



## Utilização do Google Agenda para a Gestão de Visitas Técnicas do IF Sertão/PE – Campus Petrolina

Rafael Pereira de Araújo<sup>1</sup>, Luzinete Moreira da Silva<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Assistente em Administração, Coordenador de Relações Empresariais e Comunitárias do IF Sertão PE, Campus Petrolina; Graduando em Administração pela UNIVASF. e-mail: rafael.araujo@ifsertao-pe.edu.br

<sup>2</sup>Pedagoga do IF Sertão PE, Campus Petrolina; Especialista em Gestão Educacional. e-mail: luzinete.moreira@ifsertao-pe.edu.br

**Resumo:** Este trabalho trata de um relato de experiência sobre a inovação instituída na implantação e gerenciamento das visitas técnicas do IF Sertão-PE – Campus Petrolina, através da utilização da ferramenta Google Agenda como instrumento de controle de processos e melhoria da produtividade. Trata, especificamente, dos procedimentos adotados para controle e melhoria na qualidade do atendimento para todos os envolvidos nas atividades de visita técnica. Neste estudo, discute-se inicialmente a importância da visita técnica para o processo de ensino-aprendizagem de professores e alunos e as limitações evidentes no controle manual dos agendamentos. Em seguida, propõe-se um modelo genérico e adaptável de utilização dessa ferramenta acessível para o gerenciamento mais eficaz das visitas técnicas no IF Sertão-PE. Descreve também como a utilização do Google Agenda pode melhorar o controle e qualidade, contribuindo para a efetividade de todo o processo, desde o agendamento até a elaboração de relatórios de controle, de forma transparente e acessível a todos os envolvidos.

**Palavras-chave:** controle de processos, escola-empresa, google agenda, visita técnica

### 1. INTRODUÇÃO

O processo de ensino-aprendizagem pautado na existência de uma prática pedagógica significativa e motivadora, capaz de despertar no educando o desejo de aprender e possibilitando condições de construção do conhecimento exige do educador o planejamento de atividades que aproximem cada vez mais a teoria e a prática e contribuam para a formação integral do educando. Essa formação integral numa instituição de ensino profissional e tecnológico exige que sejam trabalhados conteúdos que contemplem a formação geral do indivíduo tornando-o cidadão consciente de seus direitos e deveres, assim como os saberes tecnológicos que foram desenvolvidos ao longo do tempo pela humanidade. Nessa perspectiva de desenvolver uma prática pedagógica significativa, surgem as visitas técnicas que são atividades realizadas com os seguintes objetivos: melhorar a qualidade das aulas que se tornam mais dinâmicas e proveitosas, aproximar o educando do mundo do trabalho e estabelecer uma relação de parceria com as empresas em geral.

As visitas técnicas caracterizam-se pelo contato *in loco* entre os visitantes e o local visitado objetivando a complementação didático-pedagógica de disciplinas teórico/práticas específicas dos cursos técnicos, tecnológicos e superiores. Os eventos que podem ser considerados como visitas técnicas são: participação em feiras, congressos, seminários, visitas a instituições públicas, empresas, propriedades rurais ou locais públicos, obras, participação em jogos desportivos, eventos culturais e as demais atividades correlatas ao processo de ensino-aprendizagem. O contato entre escola e empresa é algo que requer certo cuidado e planejamento, pois se trata de uma etapa essencial para o bom desenvolvimento da atividade didática cuja finalidade é aproximar a teoria e a prática possibilitando a vivência do educando de situações reais que permitam a consolidação e ampliação dos conhecimentos adquiridos em sala de aula. Assim, planejar uma visita técnica constitui um momento em que todos os detalhes e compromissos tanto da empresa quanto da escola devem ser claros e assumidos com responsabilidade e organização.

Considerando o crescimento constante do número de visitas técnicas no IF Sertão-PE, Campus Petrolina, surgiu a necessidade de melhorar também o gerenciamento e controle dessas atividades. Para isso foram criados novos procedimentos que aperfeiçoaram a operacionalização das visitas técnicas priorizando uma maior transparência nos agendamentos e nas datas disponíveis para novas



reservas, visto que o controle manual dificultava a atualização das informações e outros setores/servidores tinham dificuldades para ter acesso a essas informações.

A partir de observações e experimentos, chegou-se a conclusão que a utilização da ferramenta Google Agenda, lançada em 12 de abril de 2006 pelo gerente de produto do Google Calendar Carl Sjogreen, poderia ajudar nesse processo de gerenciamento e controle das visitas técnicas, possibilitando vantagens como organização, transparência, otimização do tempo, eficiência e eficácia em todas as etapas do processo. De acordo com o mestre em administração Peter Drucker, eficácia é o segredo do sucesso para qualquer organização. Segundo esse pensador, “a questão pertinente não é como fazer as coisas certas, mas como encontrar as coisas certas para fazer e concentrar nelas recursos e esforços.” (DRUCKER, 1964, p. 5).

