

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

PATRÍCIA DE SOUSA CAMPOS

**AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DE UM SISTEMA  
INFORMATIZADO DE CONTROLE ACADÊMICO: UM  
ESTUDO COM COORDENADORES E SECRETÁRIOS DE  
CURSOS *STRICTO SENSU* DA UFRN**

NATAL-RN  
2014

PATRÍCIA DE SOUSA CAMPOS

**AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DE UM SISTEMA INFORMATIZADO DE  
CONTROLE ACADÊMICO: UM ESTUDO COM COORDENADORES E  
SECRETÁRIOS DE CURSOS *STRICTO SENSU* DA UFRN**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública (PPGP), da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Gestão Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Anatalia Saraiva Martins Ramos

NATAL-RN  
2014

Catálogo da Publicação na Fonte.

UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Campos, Patrícia de Sousa.

Avaliação da usabilidade de um sistema informatizado de controle acadêmico: um estudo com coordenadores e secretários de cursos stricto sensu da UFRN / Patrícia de Sousa Campos. - Natal, RN, 2014.

142 f. : il.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Anatalia Saraiva Martins Ramos.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Administrativas. Programa de Pós-graduação em Gestão Pública.

**AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DE UM SISTEMA INFORMATIZADO DE  
CONTROLE ACADÊMICO: UM ESTUDO COM COORDENADORES E  
SECRETÁRIOS DE CURSOS *STRICTO SENSU* DA UFRN**

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

Profa. Dra. Anália Saraiva Martins Ramos  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN  
Orientadora

---

Prof. Dr. Miguel Eduardo Moreno Anez  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN  
Membro Interno

---

Prof. Dr. Aarão Lyra  
Universidade Potiguar - UNP  
Membro externo

## RESUMO

O objetivo deste trabalho é avaliar a usabilidade do sistema automatizado de controle das atividades acadêmicas (SIGAA) voltados para a Pós-graduação *Stricto Sensu* da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. O estudo teve como base os critérios ergonômicos de Bastien e Scapin (1993) e a Cartilha de Usabilidade do Governo Federal (2010). A metodologia é do tipo descritiva, de levantamento de dados, através da aplicação de um questionário *online*, junto a uma amostra de 46 usuários desse sistema, compreendendo os coordenadores e secretários das pós-graduações *Stricto Sensu*. Além desse procedimento, foram realizadas entrevistas abertas com usuários e foi feita uma análise documental de chamados registrados no SIGAA pelos usuários, compreendendo o período de maio de 2012 a junho de 2013. A análise dos dados mostrarão que alguns critérios de usabilidade precisam ser incrementados, principalmente quanto aos problemas ergonômicos de condução, gestão de erros e carga de trabalho. Com base nas análises, foram propostas várias mudanças que poderão agilizar as atividades na secretaria, bem como proporcionar uma maior satisfação e interação entre o SIGAA e seus usuários.

Palavras-chave: Avaliação, Usabilidade, Critérios Ergonômicos, Sistema de Controle Acadêmico, *Scripto Sensu*.

## ABSTRACT

The aim of this study is to assess the usability of the Integrated Management System for Academic Activities (SIGAA) for the *sensu stricto* postgraduate programs at Universidade Federal do Rio Grande do Norte. The study was based on ergonomic criteria proposed by Bastien and Scapin (1993) and the Federal Government's Handbook of Usability (2010). The methodology used was a descriptive data survey involving an online questionnaire, and a sample of 46 system users, composed of coordinators and secretaries from the *sensu stricto* postgraduate programs. In addition to this procedure, open interviews were held with the users as well as a documental analysis of calls registered by them at the SIGAA between May 2012 and June 2013. Data analysis showed that a number of additional usability criteria need to be implemented, primarily related to ergonomic problems of orientation, error management and workload. Based on the analyses, several changes were proposed that may streamline secretarial activities, as well as provide greater satisfaction and interaction between the SIGAA and its users.

Keywords: Assessment, Usability, Ergonomic Criteria, Academic Control System, *Sensu Stricto*.

## **AGRADECIMENTOS**

Neste momento, é difícil expressar o que sinto. Este caminhar, que agora chega na reta final, fez com que conhecesse um novo mundo, novas pessoas, novos pensamentos, novos olhares, e é por estar aqui que quero, preliminarmente, agradecer a Deus pelo dom da vida e pela força que fez com que eu superasse todas as barreiras e dificuldades.

Agradeço também à Universidade Federal do Rio Grande do Norte pela oportunidade dada a todos os servidores de se qualificarem e capacitarem. À SINFO, na pessoa de Camilo de Lélis, pelas informações e apoio prestados, e à PPg, na pessoa do Prof. Rubens Maribondo, pela divulgação do questionário na coleta de dados.

Aos meus pais, pela educação, valores e por me terem ensinado a andar, mostrando sempre o melhor caminho.

Ao meu esposo Neto pelo apoio, incentivo e paciência nos momentos de inquietação e cansaço. Com você exercito o amor.

Aos meus filhos, Alexandre e Arthur, pelo incentivo e compreensão das minhas ausências por precisar estudar.

Aos meus sogros, Chiquinho e Célia, pelo apoio nos momentos em que eu precisei me afastar das minhas atividades de casa.

À minha orientadora e amiga, Profa. Anátalia Saraiva Martins Ramos, pela paciência, orientações, ensinamentos, incentivo e pelo seu brilho no olhar, demonstrando sempre satisfação e prazer em ser docente.

Aos Professores Doutores: Aarão Lyra e Miguel Eduardo Moreno Anez pelas contribuições e participação na minha banca de defesa.

Agradeço também a todos que fazem parte do Departamento de Fisioterapia, setor da UFRN onde trabalho, docentes, técnicos administrativos, terceirizados e alunos, pelo incentivo durante todo o curso, e em especial aos Professores Jamilson Brasileiro e Karla Morgana, coordenador da Pós-graduação em Fisioterapia e chefe do Departamento de Fisioterapia, respectivamente, pela autorização do meu afastamento parcial para participar do mestrado, e em muitos momentos, o afastamento até total.

A todos os colegas que fizeram parte da primeira turma do mestrado profissional em gestão pública, pela amizade, companheirismo e cumplicidade em cada momento do curso. Em especial os colegas da turma que são da UFRN, pela união em todos as etapas, desde a preparação do processo seletivo.

A todos os professores do PPGP que passaram e deixaram os seus ensinamentos.

A minha amiga e irmã de coração, Kátia Cristina, com quem dividi muitos dos momentos de tensão e angústia.

E, por fim, a todos aqueles que por um lapso não mencionei, mas que colaboraram para esta pesquisa: abraços fraternos a todos!

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diretrizes propostas pela Cartilha de usabilidade do Governo Federal .....	42
Quadro 2-Critérios propostos por Nilsen (1993).....	43
Quadro 3-Critérios Ergonômicos de Bastien e Scapin .....	44
Quadro 4-Critérios definidos por Scapin e Bastien .....	53
Quadro 5-Resumo de estudos de usabilidade .....	58
Quadro 6 - Lista de entrevistados .....	64
Quadro 7 - Usuários do primeiro pré-teste .....	65
Quadro 8 - Usuários do segundo pré-teste .....	66
Quadro 9 - Quadro de instrumentos de coleta de dados .....	67
Quadro 10 - Questões sobre os Critérios de Usabilidade .....	68

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Rede de cooperação .....	15
Figura 2 - Sistema SINFO .....	25
Figura 3 - Funcionalidades e Portais do SIGAA .....	27
Figura 4 c - Portal para gestor e administrador <i>Stricto Sensu</i> .....	29
Figura 5 - Portal para coordenador do curso <i>Stricto Sensu</i> .....	29
Figura 6 - Cadastro de processo Seletivo .....	30
Figura 7 - Cadastrar discente .....	31
Figura 8 - Cadastro de calendário acadêmico.....	32
Figura 9 - Criar Turmas .....	32
Figura 10 - Cadastro de bancas de qualificação e defesa .....	33
Figura 11 - Solicitação de homologação de defesa .....	34
Figura 12 - Abrir chamado .....	63
Figura 13 - Tipo de chamado.....	63
Figura 14 - Etapas da pesquisa .....	69
Figura 16 - Cadastro de aluno especial.....	82
Figura 17 - Cadastro do processo de homologação de defesa.....	84
Figura 18 - Solicitação de homologação de defesa .....	84
Figura 19 - Cadastro de banca de defesa .....	86

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1-Evolução da Pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> na UFRN.....	16
Gráfico 2 - Evolução dos Programas de Pós-graduação na UFRN .....	16
Gráfico 3 - Distribuição de frequência da População e Amostra por Sexo.....	70
Gráfico 4 - Faixa etária.....	71
Gráfico 5 - Função.....	71
Gráfico 6 - Tempo de trabalho na UFRN .....	72
Gráfico 7 - Tempo de trabalho na Pós-graduação .....	72
Gráfico 8 - Nível de instrução .....	73
Gráfico 9 - Nível de instrução por função .....	73
Gráfico 10 - Rotinas .....	74
Gráfico 11 - Rotinas por função .....	75
Gráfico 13- Adaptabilidade (Flexibilidade) .....	76
Gráfico 14-Gestão de Erros - correção de erros .....	77
Gráfico 15 - Critério Gestão de Erro (Proteção contra erro) .....	78
Gráfico 16 - Gestão de Erros-mensagens de erro .....	79
Gráfico 17 - Critério Proteção de Erro - subcritério: Mensagem de Erro .....	80
Gráfico 18 - Gestão de Erros - Proteção contra Erros .....	80
Gráfico 19 - Gestão de Erros-Correção de Erros.....	81

## LISTA DE TABELA

Tabela 1 - Nível de discordância por critério de usabilidade .....	75
--	----

## **LISTA DE SIGLAS**

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
CID - Curso de Iniciação à Docência  
FURG - Universidade Federal do Rio Grande  
IES - Instituição de Ensino Superior  
IHC - Interação Humano Computador  
INRIA - Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique da França  
LabiUtil - Laboratório de Utilizabilidade  
PPG - Pró-Reitoria de Pós-graduação  
SENAI-SC-CTAI - Faculdade de Tecnologia SENAI Florianópolis  
SIGAA - Sistema Integrado de Atividades de Gestão Acadêmicas  
SIGRH - Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos  
SINFO - Superintendência de Informática  
SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio de Administração de Contratos  
TI - Tecnologia da Informação  
TIC's - Tecnologias da Informática e da Comunicação  
UFBA - Universidade Federal da Bahia  
UFPEL - Universidade Federal de Pelotas  
UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro  
UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina  
UFS - Universidade de Sergipe  
UNIFESP - Universidade Federal de São Paulo  
UNIPAMP - Universidade Federal do Pampa

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	14
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	19
<b>1.2.1 Objetivo geral .....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos.....</b>	<b>19</b>
1.3 JUSTIFICATIVA.....	19
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	20
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1 ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA.....	21
2.2 A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR .....	22
2.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO INTEGRADOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE .....	24
2.3.1 Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA).....	25
2.3.1.1 Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) na Pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> .....	27
2.4 A INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR E A USABILIDADE.....	34
2.4.1 Avaliação da usabilidade.....	37
2.4.2 Usabilidade no contexto do serviço público.....	42
2.4.3 Critérios ergonômicos de Bastien e Scapin .....	43
2.5 ESTUDOS SOBRE USABILIDADE .....	54
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA .....</b>	<b>61</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	61
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	61
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	62
3.3.1 Levantamento de dados.....	62
3.3.2 Pesquisa documental .....	62
3.3.3 Entrevista .....	63
3.4 COLETA DE DADOS .....	64
3.5 ANÁLISE DOS DADOS .....	69
<b>4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>70</b>
4.1 PERFIL DA AMOSTRA.....	70
4.2 ANÁLISE DESCRITIVA DA USABILIDADE .....	75

4.3 ANÁLISE POR ROTINA .....	82
4.4 ANÁLISE DO SISTEMA DE FORMA GERAL .....	90
<b>5 CONCLUSÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>94</b>
<b>6 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>97</b>
<b>APÊNDICE 1 - RESUMO DO RESULTADO DO QUESTIONÁRIO - GOOGLE DOCS .....</b>	<b>104</b>
<b>APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO X CRITÉRIOS ERGONÔMICOS .....</b>	<b>115</b>
<b>APÊNDICE 3 - QUESTIONÁRIO APLICADO VIA GOOGLE DOCS .....</b>	<b>117</b>
<b>APÊNDICE 4 - CARTILHA DO GOVERNO FEDERAL x CRITÉRIOS SCAPIN E BASTIEN x QUESTIONAMENTOS.....</b>	<b>123</b>
<b>APÊNDICE 5 - CHAMADOS DA SINFO - PERÍODO MAIO/2012 À JUNHO 2013.....</b>	<b>125</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Nas últimas décadas, a sociedade vem passando por grandes transformações devido à intensa evolução tecnológica, isso inclui a implantação de sistemas integrados de informação, impulsionando cada vez mais o uso dessa nova ferramenta de trabalho nas organizações. Esses permitem a integração de todas as áreas e setores funcionais, visando o compartilhamento de uma mesma base de dados e administrando de maneira eficiente e efetiva os recursos de negócios (Aloini; Dulmin; Mininno, 2007).

Essas transformações também têm acontecido no seio nas universidades, principalmente pela adoção de sistemas de informação, ferramentas úteis à gestão universitária (Bernardes; Abreu, 2004). De fato, a universidade se torna semelhante a outras organizações, uma vez que seus processos administrativos são, em essência, fluxos de informações (Gurgel, 2007).

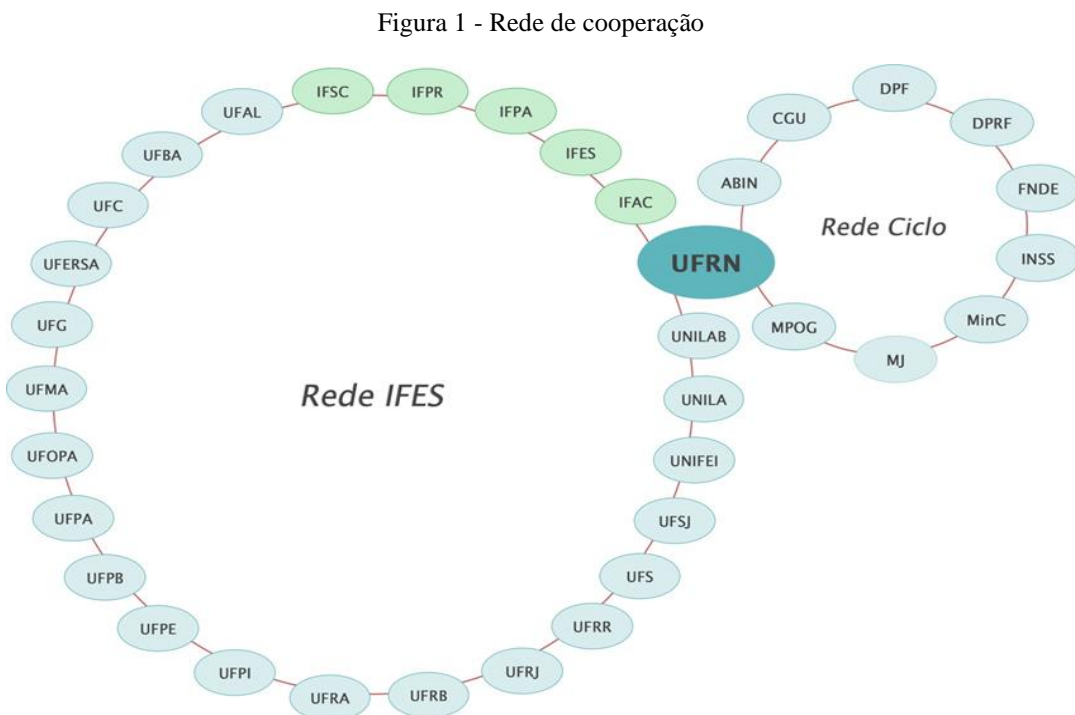
A Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), com seus 5.373 servidores efetivos (técnicos administrativos e docentes) e 33.211 alunos (UFRN, 2012), pode ser considerada uma instituição de médio a grande porte, logo, necessita resolver os mesmos problemas que existem em organizações do setor produtivo quanto ao controle e gestão de informações. Para tanto, a fim de melhorar e dinamizar os serviços prestados, esta instituição decidiu criar um sistema onde houvesse um banco de dados único, integrando o fluxo de informação entre os mesmos, surgindo assim, no início dos anos 2000, a Superintendência de Informática (Fernandes, 2009a).

De forma pioneira, a equipe de desenvolvimento de sistemas da UFRN criou três soluções automatizadas específicas para as necessidades de gestão de uma instituição federal de ensino: o SIGAA (Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas), responsável pelo controle acadêmico, atividade-fim da instituição; o SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio e Administração de Contratos), que é responsável pelo controle e gestão dos procedimentos administrativos; e o SIGRH (Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos), relativo aos processos de gestão de pessoas. Esses dois últimos sistemas são classificados como auxiliares das atividades-meio da UFRN.

A gestão dos dados desses sistemas é distribuída entre os diversos setores da UFRN. As unidades administrativas, departamentos, centros, unidades acadêmicas especializadas e

suplementares da instituição registram os dados e, através da autenticação da identidade de usuário, responsabilizam-se pela informação. A pró-reitoria de planejamento é responsável pela gestão plena dos sistemas, consolidando os diversos dados em relatórios estatísticos e indicadores. Cabe à superintendência de informática (SINFO) fazer a gestão técnica do sistema, realizando aprimoramentos, novas funcionalidades e correções (Fernandes, 2009b).

Esses sistemas da UFRN vêm representando o Rio Grande do Norte com uma tecnologia que vem sendo adotada como modelo para outras instituições no país. Esta representação é demonstrada através de parcerias realizadas com 25 Instituições de Ensino Superior (IES) que formam a Rede IFES, que utiliza os três sistemas, e com nove outras diversas instituições a nível nacional que formam a Rede Ciclo, a qual utiliza o SIPAC e/ou SIGRH, conforme mostra a figura 1:



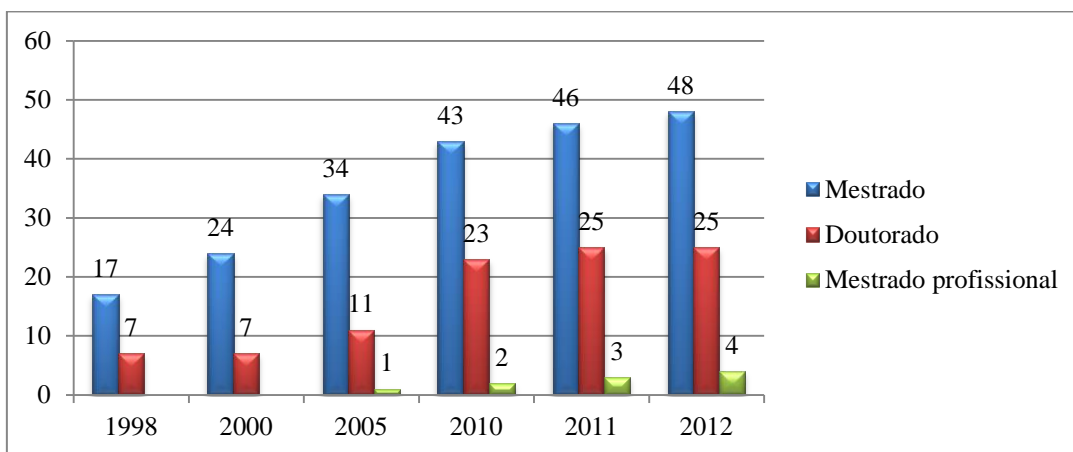
Fonte: Superintendência de Informática da UFRN - SINFO

No SIGAA, são informatizados os procedimentos da área acadêmica, através dos módulos de graduação, pós-graduação (*Stricto-Sensu* e *Lato-Sensu*), ensino técnico, ensino médio e infantil, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, submissão e controle de ações de extensão, submissão e controle dos projetos de ensino (monitoria e inovações), registro e relatório das produções acadêmicas dos docentes, atividades de ensino a

distância e um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual, dentre outras funcionalidades (Fernandes, 2009b).

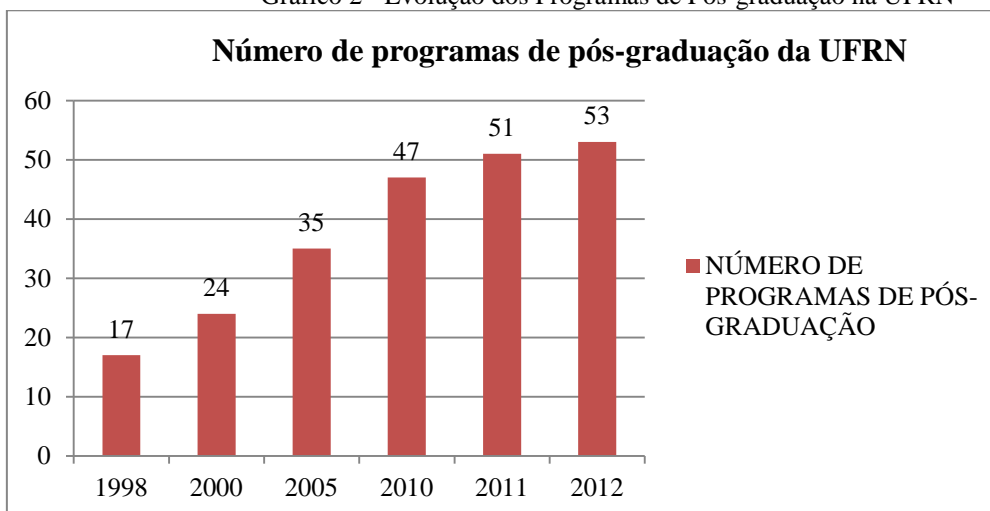
No caso particular da pós-graduação, foco deste trabalho, a implantação do SIGAA ocorreu no início de 2008, ocasionando mudanças significativas nos procedimentos até então realizados, acompanhando o intenso crescimento desse segmento dentro da instituição. Em 1998, havia 24 cursos, sendo 17 em nível de mestrado e sete em nível de doutorado, mas em 2012, já havia 48 cursos em nível de mestrado, 25 de doutorado e quatro de mestrado profissional, totalizando 67 cursos. Isto significa um crescimento de 179% no número de cursos em um período de 12 anos. O gráfico 1 mostra a evolução dos cursos de Pós-graduação *Stricto Sensu* na UFRN e o gráfico 2 mostra o crescimento dos Programas de Pós-graduação, onde em um Programa pode haver um, dois ou mais cursos *Stricto Sensu*.

Gráfico 1-Evolução da Pós-graduação *Stricto Sensu* na UFRN



Fonte: <http://geocapes.capes.gov.br/geocapesds/>

Gráfico 2 - Evolução dos Programas de Pós-graduação na UFRN



Fonte: <http://geocapes.capes.gov.br/geocapesds/>

Com o crescimento no número de cursos de Pós-graduação *Stricto Sensu*, sentiu-se a necessidade de um acompanhamento e de uma integração entre a pró-reitoria de pós-graduação, as coordenações de curso e os alunos. Para tanto, implantou-se o **SIGAA, módulo *Stricto Sensu***, com o objetivo de proporcionar um maior controle e transparência dos serviços ofertados. Esse módulo do SIGAA será abordado nesta pesquisa.

A pós-graduação brasileira baseia-se em princípios de reconhecimento estritamente acadêmicos da qualidade dos cursos, cujas recompensas estão associadas, entre outros critérios, às publicações e à produção de conhecimento segundo um padrão linear, da ciência básica à aplicada e, depois, ao desenvolvimento e à produção (Moreira; Velho, 2008). A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, agência responsável pela coordenação dos cursos *Stricto Sensu*, utiliza critérios de avaliação que levam ao aumento na disputa dos cursos por mais recursos, associada à obtenção dos melhores conceitos. Isso obriga os membros da comunidade científica a demonstrar cada vez mais produtividade científica, sobretudo em termos de publicação nos veículos acadêmicos de melhor reputação nos respectivos campos, gerando competição, não somente entre cientistas que buscam a ocupação nos espaços editoriais ou que buscam a manutenção das esferas de prestígio e influência, mas gerando uma luta constante do pesquisador pela superação de seus próprios desempenhos no que diz respeito ao número de trabalhos que publica.

A mudança nas rotinas de trabalho na pós-graduação, além de ser um desafio para os gestores, também se tornou um desafio para os secretários dos cursos *Stricto Sensu* pois houve uma evolução significativa no andamento dos processos, exigindo de todos, coordenadores e secretários, novas habilidades e conhecimentos.

Mas, um sistema para atender o seu objetivo, deve promover uma boa interação entre os seus usuários e a máquina, campo da interação humano-computador (IHC). Para realizar essa avaliação, Veldof, Prasse e Mills (1999) indicam os testes de usabilidade como uma opção para verificar se os usuários estão sendo atendidos e o que precisam para facilitar a realização das tarefas dos mesmos. Esta mesma sugestão é dada por Carvalho (2012), complementando que, entre os desenvolvedores dos sistemas, normalmente não existe a preocupação relacionada com a facilidade na operacionalização das máquinas sofisticadas, resultando em um processo de “exclusão digital”.

Um destaque feito por Cybis (2003; 2010) é que cada pessoa tem sua própria bagagem de experiência e conhecimento, portanto, uma interface não será vista da mesma forma por usuários distintos, assim como o usuário e o projetista não têm a mesma visão e

opinião sobre o uso do sistema. Em resumo, uma mesma interface dificilmente significará a mesma coisa para dois usuários distintos.

Outro ponto que a ser considerado na interação humano-computador é que os desenvolvedores devem ser orientados a produzir sistemas seguros e funcionais (Neto; Carvalho, 2008). No escopo desse trabalho, sistemas não são apenas “*softwares*”, mas um conjunto de *hardware*, *software*, ambiente físico, tecnologias computacionais, de forma que os usuários possam executar suas atividades de forma satisfatória.

Uma forma de se medir a interação entre o usuário e o sistema é aplicar um teste de usabilidade que revela como está a interação entre o usuário e o sistema, de acordo com parâmetros, tais como: o entendimento do sistema por novos usuários, o tempo gasto para execução de tarefas predefinidas, caminho percorrido no site, quantidade de erros cometidos pelo usuário, entre outros (Bohmerwald, 2005).

Para esta pesquisa, foram tomados como referência os oito critérios ergonômicos definidos por Scapin e Bastien (1993), pesquisadores do INRIA (*Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique*) da França, que se subdividem de modo a minimizar a ambiguidade na identificação e classificação das qualidades e problemas ergonômicos do software interativo. São eles: Condução; Carga de Trabalho; Controle Explícito; Adaptabilidade; Gestão de Erros; Homogeneidade/Coerência; Significado dos Códigos e Denominações; e Compatibilidade.

A usabilidade também foi considerada como importante requisito em sítios desenvolvidos no âmbito do setor público. Em 2010, o governo federal tomou a iniciativa de lançar uma cartilha de usabilidade, com o objetivo de aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos públicos (Brasil, 2010). Essa cartilha fornece recomendações de boas práticas na área digital, onde são propostos testes de usabilidade que darão subsídios para os desenvolvedores de sistemas de informação.

A avaliação de usabilidade vem sendo aplicada nos diversos ambientes organizacionais, no entanto, em relação aos sistemas integrados universitários, há poucas pesquisas abordando o assunto. Diante do exposto, ressaltando a importância da usabilidade de um sistema para interação entre o usuário e o software, surge o questionamento que é o problema desta pesquisa: **Até que ponto o SIGAA, módulo *Stricto Sensu*, atende às orientações de usabilidade sugeridas pela Cartilha do Governo Federal (2010) e os critérios ergonômicos desenvolvidos por Bastien e Scapin 1993)?**

## 1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

### 1.2.1 Objetivo geral

Avaliar a usabilidade do SIGAA dos cursos *Stricto Sensu* na UFRN segundo a percepção dos coordenadores e secretários.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- a. Identificar o perfil dos usuários do SIGAA da Pós-graduação *Stricto Sensu*, quanto ao uso do sistema;
- b. Descrever a avaliação da usabilidade realizada no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas, módulo *Stricto Sensu*, a partir do uso da técnica de avaliação ergonômica de Bastien e Scapin (1993) e orientações da Cartilha do governo federal (2010);
- c. Sugerir melhorias e correções para os problemas de usabilidade detectados.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

O progresso contínuo e cumulativo na utilização da tecnologia de informação dá a sociedade um poder de ação que antes não existia. As organizações privadas tiveram que passar por transformações, inserindo as TIC`s (Tecnologias da Informática e da Comunicação), renovando e atualizando procedimentos. A administração pública, que sempre está associada com serviços ineficientes e burocráticos, também teve que se adaptar às novas demandas da sociedade e, ao mesmo tempo, atender as inúmeras exigências legais (Furtado; Jacinto, 2010).

Através de levantamento bibliográfico, verificou-se que não há pesquisas de usabilidade em sistemas de controle acadêmico de cursos *Stricto Sensu*. No âmbito da IES (Instituição de Ensino Superior), há apenas uma pesquisa abordando a avaliação de impactos de usabilidade, no caso o sistema SIGA voltado para os cursos de graduação da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Diante disso, este estudo pretende preencher esta lacuna.

Do ponto de vista da relevância prática, este estudo pode contribuir para mostrar à gestão da UFRN quais são as dificuldades encontradas pelos usuários, em termos de

problemas de usabilidade, procurando assim melhorar o resultado das atividades de gestão acadêmica. Com o investimento na melhoria da interação com os usuários, levando em conta este diagnóstico, espera-se uma maior otimização da gestão acadêmica da pós-graduação *Stricto Sensu*, não só da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, mas também das diversas instituições que formam a rede IFES.

Contribuiu para a escolha do referido tema a atuação desta pesquisadora como secretária da Pós-graduação há nove anos, tendo acompanhado nesse período algumas mudanças ocorridas na instituição com a implantação dos sistemas integrados: SIGAA (Sistema Integrado de Gerenciamento das Atividades Acadêmicas), SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio e Administração de Contrato), e SIGRH (Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos), alterando os procedimentos até então realizados, e assim, vivenciando a experiência e sentindo as dificuldades advindas da implantação de um novo sistema de trabalho.

#### 1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Na primeira seção do trabalho estão descritos esta introdução, que trata sobre a implantação dos sistemas de TI na UFRN, bem como sobre o contexto da administração pública e a importância da avaliação da usabilidade no sistema de controle acadêmicos dos cursos *Stricto Sensu*. Dando continuidade à seção, são definidos o objetivo geral e os específicos e, finalizando, a justificativa do trabalho.

Na segunda seção, será descrita a revisão da literatura, que aborda a administração universitária, a implantação da Tecnologia da Informação nas instituições de nível superior, a implantação dos sistemas integrados na UFRN, as técnicas de avaliação da usabilidade e os estudos acadêmicos sobre esta temática.

Na terceira seção, será abordada a metodologia, onde se fará a caracterização da pesquisa, a definição da amostra e população alvo, do instrumento de coleta e do tratamento estatístico e forma de análise dos dados.

Na quarta seção, será feita a análise e discussão dos dados levantados, e na quinta seção serão feitas as considerações e recomendações, incluindo as limitações da pesquisa e sugestão de pesquisas futuras. Por fim, são citadas as referências bibliográficas e listados os apêndices.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo mostrará a base da administração universitária, seus conceitos e características. Também abordará a implantação da tecnologia da informação nas Instituições de Ensino Superior (IES), destacando a implantação dos sistemas integrados na UFRN. Em seguida, abordará conceitos sobre usabilidade e mostrará algumas avaliações de usabilidade em sistemas de informação que são utilizadas em organizações públicas e privadas.

### 2.1 ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA

A área da administração universitária preocupa-se com a problemática da gestão organizacional em Instituições de Ensino Superior (IES). Geralmente, a administração universitária é classificada em duas modalidades: os serviços administrativos e de infraestrutura, que se referem às atividades-meio; e a prática acadêmica, que compreende laboratórios, prática de estágios, professor em sala de aula etc., compreendidas como atividades-fim. Cada um desses setores da administração educacional constituem um campo específico de trabalho para o profissional da instituição, cuja formação exige a aquisição de competências conceituais ou administrativas, técnicas e humanas, sendo que ambas devem caminhar juntas e não separadas (Finger, 1993, *apud* Rizzati; Rizzati Júnior, 2004).

Uma característica da cultura da universidade pública é a forte resistência às mudanças, pelas mais variadas razões: predomínio dos professores na gestão universitária; existência de subculturas de acordo com o departamento, o curso, a área de conhecimento e os grupos da comunidade universitária; valorização da qualidade, excelência e liberdade acadêmica; respeito às decisões colegiadas; e forte prevalência dos aspectos políticos no modelo de gestão (Marra; Melo, 2005). Essas características parecem estar presentes na maioria das universidades federais brasileiras, e as práticas gerenciais de seus chefes de departamento e coordenadores de curso/programa influenciam e são influenciadas por elas.

Os modelos administrativos da gestão universitária vêm sendo renovados, mas existem visões opostas que vão desde as críticas à burocratização extrema, a fragmentação departamental na organização do trabalho e os mecanismos de participação e decisão colegiada, até a autonomia como princípio acadêmico-administrativo para melhorar a própria racionalidade administrativa, a eficiência na alocação dos recursos e na qualificação de pessoal etc. (Sampaio; Laniado, 2009).

A gestão acadêmica necessita cada vez mais de uma modernização e remodelação institucional, no sentido de implantar sistemas de informação para um maior planejamento das atividades, ao mesmo tempo que exige a aplicação de políticas que tornem mais ágeis e eficientes o trabalho. Para Catani *et al.* (2001 *apud* Sampaio; Laniado, 2009), reveste-se da maior importância a adoção de medidas dentro de cada instituição universitária para tornar a gestão mais profissional e a estrutura acadêmica mais funcional.

## 2.2 A IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

A tecnologia constitui-se um instrumento da capacidade de execução de trabalho na produção de bens de consumo e serviços. Da mesma forma que a ciência, a tecnologia assume papel determinante dos valores e do perfil de nossa sociedade. Neste papel, a tecnologia apresenta-se como fator de integração, quando permite o conhecimento da política, a assimilação e a prática de valores comuns e de padrões de consumo similares entre os elementos constitutivos da sociedade (Rodrigues, 2000).

O autor afirma que a incorporação da tecnologia tem tido um importante impacto sobre a estrutura do sistema acadêmico, portanto, é de fundamental importância que os acadêmicos, responsáveis pela evolução das universidades de hoje, aceitem este fenômeno e sua irreversibilidade, e que as estratégias para as mudanças sejam estabelecidas e implementadas.

Para Fernandes (2004, *apud* Silva Filho, 2006) a tecnologia da informação tende a se tornar mais que uma mera ferramenta e converter-se em verdadeiro veículo de mudanças em estruturas e processos, em sintonia com o que é defendido na reforma administrativa.

Os processos de gestão universitária deveriam ser inovadores e melhorar a integração entre alunos, docentes, técnicos e a comunidade universitária interna e externa. Em um ambiente globalizado, marcado pela exigência de competitividade, agilidade, flexibilidade e qualidade de informação, as organizações têm buscado apoio no uso de sistemas de informações executivas, para tomada de decisões estratégicas (Finger, 1997, *apud* Bernardes; Abreu, 2004). As instituições universitárias brasileiras, neste contexto, também deveriam usar da mesma ferramenta para apoiar suas decisões.

Flores e Colossi (2009) afirmam que as Instituições de Ensino Superior (IES), apesar de serem tradicionais, devem rever sua posição diante das mudanças na sociedade de forma

que agilizem sua adaptação às mesmas. Segundo Flores (1999 *apud* Flores; Colossi, 2004), as universidades, diante de seus objetivos, de criação do conhecimento, de contribuidora do progresso da sociedade pela educação e da integração participativa, devem assumir o papel de disseminadoras das tecnologias de informação, no uso em suas atividades de gestão, de ensino e de pesquisa, de forma a capacitar a sociedade para enfrentar a nova realidade, para isso, os gestores, pessoas ocupantes de posições estratégicas e preocupadas com os objetivos da instituição, devem criar as condições necessárias para a mudança e aprendizagem de novos comportamentos organizacionais.

Portanto, a necessidade de transformação do modelo atual e implementação da nova TI, mais especificamente do software de gestão de informação, como suporte para tomada de decisões, é um fato real e imprescindível para a continuidade e atendimento perfeito das necessidades externas, e saltos de crescimento da instituição.

A TI traz para ambiente universitário vários benefícios como o acesso mais facilitado às publicações, favorece atividades de pesquisa e ensino, agiliza a realização de matrículas, consultas de médias, notas e faltas, além de proporcionar aos docentes um meio de registrar informações acerca de congressos, cursos e eventos (Bianchi *et al.*, 2010). Nesta mesma linha, Batista (2006, *apud* Campelo; Pinto, 2010) afirma que é indispensável que as organizações se utilizem dos Sistemas de Informação para modernizar seus serviços e processos.

Para que uma organização obtenha a sua eficácia, é imprescindível o acesso à informação de qualidade (Ferreira, 2002 *apud* Campelo; Pinto, 2010) a qual deve ser percebida pelo cliente quando este sentir necessidade de obtê-la, proporcionando-lhe a satisfação de suas necessidades. Especificadamente, nas instituições públicas, que têm como missão oferecer serviços gratuitos e de qualidade à sociedade, o uso de Sistemas de Informação nas instituições públicas aparece como um facilitador.

É importante ressaltar que, segundo Batista (2006, *apud* Campelo; Pinto, 2010), nenhum sistema de informação será capaz de gerenciar sozinho as atividades de uma organização. É necessária a presença de profissionais capacitados com uma visão sistêmica para gerenciar e entender todos os processos de uma organização. As instituições públicas, para melhorarem seus serviços e processos, devem maximizar o uso das tecnologias e explorar mais a usabilidade dos Sistemas de Informação, pois, como mostra Oliveira (2012), uma interface quando é mal projetada força o usuário a executar as tarefas de forma não objetiva, induzindo-o a erros, trazendo dificuldades na execução e a omissão de tarefas.

Desse modo, a Tecnologia da Informação traz mudanças nas atividades desenvolvidas, bem como nos serviços ofertados, levando para sociedade maior transparência, agilidade e conforto, mas, se os sistemas não forem bem dimensionados, de forma favorecer a usabilidade dos mesmos, os investimentos serão comprometidos.

Gonçalves e Roecker (2006) falam que as instituições de ensino superior, assim como outras organizações, buscam agilizar seus processos. A gestão da Informação nas IES é um dos eixos estratégicos que se pode medir a extensão e prever a evolução relacionada com a incorporação das tecnologia da informação (Vitale; Freyre, 2008).

Nesse sentido, com o objetivo de que a gestão dos recursos e informações sejam eficientes e integrados, a implantação de Sistemas de Informação assume um importante papel, uma vez que este dá suporte ao gestor nas tomadas de decisão. Uma gestão integrada cria a possibilidade de a IES tornar-se mais eficiente e eficaz, aumentando a capacidade de tomar decisões de forma mais rápida e inovar no mercado, antes dos seus concorrentes. No caso da UFRN, muitos esforços foram feitos para implantar uma cultura de uso de sistemas integrados de gestão. É possível verificar, pela alteração de comportamento por parte dos usuários, que a adoção desses sistemas tem proporcionado muitos benefícios para esta instituição, como agilidade na obtenção de dados e informações; maior comodidade para os alunos que não precisam se deslocar para a instituição para efetivar matrículas, solicitar históricos, declarações; comunicação mais rápida entre coordenação, professores e alunos etc.

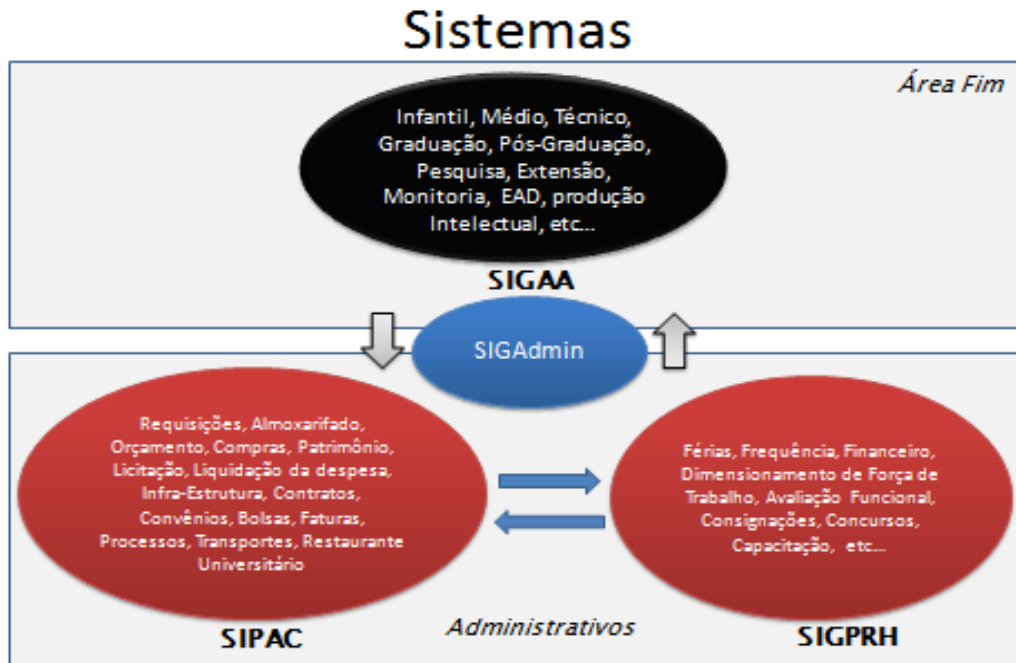
### 2.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO INTEGRADOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Tendo como base as informações encontradas no blog institucional da SINFO, administrado por Fernandes (2009), os sistemas de informática da UFRN surgiram na década de 1970, os quais se deveram à contratação de softwares de outras empresas. Cada setor da instituição escolhia a empresa que melhor se adequava às suas necessidades, mas isso tornava os sistemas independentes entre si, não havia comunicação entre eles.

Assim, com o intuito de interligar esses sistemas, foi criada em 2000 a Superintendência de Informática (SINFO), que proporcionou o ambiente que deu origem aos três módulos principais da UFRN: SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas), SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio e Administração de Contratos) e SIGRH (Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos). Conforme a figura 2, estes

módulos são divididos em duas áreas: área-meio, onde se encaixam o SIPAC e SIGRH e a área-fim, ou acadêmica, onde se encaixa o SIGAA (Fernandes, 2009a).

Figura 2 - Sistema SINFO



Fonte: Fernandes (2009)

A integração dos sistemas concretizou um anseio da gestão: fazer com que todos os setores da UFRN ficassem interligados, inserindo em um único banco de todas as informações institucionais, proporcionando desburocratização dos processos, facilidade para implantação de políticas estratégicas e agilidade nas informações.

### 2.3.1 Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA)

O SIGAA informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de: graduação, pós-graduação (*Stricto Sensu* e *Lato Sensu*), ensino técnico, ensino médio e infantil, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, submissão e controle de ações de extensão, submissão e controle dos projetos de ensino (monitoria e inovações), registro e relatórios da produção acadêmica dos docentes, atividades de ensino a distância e um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual.

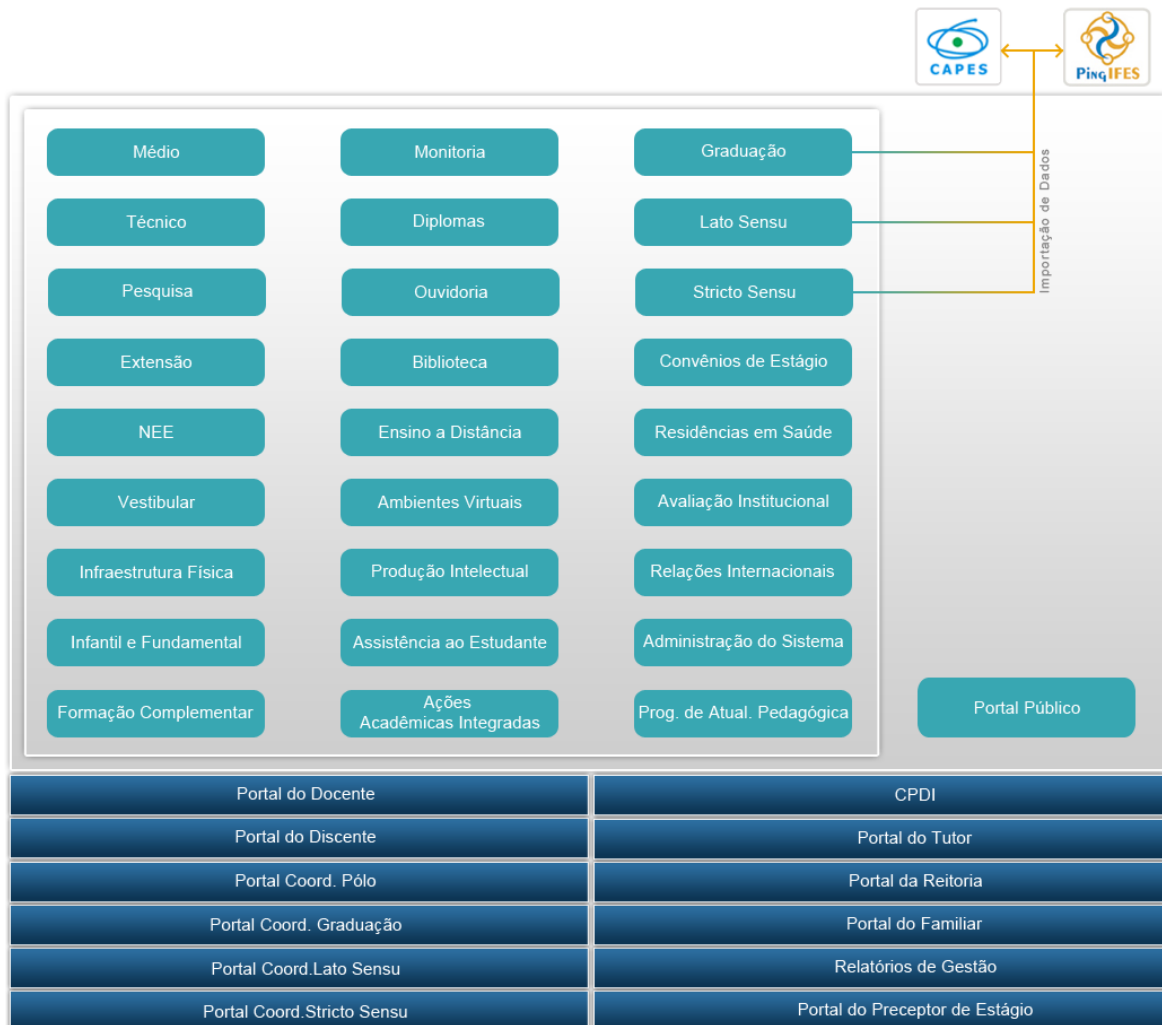
Assim como os outros sistemas, o SIGAA disponibiliza portais específicos para: reitoria, professores, alunos, tutores de ensino a distância, coordenações *lato sensu*, *stricto sensu* e de graduação e comissões de avaliação (institucional e docente) (UFRN, SINFO,

2013), isto é, dependendo do status hierárquico ou funcional do usuário, serão disponibilizadas as funcionalidades principais.

Na figura 3, verifica-se o relacionamento do SIGAA entre os módulos do sistema, bem como a integração com a CAPES e o PING-IFES. O PING-IFES é o sistema utilizado pela Secretaria de Educação Superior do MEC - SESu - para coletar os dados a serem utilizados na composição da Matriz Orçamentária das IFES, e a CAPES é o órgão que fiscaliza as Pós-graduações no Brasil. O sistema dispõe de módulos para os diversos níveis de ensino na UFRN, infantil, fundamental, médio, técnico, graduação, pós-graduação (*Lato Sensu* e *Stricto Sensu*). Também há os portais específicos para discentes, docentes, coordenador de curso (graduação, pós-graduação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu*), para Reitoria e comissões de avaliação.

A seguir, no tópico 2.3.1.1, apresentaremos o funcionamento do SIGAA, módulo *Stricto Sensu*, de forma mais detalhada.

Figura 3 - Funcionalidades e Portais do SIGAA



Fonte: UFRN

### 2.3.1.1 Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) na Pós-graduação *Stricto Sensu*

O módulo *Stricto Sensu* foi desenvolvido com a finalidade de auxiliar a PPg (Pró-reitoria de Pós-graduação da UFRN) a gerenciar o contexto acadêmico dos programas de Pós-graduação *Stricto Sensu*. As principais funções deste módulo são: controlar o processo seletivo, a estrutura curricular, o processamento de matrículas e a emissão de diplomas (UFRN, SINFO, 2013).

Os perfis envolvidos no módulo *Stricto Sensu* são: Administrador da Pró-Reitoria de Pós-graduação, Gestor de *Stricto Sensu*, Coordenador *Stricto Sensu* e secretário do curso *Stricto Sensu* (UFRN, SINFO, 2013).

