

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

ELLEN CONCEIÇÃO DE MORAES DERZI

**MODELO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS PARA
SECRETARIAS DE CONSELHOS UNIVERSITÁRIOS: UMA PROPOSTA PARA A
UFAM**

**Manaus
2011**

ELLEN CONCEIÇÃO DE MORAES DERZI

**MODELO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS PARA
SECRETARIAS DE CONSELHOS UNIVERSITÁRIOS: UMA PROPOSTA PARA A
UFAM**

**Dissertação de Mestrado apresentada como
requisito parcial ao Mestrado Profissional em
Engenharia de Produção da Universidade
Federal do Amazonas, área de concentração
em Gestão de operações e serviços.**

**PROFA. ORIENTADORA: MARLENE ARAÚJO DE FARIA, Dra.
UEA/UFAM**

**Manaus
2011**

Ficha Catalográfica
(Catalogação realizada pela Biblioteca Central da UFAM)

Derzi, Ellen Conceição de Moraes

D439m Modelo de sistema de gerenciamento de documentos para secretarias de conselhos universitários: uma proposta para a UFAM / Ellen Conceição de Moraes Derzi. - Manaus: UFAM, 2011.

144 f.; il. color.

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Universidade Federal do Amazonas, 2011.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Marlene Araújo de Faria

1. Sistemas de informação 2. Tecnologia da informação – Administração 3. Modelagem de sistemas de informação I. Faria, Marlene Araújo de (Orient.) II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

CDU 004.78:025.4.036(043.3)

ELLEN CONCEIÇÃO DE MORAES DERZI

**MODELO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS PARA
SECRETARIAS DE CONSELHOS UNIVERSITÁRIOS: UMA PROPOSTA PARA A
UFAM**

**Dissertação de Mestrado Profissional
apresentada ao Programa de Pós-graduação
em Engenharia de Produção da
Universidade Federal do Amazonas, como
parte dos requisitos para obtenção do Título
de Mestre em Engenharia da Produção.**

Manaus, 21 de Novembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA

**Profa. Dra. Marlene Araújo de Faria – Orientadora
Universidade do Estado do Amazonas / UEA
Universidade Federal do Amazonas /UFAM**

**Prof. Dr. José Luiz de Souza Pio
Universidade Federal do Amazonas / UFAM**

**Prof. Dr. Eduardo James Pereira Souto
Universidade Federal do Amazonas / UFAM**

**Manaus
2011**

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho

Ao meu pai, pelo exemplo de vida que soube repassar aos seus filhos.

À minha mãe, pela visão de futuro sempre pujante em seu espírito e pela valorização do conhecimento como mola propulsora do indivíduo.

Ao meu marido Áureo, que soube sublimar os momentos de minha presença-ausência motivada pelas longas horas de estudo.

**Ao meu filho Alfredo Jr, que me presenteou com as pérolas que adornam minha vida:
Ana Paula e Pedro Henrique, razão de momentos de intenso significado e felicidade.**

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, inteligência suprema e força do universo.

Ao Prof. Hidembergue Ordozgoith da Frota que, na condição de Reitor, acreditou no potencial dos servidores Técnicos Administrativos e ofertou o Mestrado em Engenharia de Produção.

À Profa. Márcia Perales Mendes Silva pela execução do Mestrado Profissional em Engenharia da Produção e pelo constante incentivo aos TAEs em prol de nossa qualificação.

Agradeço aos professores do Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção e, em especial, à Profa. Silvana Dacol (*in memorian*), minha orientadora inicial.

Aos colegas de curso que juntos aprendemos a nos apoiar mutuamente nas horas difíceis que atravessamos.

À minha orientadora, profa. Marlene Araújo de Faria, pela paciência, ideias inovadoras e estímulo constante.

Agradeço à Profa. Célia Simonetti, pelas valiosas contribuições ofertadas.

Aos Professores Enos Rodrigues e Marta Monteiro, pela revisão e tradução efetuadas e pela amizade sincera.

À Marcela pela amizade, dedicação, companheirismo e profissionalismo presentes em suas atitudes.

Ao Josué Inácio Lopes de Souza, dedicado bolsista de Engenharia Elétrica servindo na SECONS, que me ajudou significativamente na prototipagem das telas contidas neste trabalho e

A todos que contribuíram e somaram comigo na elaboração deste trabalho.

EPÍGRAFE

“A coisa mais indispensável a um homem é reconhecer o uso que deve fazer de seu próprio conhecimento” (Platão)

RESUMO

Este trabalho desenvolveu uma ferramenta cujo funcionamento se realizou com base nos dados oriundos de um sistema de gerenciamento de documentos, idealizado com o objetivo de rastrear, registrar, controlar e recuperar informações e documentos no âmbito da Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da Universidade Federal do Amazonas. Finalizou com a avaliação da ferramenta de busca, o Dicionário de Dados, que se integra ao sistema gerenciador de documentos, identificado como SGD/SECONS. O referencial teórico se embasou na literatura sobre sistemas de informação, gestão do conhecimento e aplicações de tecnologia da informação como suporte dinâmico para otimizar as atividades ali desenvolvidas. Empregou-se como procedimentos metodológicos a observação direta das atividades no setor, as reuniões realizadas com os colaboradores e a pesquisa documental efetivada nos documentos primários e secundários existentes na Secretaria dos Conselhos Superiores da UFAM, alguns ali produzidos e outros, recebidos no setor pesquisado para tratamento e transformação em produtos que são utilizados com a finalidade de balizar o funcionamento legal da Instituição, formadores da legislação interna. A produção dessas informações exige armazenagem, localização e recuperação segura e ágil, de modo a oferecer suporte legal aos gestores nos processos decisórios e à comunidade universitária em geral, razão da concepção da ferramenta para melhoria do sistema. Para o mapeamento e registro do sistema foram identificados os requisitos, considerando-se as experiências dos servidores internos que contribuíram para a construção do modelo da ferramenta desenvolvida para busca e captura das informações. O sistema foi avaliado em quatro momentos diferentes, com complexidades diversas, e os resultados afirmaram e comprovaram a sua eficácia e eficiência, assegurando respostas céleres e confiáveis aos gestores da UFAM, além da possibilidade de replicação do sistema e da ferramenta, em outros setores que funcionam de modo similar à SECONS, como as Câmaras das Pró-reitorias, secretarias de Unidades Acadêmicas e outros. Os resultados encontrados após as avaliações confirmaram o êxito da ferramenta, bem como do modelo manual adotado para gerenciar as informações e processos. Sugeriu-se a possibilidade futura de incremento do sistema, automatizando-o, oferecendo ao cliente, além da possibilidade de acompanhar o trâmite de um processo de seu interesse que esteja para julgamento nos Conselhos, a oferta da legislação produzida, disponibilizada no portal *Web* UFAM, sem necessidade acionar diretamente a SECONS, para obtenção do documento desejado. Assim, propõe-se a título de sugestão para trabalhos futuros o desenvolvimento de *software* pelo Instituto de Computação face aos resultados positivos encontrados e confirmados pela pesquisa.

Palavras chave: Sistema de gerenciamento de documentos. Dicionário de dados – Modelagem. Secretaria de Conselhos Universitários – UFAM. Modelagem de sistema.

ABSTRACT

This paper has developed a tool whose operation is performed based on data from a document management system, designed with the purpose of tracking, recording, control and retrieve information and documents within the General Secretariat of the Councils of the Federal University of Amazonas. Finished with the evaluation of the search tool, the Data Dictionary, which integrates with document management system, identified as SGD / SECONS. The theoretical framework is based on the literature on information systems, knowledge management, document information technology to optimize dynamic support for the activities developed there. Was employed as instruments of direct observation of activities in the sector, meetings with the employees effected and documentary research in primary and secondary documents existing in the Secretariat of the Councils of the UFAM, some produced there, and others received in the industry searched for treatment and transformation into products that are used for the purpose of demarcating the legal functioning of the institution, trainers of domestic legislation. Production information require storage, location and safe recovery and agile in order to provide legal support to managers in decision making and the university community in general. For the mapping and recording system requirements were identified, considering the experiences of internal servers that contributed to the construction of the model developed tool to search and capture of information. The system was evaluated at four different times with different complexities, and the results stated and proved its effectiveness and efficiency, ensuring timely and reliable answers to managers UFAM, besides the possibility of replication of the system and the tool in other sectors function similar to the SECONS, such as the Chambers of the Dean, Academic departments and other units. The results after evaluations confirmed the success of the tool as well as the manual model adopted to manage information and processes. It was suggested the future possibility of increasing the system by automating it, offering the customer, plus the ability to track the processing of a process that is of interest for trial in the Councils, the supply of legislation that, provided in the web portal UFAM without the need to directly drive SECONS to obtain the desired document. Thus, it is proposed as suggestions for future work the development of software by the Institute of Computing face of positive findings and confirmed by research.

Keywords: Document management system. Data Dictionary – Modeling. UFAM’s Superior Council. Modeling systems.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Processamento de dado em informação	23
Figura 02: Componentes de sistema de informação	25
Figura 03: Elementos básicos de sistema de informação em interação com os ambientes	26
Figura 04: Ambiente de sistema da SECONS/UFAM	27
Figura 05: Visão global de SI no ambiente da organização com seus subsistemas	28
Figura 06: Tipos de Sistema de Informação	30
Figura 07: Primeiro caderno com anotações sobre processos do CONSUNI. Pesquisa de campo	46
Figura 08: Livros do Subsistema CONSAD. Pesquisa de campo.	54
Figura 09: Livros do Subsistema CONSEPE. Pesquisa de campo	55
Figura 10: Livros do Subsistema CONSUNI. Pesquisa de campo	56
Figura 11: Livro de Registro de Processos – (Detalhe aberto). Pesquisa de campo	57
Figura 12: Livro de Registro de Ementário de Resoluções. Pesquisa de campo	60
Figura 13: Livro Ementário de Pareceres do CONSEPE. Pesquisa de campo.	62
Figura 14: Livro de Registros de Revalidação de Diplomas. Pesquisa de campo	63
Figura 15: Livro de Registros de Títulos Honoríficos e Medalhas. Pesquisa de campo	65
Figura 16: Livro de Registro de Frequências dos Conselheiros. Pesquisa de campo	66
Figura 17: Livros de Atas dos Conselhos. Pesquisa de campo	67
Figura 18: Fluxograma de processos	71
Figura 19: Fluxograma dos procedimentos das reuniões dos conselhos	75
Figura 20: Modelo de Parecer. Pesquisa de campo	77
Figura 21: Modelo de Resolução. Pesquisa de campo	78
Figura 22: Modelo de Decisão em forma de Moção. Pesquisa de campo	79
Figura 23: Indexador de resoluções ou Dicionário de Dados. Pesquisa de campo	88
Figura 24: Página do Dicionário de Dados CONSEPE. Pesquisa de campo	92
Figura 25: Página do Dicionário de Dados CONSEPE. Pesquisa de campo	93
Figura 26: Página do Dicionário de Dados CONSEPE. Pesquisa de campo	94
Figura 27: Página do Dicionário de Dados CONSUNI. Pesquisa de campo	95
Figura 28: Resolução nº. 011/98 – CONSUNI. Pesquisa de campo	96
Figura 29: Resolução nº 019/2007 – CONSEPE. Pesquisa de campo	97
Figura 30: Detalhe da página com o verbete DOCENTE no Dicionário de Dados do CONSAD. Pesquisa de campo	99
Figura 31: Detalhe da pág. do Dicionário de Dados do CONSAD. Pesquisa de campo	100
Figura 32: Detalhe da pág. do Dicionário de Dados do CONSAD – Prestação de Serviços. Pesquisa de campo	101
Figura 33: Detalhe da Res. 004/89 – CONSAD. Pesquisa de campo	102
Figura 34: Detalhe da Res. 004/98 – CONSAD. Pesquisa de campo	103
Figura 35: Detalhe da Res. 002/2004 – CONSAD. Pesquisa de campo	104
Figura 36: Detalhe da Res. 003/2005 – CONSAD. Pesquisa de campo	105
Figura 37: Detalhe da página do Dicionário de Dados do CONSEPE. Pesquisa de campo	107
Figura 38: Detalhe da pág. do Dicionário de Dados CONSUNI com o verbete Matrícula. Pesquisa de campo	108

Figura 39: Detalhe da Res. 60/74 – CONSUNI, referente à matrícula especial para Adventistas do 7º dia. Pesquisa de campo	109
Figura 40: Detalhe da Res. 015/87 – CONSUNI. Pesquisa de campo	110
Figura 41: Página do Dicionário de Dados do CONSUNI. Pesquisa de campo	112
Figura 42: Página do Dicionário de Dados/CONSAD - destaque no verbete DOCENTE. Pesquisa de campo	113
Figura 43: Resolução nº12/92 – CONSUNI. Pesquisa de campo	114
Figura 44: Resolução nº 002/93 do CONSUNI. Pesquisa de campo	114
Figura 45: Resolução nº 021/2006 - CONSAD. Pesquisa de campo	115
Figura 46: Tela de entrada no portal UFAM. Pesquisa de campo	123
Figura 47: Tela do menu inicial do sistema SISEC. Pesquisa de campo	124
Figura 48: Tela Cadastro de Conselhos no sistema SISEC. Pesquisa de campo	124
Figura 49: Tela Lista de Conselhos do sistema SISEC. Pesquisa de campo	125
Figura 50: Tela de criação das palavras-chave do sistema SISEC. Pesquisa de campo	125
Figura 51: Tela Lista de Palavras-chave do sistema SISEC. Pesquisa de campo	126
Figura 52: Tela Processo por Palavras-chave. Pesquisa de campo	127
Figura 53: Tela Lista de Processos. Pesquisa de campo	127
Figura 54: Tela Criação de Processos e palavras-chave. Pesquisa de campo	128
Figura 55: Tela Editar Processos. Pesquisa de campo	128
Figura 56: Tela Relatório de Processos julgados (período). Pesquisa de campo	129

LISTA DE SIGLAS

CD	Conselho Diretor da Fundação Universidade do Amazonas
CEG	Câmara de Ensino de Graduação
CEXTI	Câmara de Extensão e Interiorização
CGAmb	Comitê Gestor Ambiental
CONAD/HUGV	Conselho Administrativo do Hospital Universitário Getúlio Vargas
CONDIR	Conselho Diretor das Unidades Acadêmicas do Interior
CONSAD	Conselho de Administração
CONSEP	Conselho de Ensino e Pesquisa
CONSEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
CONSUNI	Conselho Universitário
CPD	Centro de Processamento de Dados
CPPD	Comissão Permanente de Pessoal Docente
CPPG	Câmara de Pesquisa e Pós-Graduação
CRM	Conselho Regional de Medicina
DEMEC	Delegacia do Ministério da Educação
DEPES	Departamento de Pessoal
DIREX	Diretoria Executiva
DRH	Departamento de Recursos Humanos
EDP	Processamento eletrônico de dados
EDUA	Editores da Universidade Federal do Amazonas
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i>
FAPSI	Faculdade de Psicologia
FD	Faculdade de Direito
FUA	Fundação Universidade do Amazonas
ICB	Instituto de Ciências Biológicas
IComp	Instituto de Computação
MEC	Ministério da Educação
PROCOMUN	Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários
PROEG	Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
PROEXTI	Pró-Reitoria de Extensão e Interiorização
RH	Recursos Humanos
SECONS	Secretaria dos Conselhos Superiores
SGI	Sistema de Gestão Integrada
SI	Sistema de Informação
SIE	Sistema de Informação de Ensino
SIG	Sistema de Informações Gerenciais
SGD/SECONS	Sistema de Gerenciamento de Documentos da Secretaria dos Conselhos/UFAM
SISEC	Sistema de Informação <i>on-line</i> da Secretaria dos Conselhos

SRI	Sistema de Recuperação da Informação
TAE	Técnico Administrativo em Educação
TI	Tecnologia da Informação
UA	Universidade do Amazonas
UFAM	Universidade Federal do Amazonas
UNISOL	Fundação de Apoio Institucional Rio Solimões

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1.1 Situação problemática	15
1.2 Fatores motivacionais desencadeadores da ferramenta de busca Dicionário de Dados	16
1.3 Objetivos	17
1.3.1 <i>Objetivo geral</i>	17
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	17
1.4 Justificativa	17
1.5 Estrutura do trabalho	18
2 REVISÃO DA LITERATURA	21
2.1 Informação	21
2.1.1 <i>Dado e Informação: significação diversa</i>	22
2.2 Sistemas de Informação	23
2.3 Tipos de sistemas de informação	28
2.4 A gestão do conhecimento e o gerenciamento de documentos na organização	31
2.5 A dimensão tecnologia	33
3 DESCRIÇÃO METODOLÓGICA	35
PARTE I: A ORGANIZAÇÃO ESTUDADA: UFAM	35
3.1 A Universidade Federal do Amazonas: Breve histórico	35
3.1.1 A Secretaria Geral dos Conselhos Superiores/UFAM	36
3.1.2 SECONS: função, papel e importância	38
3.1.3 <i>Missão</i>	39
3.1.4 <i>Visão</i>	39
3.1.5 <i>Responsabilidades</i>	39
3.1.6 <i>Estrutura atual de Recursos Humanos (RH) da SECONS</i>	39
3.1.7 <i>Mapeamento de tarefas e atividades da SECONS</i>	40
3.1.8 <i>Atividades funcionais secundárias: atribuições de caráter administrativo</i>	43
PARTE II: MAPEAMENTO DO SISTEMA SGD/SECONS	45
3.2 Primeiros registros do Sistema de Gerenciamento de Documentos/SECONS	45
3.3 Estudo de viabilidade funcional	48
3.4 Funções principais do Sistema SGD/SECONS	49
3.4.1 <i>Funções secundárias do Sistema SGD/SECONS</i>	49
3.5 Identificação dos requisitos	49
3.5.1 <i>Requisitos funcionais</i>	50
3.5.2 <i>Requisitos não funcionais</i>	51
3.5.3 <i>Análise dos requisitos</i>	52
PARTE III: REGISTRO DO SISTEMA SGD/SECONS	53
3.6 O sistema SGD/SECONS em livros: conceito, aplicação e resultados	53
3.6.1 <i>Livro de Registros de Processos</i>	57
3.6.2 <i>Livro de Registro de Ementários de Resoluções</i>	59
3.6.3 <i>Livro de Registro de Ementários de Pareceres</i>	61
3.6.4 <i>Livro de Registro de Revalidação de Diplomas Estrangeiros</i>	63
3.6.5 <i>Livro de Registro de Títulos e Medalhas conferidas pela UFAM</i>	65
3.6.6 <i>Livro de Registro de Frequências dos Conselheiros</i>	66
3.6.7 <i>Livro de Atas das reuniões dos Conselhos Superiores</i>	67
3.7 Registros de informações: Procedimentos de avaliação	68

3.8 Procedimentos iniciais com o sistema SGD/SECONS: fluxo processual	70
<i>3.8.1 Entrada de documentos</i>	72
<i>3.8.2 Trâmite dos processos</i>	73
<i>3.8.3 Procedimentos para a reunião</i>	73
3.9 As saídas como produtos desenvolvidos pela SECONS	76
<i>3.9.1 Elaborando as decisões dos processos julgados e concluídos</i>	76
3.10 Livros do Sistema SGD/SECONS: registro dos produtos	81
3.11 Análise do sistema SGD/SECONS	81
<i>3.11.1 Pontos restritivos identificados com o uso do SGD/SECONS</i>	83
4 DICIONÁRIO DE DADOS: CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO	84
4.1 Concepção	84
4.2 Desenvolvimento da ferramenta Dicionário de Dados	85
<i>4.2.1 Etapas de desenvolvimento do Dicionário de Dados</i>	85
4.3 Abrangência do Dicionário de Dados	87
4.4 Segurança da ferramenta em desenvolvimento	87
5 AVALIAÇÃO DA FERRAMENTA DICIONÁRIO DE DADOS	91
5.1 Avaliação Nº 01	91
5.2 Avaliação Nº 02	98
5.3 Avaliação Nº 03	106
5.4 Avaliação Nº 04	111
5.5 Análise da Ferramenta Dicionário de Dados para o Sistema SGD/SECONS	116
6 PROPOSTA DE AUTOMAÇÃO DO SISTEMA: FERRAMENTA SISEC	119
6.1 Aspectos a considerar no projeto de entrada de dados	119
6.2 Saídas de informações (outputs)	121
6.3 Prototipagem de Telas	123
CONCLUSÃO E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	130
REFERÊNCIAS	134
ANEXO A – PORTARIA N. 136/78 - GR	141
ANEXO B – PORTARIA N. 1814/2004 - GR	144

INTRODUÇÃO

A necessidade de informação leva as organizações ao aprimoramento de seus serviços e das atividades desenvolvidas. Para alcançar essa melhoria interna, é constante a busca do aperfeiçoamento de processos com o emprego de ferramentas e sistemas que corroborem as metas pretendidas.

A partir das dificuldades encontradas na Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da Universidade Federal do Amazonas – SECONS/UFAM, quanto ao gerenciamento das informações ali produzidas, ideias novas foram encontradas para suplantar esses obstáculos vividos no setor, cotidianamente.

Deste modo, esta pesquisa se desenvolveu num ambiente administrativo, em setor específico da Universidade Federal do Amazonas/UFAM, a Secretaria Geral dos Conselhos Superiores/SECONS, com o objetivo de propiciar melhorias nos serviços desenvolvidos e prestados à comunidade, se materializando em resultados positivos.

Os obstáculos e entraves que se apresentam cotidianamente na secretaria motivaram a pesquisadora em buscar alternativas viáveis para que todas as demandas fossem atendidas e a SECONS continuasse a oferecer serviços de qualidade, com segurança e confiabilidade em seus produtos. Assim o estudo desenvolveu uma ferramenta inédita, criada a partir das necessidades identificadas no setor, que propicia ampla melhoria no sistema de busca das informações geradas e armazenadas, apesar da SECONS ainda não dispor de um sistema informatizado, sugestão proposta ao final.

No desenvolvimento da pesquisa, apresentou-se a SECONS como setor para o qual se concebeu a ferramenta de busca Dicionário de Dados, cuja função é rastrear, identificar e recuperar as resoluções oriundas dos Conselhos destacados na pesquisa, assim, como também, melhorar o sistema manual desenvolvido e aplicado.

Os procedimentos metodológicos se fundamentaram na observação da execução das atividades realizadas na SECONS, na identificação de todas as atividades administrativas e técnicas necessárias para o funcionamento do setor, no mapeamento dos fluxos processuais, no desenvolvimento de uma ferramenta descritiva de busca, com análise dos resultados obtidos com o uso desta ferramenta, de forma individual em cada grupo de documentos.

A pesquisa contemplou três conselhos: O Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão/CONSEPE, o Conselho de Administração/CONSAD e o Conselho Universitário/CONSUNI, dentre o total de 6 (seis) conselhos coordenados pela SECONS,

além das atividades realizadas e dos dados pertinentes a cada um dos Conselhos, oferecendo visão geral do funcionamento do setor.

O ano de 2010 foi escolhido para a seleção dos dados, em um universo de informações dos documentos arquivados na SECONS, que constituem o acervo das Resoluções editadas nos três conselhos mencionados.

A forma de coleta e análise dos dados foi extraída diretamente das fontes primárias e secundárias, cujos registros foram disponibilizados para consultas e fotografias. Os dados obtidos durante a avaliação foram analisados empregando o método dedutivo, descritivo, auxiliado pelo registro fotográfico que validou o nível seguro de rastreabilidade da ferramenta de busca.

A delimitação foi considerada necessária, pois, ao se realizar as avaliações com a ferramenta de busca, não se pode ignorar os possíveis entrelaçamentos das informações armazenadas em mais de um Conselho que devem ser corroborados com respostas integrais sobre a solicitação demandada, daí a necessidade de estabelecer a delimitação amostral dos três conselhos.

Foram analisadas quatro situações de categorias diferentes de documentos para verificação da eficiência e eficácia da ferramenta de busca, objeto da pesquisa.

A pesquisa ofereceu, ainda, toda a pragmática dos serviços realizados na Secretaria dos Conselhos Superiores, documentando e explicitando as atividades, processando, deste modo, o conhecimento implícito em explícito e formal, o que propicia a novos e futuros servidores o acesso às diretrizes implantadas e executadas no cotidiano do setor, antes não documentadas.

Deste modo, o Sistema de Gerenciamento de Documentos/SGD, ao utilizar a ferramenta de busca denominada Dicionário de Dados, pretende otimizar a recuperação da informação na SECONS, minimizando o tempo empregado nessa busca, oferecendo melhores resultados e melhor nível de qualidade nos serviços ali desenvolvidos.

1.1 Situação problemática

As informações geradas na SECONS como resultado dos processos julgados constituem a base legal em que os dirigentes da UFAM e a comunidade universitária como um todo estão obrigados a cumprir e fazer cumprir para que a instituição funcione adequadamente e em conformidade com os parâmetros legais em vigor.

É necessária e obrigatória a distribuição e publicação destes documentos para uso pela comunidade universitária e pelos gestores da UFAM que também empregam as normas para fundamentar as tomadas de decisões. Esse motivo demanda constantemente pedidos de cópias das referidas normativas geradas na SECONS, o que requer tratamento e organização dessas informações para fins de recuperação e uso pelos solicitantes, de modo ágil.

O volume de trabalho aliado à exigência de respostas rápidas e seguras às demandas da SECONS geram situações de grande desconforto para as pessoas envolvidas no setor, pois a dificuldade em oferecer respostas às consultas sobre legislação vigente, sobre o trâmite de processos nos fóruns coordenados pela SECONS, além de consultas sobre normas que alteraram normas anteriores, se tornara constante.

Além disso, a inexistência de manuais de procedimentos ou de conduta administrativa que orientem o fluxo documental na secretaria causa desperdício de esforço e tempo, aumentando o custo operacional no desenvolvimento das atividades, assim como o descontentamento causado nas pessoas, pela demora na obtenção das respostas.

Frente a essas dificuldades, que melhoria pode ser aplicada para garantir a rastreabilidade, recuperação e disseminação da informação e dos documentos da SECONS?

1.2 Fatores motivacionais desencadeadores da ferramenta de busca Dicionário de Dados

Nos dias contemporâneos, a demanda de trabalho exigida dos servidores das instituições públicas é notória, pois o déficit de RH ocasionado pela ausência de abertura de concursos públicos e o número elevado de aposentadorias que contribuem para a extinção de cargos e funções, impingem aos servidores em atividade a absorção das funções daqueles que deixaram o serviço público.

Como exemplo, cita-se a Secretaria Geral dos Conselhos Superiores/SECONS, que, nos meados de 1993, contava com um corpo administrativo de aproximadamente oito servidores, descontentes pelo alto grau de estresse gerado em função do acúmulo de trabalho. Essa equipe, aos poucos se transferiu para outros setores, alguns se aposentaram, e, atualmente, esse quadro administrativo se resume em duas pessoas do quadro permanente.

Vale ressaltar que a UFAM atual, difere grandemente da instituição de algumas décadas passadas, visto que com a sua expansão contínua e visível, o volume de informações produzidas e recebidas na SECONS, a cada dia se torna mais expressivo, solicitando urgentemente alterações no modo de tratamento, armazenamento e recuperação, com

adequação ao contexto atual, corpo funcional enxutíssimo e pela ausência de um sistema de gerenciamento de documentos automatizado.

A necessidade de dar continuidade às atividades próprias da SECONS, com êxito, motivou a melhoria do sistema manual, aqui identificado como SGD/SECONS, aperfeiçoando-o e criando uma ferramenta específica que, agregada ao sistema existente, pudesse viabilizar resultados mais ágeis com rastreabilidade, revestindo-os de clara precisão e confiabilidade quando da aplicação aos documentos solicitados à SECONS.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

- Desenvolver uma ferramenta de busca segura, confiável e ágil, com funções de rastreabilidade, registro, controle, armazenagem e recuperação da informação para a Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da UFAM.

1.3.2 Objetivos específicos

- Definir os principais requisitos para o mapeamento do Sistema de Gerenciamento de Documentos SGD/SECONS;
- Descrever o fluxo de processos e documentos; fluxo de informações, identificando as principais variáveis e dados de entrada.
- Modelar, de forma descritiva, o Sistema de Gerenciamento de Documentos SGD/SECONS;
- Desenvolver a ferramenta de busca e rastreabilidade para o sistema SGD/SECONS;
- Avaliar o uso da ferramenta na recuperação da informação.

1.4 Justificativa

A pesquisa justifica-se, principalmente, pela necessidade de mapear os principais procedimentos do sistema de gerenciamento de documentos da Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da UFAM, empregando uma ferramenta cuja base está assentada na

interpretação coerente dos assuntos contidos nas resoluções, de forma a recuperá-las com segurança, atendendo aos clientes com relativa rapidez.

Considerou-se, para o desenvolvimento da pesquisa, a importância do tema, oportunidade e viabilidade funcional do desenvolvimento do modelo estudado, tomando por base os seguintes pontos:

- Especificidade dos elementos que fazem parte do sistema, fazendo com que seja um instrumento perfeitamente integrado com as necessidades do setor;
- Rapidez na recuperação da informação;
- A ferramenta proposta propiciará amplo acesso aos usuários, facilitando as consultas, contribuindo para acelerar o fornecimento das respostas solicitadas ao setor.
- O controle das informações se dará de forma segura, com a implantação de sistema de *backup* em forma física;
- A viabilidade é inquestionável, pois a sua construção pode ser implementada por outros órgãos da estrutura da UFAM, sem custos adicionais, é rápida, garantindo celeridade no processo de recuperação da informação, é inédita e específica por encerrar características próprias e adequadas à SECONS;
- É extremamente oportuna, pois garante o acesso rápido à informação com segurança e não dispõe a SECONS de instrumento adequado para a realização dessa atividade, ainda.

Assim, entende-se que os pontos: viabilidade, oportunidade e importância, estão contemplados na pesquisa, bem como contribuirão para a organização e recuperação das informações em vários tipos de secretarias de outros organismos que apresentem certa similaridade no fluxo processual de documentos.

1.5 Estrutura do trabalho

Este estudo é desenvolvido em 6 (seis) capítulos, onde foram apresentados na Introdução a situação problemática vivenciada na SECONS, os fatores motivacionais que deram origem à concepção da ferramenta de busca dos documentos para a Secretaria Geral dos Conselhos da UFAM, em meio físico, os objetivos e justificativas que originaram a pesquisa.

O Capítulo 2 apresentou os principais conceitos utilizados na elaboração deste trabalho, onde se descreveu os aspectos teóricos relacionados a sistemas de informação, tipos, modelagem de processos para sistemas de gerenciamento de documentos, gestão do conhecimento bem como o aspecto relativo à dimensão da tecnologia e sua importância nas organizações e em especial o seu emprego na SECONS/UFAM.

A contextualização do estudo, apresentada na primeira parte do Capítulo 3, retratou o panorama acerca do setor em que foi desenvolvido o trabalho, apresentando um breve histórico da Secretaria Geral dos Conselhos Superiores, função, papel, missão, visão e responsabilidades e as atividades funcionais desenvolvidas.

Na segunda parte do Capítulo 3 foram realizados o mapeamento do sistema atual, identificação de requisitos funcionais, requisitos não funcionais, análise desses requisitos, *workflow* da informação, emprego de livros de registros para o gerenciamento, controle, armazenagem e recuperação da documentação da SECONS. A última parte do Capítulo 3 enfocou o registro do Sistema de Gerenciamento de Documentos, apresentando-o em suas particularidades, em livros, como foi criado e se mantém em uso até os dias atuais, no formato manual, mas com expressiva singularidade e funcionalidade.

O Capítulo 4 contemplou a concepção da ferramenta de busca, o Dicionário de Dados e seu desenvolvimento proposto neste trabalho. São apresentados detalhes de seu funcionamento, cuja simplicidade e praticidade ofertam aos usuários e clientes, amplas informações sobre os mais diversos assuntos, destacando-se que a ferramenta foi aperfeiçoada durante o seu desenvolvimento, no ano de 2010, com ajustes gradativos e contínuos, de modo a fornecer alto grau de confiabilidade às respostas para as consultas que são encaminhadas para o setor referenciado.

A avaliação da eficácia e eficiência da ferramenta de busca do sistema SGD/SECONS, foi apresentada no Capítulo 5, através de quatro demonstrações, descrevendo minuciosamente a forma de controle, armazenamento e recuperação das informações solicitadas, com o emprego da ferramenta Dicionário de Dados que permitiu consultas rápidas com respostas eficientes. Esta ferramenta se configurou na melhoria aplicada ao sistema em uso.

A proposta de automação do modelo manual em uso, com sugestões de telas que podem ser aperfeiçoadas por *experts* no tema, estão contempladas no Capítulo 6.

Finalizando, são oferecidas as conclusões extraídas do estudo em tela e à oferta de alguns pontos de sugestões, considerando a possibilidade futura de ampliação do modelo SGD/SECONS, de modo a oferecer mais recursos informativos aos clientes e, com isso,

contribuir com a redução de tempo empregado para atender às inúmeras consultas demandadas diariamente ao setor.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo serão apresentados os fundamentos teóricos sobre informação propriamente dita, gestão da informação, do conhecimento, sistemas gerenciais e tecnologia da informação, percorrendo sobre histórico, características, tipos, modelagem teórica e estruturação de processos para Sistemas de Informação/SI.

2.1 Informação

Sendo a informação o dado primordial de um sistema, este tópico se destinará a considerações como conceituação sobre como a informação se multiplica e se transforma a partir de um dado em sua forma bruta e sua importância para as organizações.

O vocábulo Informação deriva do latim, *informare*, tendo como significado dar forma, criar, explicar. É sinônimo de notícia e expressa a ideia de dar a forma a alguma coisa.

Drucker (2000), no artigo intitulado *Além da revolução informação*, opinou que o impacto da revolução da informação estava em seu início e se consolidaria com o *e-commerce* e com a rede *WEB*. Essa visão se tornou realidade e alterou profundamente a economia, o mercado e estruturas sociais.

Rodrigues e Crippa (2011) apresentam várias questões que tratam da informação como elemento primordial para as organizações em geral e citam alguns problemas enfrentados pelo profissional que lida com essas informações no sentido de recuperá-la em tempo hábil, com segurança e confiabilidade para fornecê-la a quem dela necessite.

Mc Gee e Prusak (1994), por sua vez, afirmam que a verdadeira essência de uma organização global consiste na capacidade de extrair conhecimento de cada operação realizada, disseminando e transformando esse conhecimento em produto ou serviço inovador, por isso mesmo, os bens mais expressivos de uma organização se constituem em seu capital intelectual e na informação.

Estendendo suas considerações, esclarecem que, apesar de a informação se revestir de valor significativo, é necessário compreender que ela existe para atender às necessidades de alguém, caso contrário, perde a razão de ser, por não apresentar fim útil.

Beuren (1998) explica que praticamente quase toda atividade desenvolvida gera informação e, por conseguinte, surge a necessidade de armazenamento e recuperação quando necessária, como também de selecioná-la, pois há excesso de informação, sendo fundamental destacar aquelas que são relevantes para o usuário ou gestor de uma organização.

Por seu caráter relevante, a informação deve subsidiar as organizações para atingirem seus objetivos por meio do uso eficiente dos recursos disponíveis e sob esta ótica estão englobados pessoas, equipamentos, recursos, tecnologia, dinheiro e também a informação propriamente dita. Considera-se, ainda, o emprego dela pelos gestores da organização, de modo eficiente, eficaz e efetivo (OLIVEIRA, 1996).

Assim, como o conceito de valor está sempre revestido de relativa subjetividade, deve-se considerar a preocupação em encontrar o grau de utilidade que a informação apresenta para quem dela faz uso.

Queyras e Quoniam (2006) explicam que as organizações sentem necessidade em trabalhar o tratamento e a captura das informações quando o volume é expressivo, precisando localizá-la convenientemente em tempo hábil.

McGee e Prusak (1994) comentam acerca de algumas interpretações equivocadas sobre dados e informação, e por essa razão, o tópico seguinte se ocupará de abordar os dois vocábulos, enfatizando sua significação.

2.1.1 Dado e Informação: significação diversa

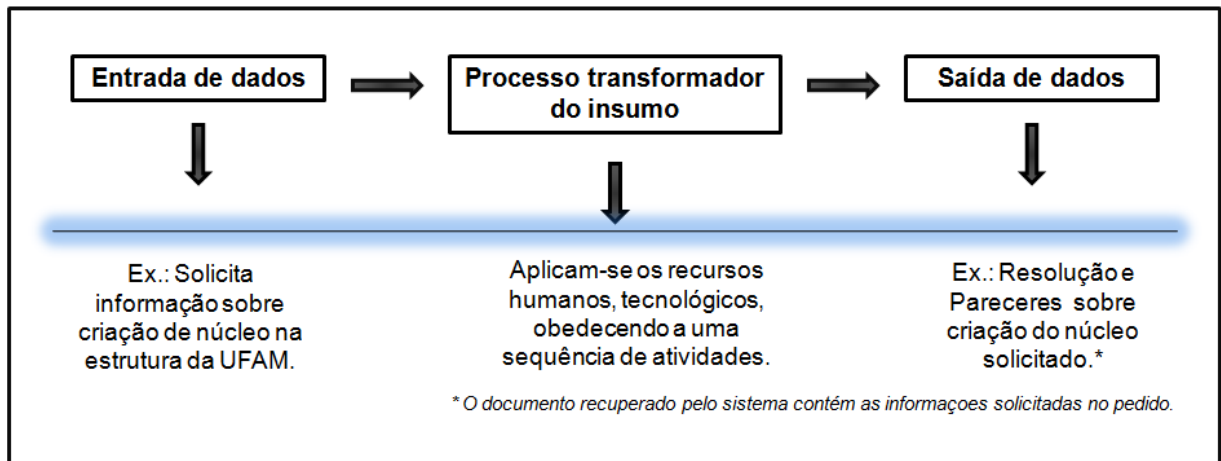
Almeida, Costa e Miranda (2002) explicam que os dados se constituem em fatos sobre um objeto ou conceito que, por sua vez, podem se configurar num evento ou numa ação. A informação, contudo, deriva dos dados que, uma vez organizados, são aprimorados e disponibilizados para algum processo de decisão.

Para Oliveira (1996), dado é um elemento qualquer, identificado em sua forma bruta que isoladamente não permite ou conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação, enquanto que informação é o dado burilado que permite interpretações para tomada de decisões.

O dado se transforma em informação a partir do manuseio e da interpretação dele por alguém, que o relaciona com algo para obter uma significância, isto é, agrega-se valor ao dado para convertê-lo em informação. Este é o enfoque das Engenharias, onde o dado é a matéria prima (*input*) que transformada através do processo produtivo, gera o produto final (*output*) e obtém-se a informação (ALMEIDA; COSTA; MIRANDA, 2002).

A Figura 01 exemplifica um processo genérico de transformação do dado bruto em informação aplicado à SECONS, tendo como agente um usuário.

Figura 01 – Exemplo de processamento de dado em informação



Fonte: Adaptado de Almeida, Costa; Miranda (2002, p. 4).

Confirmando a figura 01, infere-se que informação é um dado processado, adquirindo a ela, valor e significância (MCGEE; PRUSAK, 1994).

Uma vez explicada a distinção entre os termos, dado e informação, a próxima seção será dedicada às características dos sistemas de informação, envolvendo conceitos e tipos.

2.2 Sistemas de Informação

Os Sistemas de Informação, até a década de 60, encerravam um papel simples de processamento de transações, registros e processamento eletrônico de dados (EDP). A partir dessa época surge o conceito de Sistemas de Informação Gerencial (SIG) com o propósito de fornecer aos usuários relatórios administrativos que propiciassem aos gestores a informação que seria a base das decisões empresariais (O'BRIEN, 2004).

Com essa evolução, as decisões são assumidas a partir da análise das informações, que tornou as tarefas mais práticas e rápidas, eliminando grande parte do tempo consumido na realização dessas atividades.

No decorrer dos anos 80, papéis diversos foram atribuídos aos sistemas de informação em virtude da expansão tecnológica, propiciadora do desenvolvimento de microcomputadores, pacotes de *software*, redes de telecomunicação que municiaram o usuário final com seus *notebooks*, acelerando o processo de decisão que possibilitou, a partir deste marco, o acesso rápido à informação, carreando mais competitividade para a empresa que, melhor informada, passou a disputar lugar de destaque no cenário dos negócios (FRIEDMAN, 2007).

Friedman (2007) opina que esse processo prosseguiu nos anos 90, agregando papel estratégico aos sistemas de informação, e, sob este aspecto, a presença da Tecnologia da Informação (TI) se consolidou como parte fundamental no desenvolvimento histórico dos sistemas de informação.

A evolução dos sistemas de informação prosseguiu com a expansão da Internet, da Intranet, Extranets e de outras redes globais que se interconectam, ampliam a aplicabilidade dos Sistemas de Informação (SI) nos negócios e nos serviços, alterando substancialmente o *modus operandi* das organizações em geral (QUEYRAS; QUONIAM, 2006).

É assim que a informação não encontra mais nenhuma fronteira e o século XX é considerado como o advento da Era da Informação, em face da velocidade com que ela circula e atinge os mais longínquos rincões, gerando riqueza e modificando radicalmente a vida de todos e, principalmente, o mundo dos negócios, segundo afirmação de Balrine (2002).

Confirmando essa assertiva, Angeloni (2005) identificou que nos últimos anos, expressivas transformações ocorreram tendo por base o avanço tecnológico, firmando a base de migração de uma sociedade eminentemente industrial para um formato diferenciado de sociedade, cujo esteio se fundamenta na informação e no conhecimento, exigindo a reestruturação de todas as organizações.

