



Mapeamento do fluxo informacional aplicado ao Departamento de Apoio ao Ensino do Instituto Federal de Rondônia – Campus Ji-Paraná

João Eujácio Teixeira Junior

10/2019

Esta versão contém as críticas e sugestões dos elementos do júri.

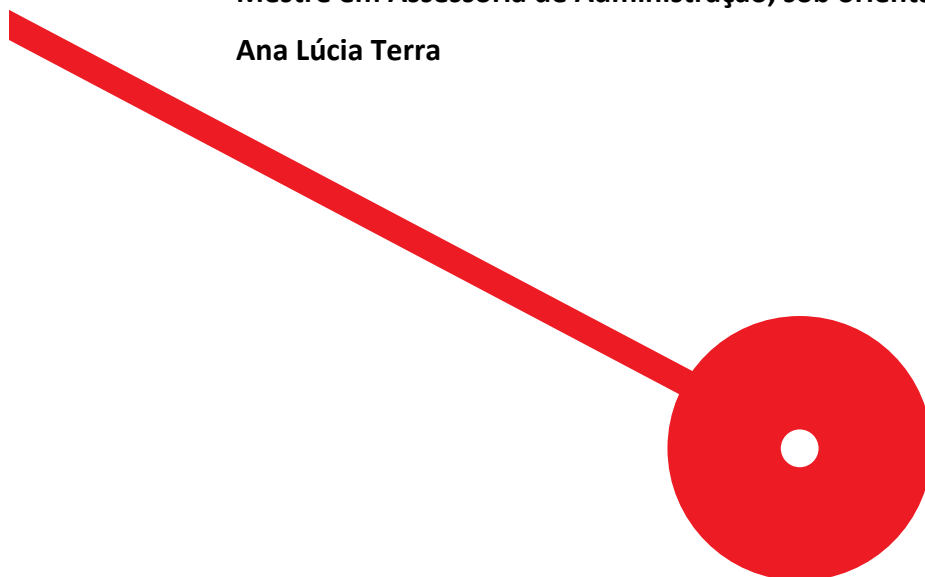




Mapeamento do fluxo informacional aplicado ao Departamento de Apoio ao Ensino do Instituto Federal de Rondônia – Campus Ji-Paraná

João Eujácio Teixeira Junior

Dissertação de Mestrado apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Assessoria de Administração, sob orientação da Doutora Ana Lúcia Terra



Dedicatória

A minha amada esposa

Agradecimentos

Primeiramente, agradeço a Deus pelo dom da vida.

À minha companheira e esposa por me apoiar nesta jornada e com sabedoria me incentivar com palavras de motivação e coragem.

À minha orientadora Ana Terra pela paciência e por fazer acreditar que seria possível chegar até aqui.

Aos meus pais por interceder por mim e compreender os momentos ausentes.

À minha sogra e meu sogro por entender a importância deste trabalho.

A todos da minha família pelo incentivo e torcida.

Aos meus amigos e colegas mestrandos que muito me ajudaram em diversos momentos.

Ao IFRO por oportunizar a realização deste objetivo.

Resumo:

Esta investigação incide sobre a gestão da informação (GI), utilizando seus meios para obter melhorias nos fluxos informacionais em uma instituição de ensino. A gestão da informação é conhecida como um recurso indispensável para as organizações e através da GI pode-se gerar oportunidades de melhorias no tratamento das informações. Neste processo, uma parte importante é o mapeamento do fluxo informacional dos processos. Esta pesquisa teve como objetivo realizar o levantamento dos possíveis problemas relacionados à gestão da informação em um departamento de uma instituição pública de ensino, com base no mapeamento dos processos relacionados ao ensino técnico. Para alcançar estes objetivos, foi realizado um estudo de caso único no Departamento de Apoio ao Ensino do Instituto Federal de Rondônia – *Campus* Ji-Paraná, por meio de uma pesquisa exploratória. Para a recolha de dados, foram utilizados documentos oficiais da instituição e entrevistas semiestruturadas com os colaboradores do setor. Como resultados, foi elaborado o mapeamento do fluxo dos processos relativos ao ensino técnico. Desta forma, fundamenta-se uma maior compreensão das atividades que são desempenhadas no setor, base essencial para a melhoria global da gestão da informação na instituição.

Palavras chave: Gestão da informação. Fluxo informacional. Mapeamento de processos. Instituição de ensino.

Abstract:

This research focuses Information Management (IM) using its resources for improvements in information records in an educational institution. Information management is known as an indispensable resource for organizations, and through IM opportunities for improvement in information approach can be generated. In this process, an important part is the informational flow of processes mapping. This study aimed to survey the possible problems related to information management in a department of a public educational institution, based on the processes mapping related to technical education. To achieve these objectives, a single case study was conducted at the Department of Teaching Support of the Instituto Federal de Rondônia (IFRO) - Ji-Paraná Campus, through an exploratory research. For data collection, official documents of the institution and semi-structured interviews with employees of the department were used. As a result, the mapping flow of the processes related to technical education was elaborated. In this way, the understanding of the activities that are performed in the department has been improved, as essential basis for the overall improvement of information management in the institution.

Keywords: Information management. Informational flow. Process mapping. Educational Institution.

Índice geral

Capítulo - Introdução.....	1
Capítulo I – Enquadramento teórico.....	4
1.1 Conceito de dados, informação e conhecimento.....	5
1.2 A informação nas organizações.....	8
1.3 A Gestão da Informação.....	9
1.4 O Compartilhamento da informação em ambiente organizacional.....	11
1.5 Os fluxos informacionais	13
1.6 Mapeamento de processos e fluxos.....	15
Capítulo II – Metodologia.....	20
2.1 Estratégia da investigação	21
2.2 Delimitação da investigação.....	22
2.3 Entrevista.....	23
2.4 Apresentação do caso	23
2.4.1 O IFRO.....	23
2.4.2 Departamento de Apoio ao Ensino	25
2.4.3 Coordenações de curso	27
Capítulo III – Apresentação dos resultados.....	29
3.1 Situação atual do DAPE.....	30
3.2 Problemas encontrados no setor.....	35
3.3 Mapeamento do fluxo informacional dos processos.....	39
3.3.1 Processos relacionado ao DAPE.....	40
3.3.1.1 Encontro Pedagógico	40
3.3.1.2 Conselho de Classe	41
3.3.1.3 Divisão de disciplinas – Núcleo Comum.....	42
3.3.1.4 Disponibilização de diários.....	43
3.3.1.5 Conferência dos planos de ensino.....	44

3.3.1.6	Horário escolar.....	45
3.3.1.7	Definição de horário escolar – semanalmente	45
3.3.1.8	Acompanhamento do horário escolar – subprocesso.....	46
3.3.1.9	Acompanhamento de aulas não presenciais.....	47
3.3.1.10	Acompanhamento quantitativo de aulas	48
3.3.2	Processos relacionado as Coordenações de curso.....	48
3.3.2.1	Reunião de Colegiado	48
3.3.2.2	Divisão de disciplinas – Núcleo Específico.....	49
3.3.2.3	Acompanhamento e conferência de Folha de Ponto.....	50
3.4	Análise dos resultados.....	51
Capítulo IV – Conclusão		55
Referências bibliográficas.....		58
Apêndices.....		67
Apêndice I – Termo de autorização Institucional		68
Apêndice II – Parecer da pesquisa – Comitê de Ética em Pesquisa		69
Apêndice III – Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento - TCLE		72
Apêndice IV – Guia da entrevista.....		74
Anexos.....		75
Anexo I – Organograma completo – IFRO.....		76
Anexo II – Competências do Departamento de Apoio ao Ensino - DAPE		77
Anexo III – Competências das Coordenações de Cursos		81

Índice de Figuras

Figura 1: Dados, informação e conhecimento Vs Complexidade e disponibilidade.....	7
Figura 2: Exemplo de processo de delivery de pizza	17
Figura 3: Organograma IFRO Campus Ji-Paraná.....	25
Figura 4: Mapeamento do Encontro Pedagógico	40
Figura 5: Mapeamento do Conselho de Classe	41
Figura 6: Mapeamento de Divisão de disciplinas.....	43
Figura 7: Mapeamento de Disponibilização de diários	43
Figura 8: Mapeamento de Conferência dos planos de ensino	44
Figura 9: Mapeamento de Horário escolar	45
Figura 10: Mapeamento de Definição de horário escolar – semanalmente.....	46
Figura 11: Mapeamento de Acompanhamento do horário escolar – subprocesso	47
Figura 12: Mapeamento de Acompanhamento de Aula Não Presenciais	47
Figura 13: Mapeamento Acompanhamento quantitativo de aulas	48
Figura 14: Mapeamento de Reunião de Colegiado	49
Figura 15: Mapeamento Divisão de disciplinas - Núcleo Específico.....	50
Figura 16: Mapeamento de Acompanhamento e conferência de Folha de Ponto	51
Figura 17: Ciclo de execução dos processos	53

Índice de Tabelas

Tabela 1: Dados, informação e conhecimento.....	6
Tabela 2: Elementos do BPMN	18
Tabela 3: Público atendido pelo DAPE.....	32
Tabela 4: Formação complementar dos coordenadores de curso	34
Tabela 5: Dificuldades evidenciadas no setor	38
Tabela 6: Processos elaborados	39
Tabela 7: Ordem de execução dos processos	51
Tabela 8: Processo e frequências.....	53

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Formação profissional dos servidores do setor	31
Gráfico 2: Tempo de serviço na Instituição X Tempo de serviço no Setor.....	32
Gráfico 3: Formação acadêmica dos coordenadores de cursos	33
Gráfico 4: Tempo de serviço na Instituição X Tempo de serviço de coordenação de curso	34

Lista de abreviaturas

ANP	Aula Não Presencial
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CAED	Coordenação de Assistência ao Educando
CRA	Coordenação de Registros Acadêmicos
DE	Diretoria de Ensino
DAPE	Departamento de Apoio ao Ensino
DEPESP	Departamento de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação
ERP	Enterprise Resource Planning
FI	Fluxos informacionais
GI	Gestão da informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
PAT	Plano Anual de Trabalho
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPC	Projeto Pedagógico de Curso
ROA	Regulamento da Organização Acadêmica
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SGA	Sistema de Gestão Acadêmica

Atualmente, a informação é um dos bens com maior valoração dentro das organizações, onde sua gestão implica diretamente na eficácia das atividades desenvolvidas, tornando-se um desafio que requer dos gestores o emprego de recursos humanos e tecnológicos para que se atinjam os fins desejados.

A Gestão de Informação (GI) se manifesta com a finalidade de tratar a informação de modo que contribua nos processos operacionais e decisórios das organizações. O mesmo se aplica para as instituições de ensino, onde a GI tende a possibilitar mais agilidade e qualidade nos processos vinculados à gestão do ensino.

Para Araújo Júnior, Perucchi, & Lopes (2013, p. 58) "a informação é um recurso estratégico à gestão" e visa aumentar o conhecimento nos processos de tomada de decisão. E saber gerir este recurso constitui um grande desafio que os gestores enfrentam diariamente.

Em uma instituição de ensino há uma grande demanda de informações a tratar. Informações pessoais de colaboradores e alunos, histórico escolar, informações financeiras dos acadêmicos e da própria organização. Além disso, há toda parte do ensino para gerir, como: diários, planos de ensino, frequência, notas, conteúdos, atividades, horário de aulas e os diversos processos relacionados a educação, todos esses recursos necessitam de uma gestão integrada e eficaz para atingir a excelência.

Neste quesito, a GI faz-se presente a fim de “dirigir e dar suporte efetivo e eficiente ao trabalho de gerir a informação em uma organização (Miranda & Streit, 2007, p. 4)”, levando em consideração a geração, manipulação, distribuição, uso e descarte da informação.

Sabendo da importância que deve-se ter com o tratamento da informação, torna-se necessário a uma instituição promover métodos para gerir esse recurso e assim conseguir agregar valor ao fluxo informacional e ao processo decisório.

Assim, o campo de estudo desta investigação, concentrou-se em trazer à luz os preceitos da GI, tendo em vista realizar o levantamento dos processos com a finalidade de mapear o fluxo informacional da área do ensino técnico do Instituto Federal de Rondônia Campus Ji-Paraná, nomeadamente no Departamento de Apoio ao Ensino.

Considerando que o Departamento de Apoio ao Ensino, desenvolve atividades primordiais de instruções e acompanhamento do ensino, torna-se indispensável a análise dos processos

e fluxos de informações para a realização de adequações nesses processos e fluxos, possibilitando torná-los mais eficientes e precisos.

Neste contexto, foram definidos os objetivos geral e específicos a seguir explicitados.

Objetivo Geral

Realizar o levantamento dos possíveis problemas relacionados à gestão da informação no Departamento de Apoio ao Ensino, no que tange aos fluxos de processos, de forma a mapear os que tiverem relação com o ensino técnico e, com isso, contribuir para a melhoria no desempenho das atividades exercidas pelo setor.

Objetivos Específicos

- a) Identificar os processos relativos ao ensino técnico;
- b) Descrever os processos de acordo com as competências do setor;
- c) Mapear o fluxo informacional dos processos relativos ao ensino técnico;
- d) Sugerir melhorias nos fluxos informacionais e propor medidas que visem aumentar o desempenho das atividades exercida pelo setor.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo, fazemos uma revisão da literatura a respeito dos conceitos que servirão como base teórica para desenvolvimento do presente trabalho. Serão abordados acerca das temáticas: conceito de dados, informação e conhecimento, a informação nas organizações, gestão da informação, compartilhamento da informação em ambiente organizacional, fluxo informacional e mapeamento de processos e fluxos.

1.1 Conceito de dados, informação e conhecimento

Ao investigar os conceitos de dados, informação e conhecimento nos deparamos com definições que podem ser confundidas por ter significados muitas vezes semelhantes.

Na literatura, o termo ‘dados’ mostra-se muito presente na área da Administração, Ciência da Informação e da Informática. De acordo com Miranda (1999, p. 286) “dado é o conjunto de registros qualitativos ou quantitativos conhecido que organizado, agrupado, categorizado e padronizado adequadamente transforma-se em informação”. Davenport (1998, p. 19) define dados como “observações sobre o estado do mundo”, análise de “fatos brutos” ou “entidades quantificáveis” podendo ser realizada por pessoas ou por uma tecnologia, um software, o que vai de encontro com autora Fragomeni (1986, p. 161) que amplia o significado para “representação de fatos, conceitos ou instruções, expressos de maneira formalizada, passível de comunicação, interpretação ou processamento por meios humanos ou automáticos”. Ainda buscando sobre o termo ‘dados’ em inglês (*data*) o dicionário Oxford online (2019, tradução própria) registra o seguinte significado “fatos ou números, coletados para serem examinados”. Deste modo, pode-se afirmar que o conceito de dados configura um elemento bruto, ‘fato’ ou ‘átomo’ desprovido de significado ou sem nenhuma relevância imediata.

Ao buscar sobre o termo ‘informação’, vários autores conceituam e convergem para a mesma linha de pensamento. Peter Drucker (*apud* Davenport, 1998, p. 19) definiu que informação são “dados dotados de relevância e propósito”. No mesmo sentido, Miranda (1999, p. 287) corrobora que “informação são dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão”, apresentando-se assim como um elemento provido de sentido (Le Coadic, 1996). Um outro fator apontado por Davenport (1998) é o fato de que são pessoas que transformam dados em informação, diferentemente dos dados a informação exige análise. Contribuem Rabaça & Barbosa (1995, p. 335) que informação “é o significado que

um ser humano atribui a dados, por meio de convenções usadas em sua representação”. Assim, pode-se dizer que dados são a matéria prima para a informação.

Chegamos, então, ao termo ‘conhecimento’ que junto aos anteriores forma a tríade no âmbito da Ciência da Informação. Houaiss & Villar (2009, p. 524) conceituam que conhecimento é o “ato ou efeito de compreender por meio da razão”, de perceber um fato ou uma verdade; cognição, percepção. Nesta mesma perspectiva, Valentim (2010, p. 238) evidencia que “o conhecimento reside no ser humano, ele advém de diferentes processos cognitivos, de experiências vividas, de informações adquiridas”. Desta forma, subentende-se que a compreensão de informações resulta em conhecimento gerando assim novas ideias (Duarte, Karla, & Costa, 2007).

Davenport (1998, p. 19) expõe que o conhecimento “é a informação mais valiosa e, conseqüentemente, mais difícil de gerenciar” e ainda destaca sua relevância uma vez que alguém proporcionou um significado ou uma interpretação à informação.

Uma síntese das componentes mais relevantes dos conceitos de dados, informação e conhecimento é apresentada na tabela 1.

Tabela 1: *Dados, informação e conhecimento*

Dados	Informação	Conhecimento
<p>Simple observações sobre o estado do mundo;</p> <p>Facilmente estruturado;</p> <p>Facilmente obtido por máquinas;</p> <p>Frequentemente quantificado;</p> <p>Facilmente transferível.</p>	<p>Dados dotados de relevância e propósito;</p> <p>Requer unidade de análise;</p> <p>Exige consenso em relação ao significado;</p> <p>Exige necessariamente a mediação humana.</p>	<p>Informação valiosa da mente humana;</p> <p>Inclui reflexão, síntese, contexto;</p> <p>De difícil estruturação;</p> <p>De difícil captura em máquinas;</p> <p>Frequentemente tácito;</p> <p>De difícil transferência.</p>

Fonte: (Davenport, 1998, p. 18)

Ainda tratando do conhecimento, este pode ser dividido em tácito e explícito como citado por Ikujiro Nonaka em seu livro “Teoria da criação do conhecimento”. O conhecimento tácito é o conhecimento implícito de cada pessoa, é adquirido por meio de várias

experiências, crenças e percepções vividas ao longo do tempo (Choo, 2003; Davenport, 1998; Nonaka & Takeuchi, 1997). Ademais, segundo Choo (2003, p. 188), o conhecimento tácito é “difícil de verbalizar porque é expresso por habilidades baseadas na ação e não pode se reduzir a regras e receitas”.

Por sua vez, o conhecimento explícito é o conhecimento que pode ser difundido por meio da linguagem e é de fácil codificação. É conhecimento que advém mediante a leitura de livros, artigos, imagens, relatórios, infográficos, áudios e vídeos (Choo, 2003; Nonaka & Takeuchi, 1997).

Siqueira (2005, p. 25), salienta de forma sucinta que o conhecimento

Explícito: É explícito e sistemático. De fácil codificação. Pode ser transmitido por meio da linguagem. Facilmente comunicado e compartilhado.

Tácito: São os modelos mentais, crenças e perspectivas. É o resultado das experiências passadas, do know-how e dos insights. Pode se transmitido, principalmente, a partir do exemplo e da convivência, por estar profundamente enraizado na ação.

Figura 1: Dados, informação e conhecimento Vs Complexidade e disponibilidade



Fonte: Siqueira (2005, p. 24).

O autor ressalta ainda, conforme a Figura 1, que as características de disponibilidade e complexidade de dado, informação e conhecimento são inversamente proporcionais, visto que dados são mais disponíveis, mais facilmente disponibilizados, enquanto o conhecimento requer uma maior complexidade em sua obtenção e a informação como meio termo entre dado e conhecimento.

Assim, no processo da transformação de dados em informação e sucessivamente em conhecimento, há ainda a necessidade de intervenção humana, envolvendo análise, reflexão e experiências, de modo que o diferencial está ter uma boa informação para gerar novos conhecimentos.

1.2 A informação nas organizações

Atualmente, a informação assume um papel significativo na vida das pessoas e principalmente nas organizações. A todo momento se faz uso da informação, seja para uso pessoal ou profissional. Segundo Gouveia & Ranito (2004, p. 8) “o ser humano, enquanto indivíduo, consome informação para tomar decisões e, desta forma concretizar em ação as suas intenções”. No meio organizacional, não é diferente, qualquer empresa necessita da informação para executar, prosseguir sua missão e cumprir os objetivos propostos (Goulart, 2007). Para Valentim (2010, p. 14), “a informação é insumo para qualquer fazer, seja no âmbito acadêmico, seja no âmbito empresarial”.

A informação, no decorrer das décadas, assumiu um alto grau de importância nas organizações. Segundo Costa (2003, p. 26), até os anos 70, o “uso da informação como insumo básico, passou a equiparar-se a outros insumos como matéria-prima, energia, recursos humanos, dentre outros”. Nesta época, destacou-se o processo de informatização, o desenvolvimento dos sistemas operacionais das organizações e a administração dos dados.

Ainda de acordo com o autor, a “informação (como processo), os sistemas de informações (como logística indispensável à realização do processo de informação) e as informações (produtos do referido processo)” passaram a ser considerados fatores fundamentais para a continuidade das organizações em um ambiente competitivo (Costa, 2003, p. 26).

Nos anos 80, evoluindo de planejamento para gestão estratégica, as informações passam a ser tratadas, de fato, como recurso estratégico organizacional, dando início a Gestão da Informação como fator contribuinte no processo de tomada de decisões.

Apoiada em diversos sistemas de informação, bases de dados, redes de informações, formais, estruturadas e dentre outras, como fonte a GI desenvolveu-se tendo a informação como recurso primário para dar suporte ao processo decisório nas organizações.

No cenário da década de 90, com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, a informação passa a ser entendida como matéria-prima para gerar o conhecimento. A Gestão

do Conhecimento tem como objetivo através de informações dar sentido útil, ou seja, dar um significado valioso às informações e aplicá-las no ambiente de negócios (Costa, 2003; Davenport, 1998).

A informação para Choo (2003, p. 27),

[...] é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação.

Em ambientes organizacionais, a informação e o conhecimento desempenham importantes funções, uma vez que podem amenizar ou reduzir a incerteza e em contra partida provocar mais dúvida e insegurança, se não for corretamente compreendida. De qualquer maneira, existe um fator chave que intermedeia a informação e seu significado, que é o indivíduo que a recebe e interpreta. As organizações dependem constantemente de informações para apoiar seus processos decisórios e neste quesito necessitam de informações corretas (Valentim, 2010).