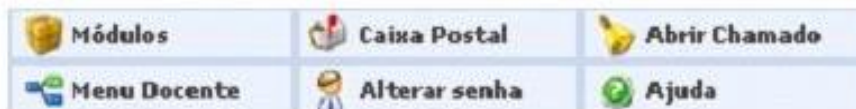
O Administrador da Pró-Reitoria de Pós-graduação é o responsável por habilitar o acesso aos usuários às operações restritas. O Gestor tem a permissão de gerenciar os processos seletivos, cadastrar cursos, linha de pesquisa, e todo o processo que vai desde a matrícula ao cadastro de docentes aos programas de Pós-graduação.

O Coordenador e secretário do *Stricto Sensu* tem praticamente as mesmas permissões, salvo àquelas que são específicas do Coordenador, relacionadas ao ensino, como a confirmação da matrícula dos alunos nas turmas, aprovação, ou reprovação, dos planos e relatórios dos estágios de docência.

Nas figuras 4a, 4b e 4c podemos visualizar o acesso ao módulo do gestor e administrador e a imagem das funcionalidades, que são separadas por abas.

Figura - 4 a - Acesso ao módulo gestor do SIGAA

1) Clicar na opção Módulos.



Fonte: [http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:stricto\\_sensu:lista](http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:stricto_sensu:lista)

Figura - 4b - Acesso ao módulo gestor do SIGAA

2) Escolher o Módulo Stricto Sensu.



Fonte: [http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:stricto\\_sensu:lista](http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:stricto_sensu:lista)

Figura 4 c - Portal para gestor e administrador *Stricto Sensu*

Fonte: [http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:stricto\\_sensu:lista](http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:stricto_sensu:lista)

Na figura 5, visualizamos o acesso ao módulo do coordenador de curso *Stricto Sensu*.

Figura 5 - Portal para coordenador do curso *Stricto Sensu*

Fonte: SINFO

A seguir, serão descritas as principais rotinas do módulo *Stricto Sensu* que foram pesquisadas neste estudo.

## PROCESSO SELETIVO

No módulo da coordenação do curso, os coordenadores e secretários são responsáveis pelo gerenciamento das atividades acadêmicas, como o cadastro do processo seletivo, conforme mostra a figura 6:

Figura 6 - Cadastro de processo Seletivo

The screenshot displays the UFRN SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas) interface. The user is logged in as PATRICIA DE S. CAMPOS. The current semester is 2013.2. The main navigation menu includes options like 'Cadastros', 'Aluno', 'Turmas', 'Matriculas', 'Consultas', 'Relatórios', 'Biblioteca', 'Página WEB', and 'Outros'. A dropdown menu is open under 'Cadastros', showing 'Processos Seletivos' as the selected item. This dropdown also lists 'Corpo Docente do Programa', 'Ementas e Referências de Componentes Curriculares', 'Oferta de Vagas nos Cursos', 'Projetos de pesquisa vinculados ao programa', 'Solicitar Cadastro de Componente Curricular', 'Estrutura Curricular', 'Calendário do Programa', and 'Parâmetros do Programa'. The 'Processos Seletivos' dropdown further opens to show 'Gerenciar Processos Seletivos' and 'Questionários para Processos Seletivos'. On the right side, there is a section for 'Coordenação de Pós-Graduação' with a 'CALENDÁRIO 2013.2' table and a 'RESOLUÇÕES' section.

Evento	Início	Fim
Período letivo	29/07/2013	20/12/2013
Matrícula On-Line	29/07/2013	31/07/2013
Análise Matrícula On-Line		
Período de Trancimento	29/07/2013	09/10/2013
Re-Matrícula	01/08/2013	05/08/2013

Fonte: SINFO

O Processo Seletivo é o meio pelo qual os coordenadores *Stricto Sensu* controlam as informações do processo de seleção, em que podem definir quais inscritos farão parte dos cursos de mestrado e doutorado do programa de pós-graduação (UFRN, SINFO, 2013).

## CADASTRAR DISCENTE

Após o processo seletivo, os candidatos aprovados são matriculados no curso, alterando o status para aprovado e selecionando o ícone de cadastrar discente, conforme mostra a figura 7:



Figura 8 - Cadastro de calendário acadêmico

**PORTAL DO COORDENADOR STRICTO > CALENDÁRIO ACADÊMICO - ESCOLHA DE PARÂMETROS**

**ESCOLHA OS PARÂMETROS**

**Unidade Responsável:** PÓS-GRADUAÇÃO EM FISIOTERAPIA  
**Nível de Ensino:** STRICTO SENSU  
**Modalidade de Ensino:** Nenhuma  
**Convênio Acadêmico:** Nenhum  
**Curso:** Todos

Cancelar Ver Calendários >>

---

**CALENDÁRIOS ACADÊMICOS**

do Coordenador Stricto  
 Copyright © 2006-2014 - UFRN - s

Eventos Acadêmicos | Outros Eventos

DATAS PARA PPGFST 2014.1 - Vigente

Ano - Período: 2014.1 - Vigente  
 Período Letivo: de 27/01/2014 até 14/06/2014

DATAS PARA TURMAS DE REGULARES

Consolidação de Turmas: de [ ] até [ ]  
 Consolidação Parcial de Turmas: de [ ] até [ ] Início da Consolidação de Turmas  
 Trancamento de Programa: de [ ] até [ ]

DATAS PARA PERÍODOS DE MATRÍCULAS E PROCESSAMENTOS

Matrícula OnLine: de 04/02/2014 até 04/04/2014

DATAS PARA PERÍODOS DE REMATRÍCULAS E PROCESSAMENTOS

Re-Matrícula: de 10/02/2014 até 13/02/2014

Alterar Calendário << Voltar Cancelar

\* Campos de preenchimento obrigatório.

Fonte: SINFO

## CRIAR TURMAS

Uma vez iniciado o período letivo, devem-se criar as turmas no SIGAA para que os alunos façam suas solicitações de matrícula, conforme mostra a figura 9:

Figura 9 - Criar Turmas

**Turmas** | Matrículas | Consultas | Relatórios | Biblioteca

**Criar Turma**  
 Consultar Turma

**SigaArte na UFRN: arte de vida e meio ambiente**

Que tal receber uma apresentação de dança por 5 minutos em seu setor de trabalho na UFRN? É a arte ind...  
 você através do Programa "SigaArte na UFRN: arte, cultura, qualidade de vida e meio ambiente", em parce...  
 o Projeto "Dança em domicílio", concebido e realizado pela Profª e bailarina Clau...

Fonte: SINFO

Para ser concluída, essa rotina passa por diversas etapas: selecionar disciplinas, inserir local e número de vagas na turma, definir a grade de horários, selecionar docente(s) e confirmar a criação da turma.

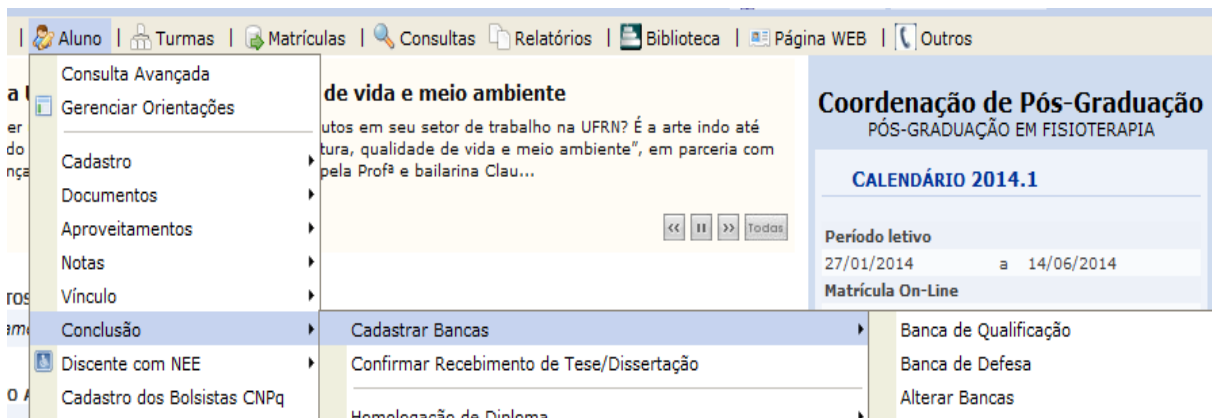
## CADASTRO DE BANCAS DE QUALIFICAÇÃO E DEFESA

Uma vez o aluno tendo cumprido os créditos e as exigências do Regimento do Programa, antes de defender a tese/dissertação, o discente deve passar por um exame de qualificação, que visa avaliar os conhecimentos gerais e específicos do aluno na sua área de pesquisa e afins (UFRN (a), SINFO, 2013)

O Exame de Qualificação consiste na apresentação de seu Projeto de Dissertação ou de Tese, perante uma Banca Examinadora, com a finalidade de: verificar a adequação do Projeto às linhas de pesquisa do Programa; a relevância do tema escolhido; o conhecimento teórico-analítico elaborado pelo aluno e sua capacidade de sistematização de ideias e de utilização de procedimentos metodológicos pertinentes (UFRN (a), SINFO, 2013).

Tanto para a etapa do exame de qualificação, quanto para defesa, a coordenação/secretaria deve cadastrar as bancas no SIGAA, conforme mostra a figura 10:

Figura 10 - Cadastro de bancas de qualificação e defesa

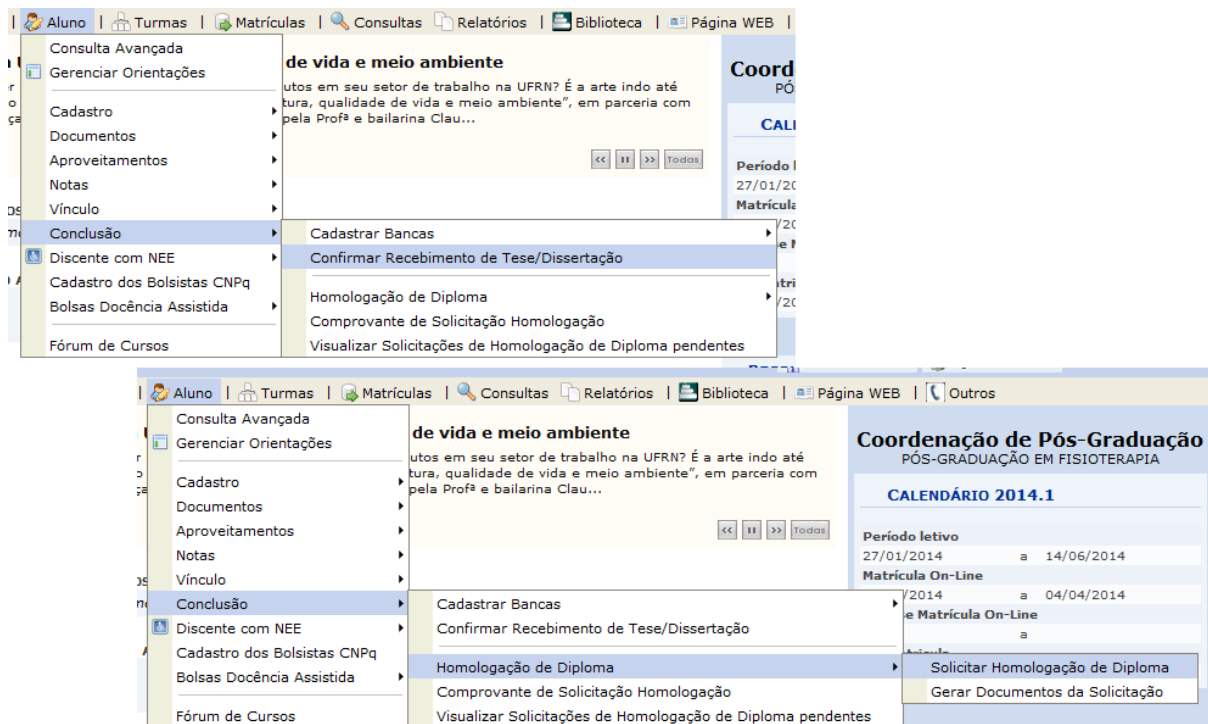


Fonte: SINFO

## HOMOLOGAÇÃO DA DEFESA

Quando o aluno é aprovado no exame de qualificação, e posteriormente na defesa, este deve entregar os documentos que constam no regimento do programa para que a defesa seja homologada. Antes de entregar os documentos, o aluno deve submeter a tese/dissertação pelo SIGAA para que o orientador aprove as correções solicitadas pela banca de defesa. Uma vez aprovada, a coordenação/secretaria confirma o recebimento da tese/dissertação e, em seguida, solicita a homologação da defesa, conforme mostra a figura 11:

Figura 11 - Solicitação de homologação de defesa



Fonte: SINFO

A usabilidade de um sistema está diretamente relacionada com uma combinação de critérios como facilidade de aprendizagem, facilidade de uso, eficiência, minimização de erros, satisfação subjetiva, utilidade, segurança no uso, flexibilidade e robustez. Uma simples deficiência em um desses critérios pode causar grandes barreiras para o uso de uma determinada aplicação (BARROS; CARDOSO, 2007). Para tanto, a seção seguinte apresenta os conceitos relacionados com a usabilidade, os quais darão suporte à análise do SIGAA, módulo *Stricto Sensu*, que foi apresentado anteriormente.

## 2.4 A INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR E A USABILIDADE

A Interação Humano-Computador (IHC) é uma área multidisciplinar que envolve os mais diversos cursos e áreas, como a Psicologia, Sociologia, Antropologia, além das áreas técnicas, como Design, Ergonomia, Linguística e Semiótica, onde se analisa, por diferentes perspectivas, a interação do ser humano com as interfaces dos sistemas, além de se preocupar em desenvolver sistemas de fácil aprendizado, efetivos e que proporcionem satisfação ao usuário (Rocha; Baranauskas, 2003; Barbosa; Silva, 2010).

Para Barauskas e Rocha (2000, *apud* Costa; Ramalho 2010), os resultados deste estudo multidisciplinar vêm mostrando procedimentos a serem seguidos para garantir uma ótima comunicação e interação entre usuários e sistemas de informação baseados em computador, a partir de interfaces cada vez mais atraentes e eficientes.

Essa interação não é trivial de ser obtida. Mesmo pessoas com boa posição social, econômica, intelectual e cultural sentem dificuldades para operacionalizar equipamentos digitais, fazendo com que estes se tornem excluídos digitais. Com determinação política e recursos financeiros, obtêm-se equipamentos e serviços, mas, se não houver treinamento, habilidade ou capacidade física, todos os esforços serão em vão (Carvalho, 2012).

Desde a década de 1980, a “Engenharia de Usabilidade” tem sido um campo onde são empregados métodos empíricos ao design do produto, através de consultas realizadas diretamente com usuários dos sistemas. De acordo com Rocha e Baranauskas (2003, pág. 118), “Engenharia de Usabilidade é o termo que se usa para definir o processo de design de sistemas computacionais que objetivam a facilidade de aprendizado, de uso, e que sejam agradáveis para as pessoas”.

Nilsen (1993) relata que a interface de usuário se tornou uma parte importante dos computadores, uma vez que a queda dos preços de hardware está fazendo com que mais usuários tenham acesso às máquinas, utilizando-as para uma infinidade de tarefas. Essa interface com o usuário é formada por apresentações de informações de dados, controles e comandos, solicitação e recepção de entradas de dados, de controles e de comandos. Além disso, ela controla o diálogo entre as apresentações e as entradas, e define as estratégias para realização da tarefa. Em resumo, uma boa interface conduz, orienta, recebe, alerta, ajuda e responde ao usuário durante as interações (Cybis, 2003, *apud* Silva, 2007).

Oliveira, Sousa, Resende, Másculo (2008) salientam que é a interface quem abre o sistema para seus usuários, habilitando-os a extrair informações de dentro desses. Portanto, é o projeto da interface, mais do que qualquer outra característica, que habilita um sistema a ser amigável.

Dentro da Interação Humano-Computador (IHC), o conceito de usabilidade foi sendo reconstruído continuamente e tornou-se cada vez mais rico e problemático. A usabilidade integra, agora, qualidades como diversão, bem-estar, eficácia coletiva, estética, criatividade, suporte para o desenvolvimento humano, entre outras. O entendimento atual da usabilidade é, portanto, diferente dos primeiros passos da IHC da década de 1980. Na mudança de século, a ascensão dos serviços digitais (por exemplo, a web, o telemóvel ou a televisão interativa)

acrescentou novas preocupações à IHC, dando origem a outro conceito ainda mais significativo do que a usabilidade: a experiência do utilizador (Cockton, 2012, *apud* Martins *et al* 2013).

Com o crescimento do uso das tecnologias, a interação humano-computador tornou-se um tema importante, fazendo com que interfaces sejam desenvolvidas direcionadas às necessidades dos mais variados grupos de usuários, ou seja, tanto para profissionais da área, como para estudantes e profissionais liberais (Dias, 2003 *apud* Guimarães *et al*, 2013).

Nesse contexto, surge a usabilidade que, de acordo com a primeira norma, ISO/IEC 9126, de 1991, considera a usabilidade como “um conjunto de atributos de software relacionado ao esforço necessário para seu uso e para o julgamento individual de tal uso por determinado conjunto de usuários” (Dias, 2006, p. 25). Em 1998, a norma ISO 9241-11 *Guidance on Usability*, definiu usabilidade como “a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (Dias, 2006, p. 26).

Outros autores têm enriquecido o conceito de usabilidade. Nielsen (1993; 1995 *apud* Carvalho, 2002; Rosa; Veras, 2013) aponta cinco parâmetros para a avaliação da usabilidade. São eles:

- Ser fácil de aprender (o usuário consegue interagir rapidamente com o sistema);
- Ser eficiente para usar (uma vez aprendido o funcionamento do sistema, o usuário consegue localizar a informação desejada);
- Ser fácil de lembrar (o aprendizado do funcionamento não precisa ser feito novamente a cada interação com o sistema, mesmo para usuários ocasionais);
- Ser pouco sujeito a erros (os usuários não têm perigo de cometer erros graves durante a utilização do sistema e têm a possibilidade de desfazer os que cometem);
- Ser agradável de usar (os usuários gostam de interagir com o sistema e se sentem satisfeitos com ele).

Costa e Arruda (2010) destacaram os cinco atributos de usabilidade de Nielsen, não por se caracterizarem enquanto as melhores configurações de base para Estudos de Usabilidade, mas pelo autor que se apresenta enquanto precursor e reconhecido estudioso da Engenharia da Usabilidade, além da ratificação de seus critérios enquanto uma metodologia de pesquisa.

Para Cybis (2010), a usabilidade é a qualidade que caracteriza o uso dos sistemas, uma interligação entre interface, usuário, tarefa e ambiente. Este conceito vem ratificar o que falaram Scapin e Bastien (1993):

“...a definição de critérios de usabilidade é parte de um projeto mais amplo que aponta para o desenvolvimento de métodos e técnicas que podem incorporar considerações de ergonomia dentro do processo de *design* e avaliação da interface humano-computador. Dimensões normativas podem ser baseadas em diferentes estratégias de *design*.”

No prefácio do livro “*Usabilidade na Web: projetando websites com qualidade*”, Nilsen e Lorange (2007) destacam a importância da usabilidade:

“Há dez anos a Web era algo diferente para as pessoas. Hoje ela é uma rotina, uma ferramenta. Se for de fácil acesso, elas utilizarão, do contrário, não. Com dez vezes mais sites e provavelmente centenas de páginas na Web, os usuários estão menos tolerantes a sites complexos. Portanto, um projeto falho significa negócios perdidos. Nunca a usabilidade foi tão importante.”

A seguir, serão descritas as técnicas que foram utilizadas para avaliar a usabilidade do sistema SIGAA, tendo como parâmetro a Cartilha de Usabilidade do Governo Federal (Brasil, 2010) e os critérios ergonômicos de Bastien e Scapin (1993).

#### 2.4.1 Avaliação da usabilidade

Os métodos e técnicas de avaliação de usabilidade são classificados de diversas formas pelos autores da área. Para Dias (2006), os métodos de avaliação da usabilidade estão formados por três grandes grupos, conforme a sua natureza: métodos de inspeção, métodos de teste com usuários e métodos baseados em modelos. Por sua vez, Gray e Salzman (1998, *apud* Rosa; Veras, 2013) propõem uma classificação das metodologias de avaliação em duas categorias: analíticas, na qual estaria incluída a avaliação heurística, além de outros métodos de inspeção; e empíricas, que incluiriam todos os métodos, envolvendo testes com usuários. Rocha e Baranaukas (2003) classificam as técnicas em inspeções de usabilidade, sem a participação de usuários, e em testes de usabilidade, centrados nos usuários. Cybis (2003) classificou em três tipos: técnicas preditivas ou diagnósticas, técnicas prospectivas e técnicas objetivas ou empíricas.

O presente estudo utilizou um misto entre a Técnica Prospectiva e a Técnica Preditiva ou diagnóstica, uma vez que aplicou-se um questionário com o usuário para avaliar sua satisfação ou insatisfação em relação ao SIGAA e sua operação. Ao mesmo tempo, este questionário foi baseado no *checklist* da Ergolist, apresentado por Cybis (2003). Nos próximos tópicos, serão descritas as referidas técnicas de acordo com a classificação desse autor.

➤ **Técnicas Prospectivas**

As técnicas prospectivas estão baseadas na aplicação de questionários/entrevistas com o usuário para avaliar sua satisfação ou insatisfação em relação ao sistema e sua operação. Elas mostram-se bastante pertinentes na medida em que é o usuário a pessoa que melhor conhece o software, seus defeitos e qualidades em relação aos objetivos em suas tarefas. Nada mais natural em buscar suas opiniões para orientar revisões de projeto. Muitas empresas de software elaboram e aplicam regularmente este tipo de questionário, como parte de sua estratégia de qualidade.

➤ **Técnicas Preditivas ou diagnósticas**

As técnicas diagnósticas dispensam a participação direta de usuários nas avaliações, que se baseiam em verificações e inspeções de versões intermediárias ou acabadas de software interativo, feitas pelos projetistas ou por especialistas em usabilidade. Elas podem ser classificadas como: Avaliações Analíticas, Avaliações Heurísticas e Inspeções por *Checklists*.

✓ **Avaliações analíticas**

Envolvem a decomposição hierárquica da estrutura da tarefa para verificar as interações propostas.

✓ **Técnicas de verificação**

Conhecidas como avaliações heurísticas, se baseiam nos conhecimentos ergonômicos e na experiência dos avaliadores que percorrem a interface ou seu projeto para identificar possíveis problemas de interação humano-computador (Cybis, 2003).

Esse método de avaliação orienta os avaliadores a inspecionar sistematicamente a interface em busca de problemas que prejudiquem a usabilidade. Por ser um método de inspeção, a avaliação heurística foi proposta como uma alternativa de avaliação rápida e de baixo custo, quando comparada a métodos empíricos (Barbosa; Silva, 2010).

Silva (2007) citou as dez heurísticas de Nielsen e Molich (1990) voltadas para aplicativos, mas que são amplamente utilizadas como base para a avaliação de interfaces genéricas. Nelas, Nielsen, a partir de enunciados, cerca problemas relacionados à usabilidade de interfaces. As dez heurísticas são: diálogos simples e naturais, falar a linguagem do usuário, minimizar a sobrecarga de memória do usuário, consistência, feedback, saídas claramente marcadas, atalhos, boas mensagens de erros, ajuda e documentação.

Apesar de, nesse método de avaliação, o avaliador ter que possuir grande experiência, pois deverá interpretar corretamente as heurísticas e relacionar os erros encontrados a cada uma delas, nada impede que o próprio avaliador construa seu grupo de heurísticas pessoais para problemas específicos. Diante disso, Dias (2001, *apud* Silva 2007), desenvolveu sete heurísticas que tem como objetivo orientar a avaliação de sites web corporativos:

- 1- Visibilidade e reconhecimento do estado ou contexto atual, e condução do usuário
- 2- Projeto estético e minimalista
- 3- Controle do usuário
- 4- Flexibilidade e eficiência de uso
- 5- Prevenção de erros
- 6- Consistência
- 7- Compatibilidade com o contexto

#### ✓ **Inspeções por checklists**

Tem o mesmo objetivo da avaliação heurística, mas dependem do conhecimento agregado à ferramenta de inspeção, uma vez que se destinam a pessoas sem uma formação específica em ergonomia.

Dias (2006) cita como exemplo importante na avaliação de usabilidade os “critérios ergonômicos para avaliação de interfaces homem-computador”, desenvolvidos pelos franceses Bastien & Scapin (1993) e adotado por pesquisadores brasileiros (Matias, 1995; Heemann, 1997; Nunes, 1999; Cybis, Scpin & Andres) e pelo Laboratório de Utilizabilidade (LABIUTIL) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Cybis (2003) fala que, neste tipo de técnica, ao contrário das avaliações heurísticas, são as qualidades da ferramenta “*checklists*” e não dos avaliadores que determinam as possibilidades para a avaliação. “*Checklists*” bem elaborados devem produzir resultados mais uniformes e abrangentes, em termos de identificação de problemas de usabilidade, pois os inspetores são conduzidos no exame da interface através de uma mesma lista de questões a responder sobre a usabilidade do projeto.

Um *checklist* visa realizar uma inspeção sistemática da qualidade ergonômica na interface IHC, possibilitando o conhecimento de modo informal das questões e recomendações ergonômicas que podem contribuir nas decisões e processos de interface com o usuário (Catapan *et al*, 1999).

Catapan *et al* (1999) explicam que o Ergolist é um sistema no modelo “checklist”. Foi desenvolvido em colaboração entre o SoftPólis, núcleo Softex-2000 de Florianópolis, e o LabIUtil, Laboratório de Utilizabilidade UFSC/SENAI-SC/ CTAI - coordenado pelo Prof. Dr. Walter de Abreu Cybis. Constitui-se numa ferramenta de verificação de usabilidade que é resultado de associação dos critérios principais definidos por Scapin e Bastien, desdobrados em critérios elementares passíveis de uma aplicação prática e objetiva disponível em rede. Os critérios elementares do Ergolist estão mostrados no apêndice 1.

Para Cybis (2003), a avaliação realizada através de *checklists* apresenta as seguintes potencialidades:

- Possibilidade de ser realizada por projetistas, não exigindo especialistas em interfaces humano-computador, que são profissionais mais escassos no mercado. Esta característica deve-se ao fato do conhecimento ergonômico estar embutido no próprio *checklist*;
- Sistematização da avaliação, que garante resultados mais estáveis mesmo quando aplicada separadamente por diferentes avaliadores, pois as questões/recomendações constantes no *checklist* sempre serão efetivamente verificadas;
- Facilidade na identificação de problemas de usabilidade, devido a especificidade das questões do *checklist*;

- Aumento da eficácia de uma avaliação, devido a redução da subjetividade normalmente associada a processos de avaliação;
- Redução de custo da avaliação, pois é um método de rápida aplicação.

Neste trabalho, foram adotados os critérios definidos por Scapin e Bastien, pesquisadores do INRIA (*Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique*) da França, em sua versão de 1993. Trata-se de um conjunto de oito critérios principais que se subdividem de modo a minimizar a ambiguidade na identificação e classificação das qualidades e problemas ergonômicos do software interativo. São eles:

1. Condução
2. A Carga de Trabalho
3. Controle Explícito
4. Adaptabilidade
5. Gestão de Erros
6. Homogeneidade/Coerência
7. Significado dos Códigos e Denominações
8. Compatibilidade

### **Técnicas Objetivas ou empíricas**

Cybis (2003) também relata sobre as técnicas empíricas, que contam com a participação direta de usuários e se referem basicamente aos ensaios de interação e as sessões com sistemas espíões.

Dias (2006) complementa que estes métodos podem ser prospectivos, como questionários e entrevistas, ou empíricos, ao adotar técnicas de observação ou monitoramento do uso do sistema em situações reais.

Ainda de acordo com Dias (2006), os principais métodos de teste identificados na literatura são: entrevistas/questionários e testes empíricos de usabilidade:

- ✓ Entrevistas e questionários: permitem ao avaliador de usabilidade conhecer as experiências, opiniões e preferências dos usuários ao utilizarem um determinado sistema;

- ✓ Testes empíricos de usabilidade: também conhecidos como ensaios de interação, são originários da Psicologia Experimental e são capazes de coletar dados quantitativos e/ou qualitativos a partir da observação da interação homem-computador.

Jeffries *et al.* (1991) ressaltam que a escolha do método a ser usado em qualquer avaliação de usabilidade deve levar em consideração os objetivos da avaliação, os tipos de problemas que pretende identificar e os recursos disponíveis.

#### 2.4.2 Usabilidade no contexto do serviço público

No que se refere ao serviço público, o Governo Federal, em 2010, propôs um guia para aplicação da usabilidade em sítios da administração pública onde foram apresentadas recomendações de usabilidade descritas de forma prática e aplicável, assim como orientações sobre como realizar testes de usabilidade. Este guia, chamado de Cartilha de Usabilidade, é o resultado do Projeto Padrões Brasil e-Gov, do programa de Governo Eletrônico do Governo Federal, que propõe ser um guia na aplicação da usabilidade em sítios da administração pública de forma clara e descomplicada (BRASIL, 2010).

Os idealizadores da cartilha basearam-se em modelos de diretrizes definidos por renomados autores da área, como Jakob Nielsen, Steve Krug e Claudia Dias, para poder adaptar os estudos realizados por esses autores à realidade das páginas do Governo Federal. (Guimarães *et al.*, 2013).

Assim, as diretrizes propostas pela cartilha se referem a contexto e navegação, carga de informação, autonomia, erros, desenho, redação, consistência e familiaridade, conforme detalhado no quadro 1:

**Quadro 1 - Diretrizes propostas pela Cartilha de usabilidade do Governo Federal**

DIRETRIZES	DEFINIÇÕES
Contexto e navegação	O cidadão deve compreender e entender facilmente como o sítio funciona
Carga de informação	A carga de informações deve ser mínima, objetiva, de forma a focar a atenção do cidadão a tarefa da página ou serviço
Autonomia	O cidadão deve ter autonomia na utilização do sítio, podendo interromper ou cancelar um processamento ou transação,

	manter a função de retrocesso do navegador, deixar a opção de tela cheia para o cidadão, funcionar independentemente de plataformas ou programas etc.
Erros	Todo erro cometido pelo cidadão deve ser passível de correção, e estes erros devem ser esclarecidos
Desenho	Ter um design amigável, legível e esteticamente agradável
Redação	A linguagem utilizada deve ser familiar, clara e objetiva
Consistência e familiaridade	Proporcionar ao cidadão um bem-estar, ser familiar e que seja identificado com a experiência de vida de quem está acessando

Fonte: a própria autora

As diretrizes determinadas pela Cartilha se alinham com os cinco critérios propostos por Nilsen (1993) e que devem ser analisados em um teste de usabilidade, conforme detalhado no quadro 2. São eles: capacidade de aprendizado, eficiência, *memorability*, erros e satisfação.

Quadro 2-Critérios propostos por Nilsen (1993)

DIRETRIZES	DEFINIÇÕES
Capacidade de aprendizado	O sistema deve ser de fácil compreensão e aprendizado
Eficiência	Uma vez que o usuário aprendeu a utilizar o sistema, este deve proporcionar um alto nível de produtividade
<i>Memorability</i>	Mesmo o usuário usando pouco o sistema, este deve lembrar facilmente da forma de uso, sem necessidade de um novo processo de aprendizagem
Erros	O sistema deve apresentar uma baixa taxa de erros, ou seja, este deve proporcionar ao usuário o menor índice de erros ao utilizar o sistema, e caso este ocorra, que o usuário possa recuperar os dados anteriores
Satisfação	Ter um design amigável, legível e esteticamente agradável

Fonte: a própria autora

#### 2.4.3 Critérios ergonômicos de Bastien e Scapin

Para avaliar a interface do sistema de controle acadêmico (SIGAA) na pós-graduação *Stricto Sensu*, foram adotados os critérios ergonômicos de Bastien e Scapin que constituem um conjunto de qualidades ergonômicas que deveriam apresentar as interfaces humano-computador. Esses critérios foram desenvolvidos por dois pesquisadores de língua francesa, Dominique Scapin e Christian Bastien, ligados ao INRIA (*Institut National de Recherche en*

*Informatique et en Automatique* da França) em 1993. O conjunto é composto por oito critérios ergonômicos principais que se subdividem em 18 subcritérios e critérios elementares, conforme quadro 3.

Quadro 3-Critérios Ergonômicos de Bastien e Scapin

CRITÉRIOS PRINCIPAIS	SUB-CRITÉRIOS	CRITÉRIOS ELEMENTARES
Condução	Presteza	
	Feedback imediato	
	Agrupamento/Distinção de Itens	Agrupamento/Distinção por Localização Agrupamento/Distinção por Formato
Carga de Trabalho	Brevidade	Concisão Ações Mínimas
	Densidade Informacional	
Controle Explícito	Ações Explícitas do Usuário	
	Controle do Usuário	
Adaptabilidade	Flexibilidade	
	Experiência do Usuário	
Gestão de Erros	Proteção contra Erros	
	Mensagens de Erro	
	Correção de Erros	
Consistência		
Significado		
Compatibilidade		

Fonte: Cybis (2003, *apud* Silva, 2007)

A seguir serão descritos os conceitos dos oitos Critérios Ergonômicos classificados por Cybis (2003), assim como dos 18 subcritérios e critérios elementares.

#### 2.4.3.1 Condução

O software ergonômico aconselha, orienta, informa, e conduz o usuário na interação com o computador (mensagens, alarmes, rótulos etc.), possibilitando:

- ✓ A localização do usuário, ou seja, que saiba, a qualquer hora, onde se encontra, numa sequencia de interações ou na execução de uma tarefa;
- ✓ Conhecimento das ações permitidas, bem como suas consequências;
- ✓ Obtenção de informações suplementares (eventualmente por demanda).

Este critério se subdivide em quatro sub-critérios: Presteza, Feedback Imediato, Agrupamento/ Distinção de Itens, onde este último sub-critério se divide em dois critérios elementares: Agrupamento/Distinção por Localização e Agrupamento/Distinção por Formato.

➤ Presteza

A presteza diz respeito às informações que permitem ao usuário identificar o estado ou contexto no qual se encontra, bem como as ferramentas de ajuda e o modo de acesso, incluindo todos os mecanismos ou meios que permitam ao usuário conhecer as alternativas, em termos de ações, conforme o estado ou contexto no qual ele se encontra. Esta qualidade elementar engloba os meios utilizados para levar o usuário a realizar determinadas ações.

O software prestativo guia o usuário e poupa do aprendizado de uma série de comandos, permitindo ao usuário saber o modo ou o estado e onde se encontra no diálogo, bem como o que fez para se encontrar nessa situação. Uma boa presteza facilita a navegação no aplicativo e diminui a ocorrência de erros.

➤ Feedback Imediato

Feedback imediato diz respeito às respostas do sistema às ações do usuário. Estas entradas podem ir do simples pressionar de uma tecla, até uma lista de comandos. As respostas do computador devem ser fornecidas, de forma rápida, com um tempo de resposta apropriado e consistente para cada tipo de transação. Uma resposta rápida deve ser fornecida com informação sobre a transação solicitada e seu resultado.

A qualidade e rapidez do feedback são dois fatores importantes para o estabelecimento de satisfação e confiança do usuário, assim como para o entendimento do diálogo. Estes fatores possibilitam que o usuário tenha um melhor entendimento do funcionamento do sistema.

A ausência de feedback ou sua demora podem ser desconcertantes para o usuário. Os usuários podem suspeitar de uma falha no sistema, e podem tomar atitudes prejudiciais para os processos em andamento.

➤ Legibilidade

A performance melhora quando a apresentação da informação leva em conta as características cognitivas e perceptivas dos usuários. Uma boa legibilidade facilita a leitura da informação apresentada. Por exemplo, letras escuras em um fundo claro são mais fáceis de ler que letras claras em um fundo escuro; texto apresentado com letras maiúsculas e minúsculas é lido mais rapidamente do que texto escrito somente com maiúsculas.

Legibilidade diz respeito às características lexicais das informações apresentadas na tela que possam dificultar ou facilitar a leitura desta informação (brilho do caractere, contraste letra/fundo, tamanho da fonte, espaçamento entre palavras, espaçamento entre linhas, espaçamento de parágrafos, comprimento da linha etc.).

#### ➤ Agrupamento/Distinção de Itens

A compreensão de uma tela pelo usuário depende, entre outras coisas, da ordenação, do posicionamento, e da distinção dos objetos (imagens, textos, comandos etc.) que são apresentados. Os usuários vão detectar os diferentes itens ou grupos de itens, e aprender suas relações mais facilmente, se, por um lado, eles forem apresentados de uma maneira organizada (e.g., ordem alfabética, frequência de uso etc.), e por outro lado, os itens ou grupos de itens forem apresentados em formatos, ou codificados de maneira a indicar suas similaridades ou diferenças. Além disso, a aprendizagem e a recuperação de itens ou de grupos de itens serão melhoradas.

Esta qualidade diz respeito à organização visual dos itens de informação, relacionados uns com os outros, levando em conta a topologia (localização) e algumas características gráficas (formato) para indicar as relações entre os vários itens mostrados, apontando se pertencem ou não, a uma dada classe, ou indicando diferenças entre classes. Esta qualidade também diz respeito à organização dos itens de uma classe. O critério agrupamento/distinção de itens está subdividido em dois critérios elementares: agrupamento/distinção por localização e agrupamento/distinção por formato.

#### A. Agrupamento/Distinção por Localização

A qualidade de agrupamento/distinção por localização diz respeito ao posicionamento relativo dos itens, estabelecido para indicar se eles pertencem ou não a uma

dada classe, ou, ainda, para indicar diferenças entre classes, e o posicionamento relativo dos itens dentro de uma classe.

#### B. Agrupamento/Distinção por Formato

Será mais fácil para o usuário perceber relacionamento(s) entre itens ou classes de itens se diferentes formatos ou diferentes códigos ilustrarem suas similaridades ou diferenças. Tais relacionamentos serão mais fáceis de aprender e de lembrar.

A qualidade de *agrupamento/distinção por formato* diz respeito mais especificamente às características gráficas (formato, cor etc.) que indicam se itens pertencem ou não a uma dada classe, ou que indicam distinções entre classes diferentes, ou ainda distinções entre itens de uma dada classe.

#### 2.4.3.2 Carga de Trabalho

Quanto maior for a carga de trabalho cognitivo para o usuário, maior será a probabilidade de cometer erros, além disso, quanto menos o usuário for distraído por informação desnecessária, mais será capaz de desempenhar suas tarefas eficientemente, pois quanto menos ações são necessárias, mais rápidas as interações.

O critério Carga de Trabalho, que define o software econômico, diz respeito a todos elementos da interface que têm um papel importante na redução da carga cognitiva e perceptiva do usuário, e no aumento da eficiência do diálogo.

O critério Carga de Trabalho está subdividido em dois critérios: Brevidade (que inclui Concisão e Ações Mínimas) e Densidade Informacional.

##### ➤ Brevidade

A capacidade da memória de curto termo é limitada. Conseqüentemente, quanto menos entradas, menor a probabilidade de cometer erros. Além disso, quanto mais sucintos forem os itens, menor será o tempo de leitura, e quanto mais numerosas e complexas forem as ações necessárias para se chegar a uma meta, maior será a carga de trabalho e a probabilidade de ocorrência de erros.

O software breve respeita a capacidade de trabalho perceptivo e cognitivo do usuário, tanto para entradas e saídas individuais, quanto para conjuntos de entradas (i.e., conjuntos de ações necessárias para se alcançar uma meta). Brevidade corresponde ao objetivo de limitar a carga de trabalho de leitura e entradas, e o número de passos. O critério Brevidade se divide em duas qualidades elementares: Concisão e Ações Mínimas.

#### A. Concisão

O critério concisão diz respeito à carga perceptiva e cognitiva de saídas e entradas individuais.

#### B. Ações Mínimas.

Quanto mais numerosas e complexas forem as ações necessárias para se chegar a uma meta, maior será a carga de trabalho e a probabilidade de ocorrência de erros.

A qualidade Ações Mínimas diz respeito à carga de trabalho em relação ao número de ações necessárias à realização de uma tarefa. Trata-se de limitar, tanto quanto possível, o número de passos pelos quais o usuário deve passar.

#### ➤ Densidade Informacional

A carga de memorização do usuário deve ser minimizada. Usuários não devem ter que memorizar listas de dados ou procedimentos complicados. Eles não devem, também, precisar executar tarefas cognitivas complexas quando estas não estão relacionadas com a tarefa em questão.

Na maioria das tarefas, a performance dos usuários é diminuída quando a densidade da informação é muito alta ou muito baixa, nestes casos, a ocorrência de erros é mais provável. Itens que não estão relacionados à tarefa devem ser removidos.

A qualidade Densidade Informacional diz respeito à carga de trabalho do usuário, de um ponto de vista perceptivo e cognitivo, com relação ao conjunto total de itens de informação apresentados aos usuários, e não a cada elemento ou item individual.

### 2.4.3.3 Controle Explícito

Com um software obediente o usuário tem o controle explícito sobre os processamentos do sistema. Quando os usuários definem explicitamente suas entradas, e quando estas entradas estão sob controle, os erros e as ambiguidades são limitados. Além disso, o sistema será melhor aceito pelos usuários se eles tiverem controle sobre o diálogo.

O software obediente se define em dois critérios elementares: Ações Explícitas do Usuário e Controle do Usuário.

➤ Ações Explícitas do Usuário

O critério Ações Explícitas do Usuário se refere às relações entre o processamento pelo computador e as ações do usuário. Esta relação deve ser explícita, i.e., o computador deve processar somente aquelas ações solicitadas pelo usuário e somente quando solicitado a fazê-lo.

Quando o processamento pelo computador resulta de ações explícitas dos usuários, estes aprendem e entendem melhor o funcionamento da aplicação, e menos erros são observados.

➤ Controle do Usuário

O critério Controle do Usuário se refere ao fato de que os usuários deveriam estar sempre no controle do processamento do sistema (e.g., interromper, cancelar, suspender e continuar). Cada ação possível do usuário deve ser antecipada e opções apropriadas devem ser oferecidas.

O controle sobre as interações favorece a aprendizagem e assim diminui a probabilidade de erros. Como consequência, o computador se torna mais previsível.

#### 2.4.3.4 Adaptabilidade

A adaptabilidade de um sistema diz respeito a sua capacidade de reagir conforme o contexto, e conforme as necessidades e preferências do usuário. Dois sub-critérios participam da adaptabilidade: a flexibilidade e a consideração da experiência do usuário.

Uma interface não pode atender ao mesmo tempo a todos os seus usuários em potencial. Para que não tenha efeitos negativos sobre o usuário, a interface deve, conforme o

contexto, se adaptar a ele. Por outro lado, quanto mais variadas são as maneiras de realizar uma tarefa, maiores são as chances do usuário de escolher e dominar uma delas no curso de seu aprendizado. Deve-se portanto fornecer ao usuário procedimentos, opções, comandos diferentes permitindo alcançar um mesmo objetivo.

➤ Flexibilidade

A flexibilidade se refere aos meios colocados à disposição do usuário que permite personalizar a interface a fim de levar em conta as exigências da tarefa, de suas estratégias ou seus hábitos de trabalho. Corresponde também ao número de diferentes maneiras à disposição do usuário para alcançar certo objetivo, e portanto, da capacidade da interface se adaptar as variadas ações do usuário.

Quanto mais formas de efetuar uma tarefa existirem, maiores serão as chances de que o usuário possa escolher e dominar uma delas no curso de sua aprendizagem.

➤ Experiência do Usuário

A consideração da experiência do usuário diz respeito aos meios implementados que permitem que o sistema respeite o nível de experiência do usuário.

O grau de experiência dos usuários pode variar, pois podem se tornar especialistas, devido a utilização continuada, bem como menos especialistas, depois de longos períodos de não utilização. A interface deve também ser concebida para lidar com as variações dos níveis de experiência. Usuários experientes não têm as mesmas necessidades informativas que novatos. Todos os comandos ou opções não precisam ser visíveis o tempo todo. Os diálogos de iniciativa somente do computador, entediam e diminuem o rendimento do usuário experiente. Os atalhos, ao contrário, podem permitir rápido acesso as funções do sistema. Pode-se fornecer aos usuários inexperientes diálogos bem conduzidos, ou mesmo passo à passo. Portanto, meios diferenciados devem ser previstos para lidar com diferenças de experiência, permitindo que o usuário delegue ou se aproprie da iniciativa do diálogo.

#### 2.4.3.5 Gestão de Erros

A gestão de erros diz respeito a todos os mecanismos que permitem evitar ou reduzir a ocorrência de erros, e, quando eles ocorrem, que favoreçam sua correção. Os erros são aqui considerados como entrada de dados incorretas, entradas com formatos inadequados, entradas de comandos com sintaxes incorretas etc.

As interrupções provocadas pelos erros têm consequências negativas sobre a atividade do usuário. Geralmente, elas prolongam as transações e perturbam o planejamento. Quanto menor é a possibilidade de erros, menos interrupções ocorrem e melhor é o desempenho.

Três sub-critérios participam da manutenção dos erros: a proteção contra os erros, a qualidade das mensagens de erro e a correção dos erros.

➤ Proteção contra os erros

A proteção contra os erros diz respeito aos mecanismos empregados para detectar e prevenir os erros de entradas de dados ou comandos, ou possíveis ações de consequências desastrosas e/ou não recuperáveis.

É preferível detectar os erros no momento da digitação do que no momento da validação. Isto pode evitar perturbações no planejamento da tarefa.

➤ Mensagens de Erro

A qualidade das mensagens refere-se à pertinência, à legibilidade e à exatidão da informação dada ao usuário sobre a natureza do erro cometido (sintaxe, formato etc.), e sobre as ações a executar para corrigi-lo.

A qualidade das mensagens favorece o aprendizado do sistema indicando ao usuário a razão ou a natureza do erro cometido, o que ele fez de errado, o que ele deveria ter feito e o que ele deve fazer.

➤ Correção dos erros

O critério *correção dos erros* diz respeito aos meios colocados a disposição do usuário com o objetivo de permitir a correção de seus erros. Os erros são bem menos perturbadores quando eles são fáceis de corrigir.

#### 2.4.3.6 Consistência

O critério homogeneidade/coerência refere-se à forma na qual as escolhas na concepção da interface (códigos, denominações, formatos, procedimentos etc.) são conservadas idênticas em contextos idênticos, e diferentes para contextos diferentes.

Os procedimentos, rótulos, comandos etc., são melhores reconhecidos, localizados e utilizados, quando seu formato, localização, ou sintaxe são estáveis de uma tela para outra, de uma seção para outra. Nestas condições, o sistema é mais previsível e a aprendizagem mais generalizável; os erros são diminuídos. É necessário escolher opções similares de códigos, procedimentos, denominações para contextos idênticos, e utilizar os mesmos meios para obter os mesmos resultados. É conveniente padronizar tanto quanto possível todos os objetos quanto ao seu formato e sua denominação, e padronizar a sintaxe dos procedimentos. A falta de homogeneidade nos menus, por exemplo, pode aumentar consideravelmente os tempos de procura. A falta de homogeneidade é também uma razão importante da recusa na utilização.

#### 2.4.3.7 O Significado dos Códigos e Denominações

O critério significado dos códigos e denominações diz respeito a adequação entre o objeto ou a informação apresentada ou pedida, e sua referência. Códigos e denominações significativas possuem uma forte relação semântica com seu referente. Termos pouco expressivos para o usuário podem ocasionar problemas de condução onde ele pode ser levado a selecionar uma opção errada.

Quando a codificação é significativa, a recordação e o reconhecimento são melhores. Códigos e denominações não significativos para os usuários podem lhes sugerir operações inadequadas para o contexto, lhes conduzindo a cometer erros.

#### 2.4.3.8 A Compatibilidade

O critério compatibilidade refere-se ao acordo que possa existir entre as características do usuário (memória, percepção, hábitos, competências, idade, expectativas etc.) e das tarefas, de uma parte, e a organização das saídas, das entradas e do diálogo de uma dada aplicação, de outra. Diz respeito, também, ao grau de similaridade entre diferentes ambientes e aplicações.

A transferência de informações de um contexto a outro é tanto mais rápida e eficaz quanto menor é o volume de informação que deve ser recodificada.

A eficiência é aumentada quando: os procedimentos necessários ao cumprimento da tarefa são compatíveis com as características psicológicas do usuário; os procedimentos e as tarefas são organizadas de maneira a respeitar as expectativas ou costumes do usuário; quando as traduções, as transposições, as interpretações, ou referências a documentação são minimizadas.

Os desempenhos são melhores quando a informação é apresentada de uma forma diretamente utilizável (telas compatíveis com o suporte tipográfico, denominações de comandos compatíveis com o vocabulário do usuário etc.).

Catapan *et al* (1999) resumiu os conceitos de cada critérios, conforme demonstrado no quadro 4.

