



**IFPB - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA
PARAÍBA- CAMPUS CAMPINA GRANDE
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO *STRICTU SENSU*
MESTRADO PROFISSIONAL EM PROPRIEDADE INTELECTUAL E
TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA PARA INOVAÇÃO – PROFNIT**

ANDRÉA DE MELO PEQUENO

**GUIA PRÁTICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS
DOS PROCESSOS DO PROFNIT DO IFPB CAMPUS CAMPINA GRANDE**

**CAMPINA GRANDE, PB
26 de Agosto de 2021**

ANDRÉA DE MELO PEQUENO

GUIA PRÁTICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DOS
PROCESSOS DO PROFNIT DO IFPB CAMPUS CAMPINA GRANDE

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado como requisito parcial para a
obtenção do título de Mestre em
Propriedade Intelectual e Transferência
de Tecnologia para Inovação -PROFNIT,
pelo IFPB Campus Campina Grande, PB.

Orientador: Profa. Dra. Ana Cristina Alves
de Oliveira Dantas
Coorientador: Dr. Katjusco de Farias
Santos

CAMPINA GRANDE, PB.
AGOSTO, 2021

P425g Pequeno, Andréa de Melo.

Guia prático de rotinas e procedimentos administrativos dos processos do PROFNIT do IFPB *campus* Campina Grande / Andréa de Melo Pequeno. - Campina Grande, 2021.

76f. : il.

Dissertação (Curso de Mestrado em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação) - Instituto Federal da Paraíba, 2021.

Orientador: Prof. Dra. Ana Cristina Alves de Oliveira Dantas;

Co-orientador: Prof. Dr. Katysuco de Farias Santos.

1. Propriedade intelectual . 2.Gestão de processos. 3. Inovação- setor público. I. Título.

CDU 347.77:005.4

ANDRÉA DE MELO PEQUENO

GUIA PRÁTICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DOS
PROCESSOS DO PROFNIT DO IFPB CAMPUS CAMPINA GRANDE

TCC apresentado como requisito parcial
para a obtenção do título de Mestre em
Propriedade Intelectual e Transferência
de Tecnologia para Inovação - PROFNIT,
pelo IFPB Campus Campina Grande, PB.

Orientadora Profa. Dra. Ana Cristina Alves
de Oliveira Dantas
Coorientador: Dr. Katysco de Farias
Santos

Aprovado pela Banca Examinadora em ____/____/____

Dra. Ana Cristina Alves de Oliveira Dantas, Orientadora
IFPB Campus CG

Prof. Dr. Katysco de Farias Santos, Coorientador
IFPB Campus CG

Prof. Dr. Frederico Campos Pereira
IFPB Campus CG

Profa. Dra. Kelly Lissandra Bruch
UFRGS Campus Porto Alegre

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial deste Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “GUIA PRÁTICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DOS PROCESSOS DO PROFNIT DO IFPB CAMPUS CAMPINA GRANDE”, autoria de ANDRÉA DE MELO PEQUENO, por processos de fotocopiadoras e eletrônicos. Igualmente, autorizo sua exposição integral nas bibliotecas e no banco virtual de dissertações do IFPB, PROFNIT e da CAPES.

Andréa de Melo Pequeno

Campina Grande, 26 de agosto de 2021.

AGRADECIMENTOS

A Deus por me dar esta oportunidade de crescimento pessoal e profissional.

À minha família, pelo suporte de sempre...

Ao meu filho Daniel, por ser minha maior vontade de crescer.

Aos meus professores do Mestrado, TODOS, sem distinção, por se fazerem presentes, companheiros e solícitos em TODOS os momentos. A cada um dos que compõem o corpo docente do PROFNIT, muito obrigada por vocês fazerem parte de minha história de vida.

A Katysco, por ser uma fonte inesgotável de conhecimento, paciência e potencialidade de estímulo, uma fonte de inspiração. Obrigada por cada minuto de trabalho ao seu lado, pelo aprendizado constante e diário, pelo exemplo de profissional que você é, exercendo com maestria e colocando toda a beleza do mundo na Docência!

A Ana Cristina, minha Orientadora, por tudo! Uma pessoa de espírito elevadíssimo, um ser humano incrível que fez tudo para que eu conseguisse êxito nesta etapa. Como sempre falo, meu exemplo de vencedora!

À minha Banca Examinadora, meus queridos professores Fred (Dr. Frederico Campos Pereira) e Kelly (Dra. Kelly Lissandra Bruch). Muito obrigada por essa oportunidade que me deram. Me sinto honrada.

Aos meus colegas de turma: Ellen, Everton, Gildércia, Ingredhy, Ítalo, Luciano e Vítor. Sem vocês, nada seria igual... Em especial agradeço a meu colega de turma e amigo querido Breno Romero Mendes de Araújo por toda paciência, conversas, mostrando sua maestria humana e profissional e me dando orientação nos momentos em que a vontade era fugir para a Lua.

Ao NIT-IFPB, especialmente na pessoa de Maxwell Anderson Ielpo do Amaral, Diretor de Inovação do IFPB, e Valdecir Moreno, Coordenador de Propriedade Intelectual, pela oportunidade de desenvolver estágio no Observatório, lugar que me trouxe conhecimento, experiência e amor pela Inovação. Também aos professores Dr. Antonio José Ferreira Gadelha e Dra. Danielly Lucena, vocês foram fundamentais nesse aprendizado.

Reagradecendo de forma especial ao meu Mestre Maxwell Anderson pelas oportunidades que me foram ofertadas e abracei com garra dentro do NIT, pela

oportunidade de realização do trabalho de criação da Política de Inovação do IFPB que durante dez meses me trouxe ensinamento ininterrupto e precioso.

A todos os servidores do IFPB, todos os terceirizados do IFPB, professores, alunos, amigos e colegas de trabalho que estiveram presentes em minha vida em cada segundo desse desafio.

À Daniel, minha vida.

RESUMO

Buscando a melhoria dos serviços públicos prestados à população, verifica-se que a padronização das atividades a serem desempenhadas pela Administração Pública é necessária, levando em consideração os princípios da eficiência e eficácia na prestação dos serviços públicos. Contudo, verifica-se que o serviço público tem como um dos seus grandes entraves, ainda, a inexistência de padronização de atividades em muitos setores da Administração. Assim, nota-se que as atividades administrativas nem sempre acontecem de maneira qualificada, tendo em vista a ausência de regras predeterminadas que garantam a eficácia e a eficiência dos procedimentos administrativos, possibilitando desta forma a satisfação das necessidades do cidadão. O objetivo geral deste estudo foi desenvolver/criar um guia prático de rotinas e procedimentos administrativos dos processos do PROFNIT do IFPB Campus Campina Grande. Este estudo se caracterizou por ser uma pesquisa na qual foram utilizados nesse estudo os métodos de pesquisa bibliográfica, descritiva, exploratória, aliada ao método de pesquisa-ação com análise qualitativa das informações coletadas. Tendo como base a Metodologia descrita, foi possível desenvolver o produto proposto, caracterizado por buscar a continuidade do serviço público, além de garantir a perfeita execução das atividades por parte do servidor público responsável. Nesse sentido, inicialmente foi feita uma busca de anterioridade com o pressuposto de se ter a certeza de não existência de um produto igual ao proposto neste estudo. Com base nos resultados obtidos na busca de anterioridade, foi desenvolvido um guia que possibilitará a execução das atividades administrativas por qualquer servidor público federal que venha a exercer suas funções na Secretaria do Mestrado PROFNIT no IFPB Campus Campina Grande.

PALAVRAS-CHAVE: Padronização. Gestão de Processos. Inovação no Setor Público.

ABSTRACT

Seeking to improve the public services provided to the population, it appears that the standardization of activities to be performed by the Public Administration is necessary, taking into account the principles of efficiency and effectiveness in the provision of public services. However, it appears that the public service has as one of its greatest obstacles, still, the lack of standardization of activities in many sectors of Administration. Thus, it is noted that administrative activities do not always take place in a qualified manner, given the absence of predetermined rules that guarantee the effectiveness and efficiency of administrative procedures, thus enabling the satisfaction of citizens' needs. The general objective of this study was to develop/create a practical guide of administrative routines and procedures of the PROFNIT processes of the IFPB Campus Campina Grande. This study was characterized by being a research where used in this study the methods of bibliographical research, descriptive, exploratory, allied to the action research method with qualitative analysis of the collected information. Based on the described methodology, it was possible to develop the proposed product, characterized by seeking the continuity of public service, in addition to ensuring the perfect execution of activities by the responsible public servant. In this sense, it has developed a guide that will enable the execution of administrative activities by any federal public servant who will exercise their functions in the PROFNIT Masters Secretariat at the IFPB Campus Campina Grande.

KEYWORDS: Standardization. Processes management. Innovation in the Public Sector.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Fluxograma Seleção	53
Figura 2: Fluxograma Matrícula	55
Figura 3: Fluxogramas de Inserção de Dados nas Plataformas	56
Figura 4: Fluxograma de trancamento de matrícula	57
Figura 5: Fluxograma de cancelamento de matrícula	59
Figura 6: Fluxograma para solicitação de documentos diversos	60
Figura 7: Fluxograma 1º prorrogação de curso.....	61
Figura 8: Fluxograma 2º prorrogação de curso.....	62
Figura 9: Fluxograma procedimentos para qualificação	64
Figura 10: Fluxograma para defesa de TCC.....	66
Figura 11: Fluxograma solicitação de diploma.....	68
Figura 12: Fluxograma resumido da abertura da solicitação de diploma	69

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Representação das buscas por tema	46
Gráfico 2: Representação das buscas por palavras-chave	48

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Divisão e aplicação das buscas	44
Tabela 2: ICT'S pesquisadas e palavras-chave utilizadas	47
Tabela 3: Representação dos resultados de busca	48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 PROBLEMA.....	16
1.2 OBJETIVOS.....	16
1.2.1 Objetivo Geral	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 JUSTIFICATIVA.....	17
1.4 DESENVOLVIMENTO DOS PRODUTOS.....	18
1.5 ASPECTOS METODOLOGICOS.....	19
2 REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1 SERVIÇO PÚBLICO	22
2.2 GESTAO DE PROCESSOS.....	22
2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	30
2.4 GERENCIAMENTO E MAPEAMENTO.....	31
3 METODOLOGIA DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO	36
3.1 A PESQUISA DE ANTERIORIDADE	36
3.1.1 Período da pesquisa	37
3.1.2 Resultados encontrados	37
3.3 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	37
3.4 RESULTADOS ALCANÇADOS	39
4 BUSCA DE ANTERIORIDADE: GUIA PRÁTICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DA SECRETARIA DO PROFNIT DO IFPB CAMPUS CAMPINA GRANDE	41
4.1 INTRODUÇÃO	42
4.2 METODOLOGIA	43
4.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	45
4.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
5 GUIA PRATICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS DA SECRETARIA PROFNIT IFPB CG	51
5.1 DA SELEÇÃO	52
5.2 DA MATRÍCULA	54
5.3 DA INSERÇÃO DE DADOS NAS PLATAFORMAS	55

5.5 DO CANCELAMENTO DE MATRÍCULA.....	58
5.6 DA SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS DIVERSOS.....	59
5.7 DA PRORROGAÇÃO DE CURSO	60
5.7.1 segunda prorrogação	61
5.8 DOS PROCEDIMENTOS PARA QUALIFICAÇÃO	63
5.9 PROCEDIMENTOS PARA DEFESA DE TCC.....	65
5.10 SOLICITAÇÃO DE DIPLOMA	66
5.11 DAS DEMANDAS DOCENTES.....	69
5.12 DOS CASOS OMISSOS	70
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
REFERÊNCIAS	73

1 INTRODUÇÃO

O serviço público tem como um dos seus grandes entraves, ainda, a inexistência de padronização de atividades em muitos setores da Administração Pública. Assim, verifica-se que as atividades administrativas nem sempre acontecem de maneira qualificada, tendo em vista a ausência de regras predeterminadas que garantam a eficácia e a eficiência dos procedimentos, possibilitando desta forma a satisfação das necessidades do cidadão.

A realidade no contexto de trabalho da atualidade, independente do ramo em que se opera ou da função desenvolvida pelo indivíduo, tem se caracterizado especialmente pelas atividades que buscam a plena satisfação dos anseios de toda a sociedade. Nesse sentido, a Inovação entra como o desejo de todo e qualquer indivíduo inserido no mercado, tendo como objeto deste desejo desenvolver ações que garantam produtos inovadores, ou seja, que possibilitem a satisfação dos anseios dos cidadãos e gerem divisas para o mercado em geral.

Considerando o conceito de Inovação, que em linhas gerais significa criar algo que gere valores monetários, verifica-se que os serviços públicos devem se caracterizar pela maior satisfação dos seus consumidores, os cidadãos, através da realização de atividades diferenciadas e vinculadas aos princípios administrativos determinados em lei.

Buscando a melhoria das atividades prestadas pelos órgãos administrativos à população, verifica-se que a padronização destes se torna de grande importância, visto que deve se seguir regras para a execução destas e garantia de uma atividade caracterizada pela lisura, ética, eficácia e eficiência.

Nesse sentido, foi desenvolvido um manual em forma de guia prático onde são descritas todas as atividades desempenhadas pela Secretaria de Mestrado PROFNIT, cujo ponto focal é o IFPB Campus Campina Grande, levando em consideração as normas que regem a atividade administrativa desempenhada nesta Instituição de Ensino, bem como as regras determinadas pela Coordenação Nacional do PROFNIT.

