

# A secretaria acadêmica do Instituto de História: satisfação com os serviços prestados

---

MONICA FONTOURA DE OLIVEIRA<sup>I</sup>

LIGIA GOMES ELLIOT<sup>II</sup>

<http://dx.doi.org/10.22347/2175-2753v13i41.3756>

## Resumo

A Secretaria Acadêmica desempenha um papel institucional essencial para os alunos universitários, desde o ingresso em um curso de graduação até a colação de grau. O estudo tratou da satisfação informada por alunos ingressantes e concluintes com os serviços da Secretaria Acadêmica de Graduação do Instituto de História, da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Considerados consumidores dos serviços, os alunos responderam um questionário específico para mensurar sua satisfação com os serviços e a infraestrutura da Secretaria. A análise dos dados quantitativos e qualitativos sinalizou o grau de satisfação predominante ou de insatisfação existente. Os resultados indicam alta satisfação dos alunos e também a relevância do estudo, ao propor sugestões à gestão superior para atender as demandas apresentadas.

**Palavras-chave:** Secretaria Acadêmica. Instituto de História. Avaliação dos serviços. Satisfação de egressos e ingressantes.

Submetido em: 03/12/2021

Aprovado em: 04/12/2021

---

<sup>I</sup> Faculdade Cesgranrio (FACESG), Rio de Janeiro (RJ), Brasil; <http://orcid.org/0000-0002-7358-5340>; e-mail: [ligia@cesgranrio.org.br](mailto:ligia@cesgranrio.org.br).

<sup>II</sup> Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro (RJ), Brasil; <http://orcid.org/0000-0002-2454-6433>; e-mail: [yasju6@hotmail.com](mailto:yasju6@hotmail.com)

## The academic office of the Institute of History: satisfaction with services provided

### **Abstract**

The Academic Office plays an essential institutional role for university students, from entering an Undergraduate Course until graduation. This study addressed the satisfaction reported by entering and graduating students with the services provided by the Academic Office of the Institute of History from the Federal University of Rio de Janeiro. Considered consumers of the services, the students answered a specific questionnaire to measure their satisfaction regarding the services and infrastructure of the Academic Office. The analysis of quantitative and qualitative data indicated the predominant degree of satisfaction or existing dissatisfaction. The results revealed high satisfaction of students and also the relevance of the study, as it proposes suggestions to higher management to meet the demands presented.

**Keywords:** Academic Office. Institute of History. Evaluation of services. Satisfaction of graduates and newcomers.

## La secretaría académica del Instituto de Historia: satisfacción con los servicios brindados

### **Resumen**

La Secretaría Académica juega un papel institucional fundamental para los estudiantes universitarios, desde el ingreso a la carrera hasta la graduación. El estudio abordó la satisfacción reportada por los estudiantes de primer año y graduados con los servicios del Departamento de Pregrado Académico del Instituto de Historia de la Universidad Federal de Río de Janeiro. Considerados consumidores de los servicios, los estudiantes respondieron un cuestionario específico para medir su satisfacción con los servicios e infraestructura de la Secretaría. El análisis de datos cuantitativos y cualitativos señaló el grado predominante de satisfacción o insatisfacción existente. Los resultados indican una alta satisfacción de los estudiantes y también la relevancia del estudio, ya que propone sugerencias a la alta dirección para atender las demandas presentadas.

**Palabras clave:** Secretaría Académica. Instituto de Historia. Evaluación de servicios. Satisfacción de graduados y estudiantes entrantes.

## **Introdução**

O Instituto de História é uma das Unidades de Ensino que compõem os 176 cursos/habilitações de graduação dentro da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Foi criado em 9 de dezembro de 2010, pelo Conselho Universitário da UFRJ, resultante da transformação do Departamento de História do Instituto de Filosofia e Ciências Sociais em Instituto de História (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2010). Sua criação decorreu da singularidade e da relevância dessa área de conhecimento.

As atividades desempenhadas pelo então Departamento de História foram divididas entre o Gabinete da Direção do Instituto de História e a Direção Adjunta de Graduação e Extensão (DAGE). O primeiro assumiu grande parte das atividades relacionadas ao corpo docente, ficando a cargo da Secretaria Acadêmica de Graduação novas atividades e programas voltados principalmente ao corpo discente. Atualmente a Secretaria responde pelo atendimento de cerca de mil discentes dos cursos de Bacharelado e Licenciatura em História nos turnos integral e noturno (OLIVEIRA, 2021).

De acordo com Oliveira (2021, p. 15), "a Secretaria Acadêmica é o setor responsável por todas as atividades ligadas à vida acadêmica dos alunos, desde o seu ingresso no curso até a conclusão, com o ato final da colação de grau e, posteriormente, a expedição de diploma". É o setor de referência institucional responsável por operacionalizar as seguintes atividades relacionadas aos alunos: organizar e controlar os arquivos com registros da vida acadêmica dos alunos, desde a entrada, com a confirmação de matrícula por meio da inscrição em disciplinas, até a conclusão da graduação propriamente dita. Dá suporte a toda estrutura organizacional ligada à área de ensino e, apesar da natureza administrativa diretamente ligada à gestão exercida pela DAGE, no que se refere ao desenvolvimento, execução e supervisão da política de graduação na Unidade, presta assessoria às demais instâncias envolvidas na área de graduação de forma regular, principalmente aos Coordenadores, face às rotinas de planejamento semestral, acompanhamento das inscrições em disciplinas e controle das atividades acadêmicas necessárias ao pleno funcionamento dos cursos de História (OLIVEIRA, 2021).

Todos os servidores técnicos-administrativos que trabalham na Secretaria Acadêmica desenvolvem “as atividades de planejamento/organização semestral; atendimento ao público em geral; e acompanhamento do desempenho acadêmico dos alunos de graduação do currículo antigo e dos atuais cursos do Bacharelado e da Licenciatura” (OLIVEIRA, 2021, p. 23). Dentre outras, lhes cabem as seguintes atribuições:

atendimento ao corpo de alunos e professores; previsão de turmas no SIGA; Programa de Monitoria: planejamento e organização do processo seletivo; atuação, análise e instrução de processos eletrônicos; análise e instrução de processos físicos; assessoramento à Comissão de Orientação e Acompanhamento Acadêmico; acolhimento de calouros; processo de transferência externa, Isenção de concursos e mudança de Curso; acompanhamento acadêmico dos alunos; avaliação discente; [...] emissão de documentos oficiais [...] (OLIVEIRA, 2021, p. 23).