Neste cenário, é impossível estar alijado do mundo virtual, que impõe a todos, pessoas físicas e empreendimentos organizacionais, a necessidade precípua do uso da tecnologia, pois a informação se renova a cada segundo obrigando as empresas e as organizações se alterarem profundamente no que se refere à assimilação do uso de novas tecnologias para se manterem vivas e produtivas no mercado global, obrigando-as a buscarem novas maneiras de competir (ALVES; ZEN; PADULA, 2011).

Desta forma, os sistemas de informação ganham força e se tornam elemento obrigatório nas instituições, dado o volume de informações que circulam e são produzidas: gerenciá-las de modo racional é desafio constante.

De acordo com Araújo (1995), sistema é entendido como um conjunto de partes interrelacionadas, interagindo para alcançar determinado objetivo. Considera, ainda, que a denominação é sinônimo de Sistema de Recuperação da Informação (SRI), entendendo que as informações contidas em um sistema são idênticas às contidas nos documentos.

Em seus estudos, Laundon e Laundon (2004) consideram que um sistema de informações é um conjunto de componentes que se relacionam entre si para coletar dados,

processá-los, recuperá-los após a armazenagem dos mesmos, cuja finalidade é distribuir as informações de modo a enriquecer e apoiar a tomada de decisão numa organização.

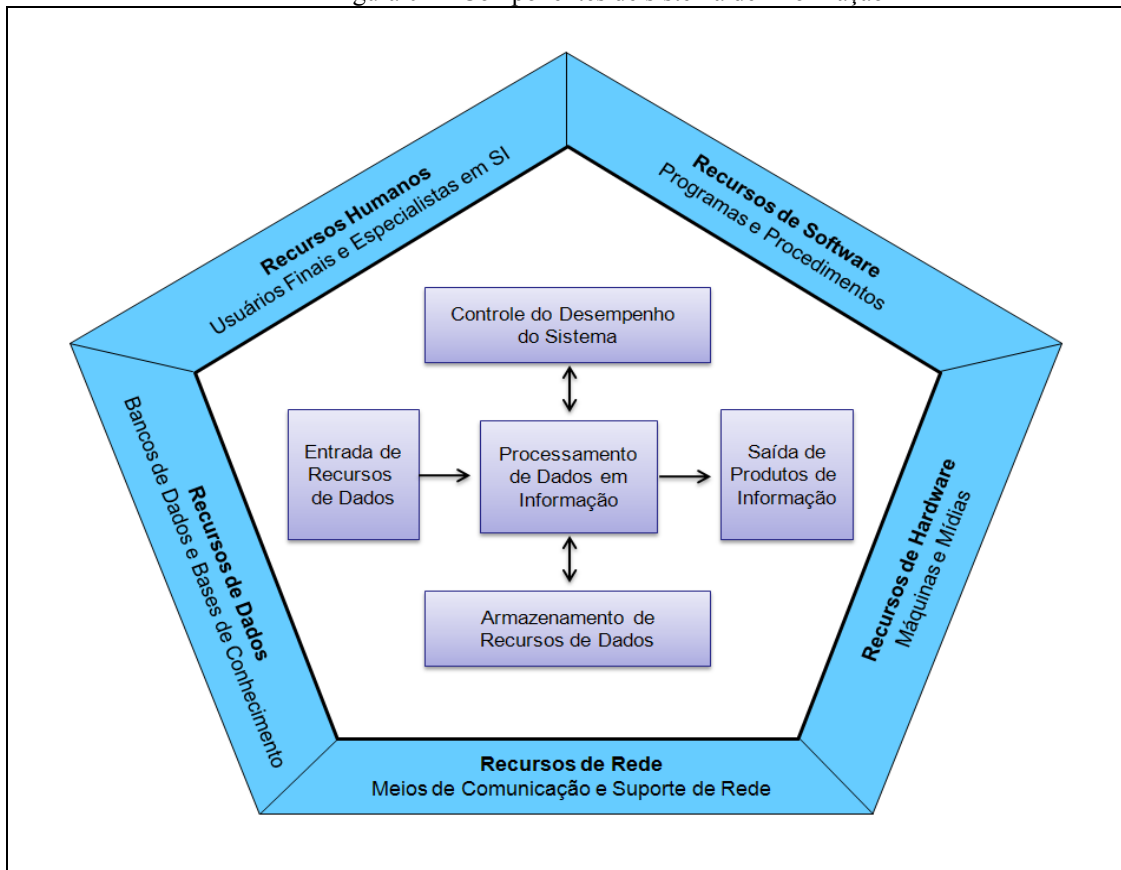
Os autores acima referidos categorizam hierarquicamente os sistemas de informação considerando os níveis organizacionais de uma empresa ou instituição. Estes níveis são: estratégico, gerencial, de conhecimento e operacional.

Entende-se, portanto, que o conceito de sistema de informação envolve um conjunto de elementos interrelacionados, que funcionam no sentido de atingir uma meta comum. Para tanto, recebe insumos, que serão transformados a partir de um processo devidamente organizado, para produzir um resultado.

Apesar de os conceitos apresentarem certa variação, todos os autores citados se reportam ao fato de que se constituem em instrumentos processadores de dados e de grande importância para as organizações.

Então um sistema de informação constitui-se em entidade complexa e organizada, que capta, armazena e processa dados, transformando-os em informações para disponibilizá-la aos clientes para que este decida sobre alguma coisa. A Figura 02 representa os elementos do sistema em interação.

Figura 02 – Componentes de sistema de informação



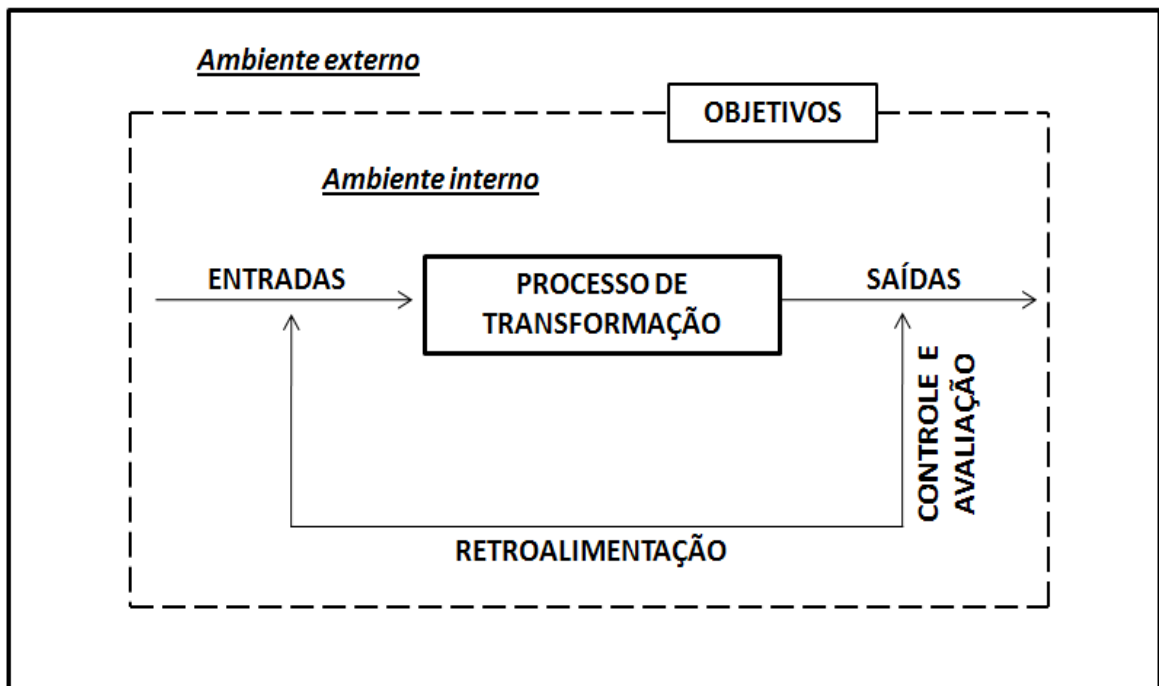
Fonte: O'Brien (2004, p. 10).

O modelo idealizado por O'Brien (2004) elenca 5 (cinco) componentes aplicados a todos os tipos de sistemas, conforme Figura 02. São constituídos por pessoas, *hardware*, *software*, dados e redes. Convenientemente entrelaçados, os recursos formadores do sistema, interagem e exercem o papel de captura, armazenagem, busca e recuperação da informação desejada, por meio do controle de desempenho alocado ao centro dele.

Além dos componentes de um sistema, há um fator importante para as organizações que não deve ser desprezado - o ambiente externo – hoje elemento determinante, pois influencia o mercado, não devendo ser ignorado.

A Figura 03 representa o processo de transformação dos insumos (entradas) em produtos, configurando esse processo na interação entre o ambiente interno e externo, sempre considerando os objetivos da organização, sem esquecer o processo de realimentação ou *feedback*.

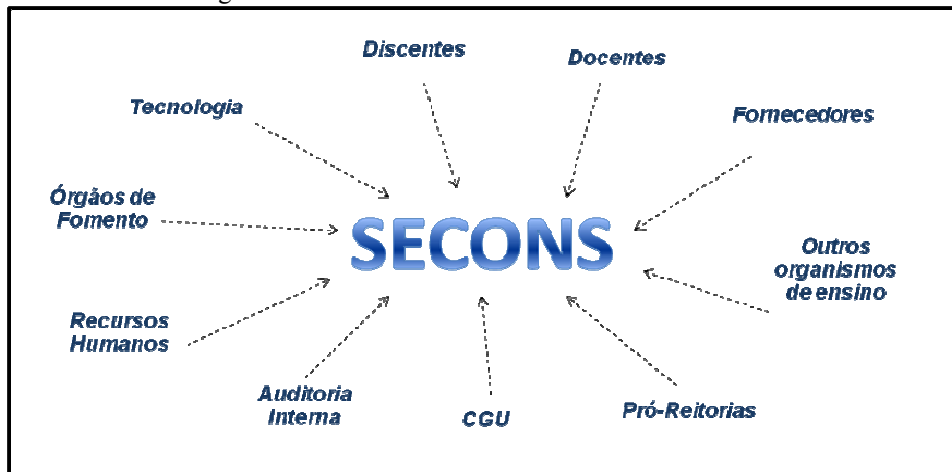
Figura 03 – Elementos básicos de sistema de informação em interação com os ambientes



Fonte: Oliveira (1998, p. 36).

Oliveira (1998) opina que o ambiente de um SI é formado pelo conjunto de elementos não pertencentes a ele, mas que, ao sofrer alteração em qualquer um de seus elementos, provoca mudanças no próprio sistema. A seguir serão demonstrados, através da figura 04, os elementos dos sistemas de informação, que são os *stakeholders* da organização, entendendo-se como os parceiros da SECONS, onde a pesquisa foi aplicada.

Figura 04 – Ambiente de sistema da SECONS/UFAM



Fonte: Adaptado de Oliveira (1996, p. 25).

O exemplo apresentado na Figura 04 demonstra os *stakeholders* da SECONS em interação com o setor.

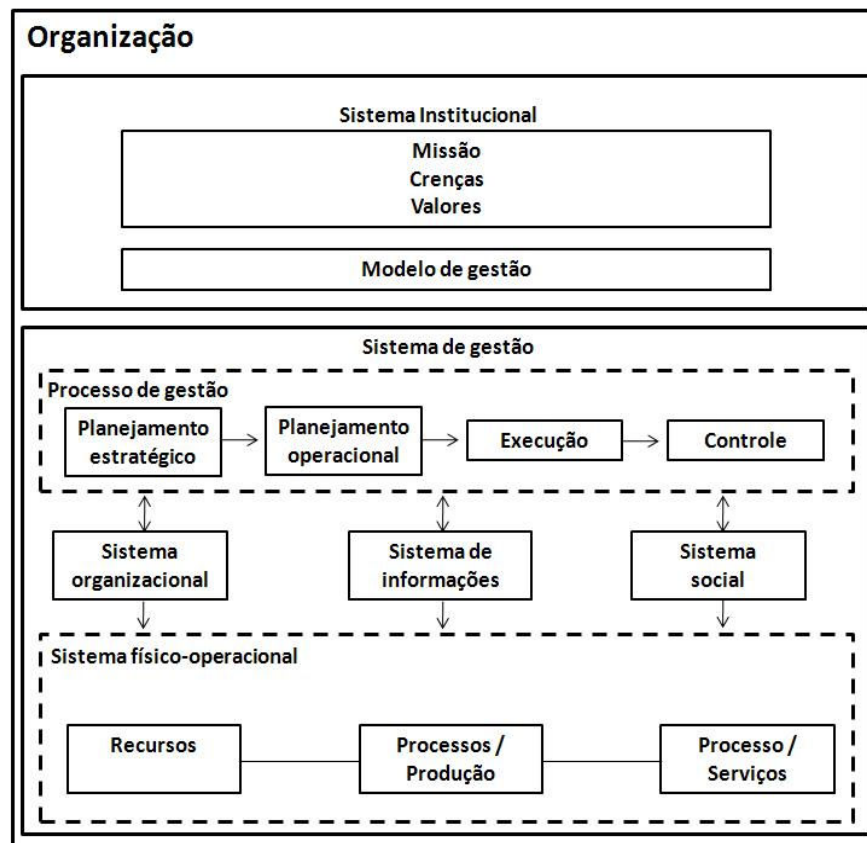
Qualquer dos componentes do ambiente de um SI pode sofrer alterações, diversificando-se, alterando suas expectativas e, como consequência, altera internamente a organização em seu funcionamento. Por terem dependência recíproca, Thomas (2007) explica a necessidade de integração e de ajustes contínuos no sistema, de modo a continuar respondendo, a contento, às expectativas do mercado externo.

A partir do exposto, entende-se que os Sistemas de Informação (SI) são fundamentais para a tomada de decisões e devem oferecer acesso seguro e atrativo, bem como propiciar agilidade nas operações, revelando um conteúdo com utilidade prática confiável. Devem, ainda, oferecer conteúdo que apresente seletividade da informação armazenada, bem como permitir o cruzamento delas de modo a atender às necessidades do usuário externo e interno.

Os SI desempenham um papel fronteiro entre a tecnologia, por um lado, e as necessidades de acesso, controle, gestão e planejamento de informações existentes na maioria das estruturas organizacionais e dos sistemas sociais, por outro. Assim, é natural que se documente o desenvolvimento de SI específico, como o modelo idealizado para a SECONS, com a possibilidade de replicação no mesmo ou em outros domínios e de possibilitar outras análises científicas.

Considerando-se que um sistema de informação, obrigatoriamente, está inserido num ambiente interno, sofrendo influências diretas provocadas pelo ambiente externo, representado pelos parceiros da organização, apresenta-se a Figura 05 para uma visualização completa do sistema na organização, interagindo com o modelo de gestão e os subsistemas.

Figura 05 – Visão global de SI no ambiente da organização com seus subsistemas



Fonte: Catelli (1992 apud BEUREN, 1998, adaptada).

Da mesma forma, o sistema apresentado poderá se utilizar do Sistema de Informação para o Ensino/SIE, veiculado no portal da UFAM.

Avançando no tema, indispensável conhecer alguns tipos de SI, objeto do tópico seguinte.

2.3 Tipos de sistemas de informação

Existem vários tipos de Sistemas de Informação, e Thomas (2007) classifica-os como formais e informais. Os formais são devidamente estruturados e os informais podem-se entendê-los como os que se utilizam de tecnologias simplificadas como o emprego do lápis e papel. Ambos encerram a característica comum de apresentarem soluções para a organização onde se inserem.

No caso dos SI formais, eles exigem a introdução de tecnologias mais sofisticadas ou complexas, entendidas como *hardwares e softwares*.

Os sistemas de informação podem ainda ser classificados de acordo com o tipo de tecnologia empregada, e sua utilização pode ser definida conforme o perfil da organização, segundo o seu planejamento, visão, missão e necessidades próprias.

Eles são referenciados, também, como sistemas de apoio às operações ou de informação gerencial e, conforme sua classificação enfatiza os papéis que desempenham nas operações e administração de negócios (O'BRIEN, 2004).

Dentre as várias modalidades e tipos de sistemas de informação, citam-se os de controle de processos, os de apoio às operações, os em lotes, de informação gerencial, os baseados em Internet e tantos outros. Os SI de controle de processos se aplicam ao controle dos processos industriais, conforme a própria nomenclatura indica.

Quanto aos sistemas de apoio às operações, são utilizados para o processamento de procedimentos de rotinas das transações de uma empresa, como por exemplo, vendas, operações de controle de estoque de mercadorias e controle de pedido de materiais, de forma a atualizar constantemente os dados da organização.

Os sistemas em lotes são também categorizados como de apoio às operações, e apresentam a característica de acumular os dados das transações realizadas por um determinado tempo com período estipulado para processá-los, contrapondo-se ao tipo de processamento em tempo real, que se efetiva *on-line*, isto é, a cada operação realizada o processamento ocorre (O'BRIEN, 2004).

Quanto aos sistemas de informações gerenciais eles oferecem como produtos, relatórios gerenciais contendo valiosas informações como análises de desempenho da empresa aos seus executivos (O'BRIEN, 2004). De Sordi (2003) por sua vez, explica que alguns sistemas exigem ambiente colaborativo com a Internet, subdividindo-se em 3 (três) macroagrupamentos, identificados como sistemas legados, integrados e colaborativos,.

Para melhor compreensão, os sistemas legados são aqueles iniciais, existentes nas organizações que vão servir de base para outros adotados posteriormente.

Evoluindo, esses sistemas foram substituídos por outros mais abrangentes, como os integrados, surgidos em 1990, a partir da necessidade de integrar os antigos sistemas aos novos, daí essa denominação. Por fim, os sistemas colaborativos foram criados para atender à grande necessidade de comunicação entre usuários internos e externos à empresa.

Os sistemas colaborativos encerram em seu escopo a característica de estabelecer fácil conexão entre vários sistemas de informação, apresentar boa interatividade entre usuários na execução de suas atividades e possuir ampla base de dados (DE SORDI, 2003). São sistemas que utilizam a rede *Web* e podem oferecer apoio às equipes de trabalho de uma

empresa ou inter empresas, empregando para tal as ferramentas *e-mail*, *chat* e também videoconferências, reduzindo custos e tempo de deslocamento dos funcionários (O'BRIEN, 2004).

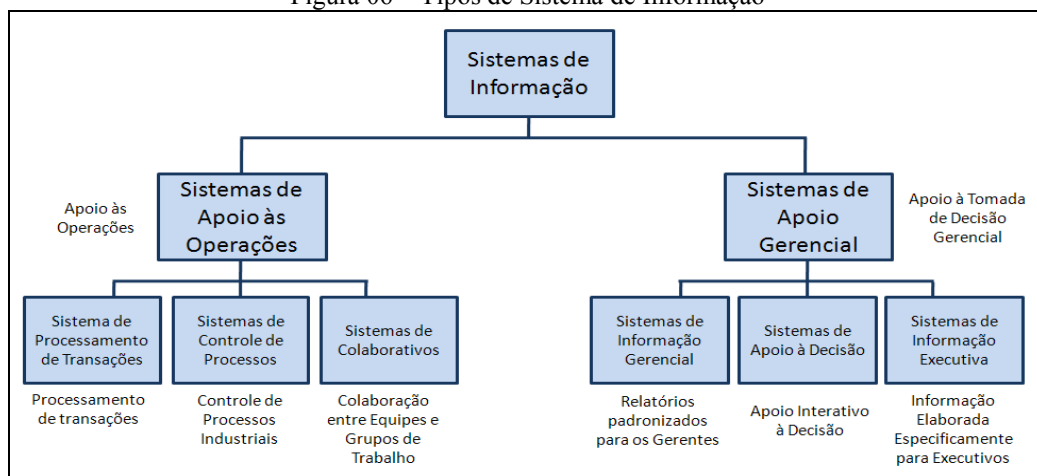
De Sordi (2003) explica que os sistemas colaborativos pressupõem o uso de ferramentas de *groupware*, ou seja, um tipo de *software* idealizado para ampliar a comunicação, coordenação e colaboração entre equipes de trabalho que estejam interconectados. O ambiente Internet propicia essa interatividade e a conectividade dos sistemas e são denominados como *Web Based*.

Segundo De Sordi (2003), a *Web based* é uma versão mais avançada dos sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP) ou Sistemas de Gestão Integrada (SGI), difundidos nos anos 90. Os ERP apresentam características de consistência e integridade de dados e homogeneização da plataforma computacional, exigindo menos recursos para operar. Porém as primeiras aplicações desses sistemas ocorreram em ambientes computacionais restritos aos pontos de conexão da rede de comunicação de dados da empresa. Com a Internet, a versão *Web Based* do ERP se expande, favorecendo a sua utilização em outras redes de dados da organização, ao permitir que o usuário o acesse de qualquer local empregando a conexão da rede Internet.

Os tipos descritos neste tópico não esgotam a diversidade de modelos de sistemas de informação, que se dividem por inúmeros outros, pois são passíveis de combinações entre si, dependendo das necessidades do usuário e da criatividade do idealizador.

A Figura 06 apresenta alguns tipos de sistemas que podem ser combinados, de modo a se adequarem às peculiaridades exigidas pelas organizações que os empregam.

Figura 06 – Tipos de Sistema de Informação



Fonte: O'Brien (2004, p. 23).

Esta figura ilustra alguns dos vários tipos de sistemas e subdivisões existentes, não se esgotando as variedades, nos tipos apresentados.

Dentre os diversos tipos de sistemas, elegeu-se o sistema de gerenciamento de documentos como o tipo específico para utilização na SECONS.

2.4 A gestão do conhecimento e o gerenciamento de documentos na organização

As universidades em geral são instituições seculares no que se referem ao trato com o conhecimento. Nelas, o conhecimento é produzido com base nas pesquisas desenvolvidas especialmente por seu corpo docente, mas, hodiernamente, este cenário vem sofrendo significativas alterações, quando os seus técnicos também se engajam em projetos de pesquisas, se qualificam e disputam espaços cada vez maiores com os professores.

Saindo um pouco dos limites das universidades como geradoras do conhecimento, outras instituições públicas ou particulares também se preocupam com o valor hoje atribuído ao capital intelectual, ativo principal de uma organização.

Esse ativo denominado de intelectual se especifica em dois tipos de conhecimento, a saber: o tecnológico ou *know-how*, que se estende por vários países e o conhecimento entendido como conhecimento sobre atributos.

Rosini e Palmisano (2011) apontam no sentido de que o conhecimento e a informação transformam a organização e, de modo incisivo, exigem de seus funcionários melhoria na qualidade dos serviços atribuídos a cada um, impulsionando e destacando a empresa no cenário mundial.

Por outro lado, Friedman (2007) explica que o mundo se achatou e se tornou plano pela possibilidade concreta da informação percorrer o mundo de forma linear e rápida. Como exemplo, cita que, atualmente, os indianos estão assumindo o lugar anteriormente ocupado pelos americanos no campo da tecnologia da informação. Isso tudo propiciado pela TI e pela brutal globalização a que todos estão submetidos.

Não se pode, porém, desconsiderar o conhecimento sobre atributos, tais como os que envolvem um produto, a confiança que uma determinada empresa pode se revestir, pois que a competição entre empresas, seja pública ou particular, é intensa e com o aparato da tecnologia disponível, o tempo reduzido para tomada de decisões ou para caracterizar a vida útil de um produto está a exigir renovações internas constantes, daí o valor de que se reveste o conhecimento de cada organização caracterizado pelo conhecimento de seus funcionários (capital intelectual).

Gerir esse conhecimento é o desafio das empresas; transformá-lo em conhecimento explícito e socializá-lo com os demais membros da organização é necessário e essencial para sobreviverem no mundo globalizado (TERRA, 2005).

Assim, o paradigma essencial é o do conhecimento como recurso estratégico para a organização e esse conhecimento precisa ser capturado, gerenciado e armazenado, sofrendo alimentações constantes e diárias, à medida que é produzido e disseminado com o emprego dos recursos tecnológicos.

A gestão do conhecimento, portanto, se constitui num conjunto de medidas estratégicas responsáveis pela criação, armazenagem, disseminação e utilização pelos requisitantes, entendendo-se que o conhecimento em si está em cada ser, sendo os recursos tecnológicos, tão somente instrumentos facilitadores de seu gerenciamento ou de sua recuperação para uso.

Com base nessa premissa, a pesquisadora, empregando o seu conhecimento de gestão das informações do setor, transformou o seu conhecimento implícito, oriundo da experiência adquirida no trato com essas informações ao longo de quase duas décadas, em conhecimento a ser empregado por todos, isto é, formalizou para compartilhá-lo, pretendendo motivar a aprendizagem com a multiplicação desse conhecimento, ensejando o destaque da organização com a consequente conquista de outras fatias do mercado e a geração de retornos potenciais.

Segundo Nurcan (2008), na atualidade, as organizações em geral enfrentam grandes desafios para se manterem competitivas, dentre eles o compromisso de encantar, fidelizar e satisfazer o cliente, é fator primordial. Diante deste fato, respostas surgiram para auxiliar a resolução desses desafios como o *downsizing*, a reestruturação da organização e a reengenharia de processos surgindo como ferramentas necessárias para a manutenção da organização no mercado, se diferenciando qualitativamente das antigas empresas que se firmaram antes da década de 70.

O novo modelo de organização exigido pela sociedade e pelo mercado atual que se tornou altamente exigente finca-se na participação coletiva de seu corpo funcional, onde a opinião dos seus membros tem alto valor para o gestor que descentralizou processos e tomadas de decisão.

Deste modo, o desenvolvimento de sistemas que atendam aos requisitos das organizações contemporâneas tornou-se inevitável.

Na pesquisa desenvolvida, apesar da contribuição da literatura empregada sobre o assunto estudado, foi empregado um método próprio para construção de um sistema manual, a partir da descrição das diferentes facetas do domínio organizacional, incluindo *workflow*,

análise dos documentos com a devida distinção de seus grupos, cuja finalidade visou à separação dos insumos para alimentar o sistema e também a ferramenta de busca, constituindo-se em um método inédito, próprio e perfeitamente adaptado às necessidades do setor estudado.

Por fim, entende-se que a gestão do conhecimento bem aplicada ensina a organização a aprender constantemente, alterando as atitudes de seu corpo funcional, semeando uma cultura nova; para isso, é imperioso vencer resistências bem alicerçadas no grupo de trabalhadores, pois é sempre significativa a falta de participação de pessoas acomodadas no seu modo de ser e que reagem negativamente diante de necessárias alterações a serem empreendidas (FLEURY; OLIVEIRA JR., 2008).

2.5 A dimensão tecnologia

Outro tópico interessante para o estudo é a aplicação de TI na organização, pois é compreensível a necessidade que tem de sobreviver e permanecer no mercado. Assim é fácil entender a urgência de renovar suas práticas organizacionais, sua produção e em especial o trato com o cliente e com seus parceiros (ANGELONI, 2005).

Por outro lado, estes pontos elencados exigem a adoção de instrumentos e ferramentas tecnológicas que possibilitem toda essa mudança, favorecendo o acesso à informação e ao conhecimento, com emprego de recursos de *hardware e software* disponíveis, cuja finalidade é oferecer apoio às tomadas de decisão que necessitam do gerenciamento das informações existentes numa organização.

Essas informações muitas vezes estão dispersas e em grande volume, pois toda empresa gera diariamente informações que se acumulam, exigindo, portanto, um bom gerenciamento delas para sua recuperação, quando necessário.

Esses aparatos tecnológicos existentes precisam obrigatoriamente estar adaptados à empresa, e, portanto devem se valer da *expertise* de quem vivencia as rotinas e detém a compreensão e a visão das necessidades internas específicas.

Dentre tantos recursos tecnológicos, destacam-se as redes de computadores, a Internet, a Intranet, ressaltando-se que as redes isoladamente não garantem a eficiência da empresa. O corpo funcional, porém, encerra o conhecimento da organização, gera novos conhecimentos diariamente que são compartilhados sem perda desse mesmo conhecimento, pois compartilhar significa sempre somar experiências com a visão alargada.

Negreiros (2003), em sua pesquisa, afirmou que os maiores desafios da tecnologia da informação nas organizações são o apoio às atividades fins, a produção de informações de apoio e engenharia de processos com vista ao aumento da produtividade e da qualidade dos produtos.

A gestão de documentos envolve não apenas uma única tecnologia, mas várias, constituindo-se em desafio de porte a integração de pacotes de *software* que englobem armazenamento de imagens, recuperação, gerenciamento de *workflow* etc., que deveriam se apresentar num sistema único e totalmente integrado, facilitando o acesso e manuseio das ferramentas (CLEVELAND, 1995).

Os elementos de um sistema de gerenciamento de documentos (SGD) incluem *softwares* que realizam as funções necessárias de gerenciamento dos documentos na instituição, desde a sua gênese até o seu descarte.

Segundo Cleveland (1995) esses elementos são: **a infraestrutura subjacente** a um pré-requisito que dê suporte ao DMS e se configura em computadores, estações de trabalho e servidores interligados por redes locais; **de autoria**, que são as ferramentas de criação de documentos de apoio com interface com DMSs, e **Fluxo de trabalho ou *workflow*** que coordena as tarefas, dados e pessoas para um processo de negócio eficiente e eficaz, com capacidade de adaptação a alterações; **serviços de biblioteca** e se referem aos mecanismos de segurança e controle; e a **apresentação e distribuição de serviços** que se referem ao modo como o usuário/cliente recebem a informação desejada.

A gestão de documentos alavanca o capital intelectual permitindo que o conhecimento possa ser utilizado várias vezes e favorece respostas ágeis a múltiplos eventos, reduzindo o tempo de atendimento e controlando a informação nas diversas fases do processo (PATRASCU e TANASESCU, 2009).

3 DESCRIÇÃO METODOLÓGICA

Este capítulo visa descrever os caminhos metodológicos empregados para desenvolver o trabalho. Inicialmente foi apresentado o problema cuja pesquisa se propõe a encontrar soluções viáveis para superá-lo, empregando-se métodos como o método bibliográfico, de observação, dedutivo e descritivo.

O método bibliográfico foi utilizado para efetuar a análise histórica do sistema, a partir dos registros anteriores ao período da pesquisa, deduzindo-se o processo de evolução e aperfeiçoamento do sistema manual adotado.

O método de observação das ações realizadas na SECONS, em suas particularidades e minúcias que o sistema exige foi utilizado para rastrear os dados de entrada, o processamento das informações e os dados de saída.

A análise do fluxo da informação se ancorou no método dedutivo, após o emprego do método de observação. Por último, através do método descritivo foi possível a organização das informações para o mapeamento do Sistema de Gerenciamento de Documentos/SECONS, contribuindo na garantia da formalização do conhecimento implícito dos colaboradores do setor e sua utilização no futuro por outros que desconheçam a pragmática dos serviços.

PARTE I: A ORGANIZAÇÃO ESTUDADA: UFAM

Antecedendo a apresentação do sistema de gerenciamento de documentos, tópicos sobre a Universidade Federal do Amazonas tais como o seu surgimento no Brasil e a abordagem do setor em que foi realizada a pesquisa iniciam o capítulo, oferecendo a contextualização da Secretaria Geral dos Conselhos Superiores para que seja proporcionado amplo entendimento do funcionamento do setor que se configura como o coração da UFAM em matéria de legislação, pois é neste setor que se movimenta, se armazena e se busca a informação. Também foi mapeada a realização dos trâmites de documentos, como as tarefas são realizadas na organização, quais caminhos devem percorrer, oferecendo subsídios para o tratamento da informação ali gerada, empregando o Sistema de Gerenciamento de Documentos.

3.1 A Universidade Federal do Amazonas: Breve histórico

Este item está dedicado à caracterização da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), destacando-se um breve histórico da Instituição.

Em 17 de janeiro de 1909, nascia a primeira universidade brasileira, denominada então de Escola Universitária Livre de Manáos, posteriormente Universidade de Manáos, concebida por Eulálio Chaves (BRITO, 2004).

A condição de primeira universidade brasileira é certificada pelo Guinness Book em 1996 e a Lei n. 3.454, de 6 de janeiro de 1918, confere idoneidade à Universidade de Manáos (BRITO, 2004).

Mais tarde, com a criação da Zona Franca de Manaus, através da Lei n. 3.173, de 6 de junho de 1958, houve um significativo desenvolvimento na região contribuindo decisivamente para a criação da Universidade do Amazonas, no ano de 1962 (BRITO, 2009).

A Lei 4.069-A de 12 de junho de 1962, de autoria do Deputado Federal Arthur Virgílio do Carmo Ribeiro Filho se constitui no marco legal de criação da Fundação Universidade do Amazonas (FUA), entidade mantenedora da instituição de ensino superior Universidade do Amazonas, então UA e instituída definitivamente pelo Decreto-Lei n. 53.699 de 13 de março de 1964 (BRITO, 2009).

Apenas no ano de 1965, em solenidade realizada no Teatro Amazonas, é instalada a Universidade do Amazonas, incorporando a Faculdade de Direito, mantida pelo Governo Federal e a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras do Amazonas, bem como a Faculdade de Ciências Econômicas, ambas mantidas pelo Governo Estadual.

No ano de 1969, por força do Decreto-Lei n. 657, assinado pelo Presidente Costa e Silva, em obediência ao Ato Institucional nº. 5, a lei de criação da Fundação Universidade do Amazonas foi alterada, determinando que a instituição seja administrada por um Conselho Diretor (CD).

No ano de 1965, um dia depois do evento de instalação da Universidade do Amazonas é instalado o Conselho Universitário, como parte da Instituição.

Inserida nesse cenário, encontra-se a Secretaria Geral dos Conselhos Superiores, funcionando, na atualidade, como órgão executivo das decisões dos Conselhos Superiores e de assessoramento ao Reitor (UNIVERSIDADE..., 2005a).

3.1.1 A Secretaria Geral dos Conselhos Superiores/UFAM

A Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da Universidade Federal do Amazonas foi instituída, de fato, concomitante com a criação da própria Universidade do Amazonas e seu Conselho Universitário, como sucessora legítima da Escola Universitária Livre de Manáos, pelo Presidente João Goulart (BRITO, 2004).

Note-se que, apesar da instalação do Conselho Universitário e da necessidade de uma Secretaria para organizar os documentos e processos administrativos ou acadêmicos, não há registros de sua criação, embora existisse, oferecendo suporte para o Conselho Universitário desempenhar seu papel, à época.

Posteriormente, a Portaria nº. 136/78 do Gabinete do Reitor, em seu Art. 2º, dispõe sobre a competência da Secretaria Executiva atribuindo-lhe a supervisão das atividades da Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da UFAM (UNIVERSIDADE..., 2004a).

Com o decorrer dos anos, em 1980, foram criados os Conselhos de Administração (CONSAD) e o de Ensino e Pesquisa (CONSEP), atualmente denominado Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), cada um tratando de assuntos administrativos e acadêmicos, respectivamente.

Durante o ano de 1998, por ocasião da reforma do Estatuto Geral da UFAM, houve uma proposta de inclusão do papel da SECONS na carta magna da UFAM, com a criação da Secretaria Geral dos Conselhos, pois, na Portaria anteriormente citada, é mencionada a sua subordinação sem, no entanto, existir um ato de criação do órgão.

Poucos anos depois, ocorreu a reformulação do Regimento Geral, e novas tratativas foram feitas para formalizar o ato de criação, sem a obtenção do resultado esperado, porém referenciada pelo Art. 5º do Regimento Geral da UFAM a SECONS, incriada, do ponto de vista legal, mas existente e atuante de fato, passou a figurar como órgão executor dos conselhos superiores e de assessoramento ao Magnífico Reitor e Presidente dos Conselhos (UNIVERSIDADE..., 2005a).

Em 2004, por meio da Portaria n. 1814/2004, datada de 14.12.2004, do Gabinete do Reitor, fruto do resultado de um trabalho monográfico de autoria da pesquisadora quando da finalização do curso de especialização em Instrumentos de Gestão para Organizações Públicas, a Secretaria Conselhos desvinculada da antiga Secretaria Executiva, hoje Diretoria Executiva (DIREX) e criada por ato do Magnífico Reitor, prof. Dr. Hidembergue Ordozgoith da Frota, com subordinação direta ao Reitor, que acumula o papel de Presidente de todos os Órgãos Colegiados Superiores (DERZI, 2004).

Uma vez consagrada oficialmente sua existência, percebeu-se a carência de um Regimento Interno que norteasse a pragmática das reuniões, vez que as ocorrências não eram balizadas por nenhuma norma orientadora que auxiliasse o Presidente e os Conselheiros sobre as reuniões e sessões desenvolvidas para deliberar ou normalizar assuntos de interesse da Instituição.

Assim, após quase quatro décadas de existência e atuação da Secretaria Geral dos Conselhos, o Conselho Universitário, fórum máximo consultivo, normativo e deliberativo da UFAM, aprovou a carta reguladora dos procedimentos das reuniões, não só de seus três fóruns, CONSUNI, CONSEPE e CONSAD, mas também de todos os colegiados superiores, inclusive da menor célula da estrutura atual da UFAM, o Departamento de Unidade Acadêmica através de proposição elaborada pela pesquisadora, então secretária dos conselhos, e aprovada pelo Conselho Universitário (DERZI, 2004).

Ressalta-se que o projeto do Regimento dos Conselhos Superiores foi aprovado, por força da Resolução nº. 005/2004-CONSUNI, datada de 20.05.2004, sem restrições (DERZI, 2005).

Tratando-se de um setor que reúne vários fóruns deliberativos, com demanda de serviços complexos, a seguir será focado o papel da SECONS, sua vinculação e a estrutura de funcionamento, de modo a ofertar visão macro de sua realidade administrativa.

3.1.2 SECONS: função, papel e importância

A Secretaria Geral dos Conselhos Superiores é um órgão executivo das ações e deliberações dos Conselhos que a integram e de assessoramento ao Magnífico Reitor, diretamente subordinado e vinculado à Reitoria.

Na SECONS, são operacionalizadas todas as atividades oriundas dos Conselhos Superiores da UFAM, representados pelo Conselho Universitário (CONSUNI), o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), o Conselho de Administração (CONSAD), incluindo o Conselho Diretor (CD) da Fundação Universidade do Amazonas (FUA).

Recentemente, o Comitê Gestor Ambiental (CGAmb) passou a integrar a SECONS, no que se refere à parte administrativa. Este Comitê é presidido pelo Vice-Reitor, sendo constituído por membros da comunidade universitária, dos segmentos docente e técnico-administrativo em educação, cuja atuação seja relacionada com o tema meio ambiente e o Conselho Administrativo do Hospital Universitário Getúlio Vargas (CONAD/HUGV), sendo a presidência também de competência do (a) Magnífico(a) Reitor(a).

A Secretaria encerra importância destacada, vez que do desenvolvimento das tarefas e atividades que lhe são próprias nascem as diretrizes de funcionamento da UFAM, norteando-as para a máquina administrativa se desdobrar sem solução de continuidade e com aplicação da legislação interna nos processos decisórios, desde a alta direção ao Departamento de Unidade Acadêmica, considerado como a menor célula da organização.

Assim, a SECONS funciona como uma secretaria geral, desenvolvendo os serviços administrativos e burocráticos, bem como elabora a maior parte da legislação interna da UFAM, emite pareceres e informações, organiza, armazena, recupera, difunde e disponibiliza a vasta documentação produzida para a comunidade universitária, por meio de seus órgãos administrativos, órgãos suplementares, núcleos, centros e unidades acadêmicas.

Para o atendimento dessas atividades e serviços, a SECONS firmou como Missão e Visão o descrito nos tópicos a seguir.

3.1.3 Missão

- Garantir excelência para os serviços demandados pela comunidade universitária, relativos aos autos processuais, informações e legislação solicitada, atendendo com eficiência e eficácia proporcionando satisfação ao usuário interno e externo.

3.1.4 Visão

- Ser reconhecida como setor integrado e articulado com todos os órgãos e setores da UFAM, em razão da acessibilidade e confiabilidade das informações prestadas aos seus usuários.

3.1.5 Responsabilidades

A SECONS tem como responsabilidades assessorar o Magnífico Reitor e Presidente dos Conselhos Superiores, executar as tarefas administrativas próprias dos Conselhos Superiores, tais como receber, coordenar, controlar, gerenciar e executar as atividades administrativas e técnicas relativas ao fluxo de autos processuais demandados para os fóruns deliberativos, normativos e consultivos, e atender à comunidade universitária, nas respostas às solicitações sobre legislação e normas internas da Instituição ali produzidas e sob sua guarda.

3.1.6 Estrutura atual de Recursos Humanos (RH) da SECONS

- 1 (uma) Secretária-Geral.
- 1 (um) Servidor efetivo.

- 4 (quatro) Bolsistas, em regime de 4 horas diárias, sendo distribuídos dois no turno matutino e dois no turno vespertino.

De acordo com o Artigo 7º do Regimento Interno dos Colegiados Deliberativos, constituem atribuições do Secretário, organizar e dirigir os serviços da Secretaria Geral dos Conselhos (UNIVERSIDADE..., 2005b).

3.1.7 Mapeamento de tarefas e atividades da SECONS

- Recepção de documentos – é a atividade de entrada do documento, oriundo das Unidades Acadêmicas, Órgãos Suplementares, Protocolo Geral da UFAM, Pró-reitorias e setores diversos.
- Protocolo de documentos recebidos – Após o recebimento de qualquer documento, este é protocolado em livro interno para controle do material recebido. Após o serviço de protocolo, são carimbados identificando o recebimento, com data de entrada.
- Transformação de documentos em autos processuais – é a atividade de análise do documento para, de acordo com a tramitação, caracterizá-lo formalmente como processo ou autos processuais.
- Numeração e identificação do processo com carimbo e rubrica – são atividades simples, necessárias e obrigatórias, para evitar extravio ou possível entranhamento de peças processuais estranhas, garantindo a fidelidade do documento entrante.
- Registro dos processos no sistema – Em livros de registros para cada Conselho, são registrados os processos devidamente identificados com a numeração interna respectiva ao conselho. Constituem dados para fins de registros, as ementas, números de protocolo do Sistema de Informação para o Ensino (SIE), relator designado pelo Presidente, data de encaminhamento para análise pelo relator e outras anotações pertinentes ao trâmite do processo, como diligências solicitadas, novo relator, quando for o caso, envio de original para outro setor elaborar a finalização, como averbação de registros de diplomas, portarias de promoção docente ou de técnico-administrativo em educação (TAE), e a decisão finalizadora do processo.