Assim, propôs-se o produto: guia prático de rotinas e procedimentos administrativos visando a otimização dos processos do PROFNIT do IFPB Campus Campina Grande.

1.1 PROBLEMA

Levando em consideração as dificuldades existentes para a perfeita execução dos serviços públicos, como um todo, em especial para as atividades administrativas desenvolvidas na Secretaria do Mestrado PROFNIT ponto focal IFPB Campus Campina Grande, surge a pergunta: como solucionar a inexistência de padronização, sistematização e conseqüente organização das atividades internas realizadas pela Secretaria de Mestrado PROFNIT IFPB-CG de forma clara, rápida e objetiva?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste estudo foi verificar e desenvolver uma ferramenta administrativa que possibilite resolver o problema da falta de padronização e sistematização das atividades internas do setor através da confecção de um Guia Prático de Rotinas e Procedimentos Administrativos dos Processos do PROFNIT do IFPB Campus Campina Grande com o propósito de garantir eficácia e eficiência do serviço prestado no setor.

.

1.2.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos, tem-se:

- Analisar métodos de atuação profissional que garantam a eficácia e eficiência nos procedimentos administrativos dentro da Coordenação de Mestrado PROFNIT;
- Buscar na literatura atual conceitos e aplicações relacionadas a processos e gestão de processos como ferramentas para a garantia da qualidade das atividades desempenhadas em setores da Administração Pública;
- Avaliar os manuais semelhantes disponíveis, visando a confecção de um manual que atenda as necessidades do setor objeto deste estudo, a Coordenação do PROFNIT Campus Campina Grande;

1.3 JUSTIFICATIVA

A qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos tem sido a base do processo de Inovação dos entes públicos em todo o Brasil.

Caracterizando a inovação dos serviços, verifica-se que o desenvolvimento de métodos e técnicas de execução das atividades administrativas se torna a base para o aumento da potencialidade e qualidade dos serviços prestados à população em todas as suas esferas administrativas por parte do servidor que possui singular importância quando da execução de suas atividades laborais, vez que sem sua participação, a atividade pública como um todo seria incapaz de se desenvolver. Nesse contexto, a qualificação dos profissionais também é considerada como diferencial para os gestores que buscam a melhoria dos serviços prestados em suas instituições.

Vale salientar, também, que a padronização das atividades possui importância no contexto da inovação administrativa, vez que possibilita o desenvolvimento de materiais que servirão de orientação para a realização dos procedimentos, de maneira única e com a garantia da eficácia e da eficiência, que fazem parte dos princípios da Administração Pública.

A abertura do Mestrado PROFNIT no IFPB Campus Campina Grande trouxe grandes mudanças no contexto acadêmico desta Instituição. Inicialmente, o Curso de Mestrado já foi um diferencial, tendo em vista a inexistência até então de Cursos de Pós-Graduação *Strictu Sensu* nesta unidade. Somado a esse fato, o surgimento de dois novos setores na Instituição (Coordenação e Secretaria de Mestrado PROFNIT) trouxe novos desafios e novas demandas às atividades dos servidores lotados no setor, tendo em vista a multiplicidade e especificidade de tarefas administrativas diferentes dos procedimentos internos do IFPB Campus Campina Grande, já que o Mestrado PROFNIT é realizado em Rede Nacional e conseqüentemente possui regras próprias em determinadas atividades.

Neste contexto de novidade, adaptação e grandes mudanças, percebeu-se a necessidade de desenvolvimento de uma espécie de manual que contenha todas as informações necessárias para a realização das atividades administrativas dentro do setor, vez que a atividade pública não pode perder a sua continuidade pelo fato de ausência ou inexistência de servidores que possuam conhecimento prévio por

atuarem no setor.

A possível ausência dos atuais servidores no setor não pode em hipótese alguma dificultar ou obstruir as atividades administrativas. Nesse sentido, o guia prático aqui desenvolvido servirá de baliza para a realização dos procedimentos administrativos da Coordenação e Secretaria de Mestrado PROFNIT cujo ponto focal localiza-se no IFPB Campus Campina Grande.

Justifica-se, pois, o desenvolvimento de um guia prático de rotinas e procedimentos administrativos dos processos do PROFNIT do IFPB Campus Campina Grande com o intuito de padronizar as atividades administrativas desenvolvidas no setor mencionado, tendo em vista a sua inexistência. Evidencia-se também o valor desta ferramenta de gestão, vez que possibilita a atividade eficiente e eficaz do servidor público, especialmente no que tange à não paralisação das atividades internas no caso de substituição do executor das demandas. Nesse sentido, o guia prático aqui desenvolvido serve como base para o desenvolvimento cada vez mais rápido e qualificado das ações internas, garantindo a execução de atividades.

Importante mencionar que o guia prático para as atividades administrativas em uma secretaria poderá ser utilizado também em secretarias nas mais diversas instituições, públicas ou privadas, como ferramenta de padronização dos procedimentos executados.

1. 4 DESENVOLVIMENTO DOS PRODUTOS

Para se obter o título de Mestre em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação, pelo PROFNIT, faz-se necessário o desenvolvimento de produtos que venham a servir de inovação para as mais diversas vertentes da Propriedade Intelectual.

Nesse sentido, o desenvolvimento de produtos aqui realizado teve como foco a criação de um Guia Prático que possibilite a execução das atividades administrativas da Secretaria de Mestrado PROFNIT IFPB-CG, como também servir de suporte para a padronização das atividades administrativas nas mais diversas secretarias das instituições tanto públicas quanto privadas de nosso país, tendo em vista o zelo pela execução dos procedimentos.

Assim, o desenvolvimento do Guia Prático seguiu seu curso e agora está

sendo apresentado. Além disto, desenvolveu-se a escrita de um artigo científico submetido a uma revista científica com Qualis até B3 e produção de um livro como produto do guia prático. Somado a estes produtos, tem-se a entrega do TCC e o Guia Prático de Rotinas e Procedimentos Administrativos dos Processos do PROFNIT do IFPB Campus Campina Grande, de forma física, a Coordenação PROFNIT IFPB – CG, para as devidas publicações.

1.5 ASPECTOS METODOLOGICOS

Em se tratando de aspectos metodológicos, foram utilizados nesse estudo os métodos de pesquisa bibliográfica, descritiva, exploratória, aliada ao método de pesquisa ação com análise qualitativa das informações coletadas.

Este Relatório técnico encontra-se dividido em capítulos, descritos a seguir: Capítulo 1 tem-se a introdução, onde são expostos a apresentação, objetivos e justificativa para a realização deste estudo; no Capítulo 2, tem-se o referencial teórico que serviu de embasamento científico para desenvolver o produto proposto; no capítulo 3, tem-se a descrição da metodologia utilizada para o desenvolvimento do estudo; logo a seguir no Capítulo 4, tem-se a busca de anterioridade realizada para garantir o caráter inovativo do estudo aqui desenvolvido; já no Capítulo 5, tem-se a apresentação do produto desenvolvido, o Guia Prático, composto por toda a descrição das atividades e seus fluxogramas que possibilitem o melhor entendimento dos fluxos dentro da Secretaria de Mestrado PROFNIT IFPB-CG; por fim, no Capítulo 6, tem-se as considerações finais e conclusões acerca do trabalho desenvolvido, seguido das referências utilizadas para este estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O desenvolvimento de métodos e técnicas inovadoras em busca da qualidade nos bens e serviços prestados à sociedade torna-se o foco das instituições nos mais diversos ramos da economia, vez que a Inovação como parte de uma mudança contextual de uma Instituição, é fundamento para o desenvolvimento de processos mais eficazes que possibilitem a atuação qualificada de uma equipe e consequentemente o serviço bem prestado, no caso da Administração Pública.

[...] a gestão de processos orientada à obtenção de resultados guarda forte correlação com a estratégia de implementação de Cartas de Serviços ao Cidadão[...] Dessa forma, os processos representam um instrumento que permite aproximar as diretrizes estratégicas daqueles que executam o trabalho nas instituições públicas, permitindo o alcance de objetivos. (GESPUBLICA, 2011, p.6).

Levando em consideração a importância da gestão de processos na atividade administrativa, em especial na Administração Pública, verifica-se que a implementação de guias que balizem e orientem as atividades desenvolvidas nos setores que compõem as estruturas institucionais se torna importante, tendo em vista sua função normatizadora, bem como padronizadora das atividades, facilitando ações, tomada de decisões, realização de atividades diversas de maneira clara, eficiente e eficaz, com resultados satisfatórios para todos os envolvidos.

Variadas formas de melhoria da qualidade dos processos e procedimentos tem sido a chave para o desenvolvimento das atividades laborais como um todo, vez que a cada dia a exigência dos consumidores/clientes/usuários aumenta e se refina e cabe aos fornecedores de bens e serviços desenvolver suas atividades de maneira adequada, visando a satisfação das necessidades do cliente final.

Fácil observar essa busca pela melhoria quando se avalia o desenvolvimento social e humano evidenciados especialmente pelo fenômeno da globalização e consequente internacionalização de mercados, padrões e demandas relacionadas a consumo, bens e serviços, vez que a globalização acaba demonstrando a necessidade de modos de agir, produzir e pensar cada vez mais padronizados com objetivo maior de satisfação de necessidades de forma rápida e eficaz. (BARACHINNI, 2002).

Analisando a afirmação acima, verifica-se a possibilidade de, através da gestão de processos que tornam as atividades interfuncionais, minimizar as possíveis falhas decorrentes destas quando não possuem padronização, bem como

possibilita a diminuição dos possíveis gargalos existentes nas rotinas administrativas, fatores estes primordiais para a garantia da qualidade dos serviços, além de diminuição do tempo gasto em realizá-las.

Tendo como base o conceito administrativo de processo, que define este como sendo um “conjunto integrado e sincrônico de insumos, infraestruturas, regras e transformações, que adiciona valor às pessoas que fazem uso dos produtos e/ou serviços gerados”, (GESPUBLICA, 2011), entende-se que processo é a diretriz para que as atividades desenvolvidas por um setor, órgão ou instituição, sejam caracterizadas pelos princípios básicos da Administração, que garantem ao ofertante do produto ou serviço uma atividade direcionada à satisfação do seu cliente/consumidor.

A padronização das atividades possibilita a não repetição das atividades em busca de suas correções, além de diminuição de gastos, tanto de tempo quanto insumos, tornando assim a atividade administrativa mais célere, eficaz e eficiente, trazendo consigo o caráter inovativo de tais ações, procedimentos e processos.

Por inovação, entende-se que este termo não pode ser considerado apenas como ideias criativas. Inovação se distingue por ser uma ideia de valor, ou seja, algo que produz valores monetários. Nesse contexto, percebe-se que a inovação pode ser determinante para o desenvolvimento de todo o mercado de trabalho, inclusive no Setor Público. (CAVALCANTE, 2017).

Em se tratando das atividades desenvolvidas na Administração Pública, verifica-se que utilizar as ferramentas inovadoras, trabalhando com experimentos, processos, protótipos ou qualquer outro tipo de produto ou serviço inovador, faz com que a atuação dos indivíduos envolvidos nas atividades administrativas se torna mais eficiente e eficaz, possibilitando a melhoria das ações realizadas e a satisfação dos indivíduos que necessitam dos serviços públicos, tornando o setor mais aberto e transparente.

Considerando os aspectos relacionados à inovação e à necessidade dos entes públicos de desenvolverem suas atividades caracterizadas por métodos inovadores que garantam a eficiência e eficácia do Estado nas suas atribuições, desenvolver materiais que possibilitem a melhoria da qualidade dos serviços prestados se torna de grande importância para a Administração em geral.

2.1 SERVIÇO PÚBLICO

O serviço público se caracteriza pela atividade estatal desempenhada por pessoas capacitadas com vistas à satisfação das demandas da sociedade. De acordo com as teorias do Direito Administrativo, tem-se que o indivíduo que exerce as atividades demandadas pelo Estado para que sua função estatal se realize, é chamada de servidor público, que se conceitua como “[...]a pessoa física que presta serviços ao estado e às entidades da administração indireta, com vínculo empregatício e mediante remuneração paga pelos cofres públicos” (DIPIETRO, 2019, p.568).

Os servidores públicos se distinguem por diversas características, classes e modalidades de ingresso no serviço público, cada um desempenhando sua função perante o Estado. Contudo, a função precípua do indivíduo que atua representando o Estado em suas funções meio e funções fim tem como principal objetivo o desenvolvimento de suas atribuições de maneira ética, eficiente, eficaz e efetiva.

Vale salientar, porém, que por muitos tempos a imagem do servidor público esteve diretamente ligada a um trabalhador relapso e sem zelo por suas atividades laborais.

Com o passar dos tempos, evolução legislativa e estatal, verificou-se mudanças significativas com relação à figura do servidor público, que devido às exigências de cada cargo público, vem cobrando o servidor melhor qualificação profissional, melhor desempenho de suas atribuições e conseqüentemente melhor execução das demandas estatais para com a sociedade.

Nesse sentido, a busca pela qualidade das atividades realizadas pelos servidores vem se evidenciando especialmente pela utilização de ferramentas administrativas que têm possibilitado a organização e padronização das atividades meio e atividades fim dentro dos órgãos públicos, fatores estes determinantes para a melhoria do serviço prestado à população.

2.2 GESTÃO DE PROCESSOS

Nos dias de hoje é primordial que as organizações realizem o aperfeiçoamento de seus processos internos, para obterem o desenvolvimento organizacional e para isso é indispensável que as Instituições repensem suas

práticas operacionais e estratégicas, como o tripé fundamental para atuação de qualquer instituição, somado a pessoas e tecnologias.