De uma forma geral, a rotina administrativa da Secretaria Acadêmica de Graduação tem suas atividades determinadas pela dinâmica dos atos acadêmicos, conforme estabelecem as Resoluções do Conselho de Ensino de Graduação que tratam dos atos da Administração Acadêmica de todo o ano letivo. O Regimento do Conselho de Ensino de Graduação foi aprovado em 2002 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2002).

As atividades de planejamento/organização semestral dão prioridade às etapas relativas “à regularização das situações de inscrição em disciplinas e dos atos decorrentes deste processo continuado” (OLIVEIRA, 2021, p. 24). No que diz respeito à rotina de atendimento ao público, “as demandas de produção documental comprobatória para os alunos, professores, visitantes e público externo, nas mais variadas atividades acadêmicas, administrativas e institucionais [têm destaque]” (OLIVEIRA, 2021, p. 24).

As atividades exercidas pela Secretaria Acadêmica, de forma sistemática, atendendo às demandas de cada fase do semestre ou às diferentes necessidades de atendimento diário, acompanham as diretrizes de gestão determinadas pela DAGE do Instituto de História: matrícula inicial; inscrições em disciplinas; trancamento de inscrições; dispensa em disciplinas; trancamento de matrícula; cancelamento de matrícula; manutenção de vínculo; colação de grau; emissão de diploma; programa de monitoria; programa de estágio; atendimento ao público; edital TIM. Na página do Instituto de História, no portal <https://historia.ufrj.br>, em especial na parte

relacionada à Graduação, encontra-se uma série de informações detalhadas sobre as atividades acadêmicas (OLIVEIRA, 2021).

No entanto, existe na Secretaria uma dificuldade constante para garantir um melhor atendimento ao público-alvo, principalmente no que tange à regularização da situação acadêmica do maior número possível de alunos. O principal objetivo é o de colaborar para a integralização de seus respectivos cursos, o que inclui alunos do Bacharelado e da Licenciatura em História, bem como os externos, que cursam disciplinas oferecidas pelo Instituto de História.

O propósito de avaliar os serviços prestados pela Secretaria Acadêmica do Instituto de História da UFRJ se tornou importante pelo fato de não existir um manual que oriente sobre quais os serviços e as rotinas que as Secretarias Acadêmicas deveriam prestar ao corpo de alunos. Apesar do esforço realizado pela Secretaria Acadêmica no processo de gestão acadêmica, existe grande dificuldade para assegurar o atendimento integral no que se refere à entrada dos dados específicos no Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA), embora haja referência legal definida pela UFRJ, visando garantir a correspondência entre os Atos Acadêmicos, suas abrangências e respectivos executores.

Ao se avaliar a satisfação dos alunos com os serviços prestados pela Secretaria Acadêmica, tem-se a oportunidade de aprimorar o trabalho por meio das opiniões dos principais interessados de modo a adequar as expectativas com a realidade.

### **Procedimentos metodológicos**

Os procedimentos metodológicos adotados no estudo foram organizados em diferentes etapas. Na primeira delas, foi identificado o público principal a quem se dirigem os serviços da Secretaria de Graduação. Dois núcleos distintos de alunos, ingressantes e concluintes, constituíram inicialmente os participantes do estudo, cuja análise dos resultados obtidos pudessem expressar a opinião do conjunto de alunos. Devido à adoção de aulas remotas em 2020, o estudo precisou se limitar aos concluintes do Bacharelado e aos ingressantes de Licenciatura e Bacharelado em História cursando o 3º período no 2º semestre daquele ano que tiveram contato com a Secretaria. Esse contato não ocorreu com os ingressantes do 1º e 2º semestres em 2020 em função da pandemia.

Os alunos foram considerados os consumidores dos serviços, como são definidos por Scriven (2018) como quaisquer indivíduos afetados por um programa ou produto, direta ou indiretamente, intencionalmente ou não, ou seja, o grupo impactado.

A segunda etapa consistiu de uma revisão de documentação vigente e pertinente ao tema, no âmbito da Universidade.

a) Manual de Procedimentos da Secretaria Acadêmica – criado pela DAGE do Instituto de História com as instruções básicas para cada atividade administrativa (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2014).

b) Resoluções do Conselho de Ensino de Graduação – CEG/UFRJ, que estabelece todos os Atos Acadêmicos para os Cursos de Graduação, a saber:

- Resolução CEG nº 15/1971 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 1972)
  - *Normas sobre disciplina, inscrição em disciplinas, avaliação do aproveitamento, desistência de inscrição e trancamento de matrícula;*
- Resolução CEG nº 10/2004 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2004)
  - *Dispõe sobre o cancelamento de matrícula por insuficiência de rendimento acadêmico;*
- Resolução CEG nº 03/2008 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2008)
  - *Normas para trancamento de matrícula;*
- Resolução CEG nº 02/2009 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2009)
  - *Normas para o registro acadêmico de alunos em casos de “matrícula cancelada por abandono” anterior a 2008/2;*
- Resolução CEG nº 02/2019 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2019)
  - *Fixa as épocas para os atos da Administração Acadêmica no ano de 2020.*

Na terceira etapa, foram identificadas as categorias, subcategorias e indicadores relacionados ao objetivo do estudo, para a construção do instrumento, orientado por dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira (Inep). Esta instituição é a responsável pelas avaliações dos cursos de graduação no país, aquilatando os desempenhos do corpo docente, discente, técnico-administrativo e as instalações físicas.

As categorias pertinentes foram desdobradas em subcategorias e estas, em indicadores para nortear a elaboração das questões do instrumento do estudo.

Infraestrutura incluiu: a) condições físicas e os indicadores ventilação, iluminação, sinalização, acesso para pessoas com necessidades especiais; b) condições de funcionamento e os indicadores localização, horário de funcionamento, atendimento dos funcionários, quantidade de funcionários, confiabilidade das informações, canais de comunicação (OLIVEIRA, 2021).

