo digital e aberto como plataforma para o exercício do controle social de políticas públicas. **Cadernos de Finanças Públicas**, v. 22, n. 01, p. 74, 2022.

TEIXEIRA DE TOLEDO, Adriana; MENDONÇA, Milton. A Aplicação da Inteligência Artificial na Busca de Eficiência pela Administração Pública. **Revista do Serviço Público (Civil Service Review)**, v. 74, n. 2, 2023.

THORSTENSEN, Vera Helena; ZUCHIERI, Amanda Mitsue. **Governo digital no Brasil: o quadro institucional e regulatório do país sob a perspectiva da OCDE**. 2020.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Anuário Estatístico 2024: ano-base 2023**. Brasília, DF: UnB, 2024. Disponível em: <https://anuario2024.netlify.app/>. Acesso em: 18 de mar. de 2025.

VALLE, Vanice Regina Lírio do; MOTTA, Fabrício. Governo Digital: mapeando possíveis bloqueios institucionais à sua implantação. In: MOTTA, Fabrício; VALLE, Vanice Regina Lírio do (Coords.). **Governo digital e a busca por inovação na Administração Pública: A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Belo Horizonte: Fórum, 2022. p. 43-62. ISBN 978-65-5518-287-3.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021.

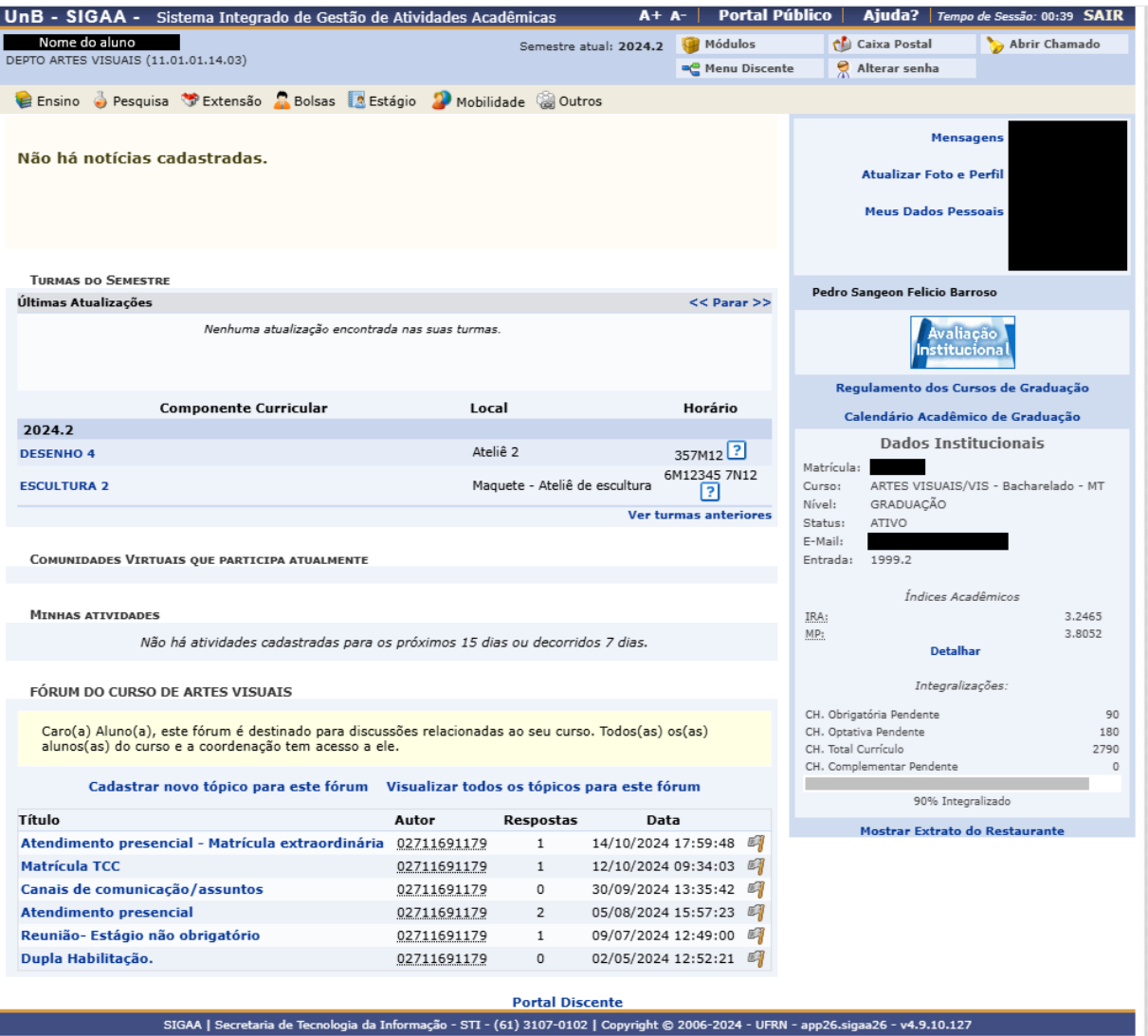
WANDERLEY, Rafael Nunes. **A digitalização dos serviços públicos federais sob a ótica do Princípio da Eficiência: uma análise centrada no cidadão**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Faculdade Nacional de Direito, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

ANEXO I – Funcionamento do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA)

A seguir está uma lista detalhada das funcionalidades disponíveis no SIGAA para alunos de graduação.

1. “Portal do Discente”

Figura 1 – Portal do Discente



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

É a área principal de acesso dos alunos, que reúne todas as ferramentas necessárias para o acompanhamento da vida acadêmica.

Nessa página, o aluno tem acesso aos seguintes serviços:

- Informação sobre as matérias que está cursando no semestre, com local e

horário;

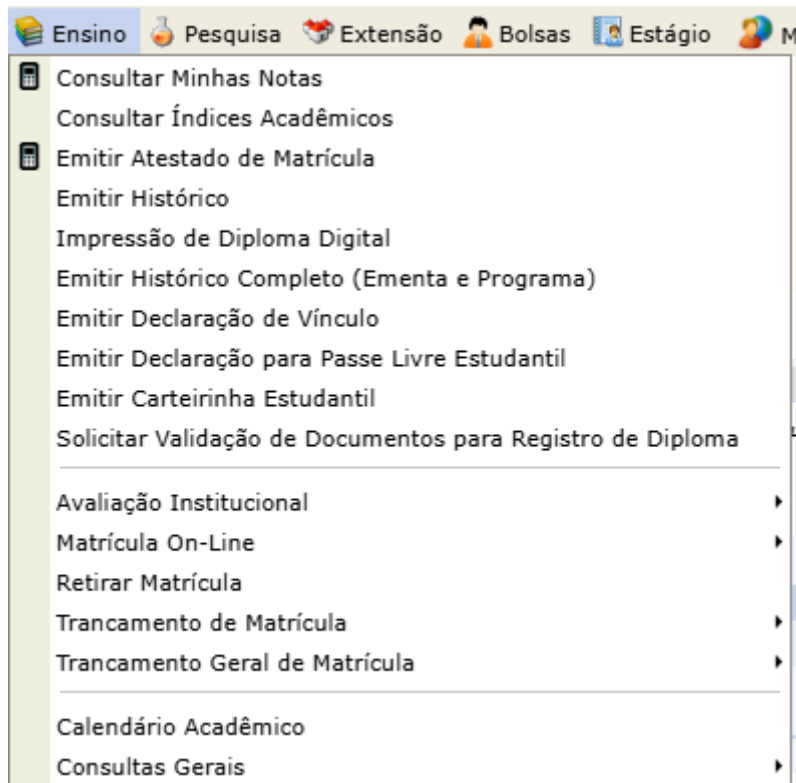
- Comunidades virtuais que participa atualmente;
- Informação sobre as atividades;
- Acesso ao fórum do curso, em que podem ser postados avisos e notícias;
- Visualização de seus dados institucionais: matrícula, curso, nível (graduação ou pós-graduação), status (ativo ou cancelado), *e-mail* cadastrado, semestre de entrada, índices acadêmicos (Índice de Rendimento Acadêmico - IRA e Média Ponderada - MP), detalhes das integralizações (Carga Horária Obrigatória Pendente, Carga Horária Optativa Pendente, Carga Horária Total Currículo, Carga Horária Complementar Pendente), e porcentagem do curso já concluído.

- Link para alteração de senha;
- Link para mensagens recebidas;
- Link para atualização de foto e perfil;
- Link para consultar e alterar dados pessoais cadastrais;
- Link para realizar a Avaliação Institucional, em que o aluno pode avaliar as disciplinas e os professores ao final do semestre;

- Link para Regulamento dos Cursos de Graduação;
- Link para Calendário Acadêmico de Graduação;
- Link para mostrar o Extrato do Restaurante Universitário.

#### I. Aba “Ensino”

Figura 2 – Aba Ensino



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

a) Consultar Minhas Notas

Possibilita que o discente consulte suas notas, faltas e a situação final de cada disciplina cursada no semestre, apresentando essas informações em formato de relatório.