Partindo do pressuposto que a informação é um recurso estratégico e de alto valor nas organizações, há a necessidade da compreensão e o uso da informação de maneira racional. Neste ponto, se faz fundamental o conhecimento da Gestão da Informação, que lida como uma organização captura, entrega e utiliza a informação (Duarte, Paiva, & Silva, 2014).

1.3 A Gestão da Informação

A Gestão da Informação, segundo Davenport (1998), é uma série de atividades que incluem o modo como as organizações obtêm, distribuem e utilizam a informação e o conhecimento.

Para Miranda (2010, p. 99), realizar a GI em uma empresa “significa dirigir e dar suporte efetivo e eficiente ao ciclo informacional de uma organização, desde o planejamento e desenvolvimento de sistemas para receber as informações à sua distribuição e uso, bem como sua preservação e segurança”.

De forma complementar, Barbosa (2008) destaca que o fenômeno chave da gestão da informação é a informação, ou conhecimento explícito, ou seja, informações que podem ser facilmente compartilhadas entre pessoas. Desta forma, Barbosa e Valentim afirmam que a

GI exerce no campo documental, da forma que são produzidos, armazenados, utilizados e compartilhados os recursos de informação.

Neste mesmo sentido, Valentim, Woida, & Cassiano (2008, p. 187) sublinham que a gestão da informação como

[...] um conjunto de ações que visa desde a identificação das necessidades informacionais, o mapeamento dos fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, até a coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo.

Para uma maior abrangência dos objetivos da GI, Valentim (2008) apresenta as atividades base da gestão da informação:

- Identificar necessidades/demandas de informação;
- Mapear e reconhecer fluxos formais;
- Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação;
- Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
- Prospectar e monitorar informações;
- Coletar, selecionar e filtrar informações;
- Tratar, analisar, organizar, armazenar e agregar valor às informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação;
- Desenvolver e implantar sistemas informacionais de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e o uso de informação;
- Elaborar produtos e serviços informacionais;
- Elaborar e implantar normatizações visando à sistematização da informação produzida internamente e externamente; e

- Retroalimentar o ciclo (Valentim, 2008, p. 4-5).

Já na perspectiva de Choo (2003), a gestão da informação é vista como uma rede de processos, assim sugere um “modelo processual de administração da informação”. Este modelo de administração da informação proposto pelo autor possui um ciclo de seis processos correlatos, que são eles:

1. Identificação das necessidades de informação;
2. Aquisição da informação;
3. Organização e armazenamento da informação;
4. Desenvolvimento de produtos e serviços de informação/
5. Distribuição da informação; e
6. Uso da informação (Choo, 2003, p. 404).

Ainda de acordo com Choo (2003), a utilização de um modelo de gestão da informação colabora para três objetivos organizacionais: a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisão. Desta forma, a gestão da informação exige investimento a partir das organizações, exigindo tempo e capacitação de pessoas para a implantação e manutenção de uma GI eficiente (Valentim et al., 2008).

1.4 O Compartilhamento da informação em ambiente organizacional

É notável que o compartilhamento de informações nos últimos anos tornou-se indispensável para a vida das pessoas, e também para as organizações.

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação (TICs) e muito mais com o advento das redes sociais, partilhar informações passou a fazer parte do dia a dia de todos, seja uma informação útil ou sem qualquer utilidade.

No meio organizacional não é diferente, o compartilhamento de informação passou a ser ainda mais importante. Segundo Nassif & Resende (2016, p. 112) “o compartilhamento da informação toma lugar de destaque nas organizações, configurando-se em desafio na busca por compreender os fatores que o influenciam, como se estabelecem e quais resultados trazem para as organizações”.

A capacidade de uma organização em gerir a informação de forma eficaz torna-se desafio frequente para os gestores, e realizar a partilha da informação de forma dinâmica e ágil traz à organização vantagens competitivas. De acordo com Davenport (1998, p. 114) “compartilhar [a informação é] algo [mais] fácil de dizer do que fazer”, e que os gerentes sabem bem o que “significa compartilhar informação”, porém consideram uma tarefa difícil.

Embora fazer e gerir o compartilhamento não seja algo fácil, as organizações necessitam estimular a disseminação da informação a fim de produzir conhecimento. Para Stewart (2002, p. 33), “compartilhar o conhecimento é essencial [...], para permitir a difusão do conhecimento entre [os colaboradores] e trazer os melhores talentos de onde quer que estejam para o epicentro do problema”.

Porém, para incentivar esse compartilhamento de informações, as organizações necessitam criar uma estrutura para isso. Costa & Pinheiro (2007) afirmam que para que o compartilhamento seja de forma efetiva, é fundamental a “existência de um contexto apropriado” para estimular um ambiente propício à troca de experiências. Assim Tomaél & Marteleto (2006), expõem estratégias formais e informais para que haja a partilha (Tarapanoff, 2006).

As estratégias formais estão presentes através dos sistemas de informações tradicionais, como os ERPs, que coletam, armazenam dados, compartilham e distribuem a informação por meio de relatórios e consultas (Tomaél & Marteleto, 2006). Além dos sistemas, os autores Ziviani, Oliveira, Ferreira, & Dufloth (2008, p. 6) incluem os “artigos da literatura, e-mails, jornais internos, manuais, periódicos, quadro de avisos” nas estratégias formais.

Em seguida, as estratégias informais podem ser um pouco descontraídas, mas necessárias para o estímulo do ambiente favorável ao compartilhamento. De acordo com Ziviani et al. (2008, p. 6) fazem parte desta estratégia as “atividades de grupo, contatos interpessoais, feiras, passeios e viagens, reuniões, treinamentos e visitas”. Corroboram Tomaél & Marteleto (2006) afirmando que é através das estratégias informais que as instituições oportunizam a troca de experiências de forma espontânea.

Ainda Marchand, Kettinger e Rollins (*apud* Ventura & Nassif, 2016, p. 12) asseveram que para o ato do compartilhamento existir são indispensáveis as seguintes pré-condições:

(1) a existência de uma linguagem e de significados que são compartilhados em uma base comum pelas pessoas que formam a organização; (2) a existência de um relacionamento entre os membros da organização e o conhecimento interpessoal no contexto de trabalho dessas pessoas; (3) a confiabilidade entre as pessoas, para que o compartilhamento das informações aconteça em um nível de verdade em função da inexistência de interesses pessoais e/ou de terceiros; e (4) a existência de um objetivo associado a uma recompensa pelo ato de compartilhar.

Além das estratégias citadas, outros autores relacionam alguns fatores que podem influenciar a partilha de informação no ambiente organizacional. Ipe (2003, p. 343) expõe que “a natureza do conhecimento, a motivação para compartilhar, oportunidades de compartilhar e a cultura do ambiente de trabalho” são elementos identificados que intervêm a partilha de informações entre as pessoas nas organizações.

Neste mesmo sentido, Alves & Barbosa (2010, p. 116) evidenciam haver uma “gama de fatores que influenciam o compartilhamento” e ainda apresentam que, “estruturas organizacionais inadequadas, culturas organizacionais que não incentivam as trocas de informação, isolamento de setores, ausência de objetivos comuns, falta de motivação dos trabalhadores em compartilharem seus conhecimentos”, são obstáculos que devem ser superados pelas organizações.

Em síntese, o compartilhamento é o ato voluntário das pessoas em compartilhar informações e conhecimento (Davenport, 1998), sendo assim as organizações necessitam possibilitar formas e ambientes para que a troca de informação e conhecimento aconteçam, de modo que o maior beneficiário é a própria organização.

1.5 Os fluxos informacionais

Os fluxos informacionais (FI) fazem parte de toda e qualquer organização, pública ou privada. As informações em uma organização transitam entre os setores que a compõem, através dos colaboradores e canais de informação constituídos. Segundo Valentim (2010, p. 13) os fluxos de informação

[...] se constituem em elemento fundamental dos ambientes informacionais, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-

versa. Os fluxos informacionais são reflexos naturais dos ambientes ao qual pertence, tanto em relação ao conteúdo quanto em relação à forma.

Para Barreto (1998, p. 122), o fluxo informacional pode ser entendido como “uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora”. Valentim (2010) complementa afirmando que os FI são indispensáveis para os ambientes informacionais. Destacam Garcia & Fadel (2010, p. 218), que os fluxos informacionais “são de vital importância para as organizações e seus grupos de indivíduos” pois através deste recurso a informação poderá fluir alinhada com seus objetivos.

Hibberd & Evatt (2004) afirmam que os FI são como alicerces para compreender como as informações trafegam dentro da organização. Podendo assim identificar falhas nos processos e auxiliar na direção que as informações transitam (Nascimento & Valentim, 2014).

O fluxo informacional é descrito por Garcia & Fadel (2010, p. 218–219) como

[..] um canal – tangível ou intangível; formal ou informal – permanente ou esporádico, constante ou intermitente – constituído pela circulação de informações que fluem de uma determinada origem, geralmente um suporte/indivíduo, em sentido a um destino de armazenamento/processamento, podendo ocorrer a reversão desse fluxo até que os objetivos inicialmente estabelecidos sejam atingidos.

E ainda ressaltam Valentim & Teixeira (2012, p. 152) que “incentivar os fluxos de informação em todos os níveis organizacionais significa propiciar condições para a geração, compartilhamento e apropriação de conhecimento, a partir da sua representação que pode ser de múltiplas formas”.

Todavia, ter o fluxo informacional bem definido nas organizações não é algo simples. Deficiências informacionais dentro de qualquer instituição podem gerar problemas em decisões importantes. Para Weber (2011, p. 28) essas deficiências muitas das vezes, “estão relacionadas à inadequação do fluxo informacional às necessidades da organização e também a subutilização das TICs”. Calazans (2006, p 68) observa que “o fluxo informacional é responsável pela qualidade da informação, sua distribuição e adequação da informação às necessidades do usuário”.

Assim, a cultura organizacional pode ser causadora dos problemas relacionados ao FI. Evidencia Sugahara (2019, p. 47), que caso “a cultura da organização não respaldar o fluxo de informação proposto, isto é, se não houver acesso e estímulo à comunicação, o fluxo de informação será detido por essa barreira”.

1.6 Mapeamento de processos e fluxos

A GI é um recurso essencial para as organizações, como abordado anteriormente. O mapeamento do fluxo informacional é uma das ações desenvolvidas na GI. Segundo Valentim (2002, p. 6), fazem parte da GI as atividades de “prospecção, seleção e obtenção da informação; mapeamento e reconhecimento dos fluxos formais de informação; tratamento, análise e armazenamento da informação utilizando tecnologias de informação; disseminação e mediação da informação ao público interessado; criação e disponibilização de produtos e serviços de informação”.

Conceituam Hibberd & Evatt (2004, p. 1) o mapeamento do fluxo informacional como “um processo para analisar como as informações são transferidas de um ponto para outro dentro de uma organização”. Neste mesmo sentido, corroboram Araújo, Silva, Rios, & Cavalcanti, (2018, p. 3039) que mapeamento do fluxo informacional é a

[...] representação do caminho percorrido pela informação através de seus canais, bem como os agentes responsáveis pela criação, movimentação, armazenamento e distribuição dessas informações, independentemente se o suporte é físico ou digital, pois em qualquer formato o fluxo informacional irá subsidiar um ou vários processos da organização.

Hibberd & Evatt (2004) ressaltam a importância do mapeamento para as organizações e citam 3 benefícios: (1) facilita a compreensão de como a informação é usada e por quem; (2) aponta o cliente final ou a principal parte interessada para vários tipos de serviços de informação, bem como onde a informação toca à medida que passa pela organização; e (3) ajuda a concentrar os serviços de informação nas mais elevadas oportunidades potenciais.

O mapeamento de processo é fundamental para o funcionamento adequado das organizações. Para Miranda & Streit (2007, p. 7), “o mapeamento é uma forma de representar o uso dos recursos existentes em um dado ambiente, explicitando interações e relacionamentos (atividades, recursos, controles, produtos etc.)”. Nesta perspectiva, Paradiso

& Cruichshank (2007) afirmam que o mapeamento de processo é uma ferramenta utilizada pelas organizações para compreender seus processos e procedimentos, ilustrando visualmente onde as atividades ocorrem.

Do ponto de vista de Aganette, Maculan & Lima (2018), o mapeamento de processos “é essencial para entender o fluxo informacional, na medida que reflete as atividades realizadas pelos funcionários nos diferentes processos, podendo, com isto, resultar em uma relação das áreas que precisam receber melhorias”.

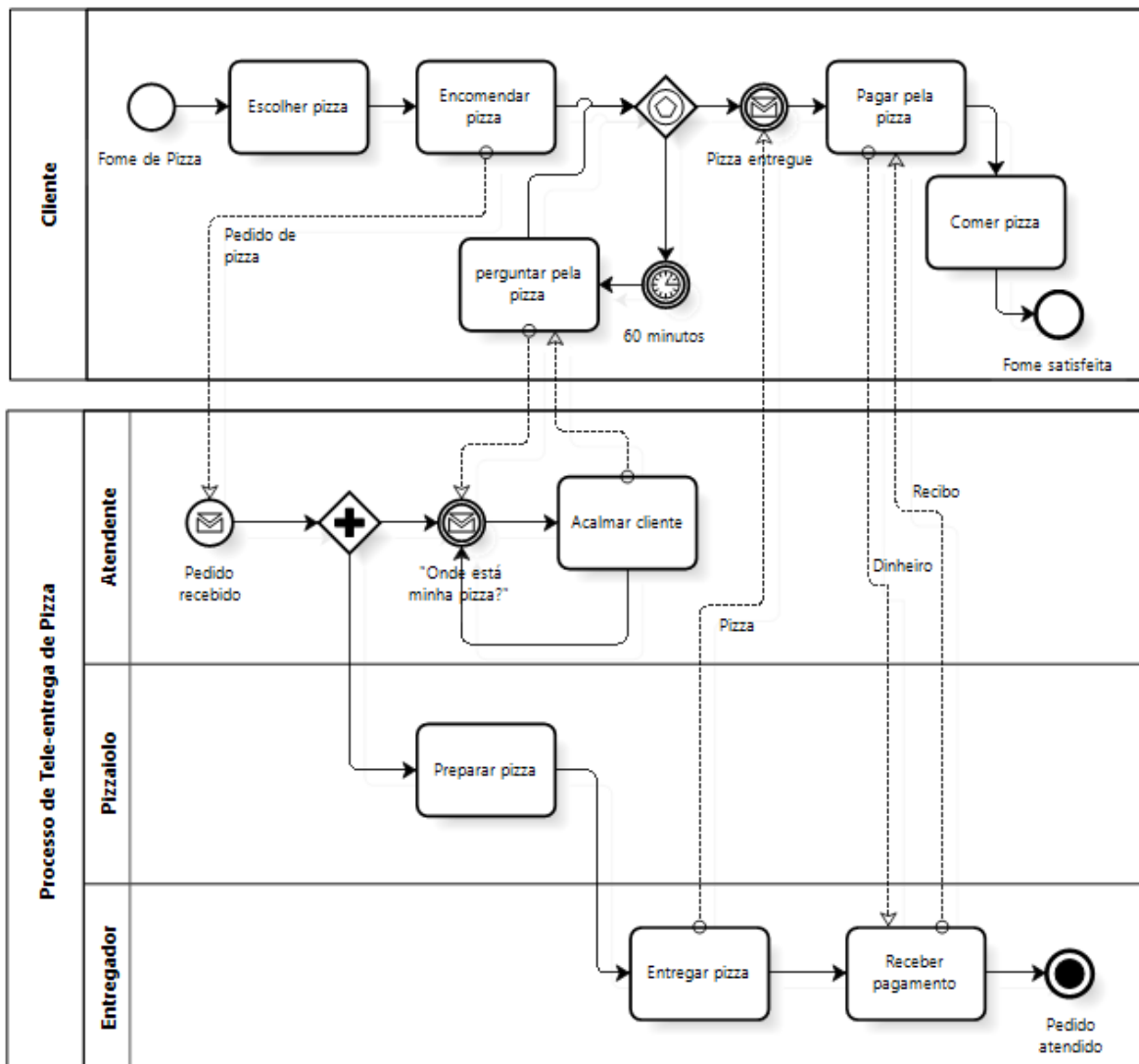
Os mapeamentos de processo podem trazer muitos benefícios a organização, como: redução de falhas nas interações entre os setores, melhorias do desempenho da organização, ter maior monitoramento e controle das atividades e poder adequar processos com agilidade (Aganette et al., 2018; Santos, Perufo, Marzall, Garlet, & Godoy, 2015). Para Miranda (2006, p. 126), o mapeamento se faz essencial para a “manutenção e continuidade dos processos, e, desta forma, gerar aprendizado organizacional acerca dos domínios de conhecimento próprios de cada processo”.

Existem várias maneiras para mapear processos e fluxos, umas delas é através do *Business Process Model and Notation* (BPMN), em português Modelo e Notação de Processos de Negócio. Mantida pela *Object Management Group* (OMG) o BPMN tem como objetivo

[...] padronizar um modelo e notação de processos de negócios em face de muitas notações e pontos de vista de modelagem diferentes, [assim fornecendo] uma notação que seja prontamente compreensível por todos os usuários de negócios, desde os analistas de negócios que criam os rascunhos iniciais dos processos até os desenvolvedores técnicos responsáveis pela implementação da tecnologia que executará esses processos e, finalmente, às pessoas de negócios que irão gerenciar e monitorar esses processos (OMG, 2019, p. 1).

O objetivo do BPMN é representar as atividades de um processo por meio de representações gráficas, de forma a visualizar o processo de negócio em seu estado atual. A figura 2 demonstra um exemplo de aplicação do BPMN.

Figura 2: Exemplo de processo de delivery de pizza



Fonte: Sganderla (2012)

A figura 2 apresenta o funcionamento de um processo de negócio de um *delivery* de pizza, os atores, atividades e fluxos. O exemplo demonstra desde o pedido da pizza pelo cliente, a produção da mesma, a entrega pelo entregador até o pagamento da pizza pelo cliente.








Segundo a OMG (2019), os elementos gráficos da notação podem ser categorizados em: objetos de fluxo, objetos de conexão, *swimlanes* e artefatos. De acordo com OMG (2013, p. 25),

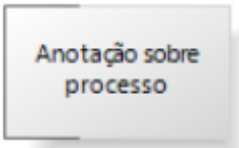
- (1) Objetos de fluxos: são os principais elementos para definir o comportamento de um processo de negócios. São divididos em: evento, atividade e *gateways*;
- (2) Objetos de conexão: são elementos que conectam os objetos de fluxos. São

divididos em: fluxo sequencial, fluxo mensagem e fluxo associação; (3) *Swimlanes*: são entidades que agrupam os elementos *pools* e *lanes*. Permitem particionar um diagrama de acordo com os responsáveis; e (4) Artefatos: elementos usados para prover informações adicionais. Divididos em dados, grupo e notação.

A tabela 2 apresenta os elementos gráficos que são utilizados na construção de mapeamento de processos conforme a BPMN.

Tabela 2: Elementos do BPMN

Elemento	Descrição	Notação
<i>Pool</i>	Cada <i>pool</i> representa um participante no processo. Cada <i>pool</i> representa as atividades de um participante do processo	
Evento	O evento inicial indica quando um determinado processo começa.	 Inicial
	O evento final indica quando um determinado processo termina. Pode haver mais de um evento de término.	 Final
Fluxo sequencial	Utilizado para mostrar a sequência das atividades.	
Fluxo mensagem	Utilizado para mostrar a comunicação entre dois participantes do processo	
Atividade	Unidade de trabalho de um processo. Representa as atividades que são executadas dentro do processo.	
<i>Gateways</i>	Utilizados representar e efetuar desvios. Nesse caso, uma condição com duas opções de decisão	

Anotação	Utilizadas para representar as informações sobre o funcionamento do processo e os passos durante a execução e facilitar a compreensão de cada atividade	
----------	---	---

Fonte: Adaptado de Pereira (2012, p. 52).

Assim, através do BPMN é possível representar processos de negócios que sejam de fácil entendimento, ou seja, descomplicados para todos os profissionais envolvidos na construção, implementação e controle de processos. Além disso, a notação padronizada do BPMN viabiliza as trocas de informações na organização de forma única (Pereira, 2012).

Neste capítulo, serão apresentadas as estratégias da investigação referentes aos procedimentos metodológicos utilizados na recolha de dados, descrição do caso, nomeadamente do contexto específico do objeto de análise, o IFRO.

2.1 Estratégia da investigação

O desenvolvimento desta investigação foi estabelecido por meio de uma pesquisa exploratória e recolha de dados por meio de documentos institucionais e entrevistas semiestruturadas para a realização de um estudo de caso único.

A pesquisa exploratória tem como objetivo compreender a variável do objeto pesquisado, como se apresenta e relaciona, podendo esclarecer melhor os conceitos. Envolve levantamento bibliográfico, entrevistas e análise de exemplos para maior compreensão. De acordo com Gil (2018, p. 25),

As pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado.

O estudo de caso é considerado um método de pesquisa usado amplamente nas ciências sociais (Gil, 2018). Segundo Yin (2015, p. 17), o estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo (o “caso”) em profundidade e em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto puderem não ser claramente evidentes”.

A investigação do estudo de caso é indicada quando o investigador tem pouco ou nenhum controle sobre o fenômeno em estudo, além de proporcionar uma ampla variedade de evidências (Yin, 2015). Para Gil (2018, p. 34), o estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos casos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

A metodologia de estudo de caso pode ser único ou de casos múltiplos. Nesta investigação, optou-se por um estudo de caso único que tem como características pesquisar um indivíduo, um grupo, um fenômeno ou uma organização. Pode ter como objetivo “captar as circunstâncias e as condições de uma situação cotidiana”, “observar e analisar um fenômeno

previamente inacessível à investigação da ciência social” ou “quando representa um caso extremo” (Yin, 2015, p. 54-56).