Quadro 4-Critérios definidos por Scapin e Bastien

	CRITÉRIO	CONCEITO
1	Presteza	Verifica se o sistema informa e conduz o usuário durante a interação
2	Agrupamento por localização	Verifica se a distribuição espacial dos itens traduz as relações entre as informações
3	Agrupamento por formato	Verifica os formatos dos itens como meio de transmitir associações e diferenças
4	Feedback	Verifica a qualidade do feedback imediato às ações do usuário
5	Legibilidade	Verifica a legibilidade das informações contidas nas telas do sistema
6	Concisão	Verifica o tamanho dos códigos e termos apresentados e introduzidos no sistema
7	Ações mínimas	Verifica a extensão dos diálogos estabelecidos para a realização dos objetivos do usuário
8	Densidade Informacional	Avalia a densidade de informações contida nas telas do sistema
9	Ações Explícitas	Verifica se é o usuário quem comanda explicitamente as ações do sistema
10	Controle do Usuário	Avalia as possibilidades do usuário controlar o encadeamento e realização das ações
11	Flexibilidade	Verifica se o sistema permite personalizar as apresentações e os diálogos
12	Experiência do usuário	Avalia se os usuários com diferentes níveis de experiência têm possibilidades iguais de obter sucesso em seus objetivos
13	Proteção contra erros	Verifica se o sistema oferece oportunidades para o usuário prevenir erros

14	Mensagens de erro	Avalia a qualidade das mensagens de erro enviadas aos usuários
15	Correção de erros	Verifica as facilidades dadas para que o usuário possa corrigir os erros cometidos
16	Consistência	Avalia se é mantida uma coerência no projeto de códigos, telas e diálogos com o usuário
17	Significados	Avalia se os códigos e denominações são claros e significativos para os usuários
18	Compatibilidade	Verifica a compatibilidade do sistema com as expectativas e necessidades do usuário em sua tarefa.

Fonte: Catapan *et al* (1999)

## 2.5 ESTUDOS SOBRE USABILIDADE

A área de usabilidade tem seu maior foco no campo da computação, mas ainda é escassa a literatura voltada para sistemas aplicados na gestão pública ou universitária. Silva (2007), em sua pesquisa sobre a usabilidade de interfaces com os ambientes virtuais de educação a distância AULANET, E-PROINFO e TELEDUC, concluiu que a adaptabilidade do sistema é o entrave da interface, constatado tanto através do Ergolist quanto pela avaliação dos usuários, ou seja, os desenvolvedores precisam levar em consideração a experiência dos usuários e a necessidade de serem mais flexíveis. Este resultado vem corroborar com Nilsen (1993) citado por Silva (2007) quanto fala que o sistema, para ter uma boa usabilidade, deve atender alguns requisitos como: ser de fácil aprendizagem, ser eficiente na utilização, fácil de lembrar, ter poucos erros e satisfazer subjetivamente.

Oliveira (2008), em seus estudos sobre a usabilidade dos websites da rede hoteleira na região nordeste, constatou que há vários problemas no que se refere à consistência, controle do usuário e prevenção de erros, além da ausência, na maioria dos websites, de ferramentas que façam os usuários atingirem seus objetivos. Outro ponto verificado é a falta de segurança que os clientes sentem no que se refere ao sigilo das informações. Estes problemas acarretam insatisfação dos clientes, podendo fazer com que estes desistam de contratar os serviços, gerando perda de receitas para os hotéis.

Chou e Hsiao (2007) fizeram um estudo em Taiwan onde constataram que o principal fator que influencia o uso de interfaces de computadores dos alunos de meia-idade é o nível de escolaridade, assim como alunos mais jovens apresentam menor ansiedade e têm atitudes mais positivas em relação à aprendizagem com computador que os mais idosos.

Rosa e Veras (2013) fizeram uma avaliação heurística de usabilidade em dois jornais on-line onde foram detectadas falhas capazes de reduzir a qualidade da navegação e,

consequentemente, a satisfação do usuário – um dos pilares fundamentais da usabilidade –, especialmente entre pessoas que acessam, pela primeira vez, os sites desses jornais online. A maior ocorrência de problemas se concentrou nas recomendações sobre: visibilidade do estado do sistema, consistência e padrões e prevenção de erros.

Schimiguel, Baranauskas e Medeiros (2005) verificaram que interfaces de aplicações SIG Web precisam ser adaptadas à mídia da Web. Isso implica em soluções de design de interface que deem conta da diversidade de usos e perfis dos usuários na Internet. Por exemplo, deveria ser provido acesso por níveis de conteúdo, ou seja, partindo do conteúdo de uso geral até conteúdos mais específicos direcionados para usuários com conhecimento mais técnico. Além disso, nesses níveis iniciais de conteúdo, os termos técnicos adotados devem fazer sentido à realidade do uso, sem perder a precisão. Processos de desenvolvimento que envolvam métodos formativos de avaliação com a presença do usuário, como o que experimentamos neste trabalho, mostram-se economicamente viáveis e podem orientar o design da interação nessas aplicações.

Considerando as mudanças na sociedade, Santana e Guimarães (2006, *apud* Souza, Guimarães, 2009) falam do importante papel da usabilidade das tecnologias, uma vez que estas novas tecnologias mudaram, e mudam, a forma como usuários se comunicam, interagem e obtêm informações, facilitando a realização de atividades indispensáveis e, consequentemente, o melhor exercício da cidadania. Souza e Guimarães (2009) complementam:

“As Tecnologias da Informação e Comunicação alteraram vários aspectos das atividades humanas, entre eles o trabalho, o aprendizado e o uso de tecnologia em geral. Estas mudanças são amplas e profundas a ponto de serem entendidas como um novo paradigma técnico-econômico: os usuários utilizam cada vez mais tecnologia no dia-a-dia, para um gama de tarefas”.

Os serviços públicos, em tese são acessíveis a toda a população de uma cidade ou de um país, deveriam oferecer sites e portais que facilitassem a prestação de serviços e a informação ao leitor, que teria atendimento remoto, caso preferisse, especialmente quando se trata de informações sobre trâmites, processos ou quando se deseja formulários, guias e protocolos. Tendo isso em vista, Ribeiro *et al.* (2008), testaram a usabilidade de sites de empresas que prestam serviços públicos à população: a Prefeitura de Belo Horizonte ([www.pbh.gov.br](http://www.pbh.gov.br)) e a Receita Federal ([www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)), e o resultado encontrado foi que, em sites com grande quantidade de conteúdo, tal como o da Receita Federal, o sistema de busca se mostra extremamente necessário, porém, neste caso, o que se nota é a

ineficácia do sistema, que deveria oferecer resultados com precisão para que o usuário encontrasse o que procurava. Ao analisar o sistema de busca do site da Receita Federal, foi levantado um grande número de resultados irrelevantes, o que levou alguns usuários a não usarem a ferramenta novamente.

Quanto ao site da Prefeitura de Belo Horizonte, o resultado encontrado foi que são necessárias a reorganização das informações e uma nova estrutura para as categorias apresentadas. Isso se deve à análise de que a maioria dos erros cometidos pelos voluntários foi devido à poluição visual do site e à má categorização das informações em menus ou abas.

Ferreira e Guimarães (2009) fizeram um estudo de um site do Governo do Estado de Minas Gerais quanto à usabilidade e como a falta desse quesito no site impede o exercício da cidadania. A pesquisa foi feita utilizando dois métodos: o primeiro foi a Avaliação Heurística, utilizando-se dos critérios heurísticos de Jakob Nielsen e o segundo foi um teste empírico com usuários, onde foram escolhidos dez funcionários públicos voluntários que efetivamente utilizam o sistema. O resultado encontrado foi um alto índice de insatisfação com a visibilidade do site e dificuldade de encontrar as informações necessárias, fazendo com que os usuários desistissem de procurar o que precisavam.

Salimen e Ramos (2011) realizaram uma avaliação da usabilidade dos sítios de três universidades do extremo sul do Brasil (FURG, UFPEL e UNIPAMP), com base nos princípios ergonômicos da arquitetura da informação. Em relação à ergonomia da interface, os sítios das três instituições se mostraram satisfatórios, uma vez que feriu poucas vezes as heurísticas utilizadas para a análise. Mas, no tocante à visibilidade e condução o sítio da FURG, assim como o da UFPEL, deixaram muito a desejar. Em ambos, nem sempre o usuário é informado quanto à página em que ele se encontra e nem os caminhos que foram percorridos para chegar a elas. Mas, no sítio da UNIPAMPA, o usuário consegue se localizar na página simplesmente por uma visualização direta do layout do sítio olhando para a tela, uma vez que, o sítio fornece o caminho percorrido até o link desejado.

Guimarães *et al* (2013) fizeram um estudo de usabilidade no portal de três Ministérios do Governo Federal: Ministério da Educação, Ministério da Saúde, Ministério da Fazenda e Presidência da República. O resultado encontrado foi que estes precisam se adaptar às recomendações da Cartilha de Usabilidade (2010), principalmente em duas diretrizes: Carga de Informação e Erros. Outro problema encontrado foi a falta de recursos de acessibilidade para milhões de cidadãos deficientes; pois faltam ferramentas de inclusão.

Aristides *et al* (2012) fizeram uma avaliação heurística no sistema UNIFESP desenvolvido para o Hospital Universitário e este apresentou 100% nos critérios correção de erros e ações do usuário. Isso mostra que o projetista idealizou o programa voltado para a minimização de erros cometidos pelos usuários. O programa permite o controle do diálogo pelo usuário, ao mesmo tempo em que oferece confiabilidade para entrada de dados no sistema, apresentando alternativas para correção ou cancelamento das operações em caso de erros. Outra justificativa para essa afirmação está no fato de o critério flexibilidade não apresentar conformidade. O critério de flexibilidade conflita com o objetivo da contenção de erros, uma vez que ao permitir muitas maneiras para concluir uma mesma tarefa, pode dificultar o aprendizado do sistema pelo usuário, levando-o a cometer mais erros.

No sistema Tasy, também desenvolvido no Brasil pela empresa Web Sistemas, para gestão hospitalar, Aristides *et al* (2012) verificaram que o critério de coerência foi o único com 100%, o que faz concluir que o projetista preocupou-se em desenvolver uma interface padrão para todo o sistema. A padronização da interface foi tão imperativa que o projetista diminuiu a possibilidade de adaptação da mesma pelo usuário (flexibilidade 17%). O projetista ao não se preocupar em fornecer *feedback* (33%) e de permitir o controle do sistema pelo usuário (0%) faz com que ficasse difícil para o usuário saber as ações executadas pelo sistema, podendo aumentar os erros de uso pelo usuário.

Simão e Rodrigues (2005) fizeram uma avaliação da usabilidade do Portal Rede Governo e constatou-se um equilíbrio entre as notas, e a menor delas foi atribuída ao parâmetro operacionalidade. Observou-se também que, entre os critérios, os dois que obtiveram as menores notas foram a impossibilidade de se acessar o portal por meio de celular ou *palm top* e a questão das dificuldades encontradas para o acesso das pessoas portadoras de necessidades especiais. Este último aspecto deve servir de alerta, pois as políticas públicas de inclusão social estão cada vez mais preocupadas com a inserção dessa categoria de cidadão que, de fato, requer políticas específicas.

Meirelles e Machado (2007) fizeram uma investigação com um grupo de pesquisadores da área de Comunicação e Ciências da Informação, pertencente ao quadro de docentes efetivo da Universidade Federal da Bahia (UFBA), para verificar a aceitação e satisfação que eles demonstram em relação à funcionalidade e ao desempenho do Portal de Periódicos da CAPES. O resultado encontrado foi que o Portal apresentou um bom nível de usabilidade e legibilidade, mas precisa melhorar em alguns aspectos como a interatividade do sistema e a reformulação do layout.

Pereira (2013) fez uma avaliação da usabilidade do sistema de controle acadêmico na UFRJ (SIGA-UFRJ) e os usuários destacaram alguns problemas no que se refere à feedback, nos e-mails que o sistema envia, que poderiam ser também enviadas notificações através de mensagens SMS para ser mais instantânea. Outro ponto criticado foi a visibilidade do status do sistema: não há indicador de tempo de limite fazendo com que o acesso ao sistema expire diversas vezes, de forma inesperada, muitas vezes fazendo com o que o usuário recomece uma atividade que estava concluindo. Em relação às nomenclaturas, os usuários declararam não autoexplicativos, e a falta de opção para idiomas diversos, tendo em vista o crescente número de intercambista na instituição. Os usuários também reclamaram da falta de opção para retroceder ou avançar páginas, criticaram a forma como são criadas as turmas, ausência de uma documentação externa de ajuda, do *bug* que apresenta quando se tenta reconectar após a seção ter se expirado.

Ito *et al* (2010) fizeram uma Avaliação de e-acessibilidade do site da Receita Federal utilizando o método de avaliação heurística e a inspeção semiótica. Os resultados encontrados foram uma deficiência na visualização do site por pessoas idosas, que tem problemas de visão; presença elevada de carga informativa e objeto CAPTCHA, imagem composta por uma sequência aleatória de caracteres distorcidos e mesclando letras maiúsculas e minúsculas; baixo contraste entre a cor do texto do conteúdo e a cor de fundo.

Em resumo, os estudos de usabilidade que foram pesquisados neste estudo estão mostrados no quadro 5:

Quadro 5-Resumo de estudos de usabilidade

AUTORES	ANO	Site ou sistema	RESULTADO	APLICAÇÃO
RIBEIRO; GONÇALVES; LIMONGI; MIRANDA; OLIVEIRA;PROFETA	2008	Prefeitura de Belo Horizonte (www.pbh.gov.br) e a Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br)	O sistema de busca levanta resultados irrelevantes	Serviço público
			Erros cometidos pelos voluntários devido à poluição visual do site e à má categorização das informações em menus ou abas	
FERREIRA E GUIMARÃES	2009	Site do Governo do Estado de Minas Gerais	Alto índice de insatisfação com a visibilidade do site e dificuldade de encontrar as informações necessárias	Serviço público

SALIMEN E RAMOS	2011	Sítios das três universidades do extremo sul do Brasil (FURG, UFPEL e UNIPAMP)	Visibilidade e condução o sitio da FURG, assim como o da UFPEL deixaram muito a desejar. Em ambos, nem sempre o usuário é informado quanto a página em que ele se encontra e nem os caminhos que foram percorridos para chegar a elas. Mas no sitio da UNIPAMPA não houve problema	Serviço público
GUIMARÃES; GOMES; SILVA; ALBUQUERQUE; NETO; SANTOS	2013	Portal de quatro Ministérios do Governo Federal: Ministério da Educação, Ministério da Saúde, Ministério da Fazenda e Presidência da República	Estes precisam se adaptar as recomendações da Cartilha de Usabilidade (2010), principalmente em duas diretrizes: Carga de Informação e Erros	Serviço público
ARISTIDES, YAMAMOTO, IOCHIDA, ITO	2012	Sistema UNIFESP desenvolvido para o Hospital Universitário	O critério de flexibilidade conflita com o objetivo da contenção de erros, uma vez que ao permitir muitas maneiras para concluir uma mesma tarefa, pode dificultar o aprendizado do sistema pelo usuário, levando-o a cometer mais erros	Serviço público
SIMÃO E RODRIGUES	2005	Portal Rede Governo	Dificuldades encontradas para o acesso das pessoas portadoras de necessidades especiais	Serviço público
MEIRELLES E MACHADO	2007	Portal de Periódicos da CAPES	Interatividade do sistema e a reformulação do layout.	Serviço público
PEREIRA	2013	Sistema acadêmico UFRJ	<i>Feedback</i> , a visibilidade do status do sistema, nomenclaturas, os usuários declararam não autoexplicativas	Serviço público
SILVA	2007	Ambientes virtuais de educação a distância: AULANET, E-PROINFO R TELEDUC	Adaptabilidade do sistema e necessidade de serem mais flexíveis	Serviço público
OLIVEIRA	2008	Websites de rede hoteleira na região nordeste	Problemas na consistência, controle do usuário e prevenção de erros	Serviço particular
CHOU E HSIAO	2007	Uso de computador por pessoas de meia-idade		
ROSA E VERAS	2013	Jornais on-line	Visibilidade do estado do sistema, consistência e padrões e prevenção de erros	Serviço particular
SCHIMIGUEL, BARANAUSKAS E MEDEIROS	2005	Aplicações SIG Web	O design de interface precisa ser adaptado de acordo com a diversidade de usos e perfis do usuários na internet	Serviço particular

Fonte: a própria autora

As interfaces com o usuário são componentes importantes em um sistema computacional. Quando os computadores eram usados por um pequeno número de pessoas que realizavam tarefas bastante especializadas, esperavam-se altos níveis de conhecimento e competência dos usuários. Com a evolução tecnológica, os usuários tornaram-se mais exigentes, e geralmente esperam algo bem mais agradável e intuitivo das interfaces, tornando-os bem mais críticos em relação ao seu uso.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo apresentará a o detalhamento da pesquisa realizada. Serão informadas a caracterização da pesquisa, o público alvo, a coleta de dados e a forma de análise.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Tendo como base o objetivo, esta pesquisa classifica-se como descritiva, pois descreve as características de usabilidade do SIGAA da UFRN, direcionado para a pós-graduação *Scripto sensu*. Quanto à abordagem, esta pesquisa classifica-se como mista, ou seja, é quantitativa e qualitativa. A **abordagem quantitativa** deveu-se ao emprego de técnicas estatísticas para análise da usabilidade, onde foi aplicado um questionário como técnica de padronizada de levantamento de dados. O questionário passou por três fases que estão apresentadas mais adiante, no tópico de coleta de dados.

No caso da **pesquisa qualitativa**, foram empregadas duas técnicas de coleta de dados: a entrevista e a pesquisa documental. As entrevistas, como narrativas verbais dos usuários do sistema em foco, foram abertas, tendo sido gravadas por autorização dos entrevistados e com um tempo médio de duração de 10 minutos. A pesquisa documental foi realizada pela consulta de uma fonte secundária, que são os Chamados, que são notificações feitas pelos usuários sobre o sistema, gerenciados pela SINFO. No caso dessa pesquisa, o período de coleta abrange de maio de 2012 a junho de 2013.

#### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Em estudos acadêmicos, população é um conjunto de seres que apresentam características comuns ou a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo (Silva; Menezes, 2005; Marconi; Lakatos, 2003). A população desta pesquisa compreende os coordenadores e secretários que fazem parte dos 58 programas de Pós-graduação da UFRN, divididos nas mais diversas áreas. Essa população, quando da aplicação da pesquisa, era constituída de 116 pessoas, considerando que cada Programa de Pós-graduação tem pelo menos um coordenador e um secretário.

A amostra dessa pesquisa é constituída pelos usuários que fazem uso intenso do portal da coordenação do *Stricto Sensu*, sejam os coordenadores e vice-coordenadores,

compondo a Coordenação e os secretários e auxiliares de secretários, que são geralmente bolsistas, respondendo pela Secretaria. Para calcular a amostra da população, foi utilizada a calculadora on-line, desenvolvida por Santos (2014), onde se obteve um valor de 48 respondentes, considerando um erro amostral de 11%, com nível de confiança de 95%. Este valor representa 41,4% do total da população.

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Esta pesquisa optou pela triangulação de informações para aumentar a confiabilidade e a validade dos achados do estudo. Na triangulação, segundo Martin (2008), busca-se, criativamente, apreender a totalidade de uma situação – identificar e analisar a multiplicidade de dimensões que envolvem o caso. Da mesma forma, pesquisadores podem melhorar seus julgamentos por meio da coleta de diferentes tipos de informações (Teixeira, Nascimento e Antonialli, 2013). A seguir, são descritos os procedimentos metodológicos, para cada tipo de dado coletado e sua técnica respectiva.

#### 3.3.1 Levantamento de dados

Para a pesquisa de campo, foram utilizadas duas técnicas: a prospectiva e preditiva ou diagnóstica. No caso da técnica prospectiva, foi aplicado um questionário junto aos usuários para avaliar a sua opinião sobre a satisfação, ou insatisfação, como relação à usabilidade do sistema e sua operação. Para endereçar este questionário ao público-alvo da pesquisa, foi solicitado à Pró-Reitoria de Pós-graduação (PPg) uma listagem com os contatos, e-mails e telefones dos coordenadores e secretários. De posse desses dados, foi encaminhando um link com o formulário eletrônico que está hospedado no Google Drive.

No caso da pesquisa diagnóstica, empregou-se um “*checklist*” desenvolvido pelo Laboratório de Utilizabilidade UFSC/SENAI-SC/CTAI, apresentado no capítulo anterior.

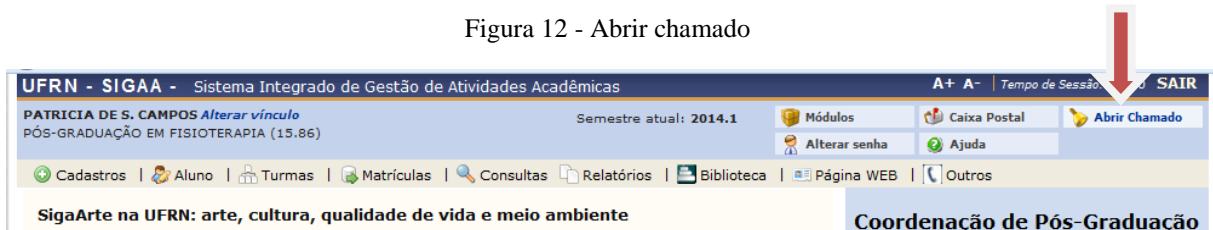
#### 3.3.2 Pesquisa documental

Para análise documental, foi solicitada à Superintendência de Informática da UFRN (SINFO) uma listagem de chamados abertos no período de julho de 2012 a junho de 2013

(APÊNDICE 5), onde a pesquisadora fez uma classificação baseada nos critérios definidos por Scapin e Bastien, apresentados no capítulo de fundamentação teórica.

Para o usuário abrir um chamado, nos sistemas, no lado direito superior, existe um ícone denominado “abrir chamado” onde o usuário entra em contato com o suporte da SINFO, conforme mostra figura 12:

Figura 12 - Abrir chamado



Fonte: SINFO

Após selecionar a opção de “abrir chamado”, aparecerá uma tela (figura 13) onde o usuário descreverá o motivo do chamado, selecionando o tipo: crítica, dúvida, elogio, erro, serviço de rede, solicitação ou sugestão.

Figura 13 - Tipo de chamado

Fonte: SINFO

### 3.3.3 Entrevista

Além do questionário, foram realizadas sete entrevistas, com os seguintes usuários: coordenador geral dos programas de pós-graduação, uma servidora antiga na UFRN, mas que

tinha assumido recentemente a secretaria de uma Pós-graduação, ambos em outubro de 2013, com o coordenador do controle acadêmico da Pós-graduação *Stricto Sensu*, em dezembro de 2013, e com outros três secretários e um coordenador de Pós-graduação *Stricto Sensu* em março de 2014, conforme mostra o quadro 6.

Quadro 6 - Lista de entrevistados

ENTREVISTADO	PERÍODO	SETOR
SECRETÁRIA 1	out/13	PÓS-GRADUAÇÃO EM MÚSICA (EMUFRN)
COORDENADOR GERAL DA PÓS-GRADUAÇÃO	out/13	PPg
COORDENADOR DO CONTROLE ACADÊMICO STRICTO SENSU	dez/13	PPg
SECRETÁRIO 2	mar/14	PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE (CB)
SECRETÁRIO 3	mar/14	PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM (CCS)
SECRETÁRIO 4	mar/14	PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOBIOLOGIA (CB)
COORDENADOR DE PÓS-GRADUAÇÃO	mar/14	PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM (CCS)

Fonte: dados da pesquisa

A entrevista em pesquisa qualitativa procura ampliar o papel do entrevistado fazendo com que o pesquisador mantenha uma postura de abertura no processo de interação, evitando restringir-se às perguntas pré-definidas (Fraser; Gondim, 2004)

### 3.4 COLETA DE DADOS

No período de 01 a 09 de agosto de 2013, fez-se um pré-teste com a primeira versão do questionário, que foi aplicado de forma impressa. Marconi e Lakatos (2003) destacam a importância do pré-teste onde se evidenciará possíveis falhas existentes: inconsistência ou complexidade das questões; ambiguidade ou linguagem inacessível; perguntas supérfluas ou que causam embaraço ao informante; se as questões obedecem a determinada ordem ou se são muito numerosas etc. Verificadas as falhas, reformula-se o questionário, conservando, modificando, ampliando ou eliminando itens; explicitando melhor alguns ou modificando a redação de outros. Perguntas abertas podem ser transformadas em fechadas se não houver variabilidade de respostas.

O primeiro pré-teste foi feito com três docentes da UFRN, um ex-coordenador de curso *Stricto Sensu*, um coordenador de curso *Lato Sensu* e uma chefe de departamento, todos lotados no Departamento de Fisioterapia da UFRN. Além desses, responderam duas secretárias de curso *Lato Sensu*, uma lotada na Pró-Reitoria de Pós-graduação (PPg) e a outra no Departamento de Fisioterapia da UFRN, oito alunos, sendo seis mestrados e dois doutorandos da Pós-graduação em Fisioterapia, uma professora substituta e ex-aluna do mestrado (Departamento de Fisioterapia), um técnico-administrativo e ex-aluno do mestrado (Pró-Reitoria de Extensão), totalizando 16 respondentes, conforme mostra o quadro 7:

Quadro 7 - Usuários do primeiro pré-teste

<b>USUÁRIOS DO PRIMEIRO PRÉ-TESTE</b>	
DOCENTE DA UFRN	D-1
	D-2
	D-3
EX-COORDENADOR STRICTO SENSU	EX-C-1
COORDENADOR LATO SENSU	C-LATO-1
CHEFE DE DEPARTAMENTO	CH-1
SECRETÁRIA LATO SENSU	S-LS-1
	S-LS-2
MESTRANDOS	M1
	M2
	M3
	M4
	M5
	M6
DOCTORANDOS	D1
	D2

**Fonte: Dados da pesquisa**

Neste primeiro pré-teste, verificou-se que, dentro das características pessoais, uma pergunta não ficou clara e outra não se encaixava no contexto da pesquisa. Dessa forma, uma foi alterada e a outra excluída. No que se refere à estrutura dos questionamentos sobre usabilidade, mudou-se o formato para que o respondente não se enganasse ao marcar o melhor item (Discordo plenamente, Discordo parcialmente, Indeciso, Concordo parcialmente, Concordo plenamente).

Diante do exposto, o questionário foi modificado e definida uma nova versão, desta vez utilizando o recurso do Google Drive. No período de 12 a 16 de agosto de 2013 foi

aplicado o segundo pré-teste junto a uma população de 10 doutorandos (Pós em Fisioterapia), uma mestranda (Pós em Fisioterapia), um técnico-administrativo da UFRN (Departamento de Fisioterapia) e aluno do mestrado, uma professora substituta e ex-aluna do mestrado e três docentes da UFRN (Departamento de Fisioterapia), totalizando 15 links enviados, conforme quadro 9:

Quadro 8 - Usuários do segundo pré-teste

<b>USUÁRIOS DO SEGUNDO PRÉ-TESTE</b>	
DOUTORANDOS	D1
	D2
	D3
	D4
	D5
	D6
	D7
	D8
	D9
	D10
TÉCNICO ADMINISTRATIVO DA UFRN	TAE-1
DOCENTE	DC-1
	DC-2
	DC-3
	DC-4

Fonte: Dados da pesquisa

Depois desse segundo pré-teste, verificou-se a necessidade de modificar o texto de apresentação do questionário, deixando-o mais claro e objetivo, além de sentir a necessidade de um contato, pessoal ou por telefone, pedindo a colaboração no preenchimento do mesmo.

Definido o questionário, depois do segundo pré-teste, o link foi enviado para o e-mails dos coordenadores e secretários que são usuários do SIGAA da Pós-graduação, no período de 29 de setembro a 15 de outubro de 2013, e feito um contato por telefone, solicitando a participação na pesquisa, explicando o objetivo e o resultado esperado, conforme classificação no quadro 10.

O questionário aplicado foi dividido em três partes, onde na primeira tratou-se de traçar o perfil do usuário, na segunda parte a avaliação da usabilidade e na terceira e última, seis questões abertas, onde o usuário poderia se expressar da melhor forma sobre o sistema.

O quadro 09 resume os instrumentos de coleta com as respectivas datas:

Quadro 9 - Quadro de instrumentos de coleta de dados

Instrumento de coleta de dados		Período de coleta de dados	USUÁRIOS
Chamados		Maio de 2012 a junho de 2013	Coordenadores e secretários da pós <i>stricto sensu</i>
Questionário	1ª VERSÃO	01 a 09 de agosto de 2013	Três docentes da ufrn; ex-coordenador de curso <i>stricto sensu</i> ; coordenador de curso <i>lato sensu</i> ; chefe de departamento e oito alunos do <i>stricto sensu</i>
	2ª VERSÃO	12 a 16 de agosto de 2013	Dez doutorandos; uma mestranda; um técnico administrativo e aluno do mestrado; ex-aluna do mestrado e três docentes da ufrn
	VERSÃO DEFINITIVA	29 de setembro a 15 de outubro de 2013	Coordenadores e secretários da pós <i>stricto sensu</i>
Entrevistas		Out/2013	Coordenador geral das pós-graduações
		Dez/2013	Coordenador do controle acadêmico dos cursos <i>stricto sensu</i>
		Out/2013	Secretária 1
		Mar/2014	Secretária 2
		Mar/2014	Secretária 3
		Mar/2014	Secretária 4
		Mar/2014	Coordenador de pós-graduação <i>stricto sensu</i>

Fonte: Dados da pesquisa

Após realizados os dois pré-testes, ficou definido o questionário (Apêndice 3), composto por 33 perguntas, sendo as seis primeiras relacionadas ao perfil do usuário, 21 relacionadas à usabilidade, considerando os critérios definidos por Scapin e Bastier e a cartilha de usabilidade, onde o usuário escolhia apenas uma rotina do sistema, e por último, seis questões abertas, onde o usuário poderia colocar sua opinião acerca de pontos positivos, negativos e sugestões de melhorias.

Nas seis primeiras questões, foi traçado o perfil do usuário, determinando as seguintes características: sexo, função que ocupa na UFRN, faixa etária, nível de instrução, tempo de trabalho na UFRN, tempo de trabalho na Pós-graduação.

As 21 questões sobre usabilidade estão apresentadas no quadro 10, com os seus respectivos critérios ergonômicos. As respostas das questões sobre usabilidade foram coletadas a partir da escala Likert, na qual o usuário possuía cinco alternativas: discordo

plenamente, discordo, neutro, concordo, concordo plenamente. Nas seis questões abertas, os usuários relataram sobre o uso do SIGAA nas suas atividades na secretaria.

Quadro 10 - Questões sobre os Critérios de Usabilidade

	CRITÉRIOS PRINCIPAIS	SUBCRITÉRIOS	CRITÉRIOS ELEMENTARES	QUESTIONAMENTOS
1	Condução	Presteza		O SIGAA proporciona dados suficientes para que a rotina seja realizada com o mínimo de erro possível.
2		Agrupamento/distinção entre itens	Agrupamento/distinção por localização	Os itens do SIGAA estão organizados de tal forma que a rotina é facilmente detectada.
3			Agrupamento/distinção por formato.	Os itens desta rotina estão bem diferenciados
4		Feedback imediato		O SIGAA informa de forma rápida e objetiva se a realização da rotina foi concluída com êxito..
5		Legibilidade		Na rotina, o texto é apresentado de forma legível.
6	Carga de Trabalho	Brevidade	Concisão	Para executar esta rotina, consigo digitar os dados de entrada rapidamente
7			Ações mínimas	É mínima a quantidade de passos necessários para concluir esta rotina
8		Densidade informacional.		Há uma quantidade mínima de informações para que esta rotina seja concluída.
9				O próprio sistema fornece informações que tornam mais fácil o entendimento desta rotina
10			Existem alguns termos que são empregados no sistema que por vezes nos induzem a selecionar uma opção errada	
11	Controle Explícito	Ações explícitas do usuário		Após a entrada de dados para realização desta rotina, há uma clara indicação de um botão de “finalização”
12		Controle do usuário		No processamento da rotina, esta pode ser cancelada ou alterada.
13	Adaptabilidade	Flexibilidade		O sistema disponibiliza várias opções de processamento desta rotina
14		Experiência do Usuário		A rotina é de fácil execução para novos usuários
15	Gestão de Erros	Proteção Contra Erros		É possível detectar erros de digitação no momento da execução da rotina
16		Mensagens de erro		A rotina fornece mensagens de erro claras, precisas e explicativas em relação ao erro cometido
17		Correção de Erros		Na execução desta rotina, o sistema fornece opções de correção de erros
18	Consistência			Os menus, telas, textos são padronizados e consistentes
19				Na rotina escolhida, o design e as cores da página facilitam a execução
20	Significado dos Códigos			Os cabeçalhos usados desta rotina são de fácil distinção comparando-os com outras rotinas
21	Compatibilidade			É bem familiar o vocabulário para execução desta rotina

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 ANÁLISE DOS DADOS

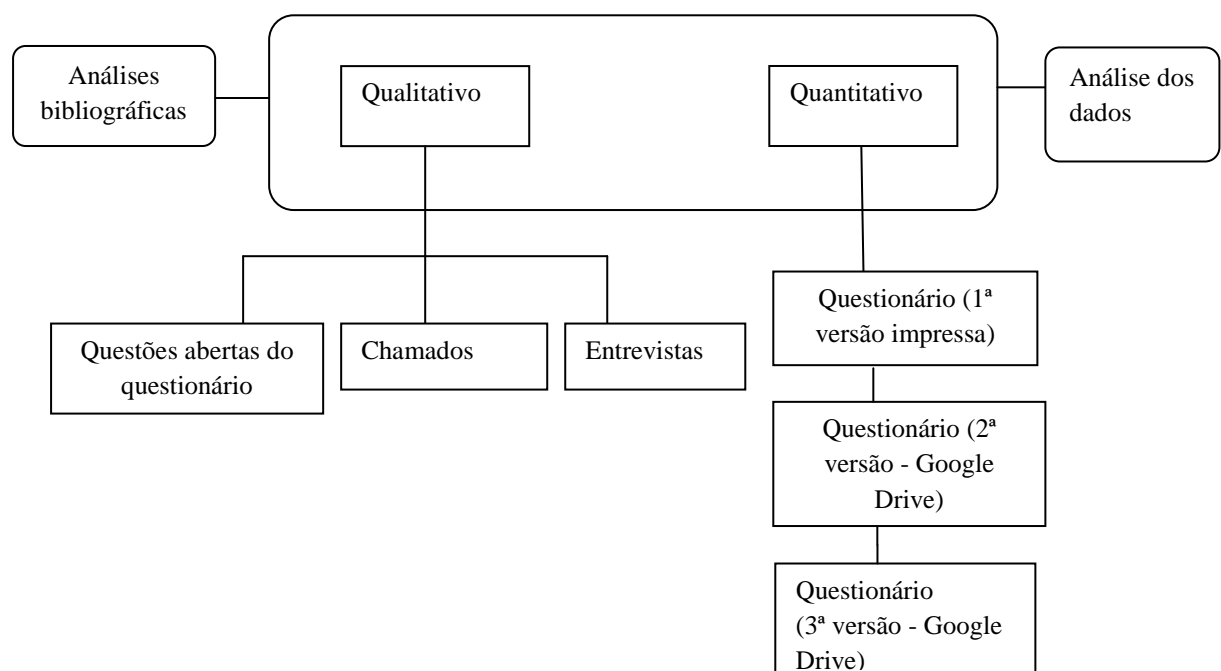
Para análise dos dados colhidos na pesquisa, foram utilizados o *Excel* e o *Statistical Package for the Social Sciences SPSS* (18.0) para obter as análises estatísticas descritivas, além do “Google docs”, conforme apêndice 1. Na parte de avaliação dos critérios ergonômicos do questionário, a assertiva: “*Existem alguns termos que são empregados no sistema que por vezes nos induzem a selecionar uma opção errada*” tem significado reverso. Neste caso, fez-se uma operacionalização nas respostas para deixar homogênea a análise.

Para a análise qualitativa das questões abertas do questionário, tanto dos chamados disponibilizados pela SINFO assim como das entrevistas, foi feita uma categorização das respostas e depois classificando os problemas de acordo com o critério a qual correspondiam. Para análises desses dados qualitativos, foi feito baseado no Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS), que vem sendo empregado em IHC para identificar características de usuários que são de grande interesse para o desenvolvimento de software e interfaces, tais como gostos, aversões, desejos, expectativas, dificuldades etc., principalmente quando estes são de difícil explicitação verbal (Costa; Leitão; Dias, 2004).

Costa, Leitão e Dias (2004) ressaltam que este método é baseado em questões abertas, em contextos que sejam naturais, tanto para o entrevistado quanto para o entrevistador, com o intuito que se assemelhe a uma conversa informal.

Na figura 14, pode-se ver o resumo do esquema utilizado para a metodologia do estudo.

Figura 14 - Etapas da pesquisa



## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

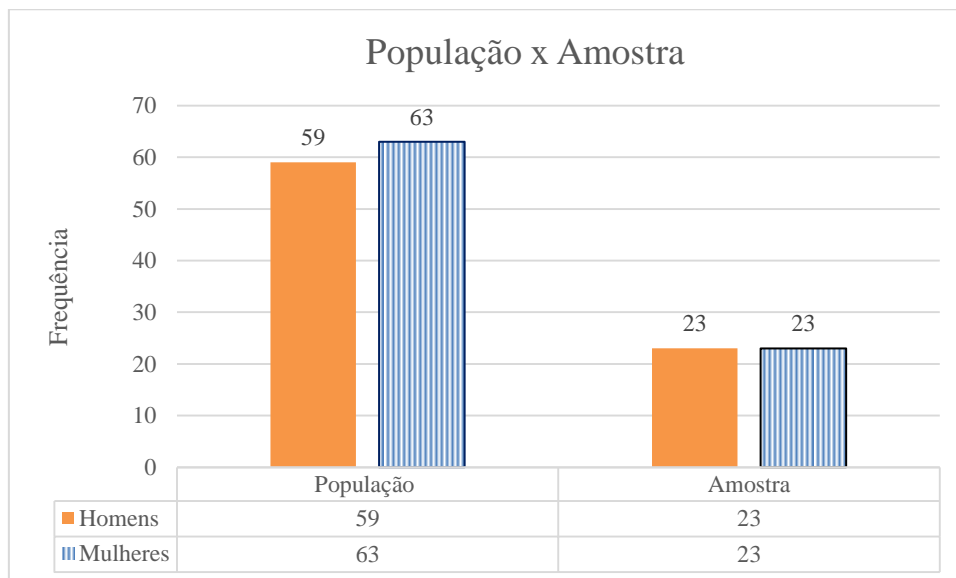
Este capítulo mostrará os principais resultados da pesquisa realizada junto aos coordenadores, secretários e auxiliares que utilizam o SIGAA da Pós-graduação *Stricto Sensu*, conforme os procedimentos metodológicos descritos no capítulo anterior.

### 4.1 PERFIL DA AMOSTRA

Nesta seção, são apresentados os dados do perfil da amostra, comparando os dados da amostra em relação à população, sexo, faixa etária, função que exerce e tempo de trabalho na UFRN e tempo de trabalho na pós-graduação.

Foram obtidos 46 respostas ao questionário, conforme se observa no gráfico 3. Quanto à representatividade da amostra, esta guarda uma proporcionalidade que pode representar a população, considerando o sexo do respondente.

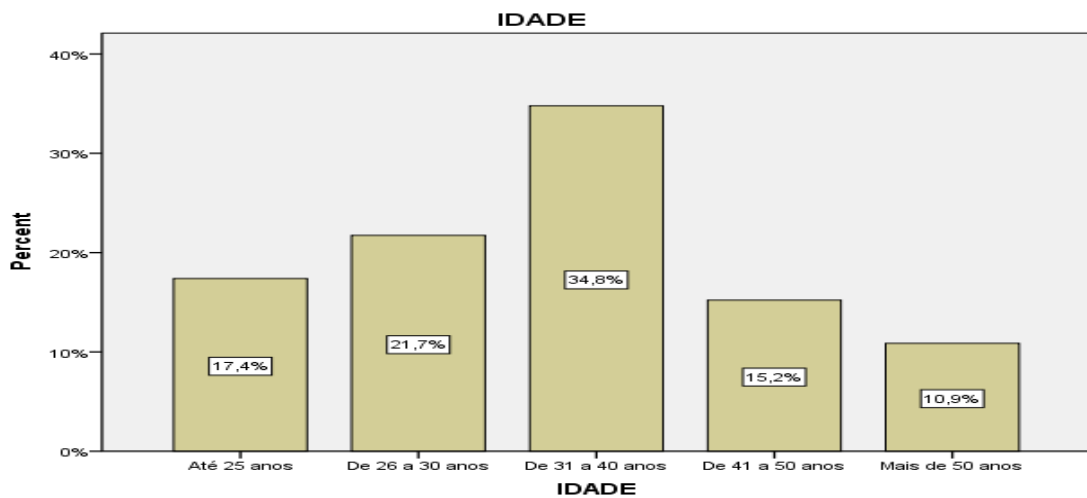
Gráfico 3 - Distribuição de frequência da População e Amostra por Sexo



Fonte: Dados da pesquisa

No gráfico 4, verifica-se que a maioria dos respondentes está na faixa etária de 31 a 40 anos (34,8%), enquanto que 21, 7% está na faixa entre 26 a 30 anos; 17,4% até 25 anos; 15,2 % entre 41 e 50 anos e 10,9% com mais de 50 anos.

Gráfico 4 - Faixa etária



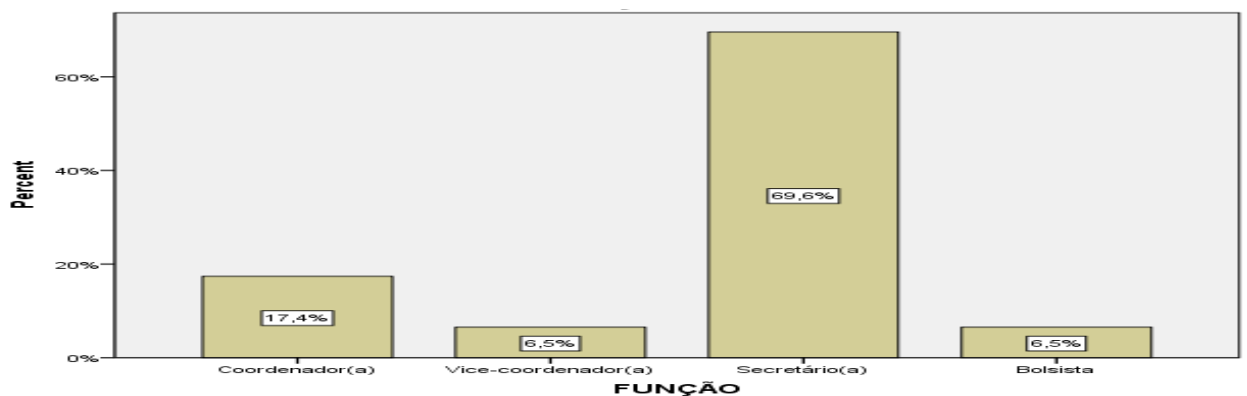
Fonte: dados da pesquisa

Em relação à função que desempenha na UFRN, verifica-se através do gráfico 5, que 69,6% dos que responderam são secretários da Pós-graduação *Stricto Sensu*, seguidos pelos coordenadores com 17,4% e vice-coordenadores e bolsistas como 6,5% dos respondentes.

Apesar do questionário ter sido enviado apenas para coordenadores e secretários, em algumas pós-graduações houve mudança na função e que não tinham sido atualizados na listagem fornecida pela PPg (Pró-Reitoria de Pós-graduação), mas mesmo assim estes responderam ao questionário, mas ressaltando que a atual posição era de vice-coordenador e não mais de coordenador.

A maioria dos respondentes é constituída de secretários e esse dado se justifica pelo fato destes serem os que mais fazem uso do SIGAA, fato confirmado pelo coordenador geral das Pós-graduação ao ser entrevistado.

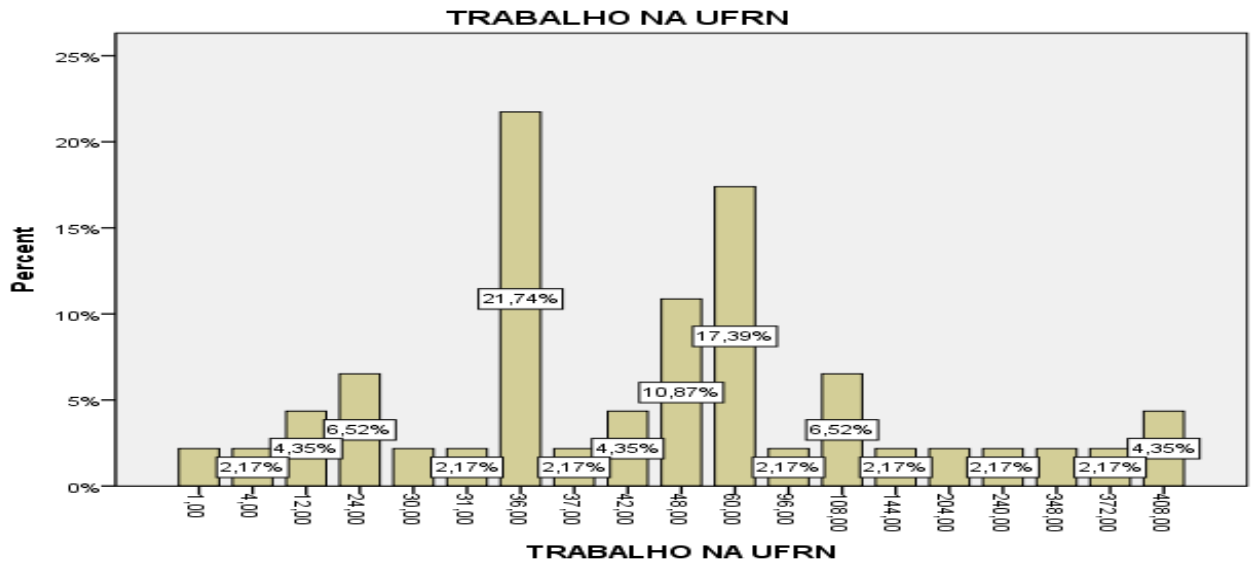
Gráfico 5 - Função



Fonte: Dados da pesquisa

No gráfico 6 observa-se o tempo de trabalho na UFRN, em meses, dos respondentes. A maioria, que corresponde a 21,74%, está a 36 meses na UFRN, que corresponde a três anos, seguido de 17,39% que está a 60 meses, 10,87% tem 48 meses e o restante dos respondentes, que totaliza 50% estão distribuídos de maneira uniforme em outros períodos.

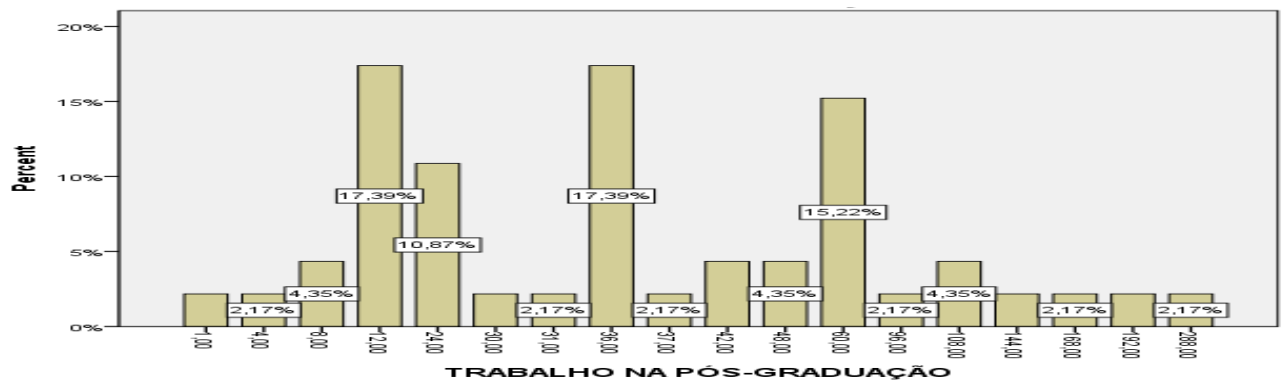
Gráfico 6 - Tempo de trabalho na UFRN



Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao tempo de trabalho na Pós-graduação, o gráfico 7 mostra que 17,39% dos respondentes estão há um ano na atividade e outros 17,39% estão há três anos. Com cinco anos atuando na pós, estão 15,22%, e 10,22% estão há dois anos. Os demais respondentes estão em outras faixas abaixo de 5%.