Serviços prestados reuniu oito subcategorias: a) inscrição em disciplinas e os indicadores alterações, trancamentos, regularizações, dispensas; b) matrícula, incluindo cancelamento, descancelamento, trancamento e destrancamento; c) monitoria e os indicadores inscrição, seleção, cadastramento e frequência; d) dados cadastrais e os indicadores alteração, correção de periodização, inclusão; e) emissão de declarações e o indicador tempo de entrega; f) emissão de documentos oficiais e os indicadores histórico escolar, boletim escolar, tempo de entrega; g) colação de grau e os indicadores instruções e documentação, verificação do cumprimento curricular; h) experiência como calouro e os indicadores inscrição, instruções, reunião de apresentação do curso (OLIVEIRA, 2021).

A quarta etapa englobou a elaboração e a validação do instrumento do estudo – um questionário. Na elaboração, foram consideradas as categorias, subcategorias e indicadores identificados na etapa anterior, enquanto que, na validação, houve a atuação de especialistas em avaliação e no conteúdo abordado pelo instrumento.

As questões do instrumento tomaram por base o instrumento da dissertação de Cavalcante (2017), intitulada *A Biblioteca do Instituto Multidisciplinar da UFRRJ: um estudo avaliativo sob o olhar do usuário*. A escolha se justifica pelo grau de similaridade e aproximação entre os objetivos da avaliação. Deste estudo foi utilizada uma categoria, subcategoria e indicador relativo à Infraestrutura: Condições Físicas e Condições de Funcionamento. Também foram utilizadas perguntas do questionário do autor e que correspondem às de número 1 e 2, no presente estudo. Na categoria de Serviços Prestados, as perguntas correspondem aos números de 3 a 11, e foram elaboradas para o presente estudo.

O questionário elaborado tem duas partes. A primeira versou sobre o perfil do respondente: período do curso, faixa etária, forma de ingresso na UFRJ, tipo de instituição de ensino onde realizou o Ensino Médio e frequência de utilização dos serviços da Secretaria Acadêmica. A segunda parte consistiu em 11 perguntas sobre

os serviços da Secretaria, e o respondente devia informar se estava: Muito Satisfeito (MS), Satisfeito (S), Pouco Satisfeito (PS), Insatisfeito (I), ou se Não Conhece (NC). Se estivesse pouco satisfeito ou insatisfeito, o respondente poderia justificar a resposta. No caso de nunca ter utilizado os serviços prestados pela Secretaria de Graduação, além da confirmação de matrícula (inscrição compulsória em disciplinas para os calouros), o aluno não responderia o questionário.

A validação técnica do instrumento foi realizada por um especialista em Avaliação da Fundação Cesgranrio, que encaminhou algumas alterações a respeito da formatação do instrumento, como também pequenas modificações nos termos da carta que o acompanhava. A validação de conteúdo identificou se as questões elaboradas no instrumento tinham condições de responder ao objetivo do estudo. Foi realizada por três especialistas do Instituto de História da UFRJ, com grande experiência na área administrativa. Dois especialistas aprovaram o conteúdo e um sugeriu mudanças que foram acatadas. E, por último, ocorreu a validação empírica, cuja realização se deu pela aplicação de um pré-teste do instrumento a cinco alunos do curso de História, de períodos aleatórios, para identificar se havia algum item a ser acrescentado ou excluído, tendo como principal referência a análise desses alunos. Dois deles apresentaram sugestões, sendo uma delas aceita por sua pertinência.

A quinta etapa cuidou da coleta de dados. Como resultante da pandemia, a aplicação do instrumento não pôde ser presencial, uma vez que o trabalho funcional docente e técnico-administrativo e as aulas foram realizados de forma remota, desde o início da segunda quinzena do mês de março de 2020. Assim, os alunos que responderam ao estudo avaliativo apresentaram justificativas extremamente relevantes para as opções PS e I, permitindo o trabalho qualitativo.

O questionário foi enviado para 180 alunos, dos quais 80 eram ingressantes da licenciatura, 10 do bacharelado e 90 já haviam concluído o bacharelado. O instrumento foi disponibilizado por intermédio da plataforma *Google Forms*, sem identificação do respondente. O *link* foi enviado pelo SIGA, da UFRJ, assim como por *e-mail*, individualmente, a todos os alunos concluintes e ingressantes.

O envio ocorreu em 1º de julho de 2021, com prazo de devolução até o dia 11 do mesmo mês, prazo que precisou ser prorrogado até 18 de julho de 2021 por causa do baixo número de respondentes. Para viabilizar a obtenção de um maior número de respostas, foi enviado um novo comunicado por correspondência eletrônica,



reiterando a importância da participação dos alunos no estudo. A esse respeito, Morgan (2002) se referiu a estudos sobre a cultura das organizações, chamando a atenção para que “o processo de representar a realidade organizacional é geralmente visto como um processo voluntário sob a influência dos atores envolvidos” (p. 176).

A sexta etapa do estudo consistiu na análise dos dados, realizada em duas etapas distintas. Primeiramente as respostas ao questionário, fornecidas pelos alunos, foram tratadas como dados estatísticos, de forma descritiva e apresentadas em tabelas por subcategorias e indicadores, indicando os totais de respondentes por nível de satisfação. O cálculo de índices, variando de 1,00 a zero, permitiu a comparação entre as respostas obtidas em cada item do questionário (OLIVEIRA, 2021).

Em seguida, foi realizada a análise qualitativa com relação às justificativas das respostas assinaladas: Pouco Satisfeito (PS), Insatisfeito (I) e Não Conhece (NC). Foram atribuídos códigos ao conjunto de respondentes de acordo com o seu grupo: ingressantes do bacharelado – IB, ingressantes da licenciatura – IL, e concluintes do bacharelado – CB. Assim indicados, os responsáveis pelas respostas tiveram a garantia do anonimato.

A satisfação dos alunos em relação aos serviços prestados pela Secretaria Acadêmica foi classificada em relação aos indicadores em três níveis, e considerou os níveis adotados por Cavalcante (2017), com adaptações.