- Encaminhamento dos autos processuais – após a sua preparação, os autos são encaminhados, via malote, nas unidades externas ou entrega direta por protocolo interno (nas adjacências da SECONS).
- Seleção dos processos recebidos para inclusão em pauta – atividade discutida juntamente com o Presidente, para priorizar, por grau de importância, urgência ou por ser matéria muito polêmica que não permita a inclusão de vários itens.
- Confeção das pautas – atividade rotineira que envolve a expedição dos convites aos membros conselheiros integrantes dos Conselhos, detalhando os processos pautados.
- Convocação para reunião por mala direta – elaboradas as pautas, estas são enviadas também via *Web* a todos os conselheiros e à Chefia de Gabinete para conhecimento e providências, como autorização de passagens aos membros das Unidades dos *Campi* fora da sede Manaus.
- Expedição de convites aos interessados, bem como serviços de telefonia para que compareçam às reuniões, de modo a exercerem o amplo direito de defesa e do contraditório.
- Secretariar as reuniões – atividade exercida no momento em que a reunião está se desenvolvendo, com as anotações necessárias para realizar posteriormente as decisões de cada processo e confeção da ata.
- Assessorar o Presidente durante as reuniões plenárias e prestar as orientações e esclarecimentos necessárias, quando solicitados.
- Elaboração das decisões (Pareceres, Resoluções, Moções, Informações, Diligências e Despachos) – são as decisões que constituem o arcabouço da legislação interna.
- Indexação dos resultados nos índices, físico e eletrônico – os índices são ferramentas idealizadas e criadas para auxiliarem a busca e a recuperação das decisões para suprir as demandas da alta administração e da comunidade universitária em geral.
- Baixa nos registros de entrada – concluso o trâmite do processo, cada um é assinalado como finalizado com a adição da resolução ou parecer ao processo.
- Registro das decisões nos ementários específicos – ocorre após a assinatura do Presidente no ato decisório (Resolução, Parecer, Moção ou Diligência). A ementa é inserida no livro de ementário próprio de cada Conselho, com

numeração e data da realização da reunião, bem como número do processo, facilitando a consulta, quando necessária.

- Confecção da ata – constitui-se no documento que descreve a reunião, contendo informações como a relação dos membros natos e eleitos na forma da legislação, informes, pauta e deliberações assumidas, com os respectivos endereços das decisões, isto é, o número e ano das decisões aprovadas.
- Inclusão dos números das decisões nos índices que permitem a recuperação das informações, com a abertura de novas palavras-chave, no caso de inexistência de verbete identificador da decisão.
- Arquivamento da documentação: pareceres, resoluções, informações e processos – última etapa de atividades concernentes à documentação de cada reunião.
- Duplicação das decisões colegiadas, via impressa em papel de gramatura mais espessa que o A4 e *backup* de segurança em via digital;
- Divulgação das decisões com publicação na página *Web* da UFAM.
- Elaboração do calendário das reuniões – atividade administrativa elaborada acorde a agenda do Presidente, distribuída via *e-mail* e em documento formal a todos os membros conselheiros, para programação de suas agendas.
- Elaboração de informações (processuais e administrativas) – essa atividade é realizada quando provocada por algum Conselheiro que solicita informações sobre os autos que deverá relatar e também quando solicitada pelo Presidente para municiá-lo sobre assuntos institucionais. É uma atividade de consultoria.
- Divulgação dos resultados *on-line* e na forma física aos interessados – os resultados dos processos analisados e julgados pela Plenária, após assinatura do Presidente são distribuídos e enviados aos órgãos interessados no assunto julgado. Esse envio se realiza pelo modo físico, encaminhando a cópia do documento formal, passando pela atividade de protocolo interno e geral e também por *e-mail*.
- Consultoria sobre processos diversos – este serviço é demandado continuamente pelos docentes e servidores em geral, que buscam legislações atualizadas, referentes aos mais diversos assuntos, como afastamento para capacitação, promoção na carreira docente e dos técnicos administrativos, projetos, normas para subsidiar os relatos sobre revalidação de diplomas expedidos por estabelecimentos estrangeiros que oferecem cursos de graduação, criação de

cursos de graduação ou de pós-graduação, assuntos de âmbito político-institucional etc.

- Instrução processual – Algumas vezes, os processos não estão organizados e instruídos com as peças necessárias e o Relator solicita à SECONS a instrução devida, de modo a subsidiar o seu relato com informações ou legislação referente ao assunto.
- Agendamento de reuniões – Em comum com o Presidente as reuniões são agendadas previamente, observando a determinação de prazo regimental, mas de forma a possibilitar o deslocamento dos Conselheiros que atuam nos *Campi* do Interior do estado, em tempo hábil, (dez dias de antecedência) cumprindo as exigências do sistema de passagem do governo federal a que a UFAM está submetida.
- Agendamento da sala de reuniões (público interno e externo) – A SECONS possui um Plenário, denominado “Abraham Moysés Cohen” utilizado para as reuniões e sessões, ordinárias ou extraordinárias. Além de servir para essa finalidade, o Plenário também é disponibilizado para outras reuniões ou eventos realizados pelas Pró-reitorias de Ensino de Graduação (PROEG), de Extensão e Interiorização (PROEXTI), e por vezes atende eventuais solicitações advindas de outros órgãos ou professores que ministram cursos breves, palestras e júris simulados.
- Informações diversas aos usuários internos e externos – A SECONS sempre se disponibiliza a orientar alunos, professores, técnicos e, quando necessário, usuários externos que buscam esclarecimentos sobre a Instituição, fluxo de processos, legislação para subsidiar pareceres de outros fóruns colegiados de instância anterior aos Conselhos Superiores ou outras demandas.

3.1.8 Atividades funcionais secundárias: atribuições de caráter administrativo

Constituem, ainda, atividades da SECONS:

- Controle da frequência dos servidores e bolsistas lotados na SECONS – mensalmente é enviada ao Departamento de Pessoal (DEPES), Pró-reitoria para Assuntos Comunitários (PROCOMUN) e Departamento de Recursos Humanos (DRH).

- Relatório de bolsistas e estagiários – mensalmente é realizado relatório sobre as atividades desenvolvidas pelos bolsistas ou estagiários que estejam atuando na SECONS.
- Escala e controle de férias dos servidores e bolsistas lotados na SECONS com envio ao setor de pessoal;
- Arquivamento e recuperação de documentos – semanalmente é destinado um bolsista para proceder ao serviço de arquivamento. Quanto à recuperação, em geral, um servidor efetivo assume essa responsabilidade.
- Organização e manutenção da sala de reuniões – periodicamente é realizada manutenção dos equipamentos, com renovação dos microfones e ajustes na aparelhagem de som e equipamentos multimídia;
- Providências para manutenção das bancadas e dos equipamentos da sala de reuniões;
- Providências para o *coffee break*, face ao tempo de duração das reuniões;
- Requisição de materiais de consumo e permanente – realizado trimestralmente empregando o sistema SIE. No caso de alguns materiais não constantes do sistema, é necessário o deslocamento do responsável, munido de documento oficial para solicitá-lo, com a devida justificativa;
- Encadernação de resoluções e atas – esse procedimento é realizado como precaução em relação a possíveis extravios ou desgaste pelo manuseio intenso, preservando-se a memória documental da UFAM;
- Organização e manutenção do arquivo geral da SECONS – toda a documentação da Secretaria é armazenada em sala disponível para esse fim. Esse procedimento auxilia o resgate da documentação ou processo solicitado, evitando-se o deslocamento ao Arquivo Geral da Instituição, que não se encontra devidamente organizado e também pela localização no centro da cidade de Manaus, o que dificultaria o resgate da informação ou do processo solicitado. O arquivo da SECONS é organizado identificando-se cada Conselho por uma cor específica que se repete tanto nas caixas-arquivos como os processos recebem uma identificação com etiqueta na cor pertinente, evitando-se que um servidor menos atento archive em local equivocado. Os processos também recebem um adesivo colorido na capa para auxiliar a visualização imediata do conselho em que está registrado;

- Distribuição do Estatuto e Regimento Geral aos Conselheiros e à comunidade universitária em geral – esse material é distribuído pela SECONS, e a solicitação para confeccionar nova tiragem pela Editora da UFAM (EDUA), também é de sua responsabilidade;
- Confeção de *kits* de documentos e legislação – a cada mandato ou período em que os colegiados renovam seus membros, são confeccionados *kits* contendo o Estatuto e Regimento Geral da UFAM, Lei 8.112/1990, Regimento Interno dos Conselhos Superiores, bloco para anotações e canetas, distribuídas aos membros;
- Desenvolvimento de outras atividades inerentes ao cargo – eventualmente o responsável pela SECONS é solicitado para realizar alguma atividade em eventos como solenidades realizadas na Instituição, participação em comissões, secretariar fóruns de reitores, sessões solenes para entrega de títulos e medalhas etc.
- Inserção das novas resoluções, no portal *Web* da UFAM, disponibilizadas no *link* da SECONS.
- Realização de inventário anual do material permanente alocado na SECONS; e
- Elaboração de relatório anual para inserção no Relatório de Gestão da FUA.

Essas funções não constituem objeto de estudo para a modelagem do sistema de informação proposto, mas contribuem para o entendimento da intensa rotina vivenciada no órgão pesquisado e balizam caminhos corretos a serem adotados na rotina diária da SECONS.

PARTE II: MAPEAMENTO DO SISTEMA SGD/SECONS

3.2 Primeiros registros do Sistema de Gerenciamento de Documentos/SECONS

Toda organização apresenta fluxo de informações cujas características são muito próprias em razão da atividade desenvolvida. Tratando-se a UFAM como organização de ensino e pesquisa, é possível imaginar o volume de informações que perpassam pela UFAM e o quanto são requeridas diariamente na SECONS, por consequência.

Essas informações devem estar atualizadas para que sejam de utilidade na organização. Informação existente e armazenada sem a possibilidade de localização quando

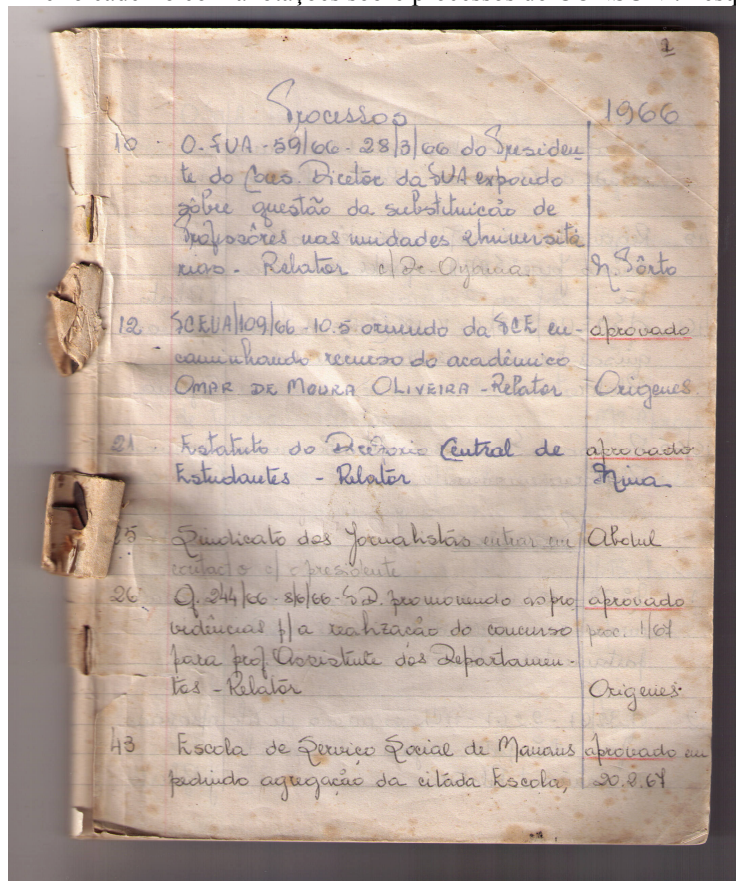
necessária é contraproducente e pode gerar resultados negativos, comprometendo o grau de competitividade da empresa propiciando sérios prejuízos aos gestores.

Com base na literatura citada e entendida a obrigatoriedade de manter as informações e a documentação devidamente organizada para recuperá-la, construiu-se um sistema que pudesse estabelecer essa organização e, sobretudo, propiciasse a sua recuperação de forma simples e funcional.

O processo inicial de controle da entrada e registro dos documentos na SECONS aponta para um sistema de controle manual feito em um caderno pequeno contendo algumas anotações manuscritas extraídas do próprio documento. Esse registro não aponta anotações detalhadas e conforme a Figura 07 apresenta, não existe a primeira página do livro citado, tendo-se extraviado com o decorrer dos anos.

Esse caderno constitui-se, em preciosidade, pois contém os primeiros registros realizados no Conselho Universitário, remontando ao ano de 1966, quando a Universidade do Amazonas reiniciou suas atividades como instituição de ensino com outras Unidades Acadêmicas compondo a sua estrutura administrativa, além da Faculdade de Direito (FD), único elo da Universidade Livre de Manaus (BRITO, 2004).

Figura 07 – Primeiro caderno com anotações sobre processos do CONSUNI. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/SECONS (1966).

As informações contidas neste caderno (Fig. 07) enfeixam o sistema adotado à época que era bastante precário, conforme é possível constatar.

Com estes dados referentes à documentação da SECONS verificou-se também que o fluxo de informações internas era demorado e que as demandas por resoluções e atos dos conselhos sofriam aumento significativo, demonstrando que às solicitações exigiam maior fluidez e celeridade nas respostas, de modo a atender com precisão, tanto ao gestor, subsidiando-o nas tomadas de decisão, quanto aos outros clientes que necessitam das informações para dar cumprimento às atividades da Instituição.

Apenas um caderno de anotações incompletas, um livro de atas com os registros manuais das reuniões compunham o controle dessa documentação e dos processos do CONSUNI. Inexistia outro instrumento que contribuísse para gerenciar os documentos. As decisões colegiadas eram elaboradas pela Secretaria e arquivadas em pastas, ensejando o extravio de muitos números editados, conforme os registros indicam.

Esta percepção motivou a preocupação em acompanhar com respostas seguras o avanço e a expansão que a UFAM registrava, originando a reformulação do *modus operandi* adotado.

Para que essa preocupação se transformasse em produto viável a ser aplicado no setor, foi imprescindível o conhecimento das minúcias de como a informação ou o documento tramitavam, quais os caminhos percorridos por cada documento até sua finalização, prazos, hierarquias a serem obedecidos, setores por onde deveriam passar o documento etc.

Conhecer a Universidade, conhecer sua carta magna e a legislação complementar que indicam e sinalizam os trâmites processuais, o início e a finalização de um processo em seus mais variados temas, que normas estão vigentes e quais foram revogadas, o que é permitido fazer que esteja corroborada na Lei, vez que no serviço público só é permitido realizar algo caso a legislação permita, enfim, o domínio desse conhecimento sempre exigiu muito esforço, dedicação e reflexão para entender o funcionamento da UFAM e oferecer subsídios para o sistema desejado.

Então, frente a esse contexto administrativo exigente de respostas rápidas e sobretudo confiáveis, aos poucos se modelou os contornos de um futuro sistema de informação com registros em livros que cuidasse do controle e do gerenciamento das informações formadoras da memória da UFAM encontradas, em grande parte, nesta Secretaria.

O sistema de informação manual tem o seu início a partir da abertura de vários livros que serão detalhados em outra seção, encerrando anotações de valor que identificam os processos, auxiliam na construção das pautas das reuniões, balizando o conteúdo pendente para apreciação dos Conselhos. Identifica-se doravante o sistema como Sistema de Gerenciamento de Documentos para a Secretaria Geral dos Conselhos (SGD/SECONS).

Nele está enfeixada a sistemática relativa ao gerenciamento da informação na SECONS, com alto percentual de êxito, pois os pequenos equívocos apresentados podem ser corrigidos no momento em que uma busca é realizada e se constata o erro na anotação, sendo imediatamente realizada a correção nos livros mencionados.

3.3 Estudo de viabilidade funcional

O SGD/SECONS projetado para a Secretaria é um produto manual, concretizado e em plena utilização com resultados satisfatórios aos seus usuários. Esse sistema permite o controle, gerenciamento, rápida localização e recuperação da informação, especialmente as que se referem às normativas editadas pelos conselhos aplicadas na Instituição. Esse sistema, a cada dia se aprimora pelo entendimento da necessidade de outras funcionalidades pelo seu uso constante.

Entende-se a sua importância, pois reúne as informações de vários conselhos que, por vezes, se entrelaçam oferecendo respostas completas. Para visualização desse entrelaçamento, no sistema de informação físico se emprega o recurso de verbetes ou palavras-chave e remissivas que indicam em outro índice o mesmo assunto tratado. Este assunto será detalhado quando da descrição da ferramenta e seu uso.

Por suas características, o sistema SGD/SECONS apresenta pontos fortes de viabilidade e aplicabilidade em outros setores da UFAM que apresentem o mesmo tipo de organização e produto similar oferecido aos clientes.

Não se constitui em produto oneroso, pois a sua construção exige recursos comuns empregados na administração, como materiais de consumo e uso de computadores, além do emprego da inteligência do elemento que o alimenta com as informações diárias, que necessita da compreensão geral das rotinas, da legislação editada, do conhecimento do fluxo processual e do entendimento global da estrutura da instituição onde está aplicado.

O modelo de sistema de gerenciamento de documentos manual apresentado indica provável otimização nas atividades e tarefas desenvolvidas na SECONS, com redução de tempo empregado na busca e recuperação dos processos e documentação que constitui a

legislação da UFAM, constantemente requisitada por seus usuários, relacionando essa otimização com o crescimento que o setor pode auferir, a partir do emprego de ferramentas de tecnologia da informação construídas para esse fim (SANCHEZ; LAGO; RIBERA, 2011).

3.4 Funções principais do Sistema SGD/SECONS

Organizar, estruturar e disponibilizar as informações produzidas na SECONS e outras informações ali armazenadas, contribuindo para o processo decisório da organização pesquisada e para orientar a comunidade universitária sobre o funcionamento correto, segundo suas normativas estabelecidas pelas decisões colegiadas existentes.

3.4.1 Funções secundárias do Sistema SGD/SECONS

- a) Organizar, registrar e recuperar os autos processuais e decisões deles decorrentes, quando necessários;
- b) Manter os bancos de dados atualizados sobre a legislação interna da UFAM como subsídio à alta gestão nos processos decisórios e demais setores da instituição.
- c) Recuperar a informação para fornecê-la ao solicitante em tempo real, de modo satisfatório, confiável e seguro.

A partir das funções descritas nos itens 3.4 e 3.4.1, foram identificados os requisitos necessários para a construção do sistema SGD/SECONS.

3.5 Identificação dos requisitos

Entende-se como requisito qualquer característica ou alguma descrição sobre um elemento do sistema que auxilie na confirmação de seus objetivos (PFLEEGER, 2004).

Os requisitos são elementos de importância, pois, apesar de não determinarem qual o tipo de sistema que atenderá as necessidades do usuário solicitante, apontam o que o sistema deve realizar ou o que se deseja que ele contemple.

O sistema proposto deve oferecer informações reais e seguras aos usuários demandantes das solicitações e em especial a alta direção da UFAM. Por essa razão, a sua concepção se direcionou para o gerenciamento e recuperação das informações circulantes e/ou

produzidas pela SECONS, como resultado das deliberações normativas oriundas dos Conselhos Superiores.

Nesta etapa da construção do sistema, os usuários e clientes externos são peças de fundamental importância para entender o que o sistema deve apresentar e quais problemas deverão ser resolvidos. Deste modo, para que o sistema se construísse positivamente, utilizou-se a metodologia de reuniões com os usuários internos do setor que constituem os primeiros usuários do sistema e que interagem diariamente com os usuários externos, além do estudo e análise das rotinas e fluxo processual dos documentos que chegam à SECONS, identificando-se os seguintes requisitos considerados necessários.

3.5.1 Requisitos funcionais

Os requisitos funcionais foram obtidos a partir da identificação das necessidades apresentadas pelos usuários do setor, empregando-se a construção de listagem de problemas que devem ser solucionados com o emprego do sistema.

- O sistema deve apresentar os itens caracterizadores do documento entrante que se transformou em autos processuais;
- Deve contemplar os elementos identificadores do documento final (Resolução, Parecer, Moções, Decisões etc.), resultante de cada processo julgado;
- Deve permitir controlar o número de processos recebidos na SECONS, em cada conselho, atribuindo um número que se reinicia a cada ano;
- O sistema SGD/SECONS deve oferecer mecanismos para recuperação das normas editadas sem a obrigatoriedade do fornecimento do ano ou número da edição, apenas com a indicação do assunto;
- O SGD/SECONS deve permitir a identificação da localização de processos julgados em mais de uma instância deliberativa;
- Permitir a identificação dos atos editados que incluíram alterações ou revogaram atos anteriores versando sobre o mesmo assunto;
- Permitir a visualização de autos pendentes de julgamento para confecção de novas pautas de reuniões a serem agendadas;
- As Bases de Dados do sistema devem permitir o acesso às decisões através dos dados identificadores dos interessados, dos relatores designados, pelo número do protocolo ou número atribuído ao processo no conselho pertinente e palavras-chave;

- O sistema deve oferecer visão geral do trâmite dos autos, desde a entrada na SECONS, até a sua finalização, com a produção do resultado da norma editada, e deve ser aprimorado constantemente, sem dificuldades, com a alimentação e inserção de novos dados;
- O sistema deve ser flexível de modo a receber atualizações sem prejuízo de sua funcionalidade.

Em razão da multivariabilidade de insumos, os requisitos considerados como importantes podem se ampliar ao longo do tempo ou podem ser excluídos por receberem nova forma de tratamento em outra esfera de julgamento, caso o Estatuto e Regimento Geral da UFAM venham a sofrer modificações, pois todas as normas e tratativas dele derivadas, obrigatoriamente precisam ser detalhadas e aprovadas através de atos colegiados ou atos de prerrogativa do Reitor, mas sempre obedecendo à Carta Magna da Instituição.

Estes requisitos se configuram como funcionais, na visão de Pfleeger (2004), definem o que o sistema deve contemplar, sendo desejáveis e necessários para que o sistema apresente funcionalidade para a satisfação do cliente ou do usuário.

3.5.2 Requisitos não funcionais

O modelo de sistema de informação SGD/SECONS idealizado e concebido para gerenciar os documentos que se transformam em autos processuais na SECONS, em sua forma física, ou seja, manual, não permite gerar relatórios de qualquer natureza.

Para que se obtenha um relatório, é necessário o levantamento manual, item por item, ano a ano, de um determinado tipo de documento, como por exemplo: relatórios sobre revalidação de diplomas estrangeiros, em geral ou de apenas um determinado curso de graduação, relatórios sobre o número de docentes que ascenderam à classe de professor associado em um determinado ano ou período.

A obtenção dessas respostas exige a realização de levantamento exaustivo nos livros de registro de processos que são dispostos em ordem numérica crescente, anualmente.

A impossibilidade de geração de relatórios se constitui em restrição que ocasiona grande emprego de tempo para se fornecer a resposta desejada.

Outro item restritivo do sistema SGD/SECONS é a impossibilidade de recuperar, em tempo real, o processo de determinado cliente, empregando qualquer dado, seja o nome do interessado, ou a ementa que descreve o assunto registrado, ou pelo número do protocolo.

Essa recuperação rápida somente ocorrerá se o processo registrado estiver inserido no livro como sendo um dos últimos registros anotados, caso contrário, a recuperação se fará, porém empregando-se mais tempo na elaboração manual desse relatório.

3.5.3 Análise dos requisitos

Neste modelo foi analisado se as informações desejadas pelo cliente solicitante podiam ser contempladas empregando um sistema de registros em livros. Então, com base nos pedidos de documentos feitos por usuários externos, foram listados vários itens que auxiliassem a recuperação da informação desejada.

Dentre esses itens, destacam-se os seguintes elementos:

- ✓ Ano de entrada do documento selecionado;
- ✓ Nome do interessado que originou o processo;
- ✓ Breve sinopse, elaborada com base na leitura e definição do assunto contido no processo, após sofrer o trâmite devido, dando origem ao produto (resolução ou parecer) que incorporará às normativas da UFAM como legislação complementar ao Estatuto e Regimento Geral;
- ✓ Número do protocolo SIE, atribuído pelo Serviço de Protocolo Geral da UFAM;
- ✓ Nome do relator designado pelo Presidente;
- ✓ Campo para indicar a tramitação que o processo sofrerá até sua finalização;
- ✓ Número da decisão final com a indicação de sua origem;
- ✓ Ementa da normativa que determinou a finalização do processo;
- ✓ Sinalização indicativa de conclusão.

Esses itens são pertinentes aos vários livros que compõem o sistema SGD/SECONS e permitem consulta rápida para a coleta de informações aos usuários.

Através deles, é possível estabelecer conexão e inter-relacionamento entre dados de conselhos distintos, a respeito de um mesmo assunto que foi discutido e apreciado em mais de um colegiado, confirmando Carli (2002) quando se refere a processo como sendo várias tarefas interligadas cujo objetivo é produzir um resultado específico.

Nesta fase, os requisitos foram analisados cuidadosamente para que os resultados desejados não sejam frustrados pela inoperância do sistema, deixando de atender aos interesses dos clientes e dos usuários internos.

Definidos e analisados os requisitos, o modelo SGD/SECONS é apresentado no tópico seguinte.

PARTE III: REGISTRO DO SISTEMA SGD/SECONS

3.6 O sistema SGD/SECONS em livros: conceito, aplicação e resultados

Ao pensar um sistema de informação, imagina-se, de imediato, uma operação realizada por meio de algum computador, porém, um sistema pode se apresentar na forma manual, mecanizada ou automatizada (SILVA, 2007). O sistema SGD/SECONS será apresentado na forma física manual.

O SGD/SECONS tem como objetivo reunir, processar, armazenar e disseminar os dados e informações a todos que delas necessitarem para um fim prático e útil, ou seja, departamentos, setores, órgãos e pessoas que constituem e integram a UFAM, proporcionando a oportunidade de analisar as informações disponibilizadas e decidir, com segurança nos processos decisórios ou cotidianos da UFAM.

Entende-se, ainda, que um sistema para ser desenvolvido deve contar com o auxílio de profissionais de várias áreas, porém, como os serviços da SECONS não são praticamente conhecidos por outros servidores da instituição, ele foi concebido, empregando-se, primeiramente o conhecimento técnico na área de documentação desta pesquisadora, para ali transferida, e com o decorrer dos anos a sua experiência e vivência no setor, se tornaram fatores decisivos para a construção do modelo de sistema citado e construído.

Em relação às contribuições desenvolvidas para a criação desse sistema de informação manual, a pesquisadora, amparada em Rosini e Palmisano (2011) que afirmam que os computadores devem realizar tarefas mais aperfeiçoadas que as pessoas, empregando a Inteligência Artificial, este estudo também perseguiu melhorias ao desenvolver um modelo de sistema específico para aplicação em secretarias de conselhos universitários.

Então, para pôr em prática e estabelecer o controle das informações produzidas e recebidas na SECONS foi idealizado e adotado um sistema empregando-se vários livros que passam a conter grande número de informações, reformulando totalmente o primeiro escopo de sistema encontrado na secretaria.

Estes livros são denominados de Livro de Registros de Processos, Livro de Registros de Ementário de Resoluções, Livro de Registros de Ementário de Pareceres, Livro de Frequência de Conselheiros, Livro de Registros de Diplomas Estrangeiros para Revalidação,

Livro de Registros de Títulos e Medalhas conferidos a personalidades agraciadas pela UFAM e, os Livros de Atas das reuniões dos Conselhos estudados.

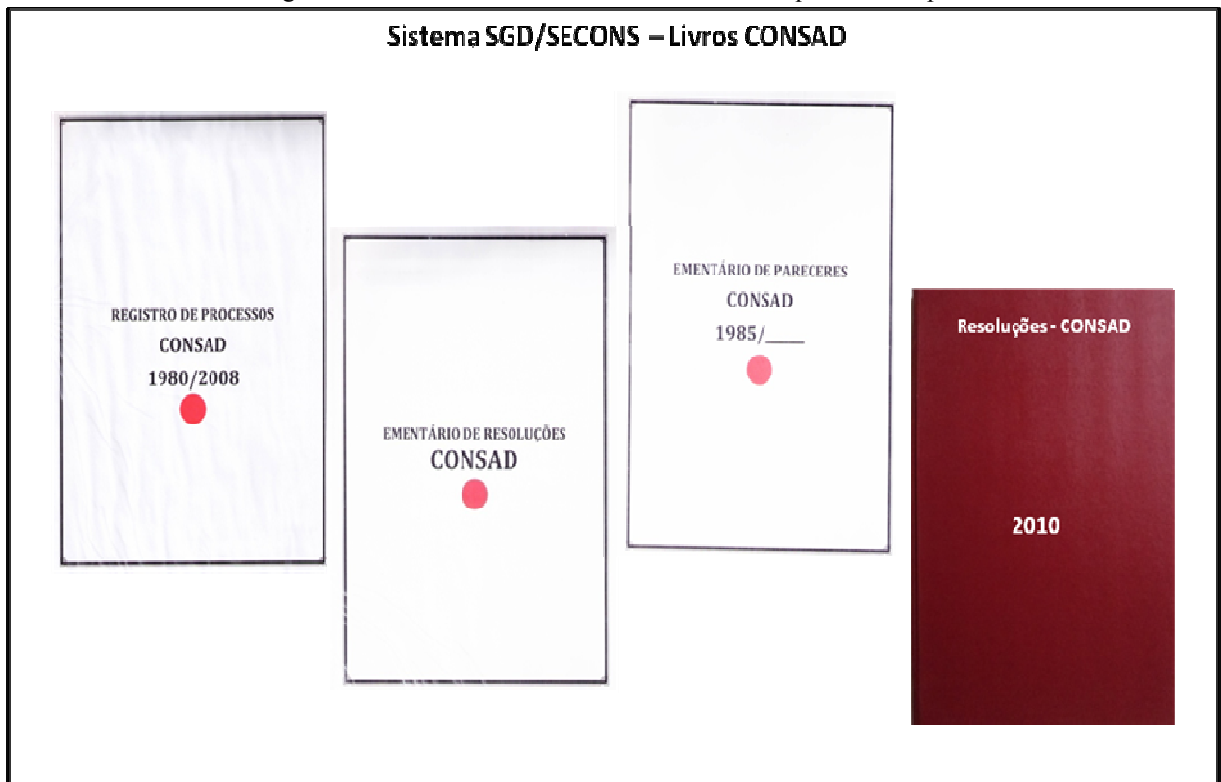
Integram o Sistema de Gerenciamento de Documentos da SECONS para o controle dos processos e recuperação da informação, os livros anteriormente mencionados.

Este sistema está subdividido em três subsistemas, específicos para determinado conselho, compostos de livros comuns a todos os subsistemas e adicionados outros, dada a especificidade do Conselho ao qual se vincula.

Todos os livros do sistema SGD/SECONS podem ser utilizados individualmente ou em conjunto, entrelaçando e completando as informações a serem fornecidas ao cliente.

O subsistema para o Conselho de Administração está formado pelo conjunto de livros a seguir representado na Figura 08.

Figura 08 – Livros do Subsistema CONSAD. Pesquisa de campo

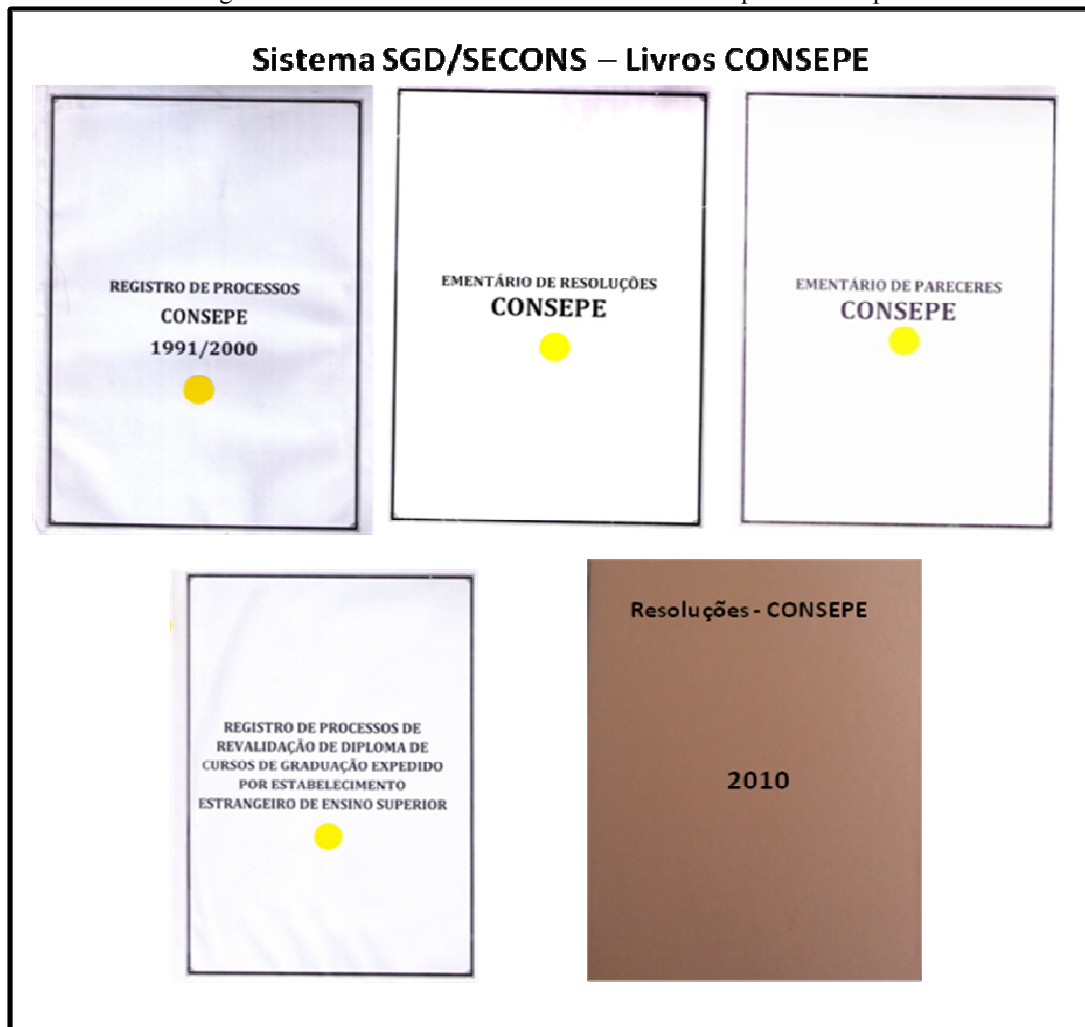


Fonte: UFAM/SECONS (2010).

Esses livros recebem a seguinte denominação: Livro de Registros de Processos, Livro de Registros de Ementário de Pareceres e de Resoluções e o Dicionário de Dados do CONSAD. Quando utilizados, entrelaçam e complementam informações que permitem responder com celeridade e segurança às solicitações demandadas.

A seguir é apresentado o conjunto de livros formadores do subsistema CONSEPE (ver Fig. 09).

Figura 09 – Livros do Subsistema CONSEPE. Pesquisa de campo



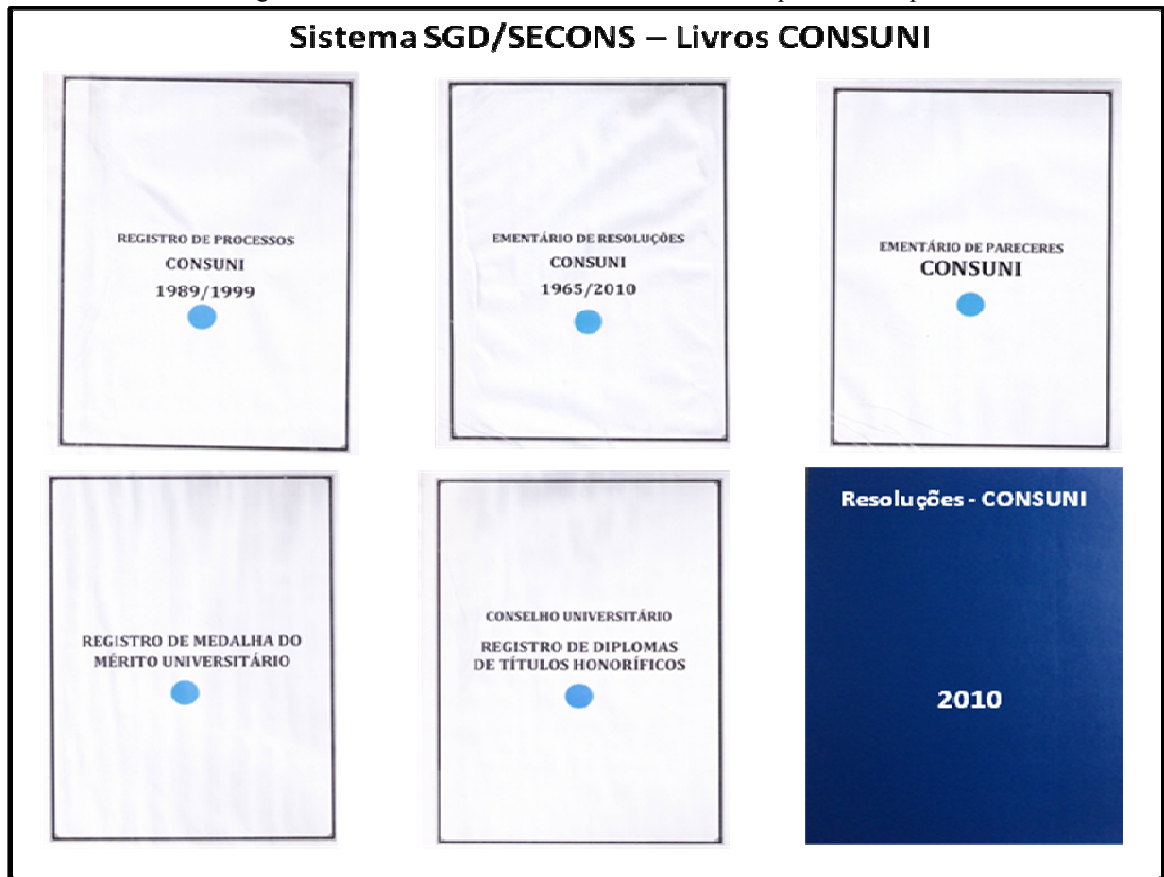
Fonte: UFAM/SECONS (2010).

Através destes livros, o sistema oferta as informações referentes ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão/CONSEPE. Pela especificidade deste Conselho, o sistema está acrescido de mais um livro, o de Registro de Diplomas Estrangeiros de Graduação, além dos livros citados para o CONSAD, em decorrência do grande número de processos com esse teor e por ser a UFAM uma espécie de cartório do Ministério da Educação (MEC) com essa delegação de competência para avaliar as revalidações citadas.

O emprego do Livro de Registros de Diplomas Estrangeiros oferece um quadro geral de todos os diplomas revalidados na UFAM, em ordem alfabética e por ano de abertura do processo no Conselho, facilitando, portanto, a consulta sobre o tema, vez que o número de processos de revalidação de diplomas estrangeiros é significativo, ultrapassando em alguns anos a cifra de mais de 400 (quatrocentos) diplomas revalidados. Assim se justifica a abertura de um livro específico para o assunto referido.

Completando o sistema SGD/SECONS, na parte amostral da pesquisa, encontra-se o subsistema CONSUNI, apresentado pela figura a seguir.

Figura 10 – Livros do Subsistema CONSUNI. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/SECONS (2010).

Para o Conselho Universitário, além dos livros comuns anteriormente mencionados no CONSAD e no CONSEPE, destinaram-se mais dois livros que complementam o sistema de informação, também pelas especificidades com que se revestem, conforme demonstrado na Fig. 10. Assim, os Livros de Registros de Medalhas e o de Títulos e Diplomas Honoríficos concedidos pela UFAM, foram adotados para auxiliar a recuperação da informação específica desejada, sempre visando à fidelidade da informação.