Informações exibidas no relatório:

- Nome do aluno, matrícula, curso e dados do responsável pela emissão.
- Disciplinas cursadas, organizadas por período acadêmico (ex.: 2023.2, 2022.1).
- Código e Nome da Disciplina.
- Notas e Resultados
- Quantidade de ausências em cada disciplina.
- Resultado final da disciplina, podendo ser Aprovado(a) ou Reprovado(a).
- Possibilidade de emissão via celular (como destacado no documento).

b) Consultar Índices Acadêmicos

Oferece ao estudante informações consolidadas sobre seus principais indicadores de

desempenho acadêmico, como o Índice de Rendimento Acadêmico (IRA) e a Média Ponderada (MP). Permite que o discente visualize e compreenda os índices que refletem seu desempenho global no curso.

Informações exibidas:

- IRA (Índice de Rendimento Acadêmico): representa a média do desempenho escolar final considerando todas as disciplinas cursadas pelo estudante. É calculado com base nas notas das disciplinas e na carga horária de cada uma.
- MP (Média Ponderada): calculada com base nas menções obtidas em disciplinas obrigatórias e optativas.

Formato do relatório:

- Nome completo do estudante.
- Matrícula, curso e nível de formação (ex.: graduação).
- Período letivo de referência.
- Cidade e vínculo acadêmico.
- Índices acadêmicos.
- Descrição dos índices acadêmicos.
- Link e código de verificação para autenticar o documento.

c) Emitir Atestado de Matrícula

Permite ao estudante gerar um documento oficial que comprova seu vínculo ativo com a Universidade e os componentes curriculares (disciplinas) nos quais está matriculado em um determinado período letivo.

d) Emitir Histórico

Permite ao discente gerar automaticamente um arquivo em formato PDF, com autenticação digital, código de verificação e um link para validação no site do SIGAA, contendo o histórico de todas as disciplinas cursadas, suas menções, cargas horárias e outras informações acadêmicas relevantes. Objetiva gerar um documento que consolida o desempenho acadêmico do aluno, fornecendo uma visão ampla de sua trajetória acadêmica.

Informações fornecidas no histórico:

- Dados pessoais: nome completo, matrícula, CPF, nacionalidade e data de nascimento.

- Informações do vínculo acadêmico:
  - Curso, turno, ementa curricular e tipo de ingresso (ex.: vestibular).
  - Período inicial e prazo máximo para conclusão.
  - Índices acadêmicos, como o Índice de Rendimento Acadêmico (IRA).
  - Data de colação de grau (se aplicável).
- Disciplinas cursadas:
  - Nome e código da disciplina.
  - Ano e período letivo em que a disciplina foi cursada.
  - Carga horária (CH).
  - Situação - Aprovado(a), Reprovado(a), ou Dispensado(a).

e) Impressão de Diploma Digital

Fornece um registro detalhado de todos os diplomas digitais emitidos pela UnB para o discente, permitindo a consulta a diplomas já gerados. Caso o aluno ainda não tenha recebido seu diploma ou o processo de colação de grau não tenha sido finalizado, a mensagem "Nenhum diploma digital encontrado" será exibida.

f) Emitir Histórico Completo (Ementa e Programa)

Permite ao discente gerar e obter um histórico acadêmico detalhado, que além de listar as disciplinas cursadas e suas respectivas menções, também inclui as ementas e programas das disciplinas contendo:

- Descrição do conteúdo abordado.
- Objetivos da disciplina.
- Programa detalhado das aulas.
- Referências bibliográficas.

g) Emitir Declaração de Vínculo

Permite ao discente gerar um documento que atesta seu vínculo acadêmico com a UnB, confirmando sua matrícula na instituição. Este documento pode ser utilizado para diversos fins, como comprovar o status de estudante junto a órgãos públicos ou privados, ou para solicitar benefícios acadêmicos e financeiros.

#### h) Emitir Declaração para Passe Livre Estudantil

Permite que o discente gere um documento oficial que comprove sua matrícula e vínculo com a UnB, contendo informações essenciais para solicitar o “Passe Livre” em transporte público. Esse documento inclui dados sobre o aluno, o curso, as turmas matriculadas e os horários das disciplinas.

#### i) Emitir Carteirinha Estudantil

Possibilita que o discente gere e obtenha a carteirinha estudantil, um documento oficial que comprova a condição de estudante e pode ser utilizado para diversos benefícios, como descontos em eventos culturais, entre outros.

#### j) Envio de Documentos para Registro de Diploma

Permite que o discente envie documentos obrigatórios para validar o registro de seu diploma. Essa etapa é necessária para atender aos requisitos legais e regulamentares estabelecidos pela portaria do MEC n. 1.095, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação no âmbito do sistema federal de ensino. Os documentos exigidos são: prova de conclusão do Ensino Médio ou equivalente; documento de Identificação (ex.: RG, CNH, ou passaporte), Histórico Escolar do Ensino Médio.

Processo de envio: o discente deve carregar os documentos no formato PDF, garantindo que estejam legíveis e corretamente digitalizados. Após o upload, os documentos passam por análise e validação pela coordenação do curso.

Informações exibidas:

Nome e matrícula do discente.

CPF e curso de matrícula.

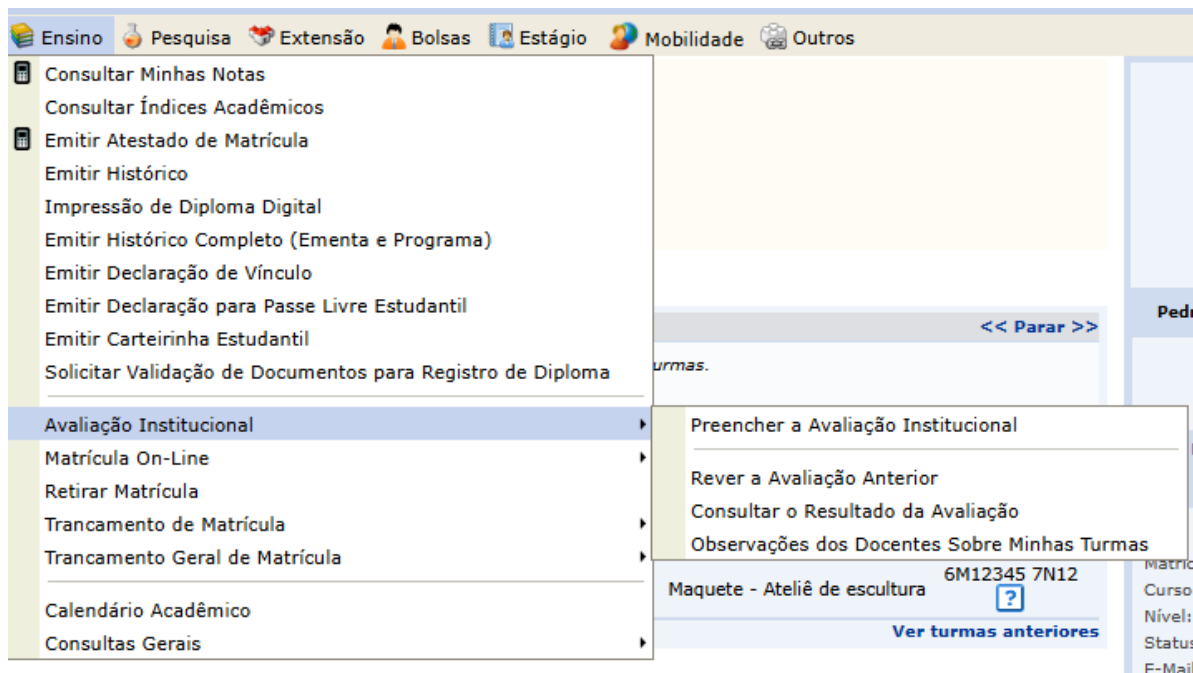
Status dos documentos enviados, com a possibilidade de atualizar ou alterar arquivos (opção "Alterar Arquivo").

Notificação sobre a necessidade de atenção ao status da solicitação, com instruções para reenvio caso os documentos sejam recusados.