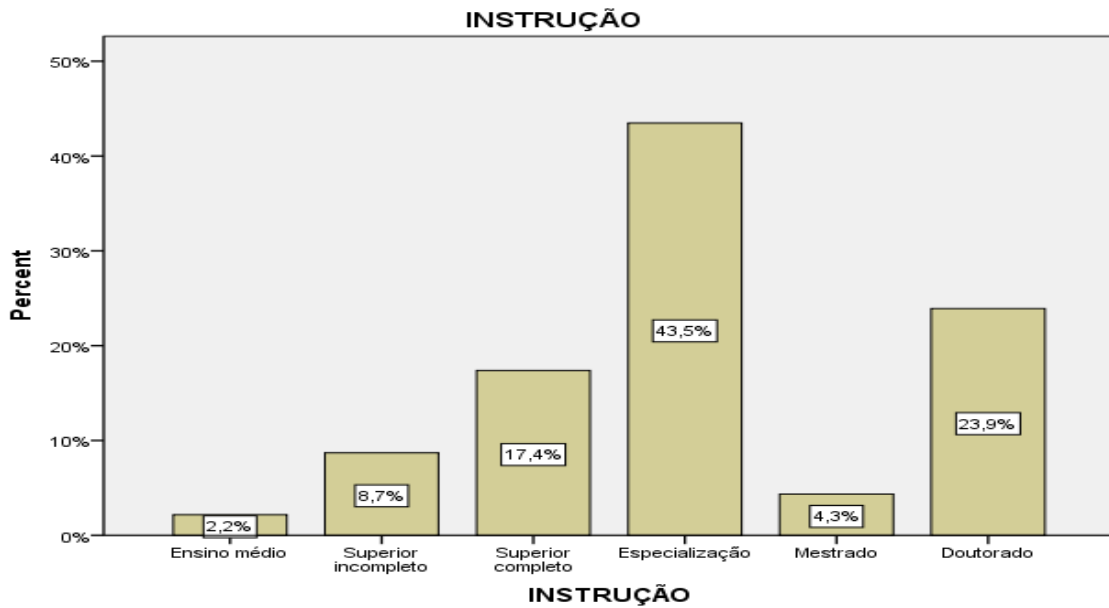
Gráfico 7 - Tempo de trabalho na Pós-graduação



Fonte: Dados da pesquisa

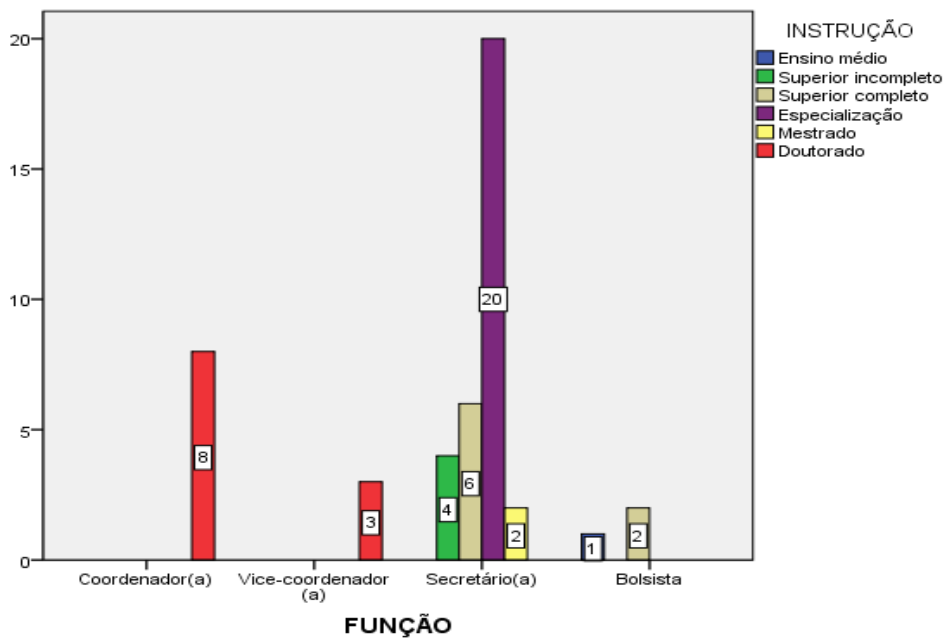
No gráfico 08 percebemos uma alta escolaridade, como esperado, embora ainda existam cerca de 11% sem o nível de graduação completa. Observa-se que 43,50% dos respondentes tem especialização, que corresponde aos secretários, conforme mostra o gráfico 09, e 23,9% tem doutorado, que corresponde aos coordenadores e vice-coordenadores (gráfico 09).

Gráfico 8 - Nível de instrução



Fonte: dados da pesquisa

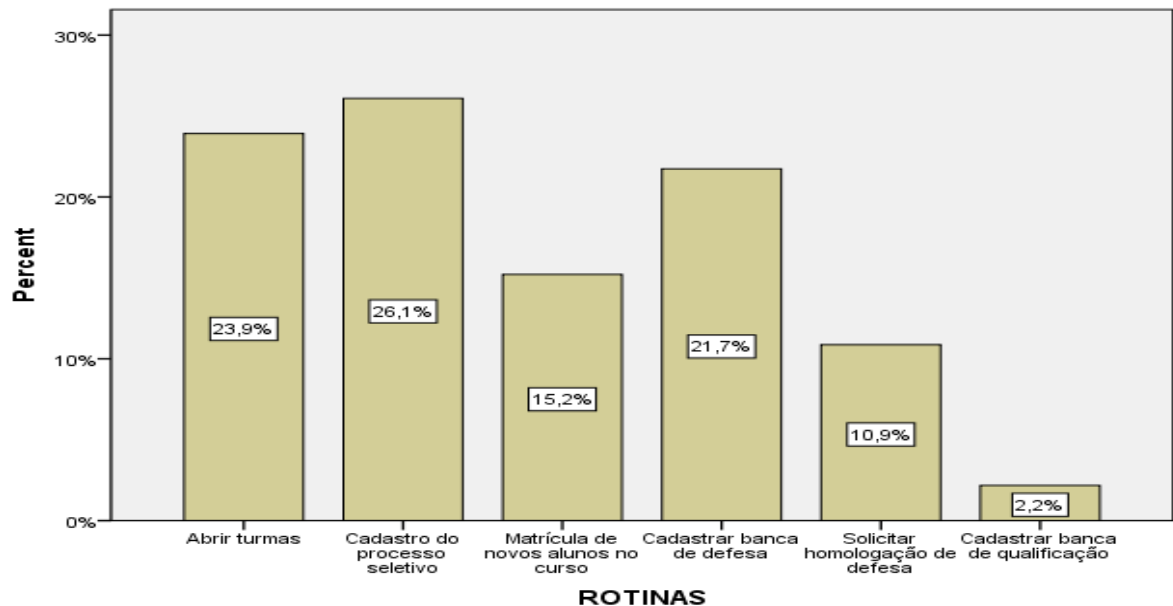
Gráfico 9 - Nível de instrução por função



Fonte: dados da pesquisa

No tocante às rotinas escolhidas, verifica-se através do gráfico 10 que 26,1% escolheram o cadastro do processo seletivo, seguido pela abertura de turmas, com 23,9%, cadastro da banca de defesa, com 21,7%, matrícula de novos alunos, 15,2%, homologação de defesa 10,9% e, por fim, cadastro de banca de qualificação, 2,2%.

Gráfico 10 - Rotinas

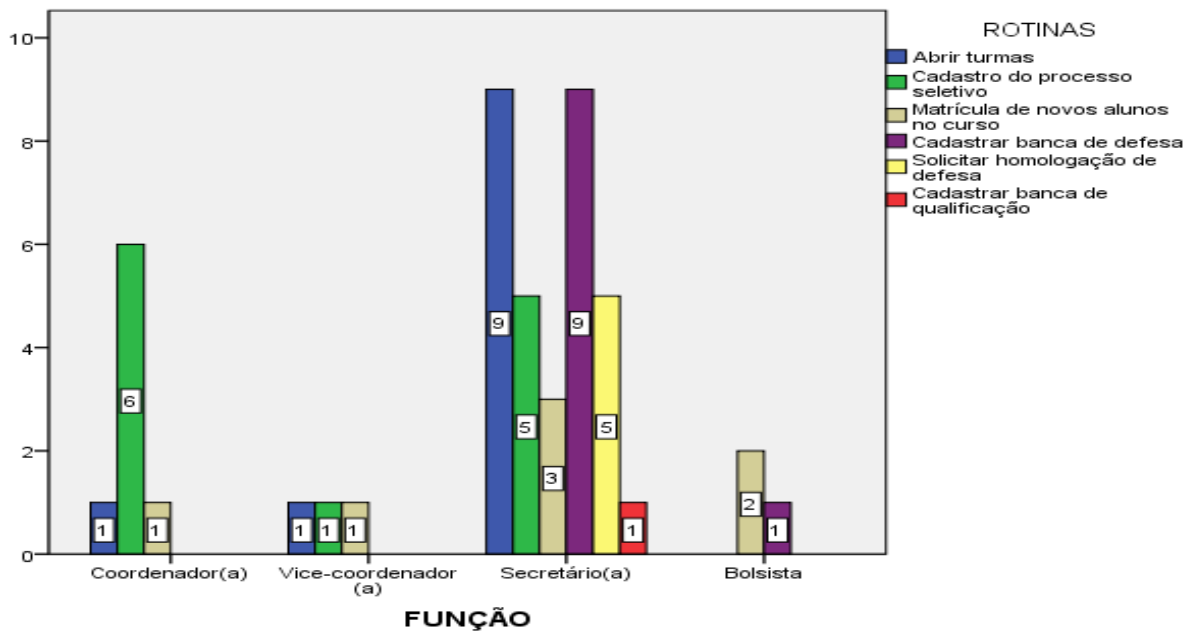


Fonte: dados da pesquisa

O gráfico 11 mostra a escolha das rotinas por função, ou seja, a função mais escolhida pelos respondentes (cadastro de processo seletivo), 26,1%, (gráfico 12), corresponde a escolhida por seis coordenadores, um vice-coordenador e cinco secretários.

Como esperado, as rotinas mais escolhidas foram àquelas relacionadas com os processos que são acessados menos vezes durante um determinado período, e que normalmente causa mais dificuldades e dúvidas. O processo seletivo normalmente ocorre uma ou duas vezes ao ano, dependendo do período letivo de cada pós, conseqüentemente, a matrícula de novos alunos e abertura de turmas também. Já o cadastro de banca de qualificação e defesa e a solicitação de homologação de defesa são rotinas mais usadas durante todo o ano.

Gráfico 11 - Rotinas por função



Fonte: dados da pesquisa

#### 4.2 ANÁLISE DESCRITIVA DA USABILIDADE

Os resultados obtidos a partir da análise realizada sobre as informações obtidas através dos questionários respondidos pelos usuários serão apresentados a seguir. No apêndice 1, há um resumo das respostas do questionários. Do ponto de vista das opiniões gerais sobre o sistema avaliado, as maiores discordâncias encontram-se nos critérios: flexibilidade, correção de erro, proteção contra erros, mensagem de erro e experiência do usuário, conforme pode ser visualizada na tabela 01.

Tabela 1 - Nível de discordância por critério de usabilidade

<b>Crítérios ergonômicos</b>	<b>Mediana</b>	<b>Desvio-padrão</b>	<b>Soma</b>
<b>Adaptabilidade: Flexibilidade</b>	2,00	1,02	121
<b>Gestão de erros: Correção</b>	3,00	1,04	130
<b>Gestão de erros: Proteção</b>	3,00	1,05	132
<b>Gestão de erros: Mensagens</b>	3,00	1,18	143
<b>Adaptabilidade: Experiência do usuário</b>	3,50	1,09	144
<b>Carga de trabalho - Termos não induzem a erros</b>	4,00	1,08	150

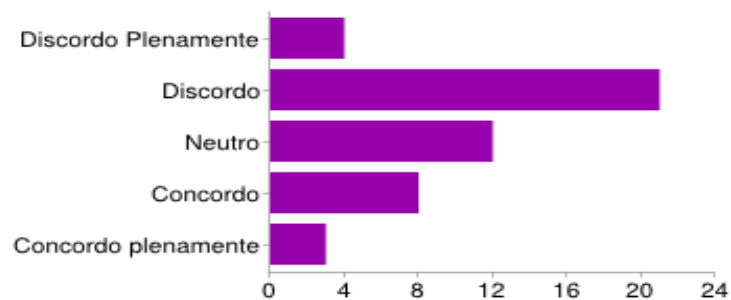
Carga de trabalho: Brevidade por ações mínimas	4,00	1,13	165
Carga de trabalho: Informação de fácil entendimento	4,00	0,95	166
Consistência: Design e cores das telas	4,00	0,80	166
Significado dos códigos	4,00	0,80	167
Carga de trabalho: Digitação rápida de dados de entrada	4,00	1,01	174
Condução: Presteza	4,00	1,02	176
Condução: Agrupamento ou Distinção por localização	4,00	0,91	178
Condução: Agrupamento ou distinção por formato	4,00	0,88	178
Carga de trabalho: Quantidade mínima de informação	4,00	0,93	178
Consistência: Padronização códigos e diálogos	4,00	0,72	178
Compatibilidade	4,00	0,72	180
Condução: Legibilidade	4,00	1,05	184
Controle explícito: Controle do usuário	4,00	1,00	185
Condução: Feedback imediato	4,00	0,93	192
Controle explícito: Ações explícitas do usuário	4,00	0,78	193

Fonte: Dados da pesquisa

A seguir, são detalhados os resultados que tiveram maiores níveis de discordância nas respostas.

No critério Flexibilidade, 77% discordam que há opções variadas para executar a mesma rotina, conforme mostra o gráfico 13. Silveira e Nunes (2013) fizeram uma pesquisa de Usabilidade no SIGAA da Universidade Federal de Sergipe (UFS) onde, entre outras, sugeriram que o SIGAA deveria oferecer opções de atalho para realização de uma mesma tarefa a fim que pudesse atender diferentes perfis de experiência e preferência dos usuários.

Gráfico 123- Adaptabilidade (Flexibilidade)



Fonte: dados da pesquisa

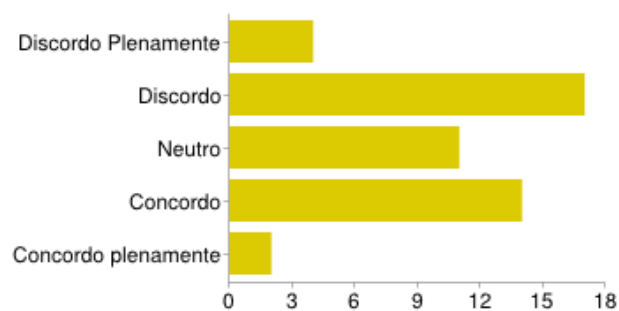
Discordo Plenamente	4	8%
Discordo	21	44%
Neutro	12	25%
Concordo	8	17%
Concordo plenamente	3	6%

Verifica-se esse problema de flexibilidade no chamado abaixo:

“Prezados Senhores, estamos precisando "transferir" alunos já matriculados de uma turma para outra (problemas de horário), dentro da mesma disciplina. A disciplina é ...4007 e possui 17 alunos na turma T01. Existe outra turma aberta (T02), para onde os alunos devem migrar. A T01 será excluída depois da transferência. Fazemos essa operação manualmente e de aluno em aluno. Caso exista uma rotina para realizar isso, será muito útil ao nosso trabalho. Essa seria uma opção exclusiva da ....., para um melhor controle de ações...”

Sobre o Critério: Gestão de Erros (Correção de erros), verificamos no gráfico 14 que 66% discordam que há opção de correção de erros na execução das rotinas.

Gráfico 134-Gestão de Erros - correção de erros



Fonte: dados da pesquisa

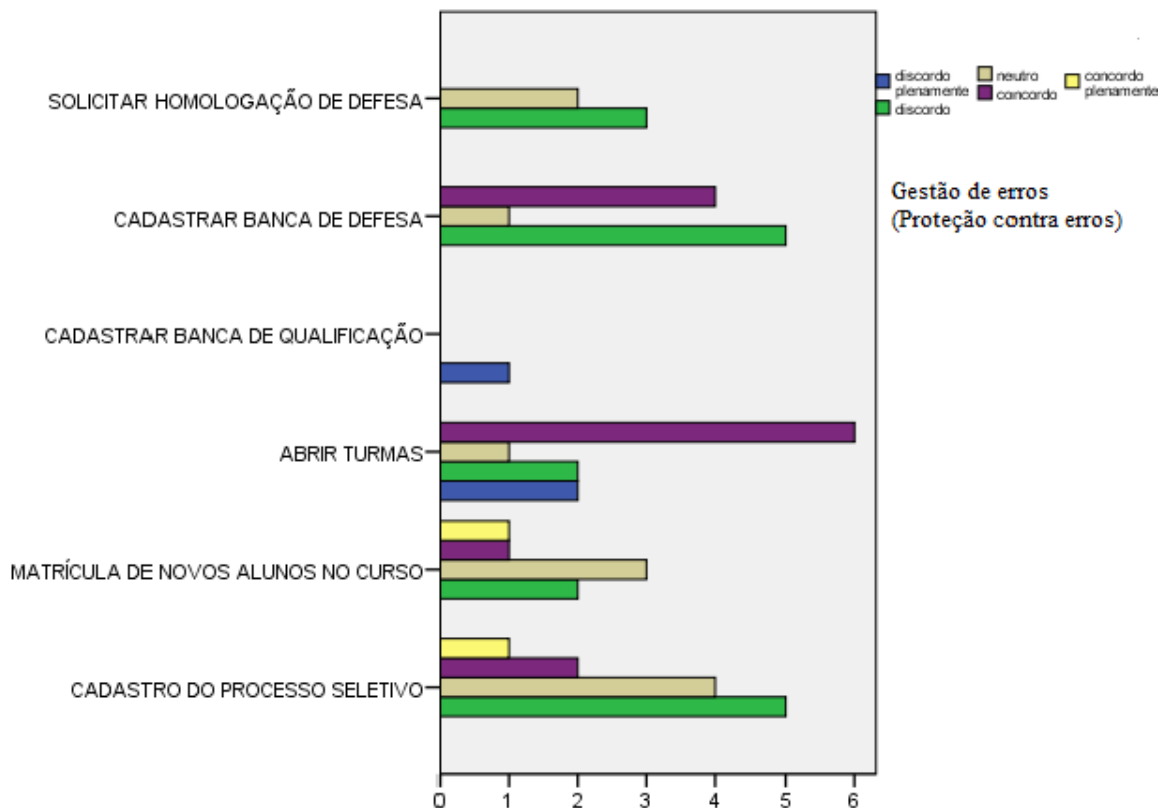
Discordo Plenamente	4	8%
Discordo	17	35%
Neutro	11	23%
Concordo	14	29%
Concordo plenamente	2	4%

Um dos secretários, em entrevista, reclamou que, ao concluir o cadastro de uma banca de defesa, verificou que o sobrenome de um dos componentes estava errado, mas não tinha como corrigir. Para que a correção fosse feita, este teve que solicitar à PPg.

Este relato pode ser confirmado através do gráfico 14, onde se verifica que a rotina “abrir turmas” teve um maior índice de discordância quanto a correção de erro.

Em termo de rotinas, no critério Gestão de Erros, subcritério Proteção contra Erro, foi perguntado se a rotina escolhida permitia que um erro fosse detectado na digitação. Pela análise das respostas demonstrada no gráfico 15, verifica-se os usuários concordam que apenas na rotina de abrir turmas existe esta opção.

Gráfico 145 - Critério Gestão de Erro (Proteção contra erro)



Fonte: dados da pesquisa

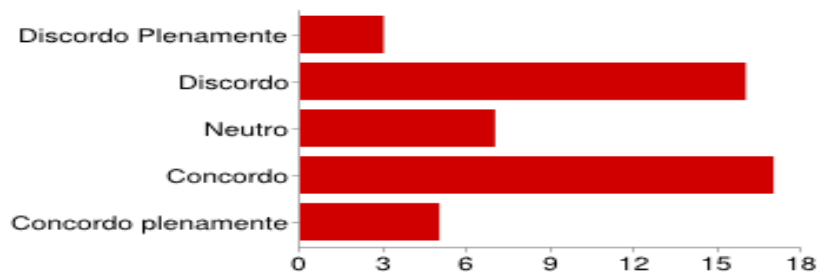
Nos chamados, um dos secretários fez o seguinte relato:

“Há falta de sincronia com o Sipac, principalmente no cadastro de membros externos à UFRN. Já aconteceu, por exemplo, um prof. externo ter sido cadastrado erroneamente pelo docente, mesmo este mesmo membro externo já tenha vindo para outras bancas em outro programa.”

No gráfico 16, verificamos que 54% discordaram que a mensagem de erro é clara, precisa e explicativa, enquanto que 45% concordam com a afirmação.

Critério: Gestão de Erros (Mensagens de erro)

Gráfico 156 - Gestão de Erros-mensagens de erro



Fonte: dados da pesquisa

Discordo Plenamente	3	6%
Discordo	16	33%
Neutro	7	15%
Concordo	17	35%
Concordo plenamente	5	10%

Ainda em relação à Gestão de Erro, subcritério Mensagem de Erro, analisando as respostas dos usuários, observou-se através do gráfico 17 que o nível de concordância é baixo, ou seja, os usuários não estão satisfeitos com as mensagens de erro que o sistema envia.

Verificamos este problema em alguns dos chamados enviados para a SINFO:

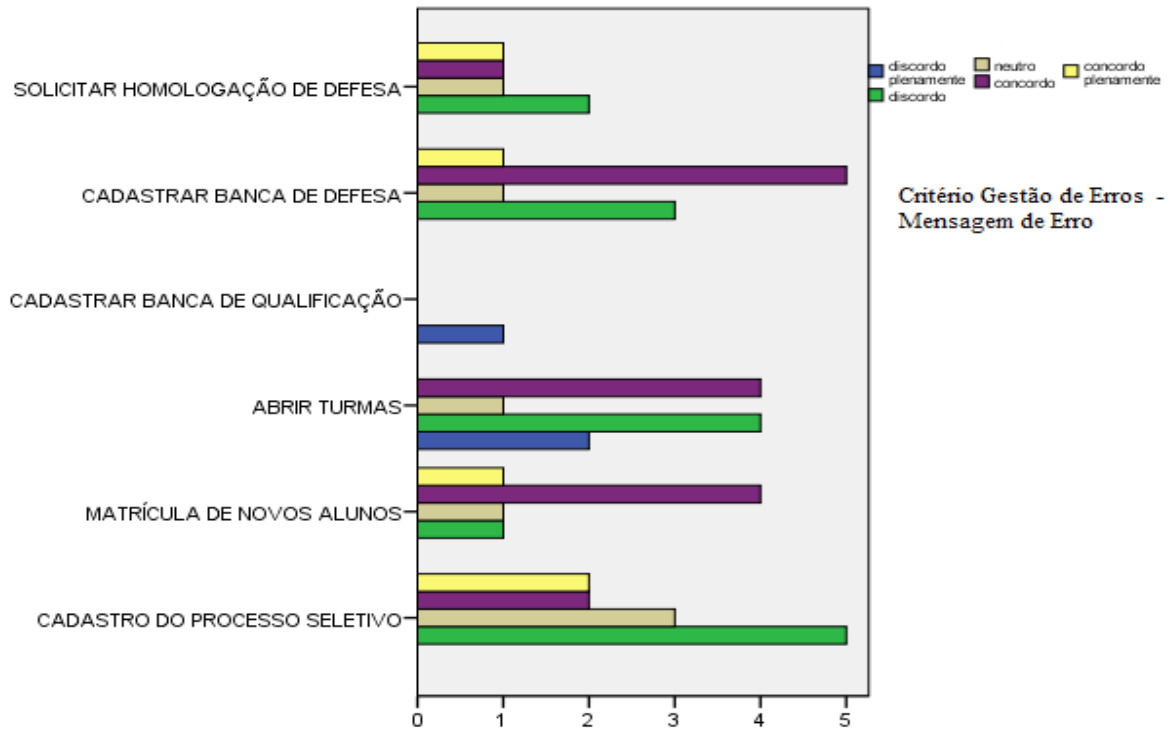
“Desde anteontem tento cadastrar no SIGAA uma banca de Mestrado do Programa de PG em ....., mas não consigo finalizar a operação pois o sistema informa que usei a tecla Voltar e tenho que reiniciar todo o processo. No entanto, não utilizei a tecla Voltar em nenhum momento. Estou usando o Firefox.”

“Estou tentando finalizar a disciplina Bioética e não consigo, mesmo com todas as informações inseridas aparece a seguinte mensagem "É necessário lançar os tópicos de aulas ministrados para esta turma, para poder efetuar sua consolidação." Peço que resolva com ....., secretaria do....., pessoa responsável pela consolidação no sistema desta turma.”

“Estou tentando atualizar os dados pessoais do discente MAX ....., matrícula ....., porém o SIGAA sempre me retorna uma mensagem de erro com a mensagem: "Informe os dados de confirmação.". Já conferi todos os dados e não sei do que se trata esse erro. Em anexo, encaminho print da tela de erro. Por favor, aguardo retorno urgente pois preciso gerar o histórico de doutorado do discente para que o mesmo apresente em um concurso público no qual foi aprovado.”

“quanto tento aumentar número de vagas em 1 disciplina , sai esta mensagem: Fim: esta data deve ser posterior a 06/08/2012 e anterior a 20/12/2012. Não tem nada a ver.

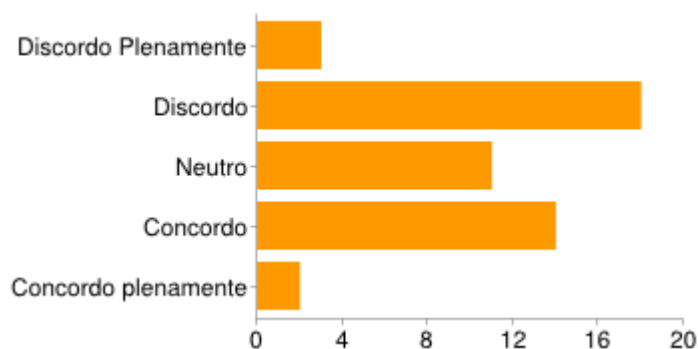
Gráfico 167 - Critério Proteção de Erro - subcritério: Mensagem de Erro



Fonte: dados da pesquisa

No gráfico 18, verificamos que 38% discordaram que as rotinas tivessem proteção contra erros. Isto pode ser observado nas questões abertas, onde os usuários falam da lentidão do sistema, fazendo com que atividades não sejam concluídas e o trabalho é perdido, além da ausência da opção de salvar a execução das atividades.

Gráfico 178 - Gestão de Erros - Proteção contra Erros



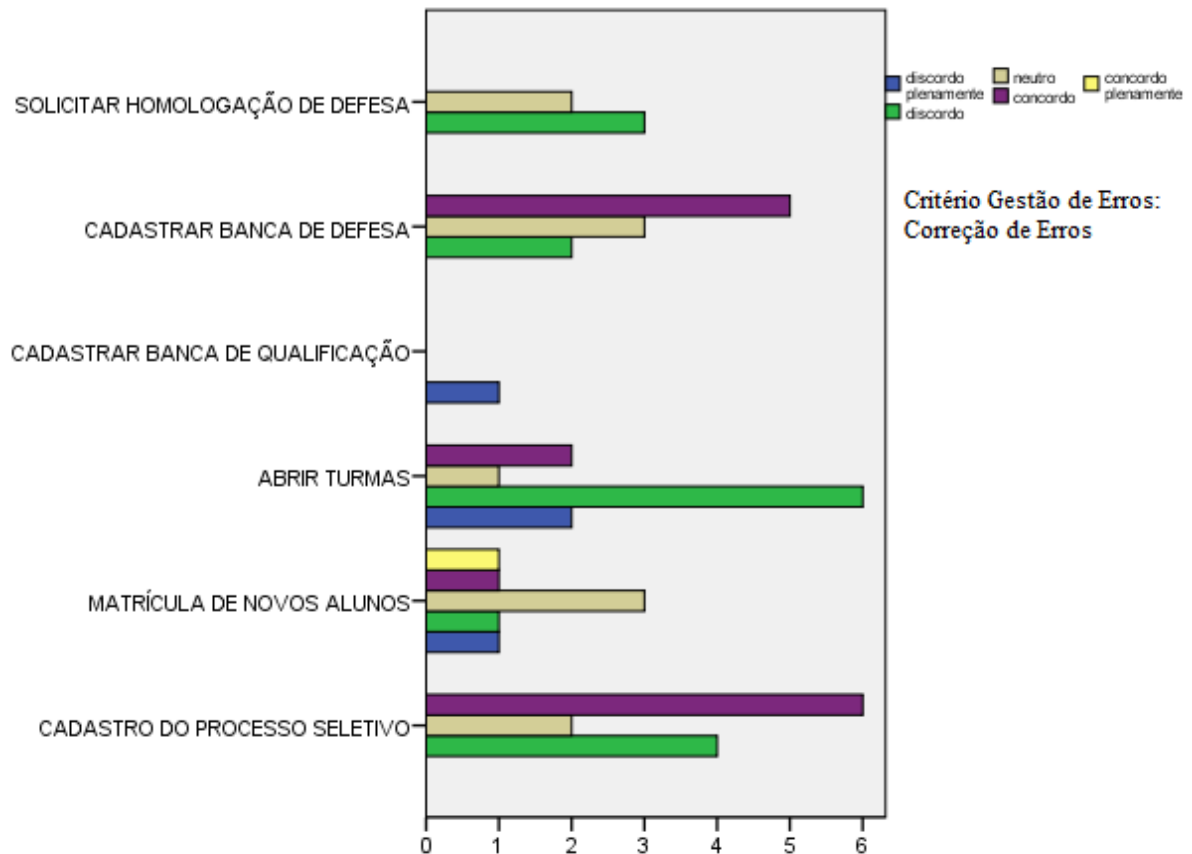
Fonte: dados da pesquisa

Discordo Plenamente	3	6%
Discordo	18	38%
Neutro	11	23%
Concordo	14	29%

Concordo plenamente 2 4%

No que se refere a correção de erros, no gráfico 19 verificamos que há somente uma concordância na rotina de matricular novo aluno, nas outras rotinas não existe a possibilidade de correção de erro.

Gráfico 189 - Gestão de Erros-Correção de Erros



Fonte: dados da pesquisa

Analisando os chamados encontramos alguns que retratam esse problema na dificuldade de correção de erro:

“...No momento em que tentava atualizar os dados pessoais de MARY ....., matrícula n.º ....., percebo a impossibilidade de realizar tal ação, pois o sistema me envia a seguinte mensagem: "Já existe outro cadastro com este CPF".”Favor ajustar a situação.”

“.. Um aluno regular solicitou desligamento do curso, mas ele queria mesmo era trancar provisoriamente o programa. O SIGAA não permite que eu retorne este aluno desligado. Há como ativar novamente a matrícula deste aluno? O nome dele é Francisco....., matrícula.....”

Na próxima seção, serão analisadas as respostas de acordo com a rotina escolhida para a avaliação da usabilidade.

### 4.3 ANÁLISE POR ROTINA

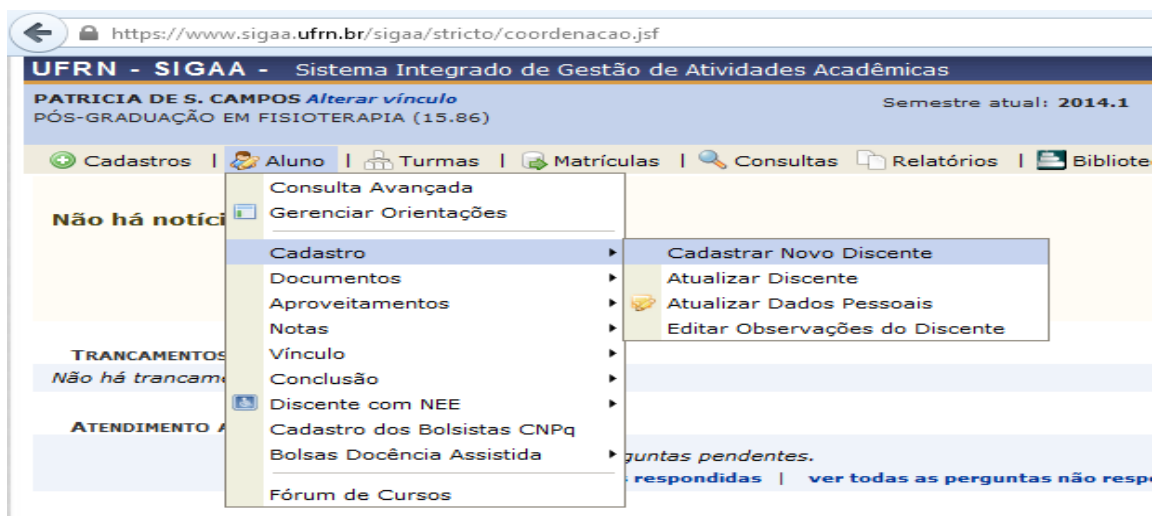
A análise dos dados iniciou-se a partir das respostas das questões abertas do questionário, onde foi perguntado sobre as dificuldades no início do uso do SIGAA, em seguida questionando qual(is) rotina(s) mais facilitam e também as que prejudicam o andamento das atividades na secretaria. Solicitou-se que o usuário fizesse uma crítica e desse uma sugestão de melhoria para o sistema, bem como foi deixada uma questão em aberto para o usuário se expressar da forma que achasse melhor.

Inicialmente fez-se uma classificação de acordo com a rotina que o usuário destacou em seu relato: cadastro de aluno especial, homologação de defesa, cadastro de banca de defesa, cadastro de turma, atualização de homepage, curso de iniciação a docência. A seguir, são descritas brevemente as funcionalidades dessas rotinas.

#### CADASTRO DE ALUNO ESPECIAL

O aluno especial na UFRN é cadastrado no SIGAA para cursar apenas uma disciplina por semestre, consecutiva ou não, desde que não ultrapasse dois semestres. Para o cadastro no sistema, a coordenação do curso, ou a secretaria, após entrar no módulo da coordenação *Stricto Sensu*, deve seguir os passos conforme mostra a figura 16:

Figura 156 - Cadastro de aluno especial



Fonte: SINFO

Nesta rotina, alguns usuários criticaram a forma de como o cadastro é feito, tendo em vista que muitas vezes há uma grande demanda de alunos e o número de informações a serem inseridas é considerável. É necessário o preenchimento de todos os dados do formulário, além de que, uma vez o aluno cadastrado como especial, este tem acesso a todas as disciplinas abertas, aproveitando-se para matricular em disciplinas nas quais não foi autorizado, conforme mostram os relatos:

“ O Cadastramento de novos discentes é uma ferramenta do SIGAA que atrapalha bastante o andamento das atividades na secretaria pela fato de consumir muito tempo para preencher os dados do Formulário.”

“A matrícula de aluno especial ser feita pelo próprio aluno...alguns alunos especiais, aproveitando-se da disponibilidade de novas disciplinas, solicitam matrícula além das disciplinas autorizadas, solicitam matrículas em atividades não compatíveis (proficiência, qualificação, defesa) etc.”

Esta rotina traz como consequências possibilidades de erros no preenchimento do formulário, pois são vários dados pessoais. E, dependendo da pós-graduação, há um número expressivo de alunos especiais. Além desses aspectos, há a preocupação no controle da matrícula desses alunos nas turmas, ocasionando trabalho excessivo, perda de eficiência e possibilidade de um aluno cursar uma disciplina que não estava autorizado.

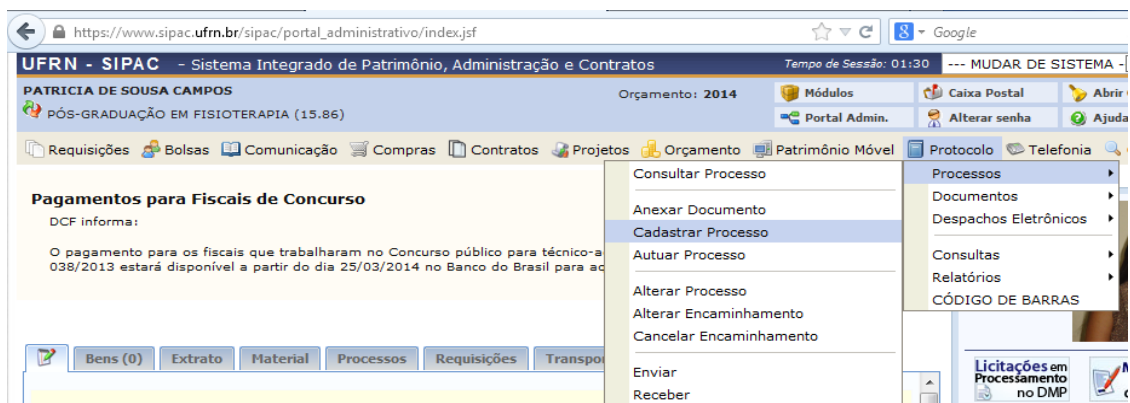
Estes possíveis erros nem sempre são detectados inicialmente, conforme falou em entrevista o administrador do SIGAA da Pós-graduação *Stricto Sensu*, chegando às vezes a ser detectados no final de um processo, como emissão de um histórico.

## HOMOLOGAÇÃO DE DEFESA

Uma vez que o aluno de um curso *Stricto Sensu* cumpre os créditos exigidos, é aprovado no exame de qualificação e na defesa, este é obrigado a entregar na secretaria os documentos exigidos pela resolução da Pró-Reitoria de Pós-graduação (PPg), bem como os que são exigidos pelo próprio Programa de pós, para que tenha direito ao diploma.

O diploma é expedido após a secretaria preparar o processo de homologação de defesa e encaminhar, de forma virtual e física, para a PPg. Este processo é iniciado através do SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos) conforme mostra a figura 17:

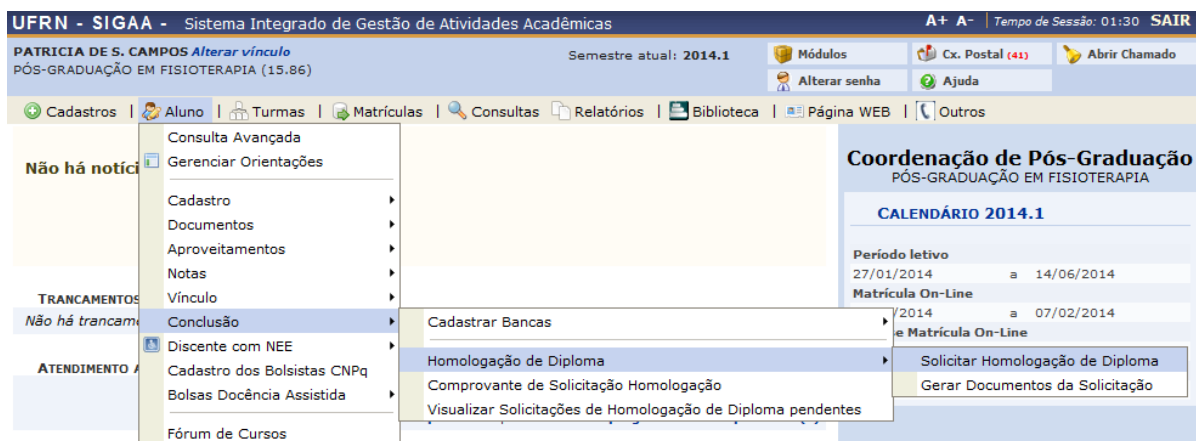
Figura 167 - Cadastro do processo de homologação de defesa



Fonte: SINFO

Uma vez o processo cadastrado no SIPAC, é gerada a capa do processo, cujo número deve ser informado no pedido de homologação de defesa feito pelo SIGAA, conforme mostra a figura 18:

Figura 178 - Solicitação de homologação de defesa



Fonte: SINFO

Os usuários demonstram insatisfação em relação ao fato de ter que acessar dois sistemas, o SIPAC e o SIGAA, para executar essa atividade, conforme mostra os relatos:

“Falta de integração do banco de dados com o SIPAC.”

“Esta rotina é altamente incompleta no que se refere à documentação necessária e exigida para composição do processo de Homologação da instituição. É necessário que se entre em outros sistemas (SIPAC) para que se possa encaminhar o processo quando esses sistemas poderiam se comunicar...”

“O processo de trabalho desta atividade é muito truncada e descentralizada. O usuário precisar buscar as informações necessárias para executar o procedimento administrativo em outros sistemas e realizar outros procedimentos também.”

A qualidade Ações Mínimas diz respeito à carga de trabalho em relação ao número de ações necessárias à realização de uma tarefa. Trata-se de limitar, tanto quanto possível, o número de passos pelos quais o usuário deve passar.

A sequência de execução proposta pelo SIGAA deveria corresponder ao modo de encaminhamento das tarefas que o usuário julgar mais natural, possibilitando assim a minimização da navegação por sistemas diversos e elevando os níveis de eficiência e produtividade da atividade desempenhada. Em termos práticos, informações que serão utilizadas em conjunto devem ser apresentadas em conjunto, ou no mínimo na mesma tela.

Estas reclamações estão diretamente relacionadas à carga de trabalho. Bastien e Scapin (1993) dizem o seguinte:

“Quanto maior for a carga de trabalho cognitivo para o usuário, maior será a probabilidade de cometer erros, além disso, quanto menos o usuário for distraído por informação desnecessária, mais será capaz de desempenhar suas tarefas eficientemente, pois quanto menos ações são necessárias, mais rápidas as interações.”

## CADASTRAR BANCA DE DEFESA

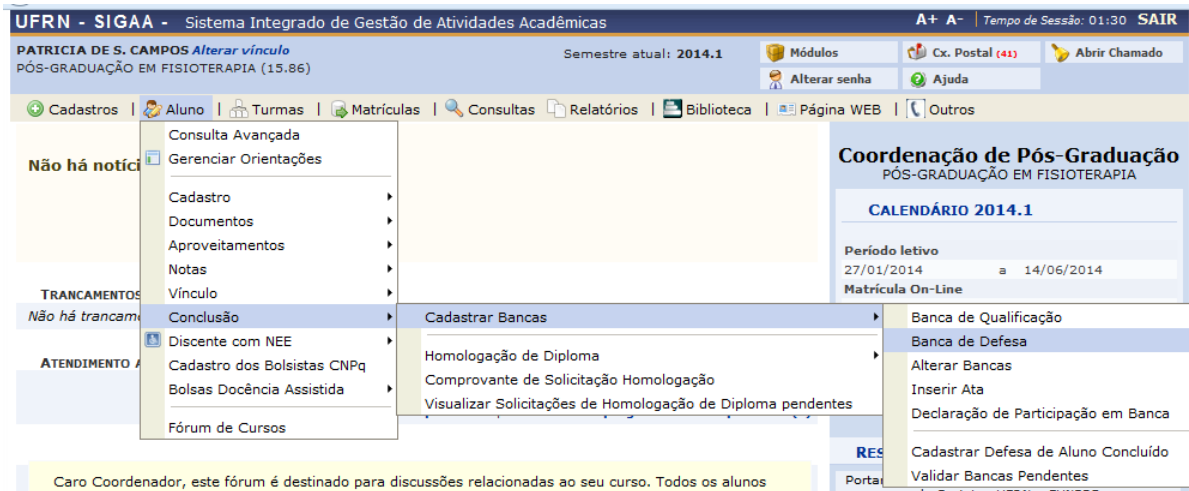
O cadastro de banca de defesa foi outra rotina criticada pelos usuários conforme mostra relatos:

“A forma de escolher os itens é muito contraproducente. Veja o que acontece quando queremos cadastrar uma banca: (i) Clica em Aluno; (ii) Desce o mouse para Conclusão; (iii) Movimenta para a direita para Cadastrar Bancas; (iv) Movimenta ainda mais para a direita para Banca de Defesa.”

“Cadastro das banca de qualificação e defesa é lento e demanda atenção especial com relação a datas e aos textos....”

A sequência de execução desta rotina, conforme mostra um dos relatos, é demonstrada na figura 19:

Figura 189 - Cadastro de banca de defesa



Fonte: SINFO

Após esta primeira parte, são abertas janelas onde são inseridas as informações como título, resumo, palavras-chaves, número de páginas, data, horário e banca, onde em relação a banca deve-se indicar o presidente, o(s) membro (s) membro(s) externo(s) e o(s) membro(s) interno(s).

Em um sistema, quanto menos entradas, menor a probabilidade de cometer erros, quanto mais numerosas e complexas forem as ações necessárias para se chegar a uma meta, maior será a carga de trabalho e a probabilidade de ocorrência de erros, ou seja, um software deve respeitar a capacidade de trabalho perceptivo e cognitivo do usuário, tanto para entradas e saídas individuais, quanto para conjuntos de entradas (i.e., conjuntos de ações necessárias para se alcançar uma meta) (CYBIS, 2003).

Outro problema verificado, este nos chamados enviados pela SINFO, em relação a cadastro de banca de defesa, é a não permissão de corrigir o nome de um membro da banca, uma vez ele estando cadastrado no sistema, conforme mostra o chamado:

“Estou tentando corrigir o nome de dois professores da banca de tese da aluna Ana Patrícia....”

“....a seguinte professora foi cadastrada erroneamente numa banca de doutorado: ....O nome dela é Marcia e não Marica. Como podemos alterar?”

Atualmente, este tipo de correção é feita apenas pela PPg, gerando um transtorno pois normalmente se percebe o erro no nome quando se entrega a declaração de participação na banca ao professor, e este pede a correção.

Em contrapartida, os usuários elogiaram as notificações enviadas pelo SIGAA diretamente para o e-mail de todos que fazem parte do Programa, discentes e docentes, como também destacaram a emissão das declarações para a banca pelo sistema, diminuindo assim esse trabalho de elaboração do documento, conforme mostra um dos relatos:

“... eliminam o trabalho de preparação de declarações para os integrantes das bancas, bem como a publicação das atividades para aqueles vinculados ao programa.”

Em entrevista, um coordenador de curso enfatizou a importância do feedback do sistema em relação aos e-mails automáticos enviados à comunidade acadêmica, fazendo com que todos fiquem atualizados sobre o que se ocorre na Pós-graduação.

Este *feedback* imediato diz respeito às respostas do sistema às ações do usuário. As respostas do computador devem ser fornecidas, de forma rápida, com um tempo de resposta apropriado e consistente para cada tipo de transação. Uma resposta rápida deve ser fornecida com informação sobre a transação solicitada e seu resultado.

Cybis, Betiol e Faust (2010) ressaltam que a qualidade e rapidez do feedback são dois fatores importantes para o estabelecimento de satisfação e confiança do usuário, assim como para o entendimento do diálogo. Estes fatores possibilitam que o usuário tenha um melhor entendimento do funcionamento do sistema.

## CADASTRO DE TURMA

O cadastro de turma é uma rotina que demanda um tempo maior para ser executada devido a detalhes e mensagens de erro que só aparecem, praticamente, na conclusão da mesma, conforme mostram os relatos:

“Cadastramento de turmas novas, pois o sistema só avisa que os professores estão com os horários preenchidos quando o processo já está quase concluído, de modo que temos que voltar vários passos para modificar os horários das turmas.”

“Quando conflitam os horários de disciplinas, o sistema não mostra qual o horário específico que está cadastrada a disciplina em conflito.”

“Se o horário do professor conflita com o outro horário do mesmo professor, o sistema só critica quando nós mandamos avançar.”

“É muito chato aquele quadro de ficar marcando o horário do professor.”

“Nas disciplinas em módulos (que podem ter curta duração e horários diferenciados), às vezes fica a impressão que o sistema foi feito pensando-se somente em disciplinas normais e que duram o semestre inteiro.”

Cybis (2003) ressalta que em um sistema é preferível detectar os erros no momento da digitação do que no momento da validação, evitando assim atraso na execução das atividades, bem como quanto menos ações são necessárias, mais rápidas as interações. A detecção de erros faz parte da proteção de erros que um sistema deve oferecer, que se refere a mecanismos empregados prevenir os erros de entradas de dados ou comandos, ou possíveis ações de consequências desastrosas e/ou não recuperáveis.

Nos chamados enviados para SINFO, verificou-se que há dúvida no cadastro de turmas em relação a horário. Nos Programas cujo sistema é de módulo, e não disciplina, insere-se a data de acordo com o período que o módulo será ofertado. No caso de disciplina, já vem definido no sistema de acordo com o período letivo, pois se subentende que a disciplina será ofertada durante todo o semestre. Mas não há no sistema nenhuma orientação neste sentido.

## ATUALIZAÇÃO DA HOME-PAGE

Uma parte das informações que constam na home-page do Programa é alimentada automaticamente quando se executa alguma rotina no SIGAA, como o cadastro de banca de defesa, cadastro de banca de qualificação, abertura de processo seletivo, cadastro de discentes e docentes, cadastro de turmas etc.

Outras informações podem ser inseridas na home-page, conforme mostra a figura 19:

Figura 19 - Atualização de home-page



Fonte: SINFO

Mas alguns usuários fizeram críticas no que se refere a essas atualizações, conforme mostra relatos:

“Edição de textos para o site e a exibição do site que é um pouco confusa.”

“Dificuldade na parte de cadastrar minicursos, eventos, palestras, etc;”

“É a burocracia para alimentar a home Page...”

Um software deve ser prestativo para que este guie o usuário poupando-lhe o aprendizado de diversos comandos, permitindo-o saber o modo ou o estado e onde se encontra no diálogo, facilitando a navegação e diminuindo a ocorrência de erros (CYBIS, 2003).

### CURSO DE INICIAÇÃO À DOCÊNCIA (GERAL)

O Estágio Docência é uma atividade desenvolvida pelos alunos da Pós-graduação *Stricto Sensu*, sendo obrigatória para alunos bolsistas da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior) e facultada para os demais, onde estes alunos prestarão assistência aos professores em sala de aula, nas disciplinas da graduação.

Para terem o direito de praticar esta atividade, os alunos devem preencher o seguinte pré-requisito: ter participado do Curso de Iniciação à Docência (CID), oferecido pela PPG, semestralmente, ou ter cursado a disciplina de Metodologia do Ensino Superior, ou equivalente.