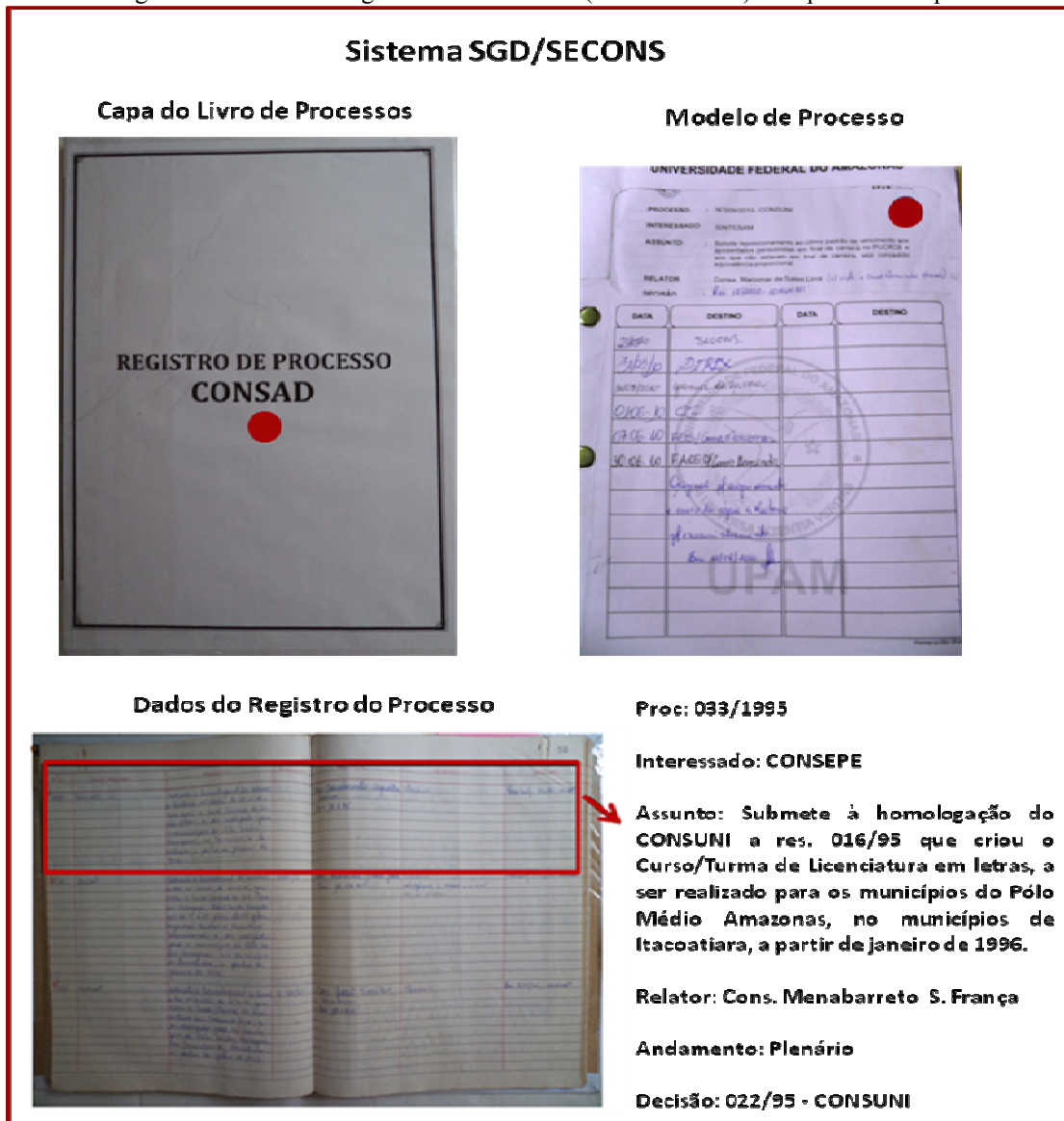
O conjunto destes livros se aplica para efetivar controle dos processos, das informações e dos produtos originários das decisões colegiadas. A utilização deles permite visão global de todo o movimento documental processual da SECONS.

Na forma descrita foi apresentado o conjunto de subsistemas em livros que integram e compõem o sistema de informação SGD/SECONS, em sua versão manual, em livros de registros, empregados para controle e recuperação das informações existentes na SECONS. Em outro item, serão descritos cada livro, a forma de utilização e manuseio.

3.6.1 Livro de Registros de Processos

A Figura 11 apresenta o Livro de Registro de Processos em sua capa, um modelo de processo devidamente constituído e a parte interna contendo os registros dos processos com os detalhes descritos no livro.

Figura 11 – Livro de Registro de Processos – (Detalhe aberto). Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/SECONS (1995).

O livro identificado pela Figura 11 tem como função principal registrar os documentos entrantes que se transformam em autos processuais a serem julgados no Conselho pertinente ao assunto. A variedade desses insumos está citada no item 3.7.

A finalidade do uso do referido livro está no controle e registro dos processos recebidos na SECONS, de forma que seja possível consultar e informar aos interessados, seja

cliente ou usuário, a situação de cada processo, independente da fase em que se encontre, seja no início, em tramitação ou finalizado, bem como balizar a construção das pautas das reuniões do Conselho onde será julgado, selecionando-se os processos pendentes.

Para cada conselho, é criado e aberto um livro de registro de processos, com numeração em ordem crescente, que recomeça a cada ano e se encerra com o último registro de processo do ano, adicionando-se o nome do Conselho.

Ex: Proc. Nº 001/2010-CONSUNI.

Este livro contém os seguintes campos de preenchimento obrigatório:

a) Número do processo e ano de entrada do documento que gerou o processo. Este número é atribuído por ordem numérica crescente de entrada na Secretaria, após identificação do Conselho pertinente, ou seja, segundo a matéria apresentada, ele será registrado no Conselho de Administração/CONSAD, no Conselho Universitário/CONSUNI ou no Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão/CONSEPE;

b) Nome do interessado;

c) Ementa ou sinopse contendo o assunto relativo ao processo;

Ex: Solicita ajuste de matrícula na disciplina Teoria Geral da Administração, turma 01, turno vespertino.

d) Campo destinado à tramitação e encaminhamentos que o processo cumprirá. Neste item, são inclusas informações como a data de envio ao Conselheiro-Relator, provável diligência solicitada, se for o caso; se o processo foi sobrestado temporariamente, se o processo está sendo julgado em etapas diversas etc. Espelha, portanto, os percursos sofridos pelos autos, antes, durante e depois da avaliação, no Conselho pertinente. Neste campo, pode-se inclusive anotar se o processo foi enviado para cópia, empréstimo para consultas pela Administração Superior ou órgão gerador do mesmo, ou ainda por algum usuário da Administração;

e) Relator designado pelo Reitor ou Vice-Reitor. Neste campo é registrado o nome do relator designado que pode sofrer alterações segundo o Conselheiro deixe de ser membro integrante do Colegiado por término do mandato ou por afastamento motivado por interesse próprio, ou ainda por julgar-se impedido de relatar determinada matéria;

f) Número gerado pelo Protocolo Geral no SIE. Todo documento ao dar entrada na Instituição pelo Protocolo Geral recebe um número gerado pelo Sistema de

Informação de Ensino/SIE. Este número é distinto do número atribuído internamente pela SECONS;

- g) Decisão final no formato de Parecer, Resolução, Moção, com número e ano da edição do resultado. Este campo se traduz no endereço do documento final, como será localizado para recuperar a informação;

Ex: Resolução nº 022/2010-CONSUNI.

- h) Indicação de sua conclusão. Constitui-se num sinal de conclusão na cor vermelha, indicando a sua finalização, o que sinaliza para excluir o registro nas próximas pautas a serem confeccionadas.

✓ Ex: Proc. 0023/2010 – CONSUNI – **Interessado** (Marcos Jorge Pereira) – **Ementa** – Solicita reversão de jubilação – Consa. Relatora: Maria de Meneses Pereira– **Trâmite** – Encaminhado à Relatora em 10 de março de 2010 – **Decisão** - Res. 015/2010.

✓ Um sinal marcador em vermelho indica que o processo foi concluído e o ato final foi corroborado pela decisão contida na Resolução nº 015/2010 - CONSUNI. Tem a função de apresentar o que já foi tramitado, julgado e concluído, sendo, portanto, uma informação de valor que evita a inclusão desse processo quando da confecção de nova pauta, por indicar o *status* de julgado.

Obs: Os itens descritos constantes deste Livro de Registros de Processos são comuns a qualquer Conselho integrante da Secretaria Geral dos Conselhos, ou seja, cada Colegiado possui seu livro de registros contendo estas informações.

Nesta etapa, os processos passam a ser registrados em livros, e as decisões resultantes de seus julgamentos, também. Aqui, o controle se inicia e possibilita respostas mais rápidas aos gestores e usuários em geral, empregando o conhecimento na área da indexação de documentos, habilidades e atitudes proativas conjugadas com a responsabilidade do responsável que, desde a sua chegada ao setor, entendeu a SECONS como órgão vital para a administração superior, por encerrar vasta e densa legislação /que normalizam as ações desenvolvidas na UFAM.

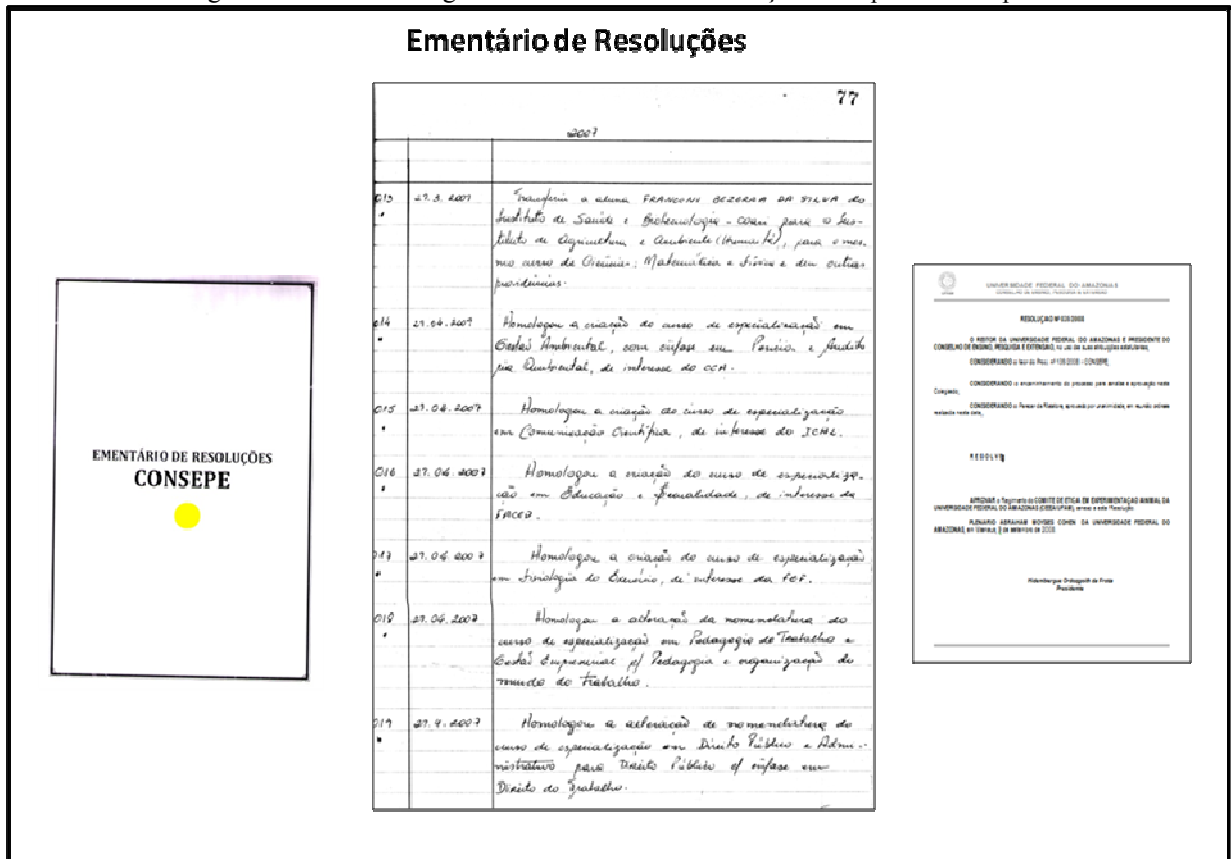
3.6.2 Livro de Registro de Ementários de Resoluções

A Figura 12 apresenta o Livro de Ementário de Resoluções, com a capa e o sinalizador amarelo, indicando que as resoluções são pertinentes ao CONSEPE.

Nesta figura está exibida o modo como são registradas as ementas, o formato adotado como modelo de resolução em uso na SECONS, para exemplificar em detalhes o documento citado.

As resoluções passam pelo processamento de encadernação, anualmente e parte de seu conteúdo estão inseridos no Livro de Ementário de Resoluções, conforme a Figura 12 demonstra.

Figura 12 – Livro de Registro de Ementário de Resoluções. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/SECONS (2011).

A função principal deste livro (ver Figura 12) é registrar todas as resoluções editadas como resultados dos autos processuais julgados no Conselho pertinente ao assunto. A finalidade do uso do referido livro está no controle e registro das resoluções editadas pela SECONS, de forma que seja possível informar aos interessados, externos ou internos, os resultados condizentes com a situação do processo concluído, bem como para balizar a construção das próximas resoluções a serem editadas.

As anotações desse livro compõem o Relatório de Gestão da FUA, ao final de cada exercício financeiro, para encaminhamento aos órgãos controladores da União e ao MEC.

Exemplo de resultado na forma Resolução: A Administração Superior inicia um processo apresentando minuta de resolução que normatiza o afastamento para capacitação de

seus servidores. Identifica-se que este assunto é de cunho institucional abrangente, sendo, portanto, de interesse de toda a Instituição.

Este livro contém os seguintes campos de preenchimento obrigatório:

a) **Número da resolução.** O número mencionado é gerado pela SECONS, em ordem crescente, reiniciando a cada ano, à medida que seja necessário;

Ex: Res. Nº 034/2010 – CONSUNI.

b) **Data completa da edição da resolução.** Esta data é a da reunião em que o processo foi julgado.

Ex: Res. Nº 034/2010 – CONSUNI.

Data: 23.11.2010 – Corresponde a data em que ocorreu a reunião em que foi julgado o processo em tela.

c) **Número do processo que deu origem à resolução.** O número do processo é transcrito para este campo, facilitando a recuperação do documento inicial;

Ex: Res. Nº 034/2010 – CONSUNI.

Proc. Nº 024/2010 - CONSUNI – A adição destes dados auxiliam de imediato quando se busca no ementário de resoluções qual o processo gerador deste resultado.

d) **Descrição do assunto da resolução (Ementa);**

Ex: Indeferiu a solicitação de prorrogação de afastamento do servidor João das Neves de Abreu, por falta de amparo legal.

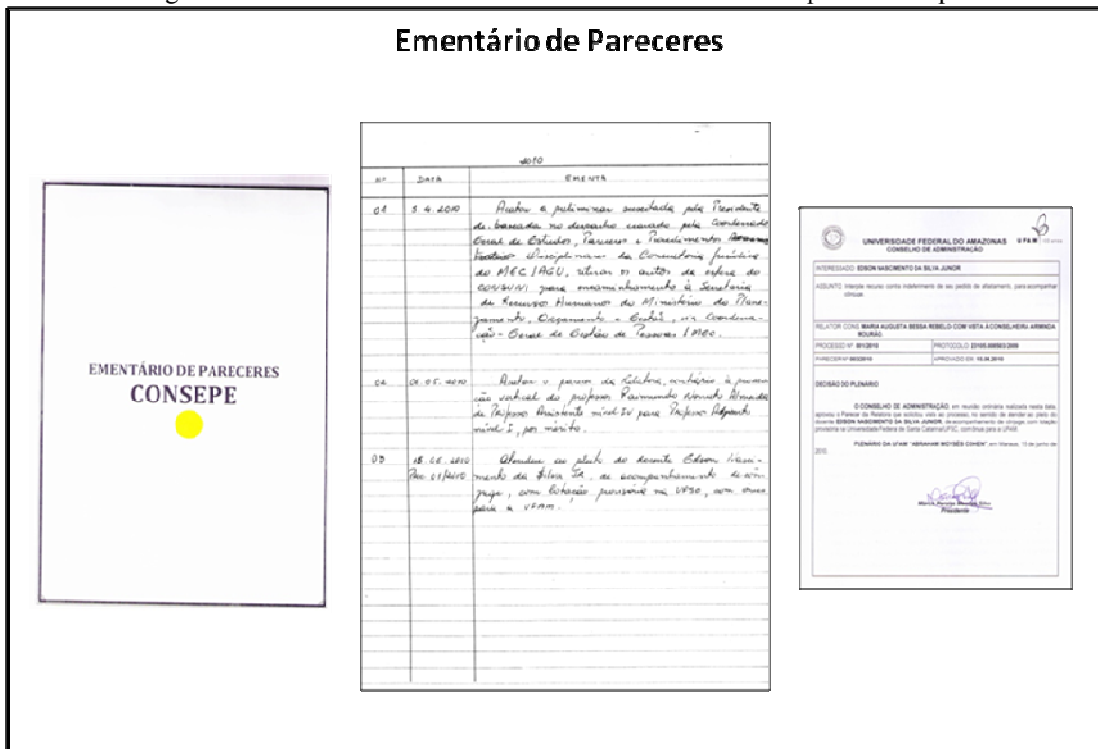
Obs: Os itens descritos constantes do Livro de Ementário de Resoluções são comuns a qualquer Conselho integrante da Secretaria Geral dos Conselhos, ou seja, cada Colegiado possui seu livro de ementário de resoluções contendo estas informações.

3.6.3 Livro de Registro de Ementários de Pareceres

A Figura 13 apresenta o Sistema SGD/SECONS - Livro de Registro de Ementário de Pareceres - com os detalhes da capa, parte interna e modelo de Parecer utilizado na UFAM.

Assim como as resoluções, os pareceres, de acordo com o Conselho de onde se originam, trazem na capa do livro de registro o elemento colorido como indicador diferencial, facilitando a visualização dos livros integrantes do subsistema a que pertencem.

Figura 13 – Livro Ementário de Pareceres do CONSEPE. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/SECONS (2011).

Apresenta-se o Livro de Ementário de Pareceres do CONSEPE (ver Figura 13), com indicação na capa e sinalizador na cor amarela que visualmente identifica de imediato o conselho. Na parte interna contém os registros apontados e, por fim, está o parecer concluído com a assinatura do Presidente, indicando a sua vigência como norma institucional.

Este livro registra todos os Pareceres editados como resultados dos autos processuais julgados no Conselho pertinente ao assunto, em matéria cujo resultado possa ser apresentado no formato de parecer.

A finalidade do uso do referido livro está no controle e registro dos Pareceres editados pela SECONS, de forma que seja possível informar aos interessados, externos ou internos, os resultados condizentes com a situação do processo concluído, bem como para balizar a construção dos próximos pareceres a serem editados.

O Livro de Registros de Pareceres serve para o controle da edição desses pareceres, cuja numeração recomeça a cada ano e compõe o Relatório de Gestão da UFAM, ao final de cada exercício.

Este livro se assemelha ao Livro de Ementário de Resoluções no que se refere às informações que são registradas e contêm os seguintes campos de preenchimento obrigatório:

- a) **Número do Parecer.** O número mencionado é gerado pela SECONS, em ordem crescente, reiniciando a cada ano, à medida que seja necessário;

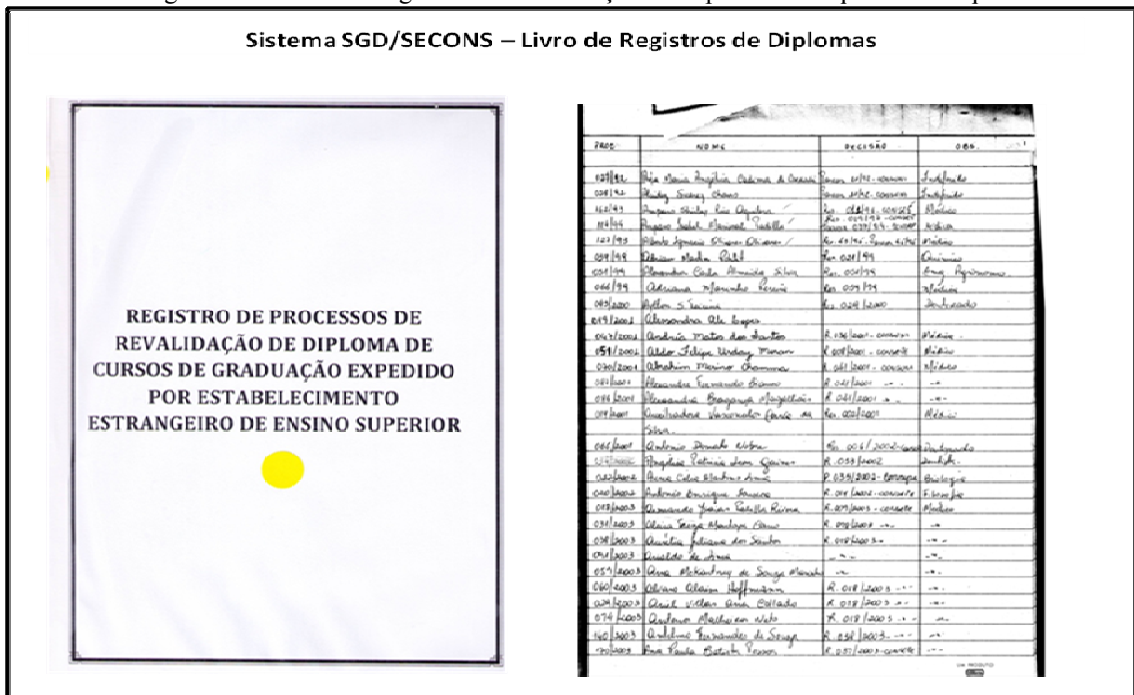
- b) **Data completa da edição do Parecer**, correspondente à data da reunião em que foi julgado o processo;
Ex: Parecer nº 012/2010 – CONSUNI;
- c) **Número do processo que deu origem ao parecer**. Esse número é transcrito para este campo, facilitando a recuperação do documento inicial;
Ex: Proc. Nº 036/2010 – CONSUNI;
- d) **Ementa contendo um resumo do Parecer**;
Ementa: Submete à aprovação do CONSUNI a minuta de resolução que define critérios para o afastamento do servidor para realizar cursos *stricto sensu*.

Obs: Os itens descritos constantes do Livro de Ementário de Pareceres são comuns a qualquer Conselho integrante da Secretaria Geral dos Conselhos, ou seja, cada Colegiado possui seu livro de ementário de pareceres contendo o mesmo tipo de informação.

3.6.4 Livro de Registro de Revalidação de Diplomas Estrangeiros

Na área médica é significativa a demanda de revalidações, destacando-se pelo número de diplomas de cursos de graduação expedidos por estabelecimentos estrangeiros de ensino superior, o que ensejou controle mais efetivo, resultando na concepção de livro próprio para controlar todos os registros específicos a essa demanda, conforme Figura 14.

Figura 14 – Livro de Registros de Revalidação de Diplomas. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/SECONS (2001).

O livro apresentado pela Figura 14 contempla outros elementos que servem para a verificação rápida de informações sobre revalidação de diploma estrangeiro expedido por estabelecimento estrangeiro de ensino superior, por ser a Universidade Federal do Amazonas uma espécie de cartório do MEC, órgão que anteriormente realizava esses procedimentos. Ao encerrar as atividades da Delegacia do Ministério da Educação (DEMEC), no estado do Amazonas, foi delegada competência à UFAM, onde todos os diplomas de graduação e pós-graduação *stricto sensu* são registrados e averbados.

Dados integrantes desse livro:

- a) **Número de registro do processo**, atribuído pela SECONS, no respectivo Conselho onde será julgado. Esse número é criado por ordem numérica crescente e finaliza a cada ano para reiniciar a numeração no exercício subsequente, permitindo visão do total de processos trabalhados a cada ano;
- b) **Ano de abertura do processo no Conselho;**
- c) **Nome do interessado;**
- d) **Número da resolução ou parecer** (se for o caso);
- e) **Status de deferido ou indeferido;**
- f) **Curso de graduação ou pós-graduação em que foi requerida a revalidação;**

Ex: Proc. Nº 035/2005 - CONSEPE

Jorge Farias de Almeida

Médico

Deferido pela Res. nº 061/2007 - CONSEPE

O livro em questão tem as suas páginas identificadas por ordem alfabética, facilitando o manuseio e a busca dos requerentes da revalidação, rapidamente. Os dados são incluídos neste livro quando o processo se inicia, com o registro no Conselho pertinente.

Simultaneamente à inserção dos autos no livro de registro de processos é feita a inclusão no livro específico de registro de diplomas estrangeiros com finalidade de revalidação do título, pois o volume de processos de revalidação é significativo, fato que concorre para a demora na recuperação da informação se a busca manual ocorrer apenas no Livro de Registro de Processos, vez que este contém os registros totais dos processos no Conselho, independente do tipo de matéria a ser apreciada.

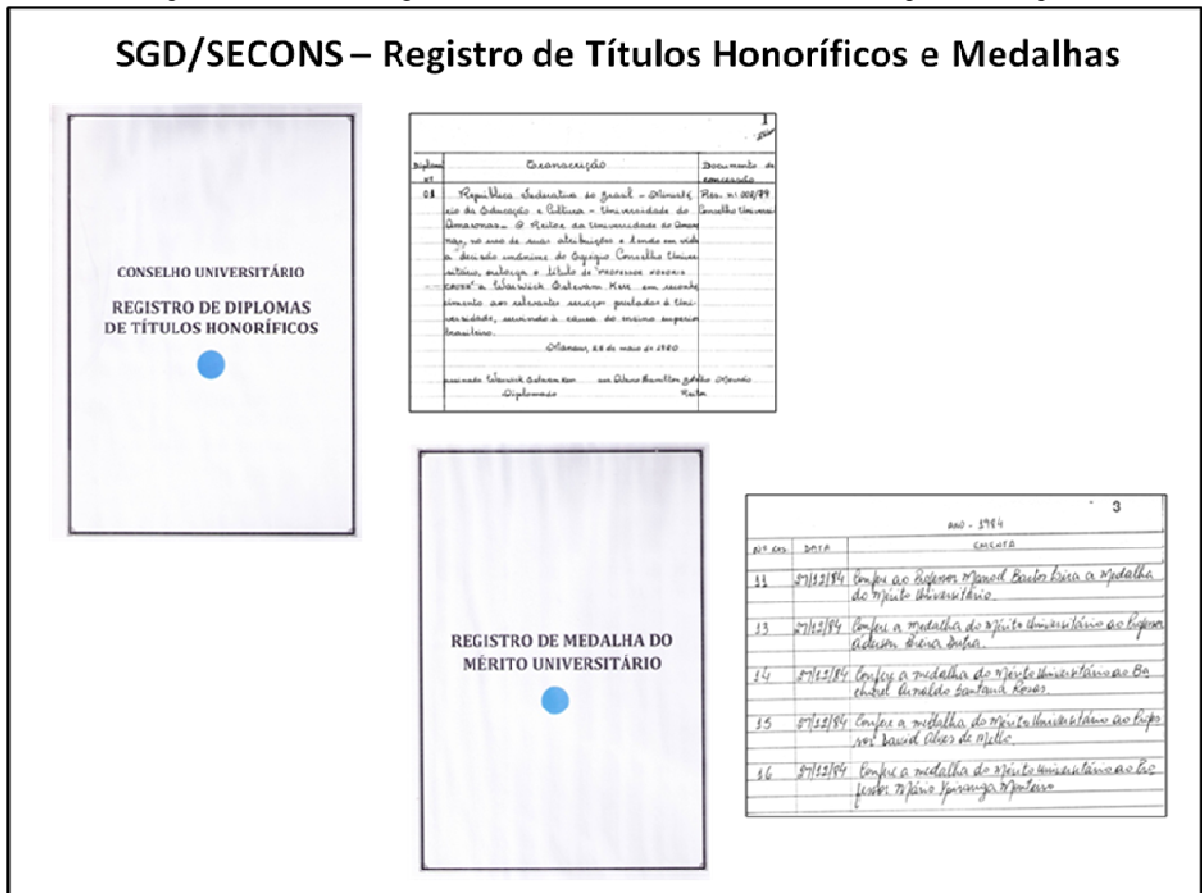
Constitui-se em ferramenta de apoio para a recuperação da informação específica desses processos e foi idealizado e concebido a partir da necessidade de prestar informações

sobre determinado interessado, seja à Pró-reitoria de Ensino de Graduação/PROEG, à Polícia Federal, quando há suspeição de fraude no processo, ou aos Conselhos profissionais, principalmente o Conselho Regional de Medicina/CRM.

3.6.5 Livro de Registro de Títulos e Medalhas conferidas pela UFAM

Devido também a especificidade do assunto, o livro referido (ver Figura 15) passou a integrar o Sistema SGD/SECONS, de modo a subsidiar consultas sobre o tema, evitando o dispêndio de tempo na procura dos processos de concessão de medalhas e títulos agraciados a personalidades, pela UFAM.

Figura 15 – Livro de Registros de Títulos Honoríficos e Medalhas. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/SECONS (1994).

Todos os títulos e medalhas conferidos pela UFAM aos servidores ou personalidades da sociedade são registrados em livros, da forma representada na Figura 15 e contêm os seguintes dados identificadores:

- a) N° do processo que originou a concessão;
- b) Nome do Conselho em que foi aprovada a concessão;

- c) Nome do agraciado e;
d) N° da Resolução, objeto que registrou o ato.

Através desse livro, facilmente se localiza o agraciado, bem como todas as informações pertinentes ao ato.


3.6.6 Livro de Registro de Frequências dos Conselheiros

O Livro de Registro de Frequências (Fig. 16) se destina a receber a assinatura dos Conselheiros que comparecem às reuniões nos dias aprazados. Contém as justificativas dos ausentes, quando devidamente encaminhadas à SECONS e aprovadas pelo Conselho no decorrer da reunião, conforme o previsto no parágrafo segundo do Artigo nº 10 do Regimento Interno dos Conselhos Superiores da UFAM (DERZI, 2005).

Figura 16 – Livro de Registro de Frequências dos Conselheiros. Pesquisa de campo

Sistema SGD/SECONS - Livro de Frequências

LIVRO DE FREQUÊNCIA
CONSAD



Nº	CARGO	Nome	Assinatura
Reunião ordinária - 22.04.2008 - 9h.			
1	LEITE		
2	PRESENTE	Antonio Pereira	
3	PRESENTE	Eda Oliveira	
4	PRESENTE	Proa Giza da Santos Lamas	
5	Ausente		
6	Ausente	Reinaldo Pereira de Vasconcelos	
7	Ausente	Antonio da Silva	
8	Ausente	Antonio da Silva	
9	Ausente	Antonio da Silva	
10	Ausente	Antonio da Silva	
11	Ausente	Antonio da Silva	
12	Ausente	Antonio da Silva	
13	Ausente	Antonio da Silva	
14	Ausente	Antonio da Silva	
15	Ausente	Antonio da Silva	
16	Ausente	Antonio da Silva	
17	Ausente	Antonio da Silva	
18	Ausente	Antonio da Silva	
19	Rep. Diária		
20	Rep. Diária		
21	Rep. Diária		
22	Rep. T.A.R.	Antonio da Silva	
23	Rep. T.A.R.		

Fonte: UFAM/SECONS (2008).

Contém os seguintes dados:

- Número de ordem;
- Dia, mês e ano da reunião;

- **Tipo da reunião ou sessão: ordinária ou extraordinária;**
- **Nome do conselheiro**
- **Cargo para o qual foi eleito;**
- **Assinatura do Conselheiro**, no campo indicado pelo cargo que ocupa na estrutura da UFAM.

3.6.7 Livro de Atas das reuniões dos Conselhos Superiores

Anteriormente, o registro das atas era feito em livros e manualmente, identificando-se um livro para cada Conselho. Nos meados da década de 90, alterou-se a forma de registro das Atas, passando a serem digitadas, com a aposição somente das assinaturas do Presidente e da secretária (DERZI, 2005).

As assinaturas dos conselheiros membros do conselho estão contidas no Livro de Registro de Frequência de cada conselho.

Ao final de cada exercício as atas digitadas são encadernadas, formando um volume personalizado com a identificação do Conselho e cor específica, para facilitar a visualização que obedece ao mesmo padrão das caixas-arquivos.

Foi estabelecida uma legenda de cores para identificar cada Conselho: A cor vermelha identifica o Conselho de Administração; a cor azul o Conselho Universitário, a cor amarela o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão e a verde o Conselho Diretor da FUA.

Figura 17 – Sistema SGD/SECONS. Livros de Atas dos Conselhos. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/SECONS (2010).

A Figura 17 ilustra como as atas, após aprovação pelo Presidente e assinatura pela Secretária, são organizadas e encadernadas, preservando-se o extravio das folhas.

Este recurso permite a identificação visual do material pertinente a cada Conselho e facilita a guarda dos processos também identificados com um adesivo na cor pertinente, evitando armazenagem equivocada nas caixas-arquivos dos Conselhos.

Assim como os processos são identificados pela cor, as caixas-arquivos para armazenagem dos processos finalizados também são da mesma cor referente ao Conselho. Pretende-se ainda estabelecer a identificação por cor nas pastas pertinentes aos Conselhos onde se arquivam os documentos. Este procedimento, além de oferecer um visual agradável, contribui grandemente para evitar transtornos no arquivamento e facilitar a recuperação.

3.7 Registros de informações: Procedimentos de avaliação

A entrada de dados no sistema estabelece sempre a comunicação que se fará entre o usuário e a máquina ou, neste caso, entre o usuário e os livros de registros. Desta comunicação, dependerá o êxito do sistema, caso as respostas desejadas sejam obtidas com eficácia, atendendo aos interesses da organização onde o sistema está em funcionamento e interagindo com o usuário.

Isto significa que, se o sistema for devida e corretamente alimentado, as respostas ou saídas serão pertinentes e coerentes aos pedidos.

Como nem todos os dados entrantes serão aproveitados para alimentar o sistema, os insumos devem ser selecionados. Por exemplo, constituem os insumos da SECONS, os seguintes tipos de documentos e se dividem em duas categorias:

a) Documentos que se transformam em autos processuais:

- Solicitação de alteração de carga horária de trabalho docente;
- Alteração estatutária;
- Aprovação da indicação de nomes para composição do Conselho Diretor da FUA;
- Aprovação da indicação de nomes para composição do Conselho Deliberativo da Fundação de Apoio Institucional UNISOL;

- Aprovação de moções de apoio, de repúdio, de reconhecimento pelos serviços desenvolvidos na Instituição etc.;
- Aprovação de Relatórios de Gestão da FUA e Prestação de Contas;
- Autorizações para afastamento de servidores a título de capacitação ou qualificação;
- Concessão de títulos honoríficos e medalhas, e outros;
- Criação de Programas de pós-graduação *stricto sensu*;
- Criação de Unidades Acadêmicas ou Administrativas;
- Diretrizes para capacitação e afastamento de servidores da sede;
- Diretrizes para estágio probatório de servidores;
- Distribuição de vagas de servidores e de cursos em geral;
- Elaboração de regimentos de programas, de cursos de pós-graduação ou de órgãos administrativos ou acadêmicos;
- Extinção e criação de cursos;
- Minutas diversas sobre normas ou critérios que nortearão os procedimentos administrativos da UFAM, como concursos, distribuição de vagas docentes ou de servidores TAES, calendário acadêmico etc.;
- Plenificação de cursos de graduação;
- Projetos de cursos, de criação de Núcleos, de criação de setores ou órgãos;
- Propostas de normas e regulamentos sobre atividades desenvolvidas por órgãos, Centros e Núcleos que são criados na estrutura administrativa da UFAM;
- Recursos impetrados por servidor, aluno ou qualquer outro interessado que pleiteie algo e seja negado em instâncias anteriores aos Conselhos Superiores;
- Recursos sobre concursos de docentes e técnico-administrativos em educação;
- Solicitação para aprovar reversão de jubilação;
- Solicitação para criar vagas em disciplinas;
- Solicitações de revalidação de diploma de cursos realizados no exterior etc.;
- Criação de políticas (pedagógicas, ambientais, de pesquisa etc.);
- Discussão sobre autonomia universitária e outros.

Esses documentos se destacam para registro no sistema, a partir do despacho do gestor quando tramita para a SECONS, endereçado a um conselheiro-relator, pelo Presidente

ou contendo despacho a ser cumprido na SECONS, instruindo os autos com a documentação necessária. Os insumos sempre encerram uma determinação do Presidente e são documentos que contem petições, recursos, ou demandas que servem para ordenar o funcionamento da instituição, no todo ou em parte.

Diferem na sua essência dos documentos administrativos comuns, pela especificidade da matéria apresentada que norteia o procedimento a ser adotado.

b) Documentos administrativos que não se constituirão em autos processuais recebidos pela SECONS:

- Ofícios;
- Comunicados;
- Relatórios diversos;
- Solicitação de informações;
- Solicitações de informações sobre processos em trâmite;
- Solicitação de inventário físico do material permanente existente;
- Solicitação de levantamento de processos julgados sobre matéria específica etc.;
- Comunicações administrativas da Reitoria e outros.

Os itens relacionados acima apresentam apenas uma amostra do universo dos documentos que podem se constituir em insumos para o sistema da SECONS.

Como a diversidade de documentos é infinita e variada, a seleção é importante para que não seja incluída, no sistema, matéria ou documentação sem utilidade de forma a se transformar em produto sem valor agregado para o usuário em geral e aos gestores.

Os dados filtrados serão armazenados de modo a serem recuperados em tempo hábil, sempre obedecendo às necessidades da organização em geral. Verifica-se, portanto, que estes dados mantêm conexão direta com o fluxo de dados geradores das informações que apresentem utilidade e importância para o gestor e para o cliente em geral.

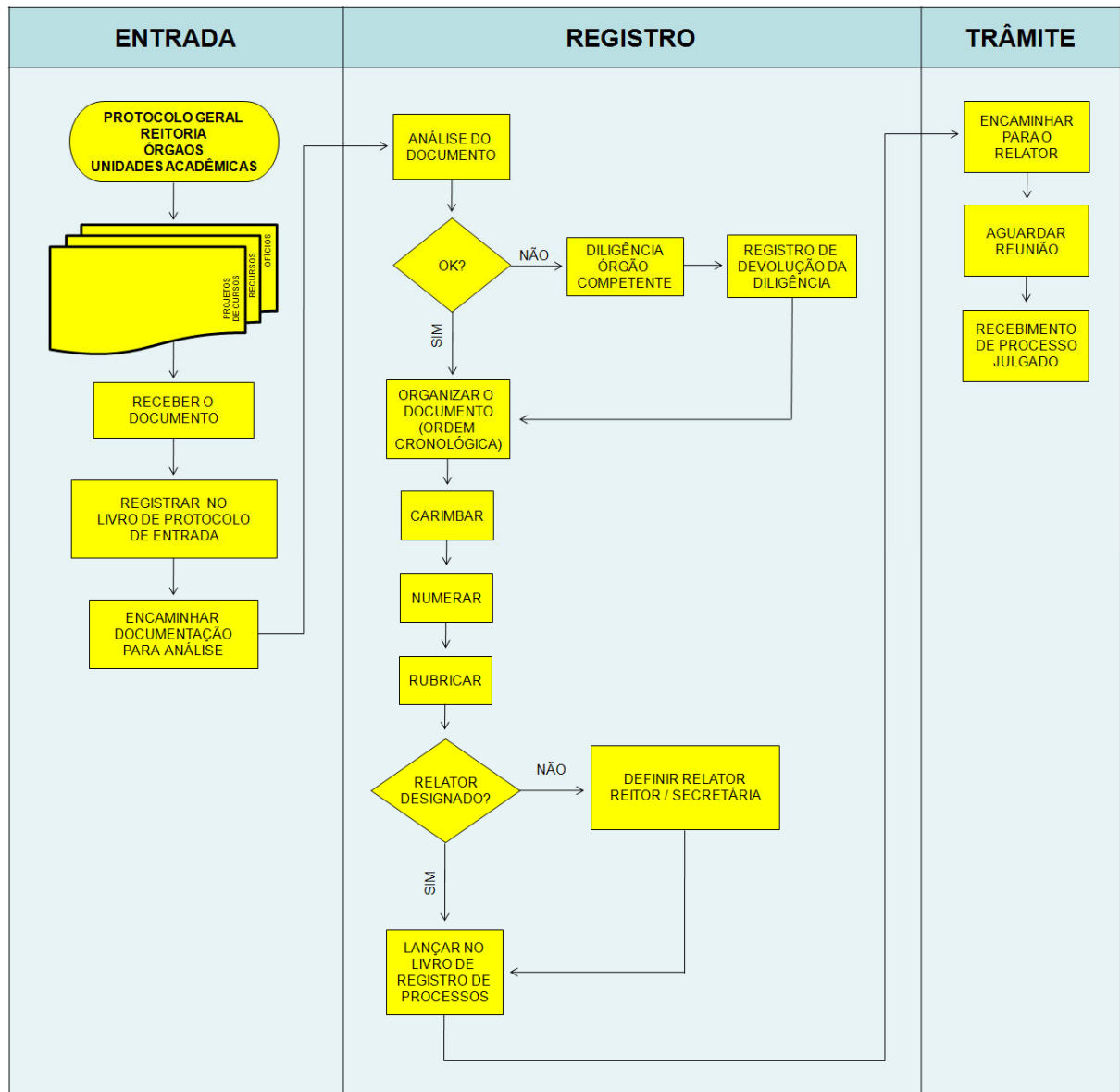
3.8 Procedimentos iniciais com o sistema SGD/SECONS: fluxo processual

O ambiente físico onde está inserido o sistema SGD/SECONS é o ambiente da Secretaria Geral dos Conselhos Superiores, para o qual foi projetado. Para entendê-lo são elencadas as tarefas que oferecem um panorama detalhado do trabalho ali desenvolvido, que deu origem aos requisitos para modelagem do SGD/SECONS.

Os documentos que se direcionam para a SECONS e que passarão a constituir autos processuais de interesse da própria UFAM, de discentes, servidores ou da comunidade em geral, percorrem um caminho apresentado pelo fluxograma que representa a fotografia de como os recursos, entendendo-se como tais as entradas (insumos) que são transformados em produtos ou saídas (MIRANDA, 2010).

A leitura do fluxograma oferece entendimento da pragmática adotada quanto ao tratamento que os documentos recebem.