Para que o processo decisório e a execução das atividades ocorram de forma eficiente, eficaz e efetiva, as atividades devem estar diretamente relacionadas ao planejamento, organização, execução, desempenho e controle das atividades e dessa forma ter-se a construção de um novo modelo de serviço público.

É possível identificar a interação e conexão entre as atividades desempenhadas por cada componente de um setor administrativo, áreas ou departamentos de uma instituição por meio da formalização de uma estrutura organizacional. Isso se fundamenta especialmente pelo fato de perceber que a sociedade está mais exigente quanto aos serviços que recebe e diante de tal fato, a Administração busca implementar diversas ações que visem maior qualidade no atendimento e aumento da produtividade por parte de seus servidores.

Observado pela Administração Pública, além de ser expresso na Constituição Federal, o princípio da Eficiência, por exemplo, encontra-se diretamente ligado ao desempenho, aos resultados, à eficácia, aos custos ou investimentos.

A Constituição Federal brasileira de 1988, em seu artigo 37, elenca os princípios administrativos a serem seguidos pelos agentes públicos com vistas à garantia da execução da atividade estatal, sendo eles: princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Em seu texto original, não era previsto a eficiência como princípio explícito para a Administração Pública na Constituição Federal de 1988. Com a Emenda Constitucional nº 19, de 1998 (EC19/98), se deu a inclusão de forma explícita, com os já expressos princípios: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade e Publicidade, sendo consequência do gerencialismo que se instala a partir de 1995 (SILVEIRA, 2009).

O conceito de eficiência mesmo não sendo consensual, em Administração é uma expressão de uso frequente por designar parâmetros relativos ao uso de recursos, a fim de atingir os objetivos do processo, indicando como a organização emprega os recursos disponíveis e as converte em produtos ou serviços, em resumo, é uma mensuração de sua produtividade (ARAGÃO, 1997; BERGUE, 2010a), resultando em economia de recursos e maior eficiência dentro do setor público, ou seja, o que seria desperdiçado, como por exemplo o dinheiro em processos ineficientes e ineficazes seria mais distribuído e investido que resultaria

em maior eficiência, execução e desempenho dentro da organização pública. Em suma, é possível entender que eficiência está diretamente relacionada a método, eficácia está ligada à finalidade/resultados e efetividade está ligada à continuidade.

Uma vez que a eficiência observa o processo e os meios para sua consecução, diferencia-se da eficácia, enquanto a eficácia observa se o resultado está adequado à finalidade proposta.

Da efetividade diferencia-se também, termo mais adequado à esfera pública, sendo mais abrangente que a eficácia, pois a efetividade indica continuidade de uma solução, um efeito prolongado, enquanto que a eficácia retrata o efeito ao final do processo, o resultado (ARAGÃO, 1997; CASTRO, 2006).

A eficácia e a efetividade ainda que não expressos como princípios constitucionais para a Administração Pública, passam a ser incorporados à gestão estatal com previsão reconhecida até mesmo na própria Constituição Federal de 1988 (BERGUE, 2010a; CASTRO, 2006)

As organizações devem mudar a sua forma de pensar e agir, deixando de lado a visão de estrutura inflexível e cheia de departamentos e adotar um novo modelo de gestão, pois necessitam realizar o aperfeiçoamento de seus processos internos para alcançar efetivamente o sincronismo organizacional.

Essas mudanças geralmente acontecem após a implantação da gestão de processos. Nesse novo sistema para realização das atividades, certas tarefas necessitam de um número reduzido de pessoas, menos tempo é gasto em pontos decisivos na gestão do desempenho, com vistas a garantir sua sustentação e melhoria contínua. Sendo assim, há um aumento de transparência e maior flexibilidade para corrigir as rotinas, alcançando desta forma a transformação daqueles processos que reforçam a sua proposta de valor.

Portanto, com as vantagens proporcionadas pelo BPM¹ às empresas do setor público, que precisam se reorganizar para criar modelos mais efetivos e eficientes, só têm a se beneficiar no contexto das metas e objetivos desejados.

Vê-se que por definição a eficiência é a capacidade de, a partir de recursos limitados, conseguir atingir uma maior quantidade de saídas de trabalho possível, sendo necessário e de grande relevância a boa gestão dos recursos públicos, quais

¹Business Process Management, significa Gerenciamento de Processos de Negócio. Sua prática tem como pressuposto verificar o modo como os processos são executados dentro de uma empresa, medi-los e gerencia-los. (PAIM et al, 2009)

sejam, eles humanos, materiais, tecnológicos, etc., e assim atingir sempre o melhor rendimento possível com o mínimo de dispêndios e maior excelência, gerando resultados positivos e assim ter-se uma redução de erros na execução das tarefas e aumentar a produtividade.

E o que seria gestão de processos (BPM)? É uma nova forma que vai além das estruturas funcionais e tradicionais, ou seja, a produtividade e a busca pela eficiência tem foco e objetivo do setor público, sendo realizado através de várias etapas que rodeiam todo esse processo, tais como: análise de rotinas, definição de metas, execução e monitoramento de tarefas, além da administração do processo como um todo e assim simplificar, descentralizar e garantir transparência, num processo de aperfeiçoamento contínuo. (PAIM, 2009).

MELO (2000) enumera as etapas da gestão de processos, quais sejam a seguir: identificação e análise dos processos da organização; estabelecimento de metas de melhoria e aperfeiçoamento desses processos; avaliação de processos pelos resultados; normalização dos estágios de desenvolvimento atingidos pelos . Nesse sentido, entende-se que o processo se caracteriza por etapas necessárias à plena consecução das atividades e a gestão do processo se forma especialmente pela necessidade de execução de cada demanda ou tarefa de maneira adequada, garantindo desta forma a não repetição das ações.

Sobre o conceito de Gerenciamento de Processos de Negócio, entende-se que esta abordagem possui o escopo de a partir de uma ação cujo objetivo é identificar todos os aspectos relacionados ao processo, sejam eles ações, execuções, documentação, monitoramento, dentre outros, com vistas a alcançar o resultado almejado (ABPMP, 2013).

Com a máxima qualidade no atendimento e com os custos apenas o suficientemente necessários às demandas do cidadão, Maranhão e Macieira (2004), atentaram que a gestão por processo é um modelo horizontal onde, as informações levantadas pelo mapeamento devem ser disponibilizadas aos funcionários, pois os auxiliam na execução das atividades e geram conhecimento e satisfação ao bem comum no nível de atendimento.

Esse tipo de abordagem é importante dentro do serviço público por oferecer uma percepção e entendimento do trabalho que converge para a realização dos objetivos estratégicos da organização de maneira sequenciada e integrada para que englobe uma cadeia de relações entre pessoas e equipes em múltiplas tarefas com

a atuação e o envolvimento significativo de uma ação gerencial, e que acima de tudo possa garantir a convergência e a visão coletiva do trabalho.

Em se tratando do desenvolvimento do guia prático aqui realizado, é possível verificar que a padronização e conseqüente organização das atividades desenvolvidas dentro de um setor de um órgão público possibilita o alcance dos objetivos estratégicos da Administração Pública, vez que traz para a atividade estatal o desenvolvimento de atividades estratégicas gerenciadas, possibilitando a continuidade do serviço através de ações síncronas que potencializam a efetividade, eficiência e eficácia que são princípios da Administração.

O papel dos gerentes operacionais nessa grande simetria ao motivar, orientar e agregar suas equipes dinamiza para manter os processos de trabalhos alinhados e nivelados com os valores e objetivos da organização, para o alcance de resultados efetivos, sua condição é indispensável para uma relação entre procedimento e qualidade mantendo a conformidade e um bom planejamento, fatores estes que podem levar a melhores, mais desejados e necessários resultados.

Com a assistência dos gerentes num esforço de auto ajustamento, e nos requisitos dos usuários dos serviços públicos, buscam minimizar algumas situações fatídicas quem tem como umas das causas à ineficácia da máquina pública, quais sejam: a falta de flexibilidade para atender múltiplos serviços, a falta de comunicação entre áreas, menor ênfase à cooperação entre unidades, a restrita visibilidade da operação e a necessidade de mecanismos de coordenação do fluxo de trabalho.

Para toda a estrutura da empresa a modelagem de processos serve como alcance a mudança das partes para o todo como facilitador de variantes nas organizações públicas, gerar valor para o cliente por meio de seus produtos e/ou serviços diante da exigência crescente de respostas mais eficazes às demandas públicas.

Nesse campo, com o objetivo de promover o controle, sustentação e transformação dos processos, entra em cena a disciplina gerencial das organizações, a Gestão por Processos, cujo alcance de melhores resultados, procura por mudança, inovação, eficácia, eficiência, que venham a concluir que a proposta transmitida na cultura sugerida por esse modelo realize e alcance esses ideais e atendem às suas expectativas, aos seus anseios e necessidades que venham ou não a surgir. (PAIM et al, 2009).

Na vontade de se obter mudança e proporcionar um retorno imediato aos seus confrontos, é necessário para que isso ocorra que as atuais organizações captem características pretendidas e comuns a vários tipos de organização tais como agilidade, flexibilidade, receptividade, competitividade, inovação e eficiência que independentemente de suas naturezas, gere valor, e de acordo com a técnica de BPM, confira estruturação às organizações e arraste cada vez mais adeptos que considerem sua gestão para seus clientes e sua rentabilidade buscando ferramentas que lhes tornem mais eficientes, eficazes e que lhes permitam ser mais efetivas para melhor atender as demandas da sociedade (PAIM et al, 2009).

Decorrente dos avanços tecnológicos junto a uma globalização em eterna evolução que nos impulsionam constantemente e nos influencia a demanda da sociedade é crescente, a cada dia cria-se novos hábitos no cotidiano da população, que estão sempre mais e mais exigentes e terminam sendo cidadãos fiscais na obtenção de serviços de qualidade.

As tecnologias avançadas, a derrubada das fronteiras entre os mercados nacionais e as expectativas alteradas dos clientes, que contam agora com mais alternativas de que em qualquer época anterior, combinaram-se para tornar as metas, os métodos e os princípios organizacionais básicos da clássica corporação tristemente obsoletos. A recuperação de sua capacidade competitiva não é uma questão de fazer com que o seu pessoal trabalhe mais arduamente, mas de fazer com que aprenda a trabalhar de uma forma diferente. Ou seja, as empresas e os seus empregados precisam desaprender muitos dos princípios e das técnicas responsáveis, por tanto tempo, pelo seu sucesso (HAMMER; CHAMPY, 1994, p. 4).

Para que algumas mudanças fossem realizadas em sua estrutura organizacional para aperfeiçoar o funcionamento e isso pudesse ser posto em prática, a gestão por processo se propôs a criar uma nova cultura, uma nova forma de ver e gerenciar uma organização, a partir de uma nova maneira de estruturação organizacional capaz de melhorar o desempenho, alinhar processos e estratégias, buscando a desburocratização no atendimento e redução dos gastos com a máquina pública a proposta em gestão por processos que se designa tornar-se uma organização flexível, eficiente, efetiva e transparente. (HAMMER; CHAMPY, 1994).

O setor público na busca de consolidar um modelo de gestão que garanta o alcance dos objetivos estratégicos, minimize falhas, automatize as atividades, resultando em economia de recursos e maior eficiência bem como promover a padronização de procedimentos administrativos, em seus modelos burocráticos, as organizações públicas necessitam fazer uma evolução, melhorar seus

desempenhos, buscar ferramentas que lhes tornem mais eficientes, eficazes e que lhes permitam ser mais efetivas (PAIM, et al, 2009).

Na visão da BPM, uma nova gestão pública deve fazer parte de um vasto desenvolvimento social e econômico para que esteja buscando propósitos em seus desempenhos na eficiência e esteja em constante melhoria para que possa obter e otimizar resultados e poder sentir-se responsável e reconhecido pelo sucesso, mas para esse processo e melhor atender as demandas da sociedade precisa de ferramentas que componham a administração, bem como estar constantemente se reestruturando, se adequando às mudanças de um mundo que está em constante modificação, evolução e avanço (BPM CBOK, 2013).

A gestão de processos é, pois, uma ferramenta administrativa capaz de revolucionar os fluxos de trabalho tradicionais, sendo considerada uma revolução nas ações internas de uma organização, bem como uma forma de inovação do trabalho, das atividades e do relacionamento do agente junto aos seus clientes diretos (PAIM, et al, 2009).

Nesse sentido, gestão de processos deve ser entendida não apenas como uma ferramenta ou modelo de gestão de negócio, é muito mais, alia o custo – benefício à modernização administrativa sendo uma nova cultura a ser desenvolvida no dia a dia da organização. Implantar BPM em qualquer organização requer levar a melhores, mais desejados e necessários resultados, com a disposição, planejamento para inovar, criar, mudar, alterar o *status quo*, empreender na busca de inserir um modelo de gestão para atingir um modelo idealizado e trazer com sua ampla participação a gestão pública para perto do cidadão (BPM CBOK, 2013).

A BPM é uma forte opção de melhoria na qualidade da gestão pública, pois permite combater os males da fragmentação como os atrasos, a sobrecarga de atividades que não agregam valor, os erros e a complexidade, promovendo o alinhamento com os requisitos à prática da gestão de processos, não no papel de liderança do BPM, mas de apoio. Enquanto nas organizações tradicionais a estrutura é predominantemente organizada por funções, nas organizações que utilizam o BPM a gestão é orientada por processos tornando-o uma abordagem diferenciada, é a maneira como os processos são considerados (ABPMP, 2013; BALDAM; VALLE; ROZENFELD, 2014; DE SORDI, 2012).