Como recurso de recolha de dados, foi utilizada a entrevista para obtenção de informações relacionado ao caso. De acordo com Lozada & Nunes (2018, p. 175), a entrevista é

[...] uma interação social na forma de diálogo em que uma das partes, o pesquisador, busca coletar dados e a outra parte é a fonte das informações. A prática da entrevista envolve quatro elementos básicos: o entrevistador, o entrevistado, o ambiente (natural ou controlado) e o meio (pessoal ou por telefone).

A entrevista é bom recurso metodológico atrelado ao estudo de caso. Através da entrevista, a informação é extraída diretamente da fonte e poderá conhecer as reais limitações. Marconi & Lakatos (2006, p. 196) apontam que os objetivos da entrevista são “[...] averiguação de fatos, determinação das opiniões sobre fatos, determinação de sentimentos, descoberta de planos de ação, conduta atual ou do passado e motivos conscientes para opiniões, sentimentos ou condutas”.

Segundo Gerhardt & Silveira (2009), há diferentes tipos de entrevistas: estruturada, semiestruturada e a não-estruturada. Para está pesquisa, preferiu-se a entrevista semiestruturada, em que de acordo com autores Gerhardt & Silveira (2009, p. 72) “o pesquisador organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema que está sendo estudado, mas permite, e às vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo como desdobramentos do tema principal”. Ainda, foi utilizada a coleta de dados em documentos institucionais, como: resoluções, regimentos e instruções normativas.

Como método de análise de dados optou-se por uma abordagem qualitativa. Segundo Ferreira (2015, p. 117), “a análise qualitativa é essencial para o entendimento da realidade humana, das dificuldades vivenciadas, das atitudes e dos comportamentos dos sujeitos envolvidos, constituindo-se um suporte teórico essencial”. Desta forma, está perspectiva de análise possibilita conhecer profundamente as especificidades de um fenômeno.

2.2 Delimitação da investigação

A presente investigação buscou realizar um estudo de caso no Departamento de Apoio ao Ensino do IFRO Campus Ji-Paraná. Foram levados em consideração os processos e fluxos relativos aos cursos Técnicos Integrados ao Ensino Médio ofertados pela instituição. Sendo

assim, foram realizadas entrevistas com os servidores¹ do setor e coordenadores de tais cursos, sendo estes três, a saber, curso Técnico em Florestas, Informática e Química.

2.3 Entrevista

Para a entrevista, foi elaborado um roteiro com perguntas abertas e fechadas, com a finalidade de entender o funcionamento do setor em questão. A entrevista seguiu as etapas descritas abaixo.

Primeiro foi realizado o contato com o coordenador do departamento para lhe explicar a pesquisa, seus objetivos e verificar o interesse do departamento em contribuir com estudo. Após declaração de interesse do departamento e anuência da instituição (apêndice I), a pesquisa foi submetida para aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, sendo aprovada por meio do parecer nº 3.603.008 (apêndice II), foi dado continuidade nas etapas.

Em seguida, os participantes da pesquisa foram consultados informalmente, sendo-lhe apresentada a proposta de trabalho, seus objetivos e riscos. Havendo aceite em contribuir, foi entregue o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (apêndice III) para ser lido, assinado e marcado o dia, hora e local específico para a realização da entrevista.

Por fim, as entrevistas com os participantes tiveram um tempo duração de 25 a 30 minutos por entrevistado, tendo decorrido no mês de setembro de 2019. O apêndice IV apresenta do roteiro utilizado para as entrevistas. Por motivos de ética na pesquisa, as transcrições das entrevistas não foram apresentadas no trabalho.

2.4 Apresentação do caso

2.4.1 O IFRO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) é uma instituição que atua na educação básica, profissional e superior, criada em 2008 nos termos da Lei Nº 11.892/2008, mediante a integração da Escola Técnica Federal de Rondônia e da Escola Agrotécnica Federal de Colorado do Oeste. Sediada no estado de Rondônia (BRASIL, 2008). O IFRO atualmente é composto por uma reitoria instalada na cidade de Porto Velho e por dez campi implantados, sendo estes: Ariquemes, Cacoal, Colorado do

¹ Funcionários públicos

Oeste, Guajará-Mirim, Jaru, Ji-Paraná, Porto Velho Calama, Porto Velho Zona Norte, Vilhena e o recentemente implantado campus São Miguel do Guaporé. Conta ainda com 176 polos de Ensino a Distância em diversos municípios do estado. O IFRO oferta cursos na modalidade de cursos técnicos integrado ao ensino médio, cursos de graduação e pós-graduação (IFRO, 2019b).

IFRO Campus Ji-Paraná

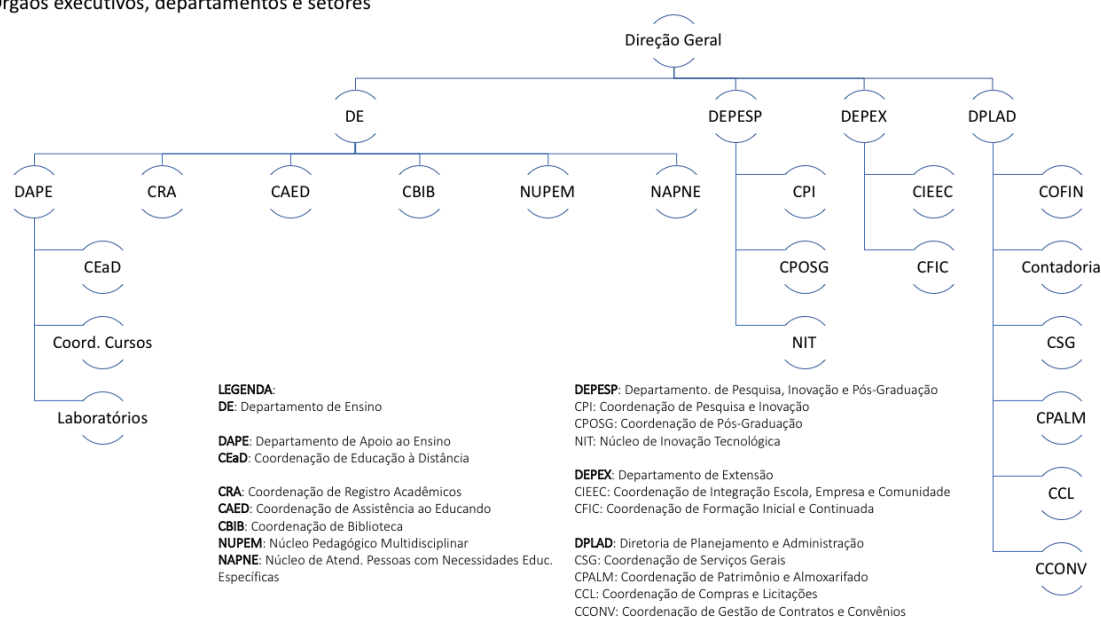
Inaugurado em 2008, o IFRO campus Ji-Paraná iniciou suas atividades utilizando a infraestrutura da Escola Silvio Gonçalves de Farias, com três cursos técnicos: Técnico de Móveis, Informática e Florestas. Com o decorrer dos anos, extinguiu o curso Técnico de Móveis e foi criado o curso Técnico em Química, cursos de formação inicial e continuada² e os cursos superiores em Química, Engenharia Florestal e Análise e Desenvolvimento de Sistemas. Além da expansão de novos cursos, foram construídos novos prédios e melhorada a infraestrutura de modo geral.

A figura 3 mostra como é disposto os departamentos e setores do IFRO campus Ji-Paraná (Anexo I).

² A formação inicial e continuada (FIC) ou qualificação profissional são organizados para preparar para a vida produtiva e social, promovendo a inserção e reinserção de jovens e trabalhadores no mundo do trabalho (Ministério da Educação, 2019a).

Figura 3: Organograma IFRO Campus Ji-Paraná

Orgãos executivos, departamentos e setores



Fonte: Adaptado de IFRO (2019a)

Fazem parte da estrutura principal do IFRO Campus Ji-Paraná abaixo da Direção Geral (órgão executivo), as diretorias e departamentos, Diretoria de Ensino (DE), Departamento de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação (DEPESP), Departamento de Extensão (DEPEX) e Diretoria de Planejamento e Administração (DPLAD) onde os demais setores são vinculados.

2.4.2 Departamento de Apoio ao Ensino

O Departamento de Apoio ao Ensino (DAPE) é um setor vinculado a DE e segundo a Resolução nº 55 de 12 de Julho de 2016 (IFRO, 2016b)

[...] é o órgão que abrange as Coordenações que atuam nos processos de instrução e acompanhamento do ensino e aprendizagem no âmbito dos Cursos Técnicos e de Graduação, bem como atua em uma ação integrada com os Departamentos de Extensão e de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação, quanto aos registros acadêmicos, serviços de biblioteca e outras ações delegadas pela chefia imediata.

Ainda de acordo com a Resolução nº 55 (IFRO, 2016, p. 27-29), há 40 competências do setor (Anexo II), das quais se destacam as seguintes:

- Realizar o planejamento estratégico e operacional, com vista à definição das prioridades nas áreas de ensino;

- Observar e fazer cumprir, junto às áreas vinculadas, às políticas de ensino do IFRO;
- Coordenar a elaboração e a execução do plano de trabalho do Departamento de Apoio ao Ensino;
- Emitir pareceres e instruções normativas, em matéria pedagógica, no âmbito do campus;
- Convocar servidores e viabilizar a realização de reuniões ordinárias e extraordinárias, de colegiados ou não, para tratar das problemáticas das ações de ensino e aprendizagem;
- Acompanhar o processo de ensino e aprendizagem, fazendo as instruções necessárias aos alunos, professores, equipe de apoio pedagógico, responsáveis por alunos e demais membros da comunidade que requeiram serviços do campus no âmbito do ensino;
- Avaliar continuamente os processos de ensino e a aprendizagem no campus, com levantamento de indicadores acadêmicos para intervenções pedagógicas necessárias;
- Supervisionar as atividades não presenciais ou semipresenciais realizadas no Ambiente;
- Orientar a elaboração de calendários e horários de aula e zelar pelo seu cumprimento;
- Preparar os instrumentos de desenvolvimento e controle acadêmico (diários de classe, formulários de atendimento, horários de aula, entre outros) e distribuir, divulgar e/ou disponibilizá-los aos usuários;
- Oferecer apoio logístico aos professores e alunos no desenvolvimento das atividades de ensino e aprendizagem;
- Obter, instruir e avaliar os planos de ensino dos professores antes de cada período letivo, por curso, disciplina e turma, de acordo com os regulamentos

específicos do nível de ensino, bem como manter orientações necessárias à correta aplicação dos instrumentos;

- Obter, instruir e avaliar os planos de ensino e os resultados parciais, finais e especiais das avaliações e cômputo de notas e frequências, nos prazos estabelecidos em calendário e conforme os regulamentos do IFRO;
- Acompanhar os procedimentos de convocação para recuperações e exames finais;
- Acompanhar a frequência e a pontualidade do corpo docente no desenvolvimento das aulas e fazer as orientações e intervenções necessárias;
- Assessorar as reuniões de Conselho de Classe e demais Colegiados representativos do ensino, bem como fazer os planejamentos necessários;
- Propor e apoiar ações de aquisição e elaboração de material pedagógico para os alunos dos cursos no âmbito do Departamento;
- Garantir a regularidade do processo de adesão do campus ao Plano Nacional do Livro Didático e orientar a distribuição dos materiais recebidos;
- Fazer levantamentos, análise dos resultados dos indicadores acadêmicos e manter estatísticas atualizadas e ter sob controle dados acadêmicos e curriculares, visando subsidiar estudos e interpretações, com finalidades pedagógicas, profissionais e econômico-administrativas;
- Organizar, controlar e avaliar a execução das atividades desenvolvidas pelas Coordenações subordinadas e/ou vinculadas; e
- Planejar e subsidiar os processos de aquisições necessários ao desempenho das atividades do órgão.

Além disso, também estão vinculadas ao DAPE as Coordenações dos cursos técnicos e superiores, a Coordenação de Ensino a Distância (CEaD) e os técnicos em laboratórios de informática, química e florestas.

2.4.3 Coordenações de curso

A função de Coordenador de curso é ocupada por um docente escolhido por meio de um processo eleitoral de consulta pública a comunidade, e de acordo com a Resolução nº 55 (IFRO, 2016, p. 30-31) as coordenações “são setores com finalidade de dar suporte, orientação e planejamento às ações de implantação e execução dos cursos que representam”. Dentre as 27 competências destacam (Anexo III):

- (1) planejar, com envolvimento de toda a equipe do setor e em consonância com este Regimento, as ações de cada exercício, tendo em vista as diretrizes contidas no Plano de Desenvolvimento Institucional;
- (2) acompanhar as atividades de rotina do curso e tomar as providências necessárias para garantia do cumprimento da carga horária, dos horários e da matriz curricular;
- (3) emitir parecer quanto aos assuntos relacionados à revisão de avaliação, avaliação em segunda chamada, aproveitamento de estudos, casos de alunos ingressantes por transferência, e outros assuntos específicos ao curso que coordena;
- (4) coordenar as atividades relacionadas aos TCCs, quanto ao levantamento continuado de demandas de orientandos, distribuição de orientadores aos alunos e planejamento de composição de Bancas de Defesa, quando requeridas, no âmbito da sua Coordenação;
- (5) coordenar a realização de eventos acadêmicos no âmbito do curso que coordena;
- (6) convocar e presidir reuniões do Colegiado do Curso e do Núcleo Docente Estruturante;
- (7) apresentar, anualmente e sempre que necessário, relatórios de atividades desenvolvidas pelo setor; e
- (8) planejar e subsidiar os processos de aquisições necessárias ao desempenho das atividades do setor.

A coordenação de curso assume papel de grande relevância para instituição, já que são por meio dos coordenadores que pode haver uma aproximação maior dos alunos com a gestão institucional (Silva, 2006).

CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, será apresentado o cenário do caso investigado, bem como os resultados obtidos com a investigação.

3.1 Situação atual do DAPE

Atualmente, o DAPE é composto diretamente por sete servidores e indiretamente por mais três servidores que estão na função de coordenador de curso e seis técnicos em laboratório. Dentre os cargos que compõem o DAPE diretamente distinguir-se em uma função e três cargos: a função de Coordenador do setor e os cargos de: Pedagogo, Técnico em Assuntos Educacionais (TAE) e Assistente em Administração.

A função de Coordenador do setor é um cargo de confiança escolhido pela Direção Geral do campus e pode ser qualquer servidor que tenha capacidade técnica e gerencial para ocupar a posição. No momento atual, este cargo é ocupado por um docente formado em Licenciatura em Matemática e Mestrado em Educação.

As funções dos cargos de Pedagogo, TAE e Assistente em Administração são descritas mediante ao Ofício Circular nº 015/2005/CGGP/SAA/SE/MEC (Ministério da Educação, 2005, p. 38; 50; 56).

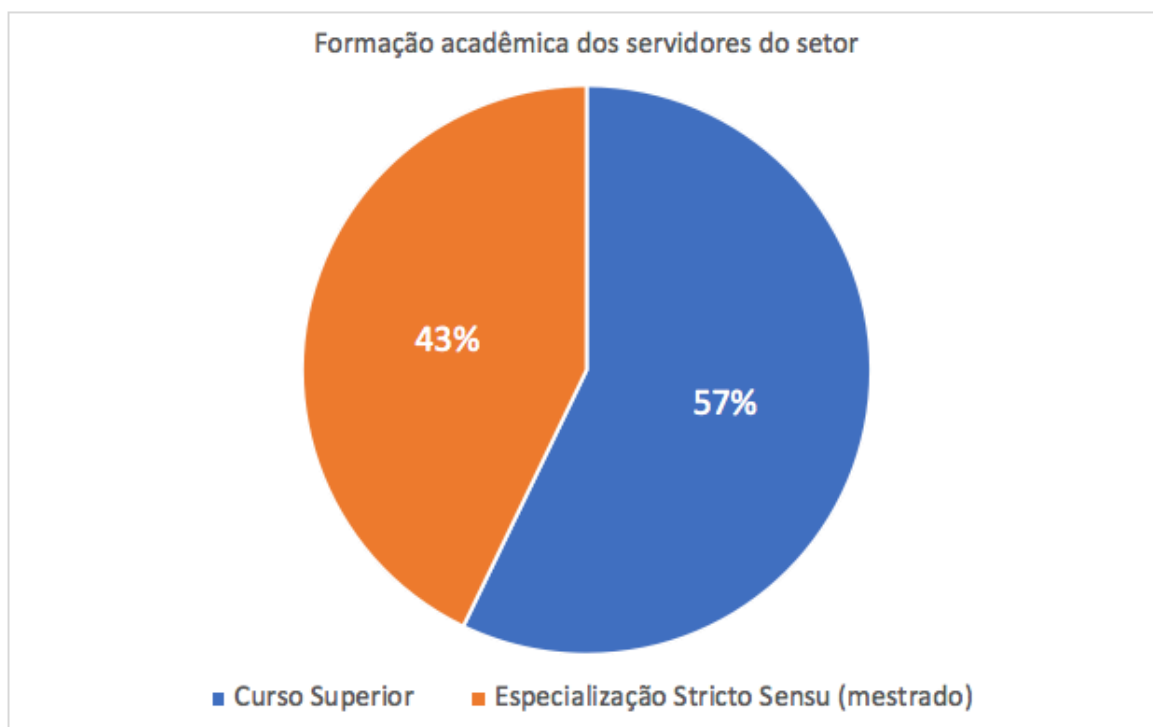
Pedagogo: Implementar a execução, avaliar e coordenar a (re) construção do projeto pedagógico de escolas de educação infantil, de ensino médio ou ensino profissionalizante com a equipe escolar; viabilizar o trabalho pedagógico coletivo e facilitar o processo comunicativo da comunidade escolar e de associações a ela vinculadas. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão;

Técnico em Assuntos Educacionais: Coordenar as atividades de ensino, planejamento e orientação, supervisionando e avaliando estas atividades, para assegurar a regularidade do desenvolvimento do processo educativo. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão; e

Assistente em Administração: Dar suporte administrativo e técnico nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atender usuários, fornecendo e recebendo informações; tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; preparar relatórios e planilhas; executar serviços áreas de escritório. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Assim, o DAPE neste momento, é composto por 1 coordenador, 3 pedagogos, 2 Técnicos em Assuntos Educacionais e 1 Assistente em Administração. Quanto a formação profissional dos colaboradores atuante no departamento, o gráfico 1 apresenta a seguinte divisão.

Gráfico 1: Formação profissional dos servidores do setor



Fonte: próprio autor.

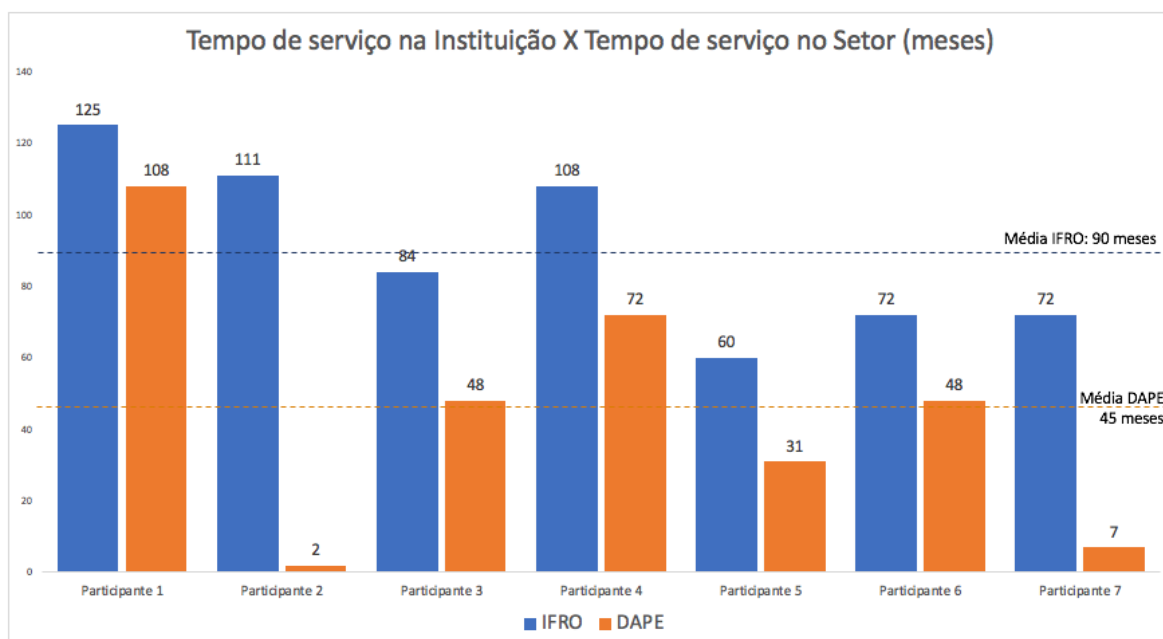
Dos sete servidores lotados diretamente no DAPE, 57% (4 pessoas) representam formação em cursos superiores de licenciatura e 43% (3 pessoas) com especialização *Stricto sensu*³, sendo mestrado em Educação e Educação escolar. Das quatro pessoas que possuem somente curso superior, três estão em fase de conclusão do curso de mestrado. E ainda, os servidores possuem especialização *Lato sensu*⁴ em áreas afins da educação.

O gráfico 2 mostra o tempo de serviço na instituição e no DAPE dos participantes da pesquisa.

³ As pós-graduações *stricto sensu* compreendem programas de mestrado e doutorado abertos a candidatos diplomados em cursos superiores de graduação. Ao final do curso o aluno obterá diploma (Ministério da Educação, 2019b).

⁴ As pós-graduações *lato sensu* compreendem programas de especialização e incluem os cursos designados como MBA (Master Business Administration). Com duração mínima de 360 horas, ao final do curso o aluno obterá certificado e não diploma (Ministério da Educação, 2019b).