Figura 18 – Fluxograma de processos



Fonte: Derzi, *et al.* (2011).

A Figura 18 apresenta visão macro do fluxo processual percorrido pelos documentos recebidos na SECONS. Cada fase desenvolvida será descrita em detalhes para que o

documento que se apresenta das mais variadas formas, seja finalizado e após todo o processo de transformação do insumo inicial se transforme em produto pronto para disseminação e uso na Instituição pelos seus servidores.

3.8.1 Entrada de documentos

Um documento apresentado como solicitação, requerimento, projeto ou ofício, ao dar entrada na SECONS, recebe tratamento detalhado antes de ser apreciado nas reuniões dos colegiados. Após a apreciação e definição dos resultados, transforma-se e gera um produto que deve ser aplicado como norma a ser observada em toda a UFAM, após a sua edição e divulgação.

Os passos das tarefas a serem cumpridas a partir da recepção do documento na SECONS, até sua finalização, estão enfeixados nas descrições que correspondem ao fluxograma apresentado anteriormente e são os seguintes:

- ✓ O servidor recebe e identifica se o documento está endereçado corretamente e assina o protocolo do setor emissor;
- ✓ Caso contrário, devolve o documento explicando que aquele não é o destino correto ou que não está despachado pelo Reitor para a SECONS;
- ✓ Protocola o documento recebido em protocolo interno para caracterizar a recepção e identifica com assinatura quem recebeu, dia e hora da entrega;
- ✓ Repassa o documento ao responsável do setor;
- ✓ A documentação é ordenada em ordem cronológica da emissão de documentos;
- ✓ A documentação é analisada para identificar o assunto e o Conselho em que será registrado, de acordo com a matéria que se reveste, obedecendo aos artigos 12, 15 e 17 do Estatuto da UFAM;
- ✓ O processo é formado e constituído a partir de sua ordenação, em seguida recebe capa de registro de processo, numeração crescente, identificação do Conselho a que está vinculado, nome do interessado, sinopse do assunto (ementa), o nome do Conselheiro-Relator designado pelo Reitor, número do Protocolo SIE e Unidade Acadêmica ou destino em que se localiza o relator;
- ✓ Possível inclusão de peças processuais, pela Secretária, como normas balizadoras do assunto, evitando-se diligências desnecessárias;
- ✓ O processo formado é carimbado, numerado e rubricado, inclusive as páginas em branco;

- ✓ O processo então é registrado no Livro de Processos do Conselho pertinente ao assunto tratado repetindo-se todas as informações identificadoras contidas na capa. Formado e constituído o processo este é protocolado no Sistema SIE e no protocolo físico para envio ao relator que o analisará antes da reunião, escrevendo seu Parecer e voto, devendo ser pautado para apreciação.

3.8.2 Trâmite dos processos

O processo é enviado ao Relator que ao analisá-lo, pode necessitar de informações adicionais para orientar o Parecer que será apresentado e discutido. Estas informações adicionais podem ser obtidas junto aos setores competentes pelo próprio Conselheiro-Relator, ou solicitar à Secretaria para que esta a realize, por meio formal ou via telefone, se for o caso. Na hipótese de ser viabilizada pelo próprio relator, o tempo empregado para atender e cumprir a diligência solicitada será mais curto.

No caso do processo ser devolvido à SECONS para que esta viabilize a diligência, este será reencaminhado ao Relator, após a conclusão da mesma no órgão ou setor para o qual foi enviado. O passo seguinte será a elaboração do parecer pelo Relator, e a apresentação obrigatória na reunião subsequente à última.

3.8.3 Procedimentos para a reunião

Para que uma reunião se realize, são necessárias as seguintes providências:

- ✓ Agendamento da reunião com o Presidente do Conselho;
- ✓ Submissão à Presidência, dos processos pendentes que aguardam apreciação pela plenária do Conselho;
- ✓ Definição da pauta e seus itens;
- ✓ Confeção da pauta-convite;
- ✓ Submissão da minuta da pauta ao Presidente para possíveis alterações, por exemplo, processo para inclusão com urgência;
- ✓ Aprovada a pauta pelo Reitor, confecciona-se a pauta definitiva;
- ✓ Montagem da pauta com os anexos, ou seja: minuta da ata da reunião anterior que será submetida à aprovação e cópia de partes dos processos que apresentem minutas complexas a serem apreciadas e discutidas ponto a ponto;

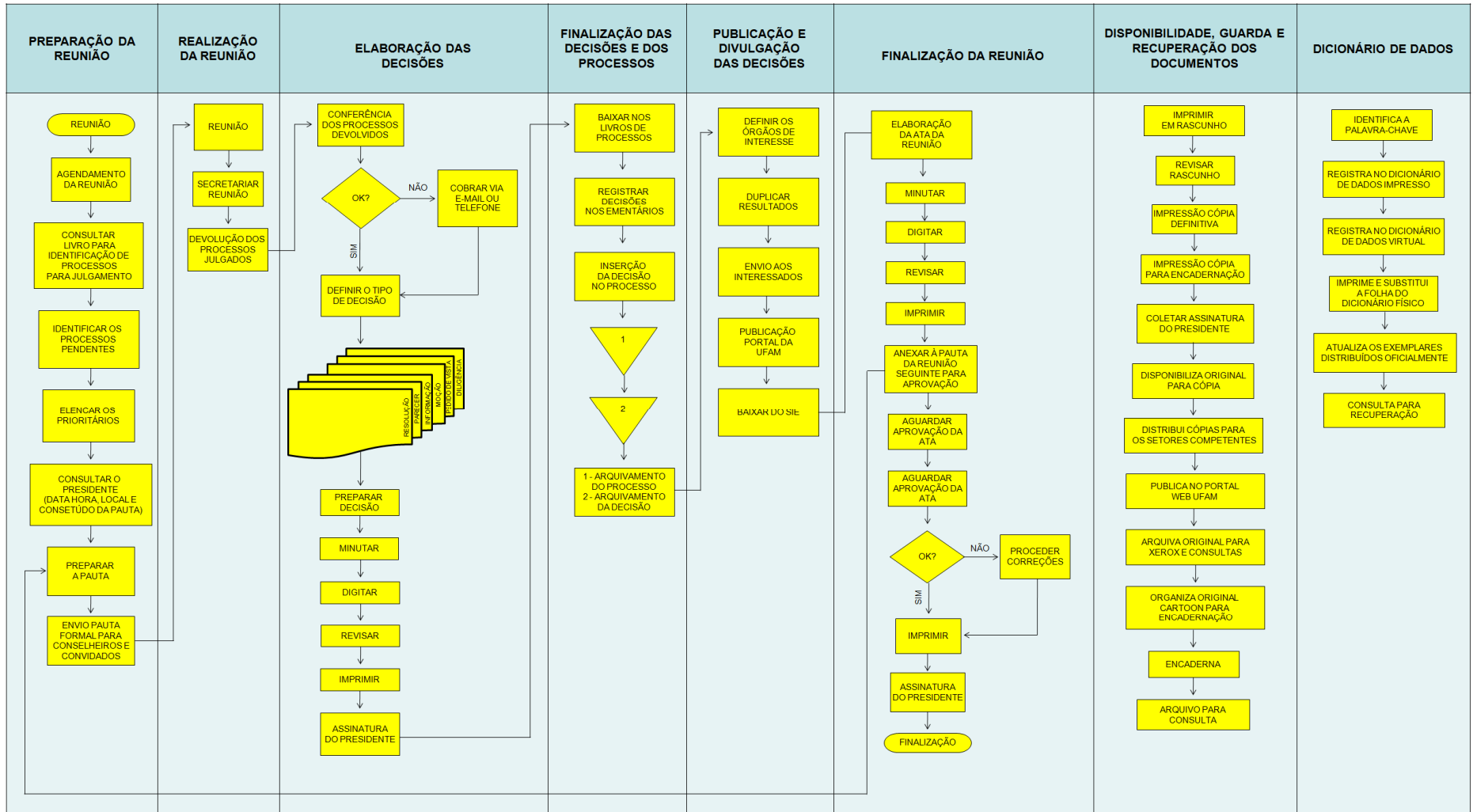
- ✓ Envio da pauta-convite e anexos, via *e-mail* e no formato físico, por malote da UFAM, aos conselheiros e à Chefia de Gabinete, para providências quanto à aquisição de passagens dos Conselheiros que servem fora da sede de Manaus;
- ✓ Verificação e teste dos equipamentos de som, multimídia e aparelhos de ar condicionado do Plenário dos Conselhos Superiores onde se realizará a reunião;
- ✓ Elaboração e envio de ofício para *coffee break* dos Conselheiros durante a reunião;
- ✓ Confirmação da presença dos Conselheiros via telefone;
- ✓ Informação via telefone, aos interessados nos processos constantes da pauta do dia a reunião para que possam comparecer e fazerem sua defesa, assegurando o direito da defesa e do contraditório previsto em lei;
- ✓ Secretariar a reunião, assessorando o Presidente e o Vice-presidente com subsídios formais e legais para fundamentação dos argumentos da Mesa Diretora;
- ✓ Finalizando a reunião, recolhe os processos e documentos, deixando o ambiente limpo e organizado.

A seguir, é apresentado o fluxograma que permite a visão geral dos procedimentos realizados para uma reunião de qualquer colegiado superior, pois a sistemática adotada para todos os conselho é idêntica.

Neste fluxograma são apresentados, com fidelidade e em detalhes, cada passo a ser tomado pelo gestor da SECONS, de modo a planejar, realizar a reunião e elaborar os resultados dela advindos, até a fase de finalização da reunião para adentrar na etapa que disponibiliza, guarda e recupera a documentação para a comunidade universitária, quando for necessário.

Essas etapas estão subdividas em oito passos, englobando atividades e tarefas diversas que vão desde o agendamento da reunião com o Presidente, definição da pauta, elaboração, envio, preparo de decisões, de atas, registros nos livros formadores do sistema, feitura de *backup* das decisões até a indexação dos verbetes no Dicionário de Dados.

Figura 19 – Fluxograma dos procedimentos das reuniões dos conselhos



Fonte: Derzi, et al. (2011).

Deste modo, o fluxograma apresentado na Figura 19 oferta visão global e em detalhes da dinâmica das tarefas a serem desenvolvidas quando do agendamento de uma reunião plenária dos conselhos, em todas as etapas. Ressalte-se que o detalhamento das tarefas é grande e o corpo funcional se restringe a duas pessoas responsabilizadas para tal mister.

3.9 As saídas como produtos desenvolvidos pela SECONS

Descritos e apresentados os documentos que constituem os insumos relevantes para o sistema SGD/SECONS, estes, após sofrerem tratamento de análise, registros, encaminhamentos, apreciações colegiadas, se transformam em normas internas da UFAM, que deverão ser obedecidas e aplicadas em todas as células da Instituição.

Esta transformação que é o processamento dos dados em informação finaliza com a apresentação de documento na forma jurídica de pareceres, resoluções, moções e decisões.

3.9.1 Elaborando as decisões dos processos julgados e concluídos

Após as reuniões, todo o material processual, constituído pelos pareceres dos relatores, documentos e anotações que podem ser incorporadas, em alguns casos, vão se transformar na decisão final, que, de acordo com a temática e relevância, pode assumir o formato jurídico de um parecer, resolução ou decisão com caráter de moção, segundo a sua especificidade.

Para contribuir com o entendimento dos elementos contidos nos Livros formadores do Sistema SGD/SECONS é importante conceituar parecer, decisão e resolução:

- ✓ **Parecer** – é uma peça textual, de aspecto formal próprio, que visa à análise de agente público ou órgão colegiado sobre determinada matéria, onde os mesmos emitem juízo de valor sobre o assunto tratado (FERRAZ JUNIOR, 2001).

No caso dos Conselhos Superiores o Parecer pode ser emitido principalmente em casos específicos e com caráter de particularidade, ou seja, em respostas colegiadas a solicitações mais simples, como pleitos de matrícula, revisão de prova, afastamento para cursos etc.

A Figura 20 apresenta modelo de parecer adotado comumente na UFAM.

Figura 20 – Modelo de Parecer. Pesquisa de campo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO		UFAM 100 anos
INTERESSADO: EDSON NASCIMENTO DA SILVA JUNIOR		
ASSUNTO: Interpõe recurso contra indeferimento de seu pedido de afastamento, para acompanhar cônjuge.		
RELATOR: CONS. MARIA AUGUSTA BESSA REBELO- COM VISTA À CONSELHEIRA ARMINDA MOURÃO.		
PROCESSO Nº 001/2010	PROTOCOLO: 23105.008503/2009	
PARECER Nº 003/2010	APROVADO EM: 15.06.2010	
<p>DECISÃO DO PLENÁRIO</p> <p>O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, em reunião ordinária realizada nesta data, aprovou o Parecer da Relatora que solicitou vista ao processo, no sentido de atender ao pleito do docente EDSON NASCIMENTO DA SILVA JUNIOR, de acompanhamento de cônjuge, com lotação provisória na Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC, com ônus para a UFAM.</p> <p>PLENÁRIO DA UFAM "ABRAHAM MOYSÉS COHEN", em Manaus, 15 de junho de 2010.</p> <p style="text-align: center;">  Márcia Perales Mendes Silva Presidente </p>		

Fonte: UFAM/CONSAD (2009).

Os Pareceres são documentos institucionais, resultantes de uma decisão colegiada, cuja abrangência e aplicabilidade são mais restritas do que as Resoluções. Um parecer em geral é aplicado como resultado de uma questão individual ou mesmo de um grupo de interessados num mesmo assunto, como, matrículas, ajustes, indeferimento de afastamento de servidores, docentes ou técnico-administrativo em educação/TAE.

A seguir serão abordados conceito e aplicabilidade das resoluções internas como atos colegiados dos fóruns máximos da UFAM, para fins de compreensão dos elementos contidos nos livros que compõem o Sistema SGD/SECONS.

- ✓ **Resolução** - são normas jurídicas destinadas a disciplinar matéria de interesse interno da Universidade Federal do Amazonas. Os temas da resolução referem-se aos assuntos previstos no Estatuto e Regimento Geral da UFAM, que passam a ser detalhados através das normas resolutivas, em suas minúcias, para orientação dos gestores e servidores da Instituição.

- ✓ O *quórum* exigido para a sua aprovação, nos casos comuns é a maioria simples (Art. 47, CF/88), passando a vigorar a partir da data de sua publicação.

Em matérias relevantes, o Estatuto prevê em seu art.12 e §§ 1º e 2º *quórum* qualificado, que pode ser maioria absoluta ou *quórum* qualificado de 2/3 dos membros, de acordo com a matéria apreciada (UNIVERSIDADE..., 2005a).

Os Pareceres e as Resoluções constituem a maior parte da legislação interna da organização. Segundo a matéria que lhe reveste podem apresentar caráter normativo, devendo ser aplicado em matérias semelhantes, por economia processual.

O modelo identificado na Figura 21 apresenta normativa sobre o Regimento do Comitê de Ética em Experimentação Animal da UFAM, matéria de interesse de várias Unidades Acadêmicas como o Instituto de Ciências Biológicas/ICB, a Faculdade de Psicologia/ FAPSI e outras Unidades afins.

Figura 21 – Modelo de Resolução. Pesquisa de campo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

RESOLUÇÃO Nº 035/2008

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS E PRESIDENTE DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO, no uso de suas atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO o teor do Proc. nº 135/2008 - CONSEPE;

CONSIDERANDO o encaminhamento do processo para análise e aprovação neste Colegiado;

CONSIDERANDO o Parecer da Relatora, aprovado por unanimidade, em reunião ordinária realizada nesta data,

RESOLVE:

APROVAR o Regimento do COMITÊ DE ÉTICA EM EXPERIMENTAÇÃO ANIMAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (CEEA/UFAM), anexo a esta Resolução.

PLENÁRIO ABRAHAM MOYSES COHEN DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, em Manaus, 8 de setembro de 2008.

Hidembergue Ordozgoith da Frota
Presidente


Fonte: UFAM/CONSEPE (2008).

A Fig. 21 apresenta o modelo básico de Resolução originada pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, fruto de decisão colegiada extraída no ano de 2008.


- ✓ **Decisão** – O texto em formato de Decisão, está ligado aos processos deliberativos, formados pelos estados psicológicos do juízo, diante de opções possíveis, como ato final de acolhida de uma possibilidade, em detrimento de outras (FERRAZ JUNIOR, 2001).

A Figura 22 serve apenas de ilustração de um modelo de Decisão como Moção de Apoio a um movimento interno da UFAM, desencadeado por servidores técnicos e apoiados pelo CONSUNI.

Figura 22 – Modelo de Decisão em forma de Moção. Pesquisa de campo




UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO UNIVERSITÁRIO



MOÇÃO DE APOIO E SOLIDARIEDADE À GREVE DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO, em reunião ordinária realizada nesta data, considerando a história de luta dos servidores Técnico-administrativos em Educação na defesa da Universidade Pública, Gratuita, de Qualidade e socialmente referenciada e de melhores condições de trabalho, reconhece que as negociações relativas ao aperfeiçoamento da carreira e política salarial dos respectivos servidores são fundamentais para assegurar a consolidação da expansão universitária e a qualidade dos serviços prestados à sociedade, aprova moção de apoio ao movimento paredista nacional dos servidores Técnico-Administrativos em Educação, por reconhecer a justeza das reivindicações, defende o diálogo permanente com apresentação de proposta concreta por parte do governo federal e solicita urgente abertura das negociações para que, num prazo o mais breve possível, se chegue a uma solução satisfatória e os servidores possam retomar as suas atividades administrativas normais.

PLENÁRIO DOS CONSELHOS SUPERIORES DA UFAM "ABRAHAM MOYSÉS COHEN", em Manaus, 22 de junho de 2011.



Marcia Parales Mendes Silva
Presidente

Fonte: UFAM/CONSUNI (2011).

Outros temas podem ser apresentados no formato Decisão, dependendo do momento que a Instituição esteja vivenciando, seja para repudiar algo ou para registrar elogios.

Esses são os tipos de produtos que se originam das decisões colegiadas na UFAM que são empregados de acordo com o teor e a significância.

Conceituados e apresentados os modelos das Figuras 20, 21 e 22, que contém as normas da UFAM, estão indicados, a seguir, os procedimentos que finalizam um processo com a definição do tipo de decisão a ser adotada, seguindo-se os seguintes passos que culminarão com as anotações nos livros após a confecção do documento normativo:

- a) No livro de registro de resoluções ou pareceres, conforme o tipo do documento, são inseridas várias colunas, sendo a primeira relativa ao número do documento que será elaborado, sempre em ordenação crescente, com reinício a cada exercício;
- b) Na coluna seguinte, é inserida a data da edição do documento e o número do processo, para facilitar a busca do documento que deu origem ao resultado anotado;
- c) Na última coluna é escrita a sinopse do documento, para informar sobre o assunto;
- d) Documento digitado e corrigido segue para a assinatura do Presidente;
- e) Solicitação de cópia do documento assinado pelo Presidente;
- f) Identificação dos órgãos ou setores onde serão socializados (pareceres, resoluções etc.), para conhecimento e aplicação, quando for o caso;
- g) Cópia do documento em número de vias iguais ao número de setores para onde serão expedidos;
- h) Inclusão de uma cópia no processo, atestando o término do trâmite;
- i) Protocolo das vias a serem expedidas e entrega dos mesmos;
- j) Arquivamento da via original em pastas;
- k) Arquivar via para encadernação do Livro de Resoluções;
- l) Inserção no Livro de Registro de Processos do conselho pertinente, da decisão final no formato específico;
- m) Baixa do processo no Livro de Registro de Processos;
- n) Arquivamento do processo finalizado;
- o) Publicação no portal *WEB* UFAM no link “Conselhos Superiores”;
- p) Indexação do verbete na ferramenta Dicionário de Dados (Indexador das Resoluções para recuperação da informação);
- q) Confecção da ata da reunião, contemplando todas as deliberações ocorridas;

- r) Aguardo de novo agendamento de reunião para reinício do mesmo processo e aprovação da ata da reunião anterior.

Esses produtos resultantes das entradas dos dados no sistema dão origem a um resultado, que, ao ser solicitado, deve ser atendido com a recuperação do documento, de modo seguro, confiável e célere. Esta relação é tanto mais saudável e agradável quando contempla essas três qualidades. Neste ponto verifica-se a interação do sistema com o usuário que, para ser satisfatória deve responder às suas expectativas, sem deixar de atender às reais necessidades da organização.

Após a execução de todos os passos descritos, inicia-se a demanda de solicitações sobre a nova legislação editada, permanecendo as demandas para as anteriores já editadas e divulgadas, configurando-se essa atividade como exaustiva, repetitiva e diária, pelo fato dos setores, departamentos e órgãos não armazenarem devidamente no órgão solicitante, a documentação divulgada e distribuída pela SECONS, em meio físico, no momento de sua edição.

Para que o atendimento destas solicitações seja efetivo, com a recuperação da informação solicitada, o sistema se ancorou nos livros de registro de saídas do dado processado que estão detalhados a seguir.

3.10 Livros do Sistema SGD/SECONS: registro dos produtos

Os livros formadores do sistema SGD/SECONS que registram as informações como produtos finais das reuniões onde os processos foram apreciados e julgados são: Livro de Registro de Ementário de Resoluções, Livro de Registro de Ementário de Pareceres, Livro de Registro de Revalidação de Diplomas Estrangeiros, Livro de Títulos e Medalhas e Livro de Atas das reuniões dos Conselhos.

3.11 Análise do sistema SGD/SECONS

Os itens detalhados anteriormente relativos aos Livros e que constituem o sistema de gerenciamento de documentos, identificado pela sigla SGD/SECONS, apresentam visão genérica do produto desenvolvido, assim como os requisitos funcionais desejados, seus objetivos e limites.

O acervo das informações e dados absorvidos pelo Sistema SGD/SECONS remontam ao ano de 1965 quando se referem ao Conselho Universitário e ao ano de 1980, para o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão e Conselho de Administração.

Os conjuntos desses livros integram o sistema SGD/SECONS e constituem as ferramentas que oferecem controle ao processo do fluxo das informações e documentos.

O SGD/SECONS pode perfeitamente incorporar o acervo similar derivado das Câmaras, ação ainda não contemplada pelo sistema atualmente, por absoluta falta de recursos humanos para realizar a inserção desse acervo que é derivado de instâncias subordinadas aos Conselhos Superiores.

Todos os setores, departamentos, órgãos suplementares, unidades acadêmicas ou administrativas constituem o grupo de áreas envolvidas para atendimento pelo sistema manual, pois desde a menor célula da Instituição até a maior unidade se submetem às normas derivadas dos Conselhos Superiores que constituem a legislação interna reguladora dos procedimentos administrativos.

Através da descrição do fluxo de processos foi possível sistematizar as experiências capturadas no cotidiano das tarefas desenvolvidas e com isso possibilitar a disseminação desse conhecimento que antes se encontrava implícito naquele que realizava as atividades no setor.

Assim, o estudo permitiu que o conhecimento dos servidores fossem documentados e reproduzidos para, no futuro, serem aplicados em outros setores de interesse ou que apresentem similaridade com os serviços realizados na SECONS (PFLEEGER, 2004). Esses processos são de grande importância por imprimirem um caráter estruturado e consistente ao conjunto das atividades realizadas.

Quanto ao perfil de seus usuários e clientes destacam-se:

- a) Primeiro usuário – o servidor da SECONS que o idealizou e seus colaboradores funcionais que atuam na ação de responder com eficácia e eficiência aos demandantes;
- b) Demandantes – qualquer usuário seja docente, técnico-administrativo, discente, pesquisador etc., que necessite de informações concretas sobre os mais diversos assuntos, desde uma simples matrícula que não foi realizada, como distribuição de vagas docentes para várias Unidades diferentes;
- c) As Pró-reitorias são demandantes potenciais que dão origem a novas normas a serem adotadas, a partir de necessidades que surgem, face ao crescimento e expansão da UFAM;
- d) O sistema se articula e se entrelaça com normas advindas da Câmara de Ensino de Graduação/CEG, da Câmara de Pesquisa e Pós-graduação/PPG e da Câmara

de Extensão e Interiorização/CEXTI, que são derivadas e subordinadas ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão/CONSEPE;

- e) A flexibilidade do sistema SGD/SECONS permitiu a inclusão dos novos conselhos que foram criados posteriormente, obedecendo aos padrões e procedimentos exigidos para atendimento com qualidade às demandas recebidas, ainda que não considerados na pesquisa que delimitou o universo de três conselhos para realizar o teste dos experimentos.

3.11.1 Pontos restritivos identificados com o uso do SGD/SECONS

Constituem restrições do SGD/SECONS os achados elencados a seguir:

- ❖ Dificuldade e demora em identificar processos nos Livros de Registros, vez que são relacionados em ordem numérica crescente, por ano. Neste caso de solicitação por processo, é necessária a indicação do ano de abertura do mesmo para agilizar a resposta solicitada, caso contrário a recuperação da informação se dará mais lentamente, exigindo leitura atenta de cada registro.
- ❖ Os relatórios desejáveis são possíveis apenas no formato do modelo automatizado, constituindo-se em atividade restritiva, quando aplicado ao SGD/SECONS desenvolvido em livros.
- ❖ Na hipótese de facilitar a tiragem de um relatório de qualquer natureza, no sistema mencionado, seria necessária a aplicação de outros livros que contivessem dados específicos, como um livro de registro que enfeixasse apenas as informações relativas aos cursos criados e em funcionamento. Isto demandaria duplicação de serviços e exigiria maior emprego de Recursos Humanos para efetuar os registros, além da utilização de várias horas empregadas para a realização do relatório.
- ❖ O SGD/SECONS, no formato em que se apresenta, não deve ser acessado por usuários externos, por estar configurado em material físico de uso restrito aos servidores da UFAM, especificamente aos servidores da SECONS.
- ❖ Os detalhes de informações e dados exigidos pelo SGD/SECONS exigem dos usuários internos atenção especial para a indexação e registros dos mesmos, sob pena de comprometer a confiabilidade e segurança atribuída às respostas fornecidas, sendo fundamental que o alimentador do sistema conheça as particularidades da instituição a que se aplica.

4 DICIONÁRIO DE DADOS: CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO

O Dicionário de Dados é uma ferramenta idealizada e concebida como instrumento complementar ao Sistema SGD/SECONS, cuja finalidade é rastrear e recuperar a informação solicitada, relativa ao produto final originado das discussões sobre processos interpostos aos vários Conselhos agregados na SECONS, apresentando rapidez no processo de localização da informação.

4.1 Concepção

Inicialmente denominada de Indexador de Resoluções esta ferramenta se consagrou como um instrumento complementar de destaque do sistema existente identificado como SGD/SECONS.

Ao se verificar que o sistema existente gerenciava a documentação na forma de processos recursais oriundos da comunidade universitária e também da alta administração, constatou-se que o sistema não oferecia respostas imediatas às solicitações relativas às inúmeras normas editadas nos Conselhos Superiores da UFAM e armazenadas na SECONS.

Assim, idealizou-se uma ferramenta que pudesse fornecer respostas em tempo mínimo, vez que as informações e documentação se avolumam mensalmente, em ritmo significativo, sendo fundamentais para orientar o funcionamento da UFAM, desde a sede Manaus, com seus inúmeros órgãos administrativos e unidades acadêmicas, que somadas às unidades dos *Campi* do interior, perfazem um montante de 20 (vinte) unidades, atualmente. A idéia se fundamentou nos conhecimentos de formação da pesquisadora enquanto documentalista.

Empregou-se como método a leitura e análise minuciosa das resoluções, de modo que algum elemento nela contido pudesse ser representado por uma ou tantas palavras-chave quantas fossem necessárias na identificação do produto analisado.

Como o universo das informações a serem detalhadas é bastante significativo, foram selecionados, amostralmente, três conselhos a serem trabalhados, no universo dos seis, elegendo-se um conselho piloto para dar início à concepção da ferramenta desejada.

Durante o desenvolvimento da pesquisa sobre o assunto, verificou-se que a nomenclatura técnica empregada para esse tipo de ferramenta é Dicionário de Dados, denominação pela qual passou a ser identificada.

4.2 Desenvolvimento da ferramenta Dicionário de Dados

Essa ferramenta foi concebida no período de um ano e meio, sendo testada inúmeras vezes, com sucesso, conforme comprovação no Capítulo 5, através dos modelos de avaliação apresentados, não se encerrando nestas avaliações, pois durante o ano de 2011, a partir do segundo semestre, a ferramenta continuou sendo avaliada em sua utilização, empregando-se sempre os dados reais dos demandantes da comunidade universitária. Destaca-se que em nenhum momento a ferramenta utilizou dados simulados ou fictícios; os exemplos apresentados são exemplos reais, comuns no cotidiano da SECONS.

4.2.1 Etapas de desenvolvimento do Dicionário de Dados

1a. Etapa: Escolha do Conselho a ser trabalhado como piloto: **Conselho de Administração/CONSAD.**

Justificativa: Este Conselho apresenta menor volume de informações como produtos finais, facilitando o manuseio, a análise das resoluções e a elaboração dos verbetes identificadores. A construção dessa ferramenta nasceu em face da necessidade de apresentar resultados seguros em breve tempo, proporcionando à administração superior, aos usuários e clientes o benefício das respostas quase que imediatas às solicitações.

2ª. Etapa: Abertura de várias páginas no programa *Word*, identificando-as pelas letras do alfabeto, sendo cada página representando uma letra, até atingir a última letra do alfabeto.

3ª. Etapa: Essa fase se constitui na fase mais delicada do desenvolvimento, exigindo conhecimento da Instituição, das normas que legislam o seu funcionamento, entendimento da cultura organizacional, de modo a explicitar o assunto nos verbetes, garantindo a sua recuperação. A análise do documento deve ser realizada com critério, empregando-se tantos verbetes quanto forem necessários para identificar o produto indexado para recuperação.

A necessidade de leitura com cuidado e atenção deve-se ao fato de que algumas resoluções demandam vários assuntos, por exemplo: a resolução que trata de afastamento de servidor, encerra outros assuntos correlatos como capacitação, prazo de realização de cursos, retorno e apresentação ao trabalho, penalidades para o servidor desistente do curso solicitado etc. Identificados e listados todos os verbetes ou palavras-chave identificadoras da norma em

estudo, é feita a inserção de cada uma na folha identificada pela letra do alfabeto correspondente.

Como a maioria dos assuntos encerra também subassuntos ou subverbetes, estes vão sendo incluídos em níveis diferentes, para que ofereçam visão de subordinação entre si. Criados os verbetes e indexados na folha correspondente, ao lado são apostos os números das resoluções que lhe deram origem. Cada número subsequente indica que uma nova norma foi editada e que pode haver revogada a anterior. Esta metodologia oferece, ainda, visão geral de quantas normas foram editadas até o momento da busca.

Em seguida se utilizou a consulta à pasta de resoluções do ano em que se deu início à elaboração, no caso o ano de 2010, com análise de cada resolução em seu conteúdo, de modo a construir verbetes identificadores do tema nela enfeixado.

Deste modo se infere que na maioria das vezes as resoluções dão origem a inúmeros verbetes identificadores por mencionarem vários assuntos e também a possibilidade de solicitação, pelos usuários, de formas distintas, dependendo do grau de conhecimento da instituição ou de formação intelectual que apresentem. Foram criados também verbetes indicadores de remissivas para outros conselhos que tratem do mesmo assunto, podendo entrelaçá-los entre si, para que se complementem, oferecendo panorama amplo sobre o assunto nas várias esferas colegiadas em que o assunto tramitou.

4ª. Etapa: Quando todas as palavras-chave estão indexadas, ajustam-se alfabeticamente os verbetes e subverbetes.

Este processo foi iniciado no ano de 2010, Isto é, tomando-se primeiramente as últimas resoluções editadas, até atingir o ano de 1980, quando este conselho iniciou suas atividades. Esta metodologia foi aplicada, levando-se em consideração que as resoluções mais recentes são as mais solicitadas, o que facilitaria a avaliação da recuperação empregando-se a ferramenta em desenvolvimento.

Ao concluir a indexação do total das resoluções existentes no CONSAD, foi iniciada a inserção das resoluções do CONSEPE, cuja criação remonta também ao ano de 1980 e por último o CONSUNI, cujo início se reporta ao ano de 1965.

Para que não se perca o controle quanto ao número da resolução indexada, ao final do último verbete, próximo ao rodapé da página, é inserida o número da resolução e ano que foram indexadas, e da mesma forma é apontada esta informação no Livro de Registros de Resoluções.

4.3 Abrangência do Dicionário de Dados

O Dicionário de Dados integra cada sistema SGD/SECONS individualmente, embora cruze informações idênticas ou similares aprovadas e geradas em Conselhos diferentes, seja por demanda recursal ou homologatória, dependendo do cunho da normativa editada.

Assim, esta pesquisa desenvolveu três Dicionários de Dados, envolvendo o sistema do Conselho de Administração, o do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão e o do Conselho Universitário, para fins de verificação do desempenho da ferramenta e da qualidade das respostas obtidas.

Durante o período de desenvolvimento da pesquisa, foram criadas e indexadas imensa variedade de palavras-chave e seus subverbetes relacionados, até o mês de setembro de 2011, perfazendo o seguinte total, a partir da análise das Resoluções:

Para o Dicionário de Dados do CONSAD:

Verbetes: 119

Subverbetes: 312

Para o Dicionário de Dados do CONSEPE:

Verbetes: 102

Subverbetes: 1.124

Para o Dicionário de Dados do CONSUNI

Verbetes: 84

Subverbetes: 1.183

Estes dados totalizam em 305 verbetes e 2.119 subverbetes constituidores dos Dicionários de Dados dos três conselhos estudados.

É importante destacar que essa ferramenta se apresenta com uma configuração de inacabada, pois a cada nova resolução editada, quando o assunto ainda não foi criado em verbetes ou subverbetes, imediatamente é analisada a Resolução nova, determinado os novos assuntos e em seguida a sua indexação, de modo a manter o Dicionário de Dados sempre atualizado, evitando-se o fornecimento de respostas imprecisas.

4.4 Segurança da ferramenta em desenvolvimento

Cada microcomputador da SECONS dispõe de uma cópia do Dicionário de Dados de cada Conselho, além de *backup* extra em *compact disc* e HD externo. Para fins de manuseio

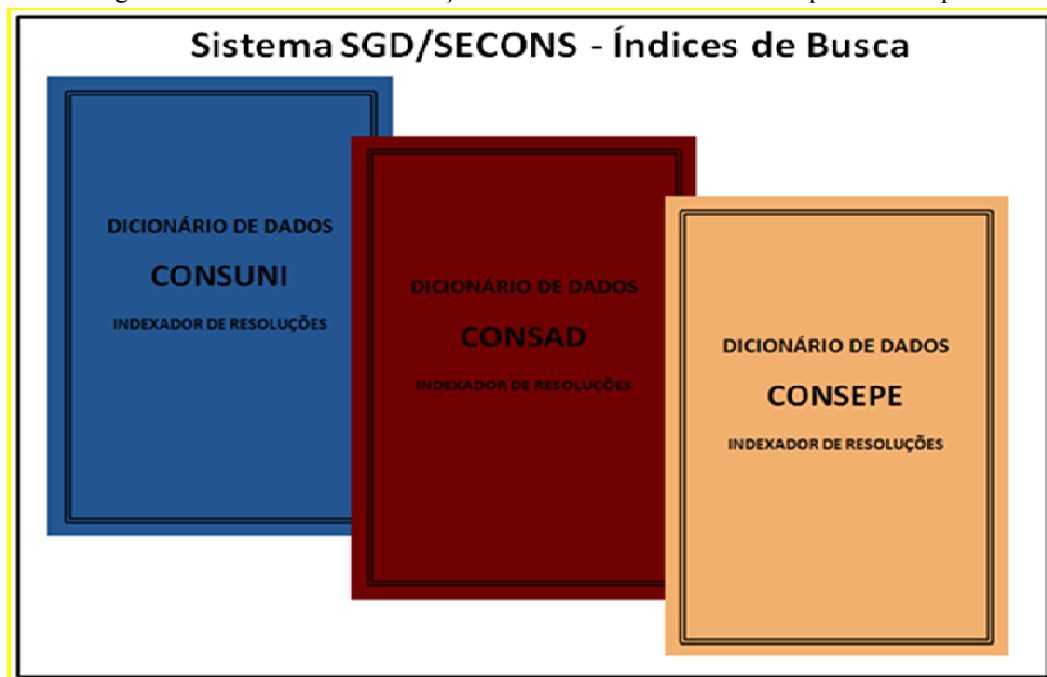
direto, existem duas cópias impressas e encadernadas de cada Conselho, propiciando a recuperação inclusive quando na falta de energia elétrica, fator comum na UFAM que impede a recuperação da informação virtual no momento em que é solicitado. Essa cópia, em meio físico, permite superar esse entrave, principalmente quando se busca uma resposta urgente.

Ao serem editadas novas resoluções, caso não seja possível de imediato para lançar no Dicionário de Dados virtual, a cópia impressa permite a inserção manual entre os verbetes, para posterior indexação *on-line*. Assim, nova impressão do índice é feita quando os espaços livres para inserção de anotações manuais foram preenchidos por novas anotações.

Ocorre à semelhança dos sistemas de informação automatizados, pois se o sistema não for alimentado corretamente a resposta será equivocada. A sua utilização permite a recuperação da informação no mínimo espaço de tempo, com confiabilidade, desde que as indexações sejam feitas com precisão, identificando-se as palavras-chave corretas para a busca desejada.

A título de ilustração estão apresentados na Figura 23 os três Dicionários de Dados desenvolvidos e direcionados para avaliação de seu uso.

Figura 23 – Indexador de Resoluções ou Dicionário de Dados. Pesquisa de campo



Fonte: Derzi (2011).

Essa ferramenta é desenvolvida para localizar a informação e recuperá-la apenas com o fornecimento do assunto pelo cliente. Informações adicionais como, número da resolução, conselho onde foi editado e ano de publicação, podem auxiliar, porém, mesmo que não se

disponha desses dados, a resposta será fornecida corretamente com o emprego desse buscador.

Exemplo:

DOCENTE

- Afastamento – R. 014/2008
- Indeferimento – R. 036/2008
- Auxiliar de ensino
 - Concurso – R. 025/1999; 036/2009

Neste exemplo, são localizadas as resoluções que tratam de afastamento de docente para qualificação, indeferimento da solicitação de afastamento e também normativa de Concurso para carreira do magistério superior, na categoria de auxiliar de ensino.

Na digitação, de um verbete para o outro, é dado espaço para que outras informações possam ser adicionadas no índice impresso, sempre que outras resoluções são editadas, até que se adicionem essas novas informações registradas no índice virtual, periodicamente editado, reimpresso e atualizado.

A falta de atualização imediata deste indexador redundará em prejuízo da informação solicitada, vez que novas normas podem ter sido editadas, revogando no todo ou em parte a anterior, e caso não tenha sido feita a anotação, a resposta fornecida pode causar prejuízos graves ao gestor e à Instituição, porque não será fidedigna.

Outro fator que contribui para que sejam adicionadas as informações no documento físico é que se torna oneroso o gasto com papel e impressão sempre que uma nova informação surja.

Para localizar a resposta desejada, o índice é construído com palavras-chave pertinentes tanto ao processo como à resolução.

Ex:

DOCENTE

Auxiliar de ensino

Concurso (normas) – Res. 014/2008

No que se refere aos pareceres, ainda não foi elaborado um índice semelhante, pois que são raros os pareceres que dão origem à normalização genérica, configurando-se em atos simples como, por exemplo, os ajustes de matrícula ou situações do cotidiano.

A elaboração de um índice ou Dicionário de Dados para os Pareceres é perfeitamente aplicável, e as respostas serão objetivas como as encontradas no Dicionário de Dados aplicado às resoluções.

No caso específico dos Dicionários de Dados, constantemente são atualizados em seus dados, à medida que o usuário interno evidencia ou percebe que há algum outro dado a incluir, passível de contribuir para refinar a busca da informação desejada, ou quando uma nova resolução é editada e ainda não há verbete ou palavra-chave identificadora do assunto contido no produto resolução.

Essa característica da ferramenta apresenta flexibilidade na sua atualização e consulta para obter uma informação.

5 AVALIAÇÃO DA FERRAMENTA DICIONÁRIO DE DADOS

O teste da lógica da ferramenta de apoio identificada como Dicionário de Dados, que funciona como o instrumento localizador das Resoluções que são os produtos de maior significação originados na SECONS, fundamenta-se no conhecimento sobre indexação, oriundo dos trabalhos desenvolvidos em bibliotecas pela pesquisadora, durante mais de vinte anos e no conhecimento adquirido na própria SECONS em relação às atividades desempenhadas.

Segundo Pressman (2006), o objetivo da aplicação dos testes de um sistema ou de uma ferramenta, consiste em encontrar possíveis falhas ou erros dando oportunidades às correções necessárias, antes de sua aplicação em definitivo. Assim, entende-se como fundamental e necessária a avaliação da ferramenta concebida, para verificação das respostas encontradas. É deste modo que a ferramenta se atualiza e são refinados os dados indexados.

Para fins de comprovação serão apresentados quatro avaliações, de complexidades diversas como exemplos de documentos fornecidos em atendimento à solicitação de clientes que desconhecem os elementos sobre o assunto desejado, como o Conselho em que foi apreciado, o número da Resolução e o ano da edição da norma e por vezes até o assunto específico.