Com o perfil da Administração Pública de formalizar uma estrutura e romper daquele contexto, que era de morosidade generalizada desejava-se ser possível

identificar a interação entre as atividades desempenhadas por cada elemento, áreas ou departamentos de uma instituição permeando a realização do aperfeiçoamento de seus processos internos, Meireles corrobora sobre a seguinte opinião acerca do dever de eficiência (GESPÚBLICA, 2011).

Senge (2000, p. 5) compartilha da mesma opinião quando diz que: “só se consegue o comprometimento de todos em relação à mudança quando a organização possui a capacidade de construir aspirações comuns”. Entende-se, assim, que não basta apenas a atuação do agente qualificado para que se alcance os resultados almejados. É imprescindível que a própria organização dê o suporte necessário para que a mudança ocorra e conseqüentemente se alcance os objetivos planejados.

Para a gestão de processos, Lima (2006) assegura que demanda a participação de todas as pessoas inseridas nas atividades dos processos, sendo que a base dessa gestão é a informação gerada por essas atividades indo além das necessidades contribuindo para o seu aprimoramento contínuo. Ainda afirma que para a presença de pessoas capacitadas e empenhadas é fator fundamental para uma gestão por processos adequada, ou seja, quebrar o paradigma da ineficiência das instituições e ter uma visão para o futuro com metas, missões e estratégias.

Para melhor se compreender os processos, os autores Maranhão e Macieira (2004), dispõe que pode ser realizado na organização um trabalho de mapeamento desses processos atuais desempenhados, o que gera avaliação dos mesmos e ulteriormente pode gerar a aplicação das modificações necessárias para que o desempenho da entidade seja melhorado no contexto das metas e objetivos desejados, alinhando as estratégias. O mapeamento se constitui numa forma importante de captação de informações necessárias para que sejam aplicadas técnicas de aprimoramento como o redesenho ou a reengenharia, facilitando a gestão por processos e que nessa nova modelagem mais completa, útil e consistente com a realidade requer a reflexão e definição do resultado esperado ao finalizar o processo.

Diante desse contexto, nas palavras de CHANDLER (1962), a organização e divisão do trabalho deve seguir a estratégia da organização e, conseqüentemente, adequando-a quanto às transformações, necessidades e expectativas do mercado, mesmo de forma gradual já traz uma repercussão diferenciada, pois os serviços

passam a ser prestados de forma eficiente, eficaz e transparente, gerando retorno para toda a população.

2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Inicialmente, faz-se necessário um conceito acerca do que seja conhecimento. Entende-se por esta palavra que a partir da informação adequada, é possível desenvolver o entendimento correto de uma determinada situação, tendo a possibilidade deste entendimento para se obter conclusões significativas. (ALENCAR & FONSECA, 2015).

Entende-se, assim, que o conhecimento abrange pessoas, intelecto, aprendizado, interpretação de um agente com relação a determinado tema, através do processo de criação, compartilhamento, uso e gerenciamento do conhecimento dentro de um grupo de trabalho.

O contexto do conhecimento é, pois, a transformação do saber para a atuação. Assim, percebe-se o conhecimento tácito (conhecimento não formalizado, adquirido pela experiência individual, subjetivo e inerente às habilidades da pessoa) como aquele inicial, que fundamentará a busca por maior aprendizado, até se chegar ao conhecimento explícito (formal, sistemático, articulado, codificado e armazenado, podendo ser disseminado e transferido para outras pessoas sem dificuldades), compondo desta forma o conhecimento organizacional, que nada mais é que o compartilhamento do conhecimento e das informações junto aos seus pares dentro de uma organização, com vistas ao desenvolvimento organizacional (ALENCAR & FONSECA, 2015).

Entende-se, assim, que o conhecimento tácito é fundamental para o desenvolvimento da gestão do conhecimento, vez que parte da essência do executor da atividade. Contudo, faz-se necessário somar o conhecimento tácito ao conhecimento explícito, tendo em vista que as atividades organizacionais são contínuas, não podendo haver interrupção de seu fluxo por nenhum motivo, a exemplo das atividades desenvolvidas em uma Secretaria de Curso, onde as demandas devem ser concluídas, independente de quem esteja desenvolvendo-as.

Nesse sentido, verifica-se que a gestão do conhecimento não envolve apenas dados, mas sim o conglomerado de informações que baseadas em dados e

conhecimento, torna-se capaz de gerar uma nova ideia, entendimento ou decisão adequada ao fato e ao momento.

A gestão do conhecimento é uma ferramenta administrativa cuja função principal é garantir o conhecimento necessário, seja ele teórico ou não, com visão e entendimento globalizado, capaz de dar ao agente a possibilidade de tomada de decisões, realização de ações que estejam de acordo com as demandas mais atualizadas.

Partindo da premissa da gestão do conhecimento, torna-se possível o desenvolvimento da gestão de processos de maneira dirigida e orientada, vez que coaglutina aspectos internos e externos ao indivíduo como ferramentas de aprendizado e concretização de ações diretamente ligadas aos processos internos da organização. (ALENCAR & FONSECA, 2015).

Importante mencionar que para que os processos internos possuam um fluxo adequado, formalizando assim a gestão de processos, faz-se necessário o gerenciamento e mapeamento das etapas de cada fluxo, que junto ao conhecimento dos executores, torna a demanda prática e de fácil solução.

2.4 GERENCIAMENTO E MAPEAMENTO

Um cenário de crescente competitividade vivenciam as organizações em virtude das mudanças ocorridas no mercado nos últimos anos, com esse cenário e a constante pressão para melhorar seu desempenho e demonstrar transparência em suas atividades e resultados impulsionou o setor público na busca de melhorias em sua forma de atuar. as quais foram responsáveis por ocasionar a ruptura de diversos paradigmas: sociais, econômicos, técnicos e organizacionais. A globalização e as inovações tecnológicas trouxeram diversas mudanças nas organizações, exigindo que as mesmas se adaptem e evoluam para os padrões mundiais de produção de bens e serviços (PALUDO, 2012).

No Brasil, o ente federativo que mais vem dando demonstrações de vontade no sentido de modernizar a gestão pública é a União (SECCHI, 2014).

A estrutura organizacional das instituições públicas deve refletir e permitir agilidade na prestação de serviços e flexibilidade para se adaptar às mudanças e provocar à reorganização na atualidade.

O surgimento de uma política pública fundamentada em um modelo de gestão específico, com o processo de modernização no modelo de gestão essencialmente público, orientado ao cidadão e respeitando os princípios constitucionais da impessoalidade, da legalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência, voltado para a disposição de resultados para a sociedade, com impactos na melhoria da qualidade de vida e na geração do bem comum, sendo contemporâneo e alinhado ao estado da arte da gestão (GESPÚBLICA, 2011).

Também conhecido por modelagem de processos, o mapeamento de processos é uma ferramenta gerencial de controle e acompanhamento dos processos organizacionais que consiste na construção de um modelo que demonstre os vínculos entre as atividades, dados, pessoas, e objetos envolvidos na produção de determinado bem ou serviço, aprimorando seus níveis de gerenciamento independente do objeto gerenciado. Permite, desse modo, conhecer como são realizadas as operações, os negócios e as atividades na organização.

O impacto do mapeamento dentro de uma empresa/organização pública pode ser significativo e trazer diversos benefícios por ser um exercício que trás diversos objetivos, tais como: desenhar, executar, documentar, monitorar e controlar a melhoria dos processos com vistas a alcançar os resultados pretendidos na instituição. Essa modelagem visa permitir agilidade na prestação de serviços e flexibilidade para se adaptar às mudanças que muitas vezes passa pelo processo de resistência por parte de alguns órgãos (PALUDO, 2012).

Nas palavras de Cunha (2012), geralmente essa atividade faz parte de uma disciplina da área de gestão que combina a abordagem centrada em processos com a melhoria do funcionamento da instituição para atingir metas.

De acordo com Rother e Shook (2000), o mapeamento é uma ferramenta que nos fornece uma figura de todo o processo de produção, incluindo atividades de valor e não agregadoras de valor. O mapeamento de processos se utiliza de diferentes técnicas que podem ser utilizadas individualmente ou em conjunto, por criar bases para a implantação de novas e modernas tecnologias de informação e integração, dependendo do que se vai mapear que nos mostram diferentes enfoques, sendo que a correta interpretação dessas técnicas é fundamental durante esse processo.

Leal (2003) expõe que o mapeamento de processo é considerado uma técnica eficiente, faz com que as organizações trabalhem de forma mais integrada e

proporciona o alcance dos resultados com menores custos, apontando a origem dos desperdícios e auxilia na identificação de procedimentos isolados que não consideram o processo como um todo.

Em consonância com as ideias de Alvarenga Netto (2004), o recurso de fundamental relevância para a Gestão por Processos é o seu mapeamento, visto que, torna mais fácil determinar onde e como melhorá-lo, da mesma forma permite eliminar atividades que não agreguem valor, bem como, reduzir a complexidade dos processos, permitindo obter uma ampla visão da organização.

O CBOOK® - Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - (2009) ainda elenca alguns objetivos que justificam a modelagem de processos:

- a) Documentar os processos;
- b) Prover treinamento;
- c) Estabelecer padrões de trabalho;
- d) Responder às mudanças;
- e) Identificar oportunidades de melhoria;
- f) Desenhar um novo processo;
- g) Comunicar;
- h) Definir requisitos para novas operações;
- i) Medir o desempenho;
- j) Automatização, e
- k) Viabilizar simulação e análise de impacto

Além de acelerar o fluxo de informações, agilizar a tramitação dos processos bem como melhorar o tempo de respostas e além de ser uma excelente forma de melhorar o entendimento sobre os processos e aumentar o desempenho do negócio, o mapeamento também auxilia a instituição a distinguir claramente os pontos fortes dos pontos fracos (quais precisam ser melhorados tais como: complexidade na operação, reduzir custos, gargalos, falhas de integração, atividades redundantes, tarefas de baixo valor agregado, retrabalhos, excesso de documentação e provações).

Conforme explica Pavani Junior e Scucuglia (2011), foram desenvolvidas diversas metodologias (notações), para que os modelos de processos sejam facilmente entendidos, objetivos e claros. Na maioria das vezes a escolha da melhor notação leva em conta a cultura da empresa a ser modelada, a possibilidade de trabalhar os riscos do processo dentro da etapa de mapeamento, os níveis de

compreensão das partes interessadas em ler o modelo e do nível de detalhe e informações exigidos para o objetivo do modelo que atenda as necessidades da instituição.

O objetivo da modelagem de processos é a representação gráfica de um processo a fim de permitir a sua compreensão às partes interessadas, como por exemplo, as informações fluam de forma mais transparente, melhorando a comunicação. De acordo com Pavani Junior e Scucuglia (2011), os modelos de notação para modelagem de processos mais utilizados, são: BPMN (Business Process Management Notation), Fluxogramas, Raias, dentre outros.

Como citado anteriormente, o fluxograma, é uma das técnicas mais comuns e com fundamental importância para a padronização e posterior entendimento do processo, pois descreve graficamente um processo existente ou um novo processo proposto, identificando cada evento da sequência de atividades por meio de símbolos, linhas e palavras (HARRINGTON, 1996).

Conceituando fluxograma, tem-se que este se compõe de representação gráfica de uma sequência de etapas de determinado processo, sendo possível oferecer de forma clara e objetiva uma visão global de um processo, demonstrada a partir de uma figura com início, meio e fim do fluxo. Sua estrutura se caracteriza por símbolos geométricos, cada um deles com seu significado, e as direções a serem seguidas de acordo com as definições de cada etapa deste mesmo fluxo. Sendo assim, é possível considerar o fluxograma como representação teórica do funcionamento do processo que garante ao operador deste a perfeita execução das atividades, sem estimativa de erros. Nesse contexto, percebe-se a importância do fluxograma, tendo em vista sua função de mapear o processo de maneira adequada para sua perfeita execução (HARRINGTON, 1996).

Antes que os organizadores dos sistemas de informação elaborem a informatização das atividades existentes nas instituições públicas, torna-se necessário uma reorganização prévia da instituição, ou seja, se crie e se desenvolva um mapeamento e gerenciamento, eliminando tudo o que não sirva para melhorar o desempenho, isto é, demonstrar o fluxo operacional e sua inter-relação entre os processos de uma organização. Nesse sentido, “o mapeamento de processos é um primeiro passo para que a gestão da informação possa adquirir um mínimo de critério e visão de futuro” (MIRANDA, 2010, p. 107).

Por ser composta de dados e ser carregada de significados presentes em um contexto e trabalhando no processo decisório em empresas e organizações, uma maneira de identificar as prioridades da informatização no mapeamento é correlacionar os sistemas aos processos-chave e hierarquizá-los nos níveis estratégico e operacional. No nível estratégico agrupam-se as aplicações acadêmicas e os sistemas de apoio às decisões (SADs) e, no nível operacional, dominam os sistemas processadores de transação (SPTs) no fluxo de documentos e informações (MIRANDA, 2010).

O mapeamento do processo, através do fluxograma, serve para indicar a sequência de atividades desenvolvidas dentro de um processo de grande relevância para a compreensão e andamento de uma organização e obter o aperfeiçoamento da gestão pública no Brasil. Para representá-lo, deve ser feito de forma gráfica, utilizando-se a ferramenta fluxograma, isto é, antes de elaborá-lo, foi listada a sequência das ações do processo demonstrando o envolvimento do órgão ou seção encarregada de cada etapa do processo, ajudando no seu entendimento e tornando a descrição do processo mais visual e intuitiva, permitindo identificar as interfaces do mesmo para que haja e seja possível reformular um novo processo com melhorias.