#### k) Avaliação Institucional



Figura 3 – Avaliação Institucional



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

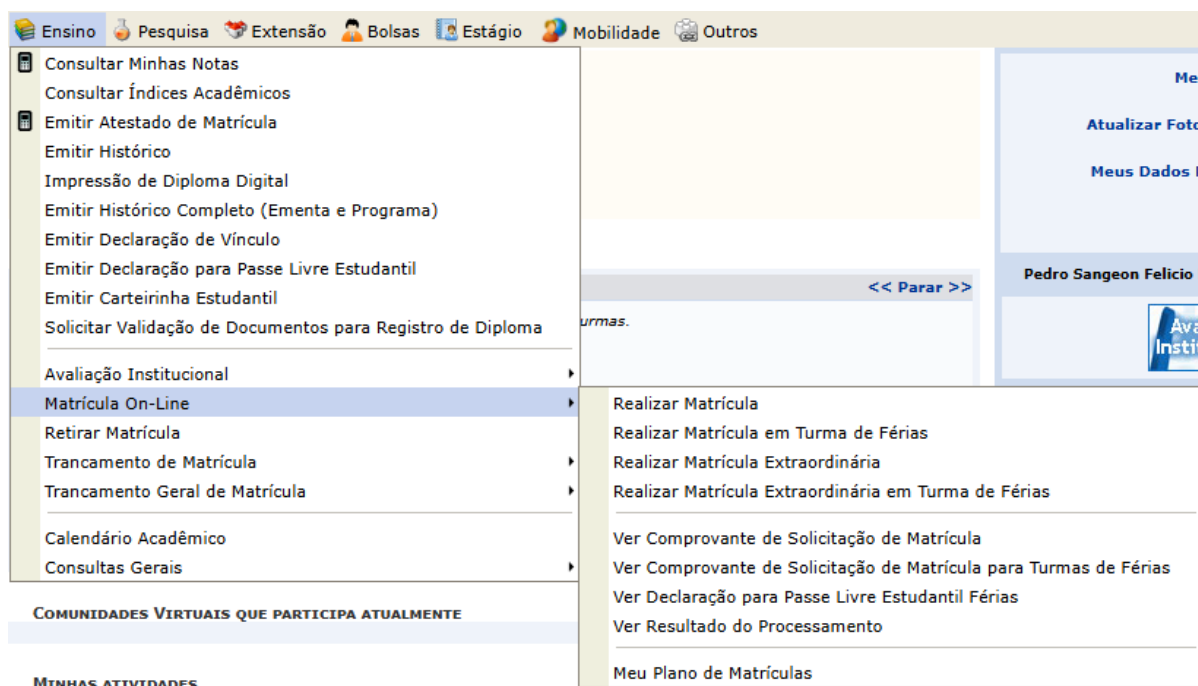
A funcionalidade "Avaliação Institucional", na aba “Ensino” do Portal Discente no SIGAA oferece uma interface para que os estudantes possam participar ativamente do processo de avaliação das disciplinas e do desempenho docente. Esse recurso fornece feedback direto aos professores e às coordenações acadêmicas. No menu "Avaliação Institucional", o discente encontra as seguintes opções:

- **Preencher a Avaliação Institucional:** nesta seção, os estudantes respondem ao Questionário de Avaliação de Disciplina e Desempenho Docente, permitindo que os discentes avaliem as disciplinas cursadas e o desempenho dos professores ao final de cada semestre. A partir do segundo semestre letivo de 2024, conforme a Resolução CEG n. 04/2023, o preenchimento é obrigatório para os estudantes.
- **Rever a Avaliação Anterior:** oferece acesso aos questionários preenchidos em semestres passados para facilitar a consulta às respostas fornecidas anteriormente, promovendo transparência e acompanhamento do histórico de participação.
- **Consultar o Resultado da Avaliação:** permite que o estudante visualize os resultados agregados das avaliações institucionais realizadas.
- **Observações dos Docentes Sobre Minhas Turmas:** exibe comentários e feedbacks registrados pelos professores em relação às turmas nas quais o estudante está matriculado. Proporciona um canal de retorno direto, onde o docente pode compartilhar

orientações ou observações específicas.

### 1) Matrícula On-Line

Figura 4 – Matrículas On- Line



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

A funcionalidade "Matrícula On-Line" no Portal do Discente do SIGAA oferece diversas opções para que os estudantes possam gerenciar sua matrícula de maneira prática e eficiente. Ao acessar essa aba, são disponibilizadas as seguintes subfuncionalidades:

- Realizar Matrícula: permite ao estudante efetuar a matrícula regular nas disciplinas ofertadas no semestre letivo atual.
- Realizar Matrícula em Turma de Férias: disponibiliza a matrícula em disciplinas oferecidas especificamente durante o período de férias.
- Realizar Matrícula Extraordinária: permite que o discente realize matrículas em disciplinas com vagas remanescentes do período regular ou aquelas liberadas por outros alunos que cancelaram matrículas. Na matrícula extraordinária, não há hierarquia de preferência. Assim, a vaga é ocupada pelo primeiro estudante que realizar a solicitação, desde que atenda às exigências, como pré-requisitos da disciplina, caso existam. O discente acessa a funcionalidade e verifica as disciplinas disponíveis para matrícula extraordinária, depois seleciona a(s) disciplina(s) de interesse e o sistema realiza a validação de requisitos e, caso não haja impedimentos, confirma a matrícula imediatamente. A vaga é garantida com base

na ordem de solicitação.

- Realizar Matrícula Extraordinária em Turma de Férias: permite a matrícula extraordinária em disciplinas ofertadas no período de férias.
- Ver Comprovante de Solicitação de Matrícula: exibe o comprovante das solicitações realizadas pelo estudante durante o processo de matrícula.
- Ver Comprovante de Solicitação de Matrícula para Turmas de Férias: apresenta o comprovante específico de matrículas realizadas em turmas ofertadas nas férias.
- Ver Declaração para Passe Livre Estudantil Férias: gera uma declaração comprovando a matrícula em turmas de férias, necessária para obter ou renovar o “Passe Livre” estudantil.
- Ver Resultado do Processamento: mostra o resultado final do processamento da solicitação de matrícula, indicando as disciplinas nas quais o estudante foi efetivamente matriculado.
- Meu Plano de Matrículas: permite ao discente visualizar e gerenciar as solicitações e resultados das disciplinas planejadas para o semestre letivo apresentando informações detalhadas sobre o status de cada solicitação de matrícula e oferecendo ao discente uma visão consolidada do processo de matrícula, incluindo tanto as disciplinas solicitadas no período de matrícula, rematrícula, quanto as atribuídas diretamente pela coordenação. Assim, o estudante pode acompanhar e verificar o andamento de suas solicitações, bem como confirmar as disciplinas em que está matriculado.

#### m) Retirar Matrícula

Possibilita ao discente solicitar a retirada de uma ou mais disciplinas nas quais está matriculado, desde que a solicitação seja realizada exclusivamente dentro do período da matrícula extraordinária. Essa opção atende estudantes que desejam ajustar sua carga horária por motivos pessoais ou acadêmicos.

#### n) Trancamento de Matrícula

A funcionalidade oferece ao discente a possibilidade de gerenciar o trancamento de disciplinas individualmente ou acompanhar o andamento de solicitações já realizadas. Essa funcionalidade está dividida em duas opções principais:

- Trancar Disciplinas: essa subfunção permite ao estudante solicitar o

trancamento de uma ou mais disciplinas matriculadas no período letivo atual. O processo é feito de forma digital e inclui os seguintes campos:

- Seleção de Disciplinas: o estudante pode selecionar as disciplinas que deseja trancar. Caso uma disciplina tenha co-requisitos, estes serão automaticamente trancados junto com a solicitação, garantindo a coerência curricular.
- Motivo do Trancamento: o discente deve selecionar um motivo dentre as opções listadas no sistema. Caso o motivo não esteja disponível, há a possibilidade de inserir uma justificativa textual personalizada.
- Orientação da Coordenação: antes da aprovação final, a coordenação do curso pode oferecer orientações ao estudante, visando a possibilidade de cancelar a solicitação de trancamento, se julgar necessário.
- Exibir Andamento do Trancamento: essa subfunção permite que o estudante acompanhe o status das solicitações de trancamento realizadas anteriormente.

#### o) Trancamento Geral de Matrícula

Permite ao discente suspender temporariamente todas as suas atividades acadêmicas no semestre vigente. Essa funcionalidade é essencial para estudantes que enfrentam situações excepcionais que impedem sua continuidade acadêmica no período atual. No SIGAA, a opção está dividida em duas subfunções:

- Trancamento Automático: esta subfunção permite que o estudante solicite o Trancamento Geral de Matrícula (TGM) para o semestre em curso, desde que respeite os critérios estabelecidos pela instituição. Regras e Condições para o TGM:
  - Validade: o TGM é válido apenas para o período letivo solicitado. Caso o estudante deseje continuar o trancamento no próximo semestre, uma nova solicitação deverá ser realizada.
  - Limites: cada estudante pode solicitar o TGM por até 2 períodos letivos regulares consecutivos ou não.
  - Prazo de Solicitação: o pedido deve ser feito dentro do período de suspensão regular estabelecido no Calendário Acadêmico.
  - Prazo para Efetivação: o TGM é efetivado após 7 dias corridos da solicitação. Durante esse prazo, o estudante pode cancelar a solicitação, se necessário.
- Exibir Solicitações de TGM: esta subfunção permite ao estudante acompanhar todas as solicitações de TGM realizadas.

