

## Introdução:

DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.10277

O Cartão de Identidade Institucional é a atual identidade estudantil da Unicamp, com ele além do discente provar seu vínculo estudantil quando necessário (cinemas, teatro, etc), também garante o acesso a várias dependências da Universidade, dentre elas os Laboratórios, Bibliotecas e Restaurantes, facilitando o dia-a-dia da comunidade acadêmica. Para tanto, seu porte faz-se de extrema necessidade pois, na sua ausência, o acesso pode ser impedido em algumas aulas ou até mesmo para as refeições, comprometendo muito mais que sua vida acadêmica. Assim, torna-se necessária não apenas a disponibilização do Cartão de Identidade Institucional definitivo, mas como o rápido providenciamento do Cartão Provisório quando necessário, garantindo a manutenção dos acessos do aluno.

## Metodologia:

Utilizando o sistema, registrou-se os principais pontos de dificuldade, auxiliado pelo pares que também fazem uso do sistema, elaborou-se um Manual no Microsoft Word, depois no formato PDF, com descrição textual dos processos, ilustrados com prints das telas correspondentes a cada passo das etapas, dentre elas as de gravação, cancelamento, transferência de saldo e inicialização, empregando ícones ilustrativos para indicações mais detalhadas.

## Resultados:

Percebeu-se que o manual facilitou o trabalho pois possibilitou o acompanhamento real através de imagens coletadas diretamente do programa e não apenas com descrições textuais que podem gerar interpretações equivocadas. Com a utilização do material confeccionado, pode-se orientar os 4 colaboradores da Secretaria Acadêmica na tarefa de atender a demanda na confecção do Cartão de Identidade Institucional Definitivo e do Provisório, beneficiando os usuários de forma rápida e contínua, garantindo seu trânsito em todos os espaços de utilização da Universidade. A elaboração inicial em 2015 vindo sendo incrementada e melhorada ao longo dos anos seguintes, inclusive com a contribuição dos novos colaboradores (2 recentemente alocados na Seção), o que é outro fator a se considerar, pois passamos por um momento de iminente renovação do quadro de funcionários, quando a utilização do sistema SMARTCARD pelos novos servidores precisará ser bem orientada, assim será de importante ajuda a existência do manual. Assim, com essa experiência positiva, sugere-se que a criação de manuais explicativos, contendo não apenas imagens reais do passo-a-passo, mas figuras e ícones ilustrativos que facilitem a visualização de detalhes que podem parecer simples mas que podem ser de fundamental importância.

## Considerações finais:

A busca contínua de registros para procedimentos de demanda não tão frequente e, mais especificamente, a confecção de documentos explicativos para os mesmos, é uma ferramenta importante para que se tenha auxílio quando se faz necessária a utilização de certos sistemas, como também facilita a transferência de conhecimento aos novos colaboradores, dependendo do processo pode-se garantir também uma maior transparência, o que é legalmente obrigatório em determinados casos.

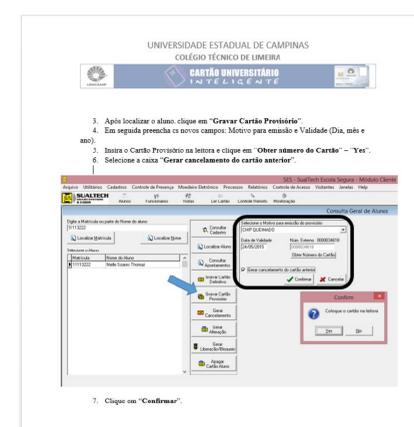


Capa do Manual

**MANUAL DE  
PROCEDIMENTOS**

SMARTCARD

*MÓDULO CLIENTE*



Página Exemplo

Referências: <https://www.smartcard.unicamp.br/>, Microsoft Office, Sistema SualTech

Agradecimentos: Agradeço toda a equipe de trabalho da Secretaria Acadêmica do Cotil, da formação atual e da anterior, na contínua busca pelo atendimento humanizado aos usuários.