De acordo com as palavras de Johnston e Clark (2002), o principal benefício obtido pelo mapeamento é o alcance de uma compreensão mais abrangente do papel desempenhado por cada pessoa envolvida do princípio ao fim da tramitação do processo, ou seja, é um guia para o gerenciamento por padronizar a organização e orientação para os novos servidores que venham a ingressar na instituição, bem como o estabelecimento de metas de melhoria ser de grande relevância.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO

Neste capítulo, são apresentados os aspectos metodológicos utilizados para o desenvolvimento do Guia Prático de Rotinas e Procedimentos Administrativos dos Processos do PROFNIT IFPB campus Campina Grande.

3.1 A PESQUISA DE ANTERIORIDADE

A pesquisa de anterioridade foi realizada através de busca nos sites específicos, utilizando-se as palavras chaves: Guia prático; procedimentos administrativos; Secretaria PROFNIT. Utilizou-se as seguintes etapas:

- a) Pesquisa: no Google Academics, Periódico CAPES e ScieLO, em português e inglês, utilizando as palavras chave acima descritas, nas seguintes composições:

(“GUIA” “PRÁTICO” OR “PROCEDIMENTOS” “ADMINISTRATIVOS” OR “PROCEDIMENTOS” “ADMINISTRATIVOS” “SECRETARIA” “PROFNIT” OR “GUIA” “ PRÁTICO” AND “ PROCEDIMENTOS” “ ADMINISTRATIVOS” AND “ SECRETARIA” “ PROFNIT”)

Registros bibliográficos: Pesquisas realizadas nos sites da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), além dos sites das seguintes ICT's que são pontos focais localizados na Região Nordeste do Brasil, distribuídos nas seguintes instituições de ensino: UFMA, UFPI, IFCE, UFERSA, IFPB, UFPE, UNIVASF, UFAL, IFBA, UFBA, UFOB E UFRB. Importante evidenciar que o Mestrado em Rede PROFNIT, encontra-se em quase todos os Estados nordestinos da Federação, ficando ausente apenas no Estado de Sergipe até a data de realização desta pesquisa e sendo presente nos estados do Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas e Bahia.

- b) Palavras-chave da pesquisa já mencionadas. Importante frisar que apesar de o produto aqui proposto se caracterizar por uma Propriedade Intelectual relacionada ao Direito Autoral, foi realizada a busca em sites de normatização técnica, caso houvesse algo semelhante ou que possibilitasse o maior desenvolvimento da pesquisa.

3.1.1 Período da pesquisa

A pesquisa aconteceu entre os meses de fevereiro e maio de 2021.

3.1.2 Resultados encontrados

- Não foram encontrados registros de material idêntico ao proposto para este Trabalho de Conclusão de Curso. Importante evidenciar que algumas Universidades e Institutos Federais possuem material de orientação de fluxos, mas não direcionado à Secretarias, em especial relacionadas ao Curso de Pós Graduação *Strictu Sensu* em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação - PROFNIT.

3.3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este estudo se caracteriza por uma pesquisa bibliográfica, documental, exploratória, descritiva, aliada à pesquisa ação de cunho qualitativo.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. As consultas serão feitas em livros específicos sobre o assunto acima discriminado. (LAKATOS e MARCONI, 2006).

Enfatiza-se a pesquisa bibliográfica por abranger toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc (LAKATOS e MARCONI, 2006, p.71).

Aliada à pesquisa bibliográfica, ter-se-á a pesquisa documental, a ser realizada através de coleta de dados acerca de guias e manuais de procedimentos administrativos nas Secretarias do Mestrado PROFNIT. Importante evidenciar o caráter de confidencialidade das informações, sendo necessário mencionar que não haverá publicações de dados confidenciais. “[...] na pesquisa documental, o trabalho do pesquisador (a) requer uma análise mais cuidadosa, visto que os documentos não passaram antes por nenhum tratamento científico” (OLIVEIRA, 2006, p. 70).

De acordo com seus objetivos específicos, a presente pesquisa será predominantemente exploratória, descrita da seguinte forma: “que se caracteriza

pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com o objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado” (OLIVEIRA, 2006, p.65). Este tipo de pesquisa tem a função de contribuir para o real entendimento do problema proposto, conservando maior contato com as características e com a realidade do universo estudado.

Em se tratando de pesquisa do tipo descritiva, entende-se que esta tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, sabe-se que sua finalidade é identificar os fatores que o ocasionam. (LAKATOS e MARCONI, 2006).

Em se tratando de pesquisa-ação, entende-se esta como sendo o método de pesquisa onde se torna possível produzir informações e conhecimentos de uso efetivo. “Pesquisa-ação é um termo que se aplica a projetos em que os práticos buscam efetuar transformações em suas próprias práticas...” (BROWN; DOWLING, 2001, p. 152).

Importante destacar que a gestão do conhecimento se beneficia do aspecto metodológico da pesquisa-ação (utilizada neste estudo), vez que torna o desenvolvimento profissional e organizacional mais eficiente, produzindo desta forma conhecimento baseado em práticas.

Quanto à abordagem do problema, pode-se classificar esta pesquisa como qualitativa. Gil (2001) afirma que a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados, sendo as questões subjetivas mais relevantes.

Através da Metodologia de Pesquisa acima descrita, foi possível desenvolver o produto aqui proposto, tendo como fundamento a garantia da uniformização dos procedimentos administrativos no setor objeto deste estudo, bem como possibilitando a continuidade do serviço público prestado, sem que ocorram riscos quando relacionados à paralisações deste serviço por conta da ausência de informação.

A partir dos estudos aqui descritos e consolidando a confecção do guia prático, pode-se chegar a resultados satisfatórios no âmbito da Administração Pública no que tange a procedimentos administrativos, vez que foi produzido material escrito contendo as regras necessárias para a execução das tarefas no setor estudado, evidenciando assim os princípios administrativos que visam

precipuamente à garantia de um serviço público de qualidade e que satisfaça as necessidades de todos aqueles que dele necessitarem.

Como ferramenta para o desenvolvimento do produto proposto, evidenciando especialmente sua funcionalidade, utilizou-se a modelagem de fluxograma, tendo em vista a sua praticidade para entendimento das informações prestadas aos usuários dos serviços de determinado setor, bem como é perceptível que através de uma imagem gráfica, torna-se mais eficiente o compartilhamento da informação e consequente realização da demanda de maneira célere e satisfatória.

Para o desenvolvimento do Guia Prático de Rotinas e Procedimentos Administrativos da Secretaria de Mestrado PROFNIT ponto focal IFPB –CG, foi escolhida a ferramenta de fluxograma, tendo em vista a melhor forma de entendimento por parte dos usuários a partir de desenhos detalhados do processo, como também sua maior adequação as necessidades momentâneas da demanda objeto deste estudo. Importante evidenciar que o Guia prático desenvolvido poderá (e deverá) sofrer alterações com o passar do tempo, vez que sua função precípua é se adequar às necessidades e demandas que venham a surgir no futuro e garantir que seu objetivo maior (facilidade de entendimento dos processos, regras e demandas) seja alcançado.

3.4 RESULTADOS ALCANÇADOS

Após a realização de todas as atividades relacionadas ao Mestrado PROFNIT, especialmente no que tange às pesquisas para o desenvolvimento dos produtos tecnológicos propostos, são apresentados os seguintes produtos:

A) PRODUTOS BIBLIOGRÁFICOS:

- artigo científico enviado para publicação na Revista “CADERNO DE PROSPECÇÃO”, com o título “BUSCA DE ANTERIORIDADE: GUIA PRÁTICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DOS PROCESSOS DO PROFNIT DO IFPB CAMPUS CAMPINA GRANDE”;
- Trabalho de Conclusão de Curso, no formato de Relatório Técnico em formato físico para catalogação na Biblioteca do IFPB-CG, bem como no formato digital;

- Guia prático em formato físico para catalogação na Biblioteca do IFPB-CG, como também no formato digital, a ser compartilhado na rede mundial de computadores, para acesso, compartilhamento e download, sem fins lucrativos ou comerciais. Portará a Licença Creative Commons (CCBY-NC-ND) como instrumento de Direito Autoral, a qual garantirá todos os direitos reservados ao autor.

Os resultados propostos para o desenvolvimento deste estudo foram alcançados. A criação do Guia Prático tem como foco principal a garantia de execução das atividades do setor da Secretaria de Mestrado PROFNIT IFPB-CG de maneira célere e caracterizada pelos princípios administrativos determinados constitucionalmente, visando precipuamente a satisfação plena das necessidades do cidadão que busca este setor do IFPB para atendimento de suas demandas.

Importante evidenciar que o Guia Prático proporcionará uma melhor atuação do servidor público responsável pelo setor, vez que otimizará suas atividades internas como também dará suporte aos usuários.

4 BUSCA DE ANTERIORIDADE: GUIA PRÁTICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DA SECRETARIA DO PROFNIT DO IFPB CAMPUS CAMPINA GRANDE

RESUMO

O estudo aqui exposto consiste na realização de uma busca de anterioridade da elaboração de um guia de rotinas e procedimentos administrativos da Secretaria do PROFNIT para o IFPB Campus Campina Grande. Utilizou-se a metodologia de busca e análise de registros já existentes, procurando estabelecer a relevância do trabalho proposto, vez que não havendo registros decorrentes da mesma proposta, este método venha a ser protegido de acordo com as regras existentes relacionados à Propriedade Intelectual, beneficiando esse processo. A realização desta busca se deu através das plataformas e buscadores, levando em consideração a existência de trabalhos de pesquisa, teses, dissertações, artigos acadêmicos e registros bibliográficos, dividindo assim as buscas entre tema e palavras chaves, obtendo uma gama de resultados satisfatórias e influenciando assim o possível registro desse método, tendo em vista a correlação de método de pesquisa e plataforma utilizada, comparando resultados e contabilizando de acordo com as necessidades.

Palavras-chave: Guia Prático, Procedimentos Administrativos, Secretaria Profnit

ABSTRACT

The study exposed here consists of conducting a search prior to the elaboration of a guide of administrative routines and procedures of the PROFNIT Secretariat for the IFPB Campus Campina Grande. The methodology of search and analysis of existing records was used, seeking to establish the relevance of the proposed work, since there are no records arising from the same proposal, this method will be protected in accordance with the existing rules related to Intellectual Property, benefiting this process. This search was carried out through platforms and search engines, taking into account the existence of research papers, theses, dissertations, academic articles and bibliographic records, thus dividing the searches between theme and keywords, obtaining a range of satisfactory results and influencing thus, the possible record of this method, in view of the correlation of research method and platform used, comparing results and counting according to needs.

Keywords: Practical Guide, Administrative Processes, Profnit Secretariat

4.1 INTRODUÇÃO

Prospecção tecnológica é um método de pesquisa científica de origem recente e pode ser entendida como uma modalidade de pesquisa cuja função é averiguar cientificamente as potencialidades de desenvolvimento de determinada tecnologia para o futuro.

A realização de estudos prospectivos ou estudos do futuro é uma atividade relativamente recente no Brasil e no mundo, e decorre de um contexto de mudanças profundas no cenário internacional, particularmente, no que tange à globalização da economia e à aceleração das mudanças tecnológicas. (SANTOS, et, al, 2004, p.224).

A prospecção tecnológica assume papel de destaque no atual contexto científico tendo em vista sua função acadêmica e social de produção científica, levando em consideração a sua importância para evidenciar e promover a criação de métodos e formas de desenvolvimento de sistemas de inovação, com o objetivo de garantir a realização dos interesses sociais. (SANTOS et.al, 2004).

Nesse contexto, a busca de anterioridade se fundamenta por ser um elemento chave para a realização das atividades de produção científica, vez que o alto nível de produção intelectual e científica da contemporaneidade justificam a necessidade de averiguação destas produções com vistas à não repetição de pesquisas já existentes, evitando-se assim a duplicidade de pesquisas sobre um mesmo objeto. Utilizando os métodos de prospecção tecnológica, evidencia-se a busca de anterioridade como ferramenta fundamental para o desenvolvimento de pesquisas.

Considerada uma forma simples de se obter resultados equivalentes, a busca de anterioridade se refere apenas a buscar e avaliar, tanto quanto possível, a novidade de uma solicitação de patente. No entanto, ela vai muito além dos aspectos de um registro, pois, dependendo da maturidade da tecnologia, ou seja, o estado da técnica seja considerado uma inovação tecnológica. (TECHNOGOGICAL READINESS LEVEL, 2011).

Segundo Quintela e Torres (2011), o método da busca de anterioridade serve para avaliar o estado da técnica, ou seja, buscar e analisar determinadas inovações ou técnicas aplicadas em trabalhos já existentes. Assim, a pesquisa torna-se mais simplificada, vez que visa precipuamente o beneficiamento da inovação aplicada. Vale salientar, porém, que as análises de busca e a utilização dos buscadores são opção e conseqüente responsabilidade do pesquisador, com vistas à garantia de

segurança de sua inovação e proteção para um futuro registro de patente ou qualquer outro tipo de registro de Propriedade Intelectual.

Inicialmente a busca de anterioridade consiste na verificação de mercado onde analisam a existência de produtos ou serviços. Logo, a busca é realizada de forma simples, analisando bases de busca como o Google ou provedor de resultados e em seguida pode-se ainda analisar os resultados contidos na plataforma ALICE (2017), ou páginas de empresas no setor empresarial e bases de jurisprudência, assim completando uma base de busca de anterioridade inicial.