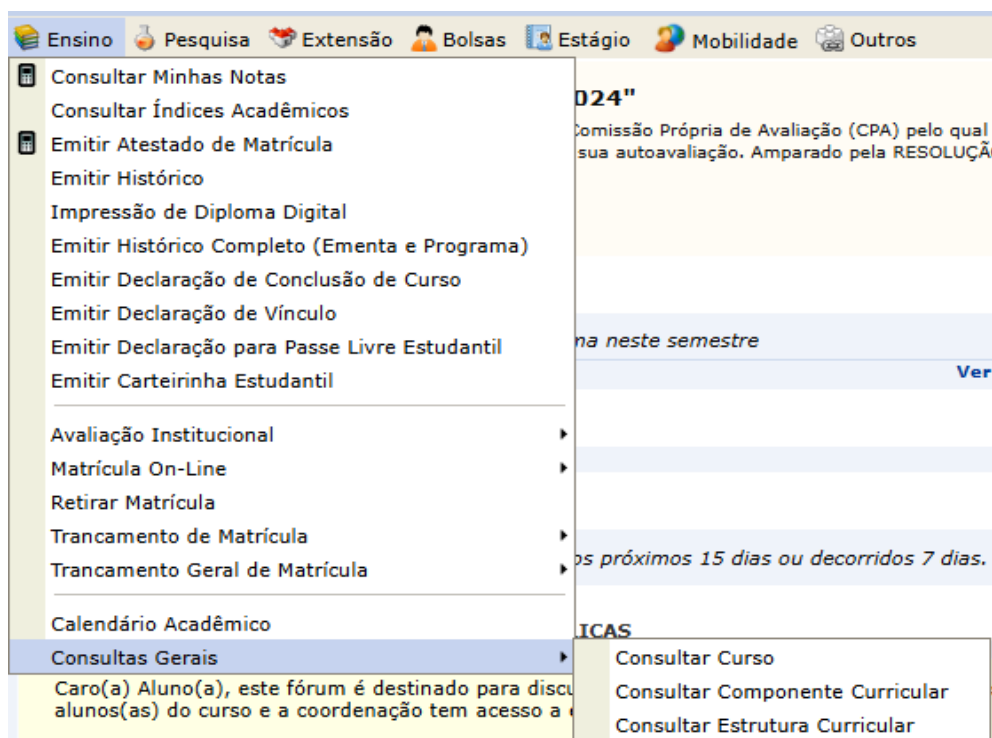
p) Calendário Acadêmico

Permite visualizar os calendários acadêmicos de diferentes semestres, apresentando informações organizadas por período letivo. Para cada calendário, são exibidos dados como unidade responsável, nível de ensino e status de vigência. Além disso, a funcionalidade detalha eventos acadêmicos, incluindo períodos de matrícula, rematrícula, trancamento de disciplinas e programas, cadastro de turmas, consolidação de turmas, submissão de planos e relatórios de docência assistida, além de períodos letivos e de férias. Caso um calendário não esteja vigente, algumas informações podem permanecer indefinidas.

Clicando em “Visualizar Calendário Acadêmico”, é exibida a lista de calendários disponíveis por semestre. O estudante pode selecionar o período desejado para acessar detalhes específicos sobre datas acadêmicas.

q) Consultas Gerais

Figura 5 – Consultas Gerais



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

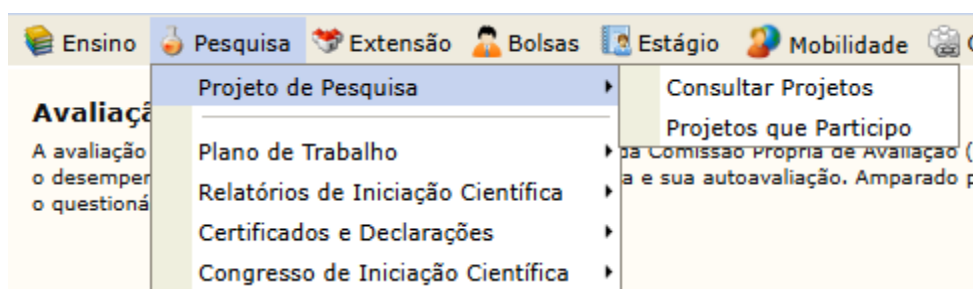
Permite que os discentes realizem buscas detalhadas sobre cursos, componentes curriculares e estrutura curricular. Esta opção facilita o acesso a informações acadêmicas

importantes e está dividida em três subfunções principais:

- Consultar Curso: permite ao estudante visualizar a lista de cursos de graduação oferecidos pela instituição, incluindo informações sobre o coordenador responsável. Os cursos são exibidos com: nome do curso, nível de ensino, e nome do coordenador(a).
- Consultar Componente Curricular: esta opção possibilita a busca por componentes curriculares (disciplinas), permitindo que o discente filtre os resultados com base nos seguintes critérios: código da disciplina; nome do componente; unidade responsável; pré-requisitos e co-requisitos; e tipo e modalidade do componente. O estudante pode também optar por visualizar os resultados em formato de relatório para melhor organização das informações.
- Consultar Estrutura Curricular: nesta subfunção, o discente pode visualizar a estrutura curricular de um curso específico, incluindo: nome do curso; matriz curricular vigente; código da matriz; e opção para buscar apenas estruturas curriculares ativas. Essa funcionalidade é essencial para que os alunos compreendam a organização do curso, identifiquem disciplinas obrigatórias e optativas, e planejem suas matrículas com base nas exigências curriculares.

## II. Aba “Pesquisa”

Figura 6 – Aba Pesquisa



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

Essa aba reúne diversas funcionalidades relacionadas à participação dos estudantes em atividades de pesquisa acadêmica. Essa seção é especialmente relevante para alunos envolvidos com iniciação científica, projetos de pesquisa e eventos acadêmicos. As principais funcionalidades disponíveis são:

- a) Projeto de pesquisa

Permite que os discentes consultem projetos de pesquisa cadastrados na universidade e acompanhem sua participação em projetos ativos. Essa ferramenta é essencial para a gestão da produção científica e para a formalização do vínculo dos alunos com iniciativas de pesquisa e está dividida em duas subfunções:

- Consultar Projetos: possibilita a busca por projetos de pesquisa ativos na instituição, oferecendo filtros detalhados para refinar a pesquisa. Ao realizar a busca, o discente pode visualizar os projetos disponíveis e gerar um relatório detalhado. Os critérios disponíveis incluem:

- Tipo: Interno ou Externo.
- Código do Projeto: No formato PPPNNNN-AAAA.
- Ano: Filtragem por ano de início do projeto.
- Pesquisador Responsável: Opção de busca por todos da UnB ou apenas da unidade do discente.
- Centro/Unidade Acadêmica: Definição da unidade responsável pelo projeto.
- Título e Objetivos do Projeto.
- Linha de Pesquisa e Área do Conhecimento.
- Grupo de Pesquisa Vinculado.
- Agência Financiadora e Edital de Fomento.
- Situação do Projeto: Ativo, concluído, etc.
- Natureza e Tipo de Pesquisa.
- Relatório Final: Filtragem por projetos que já submeteram ou não o relatório final.

- Projetos que Participo: permite ao discente acompanhar sua participação em projetos de pesquisa. Caso o estudante não esteja vinculado a nenhum projeto, o sistema exibe a mensagem: "Não há membros de equipe cadastrados em ações ativas coordenadas pelo usuário atual". As informações exibidas incluem:

- Nome do Projeto.
- Categoria do Projeto.
- Função Desempenhada pelo discente.
- Carga Horária Vinculada.
- Data de Início e Término da Participação.
- Opção de Emitir Declaração de participação no projeto.

- Opção de Visualizar Projeto para obter mais detalhes.

b) Plano de trabalho

Possibilita que os discentes acompanhem suas atividades vinculadas a projetos de pesquisa. Essa ferramenta é essencial para a organização acadêmica, garantindo que os estudantes possam visualizar e gerenciar suas responsabilidades dentro de iniciativas científicas.

A funcionalidade exibe a subfunção “meus planos de trabalho”. Essa subfunção possibilita que o discente visualize os planos de trabalho nos quais está cadastrado, incluindo informações detalhadas sobre sua participação. Os dados exibidos incluem:

- Projeto de Pesquisa Vinculado: nome do projeto ao qual o plano está associado.
- Discente Ativo: indica se o estudante está atualmente vinculado ao plano de trabalho.
- Modalidade da Bolsa: caso o estudante possua bolsa de pesquisa, a modalidade será indicada.
- Status: mostra a situação do plano de trabalho, podendo indicar, por exemplo, se está ativo ou finalizado.

Além disso, o discente tem a opção de Visualizar Plano de Trabalho para obter mais detalhes sobre suas atribuições e compromissos dentro do projeto.

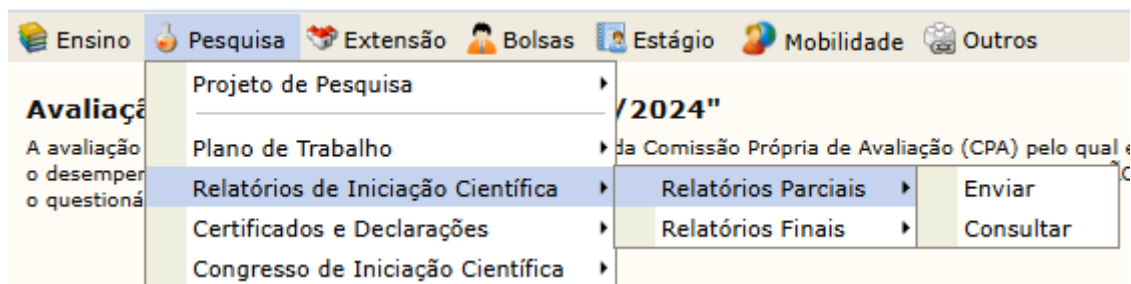
Caso o estudante não possua planos de trabalho cadastrados, o sistema exibirá a mensagem: "0 planos de trabalho encontrados".

c) Relatórios de Iniciação Científica

Permite que os discentes enviem, acompanhem e consultem os relatórios parciais e finais de seus projetos de pesquisa. Essa ferramenta é essencial para o monitoramento do progresso das atividades acadêmicas e para garantir que os estudantes possam registrar formalmente o andamento de seus projetos de iniciação científica. Possui as seguintes subfunções:



Figura 7 – Relatório de Iniciação Científica



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

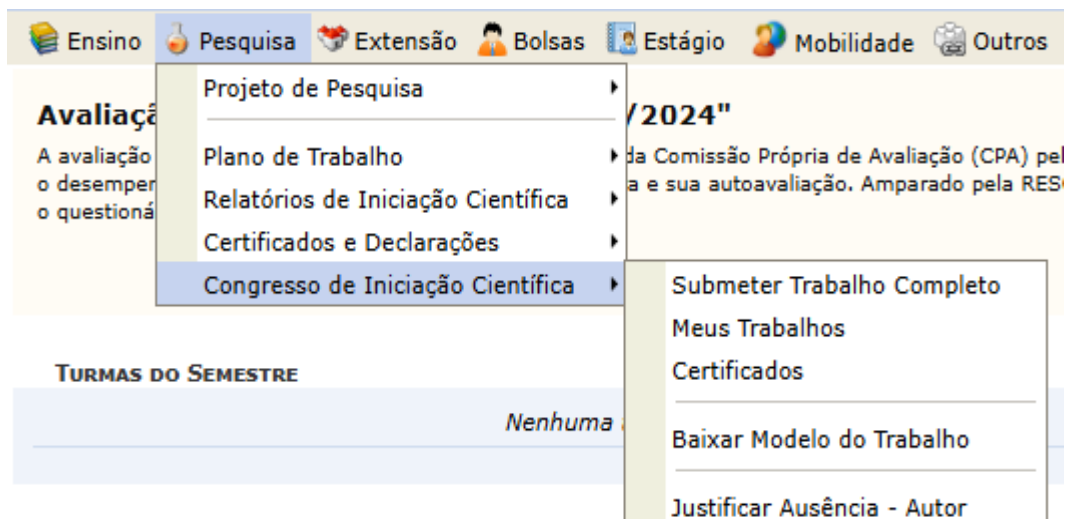
- Relatórios Parciais - Enviar/Consultar: essa subfunção permite que o discente submeta o relatório parcial de seu projeto de iniciação científica ou consulte relatórios já enviados. Caso o plano de trabalho não esteja cadastrado, o aluno verá a mensagem: "Não foram encontrados planos de trabalho em andamento designados para você. Verifique junto ao seu orientador se o cadastro do seu plano foi realizado".
- Relatórios Finais - Enviar/Consultar: permite ao discente enviar o relatório final de seu projeto de iniciação científica ou consultar relatórios já enviados.

d) Certificados e Declarações: Iniciação Científica

Permite que o discente acesse documentos relacionados à sua participação em projetos de iniciação científica.

e) Congresso de Iniciação Científica

Figura 8 – Congresso de Iniciação Científica



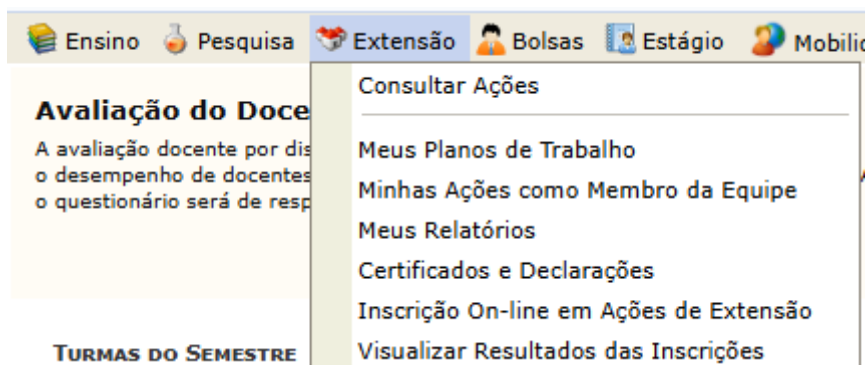
Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

Possibilita que os discentes participem e gerenciem suas atividades relacionadas a congressos, incluindo o envio de trabalhos completos, consulta aos trabalhos submetidos, emissão de certificados e outros serviços relacionados ao evento. A função possui cinco subfunções:

- Submeter Trabalho Completo: permite que o discente envie o trabalho completo para avaliação no Congresso de Iniciação Científica. O aluno deve preencher todos os campos obrigatórios e anexar o trabalho conforme as diretrizes especificadas.
- Meus Trabalhos: permite ao discente consultar os trabalhos que ele submeteu ao Congresso de Iniciação Científica. Nessa subfunção, o aluno pode visualizar os detalhes dos trabalhos.
- Certificados: permite que o discente consulte e baixe o certificado de participação no Congresso de Iniciação Científica. Caso o trabalho tenha sido aprovado e o aluno tenha participado do evento, o certificado estará disponível para download.
- Baixar Modelo do Trabalho: o discente pode acessar e baixar o modelo oficial do trabalho exigido para o Congresso de Iniciação Científica. Essa ferramenta ajuda o aluno a formatar corretamente o trabalho de acordo com as normas do evento.
- Justificar Ausência - Autor: caso o discente, na condição de autor do trabalho, não possa comparecer ao congresso, essa subfunção permite que ele justifique sua ausência.

### III. Aba “Extensão”

Figura 9 – Aba Extensão



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

Visa a facilitar o gerenciamento e a participação dos discentes em atividades de extensão. Ela oferece diversas ferramentas para consultar, cadastrar e acompanhar as ações de extensão nas quais os estudantes estão envolvidos, além de possibilitar a emissão de documentos relacionados às atividades.

#### a) Consultar Ações

Possibilita a busca de Ações de Extensão de acordo com uma série de critérios personalizáveis. Isso ajuda os discentes a encontrarem e acompanharem as ações mais relevantes para seu interesse e área de estudo. Algumas ações podem aparecer com a cor cinza claro, indicando que são ações de extensão isoladas e com a situação Cadastro em Andamento.

Campos de pesquisa disponíveis:

- Título da Ação;
- Ano;
- Código;
- Período de Execução;
- Período de Conclusão;
- Período de Início;
- Período de Envio do Relatório Final;
- Edital;
- Tipo da Ação:
  - Curso;
  - Evento;
  - Prestação de Serviços;
  - Produto;
  - Programa;

- Projeto.
  - Área do CNPq;
  - Centro/Unidade Acadêmica do(a) Discente;
  - Centro/Unidade Acadêmica do(a) Técnico(a) Administrativo(a);
  - Centro/Unidade Acadêmica do(a) Docente;
  - Unidade Proponente;
  - Centro/Unidade Acadêmica do(a) Coordenador(a) da Ação;
  - Centro da Ação;
  - Área Temática;
  - Programa Estratégico;
  - Dimensão Acadêmica;
  - Palavras-chave;
  - Servidor;

#### b) Meus Planos de Trabalho

Permite visualizar os planos de trabalho nos quais o discente está vinculado como participante, com informações detalhadas sobre a ação de extensão. Caso o estudante não possua planos de trabalho cadastrados, o sistema exibirá a mensagem: "Usuário atual não participa ou participou como discente de ações de extensão".

#### c) Minhas Ações como Membro da Equipe

Nessa seção, o discente pode consultar as ações de extensão das quais participa como membro da equipe organizadora. Caso o usuário não esteja vinculado a nenhuma ação, a mensagem será: "Não há Ações cadastradas para o usuário atual".

#### d) Relatório de Discente de Extensão

Permite ao discente gerenciar os relatórios relacionados às suas ações de extensão. O estudante pode cadastrar, visualizar, editar, enviar ou cancelar relatórios parciais ou finais, conforme necessário. Caso o estudante não tenha ações de extensão ativas, o sistema exibirá a mensagem: "Não há ações de extensão ativas onde o usuário atual é bolsista ativo".

#### e) Certificados e Declarações

Permite ao aluno acessar e solicitar documentos autenticados relacionados às suas atividades de extensão, como certificados e declarações. Funções disponíveis: visualizar; emitir declaração; e emitir certificado.

f) Inscrição On-line em Ações de Extensão

Possibilita que o discente se inscreva em cursos e eventos de extensão promovidos pela universidade. Ao acessar a funcionalidade, o usuário será direcionado para uma página onde precisa fazer login utilizando sua conta do Gov.Br. Caso seja um usuário estrangeiro, ele poderá acessar a plataforma utilizando a opção "Acessar como estrangeiro". Após o login, o usuário será direcionado para a tela inicial da funcionalidade, que apresenta as seguintes opções:

- Página Inicial: retorna à página principal do sistema.
- Extensão: acesso ao menu de Ações de Extensão, onde o usuário pode visualizar todos os cursos e eventos de extensão oferecidos.
- Cadastro: permite ao usuário alterar seus dados cadastrais relacionados à extensão.