Uma vez o aluno matriculado na atividade de Estágio Docência, este deve submeter, através do SIGAA, um plano de atividade, devendo este ser aprovado pelo coordenador do curso, sendo ouvido o Colegiado, e no final do Estágio Docência, o aluno deve submeter um relatório do Estágio Docência, tendo este, também, que ser aprovado pelo coordenador do curso.

Diante do exposto, um dos relatos critica a forma de como é feita hoje a aprovação do plano de trabalho e do relatório final:

“Não há rotina que atrapalha, há as que poderiam ser melhores. Apesar de toda a rotina referente ao Curso de Iniciação à Docência ser super fácil, falta o Coordenador ter/ver a informação que o orientador do estágio docente aprovou o Plano e o Relatório do aluno. Sem saber a opinião do orientador, o Coordenador não pode simplesmente aprovar nem o Plano nem o Relatório do aluno.”

A competência para aprovar/reprovar o plano de trabalho e o relatório é do coordenador, ouvido o Colegiado do curso, de acordo com a resolução da PPg, portanto essa crítica da forma como é feita não pode ser categorizada como um problema de usabilidade, mas pode servir de discussão e reflexão junto à gestão da UFRN.

#### 4.4 ANÁLISE DO SISTEMA DE FORMA GERAL

De uma forma geral, o SIGAA da Pós-graduação foi bem avaliado pelos usuários. Alguns secretários, nas respostas abertas do questionário, falaram que o sistema é simples e didático, pois a medida que vai se avançando nas etapas, este vai informando o que é necessário até a conclusão da atividade, conforme mostram os relatos:

“Ferramenta bastante fácil de utilizar, que não impõe grandes dificuldades.”

“Não me recordo de grandes problemas, é só questão de prática e de perguntar.”

“O SIGAA é uma ferramenta muito útil no meu dia-a-dia de trabalho. Dificilmente ele atrapalha meu trabalho.”

Os usuários falaram também da atuação do atendimento do suporte, sempre atenciosos e rápidos nos retornos dos chamados, mas uma secretária criticou a rotatividade das pessoas que atendem, pois muitas vezes o usuário trata de um problema com um atendente, depois de um certo tempo o problema volta, e quando procura esta pessoa, a mesma já não faz parte da equipe, conforme mostram os relatos:

“Os atendentes sofrem uma rotatividade muito grande, acho que são bolsistas, muitas vezes novatos, nós que já usamos o SIGAA desde sua construção já sabemos mais que muitos deles.”

“O SIGAA é ótimo e o suporte resolve rapidamente os erros e problemas.”

Alguns usuários fizeram críticas sobre o sistema como um todo, sem especificar uma rotina, mas relacionadas a usabilidade do sistema, conforme mostram os relatos:

- Critério: Carga de trabalho - densidade informacional

A interface do sistema deve evitar que o usuário tenha uma carga cognitiva alta, evitando assim que este tenha um maior desempenho em suas atividades, com um mínimo de erro possível.

Alguns usuários relataram problemas em relação ao fato de não ter como salvar páginas e muitas vezes ter que refazer uma atividade que já estava quase no final:

“o sistema no geral é muito bom, só precisa melhorar a questão de precisarmos atualizá-lo no meio de um procedimento, porque o sistema fica sem funcionar.”

“O SIGAA demora muito a carregar as páginas, por vezes quando estamos finalizando um processo ele trava e temos que iniciar tudo novamente, não há uma opção de ir salvando o que foi feito até o presente momento”.

Em entrevista, alguns secretários também destacaram essa falta de opção de salvar página, conforme falou um deles:

“O sistema vive caindo, aparece um comportamento inesperado, perdemos tudo e temos que reiniciar a atividade. Se tivesse como salvar o que já estava feito, não perderíamos tempo.”

#### ➤ Critério: Condução - presteza

Uma boa condução em um sistema faz com que o usuário aprenda mais facilmente a execução das atividades, sabe se localizar a qualquer momento, obtém informações adicionais (eventualmente por demanda, permitindo assim melhoria do desempenho e redução dos erros).

Em relação ao SIGAA, os usuários fizeram críticas relacionadas a dificuldades em visualização de itens e na identificação de outros requisitos no próprio sistema. Também reclamaram das atualizações constantes, sem comunicação de mudança, que atrapalham o andamento das atividades, conforme a fala de um secretário em entrevista:

“As vezes mudam rotinas e não avisam. Começa a fazer algo com uma sequência e quando ver não é mais daquele jeito.”

Na análise dos relatos, nas respostas sobre dificuldades encontradas no uso do SIGAA, verificou-se uma expressiva crítica no que se refere ao início do uso do sistema, dificuldades de familiarização e insegurança ao executar os procedimentos, conforme depoimentos:

“Saber como os procedimentos devem ser realizados etapa por etapa”

“Se acostumar às rotinas do sistema”

“Ao avançar nos passos das rotinas não tinha certeza se estava seguindo o caminho correto”

“Medo de cometer erros”

Outro problema relacionado ao início do uso do sistema é que não há uma orientação de como um coordenador, ou secretário, é habilitado a ter acesso ao portal do Coordenador *Stricto Sensu*, conforme verifica-se em alguns dos chamados analisados:

“Por favor, solicito que seja dado acesso a funcionária PAULA.....cargo: assistente em administração, matrícula: ....., como secretária do programa de pós-graduação ..... A funcionária foi recentemente contratada e designada como secretário do programa ..... do qual sou coordenadora. Peço agilidade neste processo uma vez que estamos com várias pendências na secretaria, que precisam ser resolvidas de imediato.”

“Não está acessível no SIGAA o portal para coordenador de pos graduação *Stricto Sensu*. Sou coordenadora do mestrado em .....

“Ao entrar no SIGAA não consigo mais acessar o módulo do Portal do Coord. *Stricto Sensu*. Sou o atual coordenador do Programa de Pós-Graduação .....

Os usuários destacaram outros pontos que prejudicam o andamento das atividades como a ausência de um manual, não só para o uso do sistema, mas que concilie o uso do sistema como o andamento de um processo, conforme mostra o relato:

“O SIGAA, em períodos pontuais (como período de cadastramento de novos alunos e período de matrículas), fica extremamente lento, apresentando erros que inviabilizam a finalização de tarefas.”

Outros problemas foram destacados pelos usuários relacionados com a dificuldade de familiarização com o sistema. Este problema acarreta situações de falta de estímulo para o trabalho, cansaço, insegurança e retrabalho, conforme vemos nos relatos:

“Medo de cometer erros”

“Se acostumar às rotinas do sistema”

“Entender e familiarizar com a disposição de cada procedimento administrativo nos menus do sistema. Processo que só veio com a prática.”

De acordo com o regimento interno da UFRN (2011), a cada dois anos deve haver eleição para coordenação dos cursos *Stricto Sensu*, podendo haver uma única recondução por mais dois anos.

Diante disto, verifica-se que há uma rotatividade na coordenação dos cursos, muitas vezes assumindo docentes que não estão habituados aos trâmites burocráticos da Pós-graduação *Stricto Sensu*, que tem normas e rotinas acadêmicas diferenciadas em relação à graduação. Além da rotatividade da coordenação, há também essa mudança em relação aos secretários, ou por pedido de remoção, por interesse próprio ou da administração, ou pedido de exoneração ou vacância do cargo.

Essas mudanças afetam diretamente na execução das atividades no SIGAA, assumindo coordenadores e secretários sem conhecimento prévio, gerando lentidão nos serviços prestados, conforme mostram os relatos:

“...Falta um "Manual", um compêndio que informe os caminhos para se criar uma requisição. Não somente via SIGAA, mas também, explicando o caminho físico da mesma, pois não nos dão esse treinamento, contudo, cobram-nos essas aptidões...”

“Identificar a ordem da execução das tarefas”

“As atividades que são dependentes de outras atividades do sistema, pois geralmente por vez não há a indicação de quais pré-requisitos são necessários para realizar certa tarefa”

“Não havia manual. Eu, inclusive, já tive a ideia de criar um manual para novos coordenadores.”

“Saber como os procedimentos devem ser realizados etapa por etapa.”

## 5 CONCLUSÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A Administração Pública sempre foi associada com serviços ineficientes e burocráticos. O uso eficaz da tecnologia da informação tem como objetivo oferecer melhores serviços para a população, otimizando seus processos internos e externos através de mecanismos eficientes, transparentes e seguros (FURTADO; JACINTO, 2010).

Mas somente a implantação de um sistema não é o suficiente para garantir melhorias nos serviços prestados, conforme mostrou este estudo com usuários do SIGAA da Pós-graduação *Stricto Sensu*. Segundo Oliveira (2012), uma interface mal projetada força o usuário a executar as tarefas de forma não objetiva, o induzindo a erros, dificuldades na execução e a omissão de tarefas.

A cartilha de Usabilidade do Governo Federal (2010) alerta que é importante não abusar da paciência do cidadão. Quanto menos ações, campos a serem preenchidos, menos erros ele poderá cometer, menos tempo levará para concluir um serviço. Pelos relatos dos usuários do SIGAA da Pós-graduação *Stricto Sensu*, verificamos alguns problemas relacionados ao uso do sistema:

- Quantidade excessiva de informações que devem ser cadastradas pelos secretários/coordenadores;
- Falta de vínculo entre o sistema SIGAA e o SIPAC para execução de algumas rotinas;
- Falta de opção para salvar o que está feito;
- Muitas etapas para se concluir uma determinada rotina;
- Mensagem de erro apenas na conclusão da rotina;
- Dificuldades nas edições de textos;
- Lentidão do sistema;
- Dificuldade de identificação de pré-requisitos necessários para execução de rotinas;
- Atualização do sistema sem a devida comunicação ao usuário;
- Dificuldade de familiarização com o SIGAA;
- Falta de treinamento e Manual;

Oliveira (2012) reforça que se um sistema é mal projetado, exige que o usuário decomponha suas tarefas de formas não intuitivas, o que leva a erros e problemas na

navegação. Verifica-se então que a simplicidade, a facilidade e a otimização do tempo são pontos primordiais que devem ser priorizados para que haja maior satisfação do usuário.

Estes relatos vão de encontro com dois dos parâmetros que define o conceito de usabilidade definido por Nilsen (1993;1995) que são os de serem pouco sujeito a erros (os usuários não têm perigo de cometer erros graves durante a utilização do sistema e têm a possibilidade de desfazer os que cometem); e agradável de usar (os usuários gostam de interagir com o sistema e se sentem satisfeitos com ele).

Diante do exposto, nota-se a importância destas questões como forma de reduzir o descontentamento e dificuldades de uso que os usuários têm em relação à utilização de sistemas computacionais. Portanto, é necessário que haja melhorias nas formas de execução das rotinas, para que se tenha agilidade na execução e melhor eficiência.

O sistema de controle acadêmico da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, denominado SIGAA (Sistema Integrado de Gerenciamento das Atividades Acadêmicas), tem sido difundido cada vez mais entre as Universidades e Institutos Federais do país. Atualmente são 20 universidades e cinco Institutos Federais utilizando o sistema.

Um sistema, para ter o máximo de efetividade, deve ser bem aceito pelos usuários. Este deve proporcionar rapidez, agilidade e bem estar para quem trabalha com ele. Assim, esta pesquisa teve como objetivo avaliar a usabilidade do sistema de controle acadêmico dos cursos *Stricto Sensu* da UFRN a fim de que se tenha uma maior eficiência dos serviços prestados.

O resultado desta avaliação mostrou que o sistema é relativamente bem aceito pela comunidade acadêmica pesquisada, mas que pode ser melhorado no que se refere a usabilidade em vários critérios para que se tenha o máximo de eficiência: no critério de condução, onde o usuário novato ou não, saiba por onde começar suas atividades, com segurança; na gestão de erros, onde as mensagens sejam mais claras e objetivas e onde os usuários possam corrigir seus próprios erros; carga de trabalho, que o usuário tenha um mínimo de ações possíveis, evitando, ou minimizando, os erros.

Alguns pontos criticados afetam diretamente o uso do SIGAA, bem como dos outros sistemas (SIPAC e SIGRH). Estes pontos destacados foram a lentidão da rede, que faz com que o sistema trave, e algumas vezes fazendo com que uma atividade que estava finalizando tenha que ser recomeçada, e a não informação de atualizações do sistema: o usuário tenta iniciar uma atividade e não encontra mais o caminho que já fazia, resultando em atraso no resultado final.

A partir deste estudo, os gestores da UFRN e dos sistemas, mais especificamente do SIGAA, módulo *Stricto Sensu*, poderão analisar formas de contornar os problemas levantados. Estudando formas de gerência de versões, de forma a minimizar os transtornos causados por mudanças nas rotinas sem que os usuários sejam notificados. Melhorias na rede da instituição, diminuindo a lentidão em períodos de uso intenso, e estudar formas para excluir, ou minimizar, os problemas de usabilidade encontrados.

Esta pesquisa limitou-se a aplicar o questionário somente com os coordenadores e secretários, ainda entrevistando o coordenador geral das pós-graduações e o coordenador do controle acadêmico dos cursos *Stricto Sensu*, mas há outros usuários como alunos e docentes. Também reporta um instantâneo da situação, o qual indica que modificações posteriores à data de realização da pesquisa poderão não refletir os resultados aqui dispostos.

Como sugestão para futuras pesquisas, recomenda-se uma avaliação de usabilidade nos outros sistemas da UFRN, principalmente no SIPAC, onde usuários fizeram comentários sobre problemas encontrados no uso do mesmo. Outra sugestão é uma avaliação de usabilidade com os gestores e utilizar outras técnicas, como a técnica empírica, que é feita através de ensaios.

## 6 REFERÊNCIAS

ALOINI, D.; DULMIN, R.; MININNO, V. Risk management in ERP project introduction: Review of the literature. **Information & Management**, v. 44, n. 6, p. 547-567, 2007.

ARISTIDES, A. C., YAMAMOTO, T. T., IOCHIDA, L. C.; ITO, M. Análise da Interface do Usuário de Sistemas de Gestão Hospitalar por meio de Testes de Usabilidade. In: Simone D. J. Barbosa e Bruno S. Silva (orgs). *Interação humano-computador*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

BERNARDES, José Francisco, ABREU, Aline Franca de. **A contribuição dos sistemas de informações na gestão universitária**. Florianópolis: INPEAU/UFSC, 2004. Disponível em: < [http://www.inpeau.ufsc.br/wp/?page\\_id=137](http://www.inpeau.ufsc.br/wp/?page_id=137)> Acesso em: 06 mar. 2011.

BIANCHI, Isaias Scalabrin; SILVEIRA, Rosana Rosa; JACOBSEN, Alessandra De Linhares; SILVA, José Marcos; DAL PRÁ, Renata. Tecnologia da informação no ambiente universitário: uma contribuição para a gestão do conhecimento. **X Colóquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América Del Sur**, 2010.

BOHMERWALD, Paula. **Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais**: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC-Minas. *Ciências da Informação. Inf.*, Brasília, v. 34, n. 1, Jan. 2005.

BRASIL, 2010. **Cartilha de Usabilidade do Governo Federal**. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilha-de-usabilidade>. Acesso em 15 de maio 2013.

BUENO, Grazielle Athanasio; LIESENBERG, Hans Kurt Edmund. **O Impacto das Tecnologias nos Padrões de Projeto da Interação para a Web**. Campinas-SP, 2011. Dissertação (mestrado em ciências da computação) - UNICAMP.

BUENO, Ubiratan; ZWICKER, Ronaldo; OLIVEIRA, Mauri Aparecido. Um estudo comparativo do modelo de aceitação de tecnologia Aplicado em sistemas de informações e comércio eletrônico. **Anais do 1º CONTECSI Congresso Internacional de Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação**. Junho de 2004. USP/São Paulo/SP - Brasil.

CAMPELO, Jairo da Silva; PINTO, Rodrigo Serpa. Proposta de implantação de um sistema informatizado para o gerenciamento dos processos de solicitação de aproveitamento de disciplinas no departamento de registros acadêmicos da universidade federal de pelotas. **X Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**. Santa Catarina-SC, 2010. UFSC-Brasil.

CAPES, **Cursos recomendados e reconhecidos**. Disponível em <HTTP://www.capes.gov.br>. Acesso em 08 de junho de 2013.

CARVALHO, José Oscar Fontanini. O papel da interação humano-computador na inclusão digital. **Transinformação**, v. 15, n. 3, 2012.

CATAPAN, Araci Hack; CORNÉLIO FILHO, Plínio; SOUZA, Antônio Carlos; THOMÉ, Zeina Rebouças Corrêa; CYBIS, Walter de Abreu. (1999). Ergonomia em Software Educacional: A possível integração entre usabilidade e aprendizagem. In: **II Workshop sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais**.

CHOU, Jyh-Rong; HSIAO, Shih-Wen. A usability study on human-computer interface: for middle-aged learners. **Computers in Human Behavior**, 23 (2007), pag. 2040-2063.

COSTA, Ana Maria Nicole; LEITÃO, Carla Faria; DIAS, Daniela Romão. Como conhecer usuários através do Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS). **VI Simpósio Brasileiro sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais, IHC** (2004): 47-56.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 15, n. 1, p. 92-117, 2010.

CUSTÓDIO, Daniela Macário; PLÁCIDO-SILVA, Carlos. **Design de homepage: a usabilidade na web**. MENEZES, MS., and PASCHOARELLI, LC., orgs. Design e planejamento: aspectos tecnológicos [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 277 p. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.

CYBIS, Walter de Abreu. **Engenharia de Usabilidade: uma abordagem ergonômica**. Apostila para o Curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção - UFSC, Florianópolis, 2003.

CYBIS, Walter de Abreu; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. **Ergonomia e usabilidade: conhecimento, métodos e aplicação**. 2 ed. São Paulo. NOVATEC editora, 2010.

DIAS, Claudia. **Usabilidade na Web: criando portais mais acessíveis**. 2 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2006.

FERNANDES (a), Tatiane Uetti Gomes. **A criação dos sistemas**. Disponível em: [http://sistemasdaufnrn.blogspot.com/2009\\_02\\_01\\_archive.html](http://sistemasdaufnrn.blogspot.com/2009_02_01_archive.html). Acesso em: 06 de março 2011.

FERNANDES (b), Tatiane Uetti Gomes. **Sistemas Institucionais: benefícios, inovação, avanços e gestão**, 2009. Disponível em: [http://sistemasdaufnrn.blogspot.com/2009\\_03\\_01\\_archive.html](http://sistemasdaufnrn.blogspot.com/2009_03_01_archive.html). Acesso em: 10 maio 2009.

FERREIRA, Maria Celi Neto; GUIMARÃES, Cayley. A falta de usabilidade impede o acesso à informação e conseqüentemente o exercício da cidadania. **e-Tec**, v. 2, n. 1, 2009.

FRASER, Márcia Tourinho Dantas; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia**, v. 14, n. 28, p. 139-152, 2004.

SILVA FILHO, José Martins. **Implementação de software livre na administração pública**: um estudo de múltiplos casos no estado do Rio Grande do Norte. Natal, 2006. Dissertação (mestrado em administração) – Programa de Pós-graduação em Administração - Universidade Federal do Rio Grande do Norte - PPGA/UFRN.

FLORES, Luiz Carlos da Silva; COLOSSI, Nelson. **Indicadores da gestão profissional em universidades**: processo de mudança das universidades comunitárias. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/35723>. 2004. Acesso em 28 de maio 2013.

FLORES, Luiz Carlos da Silva; COLOSSI, Nelson. **Mudança organizacional**: processo de introdução de um software de gestão em instituição de ensino superior. 2009. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/35636>. Acesso em 30 de maio 2013.

FURTADO, Ulisses de Melo; JACINTO, Kleber. **E-gov e sua importância na desburocratização administração pública**. Disponível em <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/555/385>.

GONÇALVES, Kélen; ROECKER, Rejane. Eficiência dos Sistemas de Informação no Processo de Tomada de Decisão nas Instituições de Ensino Superior: um Estudo de Caso - **VI Colóquio Internacional Sobre Gestão Universitária Na América do Sul**, Blumenau, SC, 15 a 17 de novembro de 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/66584>. Acesso em 30 de maio 2013.

GUIMARÃES, Ítalo; GOMES, Jorge; SILVA, Anderson; ALBUQUERQUE, Evandro; NETO, Hugo; SANTOS, Bruno. Usabilidade em sites do Governo Federal: avaliação segundo as diretrizes da cartilha de usabilidade – padrões web em governo eletrônico, na visão de graduandos da UFPB. **II CONINTER – Congresso Internacional Interdisciplinar em Sociais e Humanidades**. Belo Horizonte, de 8 a 11 de outubro de 2013. <http://www.sbis.org.br/cbis2012/arquivos/749.pdf>. Acessado em 11/janeiro/2013.

GURGEL, Giovane Montine Moreira. **A gestão da informação sob a luz do Enterprise Content Management (ECM)**: um estudo de caso em uma universidade pública. 2007. Dissertação de mestrado (Pós-graduação em Administração), UFRN. Disponível em : <http://repositorio.ufrn.br:8080/jspui/handle/1/9713>

ITO, Cristina; GONÇALVES, José Abranches; SILVA, Marcelo Marcilio; CORDEIRO, Renato; DUDUCHI, Marcelo. Avaliação de e-acessibilidade do site da Receita Federal. In **V Workshop de pós-graduação e pesquisa**, (Vol. 21).

JEFFRIES, Robin; MILLER, James R., WHARTO, Cathlenn, UYEDA, Kathy. User interface evaluation in the real world: a comparison of four techniques. **Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems**. New Orleans, Louisiana, USA: ACM: 119-124, p. 1991.

LEITE, Katia Adriana Alves. **Avaliação de Usabilidade nos Sistemas Computacionais dos Serviços de Telemedicina do BHTELESSAÚDE**. 2007. Tese de Doutorado.

Dissertação (Mestrado em Informática). Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARRA, Adriana Ventola; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes. A prática social de gerentes universitários em uma instituição pública. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 9, n. 3, Set. 2005.

MARTINS, Ana Isabel; QUEIRÓS, Alexandra; ROCHA, Nelson Pacheco; SANTOS, Beatriz Sousa. Avaliação de Usabilidade: Uma Revisão Sistemática da Literatura. **RISTI: Iberian Journal on Information Systems & Technologies/Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, n. 11, 2013. P. 31-43.

MARTINS, Gilberto Andrade. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 2, n. 2, p. 4-18, 2008.

MAXIMIANO, Antônio César Amari. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas 2000, p 26.

MEIRELLES, Rodrigo França; MACHADO, R. das N. A funcionalidade eo desempenho do Portal de Periódicos da CAPES entre pesquisadores das áreas de Comunicação e Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, 2007, 12.3: 54-64.

MOREIRA, Maria Lígia; VELHO, Lea. Pós-graduação no Brasil: da concepção “ofertista linear” para “novos modos de produção do conhecimento” implicações para avaliação. **Avaliação**, Campinas - SP, v. 13, n. 3, p. 625-645, 2008.

NETO, Calixto Silva; CARVALHO, José Oscar Fontanini. O programa de inclusão digital do governo brasileiro: Análise sob a perspectiva da interseção entre ciência da informação e interação humano computador. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n. 2, p. 25-52, jan/jun. 2008.

NILSEN, Jakob. **Usability Engineering**. EUA: Morgan Kaufmann. 1993

OLIVEIRA, Ana Carolina Costa; SOUSA, Maria Devânia Cabral; RESENDE, Sheyla Rodrigues; MÁSCULO, Francisco. Processo analítico do impacto de fatores ergonômicos no serviço público: a usabilidade como critério chave para a melhoria da qualidade em processos produtivos e informacionais. **XXVIII ENEGEP** – Rio de Janeiro, RJ, 13 a 16 de Outubro de 2008.

OLIVEIRA, Ana Paula dos Santos. **Avaliação da usabilidade de websites de hotéis segundos as heurísticas de Nielsen**: pesquisa exploratória em hotéis da região nordeste do Brasil. Natal, 2008. Dissertação (mestrado em engenharia da produção) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN.

OLIVEIRA, Ana Paula Santos. **Avaliação da usabilidade de websites de hotéis segundo as heurísticas de Nielsen**: pesquisa exploratória em hotéis da região nordeste do Brasil. Natal, 2008. Dissertação (mestrado em engenharia de produção). Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN.

OLIVEIRA, Tiago Gomes. Engenharia da Usabilidade: critérios ergonômicos de Scapin e Bastien aplicados ao software. **Revista Fasem Ciências**, vol 2, n 2. 2012.

PEREIRA, Rodrigo Arcuri Marques. **Avaliação de impactos de usabilidade do SIGA-UFRJ**: um estudo exploratório. 2013. TCC da graduação. Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

RIBEIRO, Ana Elisa; GONÇALVES, Mariane Raquel; LIMONGI, José Francisco Campos; MIRANDA, Germano Teixeira de; OLIVEIRA, Túlio Fernandes; PROFETA, Vitor Hugo de A. Qualidade da interação do usuário com interfaces dos sites de instituições do serviço público. **e-tec**, Belo Horizonte, v.1, n.1, nov 2008.

RIZZATTI, RIZZATTI JÚNIOR. **Organização universitária**: mudanças na administração e nas funções administrativas. Florianópolis: INPEAU/UFSC, 2004. Disponível em: <[http://www.inpeau.ufsc.br/wp/?page\\_id=137](http://www.inpeau.ufsc.br/wp/?page_id=137)>Acesso em: 11 jun. 2009.

ROCHA, Heloísa Vieira; BARANAUSKAS, Maria Cecília Calani. **Interfaces Humano-Computador**. Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). 2003.

RODRIGUES, Cézár Leonel. A incorporação da tecnologia na estrutura acadêmica. In: **Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**, 2000. Florianópolis-SC. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/eadonline/grupodepesquisa/publica%C3%A7%C3%B5es/leone/12.pdf>.

ROSA, Juan Miguel; VERAS, Manoel. Avaliação heurística de usabilidade em jornais online: estudo de caso em dois sites. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 1, p. 138-157, 2013.

SALIMEN, Samuel dos Santos; RAMOS, Clériston Ribeiro. Avaliação da usabilidade dos sítios das Universidades Federais do extremo sul do Brasil. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, 2012, 1.2.

SAMPAIO, Rosely Moraes and LANIADO, Ruthy Nadia. Uma experiência de mudança da gestão universitária: o percurso ambivalente entre proposições e realizações. **Revista de Administração Pública**. Adm. Pública [online]. 2009, vol.43, n.1, pp. 151-174.

SANTO, Eniel do Espírito; OLIVEIRA, Teresinha Rodrigues de. **A Universidade como Organização**: Uma Abordagem Sob o Ponto de Vista da Efetividade. 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/64238>. Acesso em 19 de julho de 2013.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral**: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: fevereiro 2014.

SCAPIN, Dominique L.; BASTIEN, J. M. C. Ergonomic criteria for evaluating the ergonomic quality of interactive systems. **Behaviour and Information Technology**. Vol.16, n 4/5, July-October, 1997, p. 220-231.

SCHIMIGUEL, Juliano; BARANAUSKAS, Maria Cecília Calani; MEDEIROS, Claudia Bauzer. **Usabilidade de Aplicações SIG Web na Perspectiva do Usuário: um Estudo de Caso**. **GeoInfo**. 2005. p. 262-268.

SILVA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, 2005.

SILVA, Thiago Alves Elias. **Avaliação da usabilidade de interfaces WEB segundo critérios ergonômicos de Bastien e Scapin**: pesquisa com os ambientes virtuais de educação à distância AULANET, E-PROINFO e TELEDUC. Natal, 2007. Dissertação (mestrado em engenharia da produção) - UFRN.

SILVEIRA, Diego Santana; NUNES, Maria Augusta Silveira Netto. AVUSABILITY: uma aplicação para apoiar a avaliação de usabilidade de interfaces da WEB. **GEINTEC-Gestão, Inovação e Tecnologias**, v. 3, n. 5, p. 251-260, 2013.

SIMÃO, João Batista; RODRIGUES, Georgete. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**, 2005, 34.2: 81-92.

SOUZA, Celso Luiz de; GUIMARÃES, Cayley. Sistemas de Informação versus usuários. **E-xacta**. V.2, N2, 2009. Disponível em: <http://revistas2.unibh.br/index.php/dcet/article/view/235>.

TEIXEIRA, Juliana Cristina; NASCIMENTO, Marco César Ribeiro; ANTONIALLI, Luiz Marcelo. **Perfil de estudos em Administração que utilizaram triangulação metodológica**: uma análise dos anais do EnANPAD de 2007 a 2011. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, v. 48, n. 4, 2013.

UFRN - **Relatório de Gestão 2012** - Disponível em: <http://www.sistemas.ufrn.br/portal/PT/documento/4056332#.Ubz2xtjm8o4>. Acesso em: 03 jun. 2013.

UFRN(a). SINFO. 2013. Superintendência de Informática. Disponível em: [http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:stricto\\_sensu:lista](http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:stricto_sensu:lista). Acesso em 01 de junho 2013.

UFRN(b). SINFO. 2013. Superintendência de Informática. [http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:portal\\_coordenador\\_stricto\\_sensu:cadastrados:processos\\_seletivos:gerenciar\\_processos\\_seletivos](http://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:portal_coordenador_stricto_sensu:cadastrados:processos_seletivos:gerenciar_processos_seletivos)

VELDOF, Jerilyn R.; PRASSE, Michael J.; MILLS, Victoria A. Chauffered by the user: usability in the eletronic library. **Journal of Library Administration**, v. 26, n. 3/4, p. 115-140, 1999.

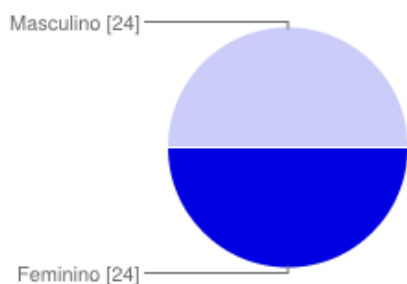
VITALE, Susana G.; FREYRE, Lidia B. **La transformación de los procesos de gestión de la información en la Universidad Católica de Santa Fe a partir de la incorporación de las nuevas tecnologías.** 2008. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/93184>

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009.

## APÊNDICE 1 - RESUMO DO RESULTADO DO QUESTIONÁRIO - GOOGLE DOCS

### Perfil do usuário

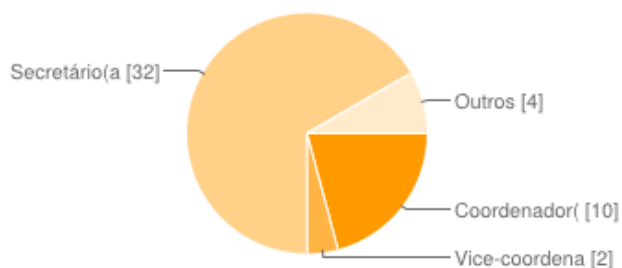
#### 1. Sexo:



Feminino 24 50%

Masculino 24 50%

#### 2. Qual função ocupa na UFRN?



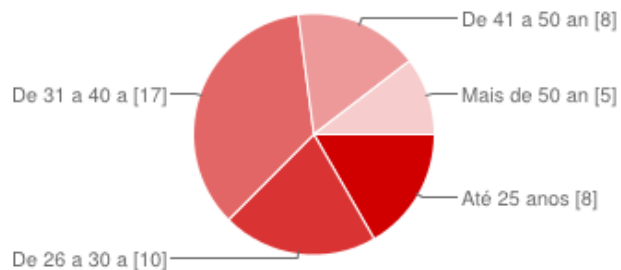
Coordenador(a) 10 21%

Vice-coordenador(a) 2 4%

Secretário(a) 32 67%

Outros 4 8%

#### 3. Qual faixa etária se encontra



Até 25 anos 8 17%

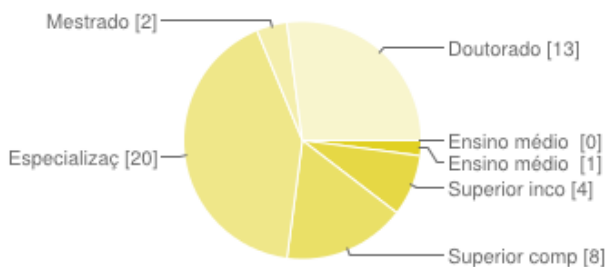
De 26 a 30 anos 10 21%

De 31 a 40 anos 17 35%

De 41 a 50 anos 8 17%

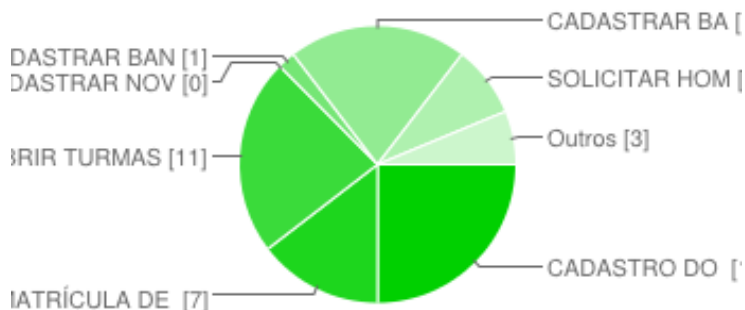
Mais de 50 anos 5 10%

4. Qual o seu nível de instrução:



Ensino médio incompleto	0	0%
Ensino médio completo	1	2%
Superior incompleto	4	8%
Superior completo	8	17%
Especialização	20	42%
Mestrado	2	4%
Doutorado	13	27%

Pedimos que escolha uma das rotinas abaixo do SIGAA para responder o questionário, ou indique alguma que não esteja relacionada:

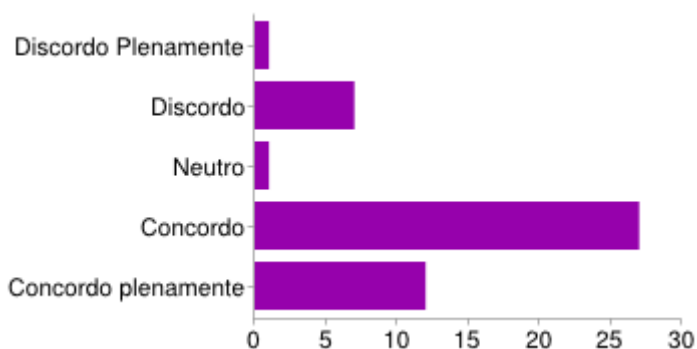


CADASTRO DO PROCESSO SELETIVO	12	25%
MATRÍCULA DE NOVOS ALUNOS NO CURSO	7	15%
ABRIR TURMAS	11	23%
CADASTRAR NOVO CALENDÁRIO	0	0%
CADASTRAR BANCA DE QUALIFICAÇÃO	1	2%
CADASTRAR BANCA DE DEFESA	10	21%
SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DE DEFESA	4	8%
Outros	3	6%

Avaliação do SIGAA da Pós-graduação Stricto Sensu

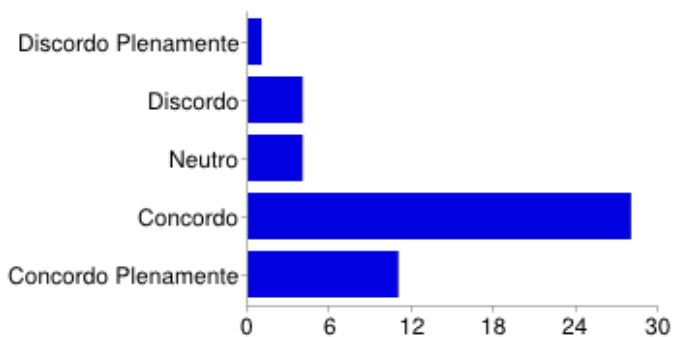
Avaliação da Usabilidade da rotina escolhida

Esta rotina possui dados suficientes para que seja realizada com o mínimo de erro possível.  
[Critério: Condução (Presteza)]



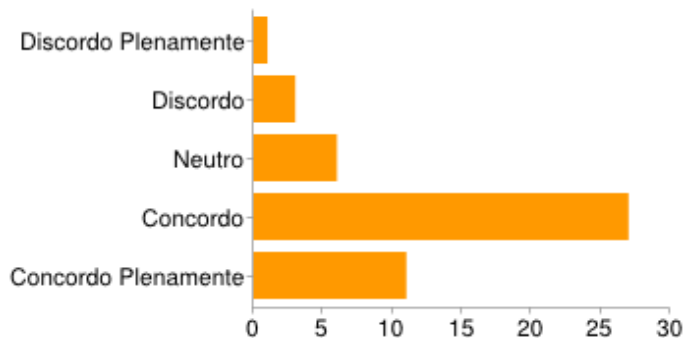
Discordo Plenamente	1	2%
Discordo	7	15%
Neutro	1	2%
Concordo	27	56%
Concordo plenamente	12	25%

Os itens desta rotina estão organizados de tal forma que são facilmente detectados. [Critério: Condução (agrupamento/distinção entre itens)]



Discordo Plenamente	1	2%
Discordo	4	8%
Neutro	4	8%
Concordo	28	58%
Concordo Plenamente	11	23%

Os itens desta rotina estão bem diferenciados. [Critério: Condução (agrupamento/distinção entre itens)]



Discordo Plenamente 1 2%

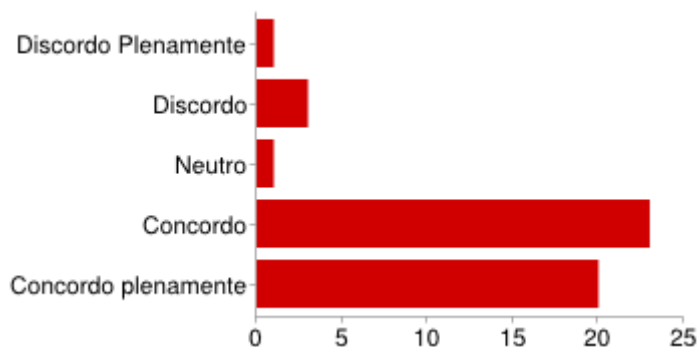
Discordo 3 6%

Neutro 6 13%

Concordo 27 56%

Concordo Plenamente 11 23%

O SIGAA informa de forma rápida e objetiva se a realização desta rotina foi concluída com êxito. [Critério: Condução (feedback imediato)]



Discordo Plenamente 1 2%

Discordo 3 6%

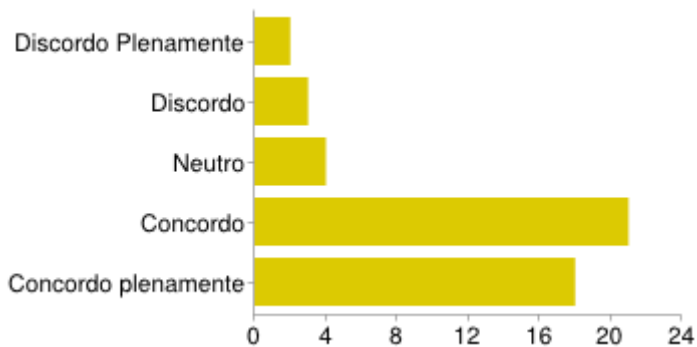
Neutro 1 2%

Concordo 23 48%

Concordo plenamente 20 42%

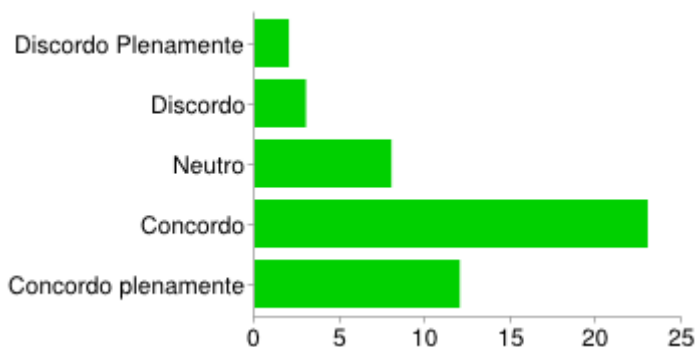
Nesta rotina, o texto é apresentado de forma legível. da rotina foi concluída com êxito.

[Critério: Condução (legibilidade)]



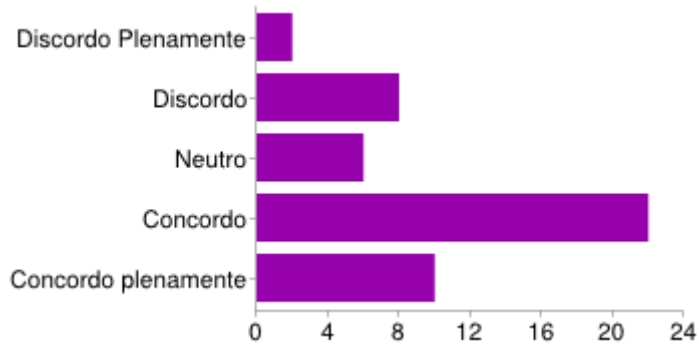
Discordo Plenamente	2	4%
Discordo	3	6%
Neutro	4	8%
Concordo	21	44%
Concordo plenamente	18	38%

Para executar esta rotina, consigo digitar os dados de entrada rapidamente. [Critério: Carga de trabalho (Brevidade)]



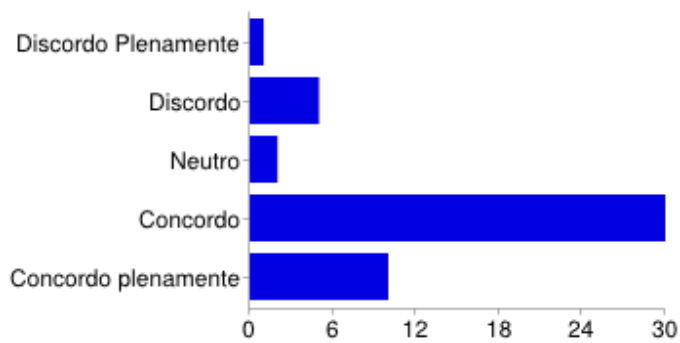
Discordo Plenamente	2	4%
Discordo	3	6%
Neutro	8	17%
Concordo	23	48%
Concordo plenamente	12	25%

É mínima a quantidade de passos necessários para concluir esta rotina. [Critério: Carga de trabalho (Brevidade)]



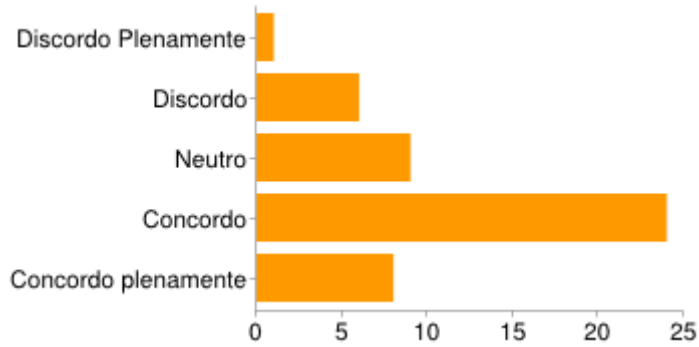
Discordo Plenamente	2	4%
Discordo	8	17%
Neutro	6	13%
Concordo	22	46%
Concordo plenamente	10	21%

Há uma quantidade mínima de informações para que esta rotina seja concluída. [Critério: Carga de trabalho (Densidade Informacional)]



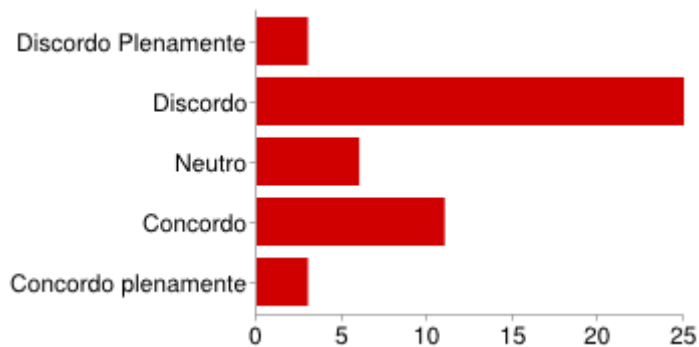
Discordo Plenamente	1	2%
Discordo	5	10%
Neutro	2	4%
Concordo	30	63%
Concordo plenamente	10	21%

O próprio sistema fornece informações que tornam mais fácil o entendimento desta rotina. [Critério: Carga de trabalho (Densidade Informacional)]



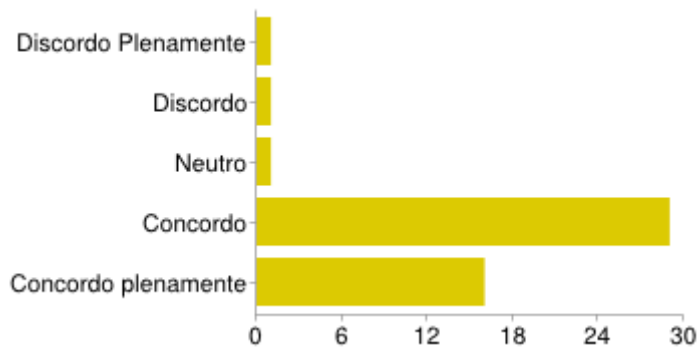
Discordo Plenamente	1	2%
Discordo	6	13%
Neutro	9	19%
Concordo	24	50%
Concordo plenamente	8	17%

Existem alguns termos que são empregados no sistema que por vezes nos induzem a selecionar uma opção errada [Critério: Carga de trabalho (Densidade Informacional)]



Discordo Plenamente	3	6%
Discordo	25	52%
Neutro	6	13%
Concordo	11	23%
Concordo plenamente	3	6%

Após a entrada de dados para realização desta rotina, há uma clara indicação de um botão de "finalização". [Critério: Controle Explícito (Ações explícitas do usuário)]



Discordo Plenamente 1 2%

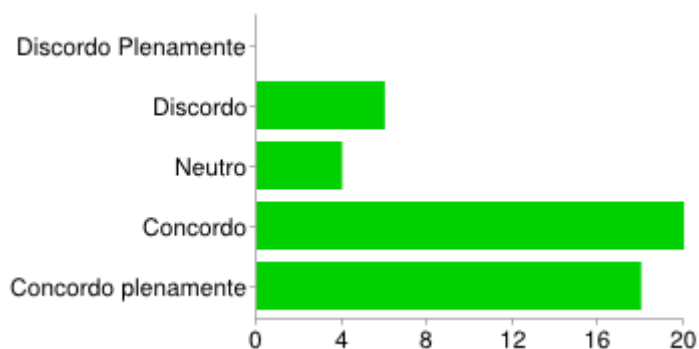
Discordo 1 2%

Neutro 1 2%

Concordo 29 60%

Concordo plenamente 16 33%

No processamento desta rotina, podemos cancelar ou alterar os dados. [Critério: Controle Explícito (Ações explícitas do usuário)]



Discordo Plenamente 0 0%

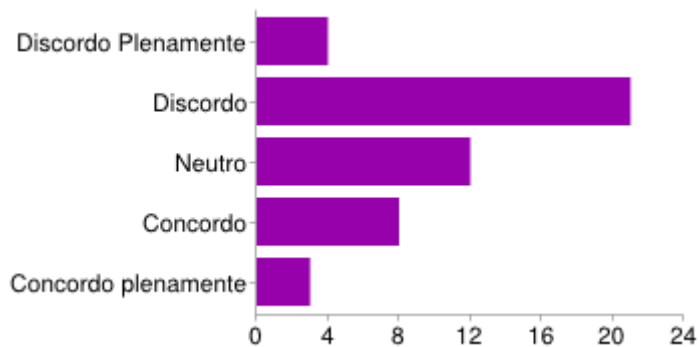
Discordo 6 13%

Neutro 4 8%

Concordo 20 42%

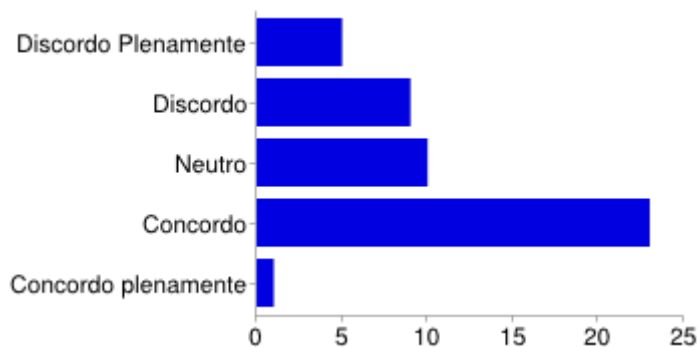
Concordo plenamente 18 38%

O sistema nos disponibiliza várias opções de processamento desta rotina. [Critério: Adaptabilidade (Flexibilidade)]



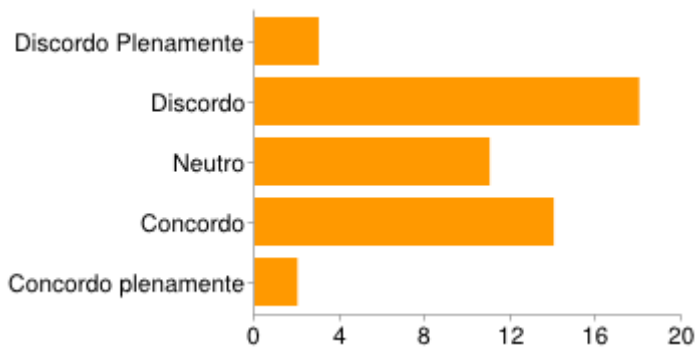
Discordo Plenamente	4	8%
Discordo	21	44%
Neutro	12	25%
Concordo	8	17%
Concordo plenamente	3	6%

Esta rotina é de fácil execução para novos usuários. [Critério: Adaptabilidade (Experiência do usuário)]



Discordo Plenamente	5	10%
Discordo	9	19%
Neutro	10	21%
Concordo	23	48%
Concordo plenamente	1	2%

É possível detectar erros de digitação no momento da execução desta rotina. [Critério: Gestão de Erros (Proteção contra erros)]



Discordo Plenamente 3 6%

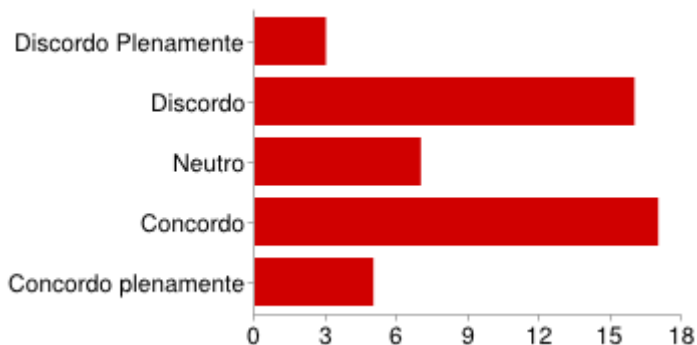
Discordo 18 38%

Neutro 11 23%

Concordo 14 29%

Concordo plenamente 2 4%

Esta rotina fornece mensagens de erro claras, precisas e explicativas em relação ao erro cometido. [Critério: Gestão de Erros (Mensagens de erro)]



Discordo Plenamente 3 6%

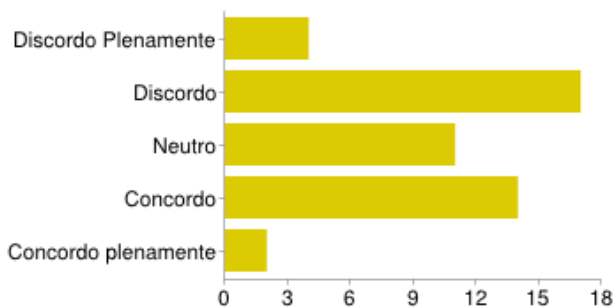
Discordo 16 33%

Neutro 7 15%

Concordo 17 35%

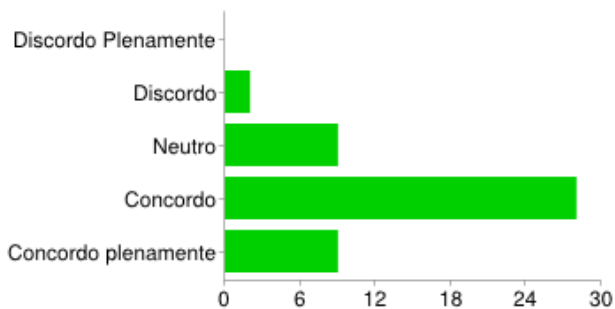
Concordo plenamente 5 10%

Na execução desta rotina, o sistema fornece opções de correção de erros [Critério: Gestão de Erros (Correção de erros)]



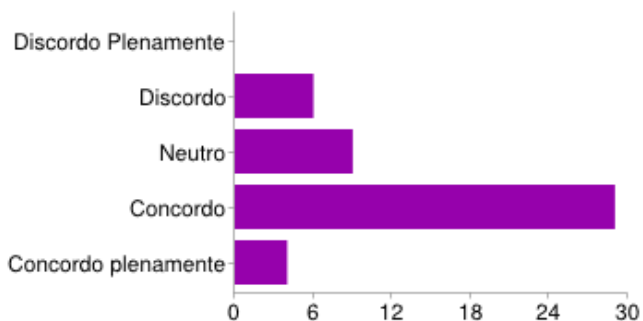
Discordo Plenamente	4	8%
Discordo	17	35%
Neutro	11	23%
Concordo	14	29%
Concordo plenamente	2	4%

Todos os menus, telas e textos são padronizados e consistentes. [Critério: Consistência]



Discordo Plenamente	0	0%
Discordo	2	4%
Neutro	9	19%
Concordo	28	58%
Concordo plenamente	9	19%

Na rotina escolhida, o design e as cores da página facilitam a execução [Critério: Consistência]



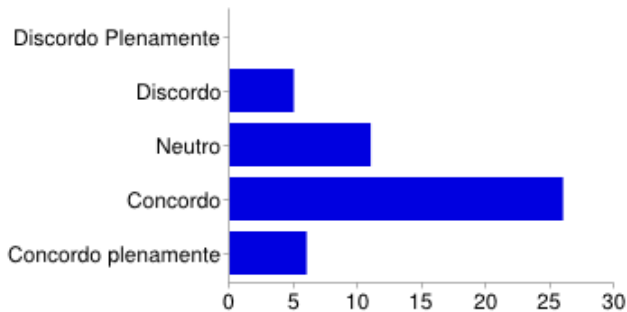
Discordo Plenamente	0	0%
Discordo	6	13%
Neutro	9	19%

Concordo 29 60%

Concordo plenamente 4 8%

Os cabeçalhos usados nesta rotina são de fácil distinção comparando-os com outras rotinas.

