



# PLANES

## Planejamento Estratégico

2022- 2026

DIRETORIA ACADÊMICA



Diretoria Acadêmica

**DIRETOR ACADÊMICO**

**Fernandy Ewerardy de Souza**

**DIRETOR ACADÊMICO ADJUNTO**

**Paulo Eduardo Fávero**

**GESTÃO ADMINISTRATIVA E RELAÇÕES HUMANAS**

**Cláudia Marques Rodrigues**

**ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE PROCESSOS**

**Wilson Bachin Balbino Filho**

**SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE TI**

**Marcelo Assis Kuhl Furioso**

**SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL**

**Eliei Gonçalves**

**DIVISÃO DO GERENCIAMENTO DA VIDA ACADÊMICA**

**Carolina Barboza Silva**

**SEÇÃO DE ATENDIMENTO ACADÊMICO**

**Alessandra Reis Silva**

**DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA ACADÊMICA**

**Dejanira Teixeira Maciel**

---

## Sumário

<b>Sumário</b>	3
<b>Histórico / Apresentação</b>	4
<b>Metodologia</b>	4
<b>Planejamento Estratégico</b>	6
<b>Identidade Organizacional</b>	6
Missão	6
Visão	6
Princípios e Valores	6
<b>Mapa Estratégico: Objetivos, linha de ação e indicadores estratégicos</b>	8
<b>Equipe</b>	16
<b>Histórico do Documento</b>	16

---

## Histórico / Apresentação

A Diretoria Acadêmica é o órgão central da Universidade responsável pelo registro e controle de todas as atividades da administração acadêmica, em seus diversos níveis de ensino. Foi criada pela Portaria GR Nº 74, de 30 de junho de 1973, após a aprovação do Regimento Geral da Universidade pelo Conselho Estadual de Educação em 30 de maio e 11 de setembro de 1972 (Parecer CEE nº 1223/72).

Conforme § 5º, item 1 do artigo 126 do Regimento Geral da Universidade ficou vinculado à Coordenadoria Geral da Universidade

Foi criado como uma Diretoria de Serviço com as seguintes competências:

- Registro e controle das atividades escolares da Universidade a partir do nível de Graduação e de Pós-Graduação, inclusive, de Especialização, Aperfeiçoamento e Extensão.

## Metodologia

A revisão do Planejamento Estratégico foi desenvolvida por meio de oficinas com a equipe da CGU/Planes, de gestores e funcionários da Diretoria Acadêmica a partir da análise dos dados da pesquisa de satisfação dos usuários, do resultado da avaliação Institucional 2018 e da consolidação do material coletado.

O processo foi estruturado em 4 etapas:

- Revisão da identidade organizacional (Missão, Visão, Princípios e Valores)
- Estruturação de diagnóstico:
  - Análise da pesquisa de satisfação dos usuários discentes, docentes e funcionários
  - Análise ambiente interno e externo
- Definição das estratégias com elaboração do mapa estratégico
- Elaboração de projetos estratégicos