Com o intuito de buscar aplicações da técnica e inovação tecnológica, a pesquisa deve ser aplicada em trabalhos científicos, teses, dissertações e artigos científicos, de modo que a análise desses trabalhos proporcione uma gama de resultados a serem verificados e contabilizados, influenciando assim o estado da técnica ou aplicação da técnica em sua inovação.

Para Russo et al., (2012), os trabalhos acadêmicos como publicações, artigos e/ou periódicos indexados podem auxiliar na busca de anterioridade. Por sua vez, as tecnologias produzidas proporcionam a transferência de tecnologias para setores de produção. Desse modo, a metodologia empregada na busca de anterioridade e prospecção tecnológica deverá auxiliar o pesquisador na percepção de uma tecnologia passível de ser transferida para se tornar uma inovação em meio ao mercado ou registros de patentes.

Desse modo, em relação à criação de um guia de rotinas e procedimentos administrativos da Secretaria do PROFNIT para o IFPB campus Campina Grande, a busca é concentrada em meio aos periódicos de trabalhos acadêmicos, visando estabelecer a condição de um serviço inovador por meio da metodologia aplicada, onde se busca a melhoria do desenvolvimento processual e andamento de atividades prestadas.

4.2 METODOLOGIA

Visando estabelecer e garantir a maximização dos resultados, se fez necessário procurar os elementos que compõem a proposta deste estudo (Guia prático de rotinas e procedimentos administrativos da Secretaria do PROFNITIFPB-CG) em meio aos buscadores e plataformas utilizados para a realização de buscas de anterioridade.

Logo, a utilização faz jus à busca de anterioridade em benefício do serviço prestado e de uma metodologia de trabalho inovadora, com base nos aspectos de prospecção seguido da análise de trabalhos acadêmicos disponíveis nas plataformas e periódicos.

A fim de buscar, analisar e contabilizar os registros acadêmicos e bibliográficos, foram escolhidas e divididas em dois métodos de busca: a busca por registros bibliográficos e a análise do tema somado às palavras-chave, sendo distribuídas de acordo com o propósito de cada análise, representando em gráficos e contabilizadas em tabelas de modo simplificado para compreensão dos resultados e influenciando de maneira satisfatória os resultados perante as buscas.

Tabela 1: Divisão e aplicação das buscas

Sites com Registros bibliográficos	PERIÓDICOS
ABNT	Periódico Capes
IFBA (BAHIA)	SciELO
IFCE (CEARÁ)	Google Acadêmico
IFPB (PARAÍBA)	
UFMA (MARANHÃO)	
UFPI (PIAUI)	
UNIVASF (PERNAMBUCO)	
UFAL (ALAGOAS)	
UFOB(BAHIA)	
UFRB(BAHIA)	
UFPE(PERNAMBUCO)	
UFBA (BAHIA)	
UFERSA(PERNAMBUCO)	

Fonte: Próprio Autor, 2021.

A aplicação das pesquisas se deu a partir da utilização e divisão desse modelo de busca. Por sua vez, a representação descritiva da pesquisa fica a critério do pesquisador, ou seja, a metodologia da busca de anterioridade se faz presente pela necessidade de pesquisa de uma determinada inovação, em razão disso os gráficos e tabelas servem de base para contabilizar e analisar cada plataforma ou buscador, empregando os parâmetros de busca de acordo com o tema proposto para a pesquisa.

Os resultados foram contabilizados de maneira simples e segura, influenciando o registro da técnica e sua metodologia, uma vez que a distribuição da busca leva aos resultados, sendo eles satisfatórios ou não.

4.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A representação dos resultados utilizando os parâmetros de busca são significativos. Assim, os resultados foram satisfatórios para que a aplicação dessa metodologia processual seja efetiva e protegida pelos parâmetros das regras de proteção à Propriedade Intelectual.

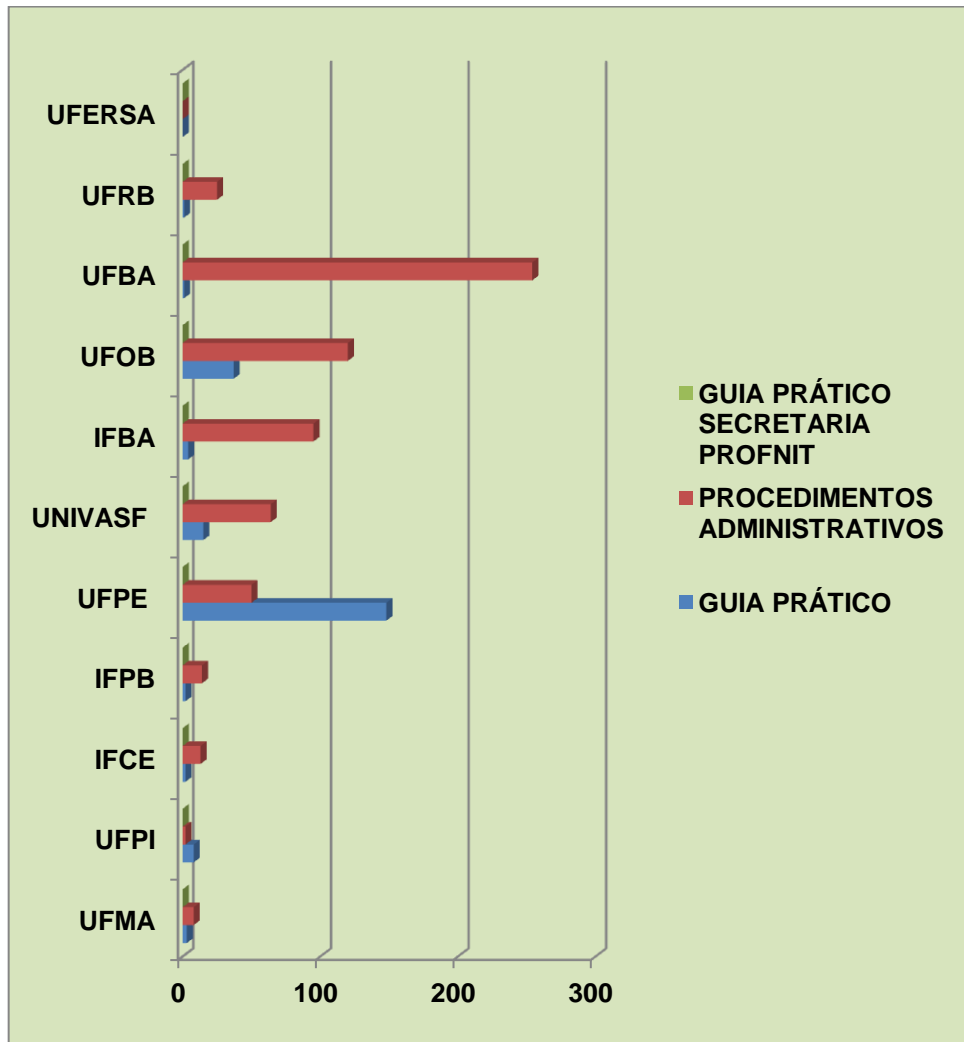
Para um melhor entendimento acerca da pesquisa aqui realizada, utilizou-se a busca de anterioridade em sites relacionados a esta pesquisa, conforme descrito na Tabela 1. Com os dados coletados e organizados, desenvolveu-se tabelas e gráficos que possibilitam o entendimento claro da pesquisa realizada, tendo em vista os modelos gráficos serem de maior facilidade de interpretação, mesmo para indivíduos com pouco ou nenhum conhecimento acerca do tema em análise.

Importante evidenciar que sendo o produto tecnológico aqui pesquisado um guia prático de atividades dentro de uma Secretaria de Mestrado PROFNIT, realizaram-se buscas nas instituições de pontos focais vinculados à Rede PROFNIT. Tendo em vista uma grande quantidade de pontos focais, localizados em quase todos os Estados federativos brasileiros, garantindo desta forma a cobertura de todas as regiões brasileiras, optou-se por escolher a Região Nordeste como uma amostra de toda a Rede PROFNIT.

Isto posto, foram pesquisados os pontos focais localizados na Região Nordeste do Brasil, distribuídos nas seguintes instituições de ensino: UFMA, UFPI, IFCE, UFERSA, IFPB, UFPE, UNIVASF, UFAL, IFBA, UFBA, UFOB E UFRB. Importante evidenciar que o Mestrado em Rede PROFNIT, encontra-se em quase todos os Estados nordestinos da Federação, ficando ausente apenas no Estado de Sergipe até a data de realização desta pesquisa e sendo presente nos estados do Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas e Bahia.

Os resultados foram analisados e contabilizados levando em consideração os pontos ressaltados pelas buscas de modo que, foram representados dessa maneira:

Gráfico 1: Representação das buscas por tema



Fonte: Dados coletados pelo autor nos sites de registro bibliográfico (2021).

Em meio aos parâmetros utilizados na busca realizada com este objeto de estudo, com vistas a verificar de maneira clara e objetiva a possibilidade de garantir o registro desse método inovador, bem como não havendo nenhum registro acerca do objeto de estudo, chegou-se aos resultados dispostos no Gráfico 1, que encontra-se em concomitância com os dados dispostos na Tabela 2..

Constata-se que o guia de rotinas e procedimentos administrativos visando otimizar os procedimentos administrativos da Secretaria do PROFNIT para o IFPB campus Campina Grande pode ser considerado inovador, visto que não foi encontrado nenhum tipo de registro anterior, fator que garante a possibilidade de registro perante o órgão competente, garantindo assim a Propriedade Intelectual

deste produto, uma vez que a formulação da pesquisa e análises dos resultados são influenciados pelo saldo negativo representado pelo gráfico acima.

Tabela 2: ICT'S pesquisadas e palavras-chave utilizadas

<u>INSTITUIÇÃO</u>	PALAVRAS-CHAVE		
	GUIA PRÁTICO	PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	GUIA PRÁTICO SECRETARIA PROFNIT
<u>UFMA</u>	3	8	0
<u>UFPI</u>	8	2	0
<u>IFCE</u>	2	13	0
<u>IFPB</u>	2	14	0
<u>UFPE</u>	148	50	0
<u>UNIVASF</u>	15	64	0
<u>IFBA</u>	4	95	0
<u>UFOB</u>	37	120	0
<u>UFBA</u>	1	254	0
<u>UFRB</u>	1	25	0
<u>UFERSA</u>	0	0	0

Fonte: Dados coletados pelo autor nos sites de registro bibliográfico mencionados(2021).

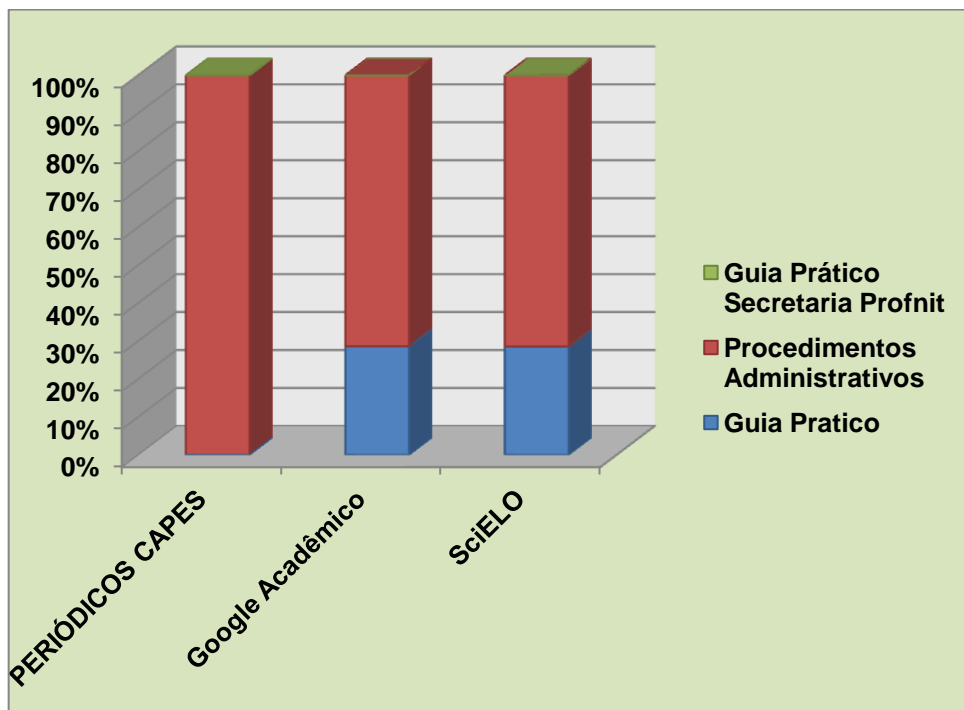
Analisando os dados acima demonstrados, verificou-se a existência de um Guia de Orientação quase todas as instituições pesquisadas, com exceção da UFERSA, contudo sem nenhuma relação com o produto aqui desenvolvido. Em se tratando do termo “procedimentos administrativos” não seria diferente o altíssimo resultado, tendo em vista a atividade desenvolvida pelas instituições pesquisadas. Com relação ao termo “Guia Prático Secretaria PROFNIT” e suas possíveis variações, como “Secretaria PROFNIT”, não foram encontrados resultados.

Importante mencionar que no site do Instituto Federal da Bahia foi encontrado apenas um único fluxograma da etapa de Qualificação de Mestrado PROFNIT, com a descrição das ações de acordo com as regras internas da ICT e as regras do PROFNIT, contudo o material encontrado constitui-se apenas de uma demonstração publicada na rede mundial de computadores, sem nenhum tipo de catalogação e sem nenhuma demonstração de outros fluxos existentes na Secretaria do PROFNIT UFBA.