Quadro 1 - Classificação do nível de satisfação dos respondentes

Soma de MS + S	Índice	Satisfação
55 a 40 respostas	1,00 a 0,73	Alta
39 a 20 respostas	0,72 a 0,36	Média
19 a 0 respostas	0,35 a 0,00	Baixa

Fonte: As autoras (2021).

Os índices quantitativos constituíram a base referencial para compreensão dos dados relacionados à infraestrutura e aos serviços prestados pela Secretaria Acadêmica de Graduação. Já a análise qualitativa, com base nas respostas abertas, representou um retorno importante neste processo de avaliação, na medida em que as críticas e sugestões apresentadas foram obtidas a partir das opções PS e I.

## RESULTADOS

### Os respondentes

Houve um retorno de 55 questionários provenientes de 23 respondentes ingressantes de Licenciatura, quatro ingressantes de Bacharelado e 28 concluintes de Bacharelado. O quantitativo de retorno corresponde a pelo menos 30% do total de respondentes que receberam o questionário (180), sendo considerado aceitável em vários estudos semelhantes. O que se observa é que os respondentes que devolvem o instrumento são aqueles que desejam expressar seu julgamento e opinião sobre o objeto avaliado.

Os resultados indicam que os alunos concluintes do Bacharelado se concentraram basicamente nas faixas etárias de 22 a 29 anos (19 alunos, de 28), enquanto que os ingressantes, tanto da licenciatura quanto do bacharelado, se situaram na faixa entre 18 e 21 anos.

Dos 55 alunos concluintes e ingressantes, 45 residem na cidade do Rio de Janeiro, sendo ínfimo o quantitativo de alunos domiciliados em outras cidades.

Desde 2011, diferentes modalidades são praticadas para o ingresso nas universidades públicas. "O ingresso pela modalidade de ação afirmativa reserva 50% das vagas para candidatos que tenham cursado integralmente o Ensino Médio em escolas públicas, cabendo uma parcela dessas vagas aos autodeclarados pretos, pardos e indígenas" (OLIVEIRA, 2021, p. 40).

Por sua vez, a ampla concorrência é formada pelos candidatos que não se enquadram em nenhum grupo de ação afirmativa. Esta modalidade reuniu mais da metade dos respondentes (0,55), seguida da ação afirmativa (0,40). A modalidade outros (0,05) abarca os alunos que não informaram a forma de ingresso, a saber: estudantes oriundos de transferência externa, isenção de concurso de acesso, transferência *ex officio*.

Os respondentes são oriundos tanto de instituições públicas (0,51) quanto de particulares (0,49), nas quais cursaram o Ensino Médio.

Os dados mostram que a maior parte dos respondentes concluintes procurou os serviços da Secretaria Acadêmica uma vez por semestre, no que foram seguidos pelos ingressantes de Licenciatura, representando 0,40 do total. O restante dos concluintes assinalou frequências variadas de utilização. São alunos que precisam estar bem informados sobre a sua situação acadêmica, além de buscarem verificar,

em tempo hábil, se possuem alguma pendência que os possa impedir de pleitear a colação de grau no curso. Assim, a demanda dos alunos concluintes por atendimento se refere aos procedimentos necessários à conclusão do curso, o que é esperado.

### Satisfação com a infraestrutura

As questões sobre a infraestrutura abrangeram as condições físicas e as condições de funcionamento e respectivos indicadores referentes aos serviços da Secretaria.

Na Tabela 1, além da soma do número de respostas no nível favorável de satisfação (MS+S) e no nível desfavorável (PS+I), ao total de respondentes (55), foi subtraído, em cada item, o número de respondentes que declararam não conhecer (NC) as condições especificadas. O índice representa a relação da soma de MS e S, dividida pelo total menos NC, que corresponde ao nível de satisfação dos respondentes.

Tabela 1 – Nível de satisfação com a infraestrutura da secretaria

1. Condições físicas	MS+S	PS+I	NC	Total 55-NC	Satisfação	
					Índice	Classificação
1.1 Ventilação	38	13	4	51	0,74	Alta
1.2 Iluminação	45	8	2	53	0,84	Alta
1.3 Sinalização	31	22	2	53	0,58	Média
1.4 Acesso para pessoas com necessidades especiais	25	23	7	48	0,52	Média
<b>2. Condições de funcionamento</b>						
2.1 Localização	52	3	-	55	0,94	Alta
2.2 Horário de Atendimento	35	18	3	53	0,66	Média
2.3 Atendimento dos funcionários	42	12	2	54	0,77	Alta
2.4 Quantidade de funcionários	30	20	5	50	0,60	Média
2.5 Confiabilidade nas informações	47	8	-	55	0,85	Alta
2.6 Canais de comunicação	43	12	-	55	0,78	Alta

Legenda: MS=muito satisfeito; S=satisfeito; PS=pouco satisfeito; I= insatisfeito; NC=não conhece.

Fonte: As autoras (2021).

**Condições físicas.** A maioria dos respondentes, seja concluinte ou ingressante, informou estar muito satisfeita e satisfeita com as condições físicas da Secretaria Acadêmica (Tabela 1). Os que se declararam pouco satisfeitos e insatisfeitos justificaram a resposta, conforme os trechos destacados a seguir.

O acesso, que deve ser proporcionado a pessoas com necessidades especiais, recebeu 23 indicações de pouca satisfação e insatisfação (índice 0,52), enquanto a sinalização das dependências do Instituto de História reuniu 22 indicações (índice 0,58), com observações precisas que incluem o acesso.

Porta de entrada/saída muito pequena. Ausência de sinalização para pessoas cegas (IL 23).  
Elevador nem sempre está funcionando e acredito ser somente esta opção de acessibilidade no prédio (CB 25).  
A Secretaria não possui placas de sinalização e não há rampas de acesso após o elevador do 2º andar, mesmo que haja ali no caminho um degrau alto de pedra (CB 11).

A ventilação e a iluminação de salas e das dependências do Instituto foram assinaladas em 13 e 8 avaliações de respondentes pouco satisfeitos e insatisfeitos, respectivamente.

São pontos que podemos melhorar. As salas são pouco ventiladas e [têm] pouca iluminação (IL7).  
Não tem uma boa iluminação, não tem espaço adequado para preenchimento de documentos [...] (IL8).