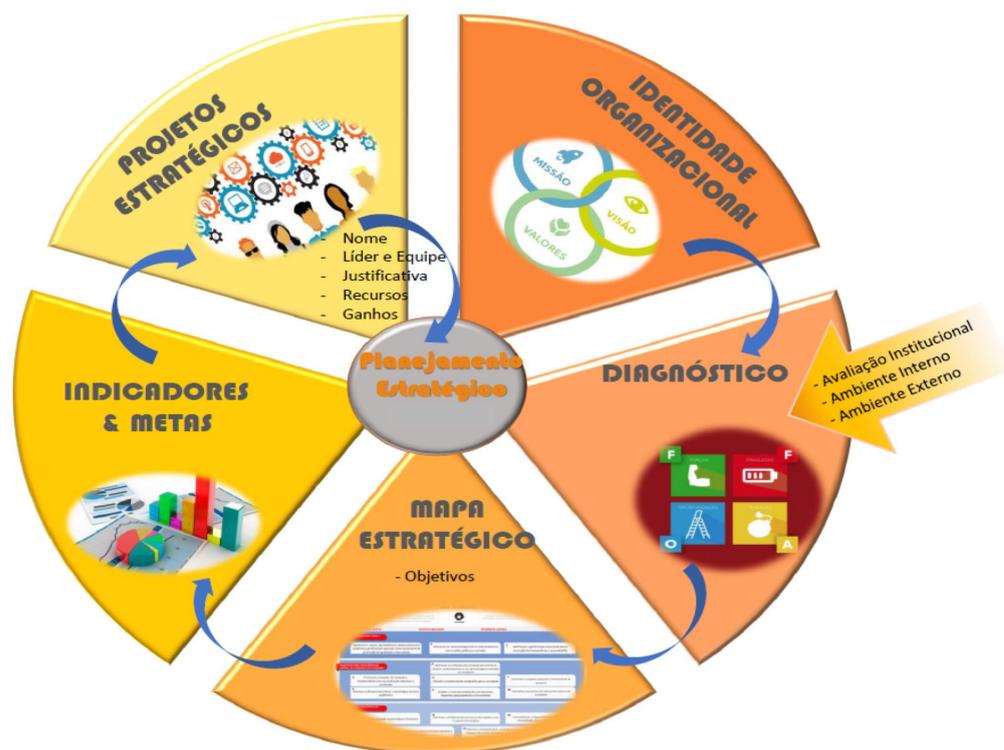


Figura 1. Sequência e produtos do Planejamento Estratégico

---

# Planejamento Estratégico

## Identidade Organizacional

### Missão

**MISSÃO:**

Gerenciar as atividades acadêmicas, instrumentalizando e orientando as unidades de ensino, pesquisa e extensão, além de oferecer apoio aos alunos e órgãos administrativos, com plena observância dos preceitos legais, contribuindo para uma sociedade democrática, justa e inclusiva.

### Visão

**VISÃO 2022- 2026:**

Um órgão de excelência na gestão acadêmica com processos revisados e informatizados. Sempre comprometidos com o ambiente sustentável, com acessibilidade e alinhamento com uma equipe coesa, atuante e harmônica.