5.1 Avaliação N° 01

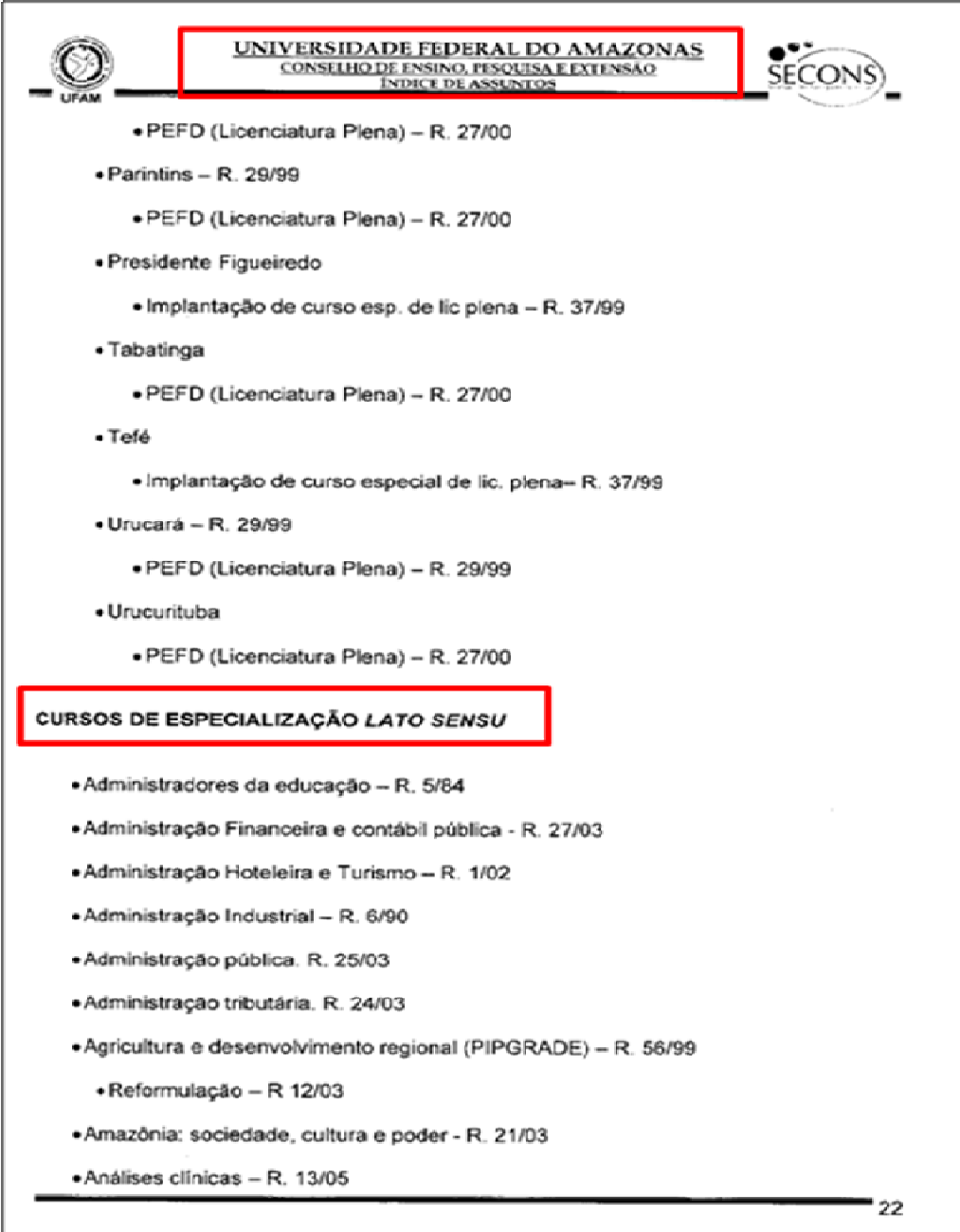
- ✓ **Cliente:** Professor da Faculdade Direito.
- ✓ **Demanda:** Desejo cópia da resolução que criou o Curso de especialização em Direito Público com ênfase em Direito do Trabalho. Ignoro a data de sua aprovação e o Conselho em que foi apreciado.
- ✓ **Procedimentos de manuseio da ferramenta Dicionário de Dados:**

1º Passo: Identifica-se o assunto principal: **Curso de Especialização;**

2º passo: Identificar o Conselho pela especificidade da matéria ou assunto apresentado: por se tratar de matéria de cunho acadêmico, em geral matérias relativas à criação de cursos são apreciadas no CONSEPE e a lógica remete para dar início à busca no Dicionário de Dados do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (UNIVERSIDADE...,2005a);

3º Passo: Localizar o verbete (**Cursos de Especialização**) referente ao curso solicitado no Dicionário de Dados do CONSEPE (ver Figura 24).

Figura 24 – Página do Dicionário de Dados CONSEPE. Pesquisa de campo



The image shows a screenshot of the UFAM CONSEPE website. At the top, there are logos for UFAM and SECONS. The main header reads "UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO ÍNDICE DE ASSUNTOS". Below this, a list of courses is displayed, each with a bullet point and a resolution number. A red box highlights the section "CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO LATO SENSU".

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO
ÍNDICE DE ASSUNTOS

- PEFD (Licenciatura Plena) – R. 27/00
- Parintins – R. 29/99
 - PEFD (Licenciatura Plena) – R. 27/00
- Presidente Figueiredo
 - Implantação de curso esp. de lic plena – R. 37/99
- Tabatinga
 - PEFD (Licenciatura Plena) – R. 27/00
- Tefé
 - Implantação de curso especial de lic. plena – R. 37/99
- Uruará – R. 29/99
 - PEFD (Licenciatura Plena) – R. 29/99
- Urucurituba
 - PEFD (Licenciatura Plena) – R. 27/00

CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO LATO SENSU

- Administradores da educação – R. 5/84
- Administração Financeira e contábil pública - R. 27/03
- Administração Hoteleira e Turismo – R. 1/02
- Administração Industrial – R. 6/90
- Administração pública. R. 25/03
- Administração tributária. R. 24/03
- Agricultura e desenvolvimento regional (PIPGRADE) – R. 56/99
 - Reformulação – R 12/03
- Amazônia: sociedade, cultura e poder - R. 21/03
- Análises clínicas – R. 13/05

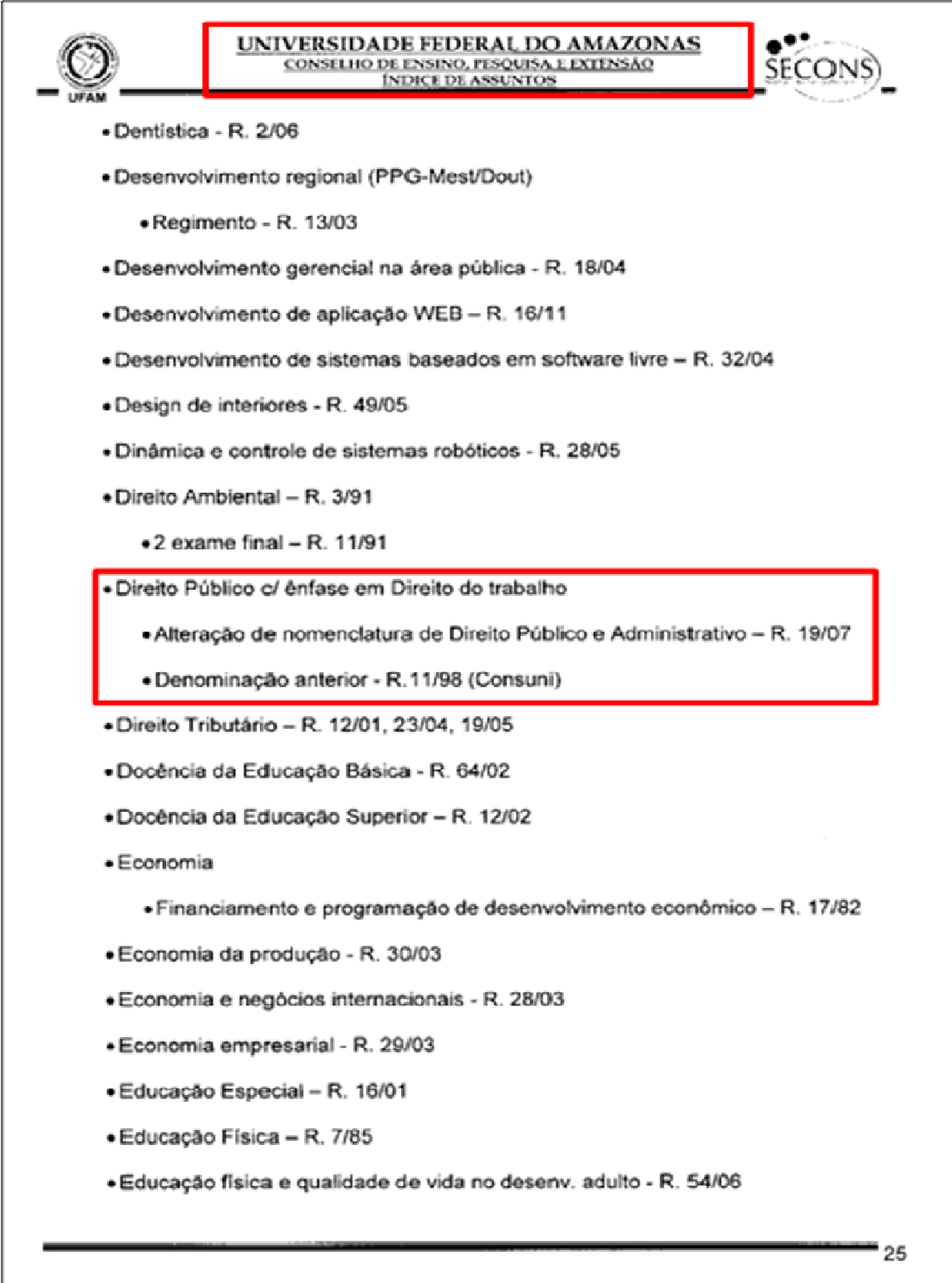
22

Fonte: Derzi (2011b).

4º Passo:

- a) Curso registrado neste Conselho sem endereço, ou seja, sem o número da resolução pertinente; (ver Figura 25).

Figura 25 – Página do Dicionário de Dados CONSEPE. Pesquisa de campo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO
ÍNDICE DE ASSUNTOS

- Dentística - R. 2/06
- Desenvolvimento regional (PPG-Mest/Dout)
 - Regimento - R. 13/03
- Desenvolvimento gerencial na área pública - R. 18/04
- Desenvolvimento de aplicação WEB – R. 16/11
- Desenvolvimento de sistemas baseados em software livre – R. 32/04
- Design de interiores - R. 49/05
- Dinâmica e controle de sistemas robóticos - R. 28/05
- Direito Ambiental – R. 3/91
 - 2 exame final – R. 11/91
 - **Direito Público c/ ênfase em Direito do trabalho**
 - **Alteração de nomenclatura de Direito Público e Administrativo – R. 19/07**
 - **Denominação anterior - R. 11/98 (Consumi)**
- Direito Tributário – R. 12/01, 23/04, 19/05
- Docência da Educação Básica - R. 64/02
- Docência da Educação Superior – R. 12/02
- Economia
 - Financiamento e programação de desenvolvimento econômico – R. 17/82
- Economia da produção - R. 30/03
- Economia e negócios internacionais - R. 28/03
- Economia empresarial - R. 29/03
- Educação Especial – R. 16/01
- Educação Física – R. 7/85
- Educação física e qualidade de vida no desenv. adulto - R. 54/06

25

Fonte: Derzi (2011b).

b) Resposta complementar informando da alteração na nomenclatura na esfera do CONSEPE através da informação Res. 19/2007- CONSEPE.

c) Informação para busca no Dicionário de Dados do CONSUNI onde o curso foi criado com a denominação solicitada atribuída pela Res. 011/1998 – CONSUNI.

d) Para confirmar a informação, manuseia-se o Dicionário de Dados do CONSUNI no verbete “**Direito Público com ênfase em Direito do Trabalho**” e facilmente é confirmado o registro (ver Figuras 26 e 27).

Figura 26 – Página do Dicionário de Dados CONSUNI. Pesquisa de campo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
ÍNDICE DE ASSUNTOS

UFAM

SECONS



- Alteração - R. 28/67
- Currículo Pleno – R. 9/74, 36/79
- **Medicina** - R. 36/74, 9/76, 5/78, 7/78,
 - Alteração - R. 9/66, 9/87
 - Indefere solicit. de aluno p/ suspensão do art. 6º(Res. 09/76) – R. 6/79
- Normas para o 1º ciclo dos cursos de Graduação (Duração Plena) - R. 2/72
- Odontologia - R. 14/74, 13/76
- Pedagogia - R. 9/73, 24/74, 10/76
 - Diversificação - R. 17/72
- Química (Lic.) – R. 18/74, 38/79
- Serviço Social - R. 50/72, 23/74
 - Reforma - R. 41/79
- Simultaneidade de - R. 11/86, 16/86, 9/94

CURSOS (DE)

- **ESPECIALIZAÇÃO (Lato Sensu)**
 - Autorização p/ realização de, nas áreas de Ciências Biológicas, Ciências da Saúde e Ciências Humanas. R.18/79
 - Administração - R. 27/78
 - Administração de Recursos Humanos - R. 28/97
 - Alteração curricular – R. 6/01
 - Administração de Produção p/ Qualidade Total - R. 8/98
 - Administração Industrial - R. 14/98

14

Figura 27 – Página do Dicionário de Dados CONSUNI. Pesquisa de campo

 UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS CONSELHO UNIVERSITÁRIO ÍNDICE DE ASSUNTOS	
• Cirurgia experimental - R. 2/96	
• Clinica Odontológica - R. 18/79	
• Pediatria - R. 18/79	
• Saúde Comunitária - R. 18/79	
• Citologia Clínica - R. 5/95	
• Curso de Reciclagem em Ensino de Ciências e Matemática e de Especialização em Ensino de Física e de Matemática p/ prof. de 1º e 2º graus no Am. - R. 14/98	
• Desenvolvimento de Sistemas - R. 31/97	
• Design de Madeira (Lato Sensu) UAJEL - R. 14/91	
• Design, Propaganda e Marketing - R. 19/98	
• Design de Produtos de Madeira - R. 12/95	
• Direito Ambiental	
• Criação - R. 3/95	
• Direito Civil - R. 27/97	
• Direito Processual Civil - R. 33/97	
• Direito do Trabalho - R. 10/98	
• Direito Público e Administrativo - R. 11/98	
• Alteração da nomenclatura para Direito Público com ênfase em Direito do Trabalho - R. 19/07- CONSEPE	
• Direito Penal e Processo Penal - R. 12/98	
• Direito Tributário - R. 14/98	
• Desenho Industrial - R. 14/98	
• Economia e Política Ambiental - R. 22/98	
• Economia, Financiamento e Prog. do Desenvolvimento Econômico - R. 14/98	

Fonte: Derzi (2011c).

5º passo: Localização da Resolução na pasta de resoluções ou Livro de Resoluções (ver Figuras 28 e 29).

Figura 28 – Resolução nº. 011/98 – CONSUNI. Pesquisa de campo



**UNIVERSIDADE DO AMAZONAS
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

RESOLUÇÃO Nº 011/98

O REITOR DA UNIVERSIDADE DO AMAZONAS e PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO, usando de suas atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO que a Câmara de Pesquisa e Pós-Graduação do Conselho de Ensino e Pesquisa, através do processo nº 034/97 - CPPG/CONSEP, aprovou o Curso de Especialização em Direito Público e Administrativo;

CONSIDERANDO o Parecer do Relator, aprovado por maioria de votos, em reunião ordinária realizada nesta data,

R E S O L V E :

HOMOLOGAR o Parecer nº 034/97 da Câmara de Pesquisa e Pós-Graduação do Conselho de Ensino e Pesquisa, aprovado em 30.12.97, criando o Curso de Especialização em **DIREITO PÚBLICO E ADMINISTRATIVO**, de interesse da Faculdade de Direito, tudo com base no que dispõe o item “c”, do artigo 9º, da Resolução nº 014/85, deste Colegiado, c.c. inciso V, parágrafo único do artigo 12 do Estatuto da Universidade do Amazonas.

SALA DE REUNIÕES DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO, em Manaus, 18 de março de 1998.

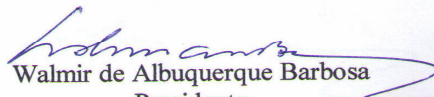


Walmir de Albuquerque Barbosa
Presidente

Figura 29 – Resolução nº 019/2007 – CONSEPE. Pesquisa de campo

 **UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS**
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

RESOLUÇÃO Nº 019/2007

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS E PRESIDENTE DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO no uso de suas atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO o teor do Proc. Nº 022/2007 – CONSEPE;


CONSIDERANDO a Decisão da Câmara de Pesquisa e Pós-Graduação – CPPG/CONSEPE, em seu Parecer Nº 036/2007 - CPPG;

CONSIDERANDO o Parecer do Relator, aprovado por unanimidade, em reunião ordinária realizada nesta data,

RESOLVE:

HOMOLOGAR a alteração da nomenclatura do Curso de Especialização em “Direito Público e Administrativo” para **DIREITO PÚBLICO com ênfase em DIREITO ADMINISTRATIVO**, de interesse da Faculdade de Direito da UFAM.

SALA DE REUNIÕES DOS COLEGIADOS DELIBERATIVOS SUPERIORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, em Manaus, 27 de abril de 2007.


Hidembergue Ordozgoith da Frota
Presidente

Fonte: UFAM/CONSEPE (2007).

Comentários sobre a solicitação e a recuperação da informação desejada na avaliação nº 01, aplicando o Dicionário de Dados

Verificou-se que a informação desejada foi localizada, em tempo reduzidíssimo, sem receber previamente informações relevantes sobre o assunto desejado.

Confirmada a existência do documento em meio digital, e, no caso da informação se aplicar apenas para subsidiar uma provável resposta, o mesmo poderá ser disponibilizado via *e-mail*. Caso haja a necessidade de sua apresentação em meio físico com a assinatura do gestor, será providenciada a sua reprodução xerográfica.

Observou-se que o mesmo assunto foi tratado em dois fóruns distintos, sendo o primeiro, o CONSUNI, o momento da criação e aprovação do curso e posteriormente, em 2007 foi alterada a nomenclatura do referido curso. Constata-se o entrelaçamento das informações, ocorridas em momentos diferentes.

A ferramenta Dicionário de Dados possibilitou conhecer tudo o que está sob a denominação do curso nos dois Conselhos, em pequeno espaço de tempo reservado para a consulta.

5.2 Avaliação N° 02

- ✓ **Cliente:** Departamento de Pessoal/DEPES.
- ✓ **Demanda:** Qual norma define critérios para remunerar trabalho acadêmico esporádico realizado por professores em outras instituições através da Fundação de Apoio da UFAM?
- ✓ **Procedimentos de manuseio da ferramenta Dicionário de Dados:**

1° passo: Identificar o assunto e conseqüentemente o Dicionário de Dados pertinente;

Resposta: De acordo com o Estatuto Geral da UFAM, este assunto é referente ao Conselho de Administração/CONSAD;

2° passo: Assunto Identificado pelos verbetes: **Docente - Serviços prestados; Fundação de Apoio Institucional Rio Solimões – UNISOL.**

Identificado o assunto, por se tratar de matéria de cunho administrativo, o lógico é iniciar a busca no Dicionário de Dados do Conselho de Administração (ver Figura 30).

Exemplo: Localizam-se os verbetes especificados no 2° passo.

Figura 30 – Detalhe da página com o verbete **DOCENTE** no Dicionário de Dados do CONSAD. Pesquisa de campo

The figure consists of two side-by-side screenshots of the CONSAD dictionary website. Both screenshots show the header of the Universidade Federal do Amazonas (UFAM) and the Conselho de Administração (SECONS). The left screenshot shows the 'DOCENTE' section highlighted in red, with a list of sub-items including 'Alteração de regimento', 'Eleição', 'Taxa', 'Suspensão', 'Doação de bens à FUA', and 'Ascensão funcional'. The right screenshot shows the 'Serviços Prestados' sub-item highlighted in red, with a list of resolutions including 'Regime de trabalho 40 h.', 'Regime de trabalho 20 hs.', 'Vinculação ao regime DE', 'Remanejamento de vaga', 'Taxas', 'Transferências', 'Professor colaborador', 'Vagas', 'Concurso público', 'Distribuição', 'Capital', 'Interior', 'Provisão', 'Remanejamento', 'Transferência p/ outro Depto.', 'Vagas (distr.)', and 'Cargos de chefia'.

Fonte: Derzi (2011a).


No tópico referente ao verbete **DOCENTE** é feita a busca pela leitura dos subitens, até localizar o assunto: **Serviços prestados**.

Neste item são localizadas as Resoluções 4/98, 2/04 e 3/05. Em seguida, consultando-se as resoluções indicadas pode ser confirmado ou não o assunto desejado.


A busca pelo item relativo à **Fundação de Apoio Institucional Rio-Solimões/UNISOL** oferece indicação provável para a resposta desejada que é

“Gerenciamento de cursos e projetos” pela UNISOL. Confirmou-se a resposta na leitura das resoluções apontadas na Figura 31.

Figura 31 – Detalhe da pág. do Dicionário de Dados do CONSAD. Pesquisa de campo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
ÍNDICE DE ASSUNTOS



FACULDADE DE PSICOLOGIA

- Criação – R. 6/09
- CD p/ Presidente da Comissão de Implantação – R. 7/09

FACULDADE DE TECNOLOGIA

- Mudança de nome do Depto. de Transporte - R. 1/00

FAZENDA EXPERIMENTAL – FAEXP

- Regimento Interno - R. 10/04

FUNÇÕES COMISSIONADAS - FC'S

- Contagem individual - R. 1/92
- Transformação em cargo de direção - R. 1/92

FUNÇÕES GRATIFICADAS - FG'S

- Transformação em Função Gratificada - FG - R. 01/92
- Vantagem individual - R. 1/92

FUNDAÇÃO INSTITUCIONAL DE APOIO RIO SOLIMÕES – UNISOL

- Bens móveis
 - Doação à FUA – R. 15/07
- Conselheiros – R. 12/10
- Gerenciamento de cursos e projetos - R. 4/98

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO AMAZONAS


- Prestação de contas/2010 – R. 4/11
- Relatório de Atividades/2010 – R.4/11

16


Fonte: Derzi (2011a).

Ainda no Dicionário de Dados do CONSAD foi localizado o verbete relativo à **Prestação de serviços**, cujas indicações de resposta apontam para o mesmo número da resolução encontrada em outros verbetes, ratificando a informação correta (ver Figura 32).

Figura 32 – Detalhe da pág. do Dicionário de Dados do CONSAD – Prestação de Serviços. Pesquisa de campo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
 ÍNDICE DE ASSUNTOS



PLANO DE AÇÃO

- Exercício 2000 - R. 2/00

PLANO DE CAPACITAÇÃO DE DOCENTES – PICD

- Aprovação - R. 1/84, 13/10

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE/FAO

- Aprovação – R. 7/11
-

PORTARIAS

- Homologação da Port. 150/81 - R. 3/81

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Atividades acadêmicas - R. 4/89, 4/98
- Atividades Administrativas - R. 4/89, 4/98
- Pessoal convidado - R. 4/89
- Processo Administrativo Disciplinar/PAD
 - Instauração – R. 6/08

PROEXT

- Depto. De Apoio e fomento às Ações Curriculares de Extensão Universitária/DAFACEX
 - Criação – R. 3/11
 -

PROJETO COARI

- Aprovação - R. 21/87

PROPLAN

3º passo: Conferir no Livro ou Pasta de Resoluções do CONSAD se as resoluções apontadas no Dicionário de Dados correspondem ao assunto desejado (ver Figuras 33, 34 e 35 – detalhes em destaque).

Figura 33 – Detalhe da Res. 004/89 – CONSAD. Pesquisa de campo

UNIVERSIDADE DO AMAZONAS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

RESOLUÇÃO Nº 004/89

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

RESOLUÇÃO Nº 004/89

O REITOR DA UNIVERSIDADE DO AMAZONAS e PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, no uso de suas atribuições estatutárias e

CONSIDERANDO a necessidade de orientar as Unidades Administrativas e Acadêmicas quanto à remuneração do pessoal sem vínculo com a Universidade, convidado para a prestação de serviços inerentes a projetos de cursos, a atividades de treinamento, a assessoria técnica ou outra atividade técnica especializada;

CONSIDERANDO o resultado dos estudos realizados pelo Departamento de Recursos Humanos em conjunto com o Departamento de Finanças da Sub-Reitoria Administrativa, e as demais Sub-Reitorias, bem como, com o Assessora Especial de Legislação Acadêmica desta Universidade Prof.ª Dilma Montezuma Afonso;

CONSIDERANDO a decisão unânime do Plenário do Conselho, ao apreciar o Processo 014/89 - CONSAD, protocolizado sob o nº 005672/89, em sessão desta data.

R E S O L V E :

Art. 1º - FIXAR os critérios para remuneração de pessoal convidado pela Universidade do Amazonas, com vistas à prestação de serviços inerentes a projetos de cursos, a atividades de treinamento, a assessoria técnica ou outra atividade técnica especializada, calculada com base no salário do mês vigente, arredondado para cruzados novos.



Art. 1º - FIXAR os critérios para remuneração de pessoal convidado pela Universidade do Amazonas, com vistas à prestação de serviços inerentes a projetos de cursos, a atividades de treinamento, a assessoria técnica ou outra atividade técnica especializada, calculada com base no salário do mês vigente, arredondado para cruzados novos.

QUALIFICAÇÃO	CRITÉRIOS
2º Grau	. Salário mensal do Auxiliar 4, 40 horas, dividido por 80 horas;
3º Grau	. Duas vezes o salário mensal de Auxiliar 4, 40 horas, dividido por 80 horas;
Especialização	. Duas vezes o salário mensal do Assistente 4, 40 horas, dividido por 80 horas;
Mestrado	. Duas vezes o salário mensal de Adjunto 4, 40 horas, dividido por 80 horas;
Doutorado	. Duas vezes o salário mensal de Titular Única, dividido por 80 horas.

Parágrafo Único - Os critérios de que trata o caput deste artigo, visam orientar as Unidades Administrativas e Acadêmicas, na elaboração de projetos que não possuam regulamentação específica.


Fonte: UFAM/CONSAD (1989).

Figura 34 – Detalhe da Res. 004/98 – CONSAD. Pesquisa de campo


<div style="text-align: center;">  UNIVERSIDADE DO AMAZONAS CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO Resolução nº 004/98 </div> <p>O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E REITOR DA UNIVERSIDADE DO AMAZONAS, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,</p> <p>CONSIDERANDO a necessidade de ser regulamentada a administração dos recursos captados por prestação de serviços remunerados por membros do corpo docente desta Universidade, em atividades esporádicas e dentro de sua especialidade;</p> <p>CONSIDERANDO as previsões legais contidas no Artigo 14, § 1º, letra "d", e no Artigo 47, inciso II, § 2º, do Decreto nº 94.664/87, que aprovou o PLANO ÚNICO DE CLASSIFICAÇÃO E RETRIBUIÇÃO DE CARGOS E EMPREGOS (PUCRCE);</p> <p style="text-align: center;">R E S O L V E:</p> <p style="text-align: center;">CAPÍTULO I</p> <p style="text-align: center;">Do Corpo Docente</p> <p>Art. 1º - O corpo docente será constituído pelos integrantes da Carreira do Magistério Superior da Universidade do Amazonas, pelos Professores Visitante e pelos Professores Substitutos.</p> <p>Art. 2º - A Carreira do Magistério Superior compreende as seguintes classes:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Professor Titular II. Professor Adjunto III. Professor Assistente IV. Professor Auxiliar <p>Art. 3º - O Professor da Carreira do Magistério Superior será submetido a um dos seguintes regimes de trabalho:</p> <p>I - Dedicação exclusiva, com obrigação de prestar quarenta horas semanais de trabalho em dois turnos diários completos, nas atividades regulares ou autorizadas pela Instituição.</p> <p>II - Tempo parcial, com a obrigação de prestar vinte horas semanais de trabalho, distribuídas em pelo menos três dias.</p>	<div style="text-align: center;">  UNIVERSIDADE DO AMAZONAS CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO </div> <p>II - ao docente em débito com relatório conclusivo de etapa, renovação ou prorrogação de afastamento anterior, e outros casos previstos em lei.</p> <div style="text-align: center;"> <p>CAPÍTULO III</p> <p>Das Atividades Esporádicas</p> </div> <p>Art. 13 - Os membros do corpo docente da Universidade do Amazonas podem desenvolver ou participar de atividades de pesquisa e de extensão de caráter esporádico, em conjunto com outras instituições de ensino ou não órgãos ou entidades, públicas ou privadas, no âmbito de planos, programas ou projetos devidamente aprovados pelas instâncias universitárias competentes, com comprometimento ou não, de carga horária devida, segundo o seu regime de trabalho e na forma desta Resolução.</p> <p>Art. 14 - O plano, programa ou projeto de atividade terá origem no Departamento a que pertencer o docente participante.</p> <p>Parágrafo Único - Quando houver envolvimento de recursos humanos ou materiais pertencentes a mais de um departamento, serão ouvidos os Conselhos Departamentais pertinentes.</p> <p>Art. 15 - Os planos ou programas de atividades, bem como os projetos isolados, após a provação no Conselho Departamental, serão submetidos aos Colegiados Superiores para deliberação final.</p> <p>Art. 16 - Os planos, programas, projetos e cursos devem prever necessariamente:</p> <p>I - a composição dos custos de responsabilidade do parceiro externo à Instituição, especificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o ressarcimento à Universidade do Amazonas, através das Unidades Acadêmicas envolvidas, pela utilização do material de consumo, insumos, equipamentos e instalações; - despesas de transportes, alimentação e alojamento do pessoal envolvido; - taxa de administração da Fundação de Apoio, tributos e encargos sociais, quando houver.
--	---

Fonte: UFAM/CONSAD (1998).

Figura 35 – Detalhe da Res. 002/2004 – CONSAD. Pesquisa de campo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



RESOLUÇÃO Nº 002/2004

Disciplina a remuneração de pessoal sem vínculo empregatício com a UFAM e os serviços extraordinários prestados por professores e servidores técnico-administrativos e marítimos da Universidade Federal do Amazonas em programas, projetos e cursos realizados em convênios ou contratados com instituições públicas e privadas com a intermediação da Fundação UNI-SOL.

RESOLUÇÃO Nº 002/2004

Disciplina a remuneração de pessoal sem vínculo empregatício com a UFAM e os serviços extraordinários prestados por professores e servidores técnico-administrativos e marítimos da Universidade Federal do Amazonas em programas, projetos e cursos realizados em convênios ou contratados com instituições públicas e privadas com a intermediação da Fundação UNI-SOL.

Revogada pela 003/2005

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS E PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, no uso de suas atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO a necessidade de orientar as Unidades Acadêmicas e Administrativas quanto à remuneração de pessoal sem vínculo empregatício com a Universidade Federal do Amazonas e a prestação de serviços extraordinários por professores e servidores técnico-administrativos e marítimos da Universidade Federal do Amazonas, em programas, projetos, e cursos realizados em convênios ou contratados com instituições públicas e privadas com a intermediação da Fundação de Apoio Institucional Rio Solimões – UNI-SOL.

CONSIDERANDO as previsões legais contidas no Art. 14, § 1, letra "d" do Plano Único de Classificação e Distribuição de Cargos e Empregos – PUCRCE, aprovado pelo Decreto nº 94.664/84;

CONSIDERANDO as previsões dos parágrafos 2º e 3º do Artigo 2º da Res. nº 012/91 do Conselho Universitário;

CONSIDERANDO o que prevê o § 2º do Artigo 5º da Res. nº 068/2002 do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão;

CONSIDERANDO a decisão favorável do Plenário deste Conselho,

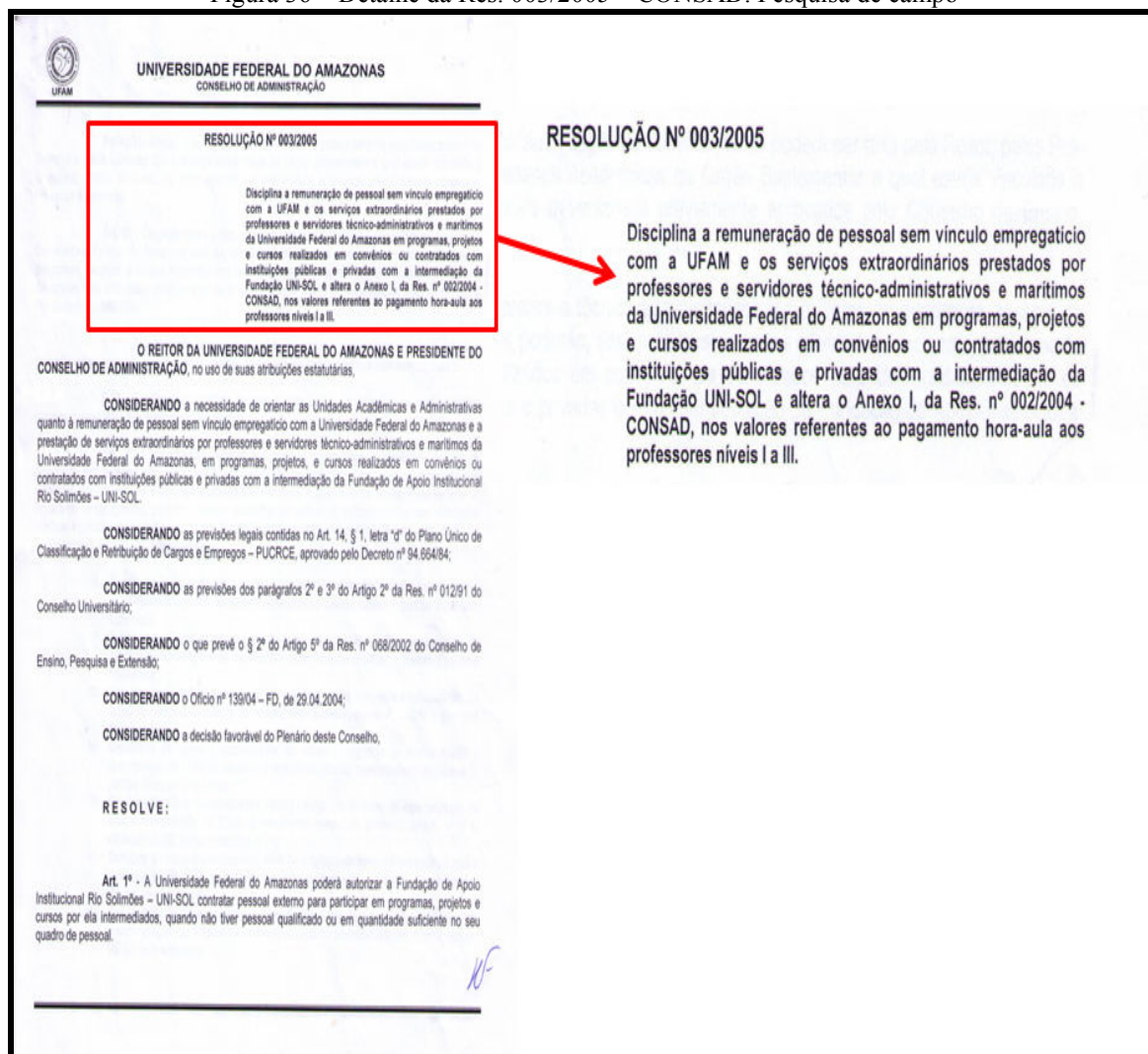
RESOLVE:

Art. 1º - A Universidade Federal do Amazonas poderá autorizar a Fundação de Apoio Institucional Rio Solimões – UNI-SOL contratar pessoal externo para participar em programas, projetos e cursos por ela intermediados, quando não tiver pessoal qualificado ou em quantidade suficiente no seu quadro de pessoal.

Parágrafo Único - A autorização de contratação só poderá ser feita pelo Reitor, pelos Pró-Reitores e pelos Diretores das Unidades Acadêmicas ou Órgão Suplementar a qual esteja vinculado o

Fonte: UFAM/CONSAD (2004).

Figura 36 – Detalhe da Res. 003/2005 – CONSAD. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/CONSAD (2005).

Comentários sobre a solicitação e a recuperação da informação desejada na avaliação nº 02, aplicando a ferramenta Dicionário de Dados:

- As resoluções nº 004/98, 002/04 e 003/05, tratam do assunto referido, tendo sido revogada a de nº 002/2004, permanecendo em vigor as outras duas mencionadas
- No verbete identificador da **UNISOL**, pode ser localizado o assunto pelo subverbo: Gerenciamento de cursos e projetos;
- O verbete referenciado como **Prestação de Serviços** relaciona o subverbo **Atividades acadêmicas** como subitem de **Prestação de serviços** e oferece as resoluções 004/89 e 004/98 como normativas do assunto;
- O tempo mais significativo para responder à informação consistiu na obtenção de cópia para documentar e encaminhar a resposta, mas a localização pode-se

afirmar que ocorreu em tempo breve, não demandando mais do que quatro minutos;

- e) Observou-se, no Dicionário de Dados, a abertura de vários verbetes para o mesmo assunto tratado, fato que possibilitou a recuperação da informação de modos diferentes, levando em consideração a interpretação do pedido e a decodificação da solicitação que pode ser feita segundo o conhecimento do assunto pelo solicitante;
- f) Verificou-se a possibilidade de localizar os resultados procurados em três tipos distintos de verbetes que remetem a um mesmo resultado, pois a Resolução 004/98 aborda os assuntos descritos, quais sejam: Remuneração de docentes em atividades esporádicas, pagamento a docentes por serviços prestados através da Fundação UNISOL, em atividades de cursos ou concursos, e distribuição dos percentuais oriundos dos projetos gerenciados pela Fundação UNISOL;
- g) Como é possível perceber, uma única norma engloba vários assuntos e pode ser solicitada de várias maneiras, obtendo-se sempre as respostas desejadas, pela indexação em verbetes distintos. Essa configuração da ferramenta Dicionário de Dados apresenta formato flexível, cuja construção permite sempre indexar verbetes ou palavras-chave diferentes para um mesmo documento, dependendo dos assuntos que esse documento engloba e contém.

5.3 Avaliação N° 03

- ✓ **Cliente:** Pró-Reitoria de Ensino de Graduação/PROEG.
- ✓ **Demanda:** Necessito informações sobre matrículas autorizadas em regime especial. Na realidade não tenho certeza se existe algo regulamentando o assunto, por isso não tenho maiores dados disponíveis.
- ✓ **Procedimentos de aplicação da ferramenta Dicionário de Dados:**
 - 1° passo: Interpretar o pedido, avaliando que, no Conselho, é possível encontrar as possíveis respostas.
 - Determinação do índice: Dicionário de Dados do **CONSEPE e do CONSUNI.**
 - 2° passo: Determinar as prováveis palavras-chave e empreender a busca em dois indexadores: O Dicionário de Dados do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão e o do Conselho Universitário. Esta busca nos dois indexadores auxilia no sentido de identificar se o

assunto foi tratado em algum momento em outro Conselho, fato ocasionado pelas greves quando somente o CONSUNI se reúne. O assunto, porém, é afeito ao CONSEPE.

3º passo: Palavras-chave prováveis para localização da resposta: **Matrículas e Discente.**

Os verbetes destacados figuram no Dicionário de Dados do CONSEPE e CONSUNI, exigindo verificação nos dois índices para que as respostas sejam completas.

Resposta: No indexador referente ao CONSEPE, foi localizado um subverboete **Matrícula**, apresentando normas para matrícula, que poderá ou não conter o assunto solicitado (ver Figura 37).

Para confirmação da informação requerida é necessário localizar a pasta de resoluções referente ao ano e ler o documento para validar a resposta como positiva ou negativa. No verbete Matrícula, foram localizados, vários subverbetes que podem encerrar a resposta desejada, tais como: **Matrícula em disciplinas de bacharelado; portador de diploma de curso superior e por transferência facultativa.**

Figura 37 – Detalhe da página do Dicionário de Dados do CONSEPE. Pesquisa de campo

The image shows a screenshot of the website for the Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) of the Universidade Federal do Amazonas (UFAM). The page title is 'UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO ÍNDICE DE ASSUNTOS'. There are logos for UFAM and SECONS. The main content is a list of resolutions categorized by topic. The 'MATRÍCULA' category is highlighted with a red box. Within this category, several sub-entries are listed, with the entry 'Para portador de diploma de curso superior, sem Concurso Vestibular' also highlighted by a red box. The page number '47' is visible in the bottom right corner.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO
ÍNDICE DE ASSUNTOS

UFAM SECONS

- Deferimento – R. 20/08, 22/08, 23/09, 27/09, 29/09, 31/09, 45/09, 53/09, 6/10, 7/10, 9/10, 30/10, 32/10, 40/10, 18/11,
- Indeferimento – R. 18/08, 19/08, 26/09, 32/09, 44/09, 10/10, 14/10, 31/10, 33/10, 41/10, 1/11, 9/11, 23/11, 17/11

LIVRE DOCÊNCIA

- Concurso/normas – R. 16/00

MATRÍCULA

- Administração – R. 15/84
- Ajuste Final (critérios) – R. 34/95, 28/97
- Autorização – R. 40/85, 32/85, 38/85, 08/94, 09/94, 10/94, 11/94, 12/94, 15/94, 16/94, 18/97
- Cancelamento – R. 20/83, 22/83, 26/85, 42/85, 7/86
- Comissão de sindicância – R. 13/83
- Disciplina optativa p/ integ. de créditos – R. 7/91
- Encaminhamento de processo – R. 36/85
- Indeferimento de pedido – R. 2/81, 14/84, 16/94, 4/95
- Licenciado em Química, em disciplinas do bacharelado – R. 18/85
- Opções – R. 4/81
- Operacionalização
 - Normas – R. 3/93, 28/97
- OBS: R. Sobre transferência 20/82, 19/83, 5/85, 14/85 revogadas pela R. 7/94 – CEG
- Para portador de diploma de curso superior, sem Concurso Vestibular – R. 1/88, 6/89, 29/94
- Período especial – R. 33/85
- Por transferência facultativa – R. 4/86
- Prorrogação de prazo – R. 9/81, 3/82
 - Normas – R. 12/80, 20/82, 19/83, 5/85, (7/94 – CEG), 14/85

47

Fonte: Derzi (2011b).