Essa inovação vem atender ainda as diretrizes da Lei nº 12.527, lei de acesso à informação, dentre elas: observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação e fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública.

Dessa forma, esse trabalho visa apresentar uma possibilidade de inovação no processo de realização das visitas técnicas que vem atendendo com eficácia e eficiência a demanda do IF Sertão-PE através da utilização da ferramenta Google Agenda para o gerenciamento das visitas técnicas do Campus Petrolina, incentivando a utilização nos demais campi do IF Sertão-PE e em outros IFs que porventura venham a se interessar de forma a melhorar a prestação do serviço à comunidade acadêmica. Esse objetivo pode ser constatado na fala de Côrtes ao afirmar que:

Quando um sistema de informação é implantado em uma empresa, em muitos casos, ele tem de adaptar-se à realidade existente, aos processos já implantados e às rotinas em uso. É certo que o contrário também se verifica, sendo que as empresas têm de adaptar-se aos sistemas, por vezes, modificando processos ou até mesmo adotando novas metodologias de trabalho. (CORTÊS, 2008, p. 75).

Baseado nessa afirmativa, cada IF poderá melhorar seus processos e/ou a maneira de utilização dessa ferramenta, adaptando-a aos seus procedimentos e adotando novas metodologias de trabalho objetivando alcançar a excelência no resultado dos processos desenvolvidos.

## **2. MATERIAL E MÉTODOS**

A produção do conhecimento na área de administração e gerenciamento de processos tem aumentado como resultado das pesquisas realizadas por diversos profissionais preocupados com a eficiência e eficácia nos diversos campos dos saberes específicos, e complementares da área. A pesquisa qualitativa tem como foco de estudo, o processo vivenciado pelos sujeitos e para se chegar a esse resultado foi preciso assumir uma postura de pesquisador e como tal definir uma metodologia capaz de analisar os dados existentes e avaliar o grau de satisfação dos atores envolvidos. Assim, a abordagem qualitativa pautada na observação de documentos existentes, na observação dos processos já utilizados e na satisfação ou não dos sujeitos, avaliada através de aplicação de questionários e entrevistas narrativas, foram instrumentos essenciais na definição de novos procedimentos para a realização das atividades.

Foram analisados os dados das visitas técnicas do primeiro semestre de 2012, de acordo com o calendário acadêmico do Campus, compreendendo o período de 02 de fevereiro a 30 de junho de 2012. Nesse período foram observadas 06 (seis) visitas em março, 06 (seis) em abril, 07 (sete) em maio e 08 (oito) em junho, totalizando 27 (vinte e sete) visitas no semestre 2012.1, sendo que a de maior duração foi de 11 dias consecutivos. Para todas as visitas ocorridas, aspectos como: período do evento, professor responsável, data e horário de saída e chegada, cursos e turmas envolvidos, número de alunos, roteiro/quilometragem total aproximada, contato entre escola e empresa, endereço do alojamento, autorizações dos setores/servidores envolvidos, tipo de transporte, motorista(s) escalado(s), identificação dos participantes, autorização dos pais dos alunos menores de idade, custos



com combustível; diárias para motoristas e servidores/acompanhantes, entre outros aspectos que merecem acompanhamento devem ser observados para conclusão do processo. Através de entrevistas narrativas observou-se os depoimentos de vários servidores que estão diretamente envolvidos com o processo de visitas técnicas e dos próprios alunos/participantes das mesmas. Durante as observações, várias colocações positivas foram mencionadas evidenciando a clareza, a eficiência e a satisfação com o novo processo de agendamento e acompanhamento das visitas. Essas observações são essenciais para as adequações do processo, pois mostram onde estão ocorrendo os erros e acertos, permitindo a manutenção da melhoria contínua.

Vale ressaltar ainda que, graças aos relatórios gerados pelo Google Agenda e as observações feitas continuamente pelos sujeitos envolvidos nas visitas técnicas, é possível um controle permanente de melhoria da qualidade no processo em questão e a criação de um banco de dados, o qual pode ser consultado a qualquer tempo e esclarecer fatos relacionados.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Coordenação de Relações Empresariais e Comunitárias é a responsável pelo gerenciamento e controle das visitas técnicas no Campus Petrolina, fazendo desde o agendamento ao arquivamento de todas as solicitações de visitas com alunos. O Campus dispõe hoje de um ônibus com capacidade para 36 (trinta e seis) passageiros, uma van com capacidade para 16 (dezesesseis) passageiros e veículos de pequeno porte com capacidade para 04 (quatro) passageiros.