Depois, o aluno terá acesso às seguintes opções:

- Inscrições Abertas: exibe uma lista de cursos e eventos de extensão com inscrições abertas. O usuário pode explorar as opções e se inscrever nas atividades de seu interesse.
- Minhas Inscrições: mostra as ações de extensão nas quais o usuário já se inscreveu, incluindo informações sobre o status de cada inscrição.
- Minhas Participações em Cursos e Eventos: exibe informações sobre as ações de extensão que o usuário já participou, incluindo certificados e status de participação.

g) Visualizar Resultados das Inscrições

Permite que o usuário verifique os resultados das seleções das ações de extensão, desde que tenha participado de algum processo seletivo. Caso o usuário não tenha participado de nenhum processo seletivo, o sistema informará: "Você não participou de nenhum processo seletivo de extensão, portanto, não pode visualizar os resultados das seleções"

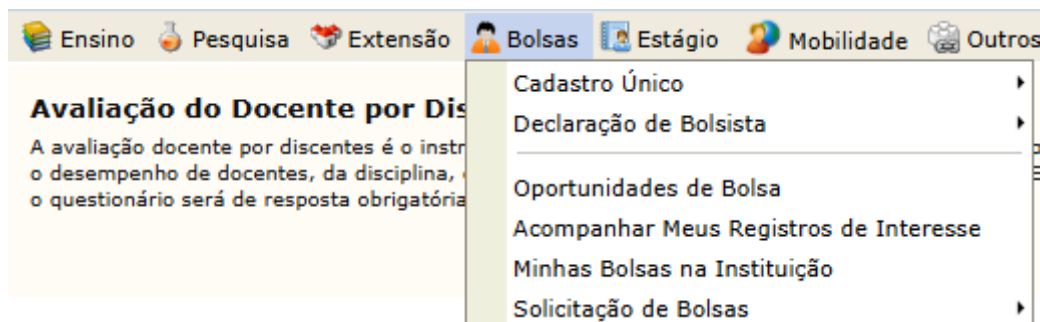
Para os processos seletivos em que o usuário tenha participado, o resultado estará disponível nesta seção, permitindo visualizar o status da seleção e os detalhes da aprovação ou

não no processo.

#### IV. Aba “Bolsas”

É uma seção dedicada à gestão de bolsas de estudo e auxílios oferecidos pela UnB. Ela centraliza todas as funcionalidades relacionadas à solicitação, renovação, acompanhamento e documentação de bolsas, facilitando o acesso dos estudantes a benefícios como bolsas de assistência estudantil, monitoria, pesquisa, extensão e outras modalidades. A aba é dividida em subseções que permitem desde a adesão ao cadastro único até o acompanhamento de solicitações e renovação de bolsas.

Figura 10 – Aba Bolsa



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

##### a) Cadastro Único

Permite que o discente se inscreva no “Cadastro Único”, um pré-requisito obrigatório para concorrer a bolsas de assistência estudantil na UnB. Esse cadastro coleta informações socioeconômicas e familiares para determinar a prioridade do aluno nos programas de bolsas. Está dividida em três subfunções:

- **Aderir:** permite preencher o questionário socioeconômico, adicionar membros do grupo familiar e anexar documentos comprobatórios. Passos: Declaração de veracidade → Perfil do discente → Endereço familiar → Questionário socioeconômico → Documentação.
- **Consultar Adesões:** exibe o status do cadastro único (ex: "Validado", "Pendente de Documentação"). Permite corrigir documentos ou reenviar informações solicitadas pela assistente social.
- **Declaração de Discente Prioritário:** gera uma declaração atestando a prioridade do discente, após validação do cadastro único.

b) Declaração de Bolsista

Esta funcionalidade permite ao aluno declarar formalmente que não acumula bolsas incompatíveis (ex: duas bolsas da UnB simultaneamente). É uma exigência para receber benefícios. Está dividida em duas subfunções:

- Assinar Declaração: o aluno preenche seus dados e confirma, digitalmente, que está ciente das regras de não acúmulo.
- Visualizar Assinaturas: lista todas as declarações já assinadas, com data e período de vigência.

c) Oportunidades de Bolsa

Funciona como um portal centralizado que reúne todas as vagas de bolsas disponíveis na Universidade, categorizadas por modalidade e área de atuação. Inclui vagas para bolsas de monitoria, tutoria, extensão, pesquisa, ações integradas e apoio técnico.

d) Acompanhar Meus Registros de Interesse

Permite ao discente monitorar todas as bolsas e projetos nos quais manifestou interesse.

e) Minhas Bolsas na Instituição

Possibilita ao usuário acessar e visualizar todas as bolsas remuneradas concedidas pela Universidade para o seu vínculo acadêmico. Se não houver nenhuma bolsa registrada para o vínculo consultado, será apresentada a seguinte mensagem: "Não foram encontradas bolsas remuneradas concedidas pela instituição para este vínculo".

f) Solicitação de Bolsas

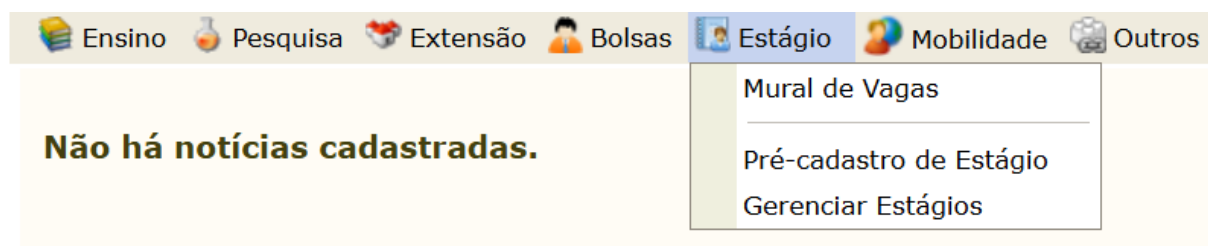
Permite que os discentes interessados em auxílios financeiros oferecidos pela Universidade realizem a solicitação diretamente pelo sistema. Esse processo inclui o preenchimento de um formulário socioeconômico, anexação de documentos comprobatórios e

acompanhamento do status da solicitação.

O sistema possibilita também a renovação de bolsas já concedidas, desde que atendidos os critérios estabelecidos pela Instituição. Apresenta as seguintes subfunções: solicitação de bolsa auxílio; acompanhamento da solicitação de bolsa auxílio; e renovação de bolsa auxílio. A renovação de uma bolsa auxílio é obrigatória para que o aluno continue recebendo o benefício nos períodos subsequentes. Caso o aluno opte por não renovar o auxílio, deverá selecionar a opção “Não Solicitar a Renovação da Bolsa”. Após a confirmação, essa ação não poderá ser desfeita.

## V. Aba “Estágio”

Figura 11 – Aba Estágio



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

É uma seção dedicada à gestão e consulta de oportunidades de estágio para os discentes. Ela permite que os estudantes tenham acesso às vagas disponíveis, bem como informações sobre convênios de estágio firmados pela instituição.

### a) Mural de Vagas

Os alunos podem visualizar as ofertas de estágio abertas e disponíveis para seu curso, além de consultar oportunidades de outros cursos. Para cada vaga, são exibidas as seguintes informações: título da vaga; quantidade de vagas disponíveis; valor da bolsa-estágio; prazo final para inscrição; e opção para visualizar detalhes da oferta.

### b) Pré-cadastro de Estágio

Permite que os estudantes pesquisem e consultem convênios de estágio ativos da instituição, utilizando diferentes critérios de busca, como: nome da concedente; título do estágio; CPF/CNPJ da empresa; responsável pelo estágio; número do convênio; situação do



convênio (ativo/inativo); modalidade do estágio (curricular obrigatório/não obrigatório); e agente de integração envolvido (sim/não).

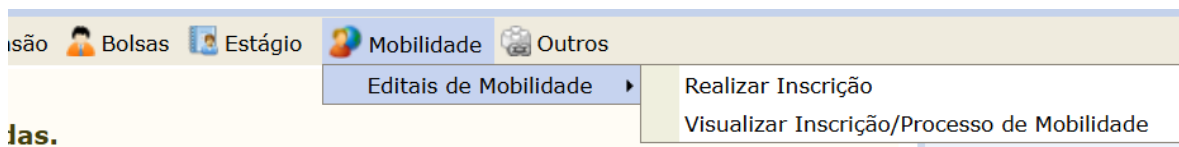
A consulta retorna uma lista de convênios de estágio, informando: número do convênio; empresa ou instituição concedente; título do estágio; período de vigência do convênio; tipo do convênio (obrigatório/não obrigatório); responsável pela solicitação; data da solicitação; situação atual (ativo/inativo). Essa funcionalidade permite que os discentes tenham acesso às empresas conveniadas com a universidade, facilitando a busca por oportunidades alinhadas ao seu curso.

#### c) Gerenciar Estágios

Disponibiliza ferramentas para acompanhamento e administração dos estágios em andamento.

### VI. Aba “Mobilidade”

Figura 12 –Aba Mobilidade



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

Permite ao discente acessar informações sobre programas de mobilidade acadêmica, tanto nacionais quanto internacionais, ou seja, intercâmbio entre instituições.