Um respondente, concluinte do Bacharelado, assim resumiu:

No caso da ventilação e da iluminação, acredito que poderiam modernizar, colocar equipamentos novos e mais funcionais. A sinalização é muito ruim, a sala fica no fim do corredor afastado e é comum ter que dar informação a pessoas perdidas. Apesar de ter o elevador, o mesmo é bem precário e várias vezes estava interditado, além de não ter pico tátil para deficientes visuais. (CB 6).

Os respondentes fizeram, também, observações sobre o prédio onde funciona o curso de História, o que engloba a Secretaria Acadêmica.

A infraestrutura do prédio, infelizmente, encontra-se em péssimas condições. Todas as questões de iluminação, sinalização e acessibilidade precisam ser revistas urgente em todos os espaços do prédio, inclusive, da Secretaria (CB 7).  
Acredito que pela idade do prédio seja difícil modificar os espaços, mas melhorias poderiam ser feitas (CB 8).

No que se refere à avaliação do espaço físico da Secretaria, nota-se que há insatisfações que demandam maior dificuldade de solução e outras que poderiam ser mais facilmente solucionadas. A ausência de sinalização indicando como se localizar no prédio e, conseqüentemente, chegar até a Secretaria Acadêmica, é uma demanda de relativa facilidade de resolver.

Além disso, a iluminação e a ventilação precárias, e também a falta de adaptações para inclusão de pessoas com deficiência são problemas estruturais que demandam estratégias mais complexas de solução. Como o prédio onde funciona o Instituto de História é muito antigo e tombado, as modificações necessárias precisam de autorização de órgãos da administração pública, como o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan), não bastando uma simples vontade ou decisão da administração universitária.

A dificuldade orçamentária e os entraves relacionados aos requisitos exigidos pela legislação nacional quando é necessário selecionar contratantes, por meio de licitação, para a prestação de serviços e a execução de obras, dificultam ainda mais a situação. Desse modo, a implementação de alterações de maior porte se depara com obstáculos financeiros e burocráticos que impactam tanto o espaço físico do Instituto de História, como o serviço prestado pela própria Secretaria Acadêmica.

**Condições de funcionamento.** Nesta categoria, quatro indicadores alcançaram satisfação alta, para uma satisfação média com referência ao horário de atendimento e ao número de funcionários da Secretaria (Tabela 1).

O horário de atendimento (índice 0,66) deu origem a várias críticas:

Como aluna do turno da noite, excepcionalmente no período presencial, muitas das vezes não consigo atendimento pois o horário de funcionamento já terminou (IL 5).

[...] o horário é péssimo porque quem estuda a noite só tem até as 19h para ir lá, sendo que nosso horário vai até 21h40m, falam para consultarmos o site do IH, mas o site não funciona direito (IL 8).

O horário do atendimento durante a pandemia tem sido satisfatório, contudo, durante o período normal, o horário de funcionamento da Secretaria é restrito quando se trata dos alunos do noturno. E já ocorreu vezes de ir à Secretaria e não ter ninguém, de modo que talvez fosse necessário uma pessoa ou duas pessoas a mais para contemplar um horário maior durante a noite (CB 23).

O número de funcionários da Secretaria (índice 0,60) também foi julgado:

O número de funcionários deveria ser maior, visto a demanda extensa de trabalho que a Secretaria Acadêmica recebe (CB 7).

[...] Já me deparei diversas vezes com a porta fechada em horário de funcionamento, ou demora para abrir. Acho que quanto mais funcionário [melhor ...] (CB 6).

Embora com um número menor de insatisfação, o atendimento dos funcionários e os canais de comunicação foram alvo de sérias observações.

Às vezes alguns servidores apresentam má vontade na apresentação de soluções para os problemas propostos, dando respostas inconclusivas. Já ocorreu de voltar à Secretaria e obter auxílio que não tive em outro período [...] CB 28).

Quando o atendimento era presencial sentia uma rispidez vinda de alguns funcionários. Às vezes as informações são conflitantes (CB 9).

Os canais de comunicação podiam ser mais eficientes principalmente através do digital (IL 20).

Muitas vezes os e-mails são ignorados ou mal respondidos. Além disso, em vários casos a DAGE coloca sobre os alunos a responsabilidade de resolver o problema pelo qual os procuramos, como no caso de notas não lançadas por professores (CB 1).

Como bem apontou Oliveira (2021, p. 50) em seu estudo,

Neste íterim, é imprescindível destacar que o baixo quantitativo de servidores públicos é um problema que a Administração Pública enfrenta devido à diminuição de concursos públicos e cortes nas verbas destinadas às Instituições Federais de Ensino Superior. Assim, somando-se as aposentadorias e vacâncias existentes à escassa realização de concurso de acesso, a alocação insuficiente de servidores na Secretaria Acadêmica reflete o sucateamento do serviço público promovido pelas instâncias estatais competentes, impactando a qualidade do serviço prestado pela Secretaria Acadêmica e, conseqüentemente, a qualidade do ensino.

Sobre o horário de funcionamento, a ausência de servidores públicos em quantidade suficiente para suprir a demanda relaciona-se diretamente ao horário de atendimento ao público. O fato de o curso de História possuir dois turnos, integral e noturno, iniciando as atividades às 8h40min e encerrando às 21h40min, gera a necessidade de ter servidores suficientes para cumprir três turnos de atendimento externo. Além disso, considera-se a amplitude de tarefas internas a serem exercidas pela Secretaria Acadêmica a fim de que o curso possa acontecer de forma ordenada e sem maiores dificuldades para os alunos.

### **Satisfação com os serviços prestados**

Os resultados relativos ao julgamento dos respondentes com os serviços prestados pela Secretaria Acadêmica são sumarizados por subcategoria e respectivos indicadores (Tabela 2).