---

## Princípios e Valores

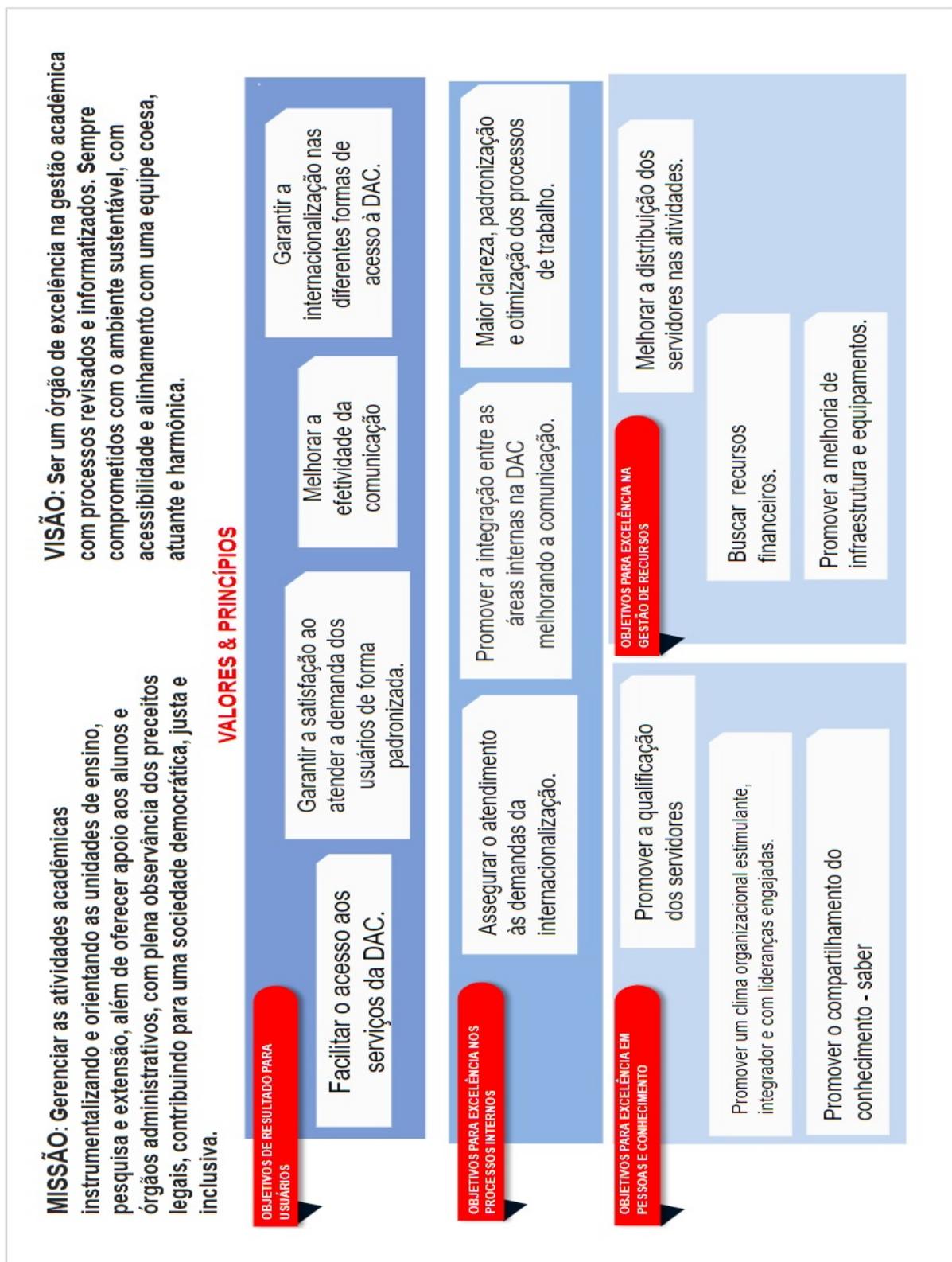
**PRINCÍPIOS:**

- Democraticidade
- Eficiência
- Igualdade
- Impessoalidade
- Legalidade
- Moralidade
- Planejamento
- Respeito à vida em todas suas manifestações
- Sustentabilidade
- Transparência

**VALORES:**

- Excelência na prestação dos serviços
- Respeito à dignidade
- Transparência
- Comprometimento
- Profissionalismo
- Comunicação assertiva
- Proatividade
- Flexibilidade
- Cooperação
- Ética
- Sustentabilidade

## Mapa Estratégico: Objetivos, linha de ação e indicadores estratégicos



A análise de todos os pontos levantados e identificados nas oficinas da “Identidade Organizacional” e “Diagnóstico”, e também os resultados da avaliação de nossos serviços, foram a base para a definição dos Objetivos Estratégicos.

### **Objetivo Estratégico 1: Facilitar o acesso aos serviços da DAC**

Linhas de ação:

1. Prontidão no atendimento
2. Mais funcionalidades que evitem a presença na DAC
3. Aprimorar a usabilidade do sistema

Indicador	Forma de cálculo
Índice de disponibilidade de informações no Portal DAC	mede o percentual de estudantes que relatam encontrar as informações que necessitam no Portal da DAC
Índice de utilização do eDac	mede o percentual de estudantes que utilizam o eDac esporadicamente ou frequentemente
Índice de satisfação de acesso aos serviços Siga	mede o grau de satisfação com a facilidade de acesso às funcionalidades do Siga por funcionários (% de docentes e servidores técnicos administrativos satisfeitos com o Siga )

### **Objetivo Estratégico 2: Garantir a satisfação ao atender demanda dos usuários de forma padronizada**

Linhas de ação:

1. Diversificar os canais de informação e adequação da linguagem ao usuário

Indicador	Forma de cálculo
Índice de satisfação de atendimento	mede o grau de satisfação no atendimento aos serviços prestados para a comunidade com o mesmo critério (% de respostas negativas com o uso do sistema de informação para docentes, servidores técnico-administrativos e alunos)

### Objetivo Estratégico 3: Melhorar a efetividade da comunicação

Linhas de ação:

1. Diversificar os canais de informação e adequação da linguagem ao usuário
2. Reduzir a insatisfação gerada por informações incorretas
3. Garantir a satisfação ao atender as demandas dos usuários de forma padronizada

Indicador	Forma de cálculo
Índice de satisfação geral	% de satisfação da comunidade no registro da conclusão de seu atendimento aos serviços prestados
Índice de satisfação por atividade	% de satisfação da comunidade no registro da conclusão de seu atendimento à serviços específicos
Grau de participação nos treinamentos oferecidos pela DAC	Contabilização da frequência de representantes das unidades, em relação ao número desejado de participações, somado ao feedback dos participantes, possibilitando aferir frequência de participantes e "nível" dos treinamentos oferecidos.
Quantidade de solicitações evitáveis (presencial e online)	Quantificação de tickets abertos desnecessariamente e de atendimentos presenciais que não deveriam ser realizados na DAC.