No indexador dos dados do CONSUNI, o verbete DISCENTE não apresentou nenhum dado relacionado com o pedido. No verbete **Matrícula**, foram localizados inúmeros subverbetes prováveis como respostas ao solicitante, a saber:

- a) **Matrículas para alunos cuja religião é a Adventista do 7º dia;**
- b) **Matrículas com dependência de disciplina, para portadores de diplomas de curso superior e outros tipos de matrícula conforme comprovado pela Figura 38.**

Figura 38 – Detalhe da pág. do Dicionário de Dados CONSUNI com o verbete Matrícula. Pesquisa de campo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
ÍNDICE DE ASSUNTOS

UFAM SECONS

- Concurso - 4/09

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

- Funcionamento - R. 68/69
- Supervisão - R. 68/69

LIVRARIA UNIVERSITÁRIA

- Criação (projeto) - R. 81/70

LIVRE DOCÊNCIA
Ver CONSEPE Res. 16/00

MATRÍCULA

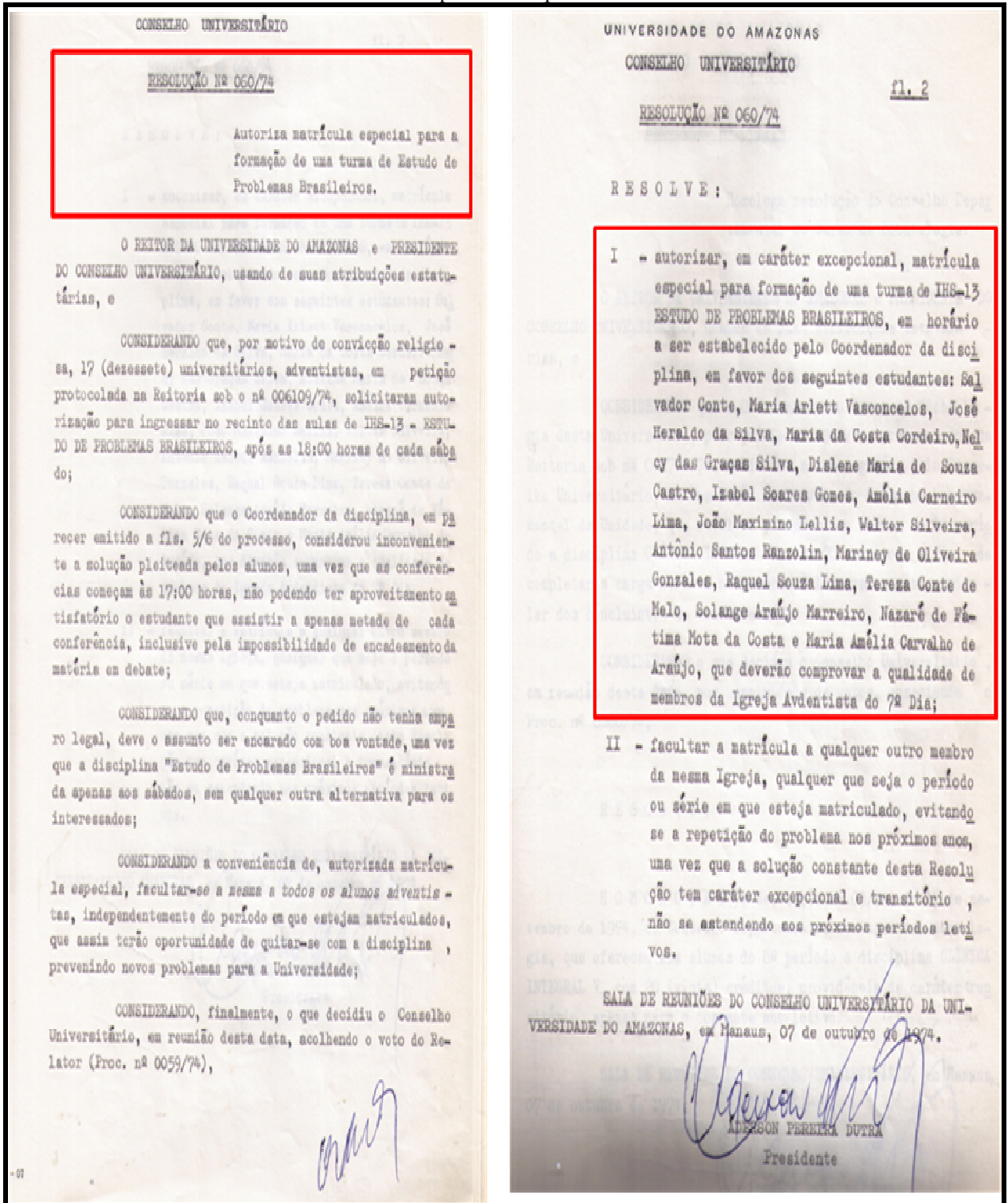
- Acesso de graduados em séries intermediárias dos cursos de graduação - R. 26/71
- Admissão para transferência obrigatória
 - Filhos, cônjuges, dependentes de docentes e técnico-administrativos - R. 15/87
- Ampliação para o curso de Medicina - R. 4/66
- Anulação de, em disciplina - R. 16/79, 33/79
- Autorização para matrícula de:
 - adventistas em horário especial - R. 60/74
 - com adaptação em 2 disciplinas - R. 27/72
 - com dependência de disciplina - R. 25/72, 06/79
 - com ultrapassagem do número de vagas - R. 1/67
 - Conservatório de Música - R. 75/70
 - curso de Farmácia/Bioquímica - R. 8/67
 - oficiais da Escola de Formação de Oficiais da PME da Guanabara - R. 15/70
 - apreciação do pedido - R. 29/70

56

Fonte: Derzi (2011c).

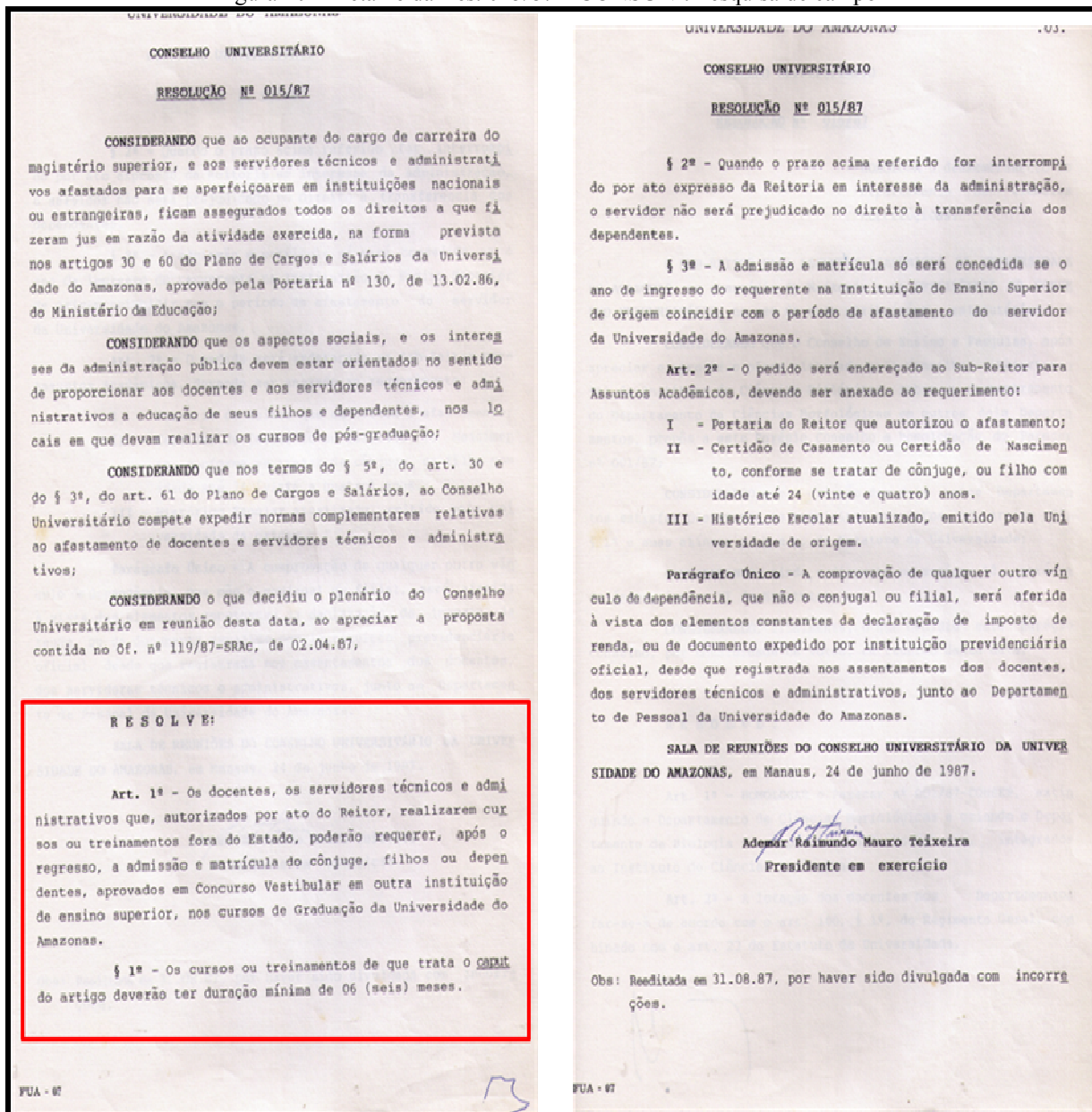
4º passo: Selecionar os números das resoluções encontradas e localizá-las na pasta própria (ver Figuras 39 e 40).

Figura 39 – Detalhe da Res. 060/74 – CONSUNI, referente à matrícula especial para Adventistas do 7º dia. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/CONSUNI (1974).

Figura 40 – Detalhe da Res. 015/87 – CONSUNI. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/CONSUNI (1987).

5º passo: Apresentar ao solicitante o material recuperado para exclusão do que não é considerado interessante e, em seguida, fornecer cópia do material necessário, finalizando a recuperação da informação desejada.

Comentários sobre a solicitação e a recuperação da informação desejada na avaliação nº 03, aplicando o Dicionário de Dados

Algumas demandas como esta, onde o tema específico procurado está enfeixado no corpo da Resolução mesclada a vários outros assuntos tratados na mesma norma, podem demandar maior tempo para recuperação da informação, mas esse grau de dificuldade quase sempre é minimizado pelo número de verbetes abertos para caracterizar a resolução indexada, ensejando a busca de modos variados.

Desta forma, reitera-se que a ferramenta Dicionário de Dados possibilitou sempre a recuperação da informação, valendo-se do sistema SGD/SECONS que se ocupa em registrar os dados relevantes dos processos.

5.4 Avaliação N° 04

- ✓ **Cliente:** Comissão Permanente de Pessoal Docente/CPPD.
- ✓ **Demanda:** Na avaliação do Estágio Probatório cumprido pelo docente, além dos critérios conhecidos considerados, qual outro critério adotado que pode sumariamente concorrer para a desaprovação de seu estágio?
- ✓ **Procedimentos de aplicação da ferramenta Dicionário de Dados:**

1º passo: Analisar o problema e destacar as palavras-chave passíveis de sofrerem consulta para responder à demanda, bem como determinar o índice provável.

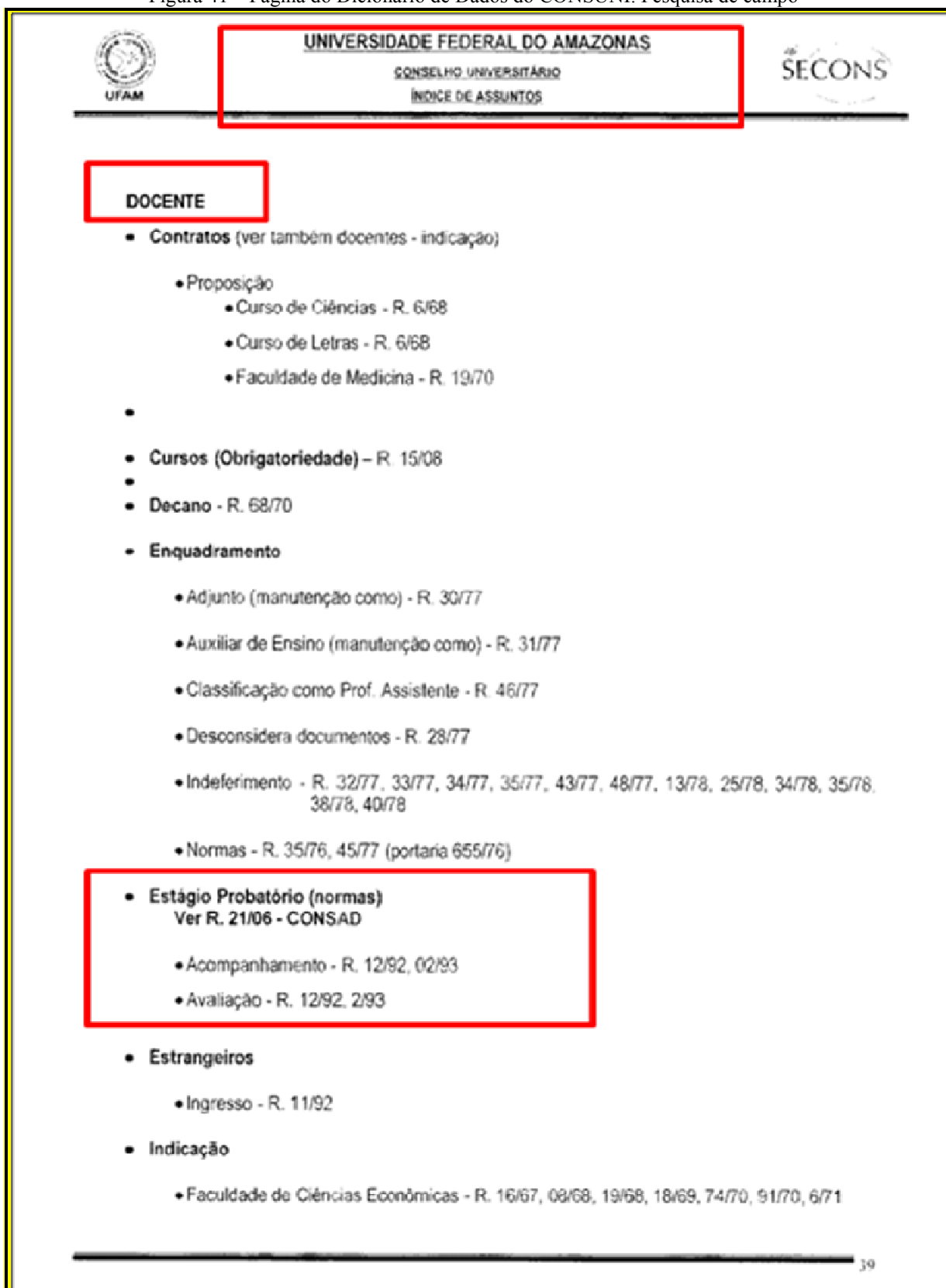
2º passo: Palavras-chave identificadas como prováveis: **Docentes e Estágio probatório** (ver Figuras 41 e 42).

Dicionário de Dados do CONSUNI, por tratar de assunto com aplicação em toda a UFAM, referindo-se, portanto, a um tema de interesse institucional, com uso disseminado na Instituição.

Aconselha-se a consultar o Dicionário de Dados do CONSEPE, somente para confirmar se não há matéria desse tipo registrada neste fórum anterior, excluindo-se os possíveis equívocos ou respostas incompletas.

3º passo: A consulta no Dicionário de Dados do CONSUNI apresentou verbebo relacionado com **DOCENTE**, grafado como **Cursos (Obrigatoriedade)**.

Figura 41 – Página do Dicionário de Dados do CONSUNI. Pesquisa de campo



The image shows a page from the CONSUNI dictionary. At the top, there are logos for UFAM (Universidade Federal do Amazonas) on the left and SECONS on the right. In the center, a red box highlights the text: "UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS", "CONSELHO UNIVERSITÁRIO", and "ÍNDICE DE ASSUNTOS". Below this, another red box highlights the word "DOCENTE". The main content is a list of topics related to teaching, with a third red box highlighting the "Estágio Probatório (normas)" section, which includes "Ver R. 21/06 - CONSAD", "Acompanhamento - R. 12/92, 02/93", and "Avaliação - R. 12/92, 2/93".

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO UNIVERSITÁRIO
ÍNDICE DE ASSUNTOS

DOCENTE

- Contratos (ver também docentes - indicação)
 - Proposição
 - Curso de Ciências - R. 6/68
 - Curso de Letras - R. 6/68
 - Faculdade de Medicina - R. 19/70
-
- Cursos (Obrigatoriedade) – R. 15/08
-
- Decano - R. 68/70
-
- Enquadramento
 - Adjunto (manutenção como) - R. 30/77
 - Auxiliar de Ensino (manutenção como) - R. 31/77
 - Classificação como Prof. Assistente - R. 46/77
 - Desconsidera documentos - R. 28/77
 - Indeferimento - R. 32/77, 33/77, 34/77, 35/77, 43/77, 48/77, 13/78, 25/78, 34/78, 35/78, 38/78, 40/78
 - Normas - R. 35/76, 45/77 (portaria 655/76)
- Estágio Probatório (normas)
Ver R. 21/06 - CONSAD
 - Acompanhamento - R. 12/92, 02/93
 - Avaliação - R. 12/92, 2/93
- Estrangeiros
 - Ingresso - R. 11/92
- Indicação
 - Faculdade de Ciências Econômicas - R. 16/67, 08/68, 19/68, 18/69, 74/70, 91/70, 6/71

39

Figura 42 – Página do Dicionário de Dados/CONSAD - destaque no verbete DOCENTE. Pesquisa de campo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
ÍNDICE DE ASSUNTOS

DOCENTE

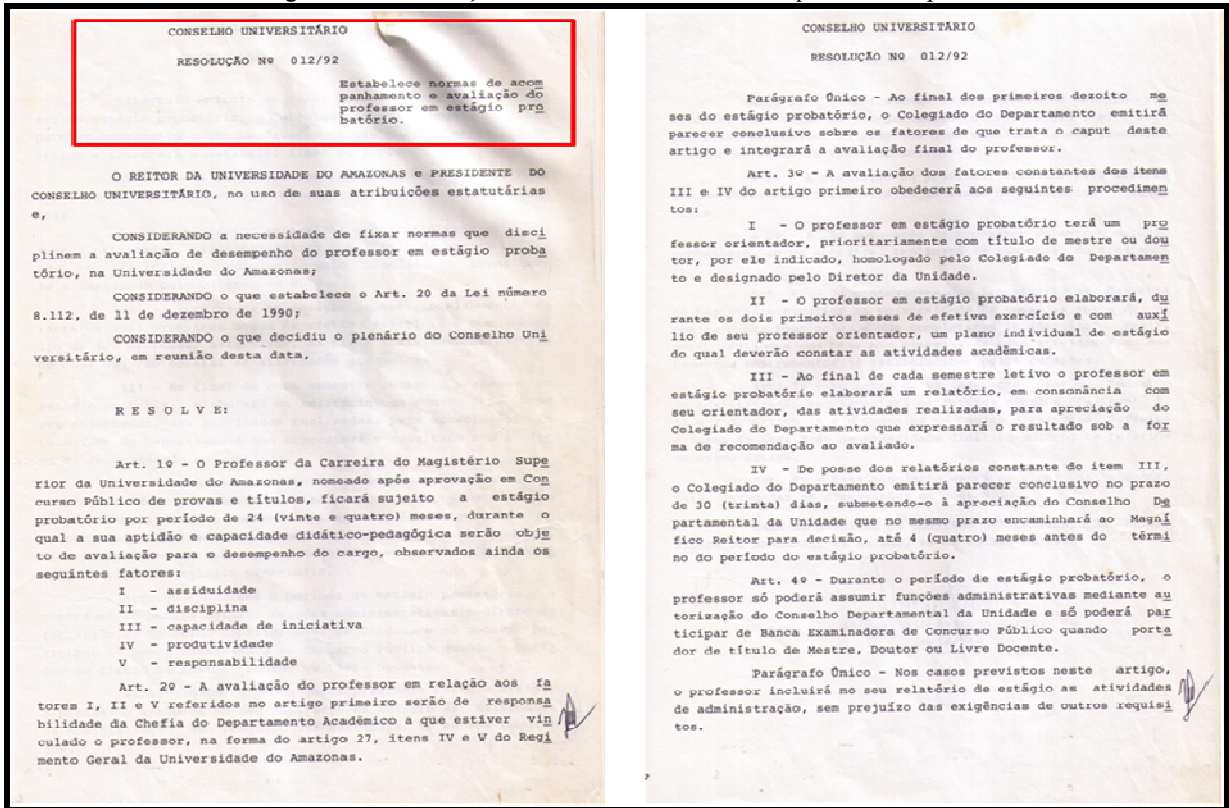
- Estágio probatório
 - Normas - R. 21/06
- Faltas
 - Abono - R. 1/90 rev, 7/91
 - Justificativa - R. 1/90, 7/91, 3/93
- Férias - R. 4/92, 1/94
- Gratificação p/ encargo de curso/concurso – R. 21/07
- Incorporação ao quadro permanente
 - Professor colaborador - R. 6/80, 2/81
 - Seleção - R. 9/87, 12/88
- Inscrição p/ concurso
 - Cancelamento de homologação – R. 8/08
 - Recurso/def.- R.7/08
- Licença especial - R. 2/88, 1/89
- Licença sabática - R. 3/88
- Plano Anual de Capacitação – R. 13/10
- Pós-graduação
 - Afastamento - R. 1/85 (autorização)
- Professor substituto
 - Anulação - R. 14/07
 - Seleção simples - R. 11/87
 - Reconsideração - R. 13/02
 - Recurso - R. 12/02, 14/02
- Professor colaborador – R. 6/80, 2/81
- Professor visitante - R. 6/80, 2/81
- Progressão funcional - R. 5/80, 5/81, 5/82, 10/87
- Promoção funcional - R. 3/83, 6/91
- Quadro de efetivos – R. 18/07
- Remoção - R. 1/02 rev., 1/05
- Regime de trabalho
 - Alteração para D.E. há menos de 5 anos - R. 5/91
 - Mudança antes do final do estágio probatório - R. 1/91 revog., 5/92

13

Fonte: Derzi (2011a).

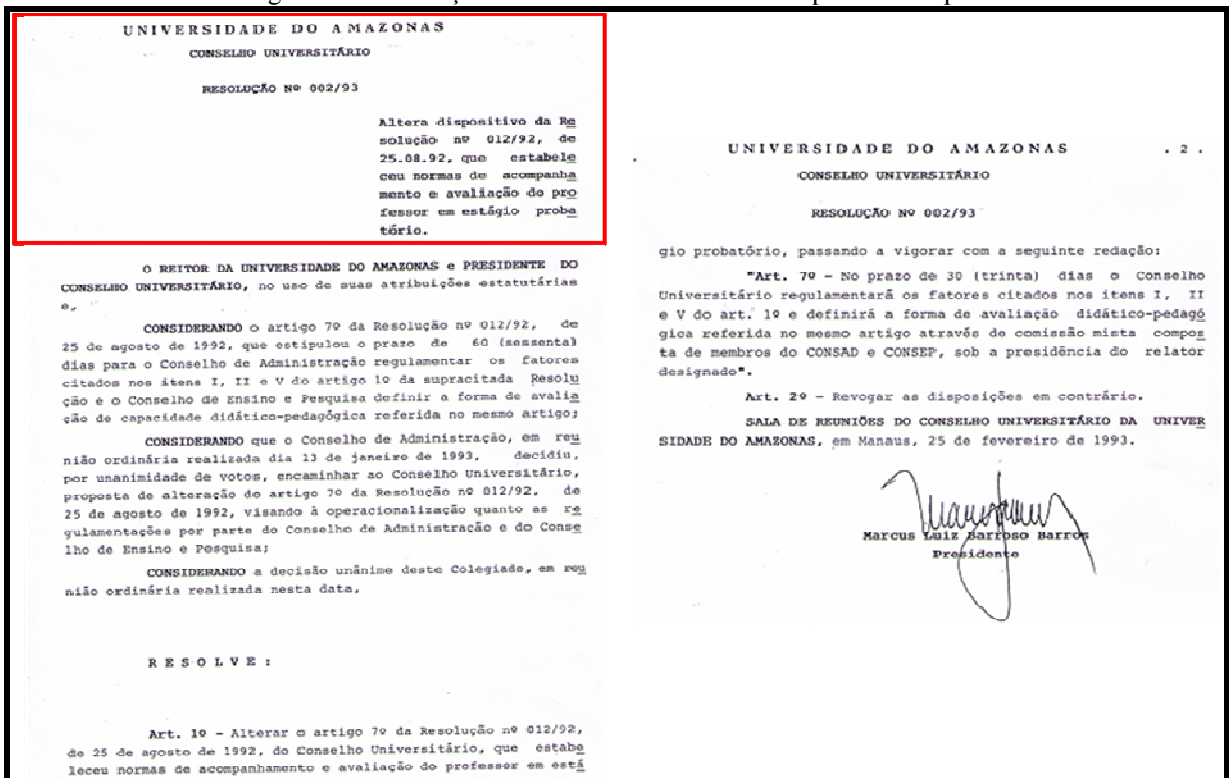
4º passo: Localização das resoluções nas pastas que confirmam a pretensão apresentada pelo cliente, comprovadas nas fotos a seguir (ver Figuras 43, 44 e 45).

Figura 43 – Resolução nº12/92 – CONSUNI. Pesquisa de campo




Fonte: UFAM/CONSUNI (1992).

Figura 44 – Resolução nº 002/93 do CONSUNI. Pesquisa de campo



Fonte: UFAM/CONSUNI (1993).

Figura 45 – Resolução nº 021/2006 - CONSAD. Pesquisa de campo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

RESOLUÇÃO Nº 021/2006

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS E PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, no uso de suas atribuições estatutárias, e

CONSIDERANDO o Ofício nº 051/06 – ISB, datado de 4.12.2006 do Diretor do Instituto de Saúde e Biotecnologia ao Magnífico Reitor;

CONSIDERANDO o Ofício nº 009/2006 – Lab/Fisiologia/ISB, datado de 18.12.2006, do Prof. Marcos Tavares Dias;

CONSIDERANDO o Ofício nº 060/2006 – ISB/Coari, datado de 6.12.2006, encaminhado à Procuradoria Federal da UFAM;

CONSIDERANDO o Parecer nº 327/2006 – PF/FUA, em resposta à consulta formulada pelo Diretor do Instituto de Saúde e Biotecnologia de Coari, sobre estágio probatório docente;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da Res. nº 012/92 – CONSUNI, que trata do estágio probatório do docente da Carreira do Magistério Superior da UFAM;

CONSIDERANDO, finalmente, a decisão unânime, extraída em reunião realizada nesta data,

RESOLVE:

Art. 1º - O PROFESSOR ORIENTADOR previsto na Res. nº 012/92 – CONSUNI, será, obrigatoriamente, um professor vinculado à Unidade Acadêmica a qual pertença o professor que se encontra em estágio probatório.

Parágrafo único - O período do estágio probatório do servidor público, segundo a Emenda Constitucional nº 19, é de 36 (trinta e seis) meses, quando, após a aprovação do estágio, adquire a estabilidade prevista no Art. 21, da Lei nº 8.112, de 11.12.90.

Art. 2º - O professor em estágio probatório terá um professor orientador, prioritariamente, com título de mestre ou de doutor, homologado pelo Colegiado de Curso e designado pelo Diretor da Unidade.

KF

Fonte: UFAM/CONSAD (2006).

Busca no Dicionário de Dados do CONSEPE sem registro de nenhum achado relativo ao pedido, por não ser um índice pertinente ao assunto procurado.

5º passo: Entrega da resposta ao solicitante, com o envio das cópias solicitadas.

Comentários sobre a solicitação e a recuperação da informação desejada na avaliação nº. 04

O processo de busca é rápido e simples, pois ordena alfabeticamente os verbetes em níveis de entrada, e os subverbetes aparecem indicando que pertencem ao assunto referenciado em destaque.

Quando as resoluções são indexadas com critério no Dicionário de Dados propiciam resultados seguros e céleres. Esta afirmação está comprovada pelas avaliações realizadas com base nas demandas cotidianas das atividades desenvolvidas na SECONS.

Algumas vezes, o Dicionário de Dados aponta para outras informações contidas nos verbetes relativos às solicitações como a apresentada neste experimento quando sinalizou e recuperou para a obrigatoriedade de cursos para docentes que devem fazer como critério imprescindível à sua avaliação no período do estágio probatório. Ao ser confirmada a avaliação, o resultado lhe categorizará como integrante estável do quadro de professores da UFAM, informação que agrega valor na busca realizada.

5.5 Análise da Ferramenta Dicionário de Dados para o Sistema SGD/SECONS

Apresentadas as avaliações, constatou-se que a ferramenta, base do sistema de informação - o Dicionário de Dados - que gerencia os produtos concebidos, armazenados e resgatados se configura na essência do sistema, que deve ser considerado na proposta de automação.

Após a concepção dessa ferramenta – o Dicionário de Dados – passou-se a adicionar, nas resoluções, na parte reservada ao primeiro Considerando, o número do processo que originou a Resolução.

A adição desse dado contribuiu grandemente para diminuir o tempo de busca de um processo, pois, ao ser solicitado, o primeiro passo consiste em usar o Dicionário de Dados, consultando a palavra-chave pertinente que remete ao número da resolução relativa ao assunto buscado. Em seguida, localiza-se, na pasta de resoluções ou Livro de Resoluções do Conselho a resolução e nela, o primeiro “CONSIDERANDO” aponta o número do processo desejado que lhe deu origem.

A inclusão deste dado atribuiu valor ao sistema, minimizando o tempo de busca e recuperação do processo solicitado. Nas resoluções anteriores ao ano de 2002, este dado não era incluído, o que contribuiu para dispêndio de maior tempo quando a solicitação é relativa ao processo e não à resolução.

Ao automatizar o sistema nos moldes em que se apresenta atualmente, os resultados tanto para busca e recuperação das resoluções quanto dos processos se fará com maior celeridade, otimizando os serviços da Secretaria.

Os Dicionários de Dados dos Conselhos também podem ser empregados para a busca de pareceres, empregando-se a mesma técnica e metodologia de organização. Explica-se que não foi construído face ao baixíssimo nível de demandas relativas a pareceres, sendo desnecessária a sua construção nesta fase.

Quanto aos processos, percebeu-se que essa ferramenta, se aplicada, pode contribuir grandemente para localizá-los, porém a escassa mão de obra existente na SECONS impede a construção de um novo dicionário de dados para atender a essa finalidade.

Quanto aos livros que registram processos, ementas das resoluções e dos pareceres, os diplomas revalidados oriundos de instituições estrangeiras de ensino superior, os títulos e medalhas conferidos pela UFAM, são de grande valia para exercer o controle dos documentos recebidos e que serão julgados, espelhando toda a pragmática de atividades desenvolvidas na SECONS.

Entende-se, porém, que, com a ampliação da UFAM, a expansão das Unidades Acadêmicas e Administrativas, o volume dessas informações cresceu significativamente, e como o sistema se apresenta em detalhes, pode alcançar o limite para recuperação da informação com confiabilidade, isto em razão de que a SECONS coordena e gerencia as atividades de vários colegiados, que apresentam a mesma sistemática de atuação.

Por essa razão e pelo fato concreto de poder transformar o atual SGD/SECONS em sistema informatizado, é que se propõe a automação baseada no modelo em uso, empregando a ferramenta concebida como instrumento de busca e recuperação da informação.

Constituem pontos positivos do sistema SGD/SECONS:

- ❖ As ferramentas de busca denominadas Dicionários de Dados contém a lógica de recuperação da informação primordial para a SECONS, representada pelas resoluções. Essa ferramenta permite o atendimento rápido de mais de 90% das demandas recebidas na SECONS, via telefone, pessoalmente pelo demandante, ou via *e-mail*.

- ❖ A lógica da ferramenta mencionada está contida na interpretação dos verbetes ou palavras-chave que espelhem com fidelidade os assuntos e temas tratados nos produtos que são os pareceres, resoluções ou moções, dispostos e representados com coerência nos Dicionários de Dados, viabilizando o fácil acesso à documentação para consulta, análise e obtenção da informação.
- ❖ As técnicas aplicadas nesse modelo para uso da SECONS podem e devem ser replicadas em colegiados de instâncias anteriores aos Conselhos, entendendo-se como tais as Câmaras das Pró-reitorias, os Conselhos Departamentais das Unidades Acadêmicas no formato clássico da estrutura da UFAM, os Conselhos Diretores das Unidades Acadêmicas/CONDIR, no formato moderno utilizado nos *Campi* fora de sede, nos Colegiados de Cursos, Comitês de vários tipos e outras secretarias.
- ❖ As respostas solicitadas à SECONS são obtidas de forma rápida, segura e confiável quando da aplicação do sistema SGD /SECONS.
- ❖ Os resultados constatados nas avaliações com a ferramenta Dicionário de Dados, agregada ao SGD/SECONS corroboraram o sucesso das buscas solicitadas.
- ❖ A pesquisa demonstrou que as expectativas quanto ao modelo concebido foram plenamente atendidas no momento de execução dos testes apresentados.
- ❖ Esses resultados obtidos empregando o sistema desenvolvido em livros – SGD/SECONS - e a ferramenta Dicionário de Dados, ofereceram ensejo à automação, cuja implementação poderá ser desenvolvida pelos profissionais do Centro de Processamento de Dados (CPD) ou do Instituto de Computação (IComp), ambos, Unidades Administrativa e Acadêmica, respectivamente da UFAM, o que proporcionaria aplicação de recursos de pouca monta para a sua confecção e implementação.
- ❖ A adoção do modelo proposto pressupõe que as respostas ofertadas pelo SGD /SECONS serão mais rápidas e seguras quando da informatização do sistema em livros, contribuindo para a minimização dos serviços de atendimento a consultas diárias inúmeras solicitadas à SECONS.

6 PROPOSTA DE AUTOMAÇÃO DO SISTEMA: FERRAMENTA SISEC

Este capítulo apresenta uma proposta de automação do sistema manual em pleno funcionamento na SECONS, cuja eficácia e eficiência foram demonstradas no trabalho, quando da avaliação do modelo.

A repaginação do sistema existente para aplicação do modelo à informática é entendida como necessária, pois otimizará os serviços e tarefas desenvolvidas, mantendo a confiabilidade do sistema anterior empregado, desejável àqueles que necessitam fazer uso da informação armazenada na SECONS.

Ao ser automatizado o sistema, o entrelaçamento e/ou cruzamento das informações ocorrerão em menor tempo, acelerando ainda mais as respostas solicitadas. Com a automação também será possível apresentar o produto final em sua formatação real, com assinatura e com restrições para alteração (formato pdf), o que no sistema SGD /SECONS se faz através da localização do documento em papel, posicionando-o para cópia ao solicitante.

A existência do Centro de Processamento de Dados - CPD/UFAM e do Instituto de Computação (IComp) permitem a utilização de recursos da própria Instituição para a construção do *software* sem investimentos onerosos.

Quanto à aquisição de um *software* pronto, por certo, este não contemplaria as necessidades locais da Universidade Federal do Amazonas. Este é um sistema construído e testado exaustivas vezes, obtendo-se sempre resultados seguros e atualizados quanto às normas editadas pelos Conselhos Superiores.

O SGD /SECONS continua sendo empregado com sucesso até hoje, e, ao modernizá-lo, transformando-o em sistema de automação, com certeza os resultados esperados serão ainda mais positivos, propiciando maior competitividade e eficiência à SECONS.

6.1 Aspectos a considerar no projeto de entrada de dados

Na modelagem do sistema, considerou-se como relevante as respostas que serão apresentadas, de forma a causar satisfação ao seu usuário em face da racionalização do trabalho proporcionado pela sua utilização.

Para se configurar o projeto de entrada dos dados, devem ser considerados apenas os elementos que, após processamento, se transformem em produto final com importância e utilidade aos usuários do sistema. O restante dos dados será considerado para outro fim que não a inclusão deles no sistema.

Dentre esses pontos, confirmando a orientação de Pressman (2006), deve ser considerado o seguinte:

- ✓ As necessidades do usuário devem prioritariamente ser atendidas, pois sem a observação deste item, não há razão para a existência do sistema projetado;
- ✓ Padronização do formato de apresentação das telas e dos formulários empregados, estabelecendo os limites de campos e objetivos, para atender a resolução dos problemas e especificidades do usuário administrador;
- ✓ Origem dos dados – os formulários empregados para o registro das entradas devem ser preenchidos observando a sua fonte e como será realizada a sua utilização;
- ✓ Neste caso específico, os campos não devem ser muito restritos pelo tipo de informações apresentadas, alguns em forma textual. Campos muito restritos podem causar prejuízos na compreensão do usuário durante a saída da informação;
- ✓ O preenchimento dos campos deve apresentar formato leve, autoexplicativo e de fácil entendimento;
- ✓ Ao se referir a datas, as telas, bem como os formulários se apresentarão no formato específico de duas casas para dia, duas casas para mês e quatro casas para ano, (modelo padrão), adotados comumente;
- ✓ Números: estes devem apresentar campo sem decimal, com um total mínimo de dez casas, de modo a contemplar o número de cada processo registrado em cada conselho, permitindo reiniciar a ordem numérica crescente, por ano; deste modo será permitido visualizar o número total de entradas registradas, por ano e por conselho, indicando a totalidade dos registros ocorridos;
- ✓ Incluir separadores do tipo /, ou, e;
- ✓ As entradas de valores alfabéticos e alfanuméricos necessitam apresentar campo sem restrições (tipo texto), permitindo a leitura de sinopses e ementas, sem prejuízo de compreensão da leitura;
- ✓ As mesmas palavras-chave contidas no sistema manual deverão ser empregadas para busca e recuperação dos processos e/ou resoluções ou qualquer outro tipo de decisão finalizadora. Neste caso os campos devem ser bastante flexíveis para não causar incompreensão na resposta fornecida;
- ✓ Projetar a forma de saídas (*outputs*) observando obrigatoriamente a coerência com as entradas (*inputs*);

- ✓ Deve, ainda, ser um modelo flexível que permita inserções futuras de outros bancos de dados, não previstos durante sua construção, mas que podem surgir diante de novas necessidades detectadas;
- ✓ O projeto de entrada de dados deve ser construído considerando, obrigatoriamente, a participação ativa do usuário do novo sistema, que, gradativamente confirmará ou não as operações a serem desenvolvidas.

6.2 Saídas de informações (*outputs*)

O sistema deve apresentar funções como inclusão de dados, consultas, permitir a exclusão de dados quando necessários, manutenção destes dados organizados sistematicamente, de modo a permitir sua recuperação sempre que necessário.

No caso das exclusões, estas devem ser restritas aos usuários internos do setor, não sendo possibilitado ao usuário externo o uso desta função, mas somente a visualização de telas que propiciem o acompanhamento do trâmite de seu processo e consulta de legislação.

Deve também contemplar a emissão de tipos de relatórios compreensíveis, por assunto, por período delimitado, por tipo de decisão consumada, leia-se aqui o produto final dos processos tramitados, a consulta por interessado e por relator designado.

As telas devem estar apresentadas com formato leve, atrativo, de fácil compreensão ao usuário, de preferência autoexplicativa dos passos a serem realizados, sem poluição visual, excluindo-se todo e qualquer dado irrelevante.

Outro item importante é a possibilidade de geração de *backup* dos dados, vez que o sistema deverá estar inserido num sistema legado de grande porte denominado Sistema de Informação de Ensino/SIE, que gerencia dados mais complexos da organização, viabilizado pela Internet, no portal da UFAM.

É imperioso frisar que o sistema deve atender em primeira mão à organização UFAM, suprimindo e resolucionando as dificuldades antes enfrentadas pelo setor que gerencia e distribui essas informações, no caso a SECONS.

A fase de processo de análise do sistema consistiu em levantar os dados para construção da ferramenta pelo analista em conjunto com o requisitante do sistema. Nesta etapa, foram identificadas as necessidades, como a ferramenta deve se apresentar, como os problemas serão respondidos e quais soluções a ferramenta deverá oferecer.

Teoricamente o analista e sua equipe conhecem como fazer, porém o detentor do conhecimento de como as atividades são desenvolvidas, quais itens deverão ser contemplados,

a forma de apresentação da ferramenta com os dados mais pertinentes e interessantes para o usuário direto, é o solicitante do sistema quem definirá.

Infere-se, então, que, se, de um lado, o analista e sua equipe dominam o campo da informática, do outro, os usuários diretos da SECONS têm a *expertise* do que é necessário e fundamental, pelas próprias experiências vividas no setor. Assim, para que essa equipe desenvolva um protótipo que contemple as necessidades de determinado usuário e do setor para o qual será desenvolvido é imprescindível o entendimento amplo e minucioso das rotinas dos serviços, expostas nas reuniões onde se farão anotações para o desenvolvimento de um sistema coerente, moderno e funcional.

O usuário requisitante depende do analista para desenvolver o protótipo, e o analista, em contato direto com o usuário, fornece as informações que servirão de modelo para a construção da ferramenta, passo a passo, com ajustes, até que a resposta final, realmente ofereça um produto compatível com as necessidades apresentadas, caso contrário, não haverá soluções, e sem soluções, o sistema está fadado ao fracasso.