Tabela 2 – Nível de satisfação com os serviços prestados pela secretaria

<b>3. Inscrição em disciplinas</b>	<b>MS+S</b>	<b>PS+I</b>	<b>NC</b>	<b>Total 55-NC</b>	<b>Índice</b>	<b>Classificação da satisfação</b>
3.1 Alterações	47	5	3	52	0,90	Alta
3.2 Trancamentos	48	2	5	50	0,96	Alta
3.3 Regularizações	47	4	4	51	0,92	Alta
3.4 Dispensas	43	6	6	49	0,88	Alta
<b>4. Monitoria</b>						
4.1 Inscrição	37	1	17	38	0,97	Alta
4.2 Seleção	36	2	17	38	0,95	Alta
4.3 Cadastramento	36	1	18	37	0,97	Alta
4.4 Frequência	35	1	19	36	0,97	Alta
<b>5. Matrícula</b>						
5.1 Cancelamento	37	-	18	37	1,00	Alta
5.2 Descancelamento	35	-	20	35	1,00	Alta
5.3 Trancamento	38	-	17	38	1,00	Alta
5.4 Destrancamento	35	-	20	35	1,00	Alta
<b>6. Dados cadastrais</b>						
6.1 Alteração	43	-	12	43	1,00	Alta
6.2 Correção de periodização	36	3	16	39	0,92	Alta
6.3 Inclusão	39	2	14	41	0,95	Alta
<b>7. Colação de grau</b>						
7.1 Instruções e documentação	31	5	19	36	0,86	Alta
7.2 Verificação do cumprimento curricular	30	3	22	33	0,91	Alta
<b>8. Emissão de declarações</b>						
8.1 Tempo de Entrega	41	4	10	45	0,91	Alta
<b>9. Emissão de documentos oficiais</b>						
9.1 Histórico Escolar	40	-	15	40	1,00	Alta
9.2 Boletim Escolar	40	-	15	40	1,00	Alta
9.3 Tempo de entrega	37	2	16	39	0,95	Alta

Continua

## Conclusão

10. Experiência como calouro	MS+S	PS+I	NC	Total 55-NC	Índice	Classificação da satisfação
10.1 Inscrição	52	2	-	55	0,95	Alta
10.2 Instruções	48	7	-	55	0,87	Alta
10.3 Reunião de apresentação do curso	43	10	2	53	0,81	Alta

Legenda: MS = muito satisfeito; S = satisfeito; PS = pouco satisfeito; I = insatisfeito; NC = não conhece.  
Fonte: As autoras (2021).

Os índices calculados para os serviços prestados pela Secretaria revelam o nível de alta satisfação em todos os aspectos pesquisados, por categoria (Tabela 2). No entanto, as opiniões dos respondentes que assinalaram estar pouco satisfeitos, ou mesmo insatisfeitos, não foram ignoradas pelo estudo.

Sobre a inscrição em disciplinas, Oliveira (2021, p. 51) esclarece,

por se tratar de atividade padronizada, sem muitas opções, salvo a escolha das disciplinas a cursar, a maioria dos alunos aprende, ao longo do curso, o trâmite a seguir, demandando cada vez menos a atuação da Secretaria Acadêmica quanto à necessidade de sanar dúvidas.

Poucos respondentes declararam não conhecer (NC) o serviço de inscrição em disciplinas.

No âmbito desse serviço, a Secretaria Acadêmica é responsável por um intenso trabalho interno desempenhado pelos servidores, para ser capaz de assegurar um sistema alimentado com as informações necessárias para receber as demandas dos alunos quando da inscrição e possíveis mudanças. Na experiência de Oliveira (2021, p. 51), nessa fase, os procedimentos internos norteiam as atividades, [...] “visto que a qualidade das atividades prestadas internamente é inversamente proporcional à existência de *imbróglios* na inscrição em disciplinas”.

Sobre a Monitoria, o baixo número de respondentes pouco satisfeitos e insatisfeitos não registrou a justificativa, impedindo avaliar as razões do nível de insatisfação. É conveniente esclarecer que o Instituto de História recebe uma cota reduzida de vagas para Monitores, o que explica a incidência das respostas NC.

O procedimento de trancamento e de descancelamento de matrícula conta com o trabalho da Comissão de Orientação e Acompanhamento Acadêmico, responsável por aceitar ou não o pedido. A Secretaria Acadêmica assume então as



ações necessárias, desde o recebimento do requerimento do aluno e posterior encaminhamento do pedido à Comissão, como também dar andamento ao procedimento, após o pedido ser deferido ou indeferido. Fica patente que o trabalho dos servidores da Secretaria Acadêmica é indispensável para que os discentes tenham acesso aos requisitos necessários à elaboração de um pedido fundamentado e adequado, o que facilita a avaliação de sua requisição.

Destaca-se que a avaliação positiva quanto aos procedimentos relacionados à matrícula decorre possivelmente da gestão do pedido e da presteza das informações, cabendo ao Diretor Adjunto de Graduação e Extensão e demais professores a atuação decisória quanto aos pleitos apresentados.

Os dados cadastrais requerem atividades variadas. Em algumas delas é possível obter informação diretamente no sistema, como, por exemplo, na correção de periodização. Geralmente, a Secretaria Acadêmica pode atuar sozinha nesses casos. No entanto, em outros, precisa da atuação simultânea dos servidores de outros setores da UFRJ e os da Secretaria Acadêmica. Um exemplo são os casos de inclusão e alteração de dados.

Muitos respondentes desconhecem o serviço relacionado aos dados cadastrais, uma vez que a necessidade não se estende a todos. Assim, a requisição da Secretaria Acadêmica para essas atividades é individual, apenas para alunos que tiveram alteração ou modificação em dados pessoais, ou aqueles que tiveram seus dados lançados inicialmente pela Administração Geral com alguma falha ou, ainda, por erro do sistema.

Por falta de esclarecimento dos respondentes, não foi possível apurar os motivos que levaram à insatisfação de alguns estudantes, se o problema recai na atuação dos servidores ou nos requisitos da tramitação que exigem colaboração de outros setores.

O serviço prestado relacionado à colação de grau não é do conhecimento de todos os respondentes. Porém observa-se, entre os concluintes, certa insatisfação em relação às instruções e documentação, como mostram as declarações feitas.

Neste período foi lançada a data da primeira colação de maneira clara, dizendo que seria divulgado o prazo de entrega dos documentos para a próxima, mas isto não ocorreu e agora vou ter que correr para conseguir chegar no prazo (CB 6).