O agendamento era feito somente de forma manual através da agenda de visitas técnicas, conforme Figura 1.

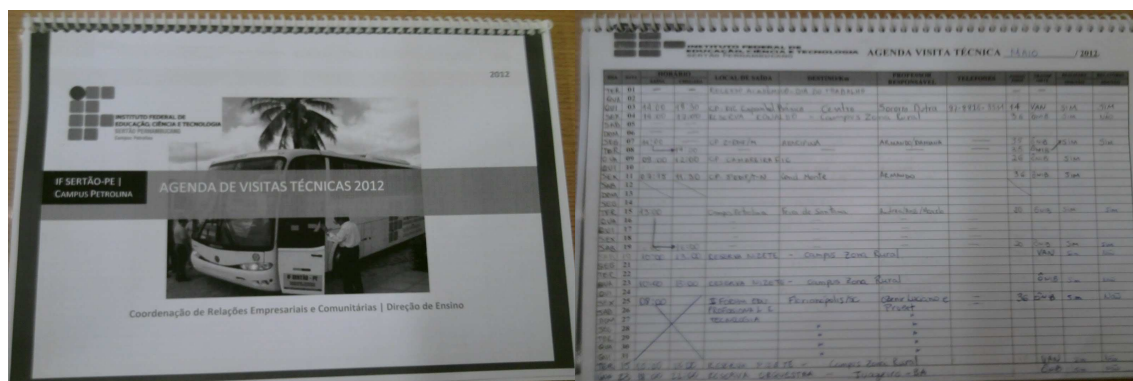


Figura 1 – Agenda manual de visitas técnicas 2012 da Coordenação de Relações Empresariais e Comunitárias.

Com esse tipo de agendamento somente o servidor/setor detentor da agenda tinha acesso direto aos dados de solicitação, quando alguém precisava das informações tinha que procurá-lo, centralizando e limitando o acesso para um único servidor, o que causava, em alguns casos, informações divergentes entre outros setores que são envolvidos nesse processo. Outro problema encontrado consistia na dificuldade para agendar mais de uma visita técnica por dia, visto que os espaços disponíveis só permitiam a inclusão de uma marcação, tendo que criar linhas extras para inclusão de novas solicitações, o que gerava desorganização.

Como vários setores/servidores necessitavam de informações inerentes às visitas técnicas, sentiu-se a necessidade de implantar um sistema que conseguisse divulgar as informações de forma instantânea e precisa e, além disso, controlar todo o processo.

Buscou-se uma ferramenta que pudesse atender aos objetivos da Coordenação, que são eles: divulgar os agendamentos de visitas técnicas à comunidade acadêmica, em especial aos professores que necessitam consultar a disponibilidade de veículos e motoristas para agendamento de visitas técnicas, emitir relatórios rápidos e precisos das visitas técnicas, manter o SAE – Setor de Apoio ao



Ensino informado das turmas que estarão ausentes em decorrência de visitas técnicas, manter o Departamento de Administração informado sobre a programação dos motoristas e veículos.

Dessa forma, a CREC começou a utilizar a ferramenta Google Agenda, Figura 2, no primeiro semestre de 2012, com o cadastramento das visitas e inclusão da agenda no site institucional do Campus Petrolina, e posterior divulgação de como utilizá-la através do email institucional.

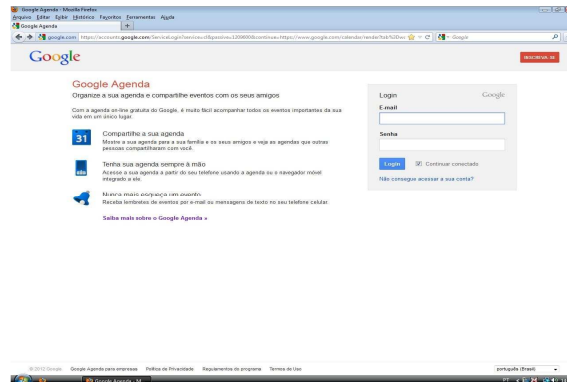


Figura 2 – Tela inicial do Google Agenda.