#### a) Editais de Mobilidade

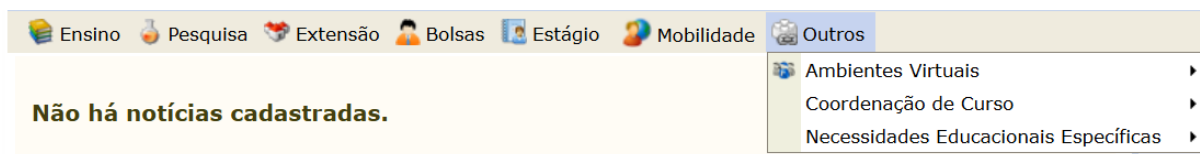
Possibilita ao discente realizar e visualizar suas inscrições nos processos de mobilidade. As subfunções disponíveis são:

- **Realizar Inscrição:** o discente pode se inscrever nos processos seletivos disponíveis. Para isso, deve preencher um formulário de inscrição com os dados solicitados e enviar. Após a inscrição, não será possível editar as respostas ou enviar documentos adicionais.
- **Visualizar Inscrição/Processo de Mobilidade:** o estudante pode acompanhar o status da sua inscrição, verificando se foi deferida, indeferida, ou se o candidato foi selecionado

ou está em cadastro reserva. Além disso, para os candidatos selecionados, é possível visualizar o andamento do processo de mobilidade, como a pendência de aprovação pela coordenação, validação pela instituição de destino ou o registro final no histórico acadêmico.

## VII. Aba “Outros”

Figura 13 – Aba Outros



Fonte: produção própria. (<https://sigaa.unb.br/>)

Oferece diversas funcionalidades que visam atender às necessidades dos discentes em relação ao ambiente acadêmico, acessibilidade e interação com a coordenação de curso. Ela é dividida em várias funções e subfunções, que facilitam o acesso às ferramentas e informações relevantes.

### a) Ambientes Virtuais

Permite ao discente buscar e interagir com comunidades virtuais, que são ambientes de socialização e colaboração online. As subfunções dessa função são:

- **Buscar Comunidades Virtuais:** o usuário pode procurar por comunidades virtuais disponíveis, utilizando filtros de busca como o nome da comunidade e o tipo (privada, pública e não moderada, ou moderada). O discente pode se inscrever nas comunidades ou apenas visualizar o conteúdo sem se tornar membro. Comunidades privadas exigem convite para participação, enquanto as públicas permitem inscrição livre.
- **Minhas Comunidades:** permite ao discente acessar as comunidades virtuais das quais já é membro. Esta subfunção facilita o gerenciamento e a interação dentro dos espaços virtuais aos quais o aluno pertence.

### b) Coordenação de Curso

Oferece diversas opções para os discentes se comunicarem e acessarem informações relacionadas ao seu curso. As subfunções incluem:

- **Atendimento ao Aluno:** permite ao discente entrar em contato com a Coordenação do Curso para tirar dúvidas ou pedir esclarecimentos sobre questões acadêmicas. O discente recebe uma resposta via *e-mail* e pode acompanhar o status de sua solicitação através da tela de atendimento.

- **Fórum de Cursos:** o fórum permite que os discentes participem de discussões sobre o curso, como divulgação de projetos, bolsas e outros assuntos importantes. O aluno pode cadastrar novos tópicos ou responder aos já existentes, com a possibilidade de gerenciar apenas os tópicos que criou. O fórum é acessível a todos os discentes do curso e à coordenação.

- **Página do Curso:** através desta subfunção, o discente pode acessar a página web do seu curso, onde encontrará documentos, calendários, turmas e outras informações relevantes sobre o curso.

c) **Necessidades Educacionais Específicas**

Esta função atende aos alunos que possuem necessidades educacionais especiais, facilitando o acesso aos serviços de apoio oferecidos pela Diretoria de Acessibilidade e Inclusão - DACES. As subfunções desta função são:

- **Solicitar Apoio à DACES:** permite ao discente registrar uma solicitação de apoio, caso tenha necessidades educacionais específicas. O aluno deve preencher um formulário no SIGAA e, após a solicitação, aguardar a aprovação da documentação necessária para agendamento de entrevista com a equipe da DACES.

- **Entrar em Contato:** esta subfunção permite ao discente entrar em contato diretamente com a equipe da DACES, fornecendo informações detalhadas sobre as suas necessidades de acessibilidade e dificuldades enfrentadas no processo de aprendizagem.

## ANEXO II – Funcionamento do Sistema Eletrônico de Informações (SEI!)

O acesso dos alunos ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI!) é o mesmo fornecido aos usuários externos. Assim, tanto alunos quanto membros internos ou externos à comunidade podem acessar as funcionalidades descritas abaixo visitando a página <https://portalsei.unb.br/> e clicando no link “Usuário externo e aluno”. O aluno deverá se cadastrar na página e depois poderá entrar com login e senha cadastrados.

Figura 1 – Sistema Eletrônico SEI



Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

A seguir está uma lista detalhada das funcionalidades disponíveis no SEI! para alunos de graduação.

### I. Controle de Acessos Externos

Página inicial quando se entra no sistema, o usuário externo ou aluno tem acesso à

lista dos processos que protocolou no SEI!. Ao clicar no número do processo, o aluno terá acesso aos andamentos desses, com informações do setor em que se encontra e data em que tramitou.

Figura 2 – Controle de Acesso Externo

A interface do SEI! da Universidade de Brasília apresenta o menu 'Controle de Acessos Externos' no lado esquerdo. O conteúdo principal, sob o título 'Controle de Acessos Externos', contém o link 'Ver expirados' e uma tabela intitulada 'Lista de Acessos Externos (1 registro):'.

Processo	Documento para Assinatura	Tipo	Liberação	Validade	Ações
23106	[REDACTED]		15/08/2024	22/07/2124	

Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

## II. Alteração de Senha

Permite ao aluno alterar sua senha de acesso ao SEI!.

Figura 3 – Alteração de Senha

A interface do SEI! apresenta o formulário 'Alteração de Senha'. O menu 'Controle de Acessos Externos' no lado esquerdo tem 'Alterar Senha' selecionado. O formulário principal contém os seguintes campos:

- Senha Atual:** Campo de texto com máscara.
- Nova Senha (no mínimo 8 caracteres com letras e números):** Campo de texto.
- Confirmar Nova Senha:** Campo de texto.
- Botões: **Salvar** e **Cancelar**.

Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

## III. Pesquisa Pública

Possibilita que o aluno pesquise por processos que tramitam no SEI!. A pesquisa pode ser feita pelo número de protocolo, por texto que consta no processo, como nome, pelo interessado ou remetente, pela unidade que gerou o processo ou documento, pelo tipo de

processo, tipo de documento e data de criação. O aluno pode selecionar se a pesquisa será feita em processos, documentos gerados no sistema ou documentos externos anexados. Após colocar as condições de busca, o aluno deverá preencher o código de verificação para fazer a pesquisa.

Figura 4 – Pesquisa Pública

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

**sei!**

### Pesquisa Pública

Nº SEI  
(protocolo  
Processo/Documento):

Texto para Pesquisa:

Pesquisar em: ☒ Processos ☐ Documentos Gerados ☐ Documentos Externos

Interessado / Remetente:

Unidade Geradora:

Tipo do Processo:

Tipo do Documento:

Data entre:

97 03 N3

Pesquisar Limpar

Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

Como resultado da pesquisa aparecerá uma lista de processos e documentos que correspondem às condições solicitadas. Ao clicar no processo, o aluno terá acesso às seguintes informações do processo: número de protocolo, tipo de processo, data de geração, interessado, e lista de andamentos contendo data e hora, unidade de tramitação e descrição da tramitação. A página também permite que o aluno imprima as informações, com um botão específico para isso.

Figura 5 – Pesquisa Processual

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

sei! Menu

### Pesquisa Processual

Imprimir

**Autuação**

Processo: 23106

Tipo: Graduação: Ingresso - Reintegração

Data de Geração: 15/08/2024

Interessados:

Processo tramitando com nível de acesso restrito.

Lista de Andamentos (23 registros):

Data/Hora	Unidade	Descrição
24/09/2024 15:27	SAA / COS	Conclusão do processo na unidade
24/09/2024 15:27	SAA / COS	Reintegração efetuada. Discente comunicado(a) pelo e-mail gmail.com
24/09/2024 15:27	SAA / COS	Envio de correspondência eletrônica 11 (E-mail)
24/09/2024 14:53	SAA / COS	Processo recebido na unidade

Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

#### IV. Peticionamento de Processo Novo

A página de Peticionamento de Processo Novo permite que o aluno entre com um pedido ou solicitação na Universidade de Brasília, sobre tema constante na seguinte lista:

- Graduação: Concessão de Créditos em Língua Estrangeira
- Graduação: Confirmação de Curso
- Graduação: Dispensa de Disciplinas, Aproveitamento de Estudos
- Graduação: Dupla Diplomação
- Graduação: Estrutura do Currículo - Alteração curricular
- Graduação: Ingresso - Reintegração
- Graduação: Mudança de Curso
- Graduação: Trancamento Geral de Matrícula Justificado
- Graduação: Trancamento Parcial de Matrícula Justificado
- Patrimônio: Alienação de Imóvel - Cessão. Aluguel

Cada tipo de solicitação exigirá que o aluno preencha campos com informações verdadeiras e pertinentes a cada processo, além de possibilitar, em certos casos, a anexação de documentos externos de comprovação. A universidade admite como válida a assinatura eletrônica por meio de usuário e senha.

Figura 6 – Peticionamento de Processo Novo

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

sei!