Imagino que isso se deva em parte à mudança para *online*, mas não havia clareza sobre quais requerimentos eram necessários para a colação (CB 14).

Tive algumas dificuldades em conseguir declaração de concluinte e foi necessária mais de uma solicitação para que a contagem de créditos fosse realizada (CB 28).

O fornecimento de instruções sobre a colação de grau compreende a marcação e a divulgação das datas previstas de colação, a divulgação dos requisitos necessários e ainda as informações sobre os documentos necessários para que o estudante possa colar grau. Alguns desses serviços derivam da decisão ou atuação de outros servidores públicos.

Pode-se citar, como ilustração, a marcação de data de colação, que está sujeita à decisão conjunta da Secretaria Acadêmica e do Diretor do Instituto de História. Em algumas ocasiões, encontra-se dificuldade em agendar antecipadamente as datas de colação, o que acaba acarretando insatisfação dos alunos concluintes. A obtenção de documentos fornecidos por outros setores, como o Nada Consta da Biblioteca, inclui o respeito às regras impostas pelo próprio setor responsável pela emissão, caso em que se exclui a interferência da Secretaria Acadêmica. Nesses casos, a Secretaria Acadêmica, por si só, não atinge a melhoria das atividades e a consequente satisfação dos discentes.

Em contrapartida, a contagem de créditos e os formulários disponibilizados são serviços que, por serem prestados diretamente pela Secretaria Acadêmica, admitem reorganização e alteração no sentido de alcançar maior eficiência na prestação da atividade de interesse público.

Um número reduzido de respondentes revelou estar pouco satisfeito ou insatisfeito com o tempo necessário à devolução de declarações. Somente um justificou a resposta, informando que há "muita demora" (IL 12).

A ausência de outras justificativas dificulta julgar se a insatisfação dos discentes pode ser solucionada diretamente pela Secretaria Acadêmica ou se são provenientes de problemas relativos à estrutura da Universidade e requerem maior complexidade em sua resolução. É conveniente frisar que a regra da Secretaria Acadêmica do Instituto de História é emitir declarações logo após a solicitação do aluno. Ou seja, basta fornecer os dados de identificação para ter acesso à declaração desejada.

Alguns problemas estruturais como ausência de *internet* ou instabilidade do sistema eventualmente afetam a emissão das declarações. Com a falta desses meios para obter as informações necessárias à elaboração das declarações, a emissão do documento atrasa, gerando compreensível insatisfação do aluno.

Em relação à emissão de documentos oficiais pela Secretaria, somente um respondente concluinte e um ingressante responderam estarem insatisfeitos, esclarecendo a opinião: "Demora" (IL12), disse o ingressante, enquanto o concluinte afirmou: "Existem outros institutos que a documentação sai na hora, já no IH normalmente temos que pegar em outro dia, o que já me atrapalhou" (CB 6).

Como foi informado, a regra do atendimento pela Secretaria é que declarações e documentos oficiais sejam emitidos no mesmo momento da solicitação do aluno. Falhas no sistema, ausência de *internet* ou realização do pedido em momento de alta demanda de serviço interno retardam a emissão imediata do documento.

A insatisfação dos alunos se relaciona também ao número insuficiente de servidores alocados na Secretaria Acadêmica e na deficiência da infraestrutura disponível para esses servidores.

A experiência como calouro foi avaliada pelos alunos ingressantes:

Muitas informações apresentadas ficaram confusas e tenho muitas dúvidas sobre elas (IL 5).

Nos foi apresentado o curso e explicado, entretanto, senti a falta de disponibilizarem um material físico a respeito de uma série de coisas que deveríamos ser informados (IL 13).

Agora dentro da faculdade entendo que seja normalizado o "corre atrás" em relação a quase tudo porém falta a noção de que o calouro desconhece esse mundo e precisa ser bem orientado e inserido, acredito que faltou uma orientação geral e centrada, as orientações foram muito dispersas através das diferentes figuras e muitas vezes até contraditórias (IL 20).

Há alguns anos, no momento da inscrição em disciplinas, a Secretaria Acadêmica fornece, aos alunos ingressantes, um documento contendo informações importantes para a vida acadêmica. Houve também a elaboração de um *Manual do Calouro* (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2014) que, pela escassez de orçamento e de capital humano, foi descontinuada, sendo fornecido apenas o material resumido.

É possível, no entanto, levantar e reconhecer as maiores dúvidas dos alunos, com o intuito de expandir o conjunto de dados a serem entregues no momento de

ingresso. Tal procedimento tornaria mais claras e completas as regras da vida acadêmica discente.

No entanto, os concluintes, que se mostraram satisfeitos com os serviços da Secretaria Acadêmica bem com o atendimento dos funcionários, assim se expressaram:

Na verdade, gostaria de agradecer e parabenizar imensamente a cada profissional da nossa Secretaria Acadêmica. O tempo de resposta, a cordialidade, a atenção... são inúmeros pontos muito positivos que caracterizam o corpo de recursos humanos como sendo de excelência! Muito, muito obrigada e parabéns! (CB 1).  
A Secretaria, na grande maioria das vezes, me auxiliou em todas as minhas dúvidas e questionamentos. Sempre consegui resolver todos os meus problemas da vida acadêmica neste espaço. A minha sugestão seria uma ampliação dos horários e dias de atendimento. Ademais, seria interessante a abertura de novos canais de comunicação com a Secretaria, como o WhatsApp. Pois multiplicaria a possibilidade de contato com os membros da secretaria (CB 4).

## Conclusões

Os resultados trazidos pelo estudo indicam que, de maneira geral, o corpo de alunos respondentes do estudo informou que está satisfeito com os serviços prestados pela Secretaria Acadêmica e apontou problemas pontuais na infraestrutura, no horário de funcionamento da Secretaria e em relação ao número de servidores. Esses resultados permitem afirmar que o objetivo formulado para o estudo foi atendido (OLIVEIRA, 2021).