Com a divulgação da publicação da agenda no site do Campus, pelo email institucional e através de cartazes nos principais murais da escola, a comunidade acadêmica teve acesso de forma transparente desde as visitas já realizadas a partir de janeiro de 2010, pois foi realizado um cadastramento com as visitas realizadas a partir de 2010, até as visitas programadas para ocorrer futuramente. Para os discentes essa possibilidade permite um maior envolvimento no processo de planejamento das visitas uma vez que passam a fazer comparações com visitas técnicas realizadas por outras turmas, levando-os a cobrar dos seus professores projetos que visem atender a sua turma. Para os docentes a principal melhoria está relacionada à consulta de disponibilidades para agendamentos, visto que facilitou o acesso às informações. Os setores que precisam de informações sobre visitas técnicas podem agora consultá-las de forma rápida e precisa, melhorando a produtividade dos servidores. Cabe destacar também a possibilidade dos pais dos alunos fazerem a consulta para verificar se as turmas que participarão da visita correspondem à turma de seu filho. Com essas melhorias aumentou-se a quantidade e a qualidade das visitas técnicas, que são essenciais na aprendizagem e inserção dos discentes no mundo do trabalho.

Essas inovações tiveram boa recepção por parte dos servidores, que fizeram depoimentos da facilidade de acesso às informações, visto que, ao clicar no menu da Coordenação no site do Campus Petrolina, tem-se o acesso a agenda com as datas ocupadas e disponíveis, bem como as resoluções e formulários necessários, conforme Figura 3:

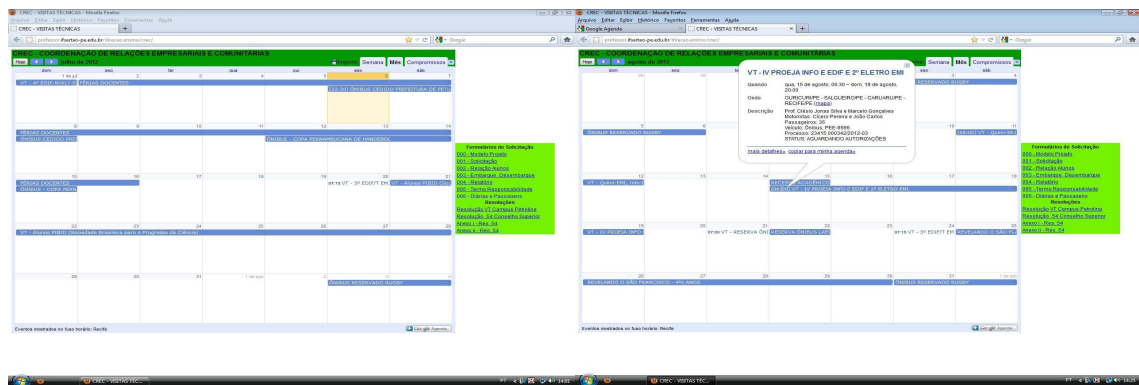


Figura 3 – Visualização do usuário ao entrar na página da Coordenação de Relações Empresariais e Comunitárias – CREC, ao clicar nos agendamentos obtemos informações detalhadas dos mesmos.



A Coordenação de Relações Empresariais e Comunitárias tem o controle mais abrangente, pois faz as alterações gerais e necessárias e pode consultar as informações de qualquer lugar que disponha de internet, sendo possível também receber lembretes dos eventos da agenda via email e celular cadastrados, com antecedência programada de acordo com a necessidade. Essa última função, infelizmente é usufruída apenas pelo coordenador, porém facilita para que este esteja sempre atento e informando os setores interligados. Chiavenato afirma que:

A finalidade do controle é assegurar que os resultados do que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem tanto quanto possível aos objetivos previamente estabelecidos. A essência do controle reside na verificação se a atividade controlada está ou não alcançando os objetivos ou resultados desejados. (CHIAVENATO, 2003, p. 176).

Na Figura 4, tem-se a visualização do Coordenador ao realizar login e na Figura 5 um exemplo de agendamento cadastrado:

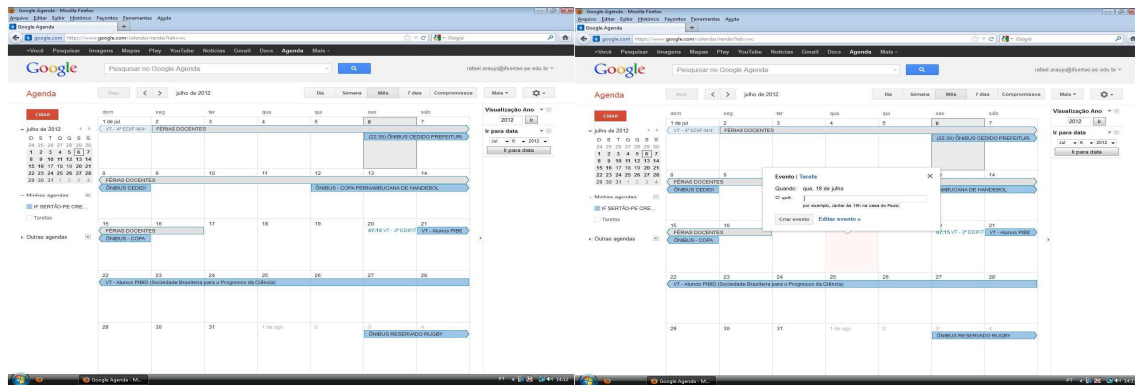


Figura 4 – Visualização do Coordenador após realizar login no sistema, e as opções de preenchimento após clicar no dia escolhido.

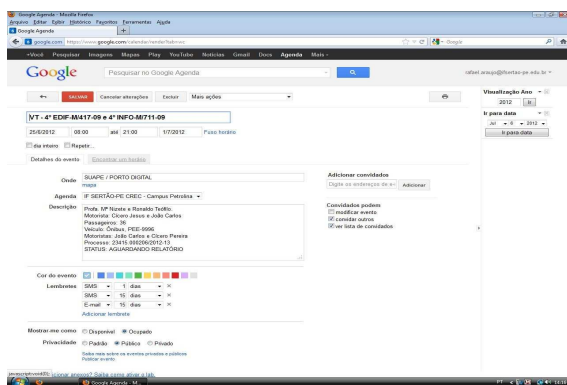


Figura 5 – Exemplo de utilização da ferramenta Google Agenda para agendamento de visitas técnicas.

Pode-se afirmar que o controle como função administrativa melhorou com a implementação do Google Agenda para o agendamento e acompanhamento das visitas técnicas, podendo destacar: estabelecimento de padrões para assegurar o desempenho desejado, a observação dos resultados alcançados, a busca pela melhoria contínua e ações corretivas.

Para a Coordenação, o novo sistema de gerenciamento das visitas técnicas aponta muitas vantagens, entre elas destacam-se a melhoria obtida na organização das informações; na elaboração de relatórios rápidos e precisos; na visualização mais rápida das datas ocupadas e disponíveis dos



agendamentos; na possibilidade de recebimento de lembretes dos agendamentos pelo email e celular cadastrados; e ainda na redução do quantitativo de papéis que circulavam entre os diversos setores da instituição, o que repercute em outros aspectos como redução de gastos, espaços e a contribuição com a tão necessária preservação ambiental.

## 6. CONCLUSÕES

Mesmo considerando que o uso da Agenda Google como ferramenta para o controle e gerenciamento das visitas técnicas ainda se encontra em fase de experimentação já é possível afirmar que tem proporcionado grandes avanços e melhorias em todo o processo.

O primeiro semestre de utilização do Google Agenda apresentou boa aceitação por parte da comunidade acadêmica que faz uso de visitas técnicas em sua prática pedagógica.

Apesar dos avanços constatados, é preciso mencionar algumas limitações no decorrer do processo como, por exemplo, a lentidão de alguns servidores em fornecer documentos necessários para a conclusão de processos e o fato de algumas informações como os lembretes enviados ao celular e por email ainda estarem centralizados em um único servidor que é o coordenador do setor.

Por conta dessas limitações, vislumbra-se a necessidade de um sistema próprio para monitoramento das visitas técnicas, baseado no funcionamento da própria Agenda Google, mas que seja exclusivo e de propriedade do IF Sertão-PE para que a instituição possa implementar todas as necessidades observadas, e estender a outros setores que também desenvolvem atividades da mesma natureza ou similar ao agendamento.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de acesso à informação. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 31 jul. 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CÔRTEZ, Pedro Luiz. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

CREC. **Coordenação de Relações Empresariais e Comunitárias do IF Sertão-PE Campus Petrolina**. Disponível em: <<http://professor.ifsertao-pe.edu.br/direcao.ensino/crec/>>. Acesso em 10 jan. 2012.

DAY, R.A. **Como escrever e publicar um artigo científico**. 5. ed. São Paulo: Santos Editora, 2001.

DRUCKER, P. F. **Managing for results**. New York: Haper and Row, 1964.

GOOGLE. **Blog Oficial**. Disponível em: <<http://googleblog.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 31 jul. 2012.

GOOGLE. **Google Agenda**. Disponível em: <<https://www.google.com/calendar/>>. Acesso em: 10 jan. 2012.

REIS, Dálcio Roberto dos. **Gestão da inovação tecnológica**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2008.