Gráfico 2: Tempo de serviço na Instituição X Tempo de serviço no Setor



Fonte: Próprio autor

Observa-se que os participantes possuem um longo período na instituição. A média de tempo foi de 7 anos e 6 meses. Em sequência, o tempo de vínculo dos servidores no DAPE, evidencia que a maioria dos colaboradores estão lotados no setor a maior parte de seu tempo na instituição.

Público atendido pelo DAPE

Sendo o DAPE um setor que presta suporte ao ensino, a tabela 3 apresenta o público alvo atendido pelo mesmo. O público alvo foi dividido em dois tipos: primário e secundário.

Tabela 3: Público atendido pelo DAPE

Público alvo	Tipo
Docentes	Primário
Alunos e responsáveis	Secundário
Comunidade externa (pessoas sem vínculos com a instituição)	Secundário

Fonte: Próprio autor

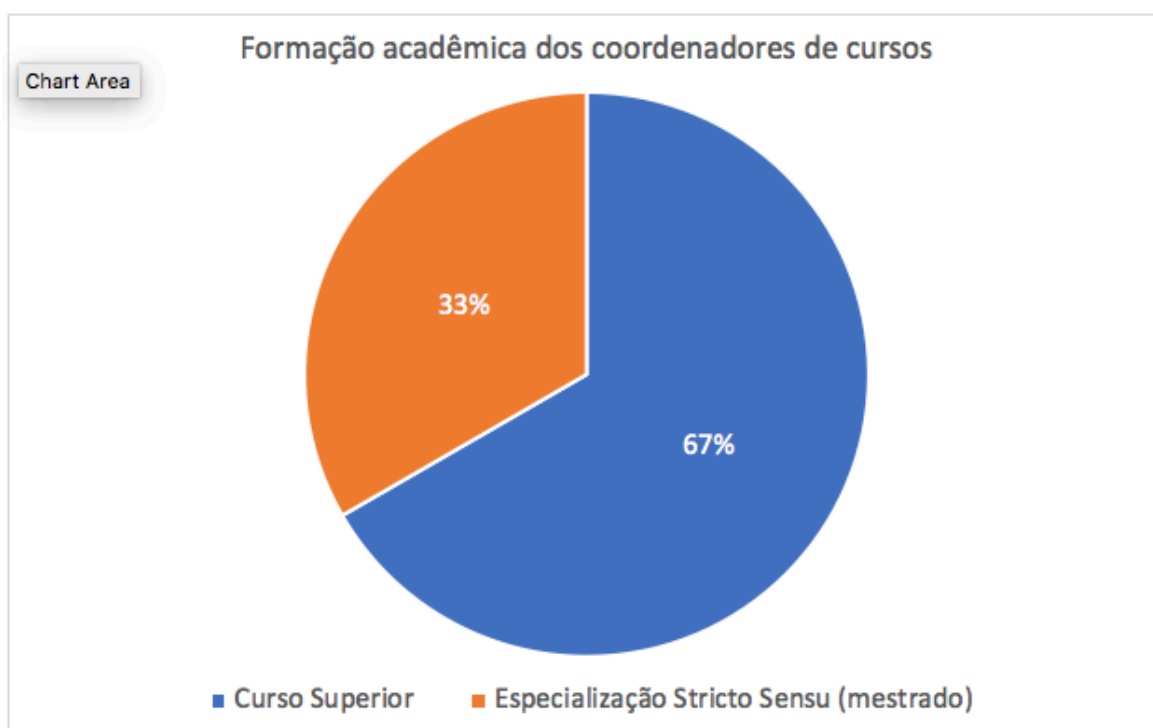
Constata-se que os docentes, 75 servidores⁵, são o público mais relevante para o setor. Em seguida, os alunos, responsáveis e a comunidade externa prestando suporte somente por meio de informações.

Coordenação de cursos

A coordenação de curso é uma função ocupada preferencialmente por docentes do próprio curso. Para preencher esta vaga, realiza-se um processo eleitoral onde os docentes se candidatam e os alunos e servidores envolvidos no curso votam para a escolha do novo coordenador, e não havendo candidatos a escolha é por indicação da Direção Geral. Além disso, o candidato eleito tem mandato de 2 anos.

Atualmente, os docentes que estão na função de coordenador nos cursos Técnico em Informática, Florestas e Química foram eleitos pela comunidade interna⁶. Assim, o gráfico 3 expõe a formação acadêmica dos mesmos.

Gráfico 3: Formação acadêmica dos coordenadores de cursos



Fonte: Próprio autor

⁵ Painel de Indicadores do IFRO, disponível em <https://painel.ifro.edu.br/>

⁶ Servidores e alunos

Dos três coordenadores, somente um possui mestrado, os outros dois estão com o curso de mestrado em andamento. Porém, possuem especialização *Lato sensu*, visto na tabela 4.

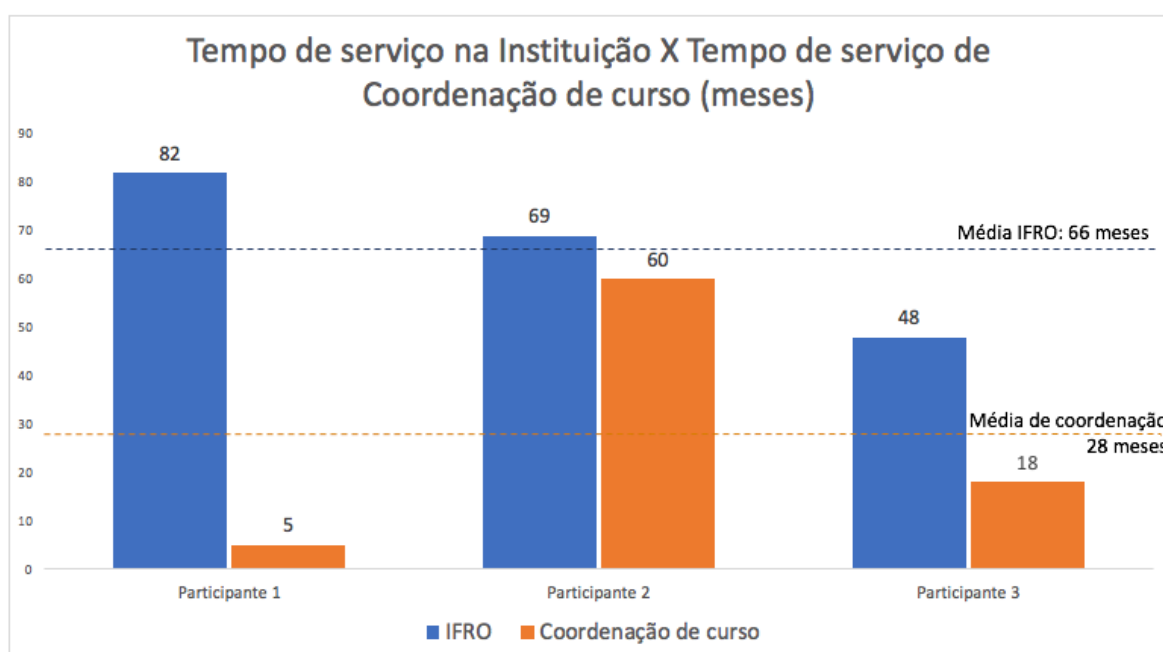
Tabela 4: Formação complementar dos coordenadores de curso

Coordenador do Curso	Especialização <i>Lato sensu</i>
Técnico em Florestas	Supervisão, Orientação e Gestão Escolar; Auditoria e Perícia Ambiental; e Meio Ambiente.
Técnico em Informática	Docência Universitária; e Educação Empreendedora.
Técnico em Química	Auditoria, Perícia e Gestão Ambiental.

Fonte: Próprio autor

O gráfico 4 apresenta o tempo de serviço na instituição e na função de coordenador de curso.

Gráfico 4: Tempo de serviço na Instituição X Tempo de serviço de coordenação de curso



Fonte: Próprio autor

Em tempo de serviço no IFRO, observa-se que a média é de 5 anos e 6 meses (66 meses). O tempo médio na função de coordenador é bem abaixo em relação ao tempo de serviço, sendo somente de 2 anos e 4 meses (28 meses), o que decorre do facto de serem eleitos por um mandato de dois anos e evidencia rotatividade no cargo.

3.2 Problemas encontrados no setor

Através das entrevistas foram identificados diversos problemas relacionados a Gestão da Informação. Foram elencados e agrupados 4 problemas que atrasam o desenvolvimento geral do setor. (1) Documentação dos processos; (2) Mapeamento de processos e fluxos; (3) Controle e acompanhamento dos processos; e (4) Disponibilização dos processos e procedimentos.

Problema 1: Documentação dos processos

A instituição de forma geral é fundamentada através de resoluções, instruções normativas e portarias. A Resolução nº 61/CONSUP/IFRO, de 18 de dezembro de 2015, dispõe do Estatuto do IFRO, onde são apresentados os princípios, finalidades, características, objetivos e organização da administração no âmbito da Reitoria. Em seguida, a Resolução nº 65/CONSUP/IFRO, de 29 de dezembro de 2015, descreve o Regimento Geral, apresentando a estrutura e funcionamento dos órgãos vinculados à Reitoria. Por fim, os Regimentos Interno são resoluções que regem cada campus e dispõem do funcionamento de cada setor.

Além disso, é desenvolvido de cinco em cinco anos o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O PDI é um documento que mostra o perfil institucional, estratégias, ações e metas que serão desenvolvidas durante determinado período. Neste momento, está em vigência o PDI para o quinquênio 2018 a 2022.

O DAPE é orientado por meio do Regimento Interno do campus (Resolução nº 55), como já visto. Neste regimento, estão dispostas todas as competências que o departamento necessita desempenhar. Porém, em análise deste documento não foi possível conhecer os processos que devem ser realizados pelos servidores do departamento.

De acordo com as informações obtidas, de forma geral, foi relatado não haver um documento específico com a descrição dos processos que o setor realiza diariamente, entretanto foram apontados os documentos de Regulamento da Organização Acadêmica (ROA) e o Plano Anual de Trabalho (PAT), onde podem estar descritos alguns processos relacionado ao departamento.

O ROA é um regulamento que tem por finalidade orientar a rotina dos processos formativos dos cursos (IFRO, Artigo 1º, 2016b). Segundo o artigo 3º do ROA,

A Organização Acadêmica consiste na definição de competências, fluxos de processos, diretrizes de trabalho, princípios organizacionais da formação dos estudantes e critérios de definição das condutas e respostas esperadas no processo de ensino e aprendizagem, a serem apresentadas no cotidiano dos campi e das Unidades de Formação.

Em análise ao ROA, foi percebido que existem alguns processos descritos, porém foram encontrados somente alguns processos (processos de Plano de Ensino e Diários de Classe) que envolvem o DAPE e indiretamente, além disso os fluxos destes processos não estão totalmente detalhados.

Por sua vez, o PAT “é o conjunto sistemático de atividades planejadas que serão desenvolvidas ao longo de determinado período. Além disso, permite ordenar e sistematizar informações consideradas relevantes para realizar um trabalho (IFRO, 2019c)”. O documento PAT é baseado em ações setoriais alinhadas aos objetivos estratégicos dispostos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2018-2022. Sinteticamente, essas ações são desdobradas em tarefas para que cada setor possa executar conforme atribuído pela chefia imediata, ou seja, o referido documento lista as demandas a serem desempenhadas por cada setor.

Considerando os documentos analisados, os mesmos não descrevem os processos e fluxos. Sendo assim, o setor está descoberto de um documento norteador que descreva os processos e fluxos para orientação dos servidores na rotina de trabalho. Contudo, os servidores do setor realizam as diversas atividades relacionadas ao ensino técnico apoiados na vivência, experiência, informações e conhecimento que são transferidos de uma pessoa para outra.

Problema 2: Mapeamento de processos e fluxos

Em uma organização, o fluxo informacional (FI) é existente independente das circunstâncias. O FI pode ser formal ou informal. Desta maneira, ocasionado pelo problema anterior, o setor não possui formalizado o fluxo das informações dos processos existentes. Porém, através dos relatos, foi observado que já foram desenvolvidos alguns procedimentos com a finalidade de auxiliar professores no lançamento de frequência, notas e conteúdo de aulas, por exemplo. Além disso, houve tentativas para a construir o mapeamento de processos,

porém por falta de colaboração e capacidade técnica não obtiveram sucesso, de acordo com os relatos.

Problema 3: Controle e acompanhamento dos processos

A instituição de forma geral utiliza alguns sistemas de informação para o controle e acompanhamento de processos. Para o uso no DAPE foram citados três sistemas: o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Sistema de Gestão Acadêmica (SGA) e o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

O sistema SEI é uma plataforma que engloba um conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa. Também é um sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos (Governo do Estado de Rondônia, 2019). O IFRO aderiu ao sistema no final de 2016 e iniciou a transição dos processos para o sistema em meados de abril de 2017 (IFRO, 2016a), assim, os processos que tramitam entre setores na instituição passou a ser lançado e acompanhando no SEI. Todos os setores utilizam o sistema para a gestão de processos e por meio deste sistema é feito todo o controle documental dos processos, eliminando o uso de papel.

O SGA é um sistema para a gestão acadêmica, tendo como funcionalidade o lançamento relacionado a cursos, disciplinas, professores, calendário de aulas, diários e relatórios. Através deste sistema, o DAPE controla e acompanha a parte acadêmica dos cursos técnicos e superiores. Os lançamentos das informações são realizados no início do ano para os cursos técnicos integrado ao ensino médio e semestralmente para os cursos superiores.

Por fim, o AVA (Ambiente virtual de aprendizagem) é um sistema para disponibilização de informações, materiais de apoio e atividades para os alunos. O sistema é utilizado por professores, alunos e pelo DAPE. O acesso do aluno tem como objetivo obter os materiais de apoio das disciplinas, informações sobre horários de aula, eventos, reuniões e realizar atividades. O acesso do professor tem o propósito de realizar os lançamentos de materiais de apoio e atividades presenciais e não presenciais para os alunos. O acesso do DAPE tem intuito de lançamento de informações referentes a horário, eventos e reuniões, além do acompanhamento das atividades não presenciais dispostas pelos professores.

De acordo com os relatos, os sistemas citados gerenciam uma parte dos processos desempenhados pelos servidores do setor. Além disso, a muitas atividades do dia a dia é

feito acompanhamento informal, passando as informações de uma pessoa para outra verbalmente ou fazendo anotações em agenda. Por mais que o setor utilize os referidos sistemas, ainda existem processos que não são realizados com acompanhamentos efetivos, por razão de não haver sistematização satisfatória de controle dos processos e atividades. Além disso, o uso do sistema SEI na maioria das vezes é centralizada no coordenador do setor, dificultando o desenvolvimento das atividades.

Problema 4: Disponibilização dos processos, procedimentos e fluxos

De modo geral, o IFRO possui alguns meios de compartilhamento de informações. O primeiro dele é o Portal Institucional, sítio onde centraliza a maior parte das informações, regulamentos, editais, instruções normativas, processos seletivos, informações dos campi, painel de indicadores, atividades docentes e notícias de ações realizadas pela instituição. O sistema SEI onde os processos que tramitam entre setores na instituição estão contidos e o AVA onde são disponibilizadas as informações relevantes aos alunos.

Porém, todos estes sistemas não suprem a necessidade do setor na questão de disponibilização dos processos, procedimentos e fluxos desenvolvidos pelo DAPE. Relatado pelos participantes, alguns procedimentos e formulários produzidos são enviados para os servidores através do e-mail quando há a necessidade ou quando é solicitado. E ainda, não há nenhum sítio ou manual físico de fácil acesso onde se possa obter os processos e procedimentos relacionados ao setor.

Além dos problemas citados, a recolha de dados revelou a esta investigação outras dificuldades que o setor enfrenta. A tabela 5 elenca alguns destes.

Tabela 5: Dificuldades evidenciadas no setor

Dificuldades	Descrição
Reuniões internas	São realizadas poucas reuniões para acompanhamento e discussões de ações.
Encontro com outros campi	Não há planejamento de encontros com o mesmo setor dos outros campi para alinhamento de estratégias.

Termo de posse semelhantes	As descrições de atividade de cada cargo são idênticas umas às outras, dificultando assim a divisão de atividades
Falta de documentação	Ocasionado pela falta de documentação de processos e atividades, há discordância entre os setores em diversas atividades sobre a responsabilidade de execução.

Fonte: Próprio autor

3.3 Mapeamento do fluxo informacional dos processos

As entrevistas atreladas ao estudo de caso, permitiram entender o funcionamento e dificuldades do setor. Neste mesmo sentido, conhecer a estrutura organizacional, regimentos e forma de trabalho possibilitou a esta investigação realizar o levantamento de processos relacionado ao ensino técnico, mapear os fluxos informacionais dos processos, com a documentação associada, e identificar pontos para a melhoria do desenvolvimento das atividades do setor.

Assim, foram mapeados e descritos os processos da rotina de trabalho que acontecem frequentemente no setor. Ao total foram elaborados 13 processos, sendo 10 relativos ao DAPE e 3 às Coordenações de cursos (tabela 6).

Tabela 6: Processos elaborados

Processo	Setor
Encontro Pedagógico	DAPE
Conselho de Classe	DAPE
Divisão de disciplinas – Núcleo Comum	DAPE
Disponibilização de diários	DAPE
Conferência de planos de ensino	DAPE
Horário escolar	DAPE
Definição de horário escolar – semanalmente	DAPE
Acompanhamento de horário escolar - subprocesso	DAPE

Acompanhamento de aulas não presenciais	DAPE
Acompanhamento quantitativo de aulas	DAPE
Reunião de colegiado	Coordenação de curso
Divisão de disciplinas – Núcleo Específico	Coordenação de curso
Acompanhamento e conferência de Folha de Ponto	Coordenação de curso

Fonte: Próprio autor

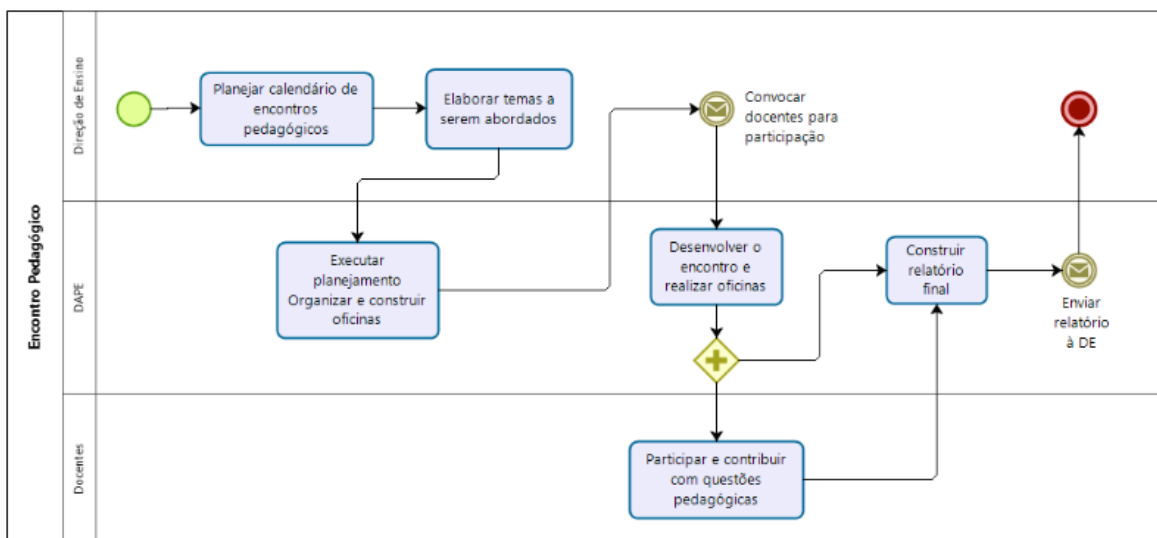
3.3.1 Processos relacionado ao DAPE

Nos seguintes tópicos, serão apresentados os processos relativos ao DAPE.

3.3.1.1 Encontro Pedagógico

O Encontro Pedagógico é uma atividade que inicia na Diretoria de Ensino através do planejamento, organizada e executada pelo DAPE. Para este processo temos 3 atores, a DE, o DAPE e dos Docentes. A figura 4 mostra seu fluxo.

Figura 4: Mapeamento do Encontro Pedagógico



Fonte: Próprio autor

A DE inicia o processo realizando o planejamento do calendário anual de encontros pedagógicos e elabora as temáticas que serão abordadas nos encontros. Em seguida, a demanda é enviada para o DAPE onde é organizado o encontro de acordo com as temáticas planejadas.