Por meio da análise das justificativas, dúvidas e críticas dadas pelos alunos respondentes aos procedimentos praticados pela Secretaria Acadêmica, diversos pontos merecem atenção como fundamentais para garantir o bom funcionamento do setor:

- aumentar o quantitativo de servidores para atender melhor ao corpo de alunos;
- ampliar o horário de atendimento aos alunos, principalmente os do noturno;
- inserir placas para indicar as direções e o acesso a setores do Instituto, incluindo a Secretaria Acadêmica;
- renovar a infraestrutura utilizada para a prestação do serviço, como *internet* e equipamentos eletrônicos;

- estabelecer maior divulgação de informações sobre os procedimentos adotados pela Secretaria Acadêmica, de modo a atender as necessidades do alunado e
- unificar procedimentos relativos aos serviços prestados pela Secretaria Acadêmica do Instituto de História, em um protótipo de Manual, buscando uma maior eficiência desses serviços.

Além desses pontos, acrescenta-se:

- elaborar um plano de gestão, de responsabilidade da Direção Adjunta de Graduação, que reforce a necessidade de os funcionários fazerem treinamentos e cursos de capacitação para atenderem aos alunos com mais presteza, proporcionado também um melhor atendimento ao público;
- manter a busca ativa de informações com a Administração Central da UFRJ, na tentativa de evitar ou minorar as informações divergentes fornecidas aos diversos setores da Universidade, dentre os quais a própria Secretaria Acadêmica, a fim de que se possa prestar esclarecimentos aos alunos, com qualidade.

Para se oferecer serviços com qualidade, tem que se ter a capacidade de melhorar o resultado do atendimento e proporcionar a satisfação do aluno, como bem destacam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 139):

A avaliação da qualidade surge ao longo do processo de prestação do serviço. Cada contato com um cliente é referido como sendo um momento de verdade, uma oportunidade de satisfazer ou não ao cliente. A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado. Quando se excedem as expectativas, o serviço é percebido como de qualidade excepcional e, também, como uma agradável surpresa. Quando, no entanto, não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser vista como inaceitável. Quando se confirmam as expectativas pela percepção do serviço, a qualidade é satisfatória [...].

## Referências

CAVALCANTE, L. F. C. da S. *A biblioteca do Instituto Multidisciplinar da UFRRJ: um estudo avaliativo sob o olhar do usuário*. Orientadora: Maria de Lourdes Sá E. de M. e Silva. 2017. 94 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação) – Faculdade Cesgranrio, Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2017.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. *Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia de informação*. Porto Alegre: Bookman, 2000.

MORGAN, G. *Imagens da organização*. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, M. F. de. *Os serviços da secretária acadêmica do Instituto de História da Universidade Federal do Rio de Janeiro: satisfação dos alunos*. Orientadora: Ligia Gomes Elliot. 2021. 73 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação) - Faculdade Cesgranrio, Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2021.

SCRIVEN, M. *Avaliação: um guia de conceitos*. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Conselho de Ensino de Graduação. *Resolução CEG 02/2009*. Normas para o registro acadêmico de alunos em casos de "matricula cancelada por abandono" anterior a 2008/2. Rio de Janeiro: Conselho de Ensino de Graduação, 2009. Disponível em: [https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/\\_PR-1/CEG/Resolucoes/2000-2009/RESCEG-2009\\_02.pdf](https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/_PR-1/CEG/Resolucoes/2000-2009/RESCEG-2009_02.pdf). Acesso em: 15 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Conselho de Ensino de Graduação. *Resolução CEG 02/2019*. Fixa as épocas para os atos da Administração Acadêmica no ano de 2020. Rio de Janeiro: Conselho de Ensino de Graduação, 2019. Disponível em: [https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/\\_PR-1/CEG/Resolucoes/2010-2019/RESCEG-2019\\_02.pdf](https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/_PR-1/CEG/Resolucoes/2010-2019/RESCEG-2019_02.pdf). Acesso em: 15 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Conselho de Ensino de Graduação. *Resolução CEG 03/2002*. Aprova o Regimento do Conselho de Ensino de Graduação da UFRJ. Rio de Janeiro: Conselho de Ensino de Graduação, 2002. Disponível em: [https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/\\_PR-1/CEG/Resolucoes/2000-2009/RESCEG-2002\\_03.pdf](https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/_PR-1/CEG/Resolucoes/2000-2009/RESCEG-2002_03.pdf). Acesso em: 15 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Conselho de Ensino de Graduação. *Resolução CEG 03/2008*. Normas para Trancamento de Matrícula. Rio de Janeiro: Conselho de Ensino de Graduação, 2008. Disponível em: [https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/\\_PR-1/CEG/Resolucoes/2000-2009/RESCEG-2008\\_03.pdf](https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/_PR-1/CEG/Resolucoes/2000-2009/RESCEG-2008_03.pdf). Acesso em: 15 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Conselho de Ensino de Graduação. *Resolução CEG 10/2004*. Dispõe sobre o cancelamento de matrícula por insuficiência de rendimento acadêmico. Rio de Janeiro: Conselho de Ensino de Graduação, 2004. Disponível em: [https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/\\_PR-1/CEG/Resolucoes/2000-2009/RESCEG-2004\\_10.pdf](https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/_PR-1/CEG/Resolucoes/2000-2009/RESCEG-2004_10.pdf). Acesso em: 15 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Conselho de Ensino de Graduação. *Resolução CEG 15/1971*. Normas sobre disciplina, inscrição em disciplinas, avaliação do aproveitamento, desistência de inscrição e trancamento de matrícula. Rio de Janeiro: Conselho de Ensino de Graduação, 1972. Disponível em: [https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/\\_PR-1/CEG/Resolucoes/1969-1979/RESCEG-1971\\_15.pdf](https://xn--graduao-2wa9a.ufrj.br/images/_PR-1/CEG/Resolucoes/1969-1979/RESCEG-1971_15.pdf). Acesso em: 15 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Conselho Universitário. Resolução do Consuni nº 27, de 9 de dezembro de 2010. Altera o caput artigo 50 do Estatuto da UFRJ em decorrência da transformação do Departamento de História do ICS em Instituto de História. *Boletim UFRJ*, n. 50, Rio de Janeiro, dez. 2010. Disponível em: <https://consuni.ufrj.br/index.php/2012-02-01-17-11-29/resolucoes-2010>. Acesso em: 25 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Instituto de História. *Manual de procedimentos da secretaria acadêmica*. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2014.