Sendo assim, não foi encontrado nenhum resultado decorrente do produto pesquisado neste estudo em plataformas que contabilizam registros de Propriedade Intelectual, logo constata-se por esta aplicação que o objeto analisado pode ser considerado inovador.

A representação dos resultados para este gráfico foi elaborada com auxílio dos buscadores que analisam e contabilizam trabalhos acadêmicos em semelhança e de acordo as palavras utilizadas, como ponte para uma pesquisa relevante, fornecendo uma gama de resultados que podem ou não influenciar na elaboração da metodologia do objeto proposto.

Gráfico 2: Representação das buscas por palavras-chave



Fonte: Dados coletados pelo autor nos sites do Periódico Capes, Google Acadêmico, SciELO (2021).

Desse modo, os resultados de busca são equivalentes aos buscadores, fomentando a prospecção e a importância da busca de anterioridade. Os resultados contabilizados influenciam na mudança da técnica, tendo em vista as produções dos trabalhos já realizados e a semelhança empregada com o estado da sua inovação contidas em trabalhos acadêmicos como: teses, dissertações e artigos.

Tabela 3: Representação dos resultados de busca

PALAVRAS-CHAVE	PLATAFORMAS		
	Periódico Capes	Google Acadêmico	SciELO
Guia Prático	1.126	2.250	40
Procedimentos Administrativos	2.236	5.610	100
Guia Prático Secretaria Profnit	0	0	0

Fonte: Próprio autor, 2021.

A tabela acima representa o gráfico 2, em virtude da grande quantidade de resultados e pela representação das análises macro, meso e micro de cada trabalho contabilizado. Dessa forma, a representação se torna mais compreensível, tendo em vista a forma de busca em conjunto com os resultados representados.

Decorrente da avaliação dos resultados, há a hipótese de que os dados registrados em tabelas não sejam consideráveis, logo a realização das buscas se estendeu a microanálises para distinguir a semelhança das metodologias aplicadas em cada trabalho prospectado e sua relação com a busca de anterioridade realizada justamente para separar e avaliar estes trabalhos.

Segundo as plataformas utilizadas e contabilizando os resultados, estes proporcionam uma representação e uma gama de resultados decorrentes de registros similares ou não com a inovação do trabalho e palavras utilizadas, de modo que permite uma análise variável correspondente aos resultados de forma mais ampla. Contudo, os registros se fazem presentes pela quantidade estabelecida por cada plataforma utilizada na busca.

Por sua vez os resultados não influenciam esta busca, logo a gama de resultados se dá através da busca por palavras-chave, uma vez que a elaboração e razão da utilização dessa metodologia seja a aplicação de um serviço com métodos processuais inovadores.

4.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento de produtos tecnológicos tem como escopo a satisfação de necessidades presentes e futuras da sociedade. Nesse contexto, o estudo aqui desenvolvido tem como objetivo a busca de estado da técnica de um material bibliográfico capaz de satisfazer as necessidades internas de uma Secretaria de Mestrado PROFNIT, ponto focal IFPB campus Campina Grande.

Verificou-se a necessidade de desenvolvimento do produto aqui proposto, tendo em vista a completa inexistência do produto pesquisado tanto na ICT que é base de desenvolvimento deste produto tecnológico, como das demais instituições que compõem a Rede PROFNIT.

Nesse sentido, o produto aqui pesquisado e desenvolvido como produto tecnológico para a apresentação e conclusão de curso de Mestrado PROFNIT assume grande importância para o meio acadêmico e institucional da Rede, tendo

em vista que servirá de suporte também para outras instituições utilizarem do modelo desenvolvido e conseqüentemente adaptá-las as normas internas de cada instituição, possibilitando desta forma a celeridade, eficiência e eficácia nos procedimentos administrativos internos de cada instituição que compõem a Rede PROFNIT.

A prospecção tecnológica tem sido uma excelente ferramenta de pesquisa para os desenvolvedores das mais diversas tecnologias na atualidade, tendo em vista que através deste tipo de estudo, torna-se possível avaliar as possibilidades de sucesso e fracasso no desenvolvimento e futura aplicação de uma tecnologia perante o mercado que vai consumi-la.

Baseados nesta premissa foi desenvolvida a busca de anterioridade relacionada ao objeto deste estudo, que foi a pesquisa acerca do tema: Guia Prático de Rotinas e Procedimentos Administrativos da Secretaria do PROFNIT no IFPB Campus Campina Grande.

Partindo da pesquisa realizada e evidenciando a busca de anterioridade acerca do tema proposto, foi possível verificar e concluir que o desenvolvimento e a confecção do Guia acima mencionado pode ser considerado inovador, visto que não possui registros nas plataformas de busca, mesmo levando em consideração a existência de outros registros acadêmicos semelhantes ao tema.

Nesse sentido, tem-se que o objeto aqui pesquisado pode ser considerado uma contribuição para a melhoria do serviço público em geral, e em especial para a Secretaria do PROFNIT no Campus Campina Grande, vez que serão catalogados os procedimentos necessários para a perfeita execução das atividades dentro do setor de Coordenação do Mestrado PROFNIT, garantindo assim a melhoria das atividades administrativas, bem como a otimização dos serviços prestados à comunidade.

5 GUIA PRÁTICO DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS DA SECRETARIA PROFNIT IFPB CG

APRESENTAÇÃO

A confecção deste guia prático surgiu da necessidade do setor da Coordenação e Secretaria de Mestrado PROFNIT, ponto focal IFPB-campus Campina Grande em ter posto a termo um material (guia) que sirva de base para o desenvolvimento das atividades internas do setor.

Sabe-se que a atividade administrativa pública não pode sofrer interrupções, tendo em vista a necessidade dos usuários do serviço público. Além disto, é de conhecimento público que as funções exercidas em cada setor da Administração Pública podem ser desenvolvidas por qualquer servidor público, desde que este tenha capacitação necessária para a atuação, bem como é importante evidenciar as possíveis substituições dos recursos humanos, de acordo com o interesse da Administração.

Neste contexto, a confecção de um guia prático de atividades de um setor de qualquer que seja o órgão público se torna de grande importância, vez que as demandas são imprevisíveis e as atividades internas não podem ser paralisadas por falta de conhecimento dos recursos humanos que porventura estejam responsáveis pelo setor.

Assim, apresentamos o Guia Prático de Rotinas e Procedimentos Administrativos da Secretaria de Mestrado PROFNIT IFPB-CG, cuja função principal é servir como material de orientação para a realização dos procedimentos e rotinas internos desta Coordenação e Secretaria, tendo como principal objetivo orientar as atividades internas do setor com vistas à celeridade destas atividades, sem que haja demora ou paralisação quando da realização das demandas e consequente satisfação dos clientes internos e externos deste setor.

Este Guia está dividido em capítulos, cada um destes tendo as atividades descritas em cada tipo de demanda. Em seguida são apresentados fluxogramas que possibilitam uma maior visibilidade e melhor entendimento acerca de cada um dos procedimentos realizados dentro do setor. Importante mencionar que este Guia não suprirá todas as demandas, tendo em vista a possibilidade de surgimento de novas demandas ainda não elencadas neste Guia, sendo, portanto, sugerida sua

atualização sempre que necessário e desde que aprovado pela CAI (COMISSÃO ACADÊMICA INTERNA) e desde que esteja em consonância com o Regimento Interno do PROFNIT, tanto com relação ao IFPB como de acordo com as normas do PROFNIT Nacional.

Menciona-se que o procedimento metodológico utilizado para o desenvolvimento deste Guia Prático foi o desenvolvimento de fluxograma, que somado ao método de pesquisa-ação, que através do diagnóstico da necessidade de formulação deste Guia Prático, foi possível formular as estratégias de desenvolvimento deste para que atentos aos problemas existentes no setor demandado, fosse possível formular e desenvolver o documento institucional aqui apresentado.

5.1 DA SELEÇÃO

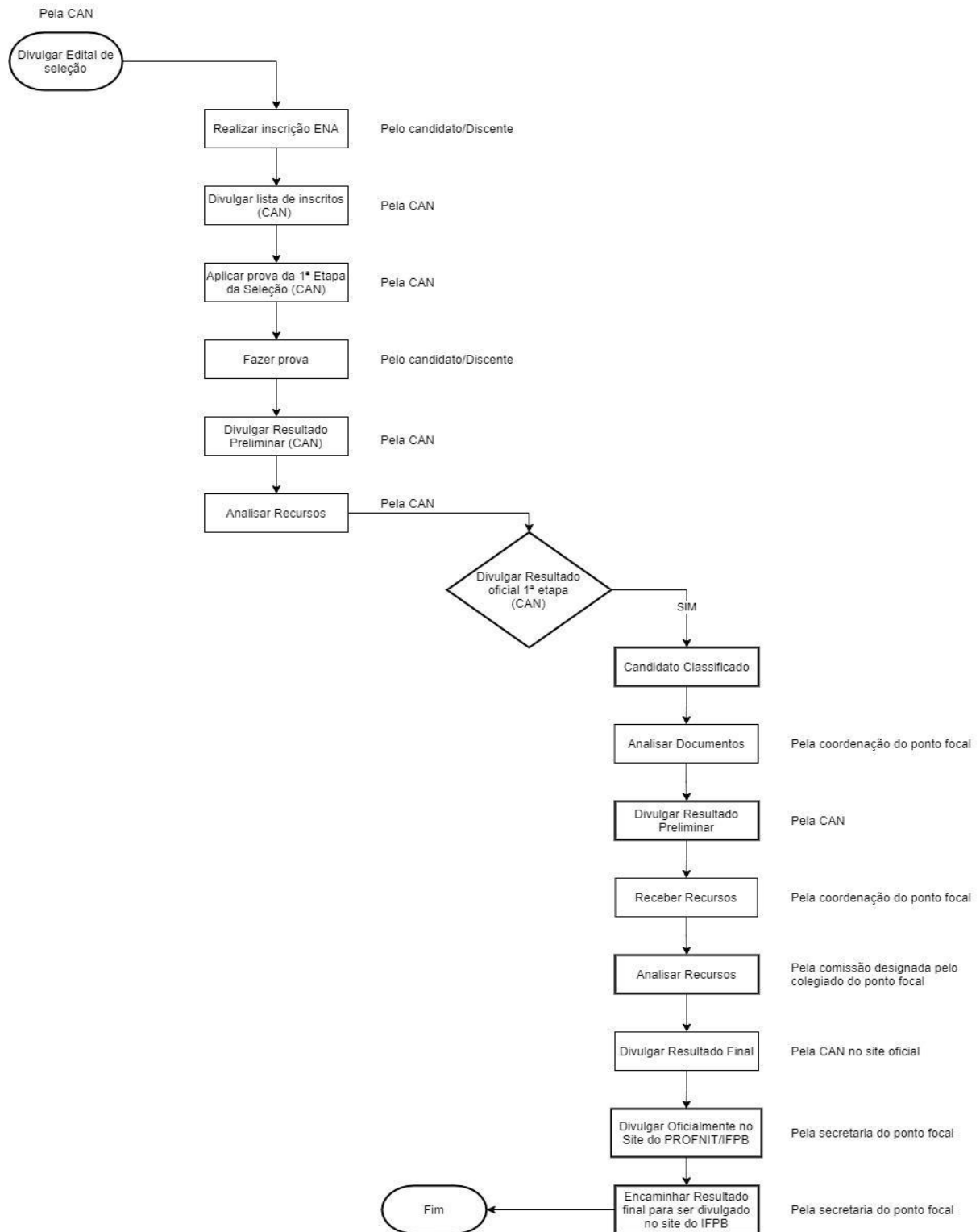
Para que o discente tenha acesso ao Mestrado PROFNIT, é essencial ter sido aprovado no Exame Nacional de Acesso (ENA) daquele ano em que pretende ingressar no Mestrado PROFNIT. A Seleção é realizada pela Coordenação Acadêmica Nacional PROFNIT (CAN), através de inscrição realizada no site www.profnit.org.br, em link e publicação específica para a seleção do ano em que se deseja concorrer às vagas, em duas etapas, sendo a primeira a prova objetiva de conhecimentos e a segunda etapa a análise curricular.

A primeira etapa é de responsabilidade total da CAN, que é responsável pela elaboração e aplicação das provas, conforme regras pré-determinadas nas normas e regimentos do PROFNIT. A segunda etapa, da análise curricular, é realizada inicialmente pela Coordenação do ponto focal, através de conferência documental e avaliação e pontuação adquirida a partir do Barema (seguindo as normas do edital correspondente à Seleção) de cada candidato perante uma comissão de avaliação interna determinada previamente em reunião do Colegiado (CAI). Os resultados são enviados para a CAN, onde são revisados e corrigidos quando necessário, percorrendo todos os trâmites de publicação preliminar, prazo de recursos, análise de recursos e publicação do resultado final.

A lista com os nomes dos candidatos aprovados é publicada pela CAN, sendo da responsabilidade desta Secretaria do ponto focal IFPB Campus Campina Grande,

fazer a publicação no site oficial do IFPB, juntamente com a Assessoria de Comunicação do IFPB-CG (ASCOM-CG).

Figura 1: Fluxograma Seleção



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.2 DA MATRÍCULA

Para a realização da matrícula, o candidato deve ter sido aprovado no ENA do ano no qual pretende iniciar sua pós graduação. Em data marcada previamente, conforme determinado no edital do ENA, os candidatos deverão comparecer à Secretaria de Mestrado PROFNIT IFPB-CG munidos da documentação exigida para a realização da matrícula. São documentos necessários para a matrícula: RG, CPF, Título de Eleitor, comprovante de quitação eleitoral, comprovante de residência, Reservista (para candidatos do sexo masculino), cópia do diploma de graduação, histórico da graduação, 1 foto 3x4 atualizada, comprovação da aprovação no ENA (Cópia simples).