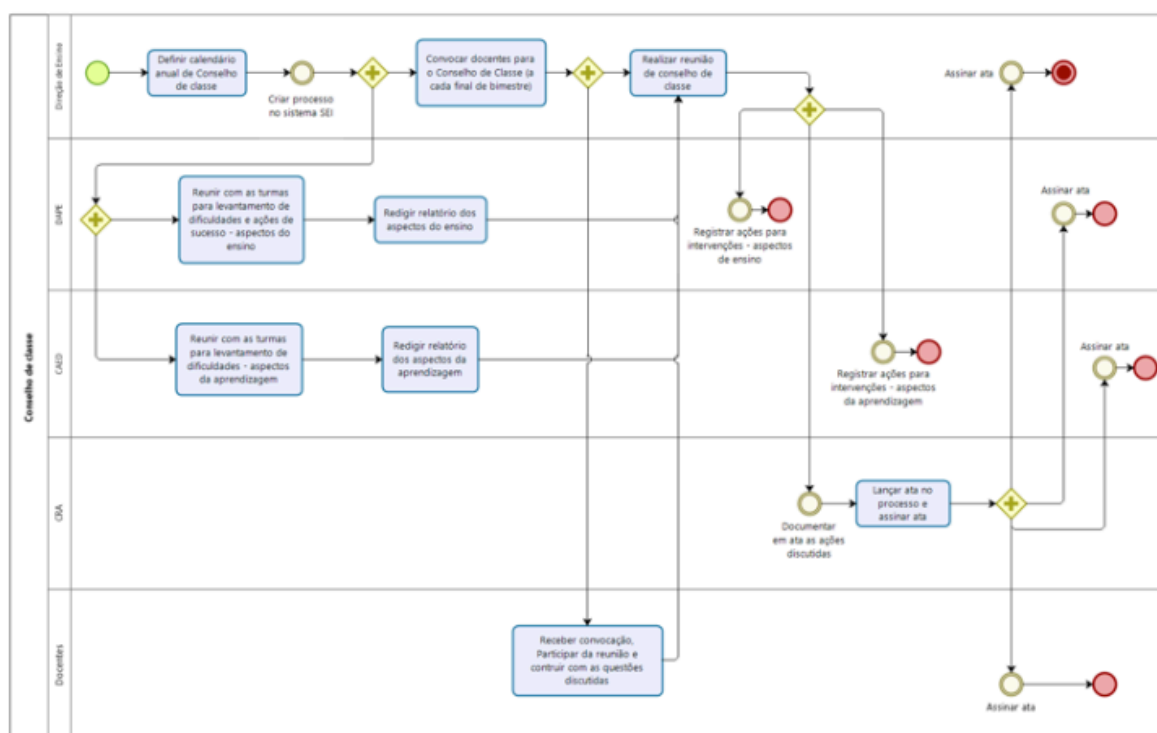
Após estas etapas, a DE convoca todos os docentes para participação no encontro. O DAPE desenvolve o encontro e, para finalizar, é construído o relatório final com as questões e/ou sugestões levantadas pelos docentes e enviado para DE. Neste ano, foram previstos e realizados quatro Encontros Pedagógicos.

3.3.1.2 Conselho de Classe

Para a construção deste fluxo, foi levado em consideração o ROA e a Resolução nº 8/CONSUP/IFRO, 9 de abril de 2013 (IFRO, 2013), que dispõe sobre o Regulamento dos Conselhos de Classe e Colegiado de Curso.

O Conselho de Classe envolve a DE, o DAPE, a Coordenação de Assistência ao Educando (CAED), a Coordenação de Registros Acadêmicos (CRA), os docentes dos cursos e os alunos.

Figura 5: Mapeamento do Conselho de Classe



Fonte: Próprio autor

O fluxo (figura 5) inicia-se na DE com o planejamento das datas que irão ocorrer nas reuniões de conselho. O conselho ocorre após do término de cada bimestre e tem como finalidade acompanhar o processo de ensino e aprendizagem. Após a definição do calendário, é aberto um processo no sistema SEI e em paralelo é realizada a convocação dos participantes, sendo

feitas reuniões com turmas para aferição das dificuldades e ações de sucesso apresentadas pelas turmas. Estas reuniões visam averiguar aspetos pedagógicos e de aprendizagem sendo conduzida pelo DAPE e CAED, respetivamente. Em seguida, é realizada a reunião de Conselho de Classe com os convocados e são apresentados assuntos referentes. Neste momento, os docentes opinam sobre as turmas e apontam questões pedagógicas e de aprendizagem que podem ser melhoradas. Ao mesmo tempo, o DAPE e a CAED contribuem com as necessidades levantadas anteriormente. Ainda nesta reunião a CRA faz os registos das falas para construção da ata final. Posteriormente ao término, a CRA redige a ata e todos assinam, finalizando o processo na DE.

O Conselho de Classe é um processo que envolve quase todos os setores vinculados à DE.

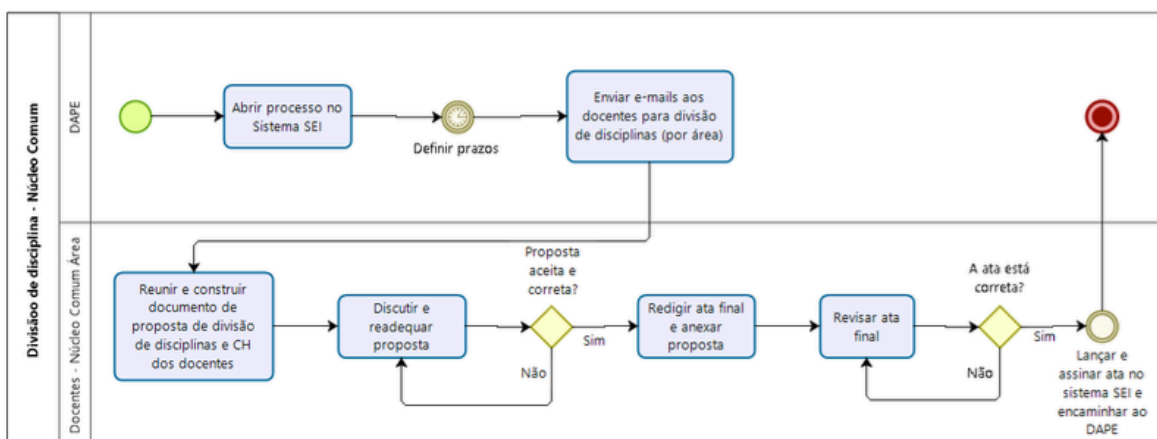
3.3.1.3 Divisão de disciplinas – Núcleo Comum

No final de cada ano, é realizada a divisão de disciplinas para o próximo ano letivo. Em virtude dos cursos técnicos integrados ao ensino médio, temos os docentes do Núcleo Comum e os do Núcleo Específico.

O Núcleo Comum inclui os professores que lecionam disciplinas que fazem parte do Ensino Médio, por exemplo: Língua Portuguesa e Matemática. O Núcleo Específicos abrange os professores que lecionam disciplinas da área técnica dos cursos e o processo de divisão ocorre por meio da coordenação de curso.

As divisões de disciplinas do Núcleo Comum acontecem por área. O processo é iniciado no DAPE com de abertura do processo no SEI e definição de prazos para realizar a divisão. Adiante, são enviados e-mails para os professores de áreas afim (figura 6).

Figura 6: Mapeamento de Divisão de disciplinas



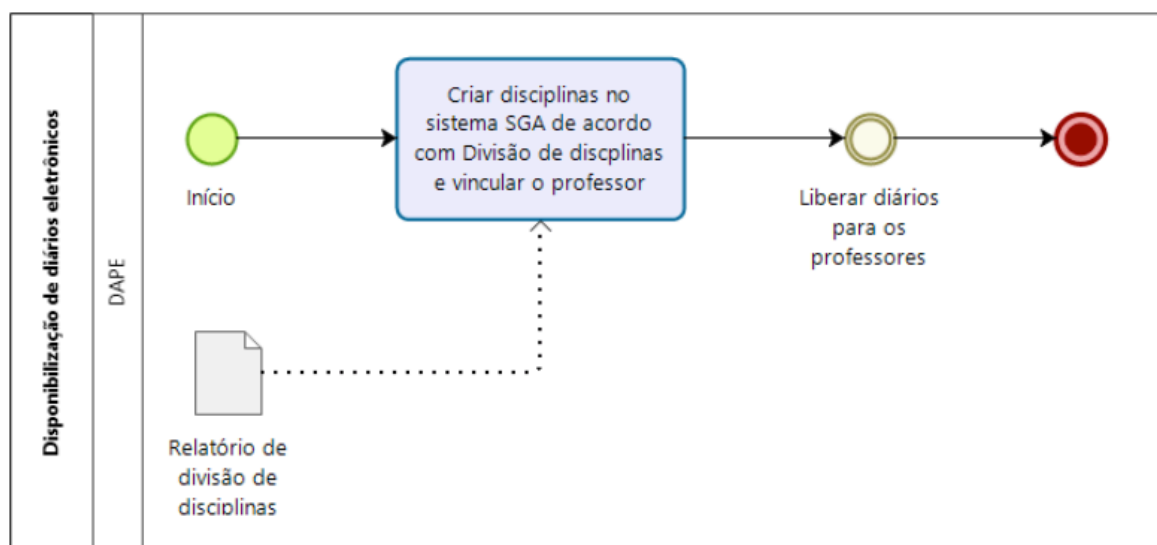
Fonte: Próprio autor

Os professores se reúnem, constroem o documento de proposta de divisão e carga horária e aprovam o documento entre eles. Em seguida, é redigida a ata, anexado a proposta e lançado no processo aberto no sistema SEI. Após todos os participantes assinarem o processo é enviado ao DAPE.

3.3.1.4 Disponibilização de diários

A disponibilização de diários é uma continuação do processo de divisão de disciplinas. Com o documento gerado na divisão de disciplinas do Núcleo Comum e Específicos, é realizado o lançamento no sistema SGA.

Figura 7: Mapeamento de Disponibilização de diários



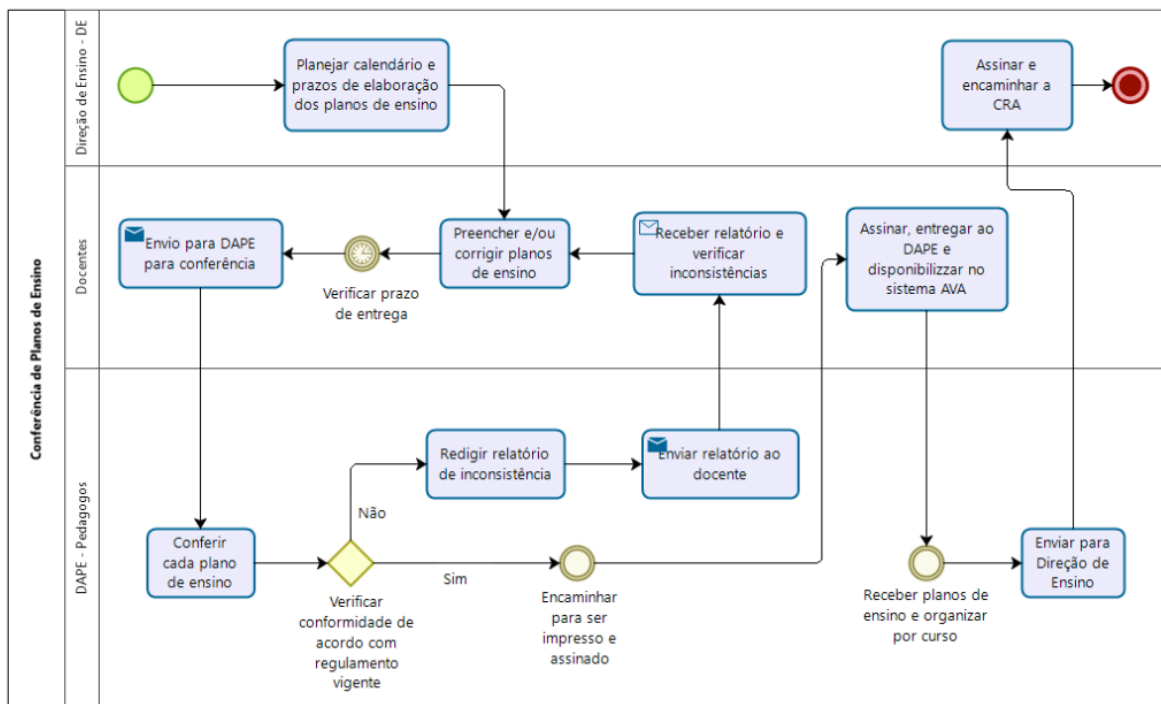
Fonte: Próprio autor

A figura 7 mostra que o processo é realizado somente dentro do setor e após o vínculo no sistema das disciplinas com o professor, os diários são liberados para o acesso dos professores. Este processo ocorre antes do início das aulas, no final de cada semestre.

3.3.1.5 Conferência dos planos de ensino

O processo de Conferência dos planos de ensino ocorre depois do processo anterior. A DE inicia o processo com o planejamento do calendário anual e definição do prazo para elaboração dos planos de ensino. A partir do prazo definido, os docentes iniciam a elaboração dos planos de acordo com o Projeto Pedagógico de Curso (PPC) e ementa da disciplina. Ao término do preenchimento no sistema SGA, o plano de ensino deve ser enviado ao DAPE para conferência (figura 8).

Figura 8: Mapeamento de Conferência dos planos de ensino



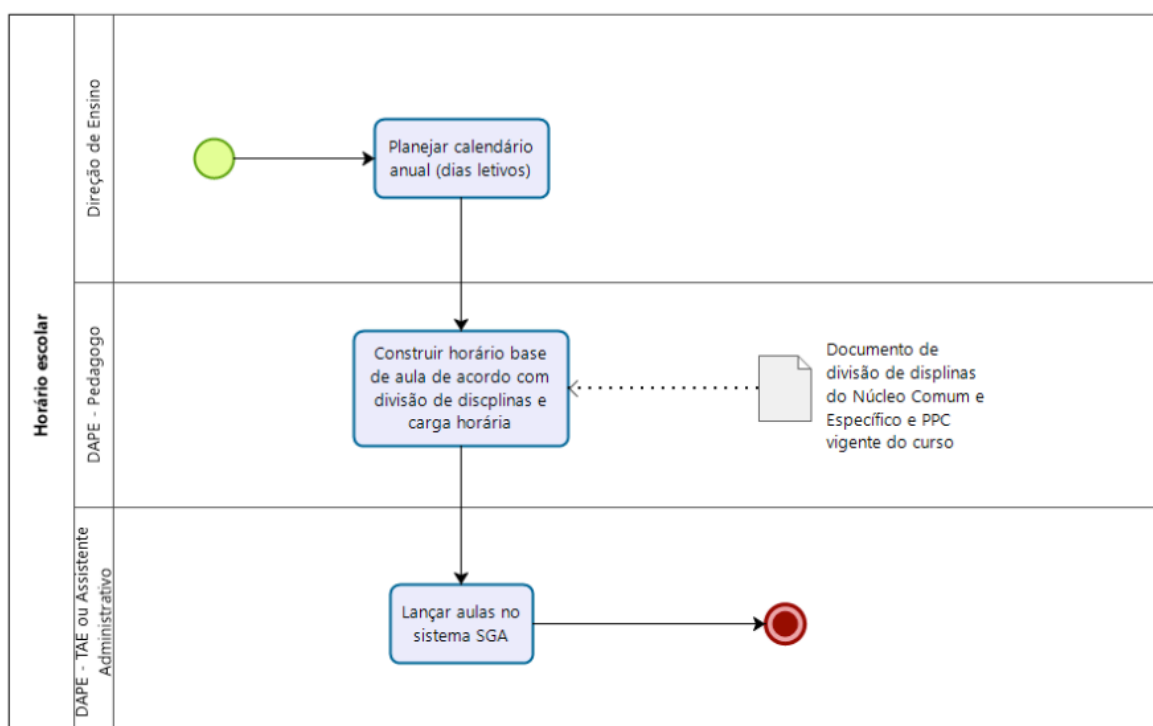
Fonte: Próprio autor

Por sua vez, o DAPE recebe a demanda de conferir os planos de ensino de todos os docentes e esta atividade deve ser realizada por um pedagogo. O pedagogo verifica se estão em conformidade com o PPC e ementa, caso não esteja, é redigido um relatório e enviado ao docente para correção. Se correto é enviado ao docente para ser impresso, assinado e enviado ao DAPE. Ao final, o DAPE organiza os planos de ensino de acordo com cada curso e envia a DE para a assinatura e encaminhando a CRA para arquivamento.

3.3.1.6 Horário escolar

No início de cada ano, é elaborado um horário escolar que será seguido semanalmente. Iniciado na DE com o planejamento anual, os pedagogos do setor constroem o horário base observando a disposição das disciplinas. O horário base serve para os horários futuros que serão feitos. Em seguida, um TAE ou Assistente Administrativo lança as aulas no sistema SGA (figura 9).

Figura 9: Mapeamento de Horário escolar



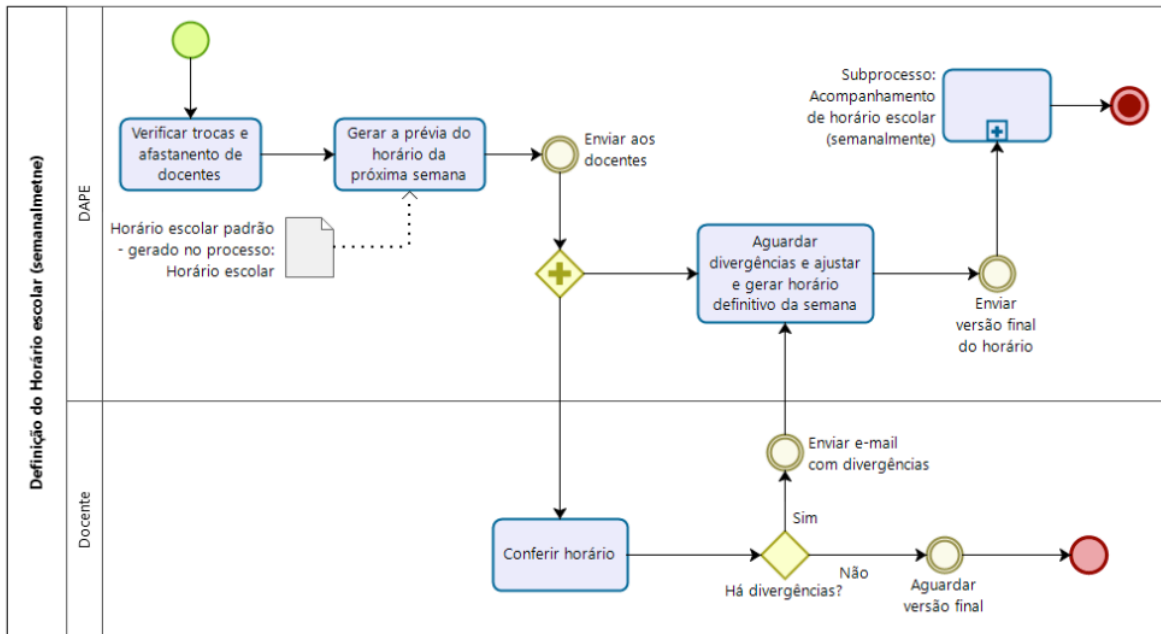
Fonte: Próprio autor

O fluxo da atividade continua no subprocesso de acompanhamento de horário escolar realizado semanalmente pelo setor.

3.3.1.7 Definição de horário escolar – semanalmente

Por meio do processo anterior, inicia-se a definição de horário escolar que é realizado semanalmente. Um servidor do DAPE verifica se existe afastamento de professor ou trocas de aulas, gera e envia (e-mail) aos docentes o horário que será lançado para a próxima semana (figura 10).

Figura 10: Mapeamento de Definição de horário escolar – semanalmente



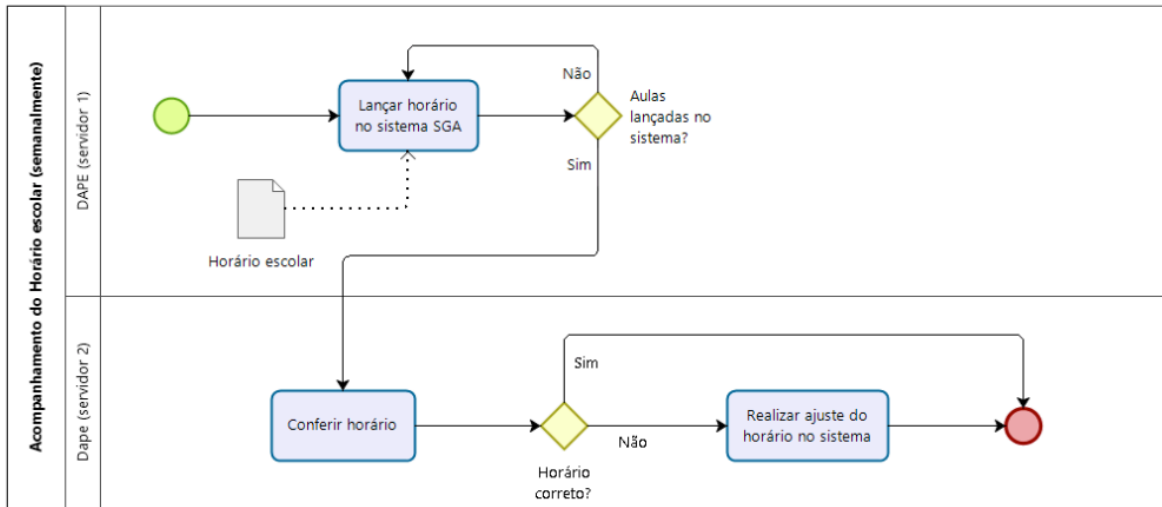
Fonte: Próprio autor

Em paralelo, o docente confere o horário e o setor aguarda possível divergências para serem ajustadas. Após serem realizadas as correções, é gerada a versão final do horário, a qual é enviada aos docentes via e-mail.

3.3.1.8 Acompanhamento do horário escolar – subprocesso

Após o processo anterior, com o horário da semana seguinte feito, um servidor realiza o lançamento das aulas no sistema SGA. Um segundo servidor faz a conferencia das aulas inseridas no sistema, caso haja erros, o mesmo corrige o lançamento, como observa-se na figura 11.