Menu

Controle de Acessos Externos

Alterar Senha

Pesquisa Pública

Peticionamento

Processo Novo

Intercorrente

Recibos Eletrônicos de Protocolo

Intimações Eletrônicas

## Peticionamento de Processo Novo

### Orientações Gerais

O módulo de Peticionamento Eletrônico do SEI é um meio aceito para realizar os pedidos ou solicitações disponíveis na lista abaixo à Universidade de Brasília, conforme termos e condições que regem o processo eletrônico da Universidade de Brasília (UnB) e demais normas aplicáveis.

- É admitida como válida na UnB a assinatura eletrônica por meio de usuário e senha;
- Os documentos eletrônicos produzidos no Módulo de Peticionamento Eletrônico do SEI-UnB têm garantia de integridade, autoria e autenticidade;
- O peticionamento somente poderá ser realizado diariamente entre 3 horas e 23 horas e 59 minutos e 59 segundos, horário de Brasília;
- São de exclusiva responsabilidade do usuário externo e aluno:
  - o sigilo de sua senha de acesso;
  - o teor e a integridade dos documentos em PDF inseridos no sistema;
  - a confecção da petição e dos documentos digitais em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo sistema e orientações disponíveis, no que se refere ao formato e ao tamanho dos arquivos transmitidos eletronicamente, o preenchimento de todos os campos obrigatórios e a anexação dos documentos essenciais e complementares;
  - a conservação dos documentos originais em papel que foram digitalizados para envio por meio de peticionamento eletrônico, até que decaia o direito da Administração de rever os atos praticados no processo para que, caso solicitado, sejam apresentados à UnB para qualquer tipo de conferência.

Tipo do Processo:

Escolha o Tipo do Processo que deseja iniciar:

- Graduação: Concessão de Créditos em Língua Estrangeira
- Graduação: Confirmação de Curso
- Graduação: Dispensa de Disciplinas. Aproveitamento de Estudos
- Graduação: Dupla Diplomação
- Graduação: Estrutura do Currículo - Alteração curricular
- Graduação: Ingresso - Reintegração
- Graduação: Mudança de Curso
- Graduação: Trancamento Geral de Matrícula Justificado
- Graduação: Trancamento Parcial de Matrícula Justificado
- Patrimônio: Alienação de Imóvel - Cessão. Aluguel

Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

## V. Peticionamento Intercorrente

É utilizado para o protocolo de documentos em processos que já estão em tramitação. O aluno precisa ter o número do processo.



Figura 7 – Peticionamento Intercorrente

**Peticionamento Intercorrente**

**Orientações**

Este peticionamento serve para protocolizar documentos em processos já existentes. Condicionado ao número do processo e parametrizações da administração sobre o Tipo de Processo correspondente, os documentos poderão ser incluídos diretamente no processo indicado ou em processo novo relacionado.

**Processo**

Número:  Validar Tipo:

Peticionar Fechar

Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

## VI. Recibos Eletrônicos de Protocolo

Possibilita ao aluno ter acesso aos recibos de protocolo dos processos que deu entrada no sistema.

Figura 8 – Recibos Eletrônicos de Protocolo

**Recibos Eletrônicos de Protocolo**

Início:  Fim:  Tipo de Peticionamento: Todos

Lista de Recibos (1 registro):

Data e Horário	Número do Processo	Recibo	Tipo de Peticionamento	Ações
15/08/2024 16:01:25	23106 [REDACTED]	11 [REDACTED]	Processo Novo	

Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

## VII. Intimações Eletrônicas

Permite ao aluno consultar e verificar se possui alguma intimação eletrônica emitida pela Universidade de Brasília. A intimação é uma forma de comunicação direta entre a universidade e usuários externos e alunos, e pode ser utilizada para demandas como solicitar a apresentação de documentos ou informações complementares. Quando um aluno recebe uma intimação, ele recebe uma notificação no *e-mail* cadastrado.

Figura 9 – Intimações Eletrônicas

A imagem mostra a interface web do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) da Universidade de Brasília, especificamente a seção de Intimações Eletrônicas. No topo, há uma barra azul com o logo 'sei!' e o nome 'UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA'. À direita da barra, há links para 'Menu', um ícone de usuário e um ícone de energia. Um menu lateral escuro à esquerda contém opções: 'Controle de Acessos Externos', 'Alterar Senha', 'Pesquisa Pública', 'Petitionamento', 'Recibos Eletrônicos de Protocolo' e 'Intimações Eletrônicas' (destacada). O conteúdo principal, intitulado 'Intimações Eletrônicas', contém campos de busca: 'Número do Processo:' (campo de texto), 'Período de Expedição:' (campo de data com ícone de calendário), 'até' (campo de data com ícone de calendário) e 'Tipo de Destinatário:' (menu suspenso). Abaixo, há 'Tipo de Intimação:' e 'Situação:', ambos com menus suspensos. Botões 'Pesquisar' e 'Fechar' estão no canto superior direito da área de busca.

Fonte: produção própria. (<https://portalsei.unb.br/>)

**ANEXO III – Survey****20. Qual é a sua idade?**

- \_\_\_\_\_ anos

**21. Qual é o seu gênero?**

- Feminino
- Masculino
- Outro
- Prefiro não dizer

**22. Qual curso você faz?**

- Artes Cênicas
- Artes Visuais
- Design
- Música
- Teoria, Crítica e História da Arte

**23. Seu curso é diurno ou noturno?**

- Diurno
- Noturno
- À distância

**24. Seu curso é licenciatura ou bacharelado?**

- Licenciatura
- Bacharelado

**25. Em qual ano você entrou no seu curso?**

- Ano: \_\_\_\_\_

**26. O quanto você concorda com a seguinte afirmação: **tenho facilidade com aulas online.****

- 1) discordo totalmente
- 2) discordo
- 3) indiferente
- 4) concordo
- 5) concordo totalmente

**27. Você já fez alguma solicitação à direção/secretaria/coordenação no Instituto de Artes? (Pode marcar mais de uma opção)**

- Direção: ( ) Sim ( ) Não

- Secretaria: ( ) Sim ( ) Não
- Coordenação: ( ) Sim ( ) Não

**28. Quais formas de acessar serviços administrativos digitais você já utilizou? (Pode marcar mais de uma opção)**

- SIGAA para a emissão de documentos ou solicitação de atendimento
- SIGAA para tratar de bolsas ou de estágios
- SIGAA para tratar de pesquisa
- SIGAA para tratar de extensão
- SIGAA para tratar de intercâmbio
- SEI para fazer solicitações (aproveitamento de estudos, reintegração...) ou para pesquisa de processos
- E-mail da secretaria/coordenação do departamento ([vis@unb.br](mailto:vis@unb.br); [musica@unb.br](mailto:musica@unb.br); [din@unb.br](mailto:din@unb.br); [cen@unb.br](mailto:cen@unb.br); [coordvisunb@gmail.com](mailto:coordvisunb@gmail.com); [coordvis@unb.br](mailto:coordvis@unb.br); [cen.cgrad@unb.br](mailto:cen.cgrad@unb.br); [muscoord@unb.br](mailto:muscoord@unb.br); [coordesign@unb.br](mailto:coordesign@unb.br))
- E-mail da Direção do IdA ([ida@unb.br](mailto:ida@unb.br))

**29. Você considera que há serviços que deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial?**

- Sim.
- Não. Prefiro que todos os serviços sejam online.

**30. Se você respondeu sim na pergunta anterior, indique quais serviços deveriam ser fornecidos obrigatoriamente de forma presencial. (Aberta)**

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**31. Como você avalia o atendimento online à sua solicitação?**

- a) Ágil e eficiente
- b) Ágil, porém incompleto
- c) Demorado, mas eficiente
- d) Demorado e incompleto
- e) Precário: sem resposta ao atendimento
- f) Nunca fiz solicitação online e não sei responder

**32. Geralmente, quando você solicitou um atendimento, quanto tempo você esperou pelo atendimento?**

- Poucas horas
- Dias

- Semanas
- Meses
- Anos

**33. Se tivesse que apontar qual a sua principal dificuldade em utilizar esses serviços administrativos digitais da UnB, qual das opções a seguir seria a maior barreira?**

- Não tive dificuldades
- Localizar os serviços
- Problemas técnicos de acesso (disfunções na ferramenta que presta o serviço)
- Compreender previamente como obter o serviço
- Procedimentos de difícil compreensão
- Resposta demorada
- Não-resposta da minha solicitação

**34. Com que frequência você utiliza os serviços administrativos digitais da UnB?**

- Nunca
- Raramente
- Às vezes
- Frequentemente
- Sempre

**35. Quão satisfeito você está com os serviços administrativos digitais oferecidos pela UnB?**

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Neutro
- Satisfeito
- Muito satisfeito

**36. Você recebeu algum treinamento ou orientação sobre como utilizar os serviços digitais da UnB? (Pode marcar mais de uma opção)**

- Recebi uma cartilha
- Encontrei informações de utilização nas redes sociais
- Encontrei informações de utilização no site da UnB
- Não recebi nenhuma orientação

**37. Você recomendaria a utilização dos serviços administrativos digitais da UnB para outros estudantes? Justifique**

---

---

**38. Quais outros serviços a UnB poderia começar a disponibilizar de forma online?**  
**(Aberta)**

---

---