[Critério: Significado dos Códigos]



Discordo Plenamente 0 0%

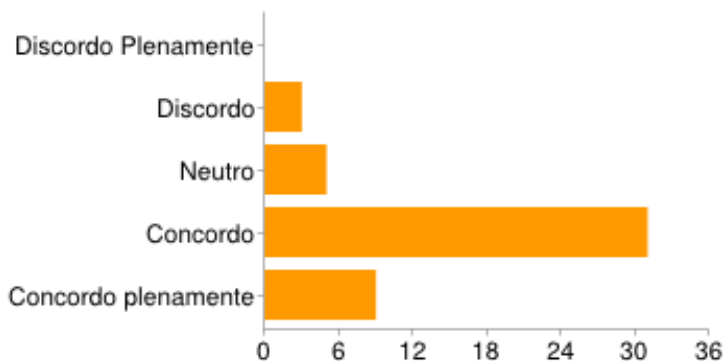
Discordo 5 10%

Neutro 11 23%

Concordo 26 54%

Concordo plenamente 6 13%

É bem familiar o vocabulário utilizado para execução desta rotina. [Critério: Compatibilidade]



Discordo Plenamente 0 0%

Discordo 3 6%

Neutro 5 10%

Concordo 31 65%

Concordo plenamente 9 19%

## APENDICE 2 - QUESTIONÁRIO X CRITÉRIOS ERGONÔMICOS

	CRITÉRIOS PRINCIPAIS	SUBCRITÉRIOS	CRITÉRIOS ELEMENTARES	DEFINIÇÕES
1	Condução	presteza		Verifica se o sistema informa e conduz o usuário durante a interação
		agrupamento/distinção entre itens	agrupamento/distinção por localização	Verifica se a distribuição espacial dos itens traduz as relações entre as informações
			agrupamento/distinção por formato.	Verifica os formatos dos itens como meio de transmitir associações e diferenças
		feedback imediato		Verifica a qualidade do feedback imediato às ações do usuário
		legibilidade		Verifica a legibilidade das informações contidas nas telas do sistema
2	Carga de Trabalho	Brevidade	Concisão	Verifica o tamanho dos códigos e termos apresentados e introduzidos no sistema
			Ações mínimas	Verifica a extensão dos diálogos estabelecidos para a realização dos objetivos do usuário
		Densidade Informacional.		Avalia a densidade de informações contida nas telas do sistema
3	Controle Explícito	Ações explícitas do usuário		Verifica se é o usuário quem comanda explicitamente as ações do sistema
		Controle do usuário		Avalia as possibilidades do usuário controlar o encadeamento e realização das ações
4	Adaptabilidade	Flexibilidade		Verifica se o sistema permite personalizar as apresentações e os diálogos

		Experiência do usuário		Avalia se os usuários com diferentes níveis de experiência têm possibilidades iguais de obter sucesso em seus objetivos
5	Gestão de Erros	Proteção contra erros		Verifica se o sistema oferece oportunidades para o usuário prevenir erros
		Mensagens de erro		Avalia a qualidade das mensagens de erro enviadas aos usuários
		Correção de erros		Verifica as facilidades dadas para que o usuário possa corrigir os erros cometidos
6	Consistência			Avalia se é mantida uma coerência no projeto de códigos, telas e diálogos com o usuário
7	Significado dos Códigos			Avalia se os códigos e denominações são claros e significativos para os usuários
8	Compatibilidade			Verifica a compatibilidade do sistema com as expectativas e necessidades do usuário em sua tarefa.

### APÊNDICE 3 - QUESTIONÁRIO APLICADO VIA GOOGLE DOCS

## Avaliação de Usabilidade do SIGAA da Pós-graduação Stricto Sensu da UFRN

\*Obrigatório

### Perfil do usuário

**2. Qual função ocupa na UFRN? \***

- Coordenador(a)
- Vice-coordenador(a)
- Secretário(a)
- Outro:

**3. Qual faixa etária se encontra? \***

- Até 25 anos
- De 26 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- De 41 a 50 anos
- Mais de 50 anos

**4. Qual o seu nível de instrução? \***

- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

**5. Há quanto tempo trabalha na UFRN? (em anos) \***

**6. Há quanto tempo trabalha na Pós-graduação Stricto Sensu? (em anos) \***

**Pedimos que escolha uma das rotinas abaixo do SIGAA para responder o questionário, ou indique alguma que não esteja relacionada: \***

- CADASTRO DO PROCESSO SELETIVO
- MATRÍCULA DE NOVOS ALUNOS NO CURSO
- ABRIR TURMAS
- CADASTRAR NOVO CALENDÁRIO
- CADASTRAR BANCA DE QUALIFICAÇÃO
- CADASTRAR BANCA DE DEFESA
- SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DE DEFESA
- Outro:

« Voltar

Continuar »

66% concluído

Powered by  


Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.  
[Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Termos Adicionais](#)

## Avaliação de Usabilidade do SIGAA da Pós-graduação Stricto Sensu da UFRN

\*Obrigatório

### Avaliação do SIGAA da Pós-graduação Stricto Sensu

Esta parte tem como objetivo avaliar uma das rotinas do SIGAA da Pós-graduação stricto sensu segundo os critérios de Usabilidade do sistema.

### Avaliação da Usabilidade da rotina escolhida



#### Critério: Condução (Presteza) \*

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Esta rotina possui dados suficientes para que seja realizada com o mínimo de erro possível.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Critério: Condução (agrupamento/distinção entre itens) \*

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Plenamente
Os itens desta rotina estão organizados de tal forma que são facilmente detectados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os itens desta rotina estão bem diferenciados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Critério: Condução (feedback imediato) \*

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
O SIGAA informa de forma rápida e objetiva se a realização desta rotina foi concluída com êxito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Critério: Condução (legibilidade) \*

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Nesta rotina, o texto é apresentado de forma legível da rotina foi concluída com êxito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Critério: Carga de trabalho (Brevidade) \***

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Para executar esta rotina, consigo digitar os dados de entrada rapidamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É mínima a quantidade de passos necessários para concluir esta rotina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Critério: Carga de trabalho (Densidade Informacional) \***

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Há uma quantidade mínima de informações para que esta rotina seja concluída.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O próprio sistema fornece informações que tornam mais fácil o entendimento desta rotina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existem alguns termos que são empregados no sistema que por vezes nos induzem a selecionar uma opção errada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Critério: Controle Explícito (Ações explícitas do usuário) \***

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Após a entrada de dados para realização desta rotina, há uma clara indicação de um botão de "finalização".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No processamento desta rotina, podemos cancelar ou alterar os dados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Critério: Adaptabilidade (Flexibilidade) \***

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
O sistema nos disponibiliza várias opções de processamento desta rotina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Critério: Adaptabilidade (Experiência do usuário) *</b>					
	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Esta rotina é de fácil execução para novos usuários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Critério: Gestão de Erros (Proteção contra erros) *</b>					
	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
É possível detectar erros de digitação no momento da execução desta rotina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Critério: Gestão de Erros (Mensagens de erro) *</b>					
	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Esta rotina fornece mensagens de erro claras, precisas e explicativas em relação ao erro cometido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Critério: Gestão de Erros (Correção de erros) *</b>					
	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Na execução desta rotina, o sistema fornece opções de correção de erros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Critério: Consistência *</b>					
	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Todos os menus, telas e textos são padronizados e consistentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na rotina escolhida, o design e as cores da página facilitam a execução	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Critério: Significado dos Códigos *</b>					
	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Os cabeçalhos usados nesta rotina são de fácil distinção comparando-os com outras rotinas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Critério: Compatibilidade \***

	Discordo Plenamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
É bem familiar o vocabulário utilizado para execução desta rotina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Questões abertas**

O objetivo desta terceira parte do questionário é levantar os pontos positivos e negativos do SIGAA Stricto Sensu, bem como coletar sugestões de melhorias.

<  >

**Quais foram suas maiores dificuldades no início do uso do SIGAA?**

**Quais são as rotinas do SIGAA que mais agilizam o andamento de suas atividades na secretaria/coordenação? Justifique.**


**Quais são as rotinas do SIGAA que mais atrapalham o andamento de suas atividades na secretaria/coordenação? Justifique.**

**Qual sua crítica em relação ao SIGAA?**

**Cite pelo menos uma sugestão de melhoria para o SIGAA.**

**Outros**

Nunca envie senhas em Formulários Google. 100% concluído.

Powered by  Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.  
[Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Termos Adicionais](#)

## APÊNDICE 4 - CARTILHA DO GOVERNO FEDERAL x CRITÉRIOS SCAPIN E BASTIEN x QUESTIONAMENTOS

	CARTILHA DO GOVERNO FEDERAL	CRITÉRIOS DEFINIDOS POR SCAPIN E BASTIEN			QUESTIONAMENTOS
		CRITÉRIOS PRINCIPAIS	SUBCRITÉRIOS	CRITÉRIOS ELEMENTARES	
1	Contexto e navegação	Condução	Presteza		O SIGAA proporciona dados suficientes para que a rotina seja realizada com o mínimo de erro possível.
2			Agrupamento/distinção entre itens	Agrupamento/distinção por localização	Os itens do SIGAA estão organizados de tal forma que a rotina é facilmente detectada.
3				Agrupamento/distinção por formato.	Os itens do SIGAA estão destacados de forma a diferenciar as rotinas.
4				Feedback imediato	O SIGAA informa de forma rápida e objetiva se a realização da rotina foi concluída com êxito..
5			Legibilidade		Na rotina, o texto é apresentado de forma legível.
6	Carga de informação	Carga de Trabalho	Brevidade	Concisão	Para execução da rotina, a entrada de dados necessária é sucinta.
7				Ações mínimas	Para conclusão da rotina, a quantidade de passos necessários é mínima.
8				Densidade informacional.	Para execução da rotina, a quantidade de informações é mínima, e algumas vezes o próprio sistema fornece, tornando o entendimento mais fácil.
9	Autonomia	Controle Explícito	Ações explícitas do usuário		Após a entrada de dados para realização da rotina, o usuário finaliza com enter
10			Controle do usuário		No processamento da rotina, esta pode ser cancelada ou alterada.
11	Desenho	Adaptabilidade	Flexibilidade		Para execução da rotina, o SIGAA fornece opções variadas.
12			Experiência do Usuário		A rotina é de fácil execução para novos usuários
13	Erro	Gestão de Erros	Proteção Contra Erros		É possível detectar erros de digitação no momento da execução da rotina
14			Mensagens de erro		A rotina fornece mensagens de erro claras, precisas e explicativas em relação ao erro

					cometido
15			Correção de Erros		Na execução da rotina, o sistema fornece opções de correção de erros
16	Desenho	Consistência			Os menus, telas, textos são padronizados nas diversas rotinas
17	Redação	Significado dos Códigos			Os títulos usados na rotina é de fácil distinção em relação a outras rotinas
18	Consistencia e Familiaridade	Compatibilidade			O vocabulário utilizado para execução da rotina é familiar

## APÊNDICE 5 - CHAMADOS DA SINFO - PERÍODO MAIO/2012 À JUNHO 2013

Tipo do chamado	CRITÉRIOS	Título	Descrição
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Troca de alunos em turmas	Prezados Senhores, Estamos precisando "transferir" alunos já matriculados de uma turma para outra (problemas de horário), dentro da mesma disciplina. A disciplina é .....4007 e possui 17 alunos na turma T01. Existe outra turma aberta (T02), para onde os alunos devem migrar. A T01 será excluída depois da transferência. Fazemos essa operação manualmente e de aluno em aluno. Caso exista uma rotina para realizar isso, será muito útil ao nosso trabalho. Essa seria uma opção exclusiva da Pró-reitoria de Pós-Graduação, para um melhor controle de ações. Eis o exemplo: *0.....007 - TÓPICOS AVANÇADOS ..... (PÓS-GRADUAÇÃO) **2012.2 Turma 01 A DEFINIR REGULAR A DEFINIR DOCENTE 4M2345 Auditor.....gia 17/25 alunos ***2012.2 Turma 02 A DEFINIR REGULAR A DEFINIR DOCENTE 4M16 4T45 Sala .....i 0/25 alunos Atenciosamente,
ERRO	COMPATIBILIDADE	Falha na inscrição de mestrado de aluno- URGENTE	A aluna .....ilva foi aprovado no processo seletivo de mestrado da Psicobiologia, mas não estamos conseguindo fazer sua matrícula pois aparece a seguinte redação: O discente não pode ser cadastrado pois já possui outro registro de discente (mat. 2012114607) ainda com vínculo em cursos do mesmo nível de ensino.
ERRO	COMPATIBILIDADE	Falha na inscrição de mestrado de aluno- URGENTE	O aluno J..... foi aprovado no Mestrado em.....a, mas o sistema diz que ele já possui vínculo, sendo que o vínculo é de aluno especial. Temos que "autorizar" a matrícula dele como aluno regular, pois ,do contrário, o aluno será prejudicado.
SOLICITAÇÃO	COMPATIBILIDADE	Adequação da página de acordo com o programa CAPES/PVNS	Prezados senhores, Sou Professor Visitante Nacional Sênior (PVNS) pelo programa da CAPES. Nesta função a minha área de atuação envolve as disciplinas do Curso de Graduação em..... (.....) e da Pós-graduação em .....l (..... Aplicada a.....l e Tópicos Avançados em .....), além do desenvolvimento de projetos. No momento temos dois projetos aprovados (CNPQ e BNB) e orientamos 4 alunos no mestrado e três alunos na graduação. Este programa da CAPES é novo e tem duração de dois anos prorrogável por mais dois (4 anos no total). O cadastro atual como professor externo no SIGAA não atende as necessidades desta função. Estamos tendo problemas em relação a falta de vários ícones: 1- Produção intelectual, 2 - Pesquisa (Falta do ícone para enviar plano de trabalho e dificuldade pela PROPESQ em cadastrar novas cotas de bolsas) e 3 - Ensino (Inserção pela coordenação de orientando de TCC). Neste contexto, gostaria de solicitar por gentileza a adequação do sistema SIGAA a esta função. Atenciosamente,
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Cadastro de turma	Estou tentando cadastrar turma no sistema, mas a opção data de início e final não esta habilitado.
DÚVIDA	CONDUÇÃO	autorização de publicação de dissertação	Recebi aviso de solicitação de publicação de dissertação de uma orientanda minha que concluiu mestrado, como devo proceder via sigaa para autorizar? O seguinte texto chegou em meu email: "O discente NUARA DE SOUSA AGUIAR de matrícula N° 2009113500, do Programa de PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL, enviou o Termo de Autorização de Publicação de Tese/Dissertação, para que seja analisado" Agradeço a atenção no sentido de me enviar orientações
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Alterar horário de disciplina	Bom dia, gostaria de saber se é possível alterar horário de disciplinas modulares no sistema.
DÚVIDA	CONDUÇÃO	GERAÇÃO DE GRU NO SIGAA	PREZADOS, BOA TARDE! IREMOS ABRIR NOVO EDITAL DO PROCESSO SELETIVO PARA INGRESSO DE ALUNO REGULAR NO PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO. GOSTARÍAMOS DE SABER COMO OS CANDIDATOS IRÃO FAZER O PAGAMENTO DA TAXA DE INSCRIÇÃO, OU SEJA, SE O SIGAA IRÁ GERAR A GRU (GUIA DE RECOLHIMENTO DA UNIÃO) AUTOMATICAMENTE QUANDO O CANDIDATO FIZER A INSCRIÇÃO, PARA QUE POSSAMOS ACRESCENTAR NO EDITAL DO PROCESSO SELETIVO O PROCEDIMENTO ADEQUADO. AGUARDAMOS O RETORNO. ATENCIOSAMENTE, PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO
DÚVIDA	CONDUÇÃO	ALTERAÇÃO DE CALENDARIO ACADEMICO (Trancamento)	Ola, Gostaria de saber como que faço para alterar O PERIODO DE TRANCAMENTO do meu Programa de Pós. Pois já acessei o Calendario Academico e não estou visualizando essa opção. Att,
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Trancamento de componente curricular	Preciso alterar o período de trancamento de componente curricular e não estou conseguindo, o que fazer?
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Trancamento de Aluno	Estamos querendo efetuar o trancamento de um aluno de Doutorado: ....., mas não conseguimos, pois aparece a seguinte mensagem: O discente possui bolsa ativa de monitoria e/ou de pesquisa que deve ser finalizada antes de prosseguir. Como devemos proceder?
DÚVIDA	CONDUÇÃO	cadastro processo seletivo	Comecei a cadastrar o edital do processo seletivo 2013 do programa e o SIGAA pergunta se haverá pagamento de taxa de inscrição. Ao clicar na opção "sim", o sistema retornar a mensagem "Não há configuração de GRU disponível para uso em sua Unidade. Por favor, entre em contato com o departamento financeiro e solicite o cadastro de uma configuração de GRU". O problema é que o pagamento da taxa de inscrição cobrada pelo programa é feita através de depósito em c/c específica, ou seja, não tem GRU. Como resolver?
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Cadastro de docente externo	Bom dia, Gostaria de saber como proceder para cadastrar um docente externo à instituição como membro permanente do programa de pós-graduação. Já tentei cadastrar clicando em 'somente externos' só que o nome dele não é encontrado e não posso portanto cadastrá-lo. No aguardo.
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Consultar Ata de alunos concluídos	Bom dia! Gostaria de saber como posso consultar no SIGAA as atas de defesa de alunos que se encontram com status de concluído? Sempre que alguém defende eu entro no menu "Aluno>>> Conclusão>>> Cadastrar Bancas>>> Inserir Ata" e lanço no SIGAA a ata escaneada. Porém, depois que o aluno conclui o mestrado/doutorado não consigo mais consultar as atas que foram enviadas. Por isso gostaria de saber como faço essa consulta. Obrigado!
DÚVIDA	CONDUÇÃO	seleção doutorado	Olá! Eu gostaria de saber como um aluno que pretende concorrer a um processo seletivo de pós-graduação faz para inserir o próprio nome como candidato. Qual o menu que ele deve acessar?
DÚVIDA	CONDUÇÃO	cadastro novos discentes	Olá! O programa de pós-graduação em ..... está com processo de seleção de novos alunos aberto, mas os candidatos não se inscreveram via SIGAA (apenas cumpriram as demais etapas exigidas no edital). Como o sistema não permite mais a inserção de novos alunos regulares sem que eles tenham vínculo com algum processo seletivo, haveria alguma maneira de resolver isso? A pró-reitoria de pós-graduação informou que seria necessário abrir uma convocação no SIGAA para que os candidatos se cadastrem (ver anexo). Seria essa a solução?
DÚVIDA	CONDUÇÃO	portal do coordenador	prezados, Sou coordenadora do programa de pos-graduação em.....

			Gostaria de saber como posso adicionar informações no site, pois não tenho essa função habilitada no meu menu. Veja no link: <a href="http://www.sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/apresentacao.jsf?lc=pt_BR&amp;id=105">http://www.sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/apresentacao.jsf?lc=pt_BR&amp;id=105</a> Coordenação do Programa - Coordenador:.....
DÚVIDA	CONDUÇÃO	catalogação na fonte	Olá! O aluno 2008..... - ..... está tentando solicitar a ficha catalográfica para inserir na tese através do caminho Portal discente > Minhas solicitações > catalogação na fonte mas não está conseguindo acessar essa opção. Poderiam informar o que está acontecendo e como o aluno deve proceder para obter a ficha catalográfica?
DÚVIDA	CONDUÇÃO	cadastro de membros de banca	Bom dia,Estou com uma dúvida: duas bancas de qualificação do ano passado não estão aparecendo no sigaa dos professores participantes, sendo que um deles é o orientador do aluno (prof. Dione Valença, dop DEST e PPGMAE). No meu sigaa aparece tudo certinho, sem nenhum problema. Mas para eles não. O normal não seria aparecer para eles também? Att, Secretário .....
DÚVIDA	CONDUÇÃO	DUVIDA	Gostaria de saber o motivo pelo qual o programa cadastrado não aparece na tela quando o professor acessa a página do sigaa (pública).
DÚVIDA	CONDUÇÃO	cadastro discente transferido de outra IES	Olá! Eu gostaria de saber como faço para cadastrar no SIGAA / UFRN um aluno como aluno regular de um programa de pós-graduação uma pessoa que veio transferida de outra IES porque o SIGAA não permite que se cadastre alunos regulares se eles não tiverem participado de processo seletivo. O nome do aluno é ..... e o CPF dele é .....Grato pela atenção.
DÚVIDA	CONDUÇÃO	seleção novos alunos	Olá! Eu gostaria de saber como o coordenador de um curso de pós-graduação deve proceder para fazer com que candidatos da seleção do ano anterior sejam cadastrados como alunos regulares do programa! Qual o caminho no SIGAA que ele deverá seguir para fazer isso? Grato pela atenção.
DÚVIDA	CONDUÇÃO	CADASTRO DE NOVOS DISCENTES DA PÓS-GRADUAÇÃO	Olá! Eu gostaria de saber como o coordenador de um curso de pós-graduação deve proceder para fazer com que candidatos da seleção do ano anterior sejam cadastrados como alunos regulares do programa! Qual o caminho no SIGAA que ele deverá seguir para fazer isso? Grato pela atenção.
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Exclusão de matrícula em estágio à docência	Olá,O discente .....S, matrícula ....., solicitou a remoção da matrícula da disciplina ".....0837 - ESTAGIO DOCENCIA EM ..... - 60h Turma 03", porém a situação da disciplina em seu atestado de matrícula está como EXCLUSÃO SOLICITADA PELO DISCENTE já há um bom tempo. Gostaríamos de saber como efetivar a remoção desta matrícula na disciplina. Att. .... secretário do .....
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Exclusão de bancas de qualificação e defesa/Home-page	PREZADOS,BOM DIA, APÓS O CADASTRO DE UMA BANCA DE QUALIFICAÇÃO E DEFESA, OS MESMOS FORAM CANCELADOS PELO ORIENTADOR. ENTREI EM CONTATO COM A PPG PARA EXCLUSÃO DAS MESMAS NO SIGAA E RECEBI A CONFIRMAÇÃO QUE AS MESMAS FORAM EXLÚIDAS, MAS CONTINUAM APARECENDO NA HOME-PAGE DO PROGRAMA. NOME DO DISCENTE:..... COMO EXCLUIR AS INFORMAÇÕES DE QUALIFICAÇÃO E DEFESA DA HOME-PAGE UMA VEZ QUE ELAS FORAM CANCELADAS? ATENCIOSAMENTE, SECRETÁRIA .....
DÚVIDA	CONDUÇÃO	URGENTE - CAMPO IDENTIFICADOR/IDENTIDADE - MATRÍCULA ON LINE	Solicito informar qual o número do campo identificador/identidade para fazer matrícula on line no Curso de doutorado em..... Att. Prof.....
DÚVIDA	CONDUÇÃO	Módulo como coordenador	O meu módulo como coordenador de Pós-Graduação em ..... esta desativado?
ERRO	CONDUÇÃO	Erro ao tentar cadastrar turmas para o segundo semestre	Prezados, Ao tentar cadastrar as disciplinas do semestre 2012.2 do..... (Mestrado em ..... ) recebo mensagem de erro na qual diz: O programa de pós-graduação não possui curso ativo.
ERRO	CONDUÇÃO	Acesso ao Portal do Coordenador Stricto Sensu	Prezados, Informo que o meu acesso ao Portal de coordenador stricto sensu está desabilitado. Tentei usar hoje e fiquei impossibilitada. Sou a atual coordenadora do Programa de Pós-Graduação em..... (PPG.....). Tenho algumas atividades urgentes para serem feitas e solicito a habilitação o mais breve possível do acesso. O secretário do programa está em greve e os registros estão sendo feitos pela minha conta. O meu mandato atual vai até o dia 16 de julho de 2012. Mas, fui reeleita para mais dois anos de mandato. Aguardo o breve restabelecimento do acesso ao Portal de Coordenador Strict Sensu. Atenciosamente, .....
ERRO	CONDUÇÃO	Mudança de Calendário vigente	Prezados, Tentei mudar o calendário vigente para o Curso de PÓS-GRADUAÇÃO.....(17.....) para o semestre 2012.2 no entanto, não encontrei a opção disponível no sistema, qual o procedimento a fazer?
RRO	CONDUÇÃO	CH Compartilhada.	Prezados Senhores,No formulário de cadastro de Componente Curricular, no item OUTRAS INFORMAÇÕES, temos a seguinte opção: "Permite CH Compartilhada entre os docentes". A explicação exibida no SIGAA informa: "Marque esta opção caso a soma da carga horária de todos os docentes possa ultrapassar a carga horária total do componente curricular", só que isso não acontece. Exemplo: A turma da disciplina NSF0007 - Promoção da Saúde..., tem 40 horas de carga horária. Precisamos lançar 3 professores assim distribuídos: *..... - 60h. *.....- 60h. *..... - 20.O sistema aponta a seguinte mensagem quando tentamos fazer essa distribuição: "Docente com essa CH não pode ser adicionado. A CH total excede à CH da disciplina da turma."Favor verificar tal situação. Atenciosamente,.....
ERRO	CONDUÇÃO	Esclarecimento	Ao acessar o SIGAA na condição de Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem não consegui acessar, sendo redirecionado para o menu Docente. Como resolver a questão se dependo para manter fluxo com a condição de chefia do mesmo. No aguardo, coloco-me a disposição
ERRO	CONDUÇÃO	Esclarecimento	Tenho dois vínculos de acesso ao SIGAA, como docente e como chefia/Coordenador de pós-graduação. Quando entro na Pós-Graduação <a href="https://www.sigaa.ufrn.br/sigaa/portais/docente/docente.jsf#">https://www.sigaa.ufrn.br/sigaa/portais/docente/docente.jsf#</a> o SIGAA não diferencia o do programa do docente. Ambos abrem no portal docente. Como coordenador preciso urgentemente que seja resolvido esta situação
ERRO	CONDUÇÃO	Erro ao tentar cadastrar turmas	Prezados, Ao tentar cadastrar as disciplinas do semestre 2012.2 do ..... (Mestrado em ..... ) recebo mensagem de erro na qual diz: O programa de pós-graduação não possui curso ativo.Conforme contatos anteriores, o problema estaria no fato de o Mestrado Acadêmico estar vinculado a unidade D....(17....) e não ao..... (17....).Informo ainda que o ..... e o ..... , apesar de serem Pós-Graduação em ..... , são dois programas diferentes e separados, o primeiro para Mestrado, e o segundo para Doutorado.
ERRO	CONDUÇÃO	ERRO EM	Prezados, estou recebendo a seguinte mensagem de erro quanto tento consolidar a atividade .....0101 - EXAME DE

		CONSOLIDAÇÃO DE ATIVIDADE	QUALIFICAÇÃO DE MESTRADO, do aluno ..... "Ano-Período: não pode ser superior ao semestre vigente.". Anexo envio printscreen do erro.
ERRO	CONDUÇÃO	Relatorio de prazo maximo?	Supers (bom dia:-); Desde dezembro que nao consigo gerar o relatorio de prazo maximo, com vinculo de coordenador de pos. O sistema para (ou trava:-)... da ultima vez, me jogou para fora do SIGAA.
ERRO	CONDUÇÃO	Canto Complementar I	A disciplina Canto Complementar I será ofertada esse semestre, aparece para mim e já possui uma aluna matriculada. Entretanto, vários alunos me procuraram para dizer que não estão conseguindo encontrar a disciplina no SIGAA para realizarem a rematricula.
ERRO	CONDUÇÃO	Relatorio prazo maximo?	Supers (boa tarde:-); Enquanto o problema nao e´ resolvido (acabei de ser expulso do SIGAA novamente, ao tentar), por favor, preciso urgente do "Relatorio de Discentes Ativos e Prazo Maximo de Conclusao", em pdf mesmo. Por favor, enviem para coordenacao@.....ufm.br urgente.
ERRO	CONDUÇÃO	Solicitação de homologação.	Prezados Senhores,A secretaria do Programa de Pós-Graduação em ..... não está conseguindo solicitar a homologação de diploma de um aluno, através do menu: ALUNOS >> OUTRAS OPERAÇÕES >> SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DE DIPLOMA. O SIGAA emite a mensagem: "Não é possível realizar a homologação, quando o aluno possuir componentes pendentes no seu currículo". Analisamos o histórico escolar do aluno ....., matrícula ..... e não verificamos pendências. Favor verificar o que está havendo. Segue anexo histórico de ....., matrícula 2011115459, com status DEFENDIDO e sem pendências. Atenciosamente,..... P.S.: LEMBRO QUE ESTE CHAMADO JÁ FOI IGUALMENTE SOLICITADO NO DIA 20FEV2013, SOB N.º 70880 E RECEBI O RETORNO DE PROBLEMA RESOLVIDO. FICAMOS NO AGUARDO.
ERRO	CONDUÇÃO	Erro - cadastro - Estágio à docência	Bom dia, A aluna ..... CPF n.º....., não está conseguindo inserir turma do plano de estágio a docência (documento em anexo). A opção não possibilita a inserção de turma no sistema,Att,
ERRO	CONDUÇÃO	Solicito encaminhamento urgente	Prezado.....,Em fevereiro deste ano procurei o Prof. ... expondo um problema nos históricos dos alunos da primeira turma do PPG..... (2011). Ele me autorizou, por e-mail, que abrisse um chamado diretamente para você. Durante o cadastramento desses alunos foi cometido um equívoco: eles foram cadastrados como se o mestrado tivesse iniciado em FEV/2011, mês em que foi feito o cadastramento, mas as aulas realmente começaram em ABRIL/2011 e por isso o prazo para conclusão deles também ficou errado. Pedi a ..... que fizesse a correção, mas não foi possível por causa do que consta na coluna INÍCIO da tabela de disciplinas cursadas em 2011.1 e foi aí que eu e o Prof. .... constatamos um problema: O que está aparecendo na coluna INÍCIO da tabela de disciplinas cursadas não é o mês em que cada módulo está iniciando, conforme o cadastro da turma no SIGAA, e sim o mês em que a matrícula on line é analisada pelo orientador do aluno. Sendo assim, como os alunos tiveram suas matrículas analisadas antes de ABR/2011 (em FEV/2011 ou MAR/2011) o SIGAA não permite a correção do mês/ano inicial para um mês posterior a FEV/2011 ou MAR/2011. A prova disso encontra-se nos próprios históricos deles, pois há histórico em que as disciplinas ...0001.....0002...0003 e.....0004 têm INÍCIO em FEV/2011, outros em MAR/2011 e outros em ABR/2011 (basta comparar os históricos entre si e verificar o cadastro no SIGAA dessas 04 turmas de 2011.1 para ver a data real em que ocorreram). Creio que será necessário primeiro corrigir a coluna INÍCIO da tabela de disciplinas cursadas em 2011.1 de cada um dos 10 alunos antes de corrigir o mês/ano inicial de cada um. ....., solicito providências o mais breve possível, pois desses 10 alunos 08 já defenderam o mestrado, mas ainda não consolidei a defesa deles no SIGAA porque não sei se após o status mudar para DEFENDIDO será possível a correção (Aguardo orientações se já posso fazer a consolidação das defesas). Todo este esforço é para que conste no histórico desses 10 alunos o real tempo de titulação deles. Abaixo informo os nomes e números de matrícula desses 10 alunos: 2011..... - .....2011105935 - DONIS DA SILVA ALFREDO 2011104590 - ISABEL MEDEIROS DOS SANTOS ROCHA 2011103734 - LIUGO FERNANDO MENESES 2011105944 - MARCELO DA SILVA 2011103752 - NERIVANIA NUNES GODEIRO 2011103761 - PÂMELA LAVOR ROLIM 2011103770 - RHUDSON HENRIQUE SANTOS FERREIRA DA CRUZ 2011104580 - RUY ANDERSON ARAUJO DE LIMA 2011104615 - WALLACE MESSIAS BARBOSA SÃO MATEUS
ERRO	CONDUÇÃO	Acesso ao Portal do Coord. Stricto Sensu	Ao entrar no SIGAA não consigo mais acessar o módulo do Portal do Coord. Stricto Sensu. Sou o atual coordenador do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública. Obrigado,)
ERRO	CONDUÇÃO	Nao consigo entrar como coordenador?	Supers (boa noite:-); O SIGAA nao deixa eu entrar como coordenador do PPG..... Perdi o vinculo? Seria tao bom se nao fosse um erro:-). Please, corrijam urgente (eu tinha um edital para lancar ainda hoje)... []s, Prof.....
ERRO	CONDUÇÃO	Nao consigo entrar como coordenador?	Ref ch 73354 anex a tela
ERRO	CONDUÇÃO	Não visualização de Cadastro de Banca por professor	Prezados, O professor ....., não consegue visualizar seu cadastro na Banca de Qualificação da Aluna....., como membro da Banca. o Cadastro foi feito no dia 31/01/2013.
ERRO	CONDUÇÃO	Já existe outro cadastro com este cpf.	Prezados Senhores, No momento em que tentava atualizar os dados pessoais de ..... percebo a impossibilidade de realizar tal ação, pois o sistema me envia a seguinte mensagem: "Já existe outro cadastro com este CPF". Favor ajustar a situação. *O referido ex-aluno possui 2 entradas: Mestrado e Doutorado. MESTRADO EM ..... - 1994.....0 - ..... CONCLUÍDO DOCTORADO EM ..... - 1998.....95 - ..... CONCLUÍDO Ficamos no aguardo, .....P.S.: Segue anexo o formulário de dados cadastrais de ..... A mensagem indicada no título deste chamado aparece em vermelho.
ERRO	CONDUÇÃO	URGENTE !!!_FUI EXCLUÍDO DA RELAÇÃO DE PROFESSORES DO PPG.....- UFRN	Prezados Senhores,Simplesmente, meu nome foi EXCLUÍDO da relação de DOCENTES PERMANENTES do PPG.....- UFRN. Apenas consta o meu número de matrícula no SIAPE ..... Isto é um grande transtorno para mim.A Coordenação do Programa de Pós-Graduação em..... localizada no Centro de ....., disse desconhecer a razão dessa EXCLUSÃO, tendo me orientado a abrir este chamado. Solicito a IMEDIATA INCLUSÃO do meu nome na relação de DOCENTES PERMANENTES do PPG..... da UFRN, pois tenho várias DEFESAS de QUALIFICAÇÃO e de TESE e DISSERTAÇÕES agendadas (e a agendar). Agradeço a atenção e solicito a CORREÇÃO DO ERRO e uma resposta urgente.Atenciosamente,
ERRO	CONDUÇÃO	Professor não	Ao cadastrar banca de qualificação de doutorado, não consigo inserir a professora ..... da UFRN como

		encontrado	membro. É como se não constasse a professora no banco de dados da UFRN, porém já verificamos no SIGRH e a professora está cadastrada.
ERRO	CONDUÇÃO	Modulo Stricto	Senhores, O Modulo stricto esta fora do ar. Surge a tela de comportamento inesperado.
ERRO	CONDUÇÃO	Cadastro de turma	Caros colegas,Bom dia,Ao cadastrar turmas no SIGAA, quando aparece alguma mensagem dizendo que houve conflito com a informação anterior, ao tentarmos fazer novamente a operação corrigindo a informação, aparece a mensagem abaixo: Você utilizou o botão voltar do navegador, o que não é recomendado. Por favor, reinicie o processo utilizando os links oferecidos pelo sistema.Mesmo sem utilizar o botão voltar do navegador. Com isso se perde tudo o que está feito para aquela turma.Atenciosamente,.....
ERRO	CONDUÇÃO	Erro no link	Boa tarde! Gostari de solicitar que fosse corrigido o campo para inserir "Link do Arquivo (BDTD UFRN):" no formulário de cadastro de banca. O que está ocorrendo é o seguinte: quando colocamos um link que se inicia com "https://" o SIGAA coloca automaticamente o "http://" antes do endereço que colocamos no campo e isso esta gerando um erro. Como exemplo cito o caso do aluno 2007..... ele colocou o arquivo da tese dele no GOOGLE no link https://docs.google.com/..... porém quando copiamos o link para o formulário de cadastro de banca acontece o erro que eu falei. Por favor, verifiquem isso. Obrigado!
ERRO	CONDUÇÃO	Reincidência do erro sobre os dois portais	Dias atrás solicitei um chamado sobre o acesso do portal docente e pós-graduação, que havia sido corrigido. Hoje, novamente o sistema abre somente o portal docente, mesmo clicando no portal da pós-graduação. Isto tem gerado problemas, pois iniciaremos as matrículas do semestre letivo dos alunos regulares, especiais, além do período de inscrição do processo seletivo - mestrado acadêmico e doutorado - 2013. Aguardo prioridade nesta resolução e confirmação de resolução.
ERRO	CONDUÇÃO	Matrícula inexistente de aluno	Prezado responsável, Estamos novamente com um problema na matrícula de uma aluna da pós-graduação em ..... Maria....., que mais uma vez ela não está aparecendo no sigaa, isto já aconteceu ano passado e abrimos chamado na época.Aguardamos um retorno.
ERRO	CONDUÇÃO	matricular aluno especial_erro	Aluna Especial ..... - Matrícula 2010..... - do ppg.....- necessita fazer matrícula em disciplina de outro curso - .....2129 da Pós-graduação de ..... contudo não aparece o ícone que possibilita inscrição em disciplinas de outros programas. No dia 02/08/2012 abri chamado e ..... ficou de resolver isso - O problema não foi resolvido e hoje se encerraram as matrículas na pós de.....
ERRO	CONDUÇÃO	Mensagem do SIGAA	Prezados Senhores, Preciso acrescentar 15h a docente ..... na turma, a fim de completar a carga horária de 30h:.....2028 - TOPICOS EM..... (PÓS-GRADUAÇÃO) 2012.2 Turma 01.....O (15h) REGULAR ABERTA 6M45 Sala de aula PG 11/11 alunosAcontece que o sistema nos informa uma mensagem de impossibilidade, que não consigo entender: 1*O docente ..... LOPES está vinculado a outra(s) turma(s) no mesmo horário: - .....1566 - 01 nos horários: 6M3 2*O docente ..... está vinculado a outra(s) turma(s) no mesmo horário (.....1566-T01) portanto, a soma da carga horária dedicada do docente em todas as turmas não pode ser superior a 30 horas. VEJAMOS: 1*O horário da turma é 6M45. Como pode ser o mesmo horário que 6M3?? 2*Sobre a segunda informação não entendo nada mesmo.Fico no aguardo, Atenciosamente,
ERRO	CONDUÇÃO	Erro ao cadastrar processo seletivo, e de informações no Site aberto do SIGAA	Prezados, Ao tentar cadastrar processo seletivo para o "PROGRAMA REGIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM .....(17.....", o qual é em nível de MESTRADO, aparece para cadastrar o processo como se fosse para o "DOUTORADO EM ..... - NATAL". Em paralelo ao tentar cadastrar processos seletivo para a "PÓS-GRADUAÇÃO EM..... (17.....", a qual é em nível de DOUTORADO, aparece para cadastrar o processo como se fosse para o "MESTRADO EM.....- NATAL". Favor verificar se o erro nesse caso é apenas na nomenclatura dos cursos, uma vez que ainda esse ano estávamos com problemas devido a grade curricular do Mestrado (.....) estar cadastrado no Doutorado(.....) e vice-versa.As inscrições em nosso processo seletivo inicia-se segunda-feira (01/10/2012), e precisamos cadastrar isso no sistema o quanto antes.Além disso, na página pública do SIGAA (www.posgraduacao.ufrn.br/..... - MESTRADO) ao tentar acessar no menu PROGRAMA, a GRADE CURRICULAR, aparece a grade do doutorado, e no (www.posgraduacao.ufrn.br/ddma - DOUTORADO) aparece a grade do mestrado, conforme printscreen editado das duas páginas, em anexo. Isso também precisa ser corrigido.Conforme contato com o Prof....., foi indicado que fosse aberto esse chamado, visto que anteriormente estávamos com um erro parecido, no qual as disciplinas do mestrado estavam cadastradas no doutorado e vice-versa, e este problema teria sido, supostamente totalmente resolvido.
ERRO	CONDUÇÃO	cadastro de banca de defesa	Encontrei um erro ao tentar cadastrar uma professora externa à UFRN em uma banca de defesa: tentei inserir o nome dela clicando no botão "Adicionar membro" (conforme anexo), mas o SIGAA não faz isso! Poderiam ver o que está acontecendo?
ERRO	CONDUÇÃO	Comportamento Inesperado no Aproveitamento de Disciplina	Estou tentando realizar um aproveitamento de disciplina do mestrando 2012..... - ..... SANTOS, preencho os dados e quando clico em "Adicionar" aparece a mensagem "Comportamento Inesperado".
ERRO	CONDUÇÃO	Erro no aproveitamento de disciplinas	Caro administrador, O sistema comporta-se de maneira inesperada todas as vezes em que tento fazer um aproveitamento de disciplina. O problema ocorre desde ontem e ainda permanece. Att.,
ERRO	CONDUÇÃO	Análise de matrículas on-line e trancamento?	Supers; Onde configuro as datas para análise on-line de matrículas e trancamentos no calendário? Não tem opção para essas atividades (vide print-screens anexas).
ERRO	CONDUÇÃO	Dificuldade em cadastrar banca do PPG/EEC.	Desde antontem tento cadastrar no SIGAA uma banca de Mestrado do Programa de PG em ..... (PPG.....), mas não consigo finalizar a operação pois o sistema informa que usei a tecla Voltar e tenho que reiniciar todo o processo. No entanto, não utilizei a tecla Voltar em nenhum momento. Estou usando o Firefox para Ubuntu/Linux
ERRO	CONDUÇÃO	FALHA NO SIGAA -ENVIO DE MENSAGENS	Prezado Sou professora da Pós Graduação em .....e verifiquei que não tenho recebido os emails enviados pelo SIGAA. Nem no meu email particular(.....@.....ufrn.br), e nem na caixa de correio do SIGAA. Há informações importantes que estão sendo veiculadas neste período, e eu infelizmente nao estou ciente das mesmas. Outros colegas estão recebendo normalmente. Assim, imagino que o problema está localizado comigo aguardo abs
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Erro na inscrição do mestrado	Solicito que seja visto o seguinte problema: Estamos no período de inscrição de mestrado e doutorado do PPG.....os alunos estão tentando se inscrever seguindo os passos: Stricto sensu -processos seletivos-mestrado-inscrição-aparece a mensagem o curso do processo seletivo não possui vagas.
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Matrícula em dissertação	Prezados, O aluno .....s, matrícula 2010....., aluno da Pós-Graduação em .....s, ao tentar realizar a matrícula em dissertação seguindo os passos matrícula on line/ defesa, aparece no item defesa a informação "matricula não permitida". Favor verificar o que está ocorrendo. agradecemos,
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Currículo on line	Sou vice-coordenador do Programa de Pós-graduação em ..... e um dos documentos solicitados ao candidato é o preenchimento de uma ficha com seu currículo (artigos publicados, livros, experiência docente etc.) com suas respectivas pontuações. Gostaria de saber se não poderíamos fazer esta ficha no SIGAA, quando ele se inscreve. Atenciosamente
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	COMO ALTERAR OS HORÁRIOS NO SIGAA	Os alunos do Curso de Mestrado em .....precisam se matricular na Disciplina de Metodologia do Ensino Superior - código .....0054 e essa disciplina está sendo oferecida nas segundas-feiras. Para que eles possam se matricular é preciso alterar o horário da Disciplina de Cistos e tumores odontogênicos para sextas-feiras nos três primeiros horários para que não

			ocorram coincidência de horário e até o sistema não conclui a matrícula. Comunicamos que as Professoras Dra..... (Coordenadora) e Dra..... (Vice-coordenadora) ainda não ter a permissão para acessar esta opção. Solicitamos por telefone a Pró-Reitoria de Pós-Graduação, segundo a funcionária ....., essa permissão é dada pela superintendência de informática. O que fazer? Obrigada pela atenção
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	DISCIPLINA EM NOVA UNIDADE ACADÊMICA	Prezados Senhores, Precisamos alterar a UNIDADE ACADÊMICA de algumas disciplinas. Vejam os: A PÓS-GRADUAÇÃO EM ..... tem as disciplinas com o código .....****, (mestrado acadêmico) A PÓS-GRADUAÇÃO EM .....E (mestrado ..... ) - precisa receber, por meio de transferência, as disciplinas com os códigos .....5001 - .....5002 -.....Q 5003 e seguintes. Ficarão na ..... as outras disciplinas.....0000 - .....0001 - .....0002 e demais sequenciais.Essa mudança cumpre determinação da CAPES, em separar MESTRADO ACADÊMICO de MESTRADO PROFISSIONAL.Necessitamos também transferir os alunos do MESTRADO PROFISSIONAL - Mestrado em ..... para a unidade específica, com os seus respectivos históricos. Precisamos separar esses alunos que estavam todos numa só UNIDADE.Qualquer dúvida favor entrar em contato. Atenciosamente,.....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Alteração no Site do PEC	Prezados, Solicito a alteração do nível da professora..... para PERMANENTE no site institucional do PEC (www.posgraduacao.ufrn.br/.....c), a parte de CORPO DOCENTE.Att,.....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Cadastro Docente	No cadastro de Curso Stricto Sensu , no item, corpo docente, não consigo cadastrar docente externo pois aparece a mensagem abaixo: Existe um docente associado com esta pessoa.Aguardo retorno e solução o mais breve possível.L.....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	solicitação	Boa tarde Fui fazer a consolidação de atividades nas matrículas abaixo, e errei ao colocar o status, era para ter colocado REPROVADO, porem coloquei aprovado. Solicito que mude para reprovado. Matrícula - 2010.....- ..... Programa: PÓS-GRADUAÇÃO EM..... Curso: DOUTORADO EM..... - DOUTORADO Status: ATIVO Tipo: REGULAR 2/2012 9/2012 .....2350 EXAME DE QUALIFICAÇÃO DE DOUTORADO- APROVADO - (mudar para REPROVADO) Matrícula: 2011..... - .....NETO Programa: PÓS-GRADUAÇÃO EM ..... Curso: DOUTORADO EM ..... - DOUTORADO Status: ATIVO Tipo: REGULAR 2/2012 9/2012.....2350 EXAME DE QUALIFICAÇÃO DE DOUTORADO- APROVADO - (mudar para REPROVADO)
SOLICITAÇÃO	Controle Explícito	INCLUIR CATEGORIA candidato por orientador	solicito estudar a possibilidade de incluir onde tem FILTRAR inscrições - ter opção de candidato por orientador. Facilita por demais nosso trabalho de fazer essa listagem.grata - .....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Cadastro de componentes curriculares	Olá, Não estamos conseguindo cadastrar programas de componentes curriculares. Que fazer? Obrigado.
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Cadastro de co-orientadores externos a UFRN	Por favor não estou conseguindo cadastrar professores externos a UFRN como co-orientadores de alunos do PPGQ, no caso do seguinte Professor: .....para ser cadastrado como co-orientador da aluna .....a partir de 24/04/2012. Passaporte:06210000591 Data de nascimento:15/06/1951 Nome da mãe: ..... e-mail: .....@ud.....p.mx País: México Instituição: Universidad De Las Américas - Puebla - México
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Cadastro de co-orientadores externos a UFRN	Por favor não estou conseguindo cadastrar professores externos a UFRN como co-orientadores de alunos do PP....., no caso da seguinte Professora: ..... para ser cadastrada como co-orientadora da aluna ..... a partir de 01/08/2011. CPF:.....-91 Data de nascimento:...../07/1972 Nome da mãe: ..... Teixeira e-mail: .....@yahoo.com.br Instituição: Bolsista PNPd-CAPES/UFRN
SOLICITAÇÃO	condução	Solicitação de cadastro de turma	Prezados Senhores Estamos encerrando o período de matrícula dos alunos do Mestrado Profissional do PPG..... No entanto, não me tem sido possível ao longo dessa semana realizar o cadastro das turmas. Tenho insistentemente solicitado a correção desse obstáculo diante do encerramento do prazo de matrícula, divulgado via edital e sítio eletrônico, no dia de hoje, 17 de agosto.Grata .....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	CADASTRO EDITAL PROCESSO SELETIVO MESTRADO EM EF	BOM DIA, TENTEI VÁRIAS VEZES CADASTRAR O EDITAL DO PROCESSO SELETIVO E APARECE A MENSAGEM COMPORTAMENTO INESPERADO. TENTEI VARIAS VEZES, EM DIAS DIFERENTES. AGUARDO SOLUÇÃO PROF. T.....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	URGENTE! CADASTRO DE LINHAS DE PESQUISA	Boa tarde!As linhas de pesquisa cadastradas no Sigaa do PPG... (Programa de Pós-Graduação ....., estão vinculadas apenas ao Mestrado. Solicitamos que sejam vinculadas também ao Doutorado, pois estamos com processo seletivo aberto, e os candidatos ao Doutorado estão impossibilitados de realizar a inscrição devido a este problema. Segue, abaixo, a relação das Linhas de Pesquisa: 1. .... 2. .... 3. .... 4. .... 5. .... 6. .... 7. .... 8. .... Agradecemos desde já.
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Aproveitamento de	Não estou conseguindo cadastrar o aproveitamento de disciplinas do Aluno .....