Figura 11: Mapeamento de Acompanhamento do horário escolar – subprocesso

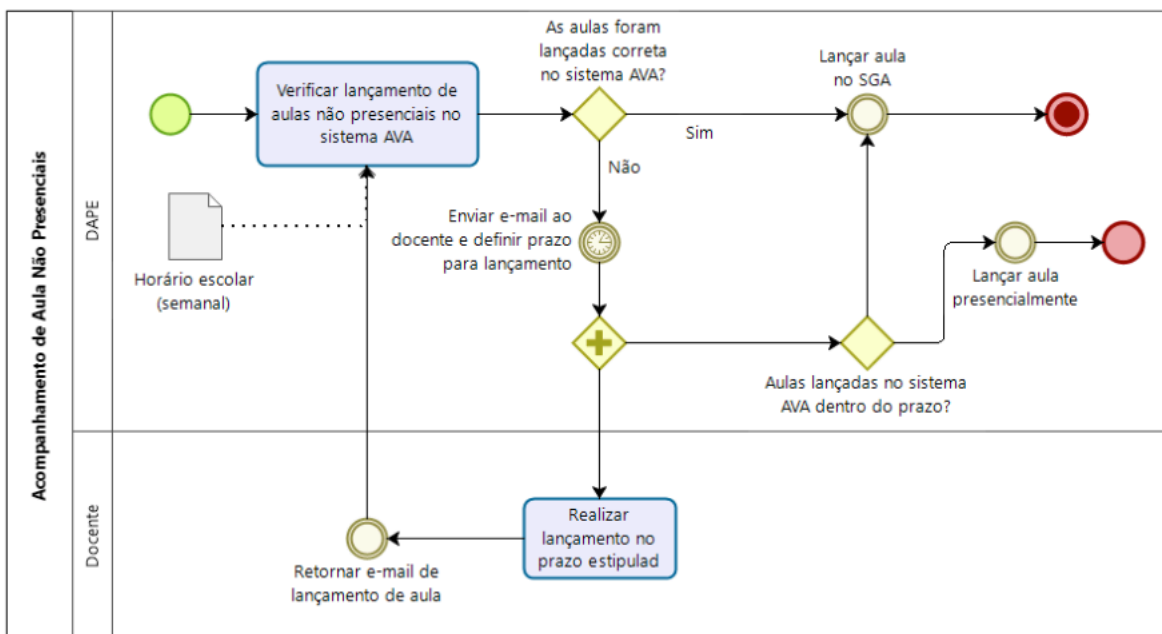


Fonte: Próprio autor

3.3.1.9 Acompanhamento de aulas não presenciais

As aulas não presenciais (ANP) são dispostas no horário escolar juntamente com as aulas presenciais. O acompanhamento de ANP é iniciado a partir da verificação das aulas inseridas pelo docente no sistema AVA. Se a aula foi inserida corretamente, a mesma é lançada no sistema SGA, caso não, o docente é notificado e definido um prazo para a inserção da ANP (figura 12).

Figura 12: Mapeamento de Acompanhamento de Aula Não Presenciais



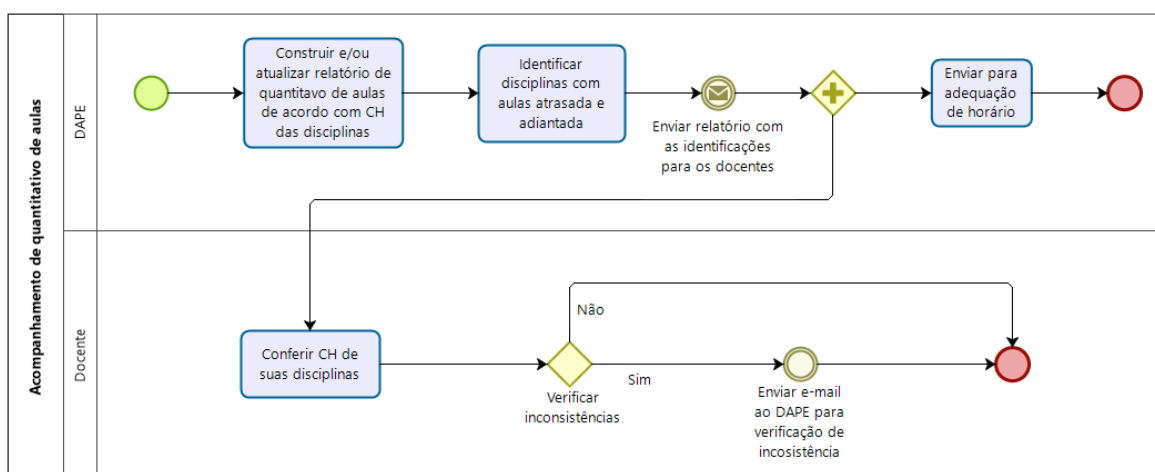
Fonte: Próprio autor

No entanto, se o docente perde o prazo para colocar a aula no sistema AVA, a aula será colocada do horário para reposição de forma presencial.

3.3.1.10 Acompanhamento quantitativo de aulas

O acompanhamento quantitativo de aulas é um processo que ocorre na transição de cada mês. É iniciado pelo DAPE com a construção de um documento que quantifica as aulas ministradas de acordo com a carga horária da disciplina. Atualmente, é utilizada uma planilha eletrônica para esta atividade, a planilha é atualizada todas as semanas com as aulas dadas da semana anterior. No fim de cada mês, realiza-se a conferência e a identificação de disciplinas que estão com aulas adiantadas e atrasadas. Após a identificação, é enviado o relatório aos docentes para conferência e, em paralelo, caso seja necessário realizar algum ajuste, o relatório é enviado para ajuste de aulas das disciplinas no horário (figura 13).

Figura 13: Mapeamento Acompanhamento quantitativo de aulas



Fonte: Próprio autor

O docente neste processo faz a conferências de suas aulas que foram ministradas e caso houver inconsistência deverá encaminhar através do e-mail as questões divergentes encontradas.

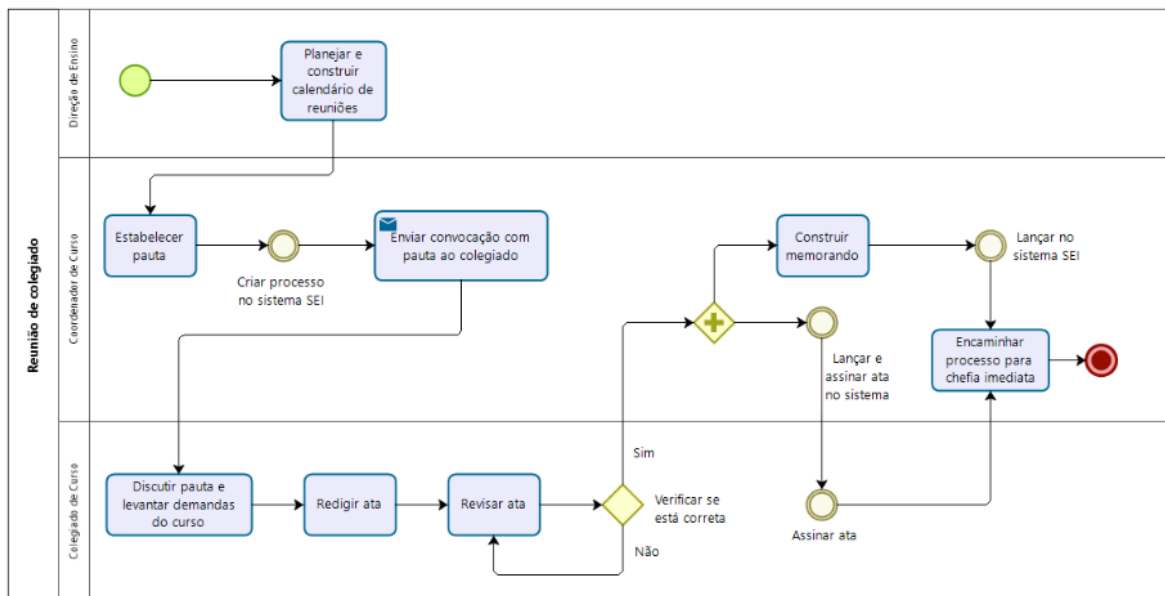
3.3.2 Processos relacionado as Coordenações de curso

Nos seguintes tópicos, serão apresentados os processos que ocorrem nas Coordenações dos cursos técnicos.

3.3.2.1 Reunião de Colegiado

O processo de Reunião de Colegiado inicia na DE pela definição do calendário de reuniões. Estão previstas duas reuniões ordinárias, uma em cada semestre, no entanto, as coordenações podem fazer reuniões extraordinárias quando houver necessidade. Assim, tempos antes de acontecer a reunião, o coordenador do curso estabelece a pauta que será discutida e cria o processo no sistema SEI. Em seguida, é realizada a convocação através do SEI para participação do colegiado. O colegiado é formado por docentes que lecionam no determinado curso (figura 14).

Figura 14: Mapeamento de Reunião de Colegiado



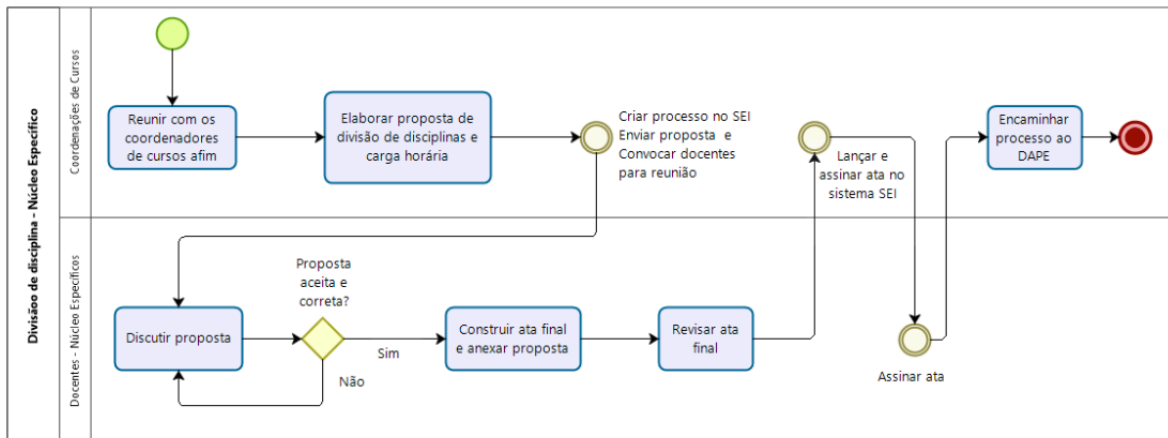
Fonte: Próprio autor

Na reunião, os presentes discutem a pauta direcionada e apontam questões para serem discutidas nas próximas reuniões ou encaminhadas a DE. Ao término, é redigida a ata e lançada no SEI para todos assinarem. Quando há alguma demanda que dependa de resposta, é feito memorando e anexado no processo e enviado a chefia imediata.

3.3.2.2 Divisão de disciplinas – Núcleo Específico

O processo de Divisão de disciplinas – Núcleo Específico ocorre de forma semelhante ao do Núcleo Comum. Iniciado na coordenação de curso, os coordenadores de cursos afins (coordenador do curso Técnico em Informática e com o de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) se reúnem para juntos elaborarem a proposta de divisão de disciplinas. Em seguida, um deles cria o processo no SEI e realiza a convocação dos docentes para participação da reunião. A figura 15 expõe o fluxo das atividades.

Figura 15: Mapeamento Divisão de disciplinas - Núcleo Específico



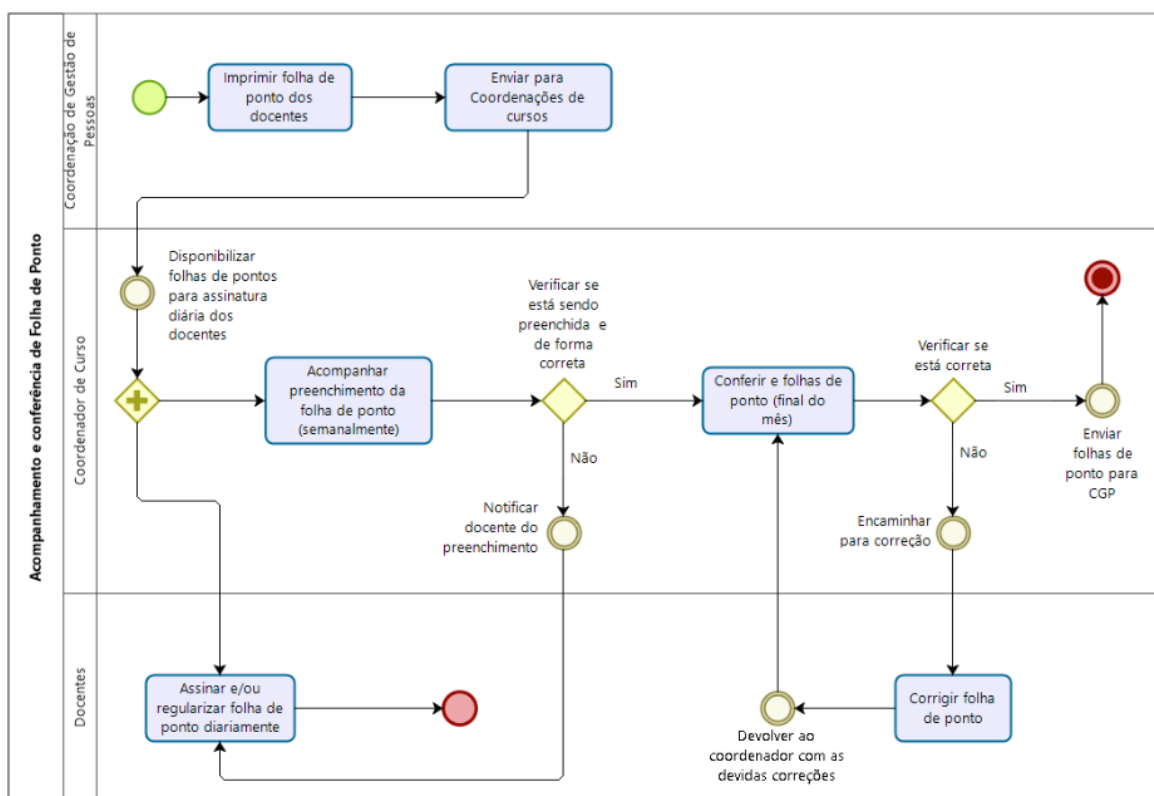
Fonte: Próprio autor

Os docentes do núcleo específico irão discutir e adequar a proposta, caso necessite. Por fim, elabora-se a ata, anexa-se a proposta final e o coordenador lança a ata no processo aberto. No final, todos os presentes assinam e o processo é encaminhado ao DAPE.

3.3.2.3 Acompanhamento e conferência de Folha de Ponto

O processo de Acompanhamento e conferência de folhas de ponto é nova para os coordenadores de curso. Este processo foi atribuído para os coordenadores, em razão de ter muitos professores na instituição. Assim, houve a separação dos professores por curso. Cada coordenação ficou responsável por uma quantidade professores e assim realizar o acompanhamento das folhas de ponto. Antes esta atividade era designada ao DAPE.

Figura 16: Mapeamento de Acompanhamento e conferência de Folha de Ponto



Fonte: Próprio autor

A figura 16 mostra o fluxo da atividade. Iniciada na Coordenação de Gestão Pessoa (CGP), as folhas são impressas e enviadas para as coordenações de curso. Em seguida, o coordenador disponibiliza as folhas de ponto para serem assinadas pelos docentes dia a dia. O coordenador semanalmente verifica se a folha está sendo assinada e caso não esteja é enviado por e-mail notificado para o professor. Ao final do mês, se houver rasuras ou erros nas folhas de pontos, o docente é notificado para realizar a correção. Ao final, todas as folhas de ponto são enviadas a CGP.

3.4 Análise dos resultados

Ao analisar os mapeamentos dos processos que foram criados e descritos, pode-se perceber que além de serem atividades rotineiras, os mesmos estão conectados uns aos outros, diretamente e indiretamente. Dispondo-os em ordem de execução, pode-se observar a sequência de 8 processos (tabela 7).

Tabela 7: Ordem de execução dos processos

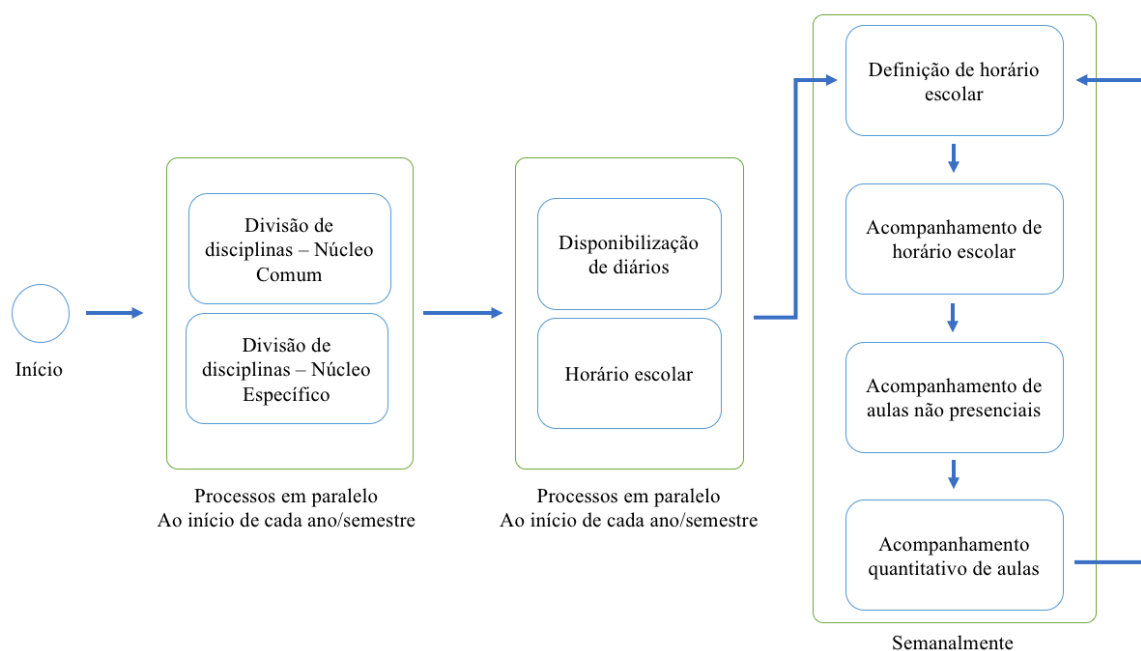
Ordem de execução	Processo	Responsável
-------------------	----------	-------------

1º	Divisão de disciplinas – Núcleo Comum	DAPE
	Divisão de disciplinas – Núcleo Específico	Coordenação de curso
2º	Disponibilização de diários	DAPE
	Horário escolar	DAPE
3º	Definição de horário escolar – semanalmente	DAPE
4º	Acompanhamento de horário escolar - subprocesso	DAPE
5º	Acompanhamento de aulas não presenciais	DAPE
6º	Acompanhamento quantitativo de aulas	DAPE

Fonte: Próprio autor

Observa-se na figura 17, que os processos fazem parte de um ciclo e estão interligados, de modo que, os documentos produzidos em um determinado processo, servem de insumo para o próximo. Os dois processos iniciais (divisão de disciplinas) geram relatórios (planilhas) que servirão de instruções para os processos de Disponibilização de diários (vínculo do professor com a disciplina no sistema SGA) e Horário escolar (construção de horário escolar de acordo com a disciplina, carga horária e professor).

Figura 17: Ciclo de execução dos processos



Fonte: Próprio autor

A partir da planilha gerada em Horário escolar, as ações de Definição de horário escolar e acompanhamentos são realizados por meio do sistema SGA e planilhas.

Os processos demonstrados na tabela 8, são conduzidos de forma paralela aos citados anteriormente.

Tabela 8: Processo e frequências

Processo	Setor	Frequência	Realização
Encontro Pedagógico	DAPE	4 vezes ao ano	ao final de cada bimestre
Conselho de Classe	DAPE	4 vezes ao ano	ao final de cada bimestre
Conferência de planos de ensino	DAPE	4 vezes ao ano	ao final cada bimestre.
Reunião de colegiado	Coordenação de curso	2 vezes ao ano, ou quando houver demanda a ser resolvida.	Ordinariamente, um no 1º semestre e outra no 2º semestre.

Acompanhamento e conferência de Folha de Ponto	Coordenação de curso	Acompanhamento semanal e conferência ao final do mês	Semanalmente e ao final do mês
--	----------------------	--	--------------------------------

Fonte: Próprio autor

A tabela 8 mostra a frequência dos processos e através da análise e compreensão dos mesmos, constatou-se que alguns processos requerem demandas de planejamento anual, outros semestral e bimestral.

Com a criação dos fluxos, os servidores do departamento puderam averiguar de maneira sistematizada a ligação passo a passo das atividades que desempenham diariamente. Assim, a equipe iniciou a identificação dos pontos de falhas e a adequação dos mapeamentos. Além disso, possibilitou a organização e distribuição das atividades, uma vez que, a partir da compreensão dos fluxos conseguem saber o próximo passo a ser realizado.

À vista disto, permitiu-se algumas melhorias no setor, como: redução das falhas de interação entre os setores, aprimoramento no acompanhamento das atividades pelo servidores e eficiência na execução dos processos.

Com a evolução da sociedade, a informação e o conhecimento se mostraram cada vez mais relevante para as organizações. Gerenciar esses recursos tornou-se alvo de todas as empresas que almejam se manter competitivas no mercado globalizado.

Assim, com o propósito de aprimorar o ciclo informacional de uma organização, a Gestão da Informação (GI) atua desde a obtenção, armazenamento, distribuição e uso até o descarte da informação. De forma geral, a GI, por meio de seus processos, visa garantir que as informações precisas cheguem as pessoas certas.

Uma das ações da GI é o mapeamento de processos e fluxos, que consiste em analisar e descrever como as informações são transferidas em uma organização. Com a construção de mapeamentos de processos e fluxos, as instituições conseguem representar o caminho a ser percorrido pela informação, resultando assim a compreensão e organização de seus processos, além de trazer benefícios como: desempenho na execução das atividades, redução de falhas na comunicação entre setores e aumento de produtividade.

Neste sentido, esta pesquisa teve com objetivo investigar os possíveis problemas relacionados à GI no Departamento de Apoio ao Ensino (DAPE), com a finalidade de mapear os fluxos de processos relativos ao ensino técnico do Instituto Federal de Rondônia - *Campus Ji-Paraná*.