### Objetivo Estratégico 4: Garantir a internacionalização nas diferentes formas de acesso à DAC

Linhas de ação:

1. Garantir a internacionalização nas diferentes forma de acesso à DAC
2. Promover a capacitação em outros idiomas dos servidores aprimorando os serviços prestados da internacionalização

Indicador	Forma de cálculo
Documentação voltada à internacionalização traduzida em inglês e espanhol	Quantidade de documentos oficiais fornecidos em outra língua
Sistema de Ingresso de alunos regulares e Inscrição de Estudante Especial disponíveis em inglês e espanhol	Requerimentos traduzidos X número de ingressantes de outros países

Catálogos de cursos da Graduação e Pós-Graduação traduzidos em inglês e espanhol	Número de acessos estrangeiros
--	--------------------------------

**Objetivo Estratégico 5: Assegurar o atendimento às demandas da internacionalização**

Linhas de ação:

1. Promover a adequação das informações acadêmicas para a internacionalização
2. Promover capacitação nos idiomas em novas ferramentas para modernização dos sistemas acadêmicos

Indicador	Forma de cálculo
Percentual de informações traduzidas	Porcentagem de informações traduzidas = sistema de ingresso da Pós-Graduação, estudante especial, site e documentos traduzidos dividido pelo total
Orientações voltadas à internacionalização disponíveis em inglês e espanhol no site da DAC	Número de orientações em português X orientações em Inglês Porcentagem de orientação traduzidas para o Inglês = número de orientações em português

**Objetivo Estratégico 6: Promover a integração entre as áreas internas na DAC melhorando a comunicação**

Linhas de ação:

1. Fomentar a cultura da padronização dos processos de trabalho garantindo o comprometimento das áreas
2. Promover um ambiente estimulante e acolhedor no qual os colaboradores sentem a satisfação de participar
3. Promover momentos de integração entre equipes (eventos/dinâmicas motivacionais/cafés e confraternização)

Indicador	Forma de cálculo
Satisfação com as práticas de comunicação interna	Percentual de respostas em questionário aplicado internamente aos servidores lotados na DAC

Satisfação com as estratégias/ferramentas de integração entre as áreas	Percentual de respostas em questionário aplicado internamente aos servidores lotados na DAC
--	---

### Objetivo Estratégico 7: Maior clareza, padronização e otimização dos processos de trabalho

Linhas de ação:

1. Padronização e documentação dos processos
2. Mais clareza nos processo de trabalho com uniformidade, padronização e otimização das tarefas, identificando a integração entre as áreas
3. Reduzir a burocracia dos processos
4. Construção colaborativa do conhecimento dos processos (compartilhamento de informações)

Indicador	Forma de cálculo
Total de Processos documentados	Total de processos DAC documentados dividido pelo total de processos
Total de Processos otimizados	Total de processos DAC que passaram por revisão e melhorias dividido pelo total de processos
Excelência de Processos Críticos de Negócio	% de processos críticos com nível de maturidade diferenciado = total de processos críticos com nível de maturidade mínimo igual à E3 (Controlado)/total de processos críticos com nível de maturidade avaliados;

### Objetivo Estratégico 8: Promover a qualificação dos servidores

Linhas de ação:

1. Promover qualificação para servidores técnicos, TI e lideranças em todas áreas da DAC
2. Promover capacitação nos idiomas em novas ferramentas para modernização dos sistemas acadêmicos
3. Promover a capacitação em outros idiomas dos servidores aprimorando os serviços prestados da internacionalização

Indicador	Forma de cálculo
Número de Participantes em Cursos Idiomas (Inglês/Libras)	% de servidores qualificados em idiomas = total de matrículas/total servidores ativos DAC
Participantes de Cursos de Formação em Tecnologia	% de servidores qualificados em idiomas = total de matrículas/total servidores ativos DAC

**Objetivo Estratégico 9: Promover um clima organizacional estimulante, integrador e com lideranças engajadas**

Linhas de ação:

4. Promover um ambiente estimulante e acolhedor no qual os colaboradores sentem a satisfação em participar
5. Promover momentos de integração entre equipes (eventos/dinâmicas motivacionais/cafés e confraternização)
6. Lideranças conscientes do investimento nos relacionamentos
7. Promover a gestão compartilhada dos conhecimento/saber

Indicador	Forma de cálculo
Índice de engajamento dos servidores DAC no esforço em medir a qualidade do clima da organização	% de engajamento = número de pessoas que responderam a pesquisa/ total de servidores ativos DAC

**Objetivo Estratégico 10: Promover o compartilhamento do conhecimento - saber**

Linhas de ação:

1. Promover a gestão compartilhada dos conhecimento/saber

Indicador	Forma de cálculo
Número de conhecimento compartilhado (sob domínio de mais de 1 pessoa)	Total de conhecimento compartilhado = número de compartilhamento / total de servidores DAC
Percentual de atualização da documentação de processos no repositório	% de documentos atualizados = número de documentos atualizados periodicamente / total de documentação

### Objetivo Estratégico 11: Melhorar a distribuição dos servidores nas atividades

Linhas de ação:

1. Reduzir a burocracia dos processos
2. Construção colaborativa do conhecimento dos processos (compartilhamento de informações)
3. Promover a integração entre áreas internas na DAC melhorando a comunicação
4. Melhorar a distribuição dos servidores nas atividades

Indicador	Forma de cálculo
Porcentagem de servidores com atividades mapeadas	$\% \text{ Atividades mapeadas} = \frac{\text{Total de servidores com atividades mapeadas}}{\text{Total de servidores da DAC}}$

### Objetivo Estratégico 12: Buscar recursos financeiros

Linhas de ação:

1. Buscar autonomia financeira

Indicador	Forma de cálculo
Captação de recursos para DAC	Dadas as características da gestão acadêmica da Universidade e a necessidade de prover meios que seu órgão central (DAC) possa cumprir com suas atribuições de forma ágil e com exatidão, necessário se faz que esse órgão tenha orçamento próprio que atenda às suas necessidades.

### Objetivo Estratégico 13: Promover a melhoria de infraestrutura e equipamentos

Linhas de ação:

1. Promover atualização computacional
2. Promover atualização do parque tecnológico e garantir a acessibilidade
3. Promover melhorias do ambiente de trabalho (infraestrutura e equipamentos)
4. Garantir ambiente com acessibilidade e ergonomia

---

Indicador	Forma de cálculo
Índice de satisfação com a infraestrutura predial	proporção de patrimônio inadequado (defeituosos)
	% de espaços que necessitam de pintura
	% de janelas que necessitam de revisão/conserto
	% de insatisfação com banheiros
	% de insatisfação com ar condicionados
Índice de atualização de equipamentos de informática"	% de equipamentos de informática atualizados (tempo de uso)

## Equipe

- Alessandra Reis Silva - DAC
- Antonio Carlos de Godoy - DAC
- Carolina Barboza Silva - DAC
- Christiane Santarelli Cordeiro - DAC
- Clarissa Grininger Baratto - DAC
- Cláudia Marques Rodrigues - DAC
- Cristiano Dalmaschio Ferreira - DAC
- Dejanira Teixeira Maciel - DAC
- Edinei Mendes de Amaral - DAC
- Eliel Gonçalves - DAC
- Fernandy Ewerardy de Souza - DAC
- Gemerson Braz Santos - DAC
- Gilberto Rossi Savoini - DAC
- Josete Luci Moreto - DAC
- João Paulo Moreto Pimenta - DAC
- Marcelo Assis Kuhl Furioso - DAC
- Pamella Furquim Dionisio Prado - DAC
- Paulo Eduardo Fávero - DAC
- Prof. Juliano Lemos Bicas - FEA
- Prof. Raphael Soeiro Suppino - FEQ
- Prof<sup>a</sup> Altair Antoninha Del Bel Cury - FOP
- Roberto Romani - DAC
- Rogerio Aparecido dos Santos - DAC
- Sheila Fabiano Pinheiro - DAC
- Silvio de Souza - DAC
- Stela Mara Parlatore Soares - DAC
- Wilson Bachin Balbino Filho - DAC

## Histórico do Documento

Ação	Processo nº	Data
Versão inicial		19/07/2022