ITAÇÃ O		disciplina	
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	SIGNIFICADO	Supers (bom dia:-): Por favor, na validacao de bancas, gostaria de saber da possibilidade de incluir um link para o historico do aluno quando aparece a listagem das bancas, no portal do Coordenador Strictu? Tem link para visualizar a banca, para apagar, para validar (vide pdf anexo). Mais um para ver o hisgtorico do aluno ajudaria (acho que ja ´pedi isso antes:-). Se tiver mais um pro LATTES, ajuda tambem:-).... ..... Matrícula Nome Tipo Título do Trabalho Data PÓS-GRADUAÇÃO EM..... 200.....29 .....ANCA (DOUTORADO) DEFESA Controle.....xarrotor 01/02/2013 20.....60 FRANCISCO .....L (DOUTORADO) DEFESA Calibracao .....e Fontes 15/02/2013 201.....09 JOAO..... (MESTRADO) DEFESA Controle.....uadrotor 18/12/2012 201.....952 RA.....OCA (DOUTORADO) DEFESA Plataforma.....ional 17/12/2012 200.....156 TANIA..... (DOUTORADO) DEFESA Sistema de.....as 01/02/2013
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Habilitar funcionalidades	Prezados, Por gentileza habilitar as seguintes funcionalidades:- Calendários Trancamento de turmas <- habilitar - Turmas Cadastrar notas <- habilitar Agradeço desde já. Atenciosamente,.....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Consolidar Turma	Boa tarde, solicito que abram o sistema para que eu possa finalizar (consolidar) uma turma do Mestrado em ....., denominada "Docência Assistida", que foi ministrada em 2012.2. Att, Profa. ....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Necessidade de matricular aluno no Estágio Docência	Prezado: Meu orientado de mestrado (.....), Roberto.....(2012.....), efetuou matrícula no Estágio Docência e, segundo .....(Secretário do ...../UFRN), eu teria que confirmar a matrícula dele. Porém em meu sistema, no caminho Ensino > Orientações Pós-Graduação > Analisar Solicitações de Matrícula, a opção para "confirmar" matrícula do estágio docência não aparece. Poderia, por gentileza, verificar o que está ocorrendo? Agradeço a atenção, .....
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Calendário 2013.1	Precisei usar o calendário 2011.2 e quando fui retornar para 2013.1 não estava mais disponível para tornar calendário vigente. Gostaria de saber o que aconteceu. Como resolver? Telefones para contato 33429776 / 91936160
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Registro no site do PPGG das Dissertações e Teses apresentadas	Prezados, Ao acessar o site da nossa Pós-Graduação ( <a href="http://www.posgraduacao.ufrn.br//PPG...">http://www.posgraduacao.ufrn.br//PPG...</a> ), no Link ENSINO, opção DISSERTAÇÕES/TESE, alguns alunos cujas Dissertações e Teses foram apresentadas, constam as opções de "Visualizar Dissertação/Tese" ou "Mostrar Resumo". Em outras, consta apenas a opção "Mostrar Resumo". Já em outras, ao acessar a opção "Visualizar Dissertação/Tese" o arquivo não é aberto. Outra solixcitação é para que TODAS as Dissertação/Tese apresentadas pelo PPGG estejam disponível na nossa Página. Salientamos que há necessidade dessa correção de dados, tendo em vista que a CAPES faz constantemente "vistorias" nas páginas das Pós-Graduação, além de que temos recebido reclamações de interessados que não estão conseguindo ter acesso às referidas informações das nossas Dissertação/Tese apresentadas. Agradecidos, ..... Pós-Graduação em..... - PPG.... ..... Data: 06/08/2012 Visualizar Dissertação/Tese Mostrar Resumo
SOLICITAÇÃO	Controle Explícito	Exclusão de candidato à seleção	Bom dia, Gostaria de solicitar a exclusão de candidato a fim de possa realizar nova inscrição no processo seletivo do doutorado do Programa. No aguardo
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Trancamento de componente curricular	Temos um aluno no programa querendo trancar uma disciplina, o mesmo não está conseguindo, veio até a secretaria do PPG....., foi verificado que no calendário do programa não consta período de trancamento.
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Acesso ao módulo de coordenador de pós-graduação	Solicito a manutenção do meu acesso ao módulo de coordenador de pós-graduação. Sou coordenador até janeiro e fui eleito vice-coordenador para o próximo mandato.
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Solicitação	Prezada/o, Necessito como coordenadora do PPG..... homologar as inscrições do processo seletivo e não está abrindo a tela para que eu faça isso. Solicito providências urgente porque o edital prevê esta homologação. Abraços,
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Disciplina/Módulo.	Prezados Senhores, Estamos tendo a necessidade de alterar os componentes curriculares da Pós-Graduação de DISCIPLINA para MÓDULO. Só que não estamos conseguindo fazer isso, como anteriormente. Acreditamos que a liberação dessa funcionalidade para a alteração da PPG, como anteriormente era feita, não interferirá no bom andamento do sistema SIGAA. Solicitamos, portanto, a reativação desta ação por parte da PPG. Atenciosamente,
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Disciplina da pós graduação	Prezado Sr Sou docente da Pós graduação em ..... Tenho uma disciplina cadastrada no sigaa: .....4083 - SEMINARIO DE DOUTORADO III - T02 (ABERTA) 2011.1 Local: Sala Profa..... Ocorre que a única aluna inscrita nesta disciplina foi desligada do programa (PPG.....) e não concluiu a disciplina. Não consigo consolidar a disciplina pois o nome dela já não aparece como participante, embora a disciplina apareça em aberto na minha área. Como fazer?
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Disciplina ativa no sigaa sem alunos desde 2010.2	Olá pessoal, No meu ambiente do sigaa (área de Pós-graduação) há uma disciplina desde 2010.2 que encontra-se habilitada e não há (e nem houve) nenhum aluno matriculado nela. Peço para excluir a disciplina pois já tentei aqui e não consigo. O código dela é .....3230 - Estágio Docência em..... Saudações
SOLICITAÇÃO	CONDUÇÃO	Aba Chefia	Prezado(a) Sr(a): na condição de coordenador do programa de PG em ....., recentemente entrei em contato com a PROEX para saber como validar a apresentação de um relatório de extensão, tendo em vista que o projeto foi encaminhado pela nossa PG. Me informaram que eu deveria ter uma aba com o nome "chefia" e sob a qual poderia fazer essa validação. Gostaria de solicitar a inclusão desse caminho na minha conta de coordenador, tendo em vista que atualmente ela não está disponível no meu SIGAA. Att,

ERRO	CONDUÇÃO	Calendário Sigaa - PRODEMA	Prezados, Venho por meio deste informar que está havendo um erro no calendário do ..... (cód. 17.....) no sigaa. Aparece 2012.2 duas vezes, não aparece 2013.1, e 2013.2 já está vigente, sendo que não tornamos este calendário vigente. Aguardo retorno. Att. Secretária do...../UFRN
ERRO	CONDUÇÃO	Consolidação de Turma	Estou tentando finalizar a disciplina Bioética e não consigo, mesmo com todas as informações inseridas aparece a seguinte mensagem "É necessário lançar os tópicos de aulas ministradas para esta turma, para poder efetuar sua consolidação." Peço que resolva com....., secretaria do PPG....., pessoa responsável pela consolidação no sistema desta turma. telefone 3342.....
SUGESTÃO	CONSISTÊNCIA	Sugestao de melhoria (cadastro de bancas)	Supers (bom dia:-); Inserir botoes para acesso rapido ao historico do aluno (abrindo em janela ou aba separada da atual) e tambem para o curriculo Lattes do mesmo (tambem abrindo em janela ou aba separada) na validacao de bancas pendentes (Qualificacao e Defesa) pode ajudar bem o coordenador a agilizar o processo, pelo menos no meu caso. Agradecido se levar ao "Chefe" esta questao:-).
DÚVIDA	CONTROLE EXPLÍCITO	NOTA CONSOLIDADA ERRADA	O que fazer ao consolidar NOTA ERRADA de um aluno da disciplina METODOLOGIA DA PESQUISA PPG..... UFRN 2012.1? Aluno João .....s, Nota correta = "A", e não "E". Como corrigir? Prof.....
DÚVIDA	CONTROLE EXPLÍCITO	Declaração	Prezados Colegas, bom dia!Gostaria de saber se existe algum forma de acesso aos ajustes na estética das declarações expedidas pelo SIGAA para as bancas examinadoras. Uma das dificuldades que tenho é o ajuste do título do trabalho dentro da declaração, como também de identificar o tamanho da fonte. Outro detalhe importante é que alguns participantes da banca que não são Professores ficam com este título pois o sistema já definiu todos como Professor. Portanto, a minha sugestão é que nós que operacionalizamos com o sistema tivéssemos a oportunidade de fazer os ajustes mencionados. Ex: Prof. ....o, ou Eng., Pesq. etc. Não sei se existe a opção para nós que trabalhamos no sistema mudar esta forma de tratamento. Quanto a questão da assinatura do Coordenador, na ausência do mesmo, temos como colocar o vice? na declaração do aluno também tem uma irregularidade "aluno" para os dois sexo, sem a opção aluno(a). Sem mais para o momento, agradeço antecipadamente pela atenção. Sds. ..... Secretária do .....
DÚVIDA	CONTROLE EXPLÍCITO	Acesso de documentos eletrônicos inseridos no SIGAA em processo seletivo	Bom dia, professora .....! Para visualizar todos os arquivos inseridos no processo seletivo, basta que a senhora acesse: SIGAA>>Portal Stricto Sensu>>Cadastros>>Processos seletivos>>Gerenciar processos seletivos. ..... Poderia por favor ser mais especifica? Já fiz conforme o instruído, desde o início. E justamente lá não encontrei nenhum ícone que me encaminhe aos arquivos inseridos pelo candidato no momento da inscrição (conforme instruído pela PPG). Só consigo visualizar o questionário complementar que o candidato preencheu na inscrição. Como posso verificar que os arquivos digitalizados foram efetivamente inseridos? No aguardo.....
DÚVIDA	condução	Liberação do Sistema	Prezados, Gostaria de primeiramente se informar, se como Secretário do Programa de Pós-Graduação em ....., tenho permissão para visualizar a " Ferramenta Movimentação" dos planos de docência assitida, pois o mesmo se encontra bloqueado para mim. Caso seja permitido, venho por meio deste solicitar a liberação no sistema para esta opção, pois é de fundamental importância para o Trabalho da Secretaria ter acesso as movimentações dos Planos de Trabalhos e Relatórios Finais dos Estágios à Docência do Programa. Desde então, agradeço. Atenciosamente, (Secretário do PPG...../UFRN)
DÚVIDA	condução	referente ao chamado 73603	Prezados Senhores, Retomo o mesmo assunto que o chamado 73603, de 23 de maio. Não consigo atualizar os dados de .... O sistema emite a seguinte mensagem: "Informe os dados de confirmação".Não sei do que se trata. Nunca vi isso. Segue anexo para melhor visualização.Aguardo instruções de como proceder. Obrigado. ..... Ppg/Reitoria/UFRN----- Chamado n.º 73603 Aberto por:..... Unidade: 1123 - PPG - PRÓ-REITORIA DE PÓS GRADUAÇÃO Tipo de Chamado: ERRO Contato: 333422327 R-102 Criado em: 23/05/2013 10:10 Status: RESOLVIDOPrezados Senhores,No momento em que tentava atualizar os dados pessoais de ....., percebo a impossibilidade de realizar tal ação, pois o sistema me envia a seguinte mensagem: "Já existe outro cadastro com este CPF". Favor ajustar a situação.*O referido ex-aluno possui 2 entradas: Mestrado e Doutorado. MESTRADO EM EDUCAÇÃO - 1994.....0 - ..... CONCLUÍDO DOUTORADO EM EDUCAÇÃO - 199.....95 - .....CONCLUÍDOFicamos no aguardo,Andierison Macedo Ppg/Reitoria/UFRNP.S.: Segue anexo o formulário de dados cadastrais de ALVAMAR COSTA DE QUEIROZ. A mensagem indicada no título deste chamado aparece em vermelho. Prezado Senhor Andierison, boa tarde! Tentamos algumas vezes entrar em contato com o senhor, mas não obtivemos sucesso. Informamos que o problema com o aluno ALVAMAR COSTA DE QUEIROZ encontra-se corrigido. O CPF do aluno foi unificado aos seus vínculos com a Universidade. Estamos à disposição.
DÚVIDA	CONTROLE EXPLÍCITO	Sobre a visualização dos alunos que estão em processo de matrícula em disciplinas	Caros Administradores do SIGAA, O período para matrícula em disciplinas e atividades dos alunos do PPG..... está aberto do período de 15/07 a 19/07/13, alguns alunos já se matricularam mas não consigo visualizar e acompanhar os alunos que já realizarão as matrículas. Se eu não estou enganada, nos semestres anteriores a secretaria e a coordenação conseguia fazer este acompanhamento e assim identificar antes do término do prazo da matrícula os alunos que faltavam realizá-la. Este procedimento mudou? Ou só conseguiremos visualizar os alunos matriculados nas disciplinas no final do período de matrícula? Att.
ELOGIO	CONTROLE EXPLÍCITO	Antecedencia na marcação de bancas.	Supers (bom dia:-); Gostaria de elogiar a equipe e agradecer a implementação de antecedencia na marcação de bancas (vi que já tem um mínimo de 10 dias). Mas, vi que o SIGAA nao tem isso como parametros do programa (em nosso caso, a antecedencia de defesa final deve ser de 30 dias e a de qualificacao de 15 dias, para ambos mestrado e doutorado). Ou seja, peço, se possível, para que as antecedencias sejam inseridas como parametros que possam ser alterados pelo coordenador (é facil essa, e foi essa a ideia da solicitacao original:-).

ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	créditos no histórico	olá, O aluno 2012.....5 R..... OLIVEIRA solicitou que os créditos no histórico dele sejam contabilizados corretamente. Ele integrou 18, mas no histórico só aparece 14.
ERRO	Gestão de erros	Orlando Donato. (Ref. chamado 70095)	Prezados Senhores, Contínuo sem conseguir acessar os dados pessoais de O.....ato, matrícula 200.....65, do Mestrado em ..... (referente ao chamado 70095). Segue anexo arquivo com o erro novamente apresentado. Preciso atualizar os Dados Pessoais do referido aluno, a fim de que os campos estejam completos no Histórico Escolar. Depois farei a atualização dos dados acadêmicos, com a inserção de disciplinas cursadas. Atenciosamente.....
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	LIMITAR NÚMERO DE MATRÍCULAS	BOA TARDE! ESTAMOS COM UM SÉRIO PROBLEMA NAS MATRÍCULAS AQUI DO PPG....., POIS O SIGAA NÃO LIMITA AS SOLICITAÇÕES DE MATRÍCULA DE ACORDO COM QUANTIDADE DE VAGAS DISPONIBILIZADAS. POR EXEMPLO: DISPONIBILIZAMOS 35 VAGAS PARA A TURMA .....0051, E 40 ALUNOS JÁ SOLICITARAM MATRÍCULA. É INVIÁVEL ACEITAR AS 40 SOLICITAÇÕES DEVIDO AO TAMANHO DA SALA E DEVIDO À DINÂMICA DA DISCIPLINA, SEGUNDO O PROFESSOR. AGUARDAMOS UM RETORNO. OBRIGADA, ..... - PPG...../UFRN
ERRO	Gestão de erros	cadastro discente PG	Senhores, Ao gerar a matrícula de alunos de PG a partir do Processo seletivo, não é disponibilizado a opção selecionar área de concentração e em seguida o sistema acusa erro, impedindo o cadastro. Já tentei por vários navegadores e versões diferentes, mas o erro persiste. Área de Concentração: Campo obrigatório não informado.
ERRO	Gestão de erros	cadastro de banca não funciona...	Ola, Estou tentando solicitar a banca de proposta de doutorado do meu aluno ..... mas o link do sigaa não funciona... Tanto o link do historico como o das orientacoes dadas funcionam OK.O link de cadastrar a banca nao esta funcionando para nenhum dos meus alunos. Testei no chrome e firefox (Mac OSX).Por favor, me indiquem como proceder.Obrigado,
ERRO	Gestão de erros	Erro na emissão de declaração de vínculo	Caros administradores,Os alunos do PPG..... estão reclamando pois não conseguem emitir a declaração de vínculo pelo sistema. Dizem que aparece mensagem de erro dizendo que o Programa não tá com localidade cadastrada. Que fazer?
ERRO	condução	Chamado 69050	O problema descrito no chamado 69050 (que tinha sido resolvido) voltou a acontecer.Também não foi atendido a solicitação, no mesmo chamado, de configurar o email onde os avisos tinham que ser enviados.....
ERRO	carga de trabalho	relatorio Alunos e Seus Respectivos Orientadores	O relatório Alunos e Seus Respetivos Orientadores, do SIGAA DA PÓS, não está imprimindo por ordem de orientadores.
ERRO	Gestão de erros	Cadastro de banca de Qualificação	Informamos q após de inúmeras tentativas o cadastro de banca de qualificação do aluno Breno .....os, não está sendo efetuado, em anexo o print da pagina. Pedimos agilidade na resolução do problema pois essa defesa de qualificação será na prox sexta dia 22 de fevereiro e a mesma precisa constar no sistema como cadastrada.
ERRO	Gestão de erros	Solicitação de homologação.	Prezados Senhores,A secretaria do Programa de Pós-Graduação em ..... não está conseguindo solicitar a homologação de diploma de uma luno, através do menu: ALUNOS >> OUTRAS OPERAÇÕES >> SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DE DIPLOMA. O SIGAA emite a mensagem: "Não é possível realizar a homologação, quando o aluno possuir componentes pendentes no seu currículo".Analisamos o histórico escolar do aluno .....JUNIOR, matrícula 201.....5 e não verificamos pendências. Favor verificar o que está havendo. Segue anexo histórico de J.....JUNIOR, matrícula 20.....5, com status DEFENDIDO e sem pendências.Atenciosamente,
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	CADASTRO DE BANCA DE QUALIFICAÇÃO DE ALUNO DE Mestrado!!!!	PREZADOS SENHORES,ESTAMOS TENTANDO CADASTRAR UMA BANCA DE QUALIFICAÇÃO DE UM DISCENTE DO PPG..... DESDE A SEMANA PASSADA, PORÉM O SISTEMA NÃO CADASTRA DE JEITO NENHUM! JÁ ENVIAMOS UM CHAMADO, BEM COMO TAMBÉM LIGAMOS PARA A CENTRAL E NÃO FOI SOLUCIONADO O REFERIDO PROBLEMA O QUE NOS PREOCUPA TENDO EM VISTA QUE HOJE JÁ É QUINTA-FEIRA E A QUALIFICAÇÃO SERÁ NA PRÓXIMA SEGUNDA-FEIRA!!!
ERRO	carga de trabalho	Plano de Docencia	Olá boa noite!Estou tentando registrar um parecer acerca de dois Planos de docência assistida na sigaa e quando clico para emitir o parecer ele aparece a mensagem de aceite mas não consigo visualizar nada. Pode me informar se os pareceres foram submetidos realmente? Grata,
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	Calendario Academico	Não consigo acessar o calendário 2011.1, um professor precisa consolidar uma turma aberta neste semestre, e não estamos conseguindo modificar o calendário. Precisamos urgente desta atividade. Aguardo retorno. ....
ERRO	ADAPTABILIDADE	Plano de Docência Assistida não acessível ao orientador	Prezados Srs. Minha orientanda de mestrado cadastrou plano de docencia assistida e o mesmo não está acessível a mim. Ou seja, não recebi confirmação dessa submissão, apenas a coord. do PPG..... Foi cadastrado na disciplina .....I0183 - ..... - a qual participo como docente.
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	Docentes X Orientações	Prezados Senhores,No módulo Stricto Sensu > Relatórios e Consultas > Docentes, achamos a opção de relatório DOCENTE X ORIENTAÇÕES CONCLUÍDAS. Informamos que só devem constar nesse relatório os dados relativos a Mestrados e Doutorados, ou seja, orientações Stricto Sensu. As orientações Lato Sensu devem aparecer somente no módulo Lato Sensu. Informamos que ainda não existe essa funcionalidade no módulo das especializações. É interessante criarmos essa opção.Atenciosamente,
ERRO	Gestão de erros	"Já existe outro cadastro com este CPF"	Prezados Senhores,No momento em que tentava atualizar os dados pessoais de.....CÂMARA, percebo a impossibilidade de realizar tal ação, pois o sistema me envia a seguinte mensagem: "Já existe outro cadastro com este CPF". Favor ajustar a situação. Informo que a referida aluna possuiu outro vínculo com o SIGAA. (aluno especial) Portanto, as matrículas 200.....0 e 2008.....65 pertencem a mesma pessoa. (cpf 39.....-91).Atenciosamente, .....P.S.: Segue anexo o formulário de dados cadastrais. A mensagem indicada no título deste chamado aparece em vermelho.
ERRO	Gestão de erros	"Já existe outro cadastro com este CPF" (outro caso)	Prezados Senhores,No momento em que tentava atualizar os dados pessoais de .....SILVA, matrícula n.º 200.....290, percebo a impossibilidade de realizar tal ação, pois o sistema me envia a seguinte mensagem: "Já existe outro cadastro com este CPF". Favor ajustar a situação.Atenciosamente, .....P.S.: Segue anexo o formulário de dados cadastrais de.....SILVA. A mensagem indicada no título deste chamado aparece em vermelho.
ERRO	Gestão de erros	Aproveitamento de Disciplinas no SIGAA	Não estou conseguindo fazer aproveitamento de disciplinas dos alunos do PPGQ, acusa ERRO no procedimento. Qualquer dúvida entrar em contato com a secretária Ana Alice do PPGQ.
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	TRANCAMENTO NO PROGRAMA	Estamos tentando realizar o trancamento de duas alunos no programa, quando solicitamos aparece a mesma "o discente possui bolsa ativa de monitoria e/ou de pesquisa que deve ser finalizada antes de prosseguir". Porém a aluna não possui bolsas no programa, ela pode até possuir bolsa em outro tipo de vínculo. Gostaríamos de saber como podemos realizar esse trancamento, sem prejudicar as alunas, com a perda desta bolsa. Estarei no telefone 3342-9774 amanhã pela manhã. Hoje a tarde apenas no telefone 9193.6160. A aluna esta sendo prejudicada por não conseguirmos trancar o vínculo. Aguardo resposta.

ERRO	ADAPTABILIDADE	Período Disciplina em Módulo - Sigaa	Prezados, Informo que a disciplina .....1007 - SEMINÁRIO DE TESE I, cadastrada em módulo no sigaa para o período de 24/09/12 a 27/09/12, aparece para o professor responsável, Jorge Eduardo Lins Oliveira, apenas para o dia 24/09/12. Solicito, por gentileza, a verificação desta situação. Agradeço desde já. Em anexo o print scrn do sigaa.Att. ..... Secretária do ...../UFRN
ERRO	ADAPTABILIDADE	Erro ao realizar matrícula	Prezados,Alguns alunos estão tentando realizar matrícula, mas quando fazem o procedimento aparece a mensagem de erro contida no arquivo em anexo. Disseram-me que tentaram de todas as formas mas sempre aparece o erro. Aguardo retorno,Att. ....
ERRO	Gestão de erros	Cadastro de professor em banca	No cadastro de Banca de Qualificação do aluno Marcos Vinícius Fernandes, aparece a mensagem "Docente do Programa: Campo obrigatório não informado" quando tento inserir a presidente da banca: professora Karina Chianca Venâncio. Aguardo correção, Grato
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	TRANCAMENTO DE DISCIPLINA	Bom dia!O aluno .....MACEDO, matrícula 201.....49, do Curso de..... relata que no seu histórico escolar consta uma disciplina ..... 3303 .... Geral e Profissional como "trancado" no semestre letivo 2011.2. No entanto, o aluno afirma que apenas se matriculou nessa disciplina no semestre letivo 2012.1 sendo então aprovado. Que nunca trancou disciplina alguma.Gostariamos de verificar se há possibilidade de saber o registro de matrícula (dia, hora, etc) na referida disciplina bem como o seu trancamento (dia, hora, motivo, etc).Obs: Já iniciei o chamado por telefone com Uana.Att.....
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	Chamado 69050	O chamado 69050 *não* foi resolvido. O problema aconteceu novamente ontem.
ERRO	CONDUÇÃO	Mensagem inesperada no SIGAA	Preciso cadastrar atividades para o aluno HIDERALDO BEZERRA DOS SANTOS, o aluno retornou hoje de seu trancamento. Porém quando tentar cadastrar a atividade aparece a seguinte mensagem: "Não é possível realizar o registro em atividade pois o discente possui afastamento no período de 20/12/2012 a 31/05/2013". Como vocês podem resolver esse problema. Precisamos urgente de uma resposta. Kalieny Moreno. Secretária do PPGCSA. Funcionamento 08h-12h e 14h-17h.
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	Urgente: envio de email quando da marcação de bancas...	Supers (bom dia:-); Por favor, e´ urgente a correcao deste erro. O SIGAA nao esta´ mais enviando email (depois da nova versao, ele parou de enviar) quando o orientador marca a banca (qualquer tipo de banca). Ja´ contatei a ..... (acho:-), mas ainda nao foi corrigido. Por exemplo, o prof. ....do marcou a banca abaixo e eu (coordenacao@.....c.ufrn.br) deveria ter recebido um email avisando que a dita cuja foi marcada pelo orientador, para entao poder proceder a analise e a autorizacao da mesma. Podem verificar se o email foi disparado? Talvez o problema seja com a mudanca dos enderecos da UFRN, recente? Mas, acredito que nao, notei que o email nao e´ mais enviado desde quando veio a cara nova do SIGAA (alguem deve ter tirado esta operacao do sistema?). ..... 2011118808 LEONAR.....SILVA (MESTRADO) QUALIFICAÇÃO Uma abordagem .....grupamentos 28/12/2012
ERRO	ADAPTABILIDADE	Cadastramento pós graduação	Caros amigos do Suporte, a coordenação do Programa de Pós Graduação em .....PGM.....) está tendo dificuldades em cadastrar meu nome como professor do programa e pediram para que eu entrasse em contato com o suporte do SIGAA para tentar identificar onde está o erro.Usuário: .....Prof. M.....
ERRO	Gestão de erros	Problema no cadastro do sigaa da aluna Beatriz Pinheiro Bezerra	Prezado responsável,O sigaa da mestranda.....ezerra, do Programa de Pós-graduação .....está dando erro, acusando que o CPF da aluna é inválido, porém no cadastro dela o CPF está correto. Solicito providências urgente!!Atc.....
ERRO	CONDUÇÃO	problema com envio de email pelo site da Pós-Graduação em Música	Prezados, ao acessar o site do Programa de Pós-Graduação.....da UFRN <www.posgraduacao.ufrn.br/ppg.....>, e tentar enviar uma mensagem de e-mail para o corpo docente pelo caminho ENSINO > CORPO DOCENTE, a opção de envio (representada pela imagem de uma carta postal) não está habilitada. Gostaria de solicitar essa correção, uma vez que estamos em processo de seleção para o próximo ano e esse recurso é necessário aos candidatos. Grato,
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	Gerar Relatório	Supers (boa tarde:-); Estou (pos-graduacao ppgceec) ainda com problemas na geracao de "relatorio de discentes ativos e prazo maximo de conclusao" (vide print-screen anexo). Quando clico em "gerar relatorio", ele nao mostra nada, apenas clareia as letras de Gerar Relatório e fica um tempao (5 minutos ou mais), sem resposta... o relatorio nao e´ gerado. Ele nao mostra a telinha de percentagem de geracao do relatorio (que deveriamos mostrar). []s, LM.
ERRO	ADAPTABILIDADE	Matrícula fora do período de matrícula?	Supers (boa tarde:-); Como pode esses alunos do PPgEEC terem se matriculado se o período de matrícula ainda nem começou? E´ isso mesmo? A matrícula so´ abre no dia 14 (foi o que eu coloquei no calendário). []s, LM.Matrículas On-Line Pendentes de Orientação Matrícula Nome 201.....563 DA.....STA 201.....51 DIEG.....NERVINO 20.....0758 DIOGO.....ERRA 201.....97 ERIC.....LI BRAZ 201.....210 GUST.....CANTE ordenar por matrícula   ver todas matrículas on-line (9)
ERRO	Gestão de erros	Recuperação de login	O discente JOSE ..... JUNIOR, matrícula 2010.....60, não está conseguindo recuperar o login. O sistema afirma que o email cadastrado nao consta no banco de dados: f.....@yahoo.com.br Aguardo retorno.
ERRO	gestão de erros	Unificação de dados Orlando Donato.	Prezados Senhores,Tentei acessar o histórico de MESTRADO EM .....O - NATAL - 200.....65 - ..... FILHO - CONCLUÍDO e recebo esta mensagem do sistema:*Um erro ocorreu durante a execução desta operação. Por favor, contacte o suporte através do "Abrir Chamado".Gostaria de acessar este histórico para editar algumas disciplinas cursadas e não lançadas. Existe uma outra entrada deste aluno: DOUTORADO EM..... - NATAL - 200.....57 - ..... FILHO - CANCELADO. Esta entrada deve estar chocando com o anterior e provocando o erro (já tivemos outros casos aqui na PPG), por isso solicitamos a unificação de dados.Segue anexo o formulário com dados pessoais do aluno. Atenciosamente.....
ERRO	gestão de erros	Erro	Prezados, solicito a correção no seguinte erro que aparece quando vou cadastrar um professor exeterno no SIGAA, aparece a mensagem: Um erro ocorreu durante a execução desta operação. Por favor, contacte o suporte através do "Abrir Chamado".
ERRO	gestão de erros	Falha na inscrição de mestrado de aluno	Oi Boa tarde estava cadastrando o aluno DANIEL..... no mestrado PPG em.....a, mas quando vou fazer a inscrição o sistema informa que o discente já, possui vinculo no curso de mestrado, mas não é verdade. Obs: peço URGÊNCIA, pois pode prejudicar o aluno.Att
ERRO	carga de trabalho	CADASTRO DE PROFESSOR NA DISCIPLINA	Tentamos abrir uma turma .....0110 ESTAGIO DOCENTE no nome do Prof. ....JUNIOR, porém ao tentarmos finalizar o procedimento aparece a mensagem, "este docente não pode participar desta turma pois seu vínculo esta INATIVO no ano/período da turma". O professor é efetivo da UFRN. O que podemos fazer? Como vocês podem ajudar?

ERRO	Gestão de erros	erro - cadastro - examinador externo	Bom dia, Gostaria de solicitar o cadastro de examinador externo (informações em anexo). Não estou conseguindo cadastrá-lo pois aparece erro formatado de CPF, o qual não consigo corrigir.Att,
ERRO	Gestão de erros	Erro na atualização de dados de discente	Bom dia! Estou tentando atualizar os dados pessoais do discente ..... FILHO, matrícula 200084224, porém o SIGAA sempre me retorna uma mensagem de erro com a mensagem: "Informe os dados de confirmação.". Já conferi todos os dados e não sei do que se trata esse erro. Em anexo, encaminho print da tela de erro. Por favor, aguardo retorno urgente pois preciso gerar o histórico de doutorado do discente para que o mesmo apresente em um concurso público no qual foi aprovado.
ERRO	Gestão de erros	CONSOLIDAÇÃO DE TURMAS DA PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS FLORESTAIS	A coordenação já alterou no sistema o prazo para consolidação das turmas do PPG em .....s para o dia 16 de julho, mesmo assim aparece a seguinte mensagem quando os docentes tentam finalizar e consolidar suas turmas: "Não está no período oficial de consolidação de turmas. O período registrado no sistema está de 10/06/2013 a 03/07/2013" Att., Prof. ....
ERRO	Gestão de erros	Visualização de turmas	Os professores .....eiros e Maria.....F. não estão conseguindo visualizar suas disciplinas no SIGAA. Os alunos também não visualizam os nomes dos professores nas turmas no momento da matrícula, porém, nós da secretaria, cadastramos a turma com o professor normalmente. As turmas são as seguintes: .....lica: ..... Orientadas em.....a II - turma 26 ..... Orientadas em .....da IV - turma 18 ..... Orientadas em.....ada VI - turma 9Mar.....os: ..... Orientadas em .....da II - turma 14 L.....Orientadas em .....da IV - turma 14Att, .....
SERVIÇOS DE REDE	Gestão de erros	Perdi acesso ao portal coordenado Pos-Graduacao strito sensu	Prezado, Hoje eu nao consegui acessar ao SIGAA do program de Pos - Graduacao em ..... do qual sou o atual coordenador. Preciso urgentemente o reestabelecimento disso para pendencias que tenho de equacionar. Aguardo o mais breve possivel o reestabelecimento do meu acessoAtt Prof .....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Conserto no formulário Histórico Escolar.	Prezados Senhores,Gostaria de solicitar a correção ortográfica do campo "Forma de Ingresso", no formulário do Histórico Escolar.Onde se lê "Forma de Ingresso: SELECAO POS-GRADUACAO", leia-se "Forma de Ingresso: SELEÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO".Temos um histórico todo formatado com uma acentuação adequada e não é interessante apresentarmos um erro assim.Atenciosamente,.....
SOLICITAÇÃO	Gestão de erros	ALTERAÇÃO DE CARGA HORÁRIA EM ATIVIDADE	Prezados bom dia. Estou necessitando alterar a carga horária da atividade .....0004 - Curso de iniciação a docência, sob a responsabilidade da Pro-reitoria de pós-graduação. Contudo, não estou conseguindo realizar a alteração pois o sigaa diz não ser possível pois há alunos matriculados nela. Verifiquei em relatórios quais seriam esses alunos e não foi listado nenhum nome para os períodos 2010 a 2012.1. Esta alteração se faz muito necessária pq preciso matricular os alunos de 2012.1 que terminaram o curso e não estou conseguindo. Por favor, verifiquem o q está acontecendo e me informem o mais rápido possível. Noutro dia, conversei com o Franklin a respeito deste assunto. Grata, .....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA NO SIGAA	Prezado/a,Considerando a greve dos técnico-administrativos da UFRN,tive, na condição de coordenadora do PPG..... de realizar a inscrição dos alunos especiais no SIGAA para que pudessem se matricular e utilizei meus dados como teste para saber se tudo estava ok antes de divulgar. Depois não consegui cancelar minha inscrição. Solicito cancelamento da inscrição no sigaa da matrícula 2012.....08 que está em meu nome.Agradeço antecipadamente, Profa..... - Coordenadora do PPG.....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Mais Cadastro de Banca	O Cadastro de Novos membros de banca é muito frágil. O usuário não pode alterar cadastros com erro desses novos membros. Outra coisa, na maioria das vezes a banca final (mestrado ou doutorado) a mesma da qualificação mais algum outro membro. Seria interessante se conseguíssemos reaproveitar o cadastro da qualificação; claro com opções de troca.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	SOLICITO ESCLARECIMENTOS DE ACESSO SIGAA	Boa dia, Sou aluna do Mestrado .....al -PPG....., matrícula 201.....53,com Defesa e conclusão em 13 de novembro de 2012.No entanto ao acessar o SIGAA para verificar histórico,verifico que não tenho mais acesso como discente.Solicito esclarecimentos e correção para que possa obter informações necessárias desta formação. grata Rose
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Antecedencia para marcação de bancas?	Supers (boa tarde:-); 1) Gostaria de saber esta ´ o andamento de minha solicitacao de criação de parametros para Coordenador de Programa de Pos para definir quantos dias de antecedencia no SIGAA, para cada tipo de banca, para marcação de bancas. E ´ bem simples, se o prof. tentar marcar a banca para uma data anterior `a data atual mais a do respectivo parametro, o sistema nao deixaria marcar. Ja ´ conversei com voces anteriormente e com Prof. Rubens Maribondo sobre isso. Esta solicitacao e ´ importante para normatizar os procedimentos... 2) Ainda, gostaria de saber se e ´ dificil a implementacao de cancelamento automatico dos alunos com prazos da UFRN esgotados, uma vez que estao descumprindo o regulamento. Motivo: temos 250 alunos e sempre tem choradeira de aluno/orientador nessas horas. Normatizar este procedimento tambem e ´ algo regimental e pode ser colocado direto no SIGAA.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Corte automatico pelo SIGAA de alunos com prazo maximo?	Supers (bom dia:-); Gostaria de saber se e ´ possivel implementar o corte de alunos com prazo maximo estourado (5 anos doutorado e 3 anos mestrado, segundo o regimento da UFRN) diretamente pelo sistema? Motivo: isso evitaria uma serie de aborrecimentos para o Colegiado dos PPGs.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Erro de processo seletivo	Boa tarde, Um candidato candidatou se ao processo seletivo para doutorado enquanto ele queria se candidatar ao mestrado. O sistema não deixa ele se matricular no mestrado pois ele já consta como cadastrado no processo seletivo.O programa em questão é o Programa de Pós-graduação..... O candidato é Artur.....a, CPF 058.....4-84.Hoje é o último dia para as inscrições nestes processos. Como podemos consertar este erro?Att.....
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Solicitação de acesso ao sistema sigaa pos	Prezados Senhores Gostaria de lhes solicitar a resolução de um problema de acesso ao sigaa como coordenadora do programa de pos graduação mestrado profissional em arquitetura, projeto e meio ambiente, ao acessar o link sou remetida ao conteúdo do program de pos graduação em arquitetura e urbanismo PPG.....Acredito que o erro se deva por eu ser coordenadora de um programa (mestrado profissional) e vice coordenadora de outro (PPG.....). SOLICITO urgência para a resolução dessa questão, em face ao andamento do curso. Grata
SOLICITAÇÃO	condução	SIGAA - Pos-graduacao - bancas	Boa tarde, Enquanto coordenador de um programa de pós-graduação, eu deveria receber automaticamente do SIGAA mensagens me avisando quando uma nova banca foi cadastrada. Isto acontecia antes. Não acontece mais e eu perdi o prazo de homologação de bancas. Peço então que o portal de coordenação de pós-graduação me permite ativar o envio automático de mensagens de aviso, e configurar o email destinatário. Att.
SOLICITAÇÃO	Gestão de erros	resolução de problema	Prezados No semestre passado (2012.2) ministrei a disciplina Tópicos especiais em .....no programa de pós-graduação em ....., mas nesta semana não consigo mais visualizar as informações no sistema, o que aconteceu? a disciplina também não consta como disciplina ministrada. Por favor, vejam o que está acontecendo. grata

SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	URGENTÍSSIMO anular trancamento de aluno	Prezados, Por equívoco, registramos no SIGAA o trancamento, por seis meses, do aluno GERSON ..... matrícula 2013.....9. Posteriormente, para corrigir o lápis, retornamos o aluno trancado. No entanto, o Sistema permaneceu com o registro de prorrogação de seis meses. Diante do exposto solicitamos que seja retirado do Histórico do mesmo esse registro de prorrogação. Em anexo o respectivo Histórico com destaque dos itens que devem ser corrigidos e retornar ao anterior. Agradecemos, Coordenação do PPG.....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Consolidação de turma	Prezados Há vários dias tento consolidar uma turma da pós-graduação e não consigo. Aparece a seguinte mensagem: "Não está no período oficial de consolidação de turmas. O período registrado no sistema está de 10/06/2013 a 03/07/2013". Já escrevi para a secretaria do Programa e eles disseram que não conseguem alterar este período. O que pode ser feito? Grata, Prof..... P.S.: Preenchi o telefone de contato, mas estou de férias até a próxima semana, retornando no dia 18/07.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Liberação de consolidação de disciplinas do Programa de Pós-graduação em Ciências Florestais	Prezados Solicito a liberação do sistema para consolidação de notas das disciplinas do PPG em ..... referente ao semestre 2013.1. Mesmo alterando as datas para consolidação dentro do Calendário do PPG, na hora de consolidar as notas, aparece a mensagem dizendo que a consolidação somente poderia ser feita até o dia 03/07. Enfim, o sistema não aceita a consolidação. Na Pró-reitoria de Pós-graduação nos instruíram a fazer o seguinte procedimento: dentro do SIGAA, eu que sou o coordenador do Programa, entrar na aba CADASTROS, depois em CALENDÁRIO, ver CALENDÁRIOS e ALTERAR CALENDÁRIO. Me instruíram a deixar os locais de consolidação com as datas em branco, mas isso não funcionou. Sendo assim, peço a gentileza de resolver o problema para nós, porque as matrículas para o próximo semestre já estão próximas e até o momento várias disciplinas ainda se encontram sem consolidação de notas. Agradeço a atenção e fico no aguardo de sobre como devo proceder. Cordialmente
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Não consigo realizar inscrição	Boa tarde, Não consigo realizar inscrição no mestrado em ..... listado no endereço abaixo: <a href="http://www.sigaa.ufrn.br/sigaa/public/p.....">http://www.sigaa.ufrn.br/sigaa/public/p.....</a> Aparece a seguinte mensagem: "O curso do processo seletivo selecionado não possui mais vagas." Sendo que as inscrições para as provas vão até dia 16/07, conforme o edital. Att.....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	matricula	Senhores, Vejam o que esta acontecendo com a solicitação de matricula de alunos de outros programas. Eles não deveriam ser regidos pelo calendário do programa deles, uma vez que isso obriga aos dois calendários estarem abertos no mesmo momento. Vejam o arquivo anexado. Trata-se de um aluno de engenharia quimica que tenta se matricular na Eng. .... O calendário de Materiais esta aberto, mas o da eng..... não.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	matricula	Estou coordenando um programa de pós-graduação (PPg..... Alguns discentes de outros programas efetuaram matrícula (na secretaria de origem) em disciplinas do nosso programa, mas não consigo consolidar a matrícula dos mesmos porque o sistema diz que não há alunos para matricular. Mas sei que eles existem e estão com status de EM ESPERA (visualizei isso quando entrei no menu das turmas em LISTAR ALUNOS). As aulas iniciam nesta segunda e temos que resolver esta pendencia com certa urgencia. Atenciosamente.....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	erro no sistema	necessito corrigir alterar processo seletivo. ALTERAR PROCESSO SELETIVO NÃO TA DISPONIVEL, mesmo o prof. .... tendo me devolvido no sistema, que tá em vermelho ; solicitado alteração.. como faço? necessito anexar o arquivo .. que é edital... mas ja havia feito isso qdo cadatrei o processo
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	permissão PPG	Senhores, Por favor liberem a permissão para que .....(PPG-UFRN) volte a ter acesso para alteração de tipo de componente curricular.....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	relativo ao chamado 65858	Senhores, Em relação ao chamado acima, informo que eu (perfil de administrador stricto) tambem nao estou mais com permissão para alterar perfil de turma de modulo-disciplina. Surge a mensagem que só a ppg consegue fazer.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	problemas do SIGAA com matricula	Abri um chamado na semana passada (65801) onde relatei que nao consigo fazer as matrículas dos alunos de outros programas que se matricularam no nosso programa de pos-graduacao (PPg.....). Fiz todo o tramite mas os alunos nao aparecem na tela para confirmar as matrículas. estou muito preocupado porque as aulas ja iniciaram esta semana e eles certamente seram prejudicados devido a mais esta falha no SIGAA.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Solicitação e correção	Informo que ao acessar as declarações emitidas pelo programa de pós-graduação do qual coordeno, as declarações não consta o meu nome. Neste sentido, solicito rever.
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	ACESSO A MATRÍCULA ON-LINE	Comunicamos que em função da mudança da coordenação do Programa de Pós-Graduação em....., a antiga coordenadora cuja portaria venceu em 4 de agosto/2012 e a nova coordenadora não tendo recebido, ainda, a portaria de designação, estamos sem acesso para homologar as matrículas dos alunos do programa, cujo prazo se encerra amanhã. Face exposto, solicitamos que eu, a secretária do programa, possa ter permissão para homologar as matrículas on-line. Obrigada pela atenção
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	MATRICULA	Bom dia Prezados O aluno .....a Silva já concluiu todas as disciplinas do DOUTORADO e já se matriculou em Defesa de Tese 4 vezes, este semestre (e mais dois semestres seguintes) ele precisa se matricular novamente em defesa de tese, uma vez que não há mais disciplinas a cursar. Como pode ser visto no anexo, o SIGAA não está permitindo que ele faça a matrícula, daí queremos saber o que devemos fazer para que seja feita a referida matrícula em defesa de tese? E o que quer dizer: o registro já foi integralizado? Responder ao aluno: r.....@hotmail.com Obrigada Deus os abençoe.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Cadastro de Atividades no SIGAA	Senhores, Em junho deste ano, participei de duas bancas de qualificação de mestrado, dos alunos ..... SILVA e ..... OLIVEIRA, ambos orientandos do professor..... Duque - do Programa de Pós-graduação em ..... / Departamento de ..... e, embora essas qualificações já apareçam como consolidadas nos históricos desses alunos, a informação dessas atividades não consta no meu SIGAA. A secretaria da referida pós-graduação, na pessoa do funcionário Gabriel, já entrou em contato com vocês, mas, infelizmente, nenhum retorno foi dado até este momento. Agradeço a atenção. Professor .....
SOLICITAÇÃO	Gestão de erros	cadastro de turma nova/abrir turma	Solicitamos verificação do problema de sistema que não permite que as coordenadoras do curso de Mestrado Profissional d..... abram novas turmas. Apenas o coordenador de pós-graduação (da PPG) conseguiu cadastrar um turma - .....5014 - com a senha dele, Mas nós não conseguimos. Att..
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Fechamento de turma	Prezados Gostaria de fechar a tuma.....8002 - Seminários, ministrada e 2012.1 na pós-graduação.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Edital de seleção	Boa tarde, gostaria que no processo seletivo do Programa de pós-Graduação em....., no local para inscrição aparecesse o Edital do certame, como proceder para fazer essa alteração.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE	Alterar unidade	Prezados Senhores, Fiz contato por telefone e agora formaliza via chamado.