Com o intuito de compreender as atividades desenvolvidas no DAPE, foram realizadas entrevistas com as pessoas que trabalham no setor e com os coordenadores dos cursos técnicos da instituição. Para a aplicação das entrevistas foi elaborado um guia contendo perguntas abertas e fechadas.

A investigação apresentou um cenário do caso estudado, onde a ausência de documentação dos processos, mapeamento de processos e fluxos, controle, acompanhamento e disponibilização dos processos ocasionaram diversos problemas para o setor, como: falta de clareza em relação as responsabilidades, atribuições e cargos, atraso na execução das tarefas, falha de comunicação entre os setores e equipe desanimada.

No entanto, a partir do entendimento do funcionamento e competências do setor, rotina de trabalho dos colaboradores, métodos e processos que fazem parte do dia a dia e identificação da origem da maioria dos problemas, pode-se fazer um panorama da atual situação do DAPE.

Assim, criou-se um ponto de partida para desenvolvimento de novas estratégias para mudanças na condução das atividades que são exercidas pelo setor.

Inicialmente, foi mapeado o fluxo dos processos que envolvem o ensino técnico, por ser uma demanda maior de trabalho. Logo após reuniu-se com as pessoas que de fato desempenham cada processo, a fim de sondar, corrigir e melhorar os processos mapeados. Em seguida, foi realizada a explanação destes a todas as pessoas do setor e por fim a utilização dos mesmos.

Com os fluxos e processos mapeados, notou-se que os integrantes do departamento aumentaram o entendimento do fluxo das atividades exercidas diariamente e de maneira gradativa os problemas que foram citados começaram a ser solucionados. Assim, a investigação trouxe uma nova perspectiva para o setor como um todo.

Sugestões e trabalhos futuros

Com a análise dos problemas que foram expostos, foi sugerido o uso da metodologia *Kanban* e a ferramenta *Taiga* para o acompanhamento de atividades de forma eficiente. A metodologia *Kanban*, criada pela multinacional *Toyota Motor Corporation* na década de 60, faz parte do sistema *Just-in-Time* (JIT) (sistema de controle de produção eficiente)⁷ desenvolvido pela mesma. A metodologia propõe o uso de cartões (*post-its*) em um quadro que indica e permite acompanhar as tarefas que precisam ser executadas, as que estão sendo feitas e as concluídas, assim, o líder e todos da equipe, de forma prática e visual, ficam inteirados do andamento das atividades. A ferramenta *Taiga* é um software gratuito de fácil utilização para a aplicação da metodologia *Kanban*. Por meio deste software é possível adicionar as atividades, gerenciar a equipe e acompanhar as tarefas que estão sendo realizadas.

Como trabalho futuro, pretende-se dar continuidade nos mapeamentos dos processos relativos ao DAPE e de forma conjunta com a equipe, elaborar um manual dos processos e procedimentos que são desempenhados pelo departamento. Além disso, buscar uma plataforma online e interativa para a disponibilização desses processos a todos os servidores da instituição.

⁷ Toyota, em <https://global.toyota/en/company/vision-and-philosophy/production-system/>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aganette, E. C., Maculan, B. C. M. dos S., & Lima, G. Â. de. (2018). BPM acadêmico: mapeamento de processos e de fluxos informacionais na ECI/UFMG. *Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação e Biblioteconomia*, 13(1). <https://doi.org/10.22478/pbcibpbcib13139607>
- Alves, A., & Barbosa, R. R. (2010). Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. *Ciência Da Informação*, 39(2), 115–128. <https://doi.org/10.1590/s0100-19652010000200010>
- Araújo, W. J. de, Silva, J. T. e, Rios, I. R., & Cavalcanti, K. de L. (2018). Validação do mapeamento de fluxos de informação em processos organizacionais: uma abordagem com foco arquivístico. *XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018*, 8. Retrieved from <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIXENANCIB/xixenancib/paper/view/1278>
- Araújo Júnior, R. H. de, Perucchi, V., & Lopes, P. R. D. (2013). Análise bibliométrica dos temas inteligência competitiva, gestão do conhecimento e conhecimento organizacional, no repositório institucional da universidade de Brasília. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 18(4), 54–69. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362013000400005>
- Barbosa, R. R. (2008). Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. *Informação & Informação*, 13(especial), 1–25. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2008v13n1esp1>
- Barreto, A. de A. (1998). Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ciência Da Informação*, 27(2), 122–127. <https://doi.org/10.1590/s0100-19651998000200003>
- BRASIL, R. F. (2008). Lei Nº 11.892 de 29 de Dezembro de 2008. Retrieved September 18, 2019, from http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm
- Calazans, A. T. S. (2006). Conceitos e uso da informação organizacional e informação estratégica. *Transinformação*, 18(1), 63–70. <https://doi.org/10.1590/s0103-37862006000100006>

- Choo, C. W. (2003). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac.
- Costa, M. D. (2003). *Procedimentos para aplicação de mapas semânticos como estratégia para criação do conhecimento organizacional* (Florianópolis, SC). Retrieved from <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/84904>
- Costa, W. J. V., & Pinheiro, M. M. K. (2007). Criação e compartilhamento de informação e conhecimento em aglomerações produtivas. *VIII ENCONTRO ENANCIB*. Retrieved from <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/viiienancib/paper/view/2877>
- Davenport, T. H. (1998). Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. In *Oxford University Press*. <https://doi.org/10.1590/S0102-33062005000200005>
- Duarte, E. N., Karla, A. K. A., & Costa, S. Q. (2007). Gestão da informação e do conhecimento: práticas de empresa “excelente em gestão empresarial” extensivas à unidades de informação*. *Inf. & Soc*, 97–107.
- Duarte, E. N., Paiva, S. B., & Silva, A. K. A. da. (2014). *Múltiplas Abordagens da Gestão da Informação e do Conhecimento no Contexto Acadêmico da Ciência da Informação*. 13. Retrieved from [https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/1062706/mod_resource/content/1/Multiplas abordagens da gestao de informacao e do conhecimento no contexto academico da ciencia da informacao. .pdf](https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/1062706/mod_resource/content/1/Multiplas_abordagens_da_gestao_de_informacao_e_do_conhecimento_no_contexto_academico_da_ciencia_da_informacao_.pdf)
- Ferreira, C. A. L. (2015). Pesquisa quantitativa e pesquisa qualitativa: Perspectivas para o campo da educação. *Revista Mosaico*, 8(2), 173–182.
- Fragomeni, A. H. (1986). *Dicionário enciclopédico de informática*. Rio de Janeiro: Nobel.
- Garcia, R., & Fadel, B. (2010). Cultura organizacional e as interferências nos fluxos informacionais (IFI). *Gestão, Mediação e Uso Da Informação*, 211–233. Retrieved from <http://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171-11.pdf>
- Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS.

- Gil, A. C. (2018). *Como elaborar projetos de pesquisa* (Vol. 6). São Paulo: Atlas.
- Goulart, M. S. B. (2007). Uso da informação empresarial no processo de decisão estratégica em empresas de base tecnológica - EBTS: o caso do centro empresarial para laboração de tecnologias avançadas - CELTA. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 12(1), 25–37. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362007000100003>
- Gouveia, L. B., & Ranito, J. (2004). Sistemas de Informação de Apoio à Gestão. In Sociedade Portuguesa de Inovação (Ed.), *Design*. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45381567/Manual_VII.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1515013799&Signature=4JJGx3MbZ6QQ0pGoylS3kxKduvQ%3D&response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DSISTEMAS_DE_INFORMACAO_DE_APOIO_A_GES
- Governo do Estado de Rondônia. (2019). Sobre o SEI - SEI Rondônia | Governo Sem Papel. Retrieved October 13, 2019, from <http://www.sei.ro.gov.br/o-que-e/sobre-o-sei/>
- Hibberd, B. J., & Evatt, A. (2004). Mapping Information Flows: A Practical Guide. *The Information Management Journal*, (Jan/Feb), 58–64.
- Houaiss, A., & Villar, M. de S. (2009). Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. In *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- IFRO. (2013). *Resolução nº 8/CONSUP/IFRO, de 9 de abril de 2013*. Retrieved from https://portal.ifro.edu.br/images/Campi/Colorado_do_Oeste/Documentos/Resolucao_n_8_-_Regulamento_dos_Conselhos_de_Classe.pdf
- IFRO. (2016a). *Portaria Nº 2181, de 21 de Novembro de 2016.pdf*. Retrieved from <portal.ifro.edu.br/doc-isntitucionais/4051-portaria-n-2181-sistema-eletronico-de-informacoes/file>
- IFRO. (2016b). *RESOLUÇÃO Nº 55, DE 12 DE JULHO DE 2016. Regimento Interno do Campus Ji-Paraná*. Retrieved from <https://portal.ifro.edu.br/doc-isntitucionais/2685-resolucao-n-55-regimento-interno-do-campus-ji-parana/file>
- IFRO. (2016c). *Resolução nº 88/CONSUP/IFRO/2016, de 26 de dezembro de 2016*. Retrieved from https://portal.ifro.edu.br/images/Campi/Colorado_do_Oeste/Documentos/Resolucao_n_88_-_Regulamento_dos_Conselhos_de_Classe.pdf

- IFRO. (2019a). Documentos Institucionais. Retrieved September 18, 2019, from <https://portal.ifro.edu.br/doc-isntitucionais/>
- IFRO. (2019b). Institucional. Retrieved September 18, 2019, from <https://portal.ifro.edu.br/institucional-nav>
- IFRO. (2019c). Planejamento Estratégico. Retrieved October 12, 2019, from <https://portal.ifro.edu.br/planejamentoestrategico-nav>
- Ipe, M. (2003). Knowledge Sharing in Organizations: A Conceptual Framework. *Human Resource Development Review*, 2(4), 337–359. <https://doi.org/10.1177/1534484303257985>
- Le Coadic, Y.-F. (1996). *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros.
- Lozada, G., & Nunes, K. da S. (2018). *Metodologia científica*. Porto Alegre: SAGAH.
- Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2006). *Técnicas de pesquisa: técnicas de pesquisa, planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. São Paulo: Altas.
- Ministério da Educação. (2005). *Ofício Circular nº 015/2005/CGGP/SAA/SE/MEC*. Retrieved from <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/canalcggp/oficios/oc01505.pdf>
- Ministério da Educação. (2019a). Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional - Ministério da Educação. Retrieved October 11, 2019, from Brasil, Mec website: <http://portal.mec.gov.br/cursos-da-ept/formacao-inicial-e-continuada-ou-qualificacao-profissional>
- Ministério da Educação. (2019b). Lato sensu e Stricto sensu. Retrieved October 11, 2019, from Brasil, Mec website: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=13072:qual-a-diferenca-entre-pos-graduacao-lato-sensu-e-stricto-sensu>
- Miranda, S. V. De. (2010). A Gestão da Informação e a Modelagem de Processos. *Revista Do Serviço Público Brasília*, 61(61), 97–112. Retrieved from <https://search.proquest.com/openview/c3e4ac345812af96a09b657f405382ff/1?pq->

origsite=gscholar&cbl=2045880

- Miranda, S. V. de, & Streit, R. E. (2007). O processo de gestão da informação em organizações públicas. *I Encontro de Administração Da Informação*, 1–17. Retrieved from <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enadi309.pdf>
- Miranda, R. C. da R. (1999). O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. *Ciência Da Informação*, 28(3), 286–292. <https://doi.org/10.1590/S0100-19651999000300006>
- Miranda, Z. de J. G. (2006). *Mapeamento de Processos Baseado em Princípios da Arquitetura da Informação: uma perspectiva sistêmica*. 1–152. Retrieved from <https://www.embrapa.br/busca-de-publicacoes/-/publicacao/570637/mapeamento-de-processos-baseado-em-principios-da-arquitetura-da-informacao-uma-perspectiva-sistemica>
- Nascimento, N., & Valentim, M. L. P. (2014). Tipos documentais e fluxos de informação como subsídios para o processo decisório em ambientes organizacionais. *Aleph*. Retrieved from http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/2852/5.TIPOS_DOCUMENTAIS_E_FLUXOS_DE_INFORMAÇÃO.pdf?sequence=1
- Nassif, M. E., & Resende, W. da C. (2016). Gestão da informação e do conhecimento e suas relações com segurança da informação, tecnologias da informação e compartilhamento. *Ciencia Da Informacao*, 45(3), 110–118. <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v45i3.4052>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1997). *Criação de Conhecimento Na Empresa*. Retrieved from https://books.google.com/books?hl=pt-BR&lr=&id=FN_LCwX0s-oC&pgis=1
- OMG. (2013). *BPMN Version 2.0.2 | Object Management Group*. (December). Retrieved from <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/>
- OMG. (2019). Business Process Model & Notation™ (BPMN™) | Object Management Group. Retrieved October 26, 2019, from <https://www.omg.org/bpmn/index.htm>
- Paradiso, J., & Cruichshank, J. (2007). PROCESS MAPPING for SOX and Beyond. *Strategic Finance*, 88(9), 30–35. Retrieved from <https://sfmagazine.com/wp-content/uploads/sfarchive/2007/03/Process-Mapping-for-SOX-and-Beyond.pdf>

- Pereira, M. F. (2012). Model for Production of Teaching Material: The use of BPMN Notation in Distance Learning Courses. *Review of Administration and Innovation - RAI*, 8(4). <https://doi.org/10.5773/rai.v8i4.898>
- Rabaça, C. A., & Barbosa, G. (1995). *Dicionário de comunicação*. São Paulo: Editora Ática.
- Santos, L. A., Perufo, L. D., Marzall, L. F., Garlet, E., & Godoy, L. P. (2015). Mapeamento de Processos: Um Estudo no Ramo de Serviços. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 7(14), 108–128. <https://doi.org/10.13084/2175-8018/ijie.v7n14ep108-128>
- Sganderla, K. (2012). Modelando corretamente fluxo de atividades com BPMN | Blog da iProcess. Retrieved October 28, 2019, from <http://blog.iprocess.com.br/2012/05/bpmn-modelando-corretamente-o-fluxo-de-sequencia-de-atividades/>
- Silva, P. R. da. (2006). O Coordenador de Curso: atribuições e desafios atuais. Retrieved October 22, 2019, from http://www.redemebox.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=284:o-coordenador-de-curso:-atribuicoes-e-desafios-atuais&catid=60:89&Itemid=21
- Siqueira, M. C. (2005). *Gestão Estratégica da Informação*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Stewart, T. A. (2002). *A riqueza do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus.
- Sugahara, C. R. (2019). Flow of information and knowledge in an organizational environment. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*, 42(1), 45–55. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n1a05>
- Tarapanoff, K. (2006). Inteligência, informação e conhecimento em corporações. In *Inteligência, informação e conhecimento*. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001469/146980por.pdf>
- Tomaél, M. I., & Marteleto, R. M. (2006). Do compartilhamento da informação ao conhecimento coletivo. *VII ENCONTRO ENANCIB*. Retrieved from <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/viiencib/paper/view/2552>
- Valentim, M. L. P. (2002). Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento Competitive Intelligence in Organizations: data, information and

- knowledge. *Ciência Da Informação*, 3(4), 1–12. Retrieved from <http://bibliodata.ibict.br/geral/docs/Intcomp.pdf>
- Valentim, M. L. P. (2008). Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em Ambientes Organizacionais: conceitos e compreensões. *Tendências Da Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação*, 1(1), 1–16. Retrieved from http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_ea77bd91aa_0007779.pdf
- Valentim, M. L. P. (2010). *Gestão, mediação e uso da informação*. Retrieved from <https://static.scielo.org/scielobooks/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171.pdf>
- Valentim, M. L. P. (Org.). (2010). *Ambientes e fluxos de informação* (1st ed.). São Paulo: Cultura Acadêmica.
- Valentim, M. L. P., & Teixeira, T. M. C. (2012). Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. *Informação e Sociedade*, 22(2), 151–156. Retrieved from <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/95533>
- Valentim, M., Woida, L. M., & Cassiano, E. L. (2008). Gestão da informação utilizando o método infomapping. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 13(1), 184–198. Retrieved from <http://www.scielo.br/pdf/pci/v13n1/v13n1a12>
- Ventura, R. de C. M. de O., & Nassif, M. E. (2016). Poder e compartilhamento da informação: relações e implicações na arena política organizacional. *Em Questão*, 22(2), 9. <https://doi.org/10.19132/1808-5245222.9-35>
- Weber, L. M. D. (2011). *Na contramão da Informação: Os fluxos informacionais como subsídio à tomada de decisão na Univesidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO*. Retrieved from <http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?code=vtls000166092>
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.
- Ziviani, F., Oliveira, J. L. R. de, Ferreira, M. A. T., & Dufloth, S. C. (2008). Estratégias Formais e Informais de Compartilhamento de Informação e Conhecimento na Produção de Pesquisas Científicas. *ENANCIB*. Retrieved from <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/view/3049>

Apêndice I – Termo de autorização Institucional

Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia De Rondônia
Campus Ji-Paraná - 10.817.343/0002-88
R. Rio Amazonas, 151 - Jardim dos Migrantes, Ji-Paraná - RO, 78900-730

TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

A diretora do Instituto Federal de Rondônia Campus Ji-Paraná, Leticia Carvalho Pivetta vem por meio desta informar que está ciente e de acordo com a realização nesta instituição da pesquisa intitulada “Mapeamento do fluxo informacional aplicado ao Departamento de Apoio ao Ensino do Instituto Federal de Rondônia – Campus Ji-Paraná”, sob a responsabilidade do pesquisador responsável João Eujácio Teixeira Junior, a ser realizada no período de 15/09/2019 a 30/11/2019.

Esta instituição esta ciente da liberação/entrada dos pesquisadores para a coleta dos dados referentes à pesquisa, somente mediante a apresentação do parecer APROVADO pelo CEP. Esta instituição é consciente de sua corresponsabilidade do presente projeto de pesquisa e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infraestrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem estar.

O pesquisador responsável declara estar ciente das normas que envolvem as pesquisas com seres humanos, em especial a Resolução CNS n. 466/2012 e que a parte referente à coleta de dados somente será iniciada após a APROVAÇÃO DO PROJETO por parte do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP e pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), se também houver necessidade.



Nome e carimbo com o cargo do representante

da instituição onde será realizado o projeto

Leticia Carvalho Pivetta

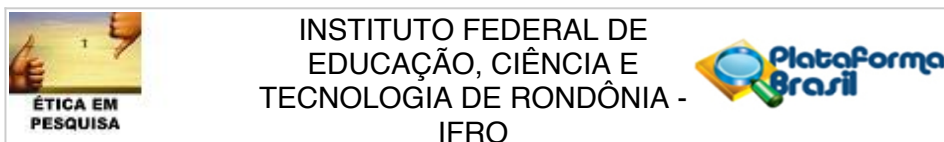
Diretora-Geral

IFRO - Campus Ji-Paraná

Portaria: 536 de 19/03/2019

Ji-Paraná, 15 de Agosto de 2019

Apêndice II – Parecer da pesquisa – Comitê de Ética em Pesquisa



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Mapeamento do fluxo informacional aplicado ao Departamento de Apoio ao Ensino do Instituto Federal de Rondônia - Campus Ji-Paraná

Pesquisador: João Teixeira Junior

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 19587519.8.0000.5653

Instituição Proponente: Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.603.008

Apresentação do Projeto:

Trata-se de segunda versão de protocolo de pesquisa vinculado ao Programa de Pós-Graduação do Instituto Politécnico do Porto (IPP) que pretende fazer uso da gestão da informação (GI) como meio para obter melhorias nos fluxos informacionais de processo em uma instituição de ensino. O objetivo do projeto é realizar o levantamento de atividades desenvolvidas em um departamento de uma instituição pública de ensino a fim de mapear os processos e procedimentos relacionados ao ensino técnico. A metodologia a ser utilizada será o estudo de caso único no Departamento de Apoio ao Ensino do Instituto Federal de Rondônia Campus Ji-Paraná. Como intervenção junto aos seres humanos está prevista a realização de entrevistas.

Objetivo da Pesquisa:

O proponente atendeu à solicitação realizada no parecer anterior e o objetivo geral do projeto foi alterado para "Realizar o levantamento das atividades desenvolvidas em um departamento de uma instituição pública de ensino". Dessa forma, os objetivos foram descritos de forma clara e, considerando a metodologia apresentada, mostram-se exequíveis.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O proponente reescreveu os riscos e benefícios da pesquisa tendo realizado as correções necessárias e adicionando os riscos relacionados à gravação das entrevistas. As medidas

Endereço: Avenida Tiradentes, 3009

Bairro: Setor Industrial

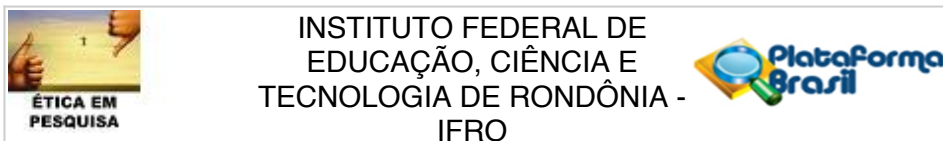
CEP: 76.821-001

UF: RO

Município: PORTO VELHO

Telefone: (69)2182-9611

E-mail: cepi@ifro.edu.br



Continuação do Parecer: 3.603.008

mitigatórias aos riscos foram consideradas adequadas e satisfatórias. Dessa forma, a avaliação dos riscos/benefícios mostrou-se favorável aos participantes.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Foi solicitado que o proponente detalhasse como seria realizada a abordagem inicial e que a etapa de obtenção do consentimento fosse programada para ser realizada em momento distinto da realização da entrevista - pendência atendida.

Foram incluídas, no cronograma, as etapas referentes a abordagem e obtenção de TCLE e estas serão realizadas em momento distinto da realização das entrevistas - pendência atendida.

Além disso, a etapa de observação dos participantes foi retirada da pesquisa. O proponente justifica que a realização da entrevista é suficiente para fornecer as informações necessárias para a pesquisa.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Folha de rosto: devidamente preenchida e assinada.