Durante essa troca de informações, o analista construirá o seu relatório, agregando os seguintes itens definidores do protótipo da ferramenta:

- a) Definição dos objetivos do sistema que consistem em gerenciar a informação desde a sua entrada no setor até a fase de saída do produto e recuperar essa informação de vários modos, seja por assunto, por interessado, por tipo específico de assunto em um determinado período ou por relator designado;
- b) Definição dos diversos bancos de dados consoante as respostas esperadas, relativo aos assuntos definidos no Dicionário de Dados em uso corrente e constantemente atualizado;
- c) Mapear e definir o fluxo processual da documentação entrante;
- d) Definir os tipos de relatórios que deverão ser gerados;
- e) Definir os tipos de telas e seus elementos constituintes;
- f) Definir a forma de inserção no sistema legado SIE e sua disponibilização e apresentação no portal da UFAM;
- g) Definir o escopo do sistema;
- h) Definir as restrições de uso pelos usuários externos;
- i) Definir as restrições de uso para os usuários internos;
- j) Definir o *backup* do sistema.
- k) O sistema deverá apresentar o produto final, em formato *pdf*, para que o produto apresentado não sofra alteração por outros usuários da comunidade em geral

- l) No caso da automação, a busca pode ocorrer como no *Google*, isto é, lançando uma palavra-chave, entendendo-se aqui as palavras descritas no Dicionário de Dados, e realizando a busca nos processos que apresentem aquela palavra identificadora, o que aceleraria o tempo de recuperação.

Com esses dados definidos, o analista passará a construção do modelo lógico, que foi revisto, ajustado e alterado inúmeras vezes, até alcançar um formato compatível com as necessidades do setor.

6.3 Prototipagem de Telas

O sistema *on-line* SISEC é uma ferramenta eletrônica cuja concepção deve permitir o cadastro, busca de processos e de resultados na forma de pareceres e resoluções. Inicialmente foram esboçadas e sugeridas algumas telas que refletissem o sistema automatizado sugerido, relativo ao conteúdo que deverá apresentar para uso.

As sugestões para as telas principais do sistema SISEC devem conter os seguintes campos e dados e estão dispostas a seguir, com alguns comentários breves de suas funções. Os elementos que constam nas sugestões de telas apresentadas foram idealizados a partir dos elementos que fazem parte do sistema manual SGD/SECONS, através dos quais se realiza a localização dos documentos registrados.

Esta é a primeira tela do sistema SISEC, cuja localização deverá se inserir no Portal da UFAM, facilitando sua visualização e acesso.

Figura 46 – Tela de entrada no portal UFAM

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS **PORTAL SISEC**

Manaus, XX de Agosto de 2011. [Instruções](#) [Alterar Senha](#) [Sair do Portal](#)

PORTAL SISEC

USUÁRIO

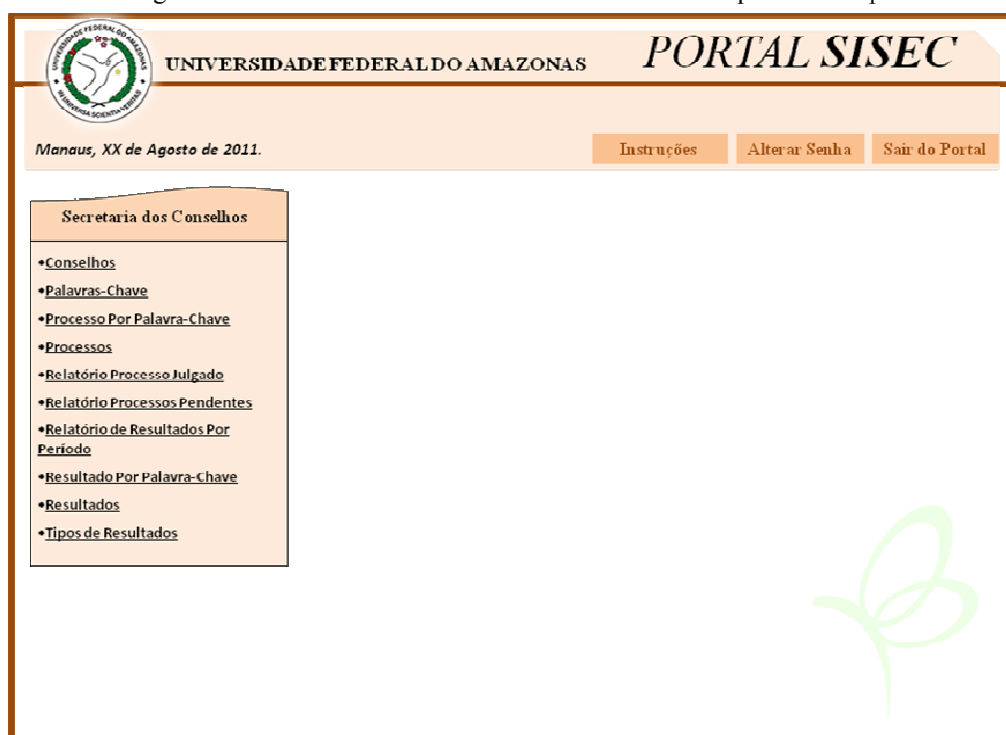
SENHA

Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

A tela de acesso ao portal do Sistema SISEC deverá ser acessado pelo endereço <http://www.sisec.ufam.edu.br>. Está sugerida na Figura 46 e sua localização será no Portal UFAM, no menu lateral com função de usuário e senha.

A segunda tela apresentada comporta em seu escopo os indicadores para acessar os processos, emitir relatórios por resultados, em determinado período delimitado para consulta, além de outras buscas que podem ser realizadas através dessa tela.

Figura 47 – Tela do menu inicial do sistema SISEC. Pesquisa de campo




Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

Está representada pela Figura 47 se localiza no menu lateral com acesso as funções do Sistema SISEC e apresenta restrições para alterações de dados ao usuário externo. É uma tela que indica as várias ações que podem ser executadas através do sistema.

Figura 48 – Tela Cadastro de Conselhos no sistema SISEC. Pesquisa de campo

Tela para cadastramento de conselhos

✓ No ícone  - Novo Conselho:

Nova Conselho

Nome:


Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

A Figura 48 possibilita realizar cadastro de novos conselhos, sempre que se fizer necessário. É uma função restrita ao administrador do sistema e apresenta configurações simples de compreensão e execução ao usuário.













A tela denominada como Aba Conselhos, permite que o usuário tenha visão rápida do número de conselhos já cadastrados e para os detalhes os botões sugerem as operações.

Figura 49 – Tela Lista de Conselhos do sistema SISEC. Pesquisa de campo

✓ Aba Conselhos - Lista de Conselhos Cadastrados:

Lista de Conselhos 

Nome:


Nome	Exibir	Editar	Excluir
Conselho 1			
Conselho 2			
Conselho 3			
Conselho 4			

Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

A Figura 49 apresenta os procedimentos de edição, exclusão e visualização dos conselhos. Em seguida, são exibidos os conselhos cadastrados. Clicando-se no ícone do cadastro, é permitido cadastrar novos conselhos, quando necessário, bem como excluir um conselho, se for o caso. Função disponível apenas para uso dos servidores internos ao setor pesquisado ou para o administrador do sistema.

Tela utilizada para cadastrar palavras-chave que não figurem no Banco de Dados do Sistema (Ver Figura 50).

Figura 50 – Tela de criação das palavras-chave do sistema SISEC. Pesquisa de campo

✓ No ícone  - Nova Palavra-Chave:

Nova Palavra-Chave

Nome:



Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

A tela para criação de palavras-chave ilustrada pela Figura 48 é o início do caminho de acesso para recuperação das informações concernentes aos processos, resoluções e todo tipo de decisão dos conselhos. A cada palavra cadastrada, clica-se no botão voltar para reiniciar o processo de criação e inserção das palavras no sistema.
















Os verbetes a serem indexados deverão ser extraídos dos Dicionários de Dados e as palavras novas serão criadas pelo administrador do sistema. É também uma tela de acesso restrito ao usuário externo que pode consultar o documento empregando as palavras-chave.

Figura 51 – Tela Lista de Palavras-chave do sistema SISEC. Pesquisa de campo

✓ Exibir Palavras-Chave:

Lista de Palavras-Chave  

Nome:

Nome	Exibir	Editar	Excluir
Abono de faltas			
Administração Superior			
Aproveitamento de Estudos			
Arquivo Central - criação			
Assessor - extinção de cargo			

Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

Esta tela (ver Figura 51) exibe o rol de palavras-chave cadastradas, caminho de busca da informação desejada. Os botões da direita, quando acionados permitem a sua exibição, edição ou exclusão apenas pelo usuário interno do sistema, quando for o caso. Essas palavras-chave estão associadas aos processos e aos resultados, permitindo a busca em todos os itens.

A Figura 52 oferta ao usuário as informações resumidas relativas ao processo demandado, desde o número recebido no Conselho onde deu entrada o documento inicial, pequena ementa do assunto a ser apreciado, *status*, isto é, se o documento foi julgado, se está sobrestado etc.

Figura 52 – Tela Processo por Palavras-chave. Pesquisa de campo

Mostrar Processo Por Palavra-Chave

Palavra-Chave Associada: Jubilamento - Reversão

Número Processo: 126/2009

Número Processo: CONSEPE

Interessado: Oswaldo Fernandes da S. Júnior

Ementa: Reversão de Jubilamento

Estado: Julgado – res. 22/2009

Voltar

Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

A tela ilustrada na Figura 52 espelha as informações de um processo, contendo os dados a ele pertinentes, incluindo seu *status* de finalizado, pendente ou arquivado. Contém diversos dados indicadores para recuperação do documento e não deve ser disponibilizado para alteração ao usuário externo.

A seguir, está a prototipagem da tela identificada como Lista de processos.

Figura 53 – Tela Lista de Processos. Pesquisa de campo

Lista de Processos

Descrição:

Conselho: **CONSEPE**

BUSCAR

Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

A Figura 53 apresenta tela que permite a escolha do conselho determinado para iniciar a busca específica da informação solicitada.

A tela indicada na Figura 54 é ampla e contém todos os dados constantes do processo gerado na ocasião de sua entrada na SECONS. É uma tela cuja operação será de uso exclusivo do responsável pelo sistema no setor para o qual foi concebido, pois exige conhecimento do assunto para realizar a associação dos verbetes com o processo.

Clica-se na palavra-chave identificadora do processo e agrega-se o assunto que permite a identificação do documento para recuperação, pois ela se transfere para outra caixa, configurando a associação.

Figura 54 – Tela Criação de Processos e palavras-chave. Pesquisa de campo

✓ Editar Processo:

Número:

Processo:

Ano:

Conselho:

Resumo Ementa:

Ementa:

Interessado:

Protocolo:

Relator:

Encaminhamento:

Estado:

Palavras-chaves disponíveis:

- Assessor - extinção de cargo
- Assessoria de comunicação - implantação
- ASSUA - Órgãos colegiados - representação
- Auditoria Interna - Manual de procedimentos
- Auditoria Interna - nomeação
- Auditoria Interna - Plano de Atividades
- Auditoria Interna - Regimento Interno
- Auditoria Eulálio Chaves - Regulamento
- Benefícios - Concessão a servidores
- Benefícios - Prestação de serviços - Maués

Palavras-chaves associadas:

Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

Pode-se perceber que a tela exposta na Figura 54 apresenta os campos que com informações gerais sobre processo, inclusive as palavras-chave que devem ser associadas, por escolha do usuário interno, para realizar a busca com êxito. O campo destinado às palavras-chave deve ser expansível, de modo a oferecer leitura integral do verbete.

A Figura 55 reproduz o Sistema SGD/SECONS quanto ao Livro de Registros de Processos e seus elementos de registros.

Figura 55 – Tela Editar Processos. Pesquisa de campo

Lista de Processos

Descrição:

Conselho:

Conselho	Número	Interessado	Resumo	Estado	Exibir	Editar	Excluir
CONSEPE	17/2009	José Anglada Rivera	Revalidação de diploma (Física)	Julgado			
CONSEPE	18/2009	César David Pérez Cachique	Revalidação de diploma (Enfermagem)	Julgado			
CONSEPE	19/2009	Olga Cecilia G. Felipe	Revalidação de diploma (Enfermagem)	Julgado			
CONSEPE	20/2009	Maria Aurora R. Pinedo	Revalidação de diploma (Enfermagem)	Julgado			
CONSEPE	21/2009	Kalielton R. da Paz	Mandado judicial de RD; Referendar a decisão 001/2009 - GR	Julgado			
CONSEPE	23/2009	Marcus Vinicius de Oliveira Rodrigues	Solicita matrícula na disciplina Inglês Instrumental I, turma 03.	Julgado			

Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

Na tela representada pela Figura 55 são exibidos os dados dos processos que são inseridos, no momento da transformação do documento entrante em autos processuais. No botão editar, obtém-se visão geral do processo acessado com os detalhes especificados na tela desdobrada.

Essa tela oferece a lista de resultados, ilustrada pela Figura 55. Os resultados desejados podem ter definido o período, agregado ao assunto.

Várias outras telas podem se desdobrar a partir das principais, especialmente as telas que ofertam os relatórios tão essenciais à SECONS e que o Sistema SGD/SECONS, em seu formato físico não permite a edição desse instrumento que é de importância para o setor, pois existem demandas desse tipo que exigem esforço para cumprir, rapidamente, o solicitado.

Figura 56 – Tela Relatório de Processos julgados (período). Pesquisa de campo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

Secretaria de Conselhos

Relatório Processo Julgado por Período

Período Anual: 2008 até 2010

Número Processo: 23/2009
 Conselho: Conscepc
 Interessado: João da Silva
 Emenda: Solicita Matrícula na disciplina Cálculo I – Turma 2
 Relator: Maria de Souza

LISTA DE RESULTADOS

Decisão	Resumo	Tipo de Resultado
Par 001/2009	Deferiu o pedido de matrícula de Fulano da Silva e de outros alunos.	Parecer

Fonte: Prototipagem do Sistema. Acervo da autora.

Esta figura exemplifica um dos vários relatórios que o Sistema SISEC deve oferecer ao usuário, delimitando-se o período e o conselho desejado.

Diversos relatórios podem ser extraídos a partir da confecção de outras telas que serão criadas, à medida que as necessidades forem despontando em razão do uso do sistema, no período destinado aos primeiros testes, após a construção do *software*.

Foram desenvolvidas e apresentadas apenas algumas das inúmeras telas que o *software* deve oferecer, com base nas necessidades identificadas no decorrer da pesquisa.

CONCLUSÃO E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Esta pesquisa propiciou o desenvolvimento da ferramenta de busca Dicionário de Dados, inicialmente aplicada a três Conselhos, para funcionar como parte acessória do sistema identificado como Sistema de Gerenciamento de Documentos para Secretaria dos Conselhos/SGD-SECONS.

Sua concepção lógica foi idealizada para recuperar a legislação produzida, armazenada na SECONS e disseminada na UFAM.

A revisão da literatura em gestão do conhecimento orientou e comprovou a significância dos conhecimentos implícitos de servidores da Instituição onde esses conhecimentos ainda não haviam se transformado em explícitos ou formais, estando, portanto, apenas no universo interior do colaborador do setor. A pesquisa considerou relevante o aspecto mencionado na gênese do sistema desenvolvido, que ao final foi avaliado apresentando ótimos resultados.

Desta forma, restou comprovado que os processos de criar, recolher, organizar e disseminar o conhecimento dos colaboradores serviu para compartilhar as experiências pessoais dos envolvidos na SECONS, aproveitando para aplicá-los na construção da ferramenta Dicionário de Dados.

O principal foco da pesquisa se direcionou na construção de um modelo aplicável ao gerenciamento da documentação circulante e aos processos derivados a cada Conselho, que tem suas atividades coordenadas e executadas pela SECONS.

Conclusões obtidas que corroboram os objetivos propostos:

- ❖ O objetivo geral foi plenamente atendido com o desenvolvimento do modelo de ferramenta denominada Dicionário de Dados, cuja função é rastrear, registrar, controlar e recuperar a informação no formato Resolução, na SECONS. A indexação do número do documento se configura no registro e os verbetes e subverbetes oferecem o rastreamento da informação desejada, rapidamente, complementando o Sistema de Gerenciamento de Documentos da SECONS.
- ❖ Os assuntos englobados no item 3.5, 3.5.1 e 3.5.2 encerram os requisitos para o mapeamento do sistema de gerenciamento de documentos SGD/SECONS, espelhando todo o percurso que o documento realiza até ser finalizado com o processo julgado, a confecção dos produtos e sua publicação, sendo de suma importância para o desenvolvimento do sistema e essencial para concepção da ferramenta objeto da pesquisa.

- ❖ Os requisitos funcionais foram construídos e analisados, considerando-se as necessidades apresentadas pelos usuários, a partir das demandas recebidas e das dificuldades encontradas para solucionar o problema, dispostos no item 3.5.3.
- ❖ No item 3.7, estão identificadas as variáveis, o fluxo de informações e os dados de entrada que são os insumos representados pelos documentos que formarão os processos a serem apreciados e julgados pelos Conselhos, pormenorizadamente, inclusive, destacando os outros tipos de documentos que não serão inseridos no sistema por se constituírem em documentos administrativos de rotina da SECONS.
- ❖ As Figuras nº 18 e nº 19 representadas pelos fluxogramas de processos e de procedimentos na SECONS complementam essas informações e espelham o fluxo real da documentação na SECONS, em detalhes, com todos os seus desdobramentos de serviços e tarefas, cujos elementos serviram de base para o registro do SGD/SECONS.
- ❖ Na terceira parte do Capítulo 3 foi modelado e analisado o Sistema de Gerenciamento de Documentos/SGD, empregando-se o método descritivo e apresentando o sistema em seus diversos livros, que em conjunto, integram o sistema e espelham o registro, controle e recuperação da informação na SECONS.
- ❖ No Capítulo 4 foi desenvolvida a ferramenta Dicionário de Dados, para funcionar agregada ao Sistema de Gerenciamento de Documentos, detalhando a sua concepção, desenvolvimento e a parte referente à segurança dos dados nele contidos.
- ❖ Esta ferramenta pode ser aplicada a outros tipos de documentos, como processos, pareceres, portarias, decisões etc., podendo ser utilizada em outros setores da Instituição como secretarias das Unidades Acadêmicas, Pró-reitorias, Departamentos e outros setores correlatos.
- ❖ Os três Dicionários de Dados concebidos foram avaliados em quatro oportunidades, empregando-se situações reais, com complexidades diversas, apresentando ótimos resultados, que, confirmaram a segurança, a agilidade no fornecimento das respostas às demandas recebidas, bem como confiabilidade no instrumento de busca concebido.
- ❖ Após a realização das avaliações, estas foram analisadas e comentadas pela pesquisadora, enfocando as prováveis dificuldades ou acréscimos de informações que foram possíveis agregar à solicitação inicial, durante a busca realizada,

complementando-a de modo a ofertar resposta integral sobre a solicitação demandada.

- ❖ As restrições identificadas se devem estritamente ao modelo SGD /SECONS (versão manual), sendo possível eliminá-las com a automação proposta.
- ❖ Foram registradas, ainda, as restrições com o uso do sistema no formato em livros e a possibilidade de correção dessas falhas, ao ser futuramente automatizado, conforme sugestão da pesquisadora.
- ❖ Não se registrou restrições quanto ao uso dos Dicionários de Dados, podendo ser utilizado no modelo de sistema automatizado proposto.

Esse modelo oferta contribuições para transparência das decisões internas da Instituição e motiva a aplicação do sistema em outras instituições de ensino que apresentem similaridade com a UFAM, pois durante a pesquisa em outras organizações de ensino não se registrou, muitas vezes, a existência de fóruns deliberativos, normativos e consultivos, com características bem definidas para auxiliar a alta gerência e tampouco um sistema de gerenciamento de suas informações.

O sistema SGD /SECONS desenvolvido, auxiliado pela ferramenta Dicionário de Dados, funciona e atende com precisão, rapidez e segurança às demandas de solicitações sobre resoluções e processos encaminhados à SECONS, representando um verdadeiro memorial das principais decisões dos Conselhos Superiores da UFAM, devendo ser aproveitado para contribuir com a melhoria do funcionamento da SECONS e da Instituição em geral que dela se apropria e aplica no seu cotidiano para fazer funcionar a máquina administrativa.

Espera-se, portanto, que a iniciativa simples, porém inovadora contribua com outros organismos deliberativos e normativos, facilitando a consulta e aplicação das normas desejadas, vez que a pesquisa demonstrou que as expectativas quanto ao modelo sugerido foram plenamente atendidas no momento de execução das avaliações com os dados reais disponibilizados pelo setor.

A ferramenta constituída com essas características, com certeza contribuirá para otimizar os serviços e atividades nestas organizações e, primordialmente na UFAM, para a qual foi projetada e idealizada.

Sugere-se para continuidade da pesquisa o desenvolvimento de *software* que possa funcionar inserido no sistema legado SIE, de forma a disponibilizar a comunidade da UFAM e à sociedade em geral, as decisões dos Conselhos, na forma virtual, em modelo *pdf*, com

assinatura digital do responsável, corroborando os princípios da transparência preconizados na legislação federal.

Ratificando os resultados obtidos com esse estudo, foi demonstrado e comprovado que o sistema concebido encerra confiabilidade, segurança e celeridade, com recomendação para que a utilização do Dicionário de Dados como ferramenta auxiliar do sistema, seja automatizada com desenvolvimento do *software*, sem restrições, por órgãos da UFAM, como por exemplo, o Instituto de Computação/IComp, recém-criado e em funcionamento, empregando-se o ativo intelectual desta Unidade para concretização do sistema automatizado, contribuindo, com isso, decisivamente para a modernização da SECONS e sua inclusão na era virtual.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos – apresentação*. Rio de Janeiro, 2011.

ALMEIDA, Adiel Teixeira de; COSTA, Ana Paula Cabral Seixas; MIRANDA, Caroline Maria Guerra de. Informação e gestão. In: ALMEIDA, Adiel Teixeira; RAMOS, Francisco de Souza (Orgs.). *Gestão da informação na competitividade das organizações*. Recife: UFPE, 2002.

ALVES, André Cherubini; ZEN, Aurora Carneiro; PADULA, Antonio Domingos. Rotinas, Recursos e Inovação na Indústria do Vinho Brasileiro. In: *Journal of Technology Management & Innovation [online]*. 2011, vol.6, n.2, p. 128-144. ISSN 0718-2724. doi: 10.4067/S0718-27242011000200009. Disponível em: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-27242011000200009&script=sci_abstract. Acesso em: 14 out. 2011.

ANGELONI, Maria Terezinha (Coord.) – *Organização do conhecimento: infra-estrutura, pessoas e tecnologias*. São Paulo: Saraiva, 2005.

ARAÚJO, Vania Maria Rodrigues Hermes de. Sistemas de informação: nova abordagem teórica e conceitual. *Ciência da Informação*, v. 24, n. 1, 1995.

BALRINE, Oscar Fernando Osório. Gestão da informação: tecnologia da informação como vantagem competitiva. *RAE Eletrônica*, v.1 n.1, jan/jun, 2002.

BEUREN, Ilse Maria. *Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial*. São Paulo: Atlas, 1998.

BRASIL. Lei nº 3.454, de 6 de janeiro de 1918. Confere idoneidade a Universidade de Manaós. In: BRITO, Rosa Mendonça de. *Da Escola Universitária Livre de Manáos à Universidade Federal do Amazonas: 95 anos construindo conhecimentos*. Manaus: EDUA, 2004.

_____. Ato Institucional nº 5, de 13 de dezembro de 1968. São mantidas a Constituição de 24 de janeiro de 1967 e as Constituições estaduais, com as modificações constantes deste Ato Institucional. *Diário Oficial União*, Brasília, DF, 13 dez. 1968. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/AIT/ait-05-68.htm. Acesso em: 24 set. 2010.

_____. Lei nº 4.069-A de 122 de junho de 1962. Cria a Fundação Universidade do Amazonas, e dá outras providências. *Diário Oficial União*, Brasília, DF, 27 jun. 1962. Disponível em: <http://www.domtotal.com/direito/pagina/detalhe/909/lei-n-4.069-a-de-12-de-junho-de-1962>. Acesso em: 24 set. 2010.

_____. Decreto-Lei nº 53.699 de 13 de março de 1964. Institui a Fundação Universidade do Amazonas, com sede e foro em Manaus, capital do Estado do Amazonas. In: BRITO, Rosa Mendonça de. *Da Escola Universitária Livre de Manáos à Universidade Federal do Amazonas: 95 anos construindo conhecimentos*. Manaus: EDUA, 2004.

_____. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*: promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. Ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168p. (Série Legislação Brasileira).

_____. Decreto-Lei nº 657, de 27 de Junho de 1969. Altera a Lei nº 4069-A, de 12 de junho de 1962, que criou a Fundação Universidade do Amazonas e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 30 jun. 1969, Seção 1, Pág. 5489. Disponível em: <http://www2.camara.gov.br/legin/fed/declei/1960-1969/decreto-lei-657-27-junho-1969-375785-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 24 set. 2011.

_____. Lei nº 8.112, de 11 de Dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. *Diário Oficial da União*. Brasília, DF, 11 dez. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm. Acesso em: 25 jul 2011.

BRITO, Rosa Mendonça de. *Da Escola Universitária Livre de Manaus à Universidade Federal do Amazonas: 95 anos construindo conhecimentos*. Manaus: EDUA, 2004.

_____. *100 anos UFAM*. Manaus: EDUA, 2009.

CARLI, Wilson P. *Estudo de caso: a aplicação da reengenharia de negócios com orientação a objetos em uma indústria têxtil*. Dissertação (Mestrado em Engenharia da produção)— Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

CLEVELAND, Gary. Overview of document management technology (Abril, 2009). Disponível em: <http://archive.ifla.org>. Acesso em: 10 dez. 2011.

DERZI, Ellen C. de M. *Dicionário de dados do Conselho de Administração da UFAM*. Manaus: 2011a. 46 p. (Trabalho não publicado).

_____. *Dicionário de dados do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da UFAM*. Manaus: 2011b. 122 p. (Trabalho não publicado).

_____. *Dicionário de dados do Conselho Universitário da UFAM*. Manaus: 2011c. 102 p. (Trabalho não publicado).

_____. *Importância e necessidade da Institucionalização da Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da UFAM e sua reestruturação administrativa: uma proposta alternativa*, 2004. 80f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia), Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2004.

_____. *Projeto do Regimento Interno dos Colegiados Deliberativos Superiores da UFAM*. Manaus: 2005. (Trabalho não publicado).

_____. et al. *Modelo de sistema automatizado para gestión de la información en la Secretaría General de los Consejos Universitarios*. In: CONVENCION DE INGENIERIA ELÉCTRICA, 14., 2011, Santa María, Cuba: UCLV, 2011.

DE SORDI, José Osvaldo. *Tecnologia da informação aplicada aos negócios*. São Paulo: Atlas, 2003.

DRUCKER, Peter. Além da revolução informação. *HSM management*, v.3, n. 18, p.48-55, 2000.

FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio. *Introdução ao estudo do Direito*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001. p 305.

FRIEDMAN, Thomas L. *O mundo é plano: uma breve história do século XXI*. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR., Moacir de Miranda. *Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Atlas, 2008.

LAUNDON, Kenneth C.; LAUNDON, Jane P. *Sistemas de informações gerenciais: administrando a empresa digital*. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MC GEE, James V.; PRUSAK, Laurence. *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. 18. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

MIRANDA, Silvana Vieira de. A gestão da informação e a modelagem de processos. *Revista do Serviço Público*, Brasília, n. 61, v.1, p. 97-112, jan/mar. 2010.

NEGREIROS, Miguel Carlos Viana. *A contribuição de um sistema de informações para a gestão empresarial: um estudo de caso no pólo industrial de Manaus*. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)--. Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2003.

NURCAN, Selmin; BARRIOS, Judith. *Enterprise Knowledge and Information System Modelling in an Evolving Environment*. (2003). Disponível em: <http://cui.unige.ch/db-research/EMSISE03/Rp07.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2011.

O'BRIEN, James A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Djalma Pinho Rebouças de. *Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. *Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

PFLIEGER, Shari Lawrence. *Engenharia de software: teoria e prática*. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

POATRASCU, Aurelia; TANASESCU, Ana. *A document management system modelin* (2008). Disponível em: <http://steconomice.uoradea.ro/anale/volume/2008/v4-management-marketing/270.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2011.

PRESSMAN, Roger S. *Engenharia de software*. 6. ed. São Paulo: Mc Graw Hill, 2006.

QUEYRAS, Joachim; QUONIAM, Luc. Inteligência competitiva (IC). In: TARAPANOFF, Kira (Org.) *Inteligência, informação e conhecimento*. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

RODRIGUES, Bruno César; CRIPPA, Giulia. A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural?. *Perspect. ciênc. inf.* [online]. 2011, vol.16, n.1, pp. 45-64. ISSN 1413-9936.

<http://dx.doi.org.ez2.periodicos.capes.gov.br/10.1590/S1413-99362011000100004>.

Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362011000100004&script=sci_abstract&tlng=pt)

99362011000100004&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 14 out. 2011.

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Angelo. *Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento*. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

SANCHEZ, Alba et. al. Práticas de Gestão da Inovação, Adaptação Estratégica e Resultados do Negócio: Evidências da Indústria Eletrônica *Journal of Technology Management & Innovation* [online]. 2011, vol.6, n.2, p. 14-39. ISSN 0718-2724. doi: 10.4067/S0718-27242011000200002. Disponível em: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-27242011000200002&script=sci_abstract. Acesso em: 14 out. 2011.

SILVA, Nelson Peres da. *Análise e estruturas de sistemas de Informação*. São Paulo: Ed. Érica, 2007.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. *Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

THOMAS, Timothy Stanislaus. *Sistemas de Informações gerenciais: uma proposta metodológica de codificação estruturada e multidimensional de dados no gerenciamento da informação*. Manaus, UFAM, 2007. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)– Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Conselho Universitário. *Estatuto e Regimento Geral*. Manaus: EDUA, 2005a.

_____. *Regimento Interno dos Colegiados Deliberativos Superiores da UFAM*. Elaborado por Ellen C. de M. Derzi e revisão técnica de Jayme Índio de Maués. Manaus: EDUA, 2005b.

_____. Portaria n. 136, de 15 de fevereiro de 1978. Regulamenta as atribuições da Secretaria Executiva. In: *Gabinete do Reitor*, Manaus: UFAM, 2004.

_____. Portaria n. 1814, de 14 de dezembro de 2004. Cria a Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da UFAM. In: DERZI, Ellen. *Importância e necessidade da Institucionalização da Secretaria Geral dos Conselhos Superiores da UFAM e sua reestruturação administrativa: uma proposta alternativa*, 2004. 80f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia), Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2004.

_____. *Conselho Universitário*. Moção de apoio e solidariedade a greve dos servidores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal do Amazonas. Manaus: SECONS, 2011.

_____. _____. Resolução nº 002/1993, de 25 de fevereiro de 1993. Altera dispositivo da Resolução nº 012/1992, que estabeleceu normas de acompanhamento e avaliação do estágio probatório. Manaus: SECONS, 1993.

_____. _____. Resolução nº 011/1998, de 18 de março de 1998. Homologa o Parecer nº 034/1997 da Câmara de Pesquisa e Pós-graduação, criando o curso de especialização em Direito Público e Administrativo. Manaus: SECONS, 1998.

_____. _____. *Resolução nº 012/1992, de 25 de agosto de 1992*. Disciplina o estágio probatório dos docentes da UFAM. Manaus: SECONS, 1992.

_____. _____. Resolução nº 015/1987, de 24 de junho de 1987. Garante a admissão e matrícula a filhos e cônjuge de servidores da UFAM afastados para cursos e treinamentos, aprovados no Concurso Vestibular. Manaus: SECONS, 1987.

_____. _____. Resolução nº 060/1974, de 07 de outubro de 1974. Autoriza matrícula especial para formação de turma de EPB -13 Estudos de Problemas Brasileiros. Manaus: SECONS, 1974.

_____. *Conselho de Administração*. Parecer nº 003/2010, de 15 de junho de 2010. Liberou o docente Edson Nascimento da Silva jr. Para acompanhar cônjuge, com lotação na Universidade Federal de Santa Catarina e ônus para a UFAM, Manaus: SECONS, 2010.

_____. _____. Resolução nº 002/2004, de 21 de janeiro de 2004. Disciplina a remuneração de pessoal sem vínculo empregatício com a UFAM e os serviços prestados por servidores e técnico-administrativos e marítimos da UFAM, em programas, projetos e cursos realizados em convênios ou contratos com instituições públicas e privadas com a intermediação da Fundação UNISOL. Manaus: SECONS, 2004.

_____. _____. Resolução nº 003/2005, de 10 de março de 2005. Disciplina a remuneração de pessoal sem vínculo empregatício com a UFAM e os serviços prestados por servidores e técnico-administrativos e marítimos da UFAM, em programas, projetos e cursos realizados em convênios ou contratos com instituições públicas e privadas com a intermediação da Fundação UNISOL e altera o anexo I da Resolução nº002/2004-CONSAD. Manaus: SECONS, 2005.

_____. _____. Resolução nº 004/1989, de 10 de março de 1989. Fixa os critérios para remuneração de pessoal convidado pela Universidade do Amazonas, com vistas à prestação de serviços prestados a projetos de cursos, à atividades de treinamento, à assessoria técnica ou outra atividade técnica especializada, calculada com base no salário do mês vigente, arredondado para cruzados novos. Manaus, SECONS, 1989.

_____. _____. Resolução nº 004/1998, de 21 de outubro de 1998. Regulamenta a administração dos recursos captados para prestação de serviços remunerados por membros do corpo docente, em atividades esporádicas, dentro de sua especialidade. Manaus: SECONS, 1998.

_____. _____. Resolução nº 021/2006, de 22 de dezembro de 2006. Disciplina o estágio probatório docente nas Unidades dos *campi* fora de sede. Manaus: SECONS, 2006.

_____. *Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão*. Resolução nº 019/2007, de 19 de abril de 2007. Homologa a alteração da nomenclatura do curso de especialização em Direito Público e Administrativo para Direito Público com ênfase em Direito Administrativo, de interesse da Faculdade de Direito. Manaus: SECONS, 2007.

_____. _____. Resolução nº 035/2008, de 9 de setembro de 2008. Aprova o Regimento do Comitê de Ética em Experimentação Animal da Universidade Federal do Amazonas. Manaus: SECONS, 2008.

_____. *Secretaria dos Conselhos Superiores*. Primeiro caderno de anotações de processos do Conselho Universitário. Manaus, 1966.

_____. _____. Livros do subsistema Conselho de Administração/CONSAD.

_____. _____. Livros do subsistema Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão/CONSEPE.

_____. _____. Livros do subsistema Conselho Universitário.

_____. _____. Livros de Registros de Processos.

_____. _____. Livros de Registros de Ementário de Pareceres.

_____. _____. Livros de Registros de Ementário de Resoluções.

_____. _____. Livros de Registros de Frequência dos Conselheiros.

_____. _____. Livros de Registros de Revalidação de Diplomas Estrangeiros.

_____. _____. Livros de Registros de Títulos Honoríficos e Medalhas.

_____. _____. Livros de Atas dos Conselhos Superiores.

_____. _____. Modelo de Decisão.

_____. _____. Modelo de Parecer.

_____. _____. Modelo de Resolução.

ANEXOS

ANEXO A – PORTARIA N. 136/78 - GR

ANEXO B – PORTARIA N. 1814/2004 - GR

ANEXO A – PORTARIA N. 136/78 - GR

UNIVERSIDADE DO AMAZONAS
GABINETE DO REITOR

PORTARIA N.º 136/78

O REITOR DA UNIVERSIDADE DO AMAZONAS, usando de suas atribuições estatutárias, e

CONSIDERANDO o que determina a Resolução n.º 001/78 de 13 de fevereiro de 1978, do Conselho Diretor da Fundação Universidade do Amazonas;

CONSIDERANDO a necessidade de reorganizar a Chefia do Gabinete do Reitor e de implantar a Secretaria Executiva do Gabinete do Reitor, criada por força da Resolução supra mencionada,

R E S O L V E :

Art. 1.º Compete ao Chefe do Gabinete:

- a) coordenar e superintender as atividades dos servidores lotados na Chefia do Gabinete;
- b) atender as partes e encaminhá-las ao Reitor ou fixar-lhes audiência, quando for o caso;
- c) assistir o Reitor em seu relacionamento social;
- d) atestar a frequência do pessoal lotado na Chefia do Gabinete;
- e) representar o Reitor, quando para isso for designado;
- f) elaborar cronograma de audiências diárias;
- g) promover a divulgação de informações relativas às atividades da Universidade;
- h) acompanhar visitas;
- i) selecionar diariamente, toda a matéria divulgada que seja de interesse da Universidade, encaminhando-a ao Reitor, e,
- j) desempenhar outras atividades afins.



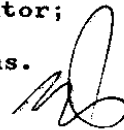
UNIVERSIDADE DO AMAZONAS
GABINETE DO REITOR

Continuação da PORTARIA N.º 136/78.

2.

Art. 2.º Compete à Secretaria Executiva do Gabinete do Reitor:

- a) instruir e padronizar todo o expediente a ser as sinado pelo Reitor;
- b) distribuir, previamente, para fins de instrução preliminar, todo expediente endereçado ao Reitor que não seja de caráter urgente ou sigiloso, ou de natureza pessoal;
- c) analisar os processos e expedientes dirigidos ao Reitor e minutar o seu encaminhamento;
- d) supervisionar a utilização dos veículos de transporte do Gabinete do Reitor;
- e) assistir o Reitor em seu relacionamento administrativo;
- f) atestar a frequência, diariamente, do pessoal da Secretaria Executiva;
- g) providenciar o registro prévio no Serviço de Comunicações de toda a correspondência oficial endereçada ao Gabinete do Reitor, ressalvando o disposto na alínea "b", in fine;
- h) organizar e supervisionar as atividades de documentação e referência da Reitoria, mantendo perfeita articulação com a Biblioteca Central;
- i) supervisionar, coordenar e controlar as atividades do Serviço de Comunicações, Protocolo e Arquivo da Reitoria;
- j) supervisionar as atividades da Secretaria dos órgãos Colegiados;
- l) solicitar, quando necessário à instrução de processos, audiência prévia da procuradoria jurídica ou parecer de assessores do Reitor;
- m) desempenhar outras atividades afins.



UNIVERSIDADE DO AMAZONAS
GABINETE DO REITOR

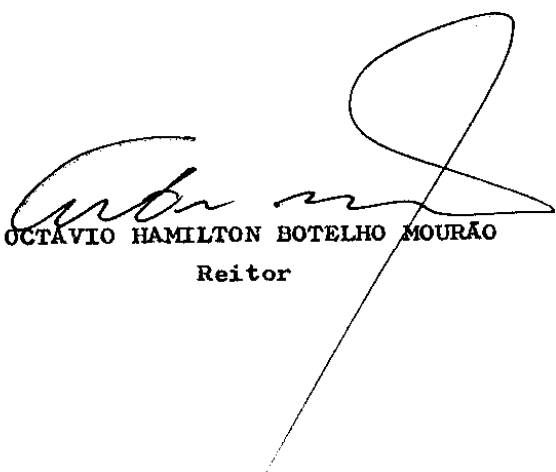
Continuação da PORTARIA N.º 136/78.

3.

Art. 3.º Fica subordinado, administrativamente à Secretaria Executiva do Gabinete do Reitor, o Serviço de Comunicações, da Reitoria, mantendo-se os recursos materiais disponíveis e o pessoal existentes nesta data.

Art. 4.º A presente Portaria entra em vigor na data de sua assinatura revogando-se as disposições em contrário.

REITORIA DA UNIVERSIDADE DO AMAZONAS, em Manaus, 15 de fevereiro de 1978.



OCTÁVIO HAMILTON BOTELHO MOURÃO
Reitor

ANEXO B – PORTARIA N. 1814/2004 - GR


UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
Gabinete do Reitor

PORTARIA Nº 1.814 / 2004

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, usando de suas atribuições estatutárias, e

CONSIDERANDO a necessidade precípua de alterar o previsto na Portaria GR nº 136/78, datada de 15.02.1978, onde a Secretaria Executiva do Gabinete do Reitor tem como uma de suas competências supervisionar as atividades desenvolvidas da Secretaria dos Órgãos Colegiados;

CONSIDERANDO que os Colegiados Superiores serão assessorados por uma Secretaria Geral dos Conselhos Superiores, conforme estabelece o art. 5º, do Regimento Geral da UFAM;

CONSIDERANDO o disposto no art. 4º da Resolução nº 005/2004-CONSUNI, que trata do Regimento dos Colegiados Deliberativos Superiores da UFAM, em que define a estrutura organizacional desses Colegiados,

R E S O L V E:

Art. 1º - Fica criada a Secretaria Geral dos Conselhos Superiores - SECONS na estrutura organizacional da Universidade Federal do Amazonas, diretamente subordinada ao Presidente dos Órgãos Colegiados Deliberativos Superiores.

Art. 2º - As atribuições do Secretário Geral dos Conselhos Superiores estão previstas no artigo 7º, do Anexo da Resolução nº 005/2004-CONSUNI, de 20/05/2004.

Art. 3º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua expedição, revogadas as disposições em contrário, especialmente a alínea "j", da Portaria GR nº 136/78, de 15/02/1978.

Dê-se ciência e cumpra-se.

REITORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, em Manaus, 14 de dezembro de 2004.


HIDEMBERGUE ORDOZGOITH DA FROTA
 Reitor