ITAÇÃO	EXPLÍCITO	responsável por disciplinas	<p>Solicito alterar unidade responsável por disciplina nos seguintes programas:  PÓS-GRADUAÇÃO EM..... - deve receber as disciplinas com código iniciando em M..... -(MESTRADO)  PROGRAMA REGIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO .....TE - deve receber as disciplinas com código iniciando em D..... - (DOUTORADO)  Hoje elas estão trocadas de unidade.  Uma outra correção necessária é a alteração dos códigos a seguir:  .....MA0023 EXAME DE PROFICIÊNCIA EM ESPANHOL 0 0 ATIVIDADE  Sim  .....MA0024 EXAME DE PROFICIÊNCIA EM FRANCÊS 0 0 ATIVIDADE  Sim  .....MA0022 EXAME DE PROFICIÊNCIA EM INGLÊS 0 0 ATIVIDADE  Sim  .....MA0020 EXAME DE QUALIFICAÇÃO DE DOUTORADO 0 0 ATIVIDADE  Sim  .....MA0021 TESE DE DOUTORADO 0 0 ATIVIDADE Sim</p> <p>Essas atividades devem ser transferidas para a unidade PROGRAMA REGIONAL .....(DOUTORADO), porém precisam ser alteradas de .....MA para .....M, conservando a mesma numeração. ....MA foi criado incorretamente.</p> <p>Atenciosamente,</p>
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Urgente: colocar prazo minimo para marcação de bancas	<p>Supers (boa tarde:-):  Ja fiz uma solicitacao `a PPG, mas nao deve ter chegado a voces ainda. Falo como coordenador do PPG..... Gostaria que fosse acrescentada ao SIGAA uma funcao (o mais breve possivel). O problema e´ o seguinte: em nossas normas internas (PPG....., temos um prazo minimo para marcação de bancas (no caso, 30 dias de antecedencia para defesa e 15 dias para qualificacao). Gostaria que isso fosse inserido no SIGAA, assim na hora do professor marcar, ele teria que obedecer este prazo. Como nem todos os tem esta norma, ou nem todos tem o mesmo prazo minimo, isso pode ficar como um parametro do Programa, com um valor default, a menos que o coordenador queira mudar. E´ de implementacao muito simples, tenho certeza. Se puderem implementar isso, agradeço muuuuito! Evita muitos problemas para nos coordenadores. Qq coisa, coloque quem for implementar em contato comigo que eu explico direitinho o pleito .....</p>
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Discente com disciplina duplicada	<p>Bom dia, prezados.  Estamos com o seguinte problema o discente..... SANTOS, matrícula 2010.....76 , cursou a disciplina .....0302 - TÓPICOS ESPECIAIS II - 15h no período 2010.2 e está aparecendo a disciplina duas vezes, um com o status aprovado e outro com o status matriculado. A disciplina está consolidada e o aluno foi aprovado, não entendemos o motivo da duplicidade da disciplina. Entendemos que seja um erro do sistema. Favor resolver.  Agradecemos antecipadamente.</p>
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Não recebi emails de bancas marcadas?	<p>Supers (boa tarde:-);  E´ essencial que recebamos email avisando quando uma banca e´ marcada, para podermos valida-la. Nao me lembro de ter recebido email para algumas das bancas listadas no PDF anexo... poderiam confirmar se meu email esta´ correto? Recebia anteriormente, claro.</p>
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	CORREÇÃO DO TÍTULO DA MINHA TESE DE DOUTORADO QUE ESTÁ CADASTRADO ERRADO NO MEU HISTÓRICO ESCOLAR	<p>CAROS,  Ao entrar no sistema para atualizar meu SIGAA como docente do 3º grau me surpreendi ao perceber que, na minha página de formação acadêmica (NO MEU HISTÓRICO DA PÓS GRADUAÇÃO), a minha Tese está cadastrada no sistema com o Título ERRADO: Ao invés de "ENCANTADO" está escrito "ENCANTADOR"  Ao invés de "VIAGEM" está escrito "BIAGEM".  O TÍTULO CORRETO É: O Universo..... transdisciplinar  ESTÁ CADASTRADO:O Universo ..... transdisciplinar  SOLICITO URGENTE CORREÇÃO</p>
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	quanto ao cadastro de orientações	<p>Solicitamos que os relatórios mostrem orientadores e co-orientadores.  Quando efetuamos o cadastro de orientações e co-orientações indicamos cada um separadamente e nos relatórios não aparece claramente quem é quem, assim como no cadastro das bancas de qualificação e defesa...também nas declarações de participação.</p>
SOLICITAÇÃO	Gestão de erros	Erro na confirmação de matrícula pós-graduação	<p>Prezados,  Estamos tentando validar a matrícula das discentes 2013.....77 .....GINO  2013.....59 ..... V.....ARAÚJO  Mas aparece o seguinte erro do sistema:  O elemento selecionado não pode ser removido porque ainda está sendo referenciado pelo sistema.  Favor resolver.  Agradecemos antecipadamente,</p>
SOLICITAÇÃO	Gestão de erros	Definição de orientação Mestrado	<p>Prezados,  estamos tentando cadastrar o orientador da discente ..... ARAÚJO, matrícula 20131.....59, mas não estamos conseguindo. O orientador da discente será o prof. ....ruz, professor PNPd. Aguardamos solução e desde já agradecemos.</p>
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	PROBLEMA DE MATRÍCULA: EXCLUSÃO DE CADASTRO DE TURMA	<p>Prezado Responsável, sou secretária aqui do Curso de Pós-Graduação em..... e estou precisando alterar o cadastro de uma das disciplinas que serão oferecidas este semestre. Porém, o período de matrículas já está aberto e, por algum motivo, depois que algum aluno se matricula na disciplina não há como alterá-la ou excluí-la, apesar do período de matrículas ainda não ter fechado. Por favor, exclua o cadastro da disciplina.....0006 .....ÁTICA, com o Prof. .... Souza o mais rápido possível, pois PRECISO fazer essas alterações na turma logo. Obrigada!</p>
SOLICITAÇÃO	Gestão de erros	CADASTRAMENTO DE DISCIPLINA	<p>NÃO ESTOU PODENDO CRIAR A DISCIPLINA .....4006 - F.....ENTAL, JÁ ESTA CADASTRADA, APARECE QUE NÃO EXISTE A DISCIPLINA.</p>
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	exclusão de dado da página pública do ppgmae	<p>Bom dia,  Solicitamos a exclusão do resumo da banca de dissertação de KALI.....ENTO da página pública do ppgmae,  pois a mesma não chegou a defender o seu trabalho.  Att,</p>
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Menu docente não está ativo	<p>Prezados, sou colaborador no Programa de Pós-Graduação da Escola de Música da UFRN, mas o meu menu docente não está ativo. O Programa já cadastrou uma disciplina em meu nome mas não consigo acessar. Como faço para consertar isso?  Abraço,  .....</p>
SOLICITAÇÃO	Gestão de erros	cancelamento de matrícula em disciplina	<p>Confirmei o cancelamento de matrícula nas disciplinas:  .....2310 qual.....uas  .....2610 topicos es.....biental  do aluno FRA.....ELIO 2013.....58  Imprimi o historico e ainda aparece como matriculado  login .....</p>
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Histórico	<p>Bom dia,  Ao fazer a consulta no Menu do SIGAA "ensino" &gt; "minhas notas", a disciplina "Anális.....s - .....3109" aparece com a nota A e a frequência 100%. Contudo, quando faço a consulta e emissão do Histórico, esta mesma disciplina</p>

			não aparece com nota "-", estando apenas o status aprovado e a frequência 100%. Solicito a verificação deste item do histórico.
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Inserir dados no site do Mestrado Profissional	Prezados Senhores, Gostaria informações sobre a impossibilidade de editar a colocação dos projetos de pesquisa no site do mestrado profissional <a href="http://www.posgraduacao.ufrn.br/.....u">http://www.posgraduacao.ufrn.br/.....u</a> . Obtive informações de que isso ocorre automaticamente a partir dos dados do sigaa, no entanto, não está ocorrendo. Favor tomar providências. Grata
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	ERRO DE RELATÓRIO SIGAA	PERCEBI QUE A ALUNA Nome: .....ARAES Matrícula: 201.....49, TEVE MATRÍCULA EM 2012, PORÉM QUANDO SOLICITO O RELATÓRIO EM CONSULTA AVANÇADA DOS ALUNOS MATRICULADOS EM 2012, O NOME DA RESPECTIVA ALUNA NÃO APARECE. ASSIM COMO ESTE, TENHO PERCEBIDO VÁRIOS ERROS SEMELHANTES. SOLICITO A CORREÇÃO DO MESMO URGENTE.
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	RETIRAR INFORMAÇÃO DO SISTEMA	Prezados Senhores, solicito a gentileza de retirar do backup do sigaa o seguinte documento <a href="http://www.ccsa.ufrn.br/ccsa/docente/juliana.backup/resenhas/.....">http://www.ccsa.ufrn.br/ccsa/docente/juliana.backup/resenhas/.....</a> Eu não consegui retirar do sistema porque não encontrei onde poderia ou como poderia realizar isso.
SOLICITAÇÃO	condução	Inclusão de instituição strict sensu	Prezados, precisamos cadastrar uma banca de defesa e para cadastrar o membro externo não consta na lista a universidade estadual da Paraíba. Solicitamos a inclusão. agradecemos..
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	INCLUIR universidade	Universidad Nacional del mar del Plata/Argentina - incluir esta universidade p/poder cadastrar banca ao colocar nome do prof. estrangeiro vi que o sistema continua pendino cpf , penso que não é para aparecer isso e sim passaporte ou mesmo não solicitar passaporte pois as vezes a defesa e por video conferencia e não devia pedir isso pois não necessitaremos e dai fica chato pedir para o prof. estrangeiro um documento que na realidade não vamos precisar pois ele não vem aqui. poderia pedir o site da universidade que ele participa como prof ou pesquisador.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	problema - envio automático - email	gostariamos de saber, como alterar o nome de um professor que virá participar da banca examinadora de tese da aluna ..... Henriques, uma vez que cadastramos .....LLETA, no entanto o seu nome é .....LETA? Dados do pr
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Página WEB do Programa	Bom dia, gostaria que a página WEB de apresentação do Programa também fosse traduzida para o Espanhol, é possível.
SOLICITAÇÃO	condução	solicitação de cadastro de instituição	Oi, Gostaria de solicitar o cadastro da instituição abaixo no SIGAA para fins de cadastramento de examinador externo, Instituicao: BAM Federal Institute for Materials Research and Testing Berlin, Alemanha
SOLICITAÇÃO	condução	CPF para estrangeiro e Inclusão de universidade	Preciso adicionar em uma banca de defesa de doutorado um professor externo e estrangeiro, porém o campo CPF aparece como obrigatório, o que impossibilita a conclusão do cadastro. Além disso, preciso que seja incluída na lista de instituições de ensino a Georgia State University.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Cadastro no SIPAC e SIGAA	Solicitamos o cadastro do Professor .....ariano, como professor da UNESP, não da USP, conforme está Cadastrado no Sistema.
SOLICITAÇÃO	Gestão de erros	Cadastramento de Prof. Externo	Bom dia, Estou tentando cadastrar um prof. externo a pedido da coordenação do curso de .....as (coord. Prof. J.....) e o sistema me retorna como se estivesse removendo o prof. Segue o erro em anexo. Att,
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Alterar período de trancamento	Boa tarde! Não estou conseguindo alterar o período de trancamento no calendário.
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	CORREÇÃO DE UMA NOTA	CONFirmei o cancelamento de matricula nas disciplinas: civ2310 qualidade das águas civ2610 topicos especiais em saneamento ambiental do aluno FRANCISCO AURICELIO 2013108758 Imprimi o historico e ainda aparece como matriculado login leonorbs
SUGESTÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Lista de inscrito para seleção pos-graduação	CAROS COLEGAS, BOM DIA, SERIA POSSÍVEL QUE A LISTAGEM DOS INSCRITOS NA SELEÇÃO DA PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU FICASSE POR ORDEM DE INSCRIÇÃO? ATUALMENTE A ORDEM É ALFABÉTICA(NOME). HOUE UM PERÍODO QUE SE PODIA ESCOLHER A ORDEM (INSCRIÇÃO OU NOME) MAS A OPÇÃO DEIXOU DE EXISTIR. ATENCIOSAMENTE,
SUGESTÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	cadastro de banca	Ao cadastrar uma banca seria importante ter espaço para informar co-orientação e sair declaração de que aquele professor foi co-orientador. Pois todos solicitam declaração de co-orientação. aguardo
SOLICITAÇÃO	condução	DECLARAÇÃO DE VÍNCULO	Prezados bom dia. Os alunos da Pós-graduação em ..... no Nordeste não estão conseguindo ter acesso a declaração de vínculo pelo sistema. Gostaria que fosse corrigido esse problema e que na oportunidade fosse habilitado no meu sigaa (secretária do curso) essa opção de emitir as declarações deles. Atenciosamente, .
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Dois novos programas de Pós-Graduação	Prezados Senhores, Precisamos criar dois novos PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO. Devem ser criadas unidades ACADÊMICA e ORÇAMENTÁRIA, em ambos os casos. Dados Iniciais: 1) PROGRAMA: PÓS-GRADUAÇÃO .....S NÍVEL: MESTRADO PROFISSIONAL CENTRO: ..... COORDENADOR: Prof. ....2) PROGRAMA: PÓS-GRADUAÇÃO ..... NÍVEL: MESTRADO ..... CENTRO: ..... COORDENADOR: Prof. M..... Atenciosamente,
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Calendário do Programa	Prezados, Por gentileza, nos parâmetros do programa, habilitar a opção de cadastrar PERÍODO DE TRANCAMENTO. Isto é URGENTE pois como as disciplinas são oferecidas em módulo, as datas das aulas às vezes ocorrem após o período oficial de trancamento e dessa forma apenas a PPg pode realizar o trancamento. Atenciosamente,

SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Assinaturas Modulo Diploma Pos-Graduação	Senhores, Visando a implantação plena do modulo de Diplomas para a Pós-Graduação, verifiquei que no campo assinaturas do diploma os campos estão fixos quanto as funções (possível mudar apenas os nomes) Para a Pós-Graduação os campos de Assinatura são os seguintes: Stricto Pró-Reitor de Pós-Graduação ou Pró-Reitor Adjunto de Pós-GRaduação Reitor ou Vice-Reitor Aluno No verso vai a assinatura do Responsável pelo registro - setor de Registro Acadêmico/ Stricto Sensu Lato Sensu Pró-reitor de Pós-GRaduação ou Pró-Reitor Adjunto de Pós-Graduação Coordenador do Curso Lato Sensu ( a informação pode ser direto do cadastro do curso) Aluno No verso vai a assinatura do responsável pelo registro - Setor de Registro Acadêmico/Lato Sensu
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Email de divulgação de cadastro de banca	Boa tarde! Gostaria de solicitar que no email de divulgação de cadastro de nova banca seja especificado o orientador (e quando for o caso o co-orientador) dos alunos. Essa informação é importante pois apartir do nome do orientador podem surgir mais interessados em assistir a banca. Atualmente, na lista de integrantes da banca só é diferenciado o presidente, porém gostaria que fosse diferenciado o orientador e o co-orientador. Certo do pronto atendimento, fico agradecido pela atenção que vier a ser dispensada no atendimento desta solicitação.
DÚVIDA	GESTÃO DE ERROS	vínculo de aluno regular	Olá! Um aluno regular solicitou desligamento do curso, mas ele queria mesmo era trancar provisoriamente o programa. O SIGAA não permite que eu retorne este aluno desligado. Há como ativar novamente a matrícula deste aluno? O nome dele é.....nte, matrícula 201.....68. Grato pela atenção.
DÚVIDA	GESTÃO DE ERROS	Declaração de vínculo	Prezado(a) Os alunos matriculados no mestrado e doutorado em ..... não estão conseguindo gerar a declaração de vínculo, pois aparece uma mensagem dizendo que o município do programa não está cadastrado. Solicitamos, então, instruções de como corrigir esse problema. Atenciosamente..
DÚVIDA	GESTÃO DE ERROS	Caderneta na Pós-Graduação	Senhores, Constatamos ao verificar a caderneta da disciplina SAU0010 turma 01 no semestre 2013.1 foi consolidada, mas a caderneta nao consta o conteudo programado e a lista de frequencia. O sistema nao deveria ter impedido a consolidação sem o preenchimento adequado da caderneta?
ERRO	GESTÃO DE ERROS	Consolidacao de turma NEGADA	Caros administradores, Fui consolidar a turma.....0604 e fui impedida porque apareceu a mensagem: "Não está no período oficial de consolidação de turmas. O período registrado no sistema está de 12/03/2012 a 30/06/2012". Porém, pelo calendário da UFRN, a consolidação vai até o dia 07/07/2012. Isto pode está implicado por ser disciplina da Pós Graduação? Atenciosamente, Profa. ....
ERRO	GESTÃO DE ERROS	matricula no PPGSC	Olá, o aluno de matrícula 2011120216 não está conseguindo realizar matrícula em qualificação de mestrado no programa de pós PPG... mesmo tendo já integralizado os 24 créditos necessário e proficiência em língua. Houve alguma mudança?
ERRO	GESTÃO DE ERROS	matricula no PPGSC	Outro erro... O aluno Philip Michel Duarte alega não conseguir visualizar a disciplina DIM0877 - TÓPICOS AVANÇADOS EM PROCESSAMENTO GRÁFICO E INTELIGÊNCIA COMPUTACIONAL I (PÓS-GRADUAÇÃO) 2012.2 Turma 01 ANDRE MAURICIO CUNHA CAMPOS (60h) para realizar a matrícula.
ERRO	GESTÃO DE ERROS	PROCESSO SELETIVO - HOME-PAGE	CAROS COLEGAS, AO ACESSAR A HOME-PAGE WWW.PPGFIS.CCS.UFRN.BR, NO LINK PROCESSO SELETIVO DO ANO PASSADO NÃO CONSEGUI ACESSAR O EDITAL. O LINK ABRE NOVAMENTE A MESMA PÁGINA. ATENCIOSAMENTE, PATRÍCIA CAMPOS SECRETÁRIA PPGFIS
ERRO	GESTÃO DE ERROS	TRANCAMENTO DE ALUNO	O aluno (.....JO SILVA) possui dois registros de trancamentos. Por gentileza corrigir, ela possui apenas 1. Período de 2012.1, de 14/03/2012 a 13/09/2012. Retornado em 14/09/2012 por fim de período solicitado.
ERRO	GESTÃO DE ERROS	Alterar nota máxima da avaliação	Boa tarde ao tentar consolidar a disciplina a seguinte mensagem me foi enviada A soma das notas máximas das avaliações da unidade 2 é menor do que 10. É necessário cadastrar uma quantidade de avaliações tal que a soma de suas notas máximas seja igual a 10. Como faço para alterar a nota máxima de uma avaliação já realizada?
SOLICITAÇÃO	GESTÃO DE ERROS	SIGAA - Inscrição Mestrado PPGE	Saudações,estou tentando me inscrever no Processo Seletivo para o Curso de Mestrado e.....o/PPG.....CT Natal, no entanto no campo: "Outras informações para o Processo Seletivo" "Orientador" é um campo de preenchimento obrigatório, e não deveria ser, pois no Edital não especifica que o candidato precisa ter um orientador, escolher um orientador ou um candidato a orientador para realizar a inscrição, desta forma peço gentilmente que alterem este campo para que não seja obrigatório, ou que entrem em contato com o PPG..... e se certifiquem que esse campo é obrigatório para que se possa realizar a inscrição.
SOLICITAÇÃO	GESTÃO DE ERROS	correção de erro em vínculo_URGENTE	Prezados, Nos últimos 15 dias venho enfrentando vários problemas quanto aos meus vínculos Institucionais. Coordeno o Programa de Pos-graduação em ..... (....., Mestrado) e o Doutorado em ....., e sou lotada no Departamento de ..... Quando meus vínculos estavam corretos, aparecia para optar entre o Departamento de.....OU ao Programa de Pos-graduação em.....(neste eu podia optar p/ o Doutorado). Começou a aparecer que eu era lotada no Departamento de .....depois que eu era Chefe deste Departamento de ..... (aí virou um inferno com minha caixa de e-mail lotada com tudo que acontecia naquele Departamento). Ontem à tarde deixou de aparecer meu vínculo com a ..... e tudo parecia correto. Agora fui tentar acesso ao Programa de Pos-graduação em ..... para inserir notas de alunos mas não aparece para mim o acesso ao módulo Coordenador de Programa Stricto sensu! Por favor, resolvam de vez os meus problemas!!! Além disso ainda estou com problema de acesso ao site do Doutorado; ou seja, um verdadeiro inferno! Agradeço a atenção. Profa. ....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	ALTERAR NOME DO DOCENTE EXTERNO	CPF: 839.....49 / SÉRG.....RA (MODIFICAR PARA SÉR.....IRA)
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Verificação de Dados de ex-aluno	Prezados Senhores, Precisamos localizar no sistema SIGAA dados acadêmicos do ex-aluno ALVAR.....OURA - mat. 200.....44, da PÓS-GRADUAÇÃO EM ....., que não está mais em funcionamento na UFRN. O referido aluno concluiu o curso de mestrado, porém em seu histórico só encontramos 3 disciplinas aprovadas (histórico anexo). Gostaríamos de localizar as demais disciplinas, que porventura o sistema tenha registrado no banco de dados ou em algum local que nós da PPG temos acesso. ALV.....ANO defendeu a sua dissertação de mestrado em 28/março/2003. Outros alunos desse mesmo programa podem ser utilizados como mecanismo de busca.(a "busca avançada" do SIGAA não me permite visualizar esses alunos) A estrutura curricular desse programa, se existir, também nos interessa.

			Ficamos disponíveis para quaisquer dúvidas. Atenciosamente,
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	erro no cadastro	Olá! a seguinte professora foi cadastrada erroneamente numa banca de doutorado: 908.205.847-20 MARI.....A O nome dela é Mar.....a e não Mar.....a. Como podemos alterar?
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Alterar banca de tese .	Estou tentando corrigir o nome de dois professores da banca de tese da Aluna Ana.....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Reabertura da turma consolidada	Prezados, devido a um pedido de revisão de nota de uma aluna da disciplina de pós-graduação denominada....., ministrada em 2012.2, solicito a reabertura da mesma para que a nota da discente seja alterada atenciosamente..... coordenação PPG.....
SOLICITAÇÃO	GESTÃO DE ERROS	Cadastro de módulos no Mestrado Profissional em ..... (MP.....)	Prezados, Ao cadastrar os professores nas turmas dos módulos do MPES, o sistema acusou os seguintes erros: O docente .....está vinculado a outra(s) turma(s) no mesmo horário (....0019-T01, .....0203-T01) portanto, a soma da carga horária dedicada do docente em todas as turmas não pode ser superior a 30 horas. O docente .....está vinculado a outra(s) turma(s) no mesmo horário (.....0203-T01, .....0303-T01) portanto, a soma da carga horária dedicada do docente em todas as turmas não pode ser superior a 30 horas. .....R0203-T01) portanto, a soma da carga horária dedicada do docente em todas as turmas não pode ser superior a 30 horas. O docente ..... está vinculado a outra(s) turma(s) no mesmo horário (....0203-T01) portanto, a soma da carga horária dedicada do docente em todas as turmas não pode ser superior a 30 horas. Entramos em contato com o coordenador da PPG, Prof.....que nos orientou abrir chamado para regularização, tendo em vista que a carga horária dos professores nos módulos do MPES não deve chocar com a carga horária dos mesmos na graduação. Ressaltamos que os módulos serão desenvolvidos integralmente em dois finais de semana (sexta e sábado), sem choque de horário que os professores envolvidos nestes módulos desempenham na graduação. Aguardamos retorno para regularização do problema. Profa..... Vice-coordenadora do.....
SOLICITAÇÃO	CONTROLE EXPLÍCITO	Correção de nome de professor	Olá, Sou servidor da pós em.....Um professor me pediu para adicionar outro professor como membro de uma banca, o problema é que ele ainda não estava cadastrado no sigaa. Fiz o cadastro conforme os dados que o Professor me informou, o problema é que depois do cadastro ele disse que informou o nome errado. Logo, o nome do professor "Marcus ..... " precisa ser mudado para "Marcus .....", cpf: 15.....-91 . Att. ....
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	Nome de professora não consta mais no Copo Docente do Programa	Ola, boa tarde, Um dos professores do nosso Programa de Pós Graduação em Arquitetura e Urbanismo não está aparecendo na EQUIPE DO CORPO DE DOCENTES DO PROGRAMA. Ao acessar o CADASTRO > CORPO DOCENTE DO PROGRAMA > EQUIPE DE CORPO DOCENTE DO PROGRAMA, verifico que aparece a matrícula SIAPE dela e o CPF da mesma, porém não o nome... "35...4 - (26.....4-68)". É como se ela estivesse cadastrada no sistema porém SEM NOME... Vocês poderiam verificar esse erro do sistema? O nome dela é "Maria.....ha". Na página pública do SIGAA dela também não consta seu nome, apenas o restante dos dados (fotos, currículo, etc)... <a href="http://www.sigaa.ufrn.br/sigaa/public/docente/">http://www.sigaa.ufrn.br/sigaa/public/docente/.....</a> Abs.....
ERRO	CONTROLE EXPLÍCITO	Erro em data de ingresso no programa	Prezados, Por gentileza, corrigir ou informar procedimento nos dados cadastrais das alunas abaixo. 20.....81 - IR.....OS 2010125316 - MAR.....OURT Mês de ingresso: Março de 2011 < Correto Semestre Inicial: 2011.1 < Correto É indispensável que estes dados estejam corretos pois implicam nos prazos de conclusão das alunas. Atenciosamente,
CRÍTICA	NÃO	revisão do português	Por favor atente a necessidade de correção de digitação na ortografia do texto abaixo: Operação realizada com sucesso! Acesse Portal do Docente > Planos de Docência Assistida > Visualizar Plano de Docência Assistida; para verificar seu parecer.
DÚVIDA	NÃO	Tipo de Componente Curricular	Prezados Senhores, Precisei alterar o "tipo de componente curricular" de algumas disciplinas de programas de pós-graduação, quando o sistema SIGAA me apresentou a seguinte mensagem: "Caro usuário, apenas acessos com perfil de Administrador Acadêmico podem mudar o tipo de componente, apenas para os componentes não oferecidos em turmas". Gostaria de saber se não me enquadrado neste perfil. Até pouquíssimo tempo eu tinha essa permissão. Fiquei sem entender. Favor verificar tal situação e retornar para que eu possa tomar ciência. Obrigado.
DÚVIDA	condução	Cadastramento de Edital - GRU	Prezados, Precisamos lançar um edital de curso de Mestrado, com urgência. Contudo, quando clico em: em cadastrar processo seletivo o sistema apresenta a seguinte mensagem: Não há configuração de GRU disponível para uso em sua Unidade. Por favor, entre em contato com o departamento financeiro e solicite o cadastro de uma configuração de GRU. Nosso curso é o Mestrado em..... (.....). Entramos em contato com o departamento financeiro e não conseguimos resolver a situação. Estamos com prazo curto e precisaríamos publicar o edital ainda hoje. Muito obrigado pela compreensão. Cordialmente,
DÚVIDA	NÃO	Créditos integralizados	Bom dia, Gostaria de entender porque no histórico dos alunos de 2011 aparece apenas 68 créditos integralizados. Como eles pagaram 9 disciplinas de 8 créditos cada, não teria que aparecer 72 créditos integralizados? Segue em anexo um dos históricos.
DÚVIDA	ADAPTABILIDADE	Cadastro de turma	Iremos oferecer uma disciplina (.....0008) de PG ligada ao programa de .....s. Essa disciplina é ministrada por todos os professores, de modo que a maioria ministra em média 4 h de aula. O cronograma da disciplina foi montado de acordo com a agenda dos professores. Porém, não conseguimos cadastrar tendo em vista que o sistema (SIGAA) considera que todos os professores estão dando aula em todos os horários que a disciplina está sendo oferecido. Como devemos proceder neste caso?
DÚVIDA	ADAPTABILIDADE	Consolidação de Banca	Boa tarde! Hoje, quando fui consolidar a banca de defesa de mestrado do discente.....ves e Silva verifiquei que o formulário para consolidação mudou. Foi acrescentando um campo para a colocação do conceito. Gostaria de tirar uma dúvida: esse conceito é obrigatório? É uma exigência da PPG/UFRN? Pergunto isto pois no PPG...../UFRN não é determinado um conceito para as defesas de bancas e gostaríamos de saber se temos que adequar alguma coisa aqui no

			programa. Pela resposta agradeço.
DÚVIDA	ADAPTABILIDADE	Conceito de qualificação/defesa de mestrado e doutorado	Olá, Sou secretário do PPg..... e fazia frequentemente a consolidação da qualificação/defesa de mestrado e doutorado dos alunos do programa, em que constava apenas a aprovação/reprovação. Agora o SIGAA está pedindo o conceito(A,B,C...), mas estas são atividades, e não disciplinas. Gostaria de uma esclarecimento sobre isso. Att.
DÚVIDA	ADAPTABILIDADE	matricula de curso	estou trancada do curso de doutorado em ..... queria saber se tem como eu ver meu historico
DÚVIDA	NÃO	bancas não aparecem na lista de produção intelectual dos professores	Boa tarde, Gostaria de tirar uma dúvida: há algum procedimento para que as bancas do PPg..... apareçam na opção produção intelectual dos professores participantes desta mesma banca? Pergunto porque duas professoras do programa estão com esse problema. A coordenadora informou também que as bancas da pós de eng. de produção e de petróleo que ela participou aparecem, mas as do PPg..... não. É necessário uma aprovação para que isso ocorra ou é alguma inconsistência no sigaa delas? Atenciosamente, .....
ERRO	ADAPTABILIDADE	ACESSO AO PORTAL DE COORDENADOR DE POS STRICTO SENSU	Não está acessível no sigaa o portal para coordenador de pos guardação stricto sensu. Sou coordenadora do mestrado em.....
ERRO	ADAPTABILIDADE	erro no acesso	Prezada/o Estou precisando acessar o SIGAA como coordenadora do programa de pós-graduação em..... e o acesso está sendo negado. Peço que seja solucionado o problema. Estou de férias e o contato só pode ser feito pelo celular: .....05 Atenciosamente,
ERRO	Gestão de erros	necessito aumentar vagas	quanto tento aumentar n. de vagas em 1 disciplina, sai esta mensagem: Fim: esta data deve ser posterior a 06/08/2012 e anterior a 20/12/2012. não tem nada a ver.
ERRO	ADAPTABILIDADE	processo seletivo	Senhores, Foi desabilitado o item de solicitar alteração nos processos seletivos stricto para a PPG. Vocês podem verificar com urgência.
ERRO	não	URGENTE - URGENTE	URGENTE Desconsiderar o chamado de número 67429 - "Alterar unidade responsável por disciplinas", solicitado ontem, dia 26 de setembro de 2012, às 09:55h. Atenciosamente,
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	SOLICITA PERMISSÃO ACESSO PORTAL COORD. STRICTO SENSU	Solicito permissão para ter acesso ao portal de coordenação stricto sensu, considerando que fui nomeada para o cargo de coordenadora do Programa de Pós-Graduação..... Obrigada pela atenção Profa. ....
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	SOLICITA PERMISSÃO TER ACESSO NO PORTAL COORD. STRICTO SENSU	Solicito permissão para ter acesso ao portal coord. stricto sensu, uma vez que fui nomeada para ser vice-coordenadora do Programa de Pós-Graduação em..... Obrigada pela atenção Profa. ....
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	PERMISSÃO PARA BOLSISTA	PREZADOS SENHORES: Solicito que seja dada permissão para que o bolsista, atualmente trabalhando na secretaria do PPG....., ..... Silva (Matrícula 201.....48), tenha acesso ao Portal do SIGAA, Coordenador Stricto Sensu, para que possa, sob nossa supervisão, auxiliar nas atividades do programa. Saudações..
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Acesso ao sistema como coordenador de PPG	Bom dia! Já saí a portaria de nomeação como coordenador do Programa de Pós-graduação ..... - CB, no entanto não tenho acesso ao sistema como tal. A coordenadora anterior também já não tem acesso ao sistema. Dessa forma nenhum professor tem senha de acesso como coordenador, funcionalmente o Programa está acefalo em termos de autorizações. Por isso solicito aos srs urgência da minha inclusão como coordenador. Respeitosamente
SOLICITAÇÃO	não	Acesso ao sistema	Olá,Reforçando solicitação do coordenador do Programa de Pós-graduação em ..... (Prof. ...., o qual já registrou chamado acerca dessa solicitação, venho requerer acesso ao SIPAC através do código nº 13.00.09 (Mestrado Profissional .....). Tal acesso s faz necessário para meu trabalho enquanto secretário do referido programa de pós-graduação. Att,
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Alteração de VICE-COORDENAÇÃO	Ola, Boa tarde, A coordenação da Pós Graduação em..... foi trocada no mes de ABRIL, conforme Memorando 06/12 PPG..... Nessa eleição foi re-eleita a Coordenadora (.....) e foi eleita uam nova VICE-COORDENADORA a professora ..... Gostaria que houvesse a troca da VICE-COORDENAÇÃO tambem no sistema SIGAA, para que fique tudo correto. Att,
SOLICITAÇÃO	não	Matrícula de alunos em uma turma	Bom dia, Gostaria de saber como é possível a inclusão de 134 alunos em uma turma com capacidade para apenas 72? o erro ocorreu na disciplina .....2117. Por gentileza solicito a exclusão dos alunos com o número de matrícula iniciados em 2012.
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Acesso Portal Coord. Stricto Sensu	Bom dia, Enquanto coordenador do programa de pós-graduação em .....o (.....), e considerando que a Srª .....s (mat. 175.....), técnico-administrativa na secretaría deste programa, encontra-se em licença saúde, e vai entrar logo mais em licença maternidade, solicito que os direitos de acesso da mesma à conta do programa no SIGAA sejam também dados às duas estagiárias que atualmente trabalham na nossa secretaría. São elas: 1) .....Lima (mat. 20.....66) 2) P..... Anjos (mat. 201.....13). Desde já agradeço! Atenciosamente,
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	COMO ALTERAR SOBRENOME DE DOCENTE?	Gostaríamos de saber, como alterar o nome de um professor que virá participar da banca examinadora de tese da aluna ..... uma vez que cadastramos ....., no entanto o seu nome é .....LETA? Dados do professor: .....ETA - RG 2.....-3 - CPF .....-41

			- email: .....@fop.unicamp.br - Universidade Estadual de Campinas - Doutorado - 2005 Obrigada pela atenção
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Correcao de nome em banca	Bom dia, No cadastro de uma banca de defesa de doutorado, um membro externo foi cadastrado com o nome errado. A banca é do aluno ..... (matrícula: 2010.....). O nome errado é "..... QUEIROZ". Tem que trocar "TERRA" por "GUERRA". O nome correto é: ".....O DE QUEIROZ". É possível vocês fazerem esta alteração diretamente no banco de dados por favor? Att.
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Problemas com cadastro de ingressantes em 2013- PP.....	Bom dia, prezados. Estamos com o seguinte problema. Ao tentar cadastrar os alunos aprovados na seleção para o mestrado em..... o sistema coloca o início do curso do aluno para dezembro de 2012, mas o início do curso será em 2013.1, mês de início fevereiro. Fiz o cadastro do primeiro candidato aprovado ....., e como podem verificar no histórico do aluno o início fica como dezembro e isto não pode ficar assim, pois o tempo do mestrado é 24 meses e desta forma os alunos ficarão prejudicados, pois o sistema coloca o término para dezembro de 2014, quando na verdade deve ser fevereiro de 2015. Fiz apenas o cadastro deste aluno, mas como surgiu este problema parei. Precisamos que este problema seja resolvido para procedermos aos cadastros dos alunos e para que estes possam se matricular. A matrícula iniciará dia 02/01/2013. Aguardamos solução do problema. agradecemos desde já.
SOLICITAÇÃO	não	Permissão	Prezados, Gostaria que vocês liberassem o acesso à aba dos cursos de Pós-Graduação da....., pois estou precisando para fazer a distribuição de disciplinas e carga horária docente desta Unidade Acadêmica Especializada. Atenciosamente,
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	PERMISSÃO PARA ACESSAR SOLICITAÇÃO NO SIGAA - alteração do calendário	Solicito permissão, com a máxima urgência, para acessar no sistema SIGAA alteração do calendário do programa, através dos seguintes procedimentos: portal stricto sensu - cadastro - calendário do programa. ..... SECRETARIA DO .....
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Acesso ao portal de coordenador	Solicitamos o acesso do portal de coordenador do programa de pós-graduação em .....l. Prof. ....
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Portal pos-graduacao - docencia assistida	Solicito que seja permitido aos secretários de pós o acesso aos planos e relatórios de docência assistida, pelo menos para poder imprimir os mesmos. Att.
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	cadastro de secretária de pós-graduação	Por favor, solicito que seja dado acesso a funcionária ..... CARGO: ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO, MATRÍCULA: 18.....3, como secretária do programa de pós-graduação ..... A funcionária foi recentemente contratada e designada como secretária do programa .....do qual sou coordenadora. Peço agilidade neste processo uma vez que estamos com várias pendências na secretaria, que precisam ser resolvidas de imediato. Grata pela atenção, Dra. ...
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Status de Vice-coordenador de Pós	Prezados senhores, Gostaria de solicitar que fosse disponibilizado na minha área do sigaa o Status de vice-coordenador de Pós, uma vez que estou assumindo a Vice-Coordenação da..... Att., Prof. ....
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	sem acesso à página de coordenador	Estou sem acesso à página de coordenador de curso de pós graduação. o portal de coordenador stritu senso está desativado. Solicito regularização da situação. prof. R.....ais
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Correção no histórico	Prezados. solicito por favor a correção/atualização do erro que estar aparecendo no histórico de alguns alunos de Doutorado do currículo 15: Aonde tem créditos exigidos:aparece 4 e o certo seria:24
SUGESTÃO	NÃO	Declaração de participação em bancas	Boa tarde, seria possível as declarações de participações dos professores em bancas de qualificação e defesa de mestrado e doutorado, serem emitidas pelo sistema com certificação digital.
SOLICITAÇÃO	não	Portal coord pos-graduacao - Relatorios - Outros - Relatório de processos seletivos	Por favor, emitir o relatório por curso, e em ordem cronológica para critério de desempate. Vejam exemplo do que está sendo gerado atualmente dados de 2010, 2011, 2012, 2011 novamente, etc. Att. -- ..... [PPg.../UFRN] Relatório de Processos Seletivos (Demandas x Vagas) Programa: PÓS-GRADUAÇÃO EM.... Nível: TODOS Curso Nível Início Inscrição Fim Inscrição Vagas Total Insritos Demanda DOUTORADO EM .....O DOUTORADO 01/11/2010 30/11/2010 10 9 0,90 DOUTORADO EM ..... DOUTORADO 20/10/2011 30/11/2011 8 21 2,62 DOUTORADO EM ..... DOUTORADO 15/04/2012 28/05/2012 6 13 2,17 DOUTORADO EM ..... DOUTORADO 15/05/2011 10/06/2011 4 11 2,75 DOUTORADO EM ..... DOUTORADO 10/05/2010 10/06/2010 0 9 0,00 MESTRADO EM..... MESTRADO 01/11/2010 30/11/2010 25 108 4,32 MESTRADO EM..... MESTRADO 15/05/2011 10/06/2011 25 78 3,12 MESTRADO EM..... MESTRADO 20/10/2011 30/11/2011 25 108 4,32 MESTRADO EM..... MESTRADO 15/04/2012 28/05/2012 25 87 3,48 MESTRADO EM..... MESTRADO 05/01/2011 05/02/2011 10 19 1,90 MESTRADO EM..... MESTRADO 10/05/2010 10/06/2010 0 45 0,00
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	Download DECLARAÇÃO DE VÍNCULO	Prezado(a), boa tarde! Alguns alunos do mestrado do PPG em ..... me contataram essa semana para solucionarmos um problema. Eles estão tentando baixar via SIGAA a Declaração de Vínculo, mas aparece para todos eles a seguinte mensagem: <O município da unidade (PÓS-GRADUAÇÃO EM ..... a que pertence o curso não foi definida>. Que setor poderia realizar essa atualização e liberar o download para os alunos? Aguardamos contato.
SOLICITAÇÃO	não	Validacao de bancas (botao para historico do aluno)...	Supers (boa tarde:-); Please, ajudaria muito se tivéssemos um botao adicional para o historico do aluno na validacao de bancas... a menos que seja criticado o historico automaticamente pelo sistema (o que atualmente nao ocorre). Entao, e´ possivel adicionar este botao, alem dos outros tres (bem na tela de validacao)? Aguardo retorno (ja´ solicitei isso antes). Veja que tenho que sair da

			listagem das bancas para consultar se o historico do aluno para verificar se ele pode defender. Isso demanda tempo razoavel...
SOLICITAÇÃO	não	erro no sistema	não sei pq no meu pc tá saindo um historico com caracteres estranhos - vejo o anexo
SOLICITAÇÃO	não	Validacao de bancas: botao para Historico do aluno (3)?	Supers (boa tarde:-); Por favor, gostaria de saber do status de minha solicitacao para colocar um botao para historico do aluno na tela de validacao de bancas (vide print screen anexo, do lado direito tem tres botoes, solicitei verificar a possibilidade de acrescentar mais um, ficando 4 botoes)?
SOLICITAÇÃO	ADAPTABILIDADE	criação de vinculo de novo secretário do PPG em Ecologia	Prezados, Solicito a criação de um vínculo de Secretário da Pós-Graduação em.....para o servidor ..... (.....301) com o mesmo perfil do vínculo de Pós-Graduação em .....do servidor .....(01.....7-4), para executar rotinas administrativas no SIGAA (gerenciar as matrículas de alunos, processos seletivos, aluno, criação de turmas,vínculos, cadastro de defesas, etc) e no SIPAC (criação de processos, de auxílios financeiros, diárias, hospedagens, passagens, materiais, e serviços contratados, etc). A abertura deste vínculo pede urgência, visto que esta Pós-Graduação está em fase de transição de servidores e não pode ficar sem estas rotinas administrativas, mesmo que por um período curto de tempo. Atenciosamente,
SOLICITAÇÃO	NÃO	Referência ao chamado 74255	Olá..... (Em referência ao Chamado 74255)Conforme contato telefônico, gostaria que fosse realizada nova análise e correção das informações pois o Aluno .....o, além ter participado da Iniciação Científica, Eu também orientei este aluno no TCC. Obrigado pela atenção. Prof. ....
ERRO	ADAPTABILIDADE	problemas com matricula	..... (meu orientando de mestrado) se matriculou em .....0801 - ESTUDO ..... 1 (2012.2 - T30), mas o mesmo nao está aparecendo para mim no SIGAA; no SIGAA dele, ele aparece matriculado, no entanto para mim, não !! Poderiam ver o que ocorreu?
ERRO	não	Atividades listadas em duplicidade	Na turma.....1985 - .....04 GESTÃO..... (2012 .2 - T01), no lado direito, na lista de atividades, está sendo listado em duplicidade o cadastro da enquete. (Ver anexo)
ERRO	não	Cadastro de horários	Cara ..... conforme informado a sra pelo telefone, estamos com dificuldade em cadastrar os módulos das disciplinas do curso de Pós-Graduação em .....o, o qual sou coordenador. Isso acontece, pq o calendário do sistema está de acordo com o calendário acadêmico da graduação. Assim, em período de férias, como final de dezembro e janeiro, as datas dos módulos não conseguem ser cadastradas, pq o sistema não permite. Outro problema, é que como está acontecendo isso, algumas disciplinas que precisaram ser ministradas, foram cadastradas com datas erradas... Sem mais para o momento, fico no aguardo de retorno. Att, .....
ERRO	não	Cadastramento de membro de banca	Não consigo incluir ou cadastrar o membro externo à instituição na banca de mestrado. O sistema fica instável, nao encontra o nome que já é cadastrado e apresenta vários bugs. Fica em posição de busca indefinidamente. Depois trava. Quando volta-se os dados foram perdidos e temos que digitar tudo de novo. A tela de cadastro não abre. O professor externo chama-se Antonio Carlos Gay Thomé é já foi cadastrado pois participou de bancas - uma comigo. Solicito tornar o acesso ao cadastro desse professor possível. Obrigado. Prof. ....
ERRO	Gestão de erros	Erro na confirmação de matrícula pós-graduação-repetição	Prezados, Retomamos o problema do chamado 70652, que voltou a aparecer. Agora ao tentar confirmar a matrícula da discente ..... aparece a mesma mensagem de erro "O elemento selecionado não pode ser removido porque ainda está sendo referenciado pelo sistema". Não estamos conseguimos confirmar a matrícula. Aguardamos providências. att., ..... Estamos tentando validar a matrícula das discentes 2013..... 2013..... VA.....JO Mas aparece o seguinte erro do sistema: O elemento selecionado não pode ser removido porque ainda está sendo referenciado pelo sistema. Favor resolver. Agradecemos antecipadamente. p/.....
SOLICITAÇÃO	não	Chamado 66244	Prezados Senhores,Peço uma atenção especial ao chamado 66244, para que o mesmo seja resolvido com a maior brevidade possível, uma vez que as aulas já começaram. Muito obrigado. .....
SOLICITAÇÃO	não	verificação consultas bancas	Ao consultar as bancas de doutorado, seja por qual período for, observei que o sigaa está omitindo a informação da banca de..... 2007..... Por outro lado quando faço busca de declaração de participação em banca, o sigaa mostra a defesa e a qualificação dele , certinhas. Já entrei em contato no ramal 3148 e falei com .....
SOLICITAÇÃO	não	referente ao chamado Chamado 71933	Foi respondido que : "Bom dia,..... Recentemente foi feita uma alteração nos históricos para não exibirem notas quando o componente curricular não exigir. Consultando o componente curricular, é possível ver a seguinte opção: Obrigatoriedade de Nota Final: Não Por isso a nota não aparece no histórico. Entre em contato com a PPG (3215-.....) e solicite alteração. Estamos à sua disposição. Att. .... SUPORTE Suporte de sistemas - (084) 3215-3148 / (084) 9193-6475 / suporte@info.ufrn.br Superintendência de informática - UFRN" A PPG nao fez solicitação de alteração da obrigatoriedade da nota final. Todas as disciplinas de PG tem obrigatoriamente uma nota final. Será que não houve algum engano?
ERRO	Gestão de erros	Cadastro de Defesa de Dissertação	Preencho todos os dados para o cadastro da defesa da dissertação do aluno ..... e quando vou finalizar no botão 'confirmar' aparece a mensagem 'Comportamento Inesperado'.
ERRO	NÃO	erro ao gerar documento de homologação	Prezados, Estou solicitando a homologação de diploma do aluno ..... , porém ao gerar os documentos necessários a homologação o sistema gera com erro (códigos). Aguardo resolver. Att, .....
ERRO	NÃO	Lista de orientandos pos-graduação indisponível	Olá, no meu SIGAA não parece a lista com todos os meus orientandos, apenas um de doutorado (.....), faltam todos os de mestrado. Recebi uma mensagem do SIGAA para autorizar a matricula de um dos meus orientandos de mestrado e, como não consigo ve-lo no meu SIGAA, não tenho como autorizar sua matricula. Contactei a secretaria da Pós, e ela consegue visualizá-los, o que pode estar acontecendo? Até o semestre passado, eu estava no SIGAA como membro externo da pós, talvez com a migração para membro efetivo alguma coisa deva ter se perdido.
SOLICITAÇÃO	SIGNIFICADO	Cadastramento de Banca	Coloquem um botão "salvar" no processo de solitação de bancas. As vezes temos que ir atrás dos dados de um membro da banca e a sessão fecha, com isso temos que digitar tudo de novo.