Termo de anuência institucional - foram incluídas as informações solicitadas e realizada a correção da Resolução CNS adequada para o tipo da pesquisa realizada.

TCLE: o novo modelo anexado para análise foram incluídas todas as não contém todas as informações necessárias e estabelecidas nas resoluções vigentes. Também foi inclusa a alternativa do participante concordar ou não com a gravação da entrevista.

Recomendações:

Não se aplica.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não havendo mais pendências o protocolo de pesquisa em questão encontra-se apto para execução.

Considerações Finais a critério do CEP:

O pesquisador deverá encaminhar ao CEP-IFRO relatório final na ocasião de conclusão da pesquisa. Reforçamos que qualquer alteração, ainda que mínima, no protocolo aprovado deverá ser submetida à análise desse CEP. Somente após aprovação do CEP as alterações poderão ser colocadas em prática.

Endereço: Avenida Tiradentes, 3009
Bairro: Setor Industrial **CEP:** 76.821-001
UF: RO **Município:** PORTO VELHO
Telefone: (69)2182-9611 **E-mail:** cepi@ifro.edu.br

Página 02 de 03

Continuação do Parecer: 3.603.008

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1413393.pdf	03/09/2019 17:42:09		Aceito
Outros	Carta_resposta_CEP.pdf	03/09/2019 17:40:07	João Teixeira Junior	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Mapeamento_fluxo_informacional_corrigido.pdf	03/09/2019 17:38:32	João Teixeira Junior	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Carta_Autorizacao_da_pesquisa_corrigido.pdf	03/09/2019 17:33:59	João Teixeira Junior	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_corrigido.pdf	03/09/2019 17:32:20	João Teixeira Junior	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_assinada.pdf	03/09/2019 17:29:17	João Teixeira Junior	Aceito
Outros	Roteiro_de_Entrevista.docx	15/08/2019 16:01:25	João Teixeira Junior	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Carta_Aceite_de_orientacao.pdf	15/08/2019 15:48:24	João Teixeira Junior	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PORTO VELHO, 26 de Setembro de 2019

Assinado por:
GISELLE CAVALCANTE SALDANHA DE ANDRADE
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida Tiradentes, 3009
Bairro: Setor Industrial **CEP:** 76.821-001
UF: RO **Município:** PORTO VELHO
Telefone: (69)2182-9611 **E-mail:** cepi@ifro.edu.br

Apêndice III – Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento - TCLE

Título do estudo: Mapeamento do fluxo informacional aplicado ao Departamento de Apoio ao Ensino do Instituto Federal de Rondônia – Campus Ji-Paraná

Pesquisador responsável: João Eujácio Teixeira Junior

Instituição/Departamento: Instituto Politécnico do Porto – Mestrado em Assessoria de Administração

Telefone e e-mail para contato: 69 99240-8512 / joao.teixeira@ifro.edu.br

Local da coleta de dados: Ji-Paraná/RO/Brasil

Prezado(a) Senhor(a):

Você está sendo convidado(a) a responder às perguntas desta entrevista ou gravadas em áudio de forma totalmente voluntária. Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder às perguntas, é muito importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento. O pesquisador deverá responder todas as suas dúvidas antes de você se decidir a participar. Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder os benefícios aos quais tenha direito, tendo todo o material fornecido devolvido a suas posses, não sendo utilizado por este pesquisador.

Objetivo do estudo: Realizar o levantamento das atividades desenvolvidas em um departamento de uma instituição pública de ensino.

Específicos: Identificar os processos relativos ao ensino técnico; descrever os processos e procedimentos de acordo com as competências do setor; mapear o fluxo informacional dos processos relativos ao ensino técnico; verificar as possíveis falhas no fluxo informacional mapeado; sugerir melhorias nos fluxos informacionais e propor medidas que visem aumentar o desempenho das atividades exercida pelo setor.

Procedimentos. Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas verbais de acordo com roteiro da entrevista, podendo ser gravado em áudio. Caso não queira que o seja feito o registro de áudio, poderá se manifestar e as anotações serão feitas de forma escrita pelo pesquisador.

Benefícios. O principal benefícios da pesquisa é mapear as informações e fluxos de processos permitindo que qualquer servidor lotado no setor, possa ter uma dimensão total dos processos desenvolvidos, permitindo assim que um novo servidor possa se adaptar as atividades cotidianas do departamento.

Riscos. A pesquisa tem como riscos os oriundos da entrevista, onde o entrevistado pode se constranger em responder ao entrevistador, se sentindo desconfortável ou cansado com o tempo que possa durar. Como a entrevista será gravada por dispositivo de áudio, também devemos considerar o risco de perda ou vazamento do conteúdo das entrevistas.

Mitigações. Aos voluntários que se sentirem constrangidos, poderão a qualquer momento pausar ou desistir da continuidade da entrevista. Aos que estiverem cansados ou desconfortados, poderão pausar e dar sequência em outro horário e local sugerido por ele. Para evitar, perda ou vazamento das gravações, serão feitas com dispositivo de uso exclusivo do pesquisador e serão

imediatamente transcritas, uma cópia da transcrição será devolvida aos voluntários, estando de acordo com o escrito, serão destruídos os arquivos digitais.

Parecer Ético: Qualquer dúvida sobre a natureza ética desta pesquisa, poderá entrar em contato com o CEP – Conselho de ética em pesquisa, Avenida Tiradentes, 3009, Setor Industrial, Porto Velho - RO, E-mail: cepi@ifro.edu.br e telefone (69) 2182-9611.

Sigilo. As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelo pesquisador responsável, sob pena da lei se violada. Você, participante da pesquisa não será identificado em nenhum momento (anonimato), mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma. Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu _____, estou de acordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas. Um termo deste contrato deverá ser devolvido a você para arquivo pessoal.

Permito que grave a entrevista

Não permito que grave a entrevista.

Ji-Paraná _____, de _____ de 20__

Assinatura do participante

Pesquisador responsável

Apêndice IV – Guia da entrevista

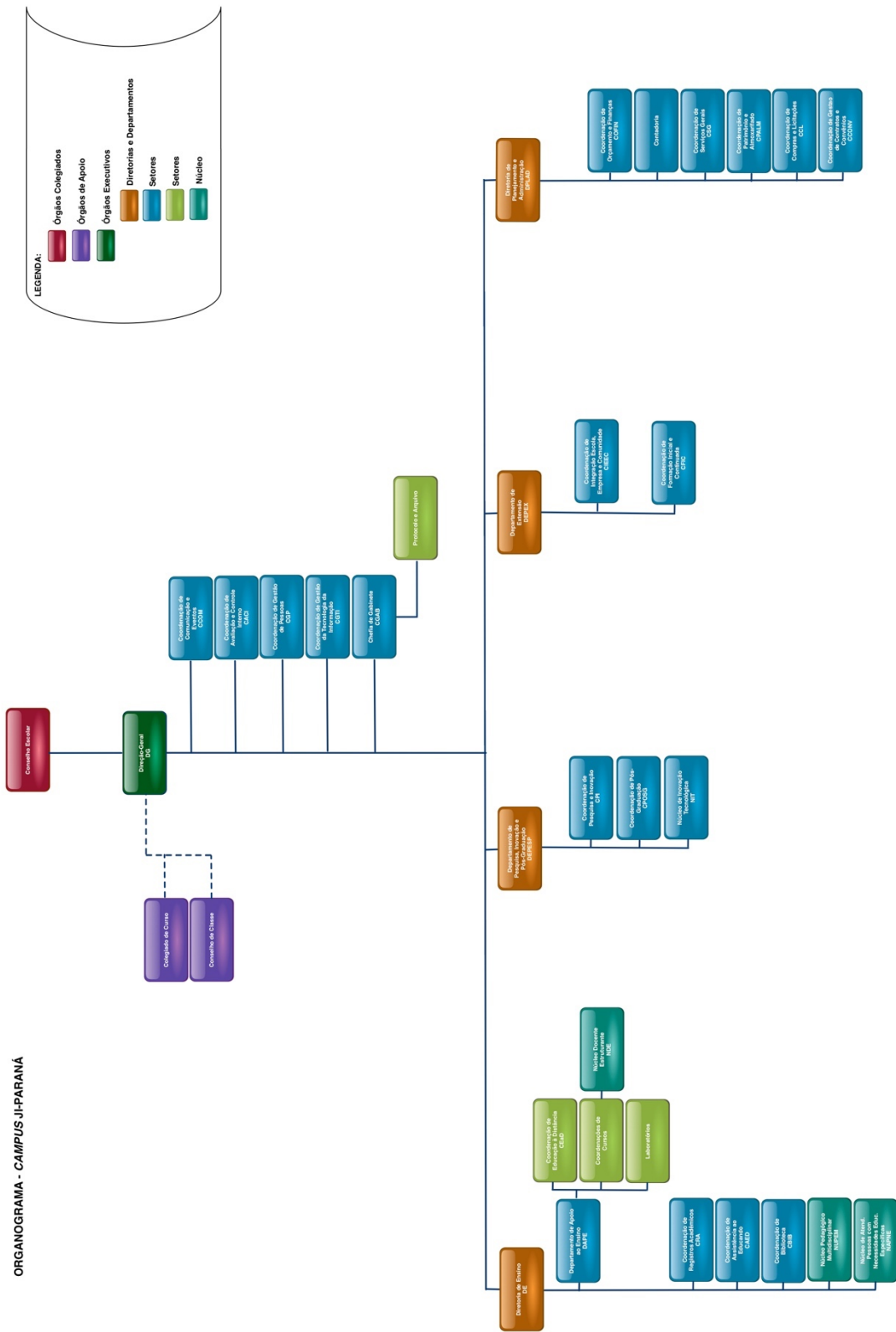
Perguntas gerais

1. Qual o cargo que você desempenha?
2. Você desempenha alguma função além do seu cargo? Qual?
3. Há quanto tempo você trabalha no IFRO?
4. Há quanto tempo você trabalha no IFRO campus Ji-Paraná?
5. Há quanto tempo você trabalha no setor (DAPE)?
6. Qual o público atendido pelo DAPE? (Principal e secundário)
7. Como é realizado o acompanhamento das atividades desenvolvidas pelos servidores do setor?

Perguntas direcionada para o Ensino Técnico

1. De acordo com o Regimento Interno do Campus e competências atribuídas ao setor, existem documentados os processos relacionados ao ensino técnico? Se sim, quais são os processos? Quais documentos relacionados?
2. Quais os tipos de documentos que são produzidos e recebidos pelo DAPE para o desempenho das atividades?
3. Como são disponibilizados os processos e procedimentos desenvolvidos no DAPE para atender ao público alvo?
4. Existem avaliação e auditoria desses processos? Se sim, como são realizadas?
5. Existe documentado o fluxo informacional dos processos?
6. Quais são os processos desempenhados especificamente por você? Liste e descreva cada um deles e como se relacionam.

Anexo I – Organograma completo – IFRO



Anexo II – Competências do Departamento de Apoio ao Ensino - DAPE

Resolução nº 55, de 12 de julho de 2016. Regimento Interno do *Campus Ji-Paraná*⁸

Art. 23. O Departamento de Apoio ao Ensino, vinculado à Diretoria de Ensino, é o órgão que abrange as Coordenações que atuam nos processos de instrução e acompanhamento do ensino e aprendizagem no âmbito dos Cursos Técnicos e de Graduação, bem como atua em uma ação integrada com os Departamentos de Extensão e de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação, quanto aos registros acadêmicos, serviços de biblioteca e outras ações delegadas pela chefia imediata, ao qual compete:

- I. planejar, com envolvimento de toda a equipe do órgão e em consonância com este Regimento, as ações de cada exercício, tendo em vista as diretrizes contidas no Plano de Desenvolvimento Institucional;
- II. implementar as ações do órgão, seguindo as orientações da chefia imediata e as normas vigentes que regulam a matéria;
- III. atender aos órgãos de controle interno e externo, no tocante às ações que estão sob a responsabilidade do órgão;
- IV. orientar a comunidade interna e externa, no tocante as ações que estão sob a responsabilidade desse órgão;
- V. realizar o planejamento estratégico e operacional, com vistas à definição das prioridades nas áreas de ensino;
- VI. observar e fazer cumprir, junto às áreas vinculadas, as políticas de ensino do IFRO;
- VII. articular-se com a Pró-Reitoria de Ensino (PROEN), para a aplicação das diretrizes e políticas de formação do aluno do IFRO;
- VIII. fomentar a realização de projetos e programas integrados de ensino, extensão e pesquisa, inovação e pós-graduação, em consonância com as políticas institucionais;
- IX. informar-se sobre toda a legislação e normativas internas relacionadas ao ensino, mantê-las à disposição dos públicos interno e externo e esclarecer os interessados a respeito delas;

⁸ IFRO – *Campus Ji-Paraná* – Documentos em <https://portal.ifro.edu.br/ji-parana/documentos>

- X. coordenar a elaboração e a execução do plano de trabalho do Departamento de Apoio ao Ensino;
- XI. emitir pareceres e instruções normativas, em matéria pedagógica, no âmbito do campus;
- XII. convocar servidores e viabilizar a realização de reuniões ordinárias e extraordinárias, de colegiados ou não, para tratar das problemáticas das ações de ensino e aprendizagem;
- XIII. apoiar a Diretoria de Ensino no desenvolvimento das competências a estas designadas;
- XIV. integrar-se com os Departamentos de Apoio ao Ensino dos outros campi do IFRO quanto à elaboração e avaliação de propostas de atendimento pelo setor;
- XV. acompanhar o processo de ensino e aprendizagem, fazendo as instruções necessárias aos alunos, professores, equipe de apoio pedagógico, responsáveis por alunos e demais membros da comunidade que requeiram serviços do campus no âmbito do ensino;
- XVI. avaliar continuamente os processos de ensino e a aprendizagem no campus, com levantamento de indicadores acadêmicos para intervenções pedagógicas necessárias;
- XVII. assessorar na elaboração de projetos pedagógicos de cursos;
- XVIII. supervisionar as atividades não presenciais ou semipresenciais realizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) nos cursos presenciais;
- XIX. orientar a elaboração de calendários e horários de aula e zelar pelo seu cumprimento;
- XX. preparar os instrumentos de desenvolvimento e controle acadêmico (diários de classe, formulários de atendimento, horários de aula, entre outros) e distribuir, divulgar e/ou disponibilizá-los aos usuários;
- XXI. oferecer apoio logístico aos professores e alunos no desenvolvimento das atividades de ensino e aprendizagem;
- XXII. obter, instruir e avaliar os planos de ensino dos professores antes de cada período letivo, por curso, disciplina e turma, de acordo com os regulamentos específicos do nível de ensino, bem como manter orientações necessárias à correta aplicação dos instrumentos;

- XXIII. obter, instruir e avaliar os planos de ensino e os resultados parciais, finais e especiais das avaliações e cômputo de notas e frequências, nos prazos estabelecidos em calendário e conforme os regulamentos do IFRO;
- XXIV. acompanhar os procedimentos de convocação para recuperações e exames finais;
- XXV. acompanhar a frequência e a pontualidade do corpo docente no desenvolvimento das aulas e fazer as orientações e intervenções necessárias;
- XXVI. estimular e orientar as Coordenações de Curso para a avaliação formativa dos cursos que representam e as intervenções necessárias;
- XXVII. assessorar as reuniões de Conselho de Classe e demais Colegiados representativos do ensino, bem como fazer os planejamentos necessários;
- XXVIII. apresentar, sempre que necessário, os demonstrativos de necessidades de pessoal e recursos para o desenvolvimento do ensino;
- XXIX. propor e apoiar ações de aquisição e elaboração de material pedagógico para os alunos dos cursos no âmbito do Departamento;
- XXX. garantir a regularidade do processo de adesão do campus ao Plano Nacional do Livro Didático e orientar a distribuição dos materiais recebidos;
- XXXI. articular-se com a Coordenação de Registros Acadêmicos (CRA) do campus para o fornecimento e recebimento de informações necessárias ao acompanhamento do controle acadêmico;
- XXXII. fazer levantamentos, análise dos resultados dos indicadores acadêmicos e manter estatísticas atualizadas e ter sob controle dados acadêmicos e curriculares, visando subsidiar estudos e interpretações, com finalidades pedagógicas, profissionais e econômico-administrativas;
- XXXIII. organizar, controlar e avaliar a execução das atividades desenvolvidas pelas Coordenações subordinadas e/ou vinculadas;
- XXXIV. responsabilizar-se pelos bens patrimoniais disponibilizados para o órgão, em consonância com as diretrizes da Coordenação de Patrimônio e Almoxarifado (CPALM), informando sempre que houver transferência de responsabilidade;
- XXXV. representar o Campus nos foros específicos da área, quando se fizer necessário;
- XXXVI. sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

- XXXVII. alimentar os sistemas de controle físicos e/ou virtuais, relativos ao setor, adotados pelo IFRO e os sistemas governamentais de uso obrigatório;
- XXXVIII. apresentar, anualmente e sempre que necessário, relatórios de atividades desenvolvidas pelo órgão;
- XXXIX. planejar e subsidiar os processos de aquisições necessários ao desempenho das atividades do órgão; e
- XL. realizar outras ações próprias do órgão ou que lhe sejam designadas pela Chefia Imediata.

Anexo III – Competências das Coordenações de Cursos

Resolução nº 55, de 12 de julho de 2016. Regimento Interno do *Campus Ji-Paraná*⁹

Art. 25. As Coordenações de Curso Técnicos e de Graduação, vinculadas ao Departamento de Apoio ao Ensino, são setores com finalidade de dar suporte, orientação e planejamento às ações de implantação e execução dos cursos que representam, e possuem as seguintes competências:

- I. planejar, com envolvimento de toda a equipe do setor e em consonância com este Regimento, as ações de cada exercício, tendo em vista as diretrizes contidas no Plano de Desenvolvimento Institucional;
- II. implementar as ações do setor, seguindo as orientações da chefia imediata e as normas vigentes que regulam a matéria;
- III. atender aos órgãos de controle interno e externo, no tocante às ações que estão sob a responsabilidade do setor;
- IV. orientar a comunidade interna e externa, no tocante as ações que estão sob a responsabilidade desse setor;
- V. acompanhar as atividades de rotina do curso e tomar as providências necessárias para garantia do cumprimento da carga horária, dos horários e da matriz curricular;
- VI. acompanhar o processo de registro escolar dos alunos, a matrícula, boletins, certificados, diplomas e outros documentos oficiais relativos aos alunos, junto com a Coordenação de Registros Acadêmicos(CRA);
- VII. emitir parecer quanto aos assuntos relacionados à revisão de avaliação, avaliação em segunda chamada, aproveitamento de estudos, casos de alunos ingressantes por transferência, e outros assuntos específicos ao curso que coordena;
- VIII. divulgar para a comunidade interna e externa, em articulação com a CCOM, a natureza e organização do curso, perfil de formação, condições de ingresso, e outras informações contidas no PPC;
- IX. articular com as chefias superiores a elaboração e cumprimento do calendário acadêmico e do PPC;

⁹ IFRO – *Campus Ji-Paraná* – Documentos em <https://portal.ifro.edu.br/ji-parana/documentos>

- X. fazer o acompanhamento pedagógico de Estágio junto à Coordenação de Integração Escola, Empresa e Comunidade, com registros das orientações feitas;
- XI. coordenar as atividades relacionadas aos TCCs, quanto ao levantamento continuado de demandas de orientandos, distribuição de orientadores aos alunos e planejamento de composição de Bancas de Defesa, quando requeridas, no âmbito da sua Coordenação;
- XII. controlar, pedagógica e administrativamente, o desenvolvimento das Atividades Acadêmicas Complementares, conforme a normatização específica;
- XIII. responsabilizar-se pelo acompanhamento e instrução plena do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) no âmbito do campus, incluindo-se as orientações para cadastramento de alunos na plataforma utilizada pelo Ministério da Educação;
- XIV. subsidiar o Pesquisador Institucional e o Núcleo Docente Estruturante nas questões relacionadas aos processos inseridos no Sistema de Regulação do Ensino Superior referentes ao reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos de nível superior, nas respostas às diligências, na interposição de recursos, no arquivamento de processos, no preenchimento de formulários eletrônicos e na plataforma do e-Mec e Enade;
- XV. acompanhar os indicadores de desempenho acadêmico e de gestão no âmbito do curso que coordena e articular-se com o Conselho de Classe ou Colegiado do Curso, Núcleo Docente Estruturante, chefia imediata e superior e outros setores da instituição para o desenvolvimento de ações voltadas à permanência e ao êxito dos estudantes;
- XVI. verificar salas, laboratórios e equipamentos, mensalmente, e propor a reposição, troca e conserto de móveis, equipamentos e materiais aos setores competentes, se for o caso;
- XVII. coordenar a realização de eventos acadêmicos no âmbito do curso que coordena;
- XVIII. convocar e presidir reuniões do Colegiado do Curso e do Núcleo Docente Estruturante;
- XIX. participar do planejamento e controle das visitas técnicas com a Coordenação de Integração Escola, Empresa e Comunidade (CIEEC);

- XX. acompanhar, juntamente com o NAPNE, as ações para a inclusão e diversidade no curso;
- XXI. responsabilizar-se pelos bens patrimoniais disponibilizados para o setor, em consonância com as diretrizes da Coordenação de Patrimônio e Almoxarifado (CPALM), informando sempre que houver transferência de responsabilidade;
- XXII. representar o campus nos foros específicos da área, quando se fizer necessário;
- XXIII. sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- XXIV. alimentar os sistemas de controle físicos e/ou virtuais, relativos ao setor, adotados pelo IFRO e os sistemas governamentais de uso obrigatório;
- XXV. apresentar, anualmente e sempre que necessário, relatórios de atividades desenvolvidas pelo setor;
- XXVI. planejar e subsidiar os processos de aquisições necessários ao desempenho das atividades do setor; e
- XXVII. realizar outras ações próprias do setor ou que lhe sejam designadas pela Chefia Imediata.