Para os candidatos que concorrem às vagas de servidor público vinculados a esta instituição de ensino, faz-se necessário apresentação da comprovação de vínculo institucional. Para aqueles que concorrem às vagas de pessoa portadora de deficiência, faz-se necessário apresentação de laudo médico atualizado nos últimos 12 meses. No caso de candidatos aprovados nas cotas assertivas, faz-se necessário o termo de autodeclaração com firma reconhecida em Cartório de Notas.

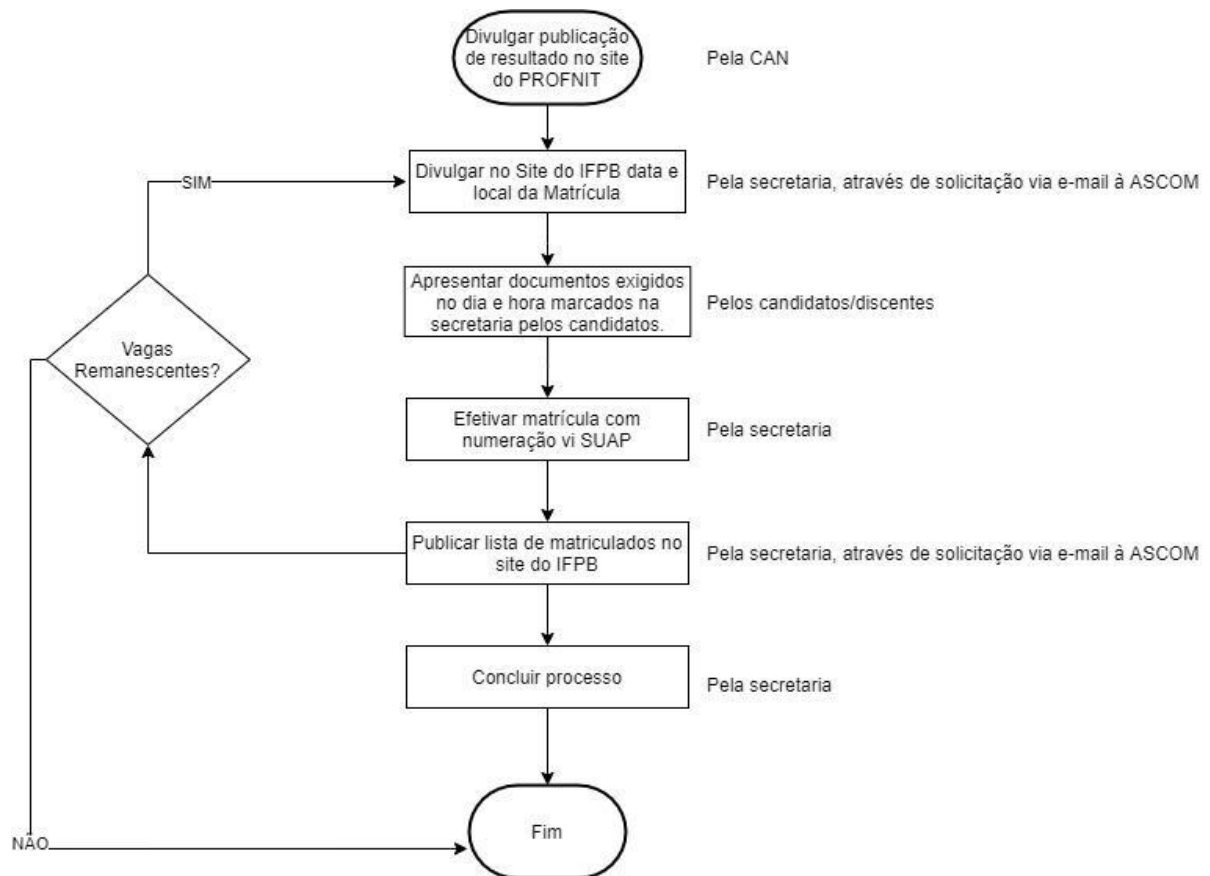
Em dia e hora pré-definidos, os candidatos comparecerão a esta Secretaria munidos da documentação necessária para efetivação da matrícula. Após a conferência dos documentos, a matrícula é realizada no sistema SUAP, onde é gerado o número de matrícula do aluno, efetivando desta forma o cadastro do discente no IFPB.

Após a efetivação de todos os candidatos no período de matrícula, é homologada e publicada a lista de matriculados e as possíveis vagas não preenchidas. No caso de não preenchimento completo das vagas, são chamados os candidatos seguintes, seguindo rigorosamente a classificação geral e dentro de cada cota, sendo vagas de servidores preenchidas por candidatos servidores enquanto existirem, vagas de pessoas com deficiência preenchidas por candidatos portadores de deficiência enquanto existirem, vagas de cotas assertivas preenchidas por candidatos de cotas assertivas enquanto existirem. Caso não haja mais candidatos das cotas acima, a vaga vai para a lista geral de candidatos.

Após o preenchimento das vagas, é publicada a lista de discentes matriculados no site do IFPB-CG, com informes relacionados ao início do período letivo. A CAI deliberará sobre a publicação do resultado final e a deliberação

constará em ATA via SUAP e através da publicação desta no endereço eletrônico <https://estudante.ifpb.edu.br/cursos/185/>.

Figura 2: Fluxograma Matrícula



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.3 DA INSERÇÃO DE DADOS NAS PLATAFORMAS

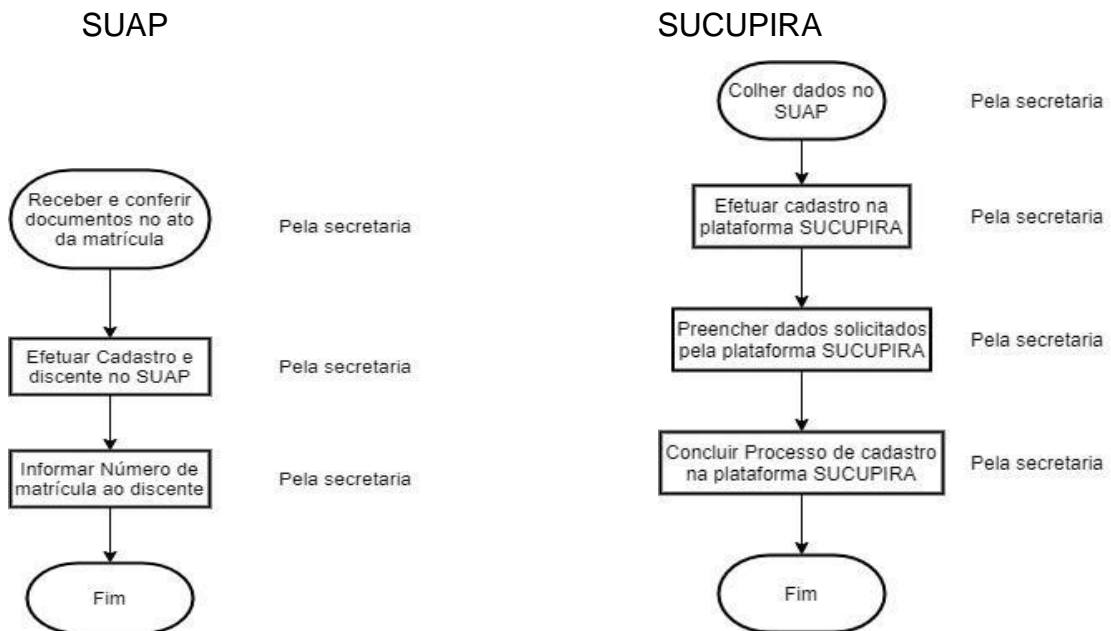
A inserção de dados dos discentes e docentes do Mestrado PROFNIT IFPB-CG é feita sempre que há necessidade de atualização. Sendo assim, novas turmas devem ter seus cadastros feitos logo após a matrícula dos novos discentes.

No caso de atualização de cadastro, estes devem ser realizados assim que a demanda surja, tendo em vista a necessidade de manutenção de atualização cadastral nas plataformas SUAP e SUCUPIRA.

O cadastro no SUAP é realizado de acordo com os dados da matrícula do aluno, sendo possível alteração caso necessite. Em se tratando da Plataforma

SUCUPIRA, a inserção de dados ocorre com a entrada no site através do cadastro da Coordenação PROFNIT IFPB-CG. O referido site é autoexplicativo e a inserção de dados é feita manualmente, de acordo com a demanda.

Figura 3: Fluxogramas de Inserção de Dados nas Plataformas



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.4 DO TRANCAMENTO DE MATRÍCULA

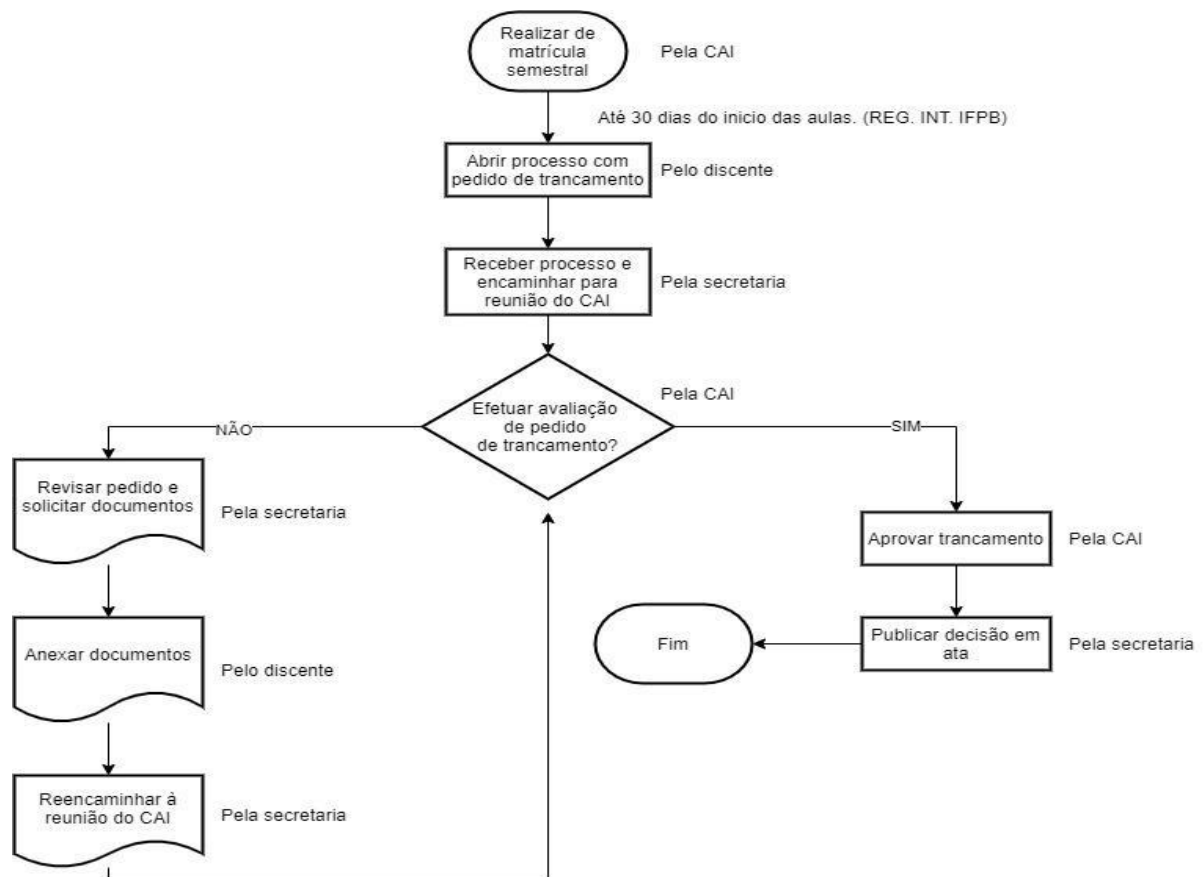
O trancamento de matrícula é direito do discente, conforme Regimento Interno do IFPB, desde que cumpridos requisitos necessários para tal pretensão. Faz-se necessário que o discente tenha concluído o primeiro semestre do curso de Mestrado PROFNIT, para que possa solicitar o pedido de trancamento de matrícula, sendo este possível somente a partir do segundo semestre do curso, por período de seis meses, improrrogável.

A Coordenação PROFNIT IFPB-CG efetiva as matrículas dos discentes a cada início de semestre letivo. Após a efetivação da matrícula, a partir do segundo semestre, é dado ao discente a possibilidade de trancamento de curso, que deve ser solicitada via processo administrativo pelo SUAP até sessenta dias do início das aulas do semestre.

O processo de pedido de trancamento de matrícula deve constar das justificativas desenvolvidas em formato pdf pelo discente interessado e anexado ao processo. No caso de doenças incapacitantes, faz-se necessário o envio de laudo médico atualizado. Nos demais casos, serão avaliadas as necessidades de cada caso.

O pedido será analisado pela CAI em reunião do Colegiado. A CAI deliberará sobre o pedido e a deliberação constará em ATA via SUAP. No caso de aprovação do pedido, o discente terá seu trancamento efetivado por seis meses, sendo necessário a abertura de novo processo eletrônico via SUAP pedindo o reingresso ao curso no período imediatamente seguinte ao trancamento. No caso de não aprovação do pedido, serão solicitados novas comprovações e documentos, para que o pedido seja reavaliado pela CAI.

Figura 4: Fluxograma de trancamento de matrícula



Fonte: Próprio Autor, 2021.

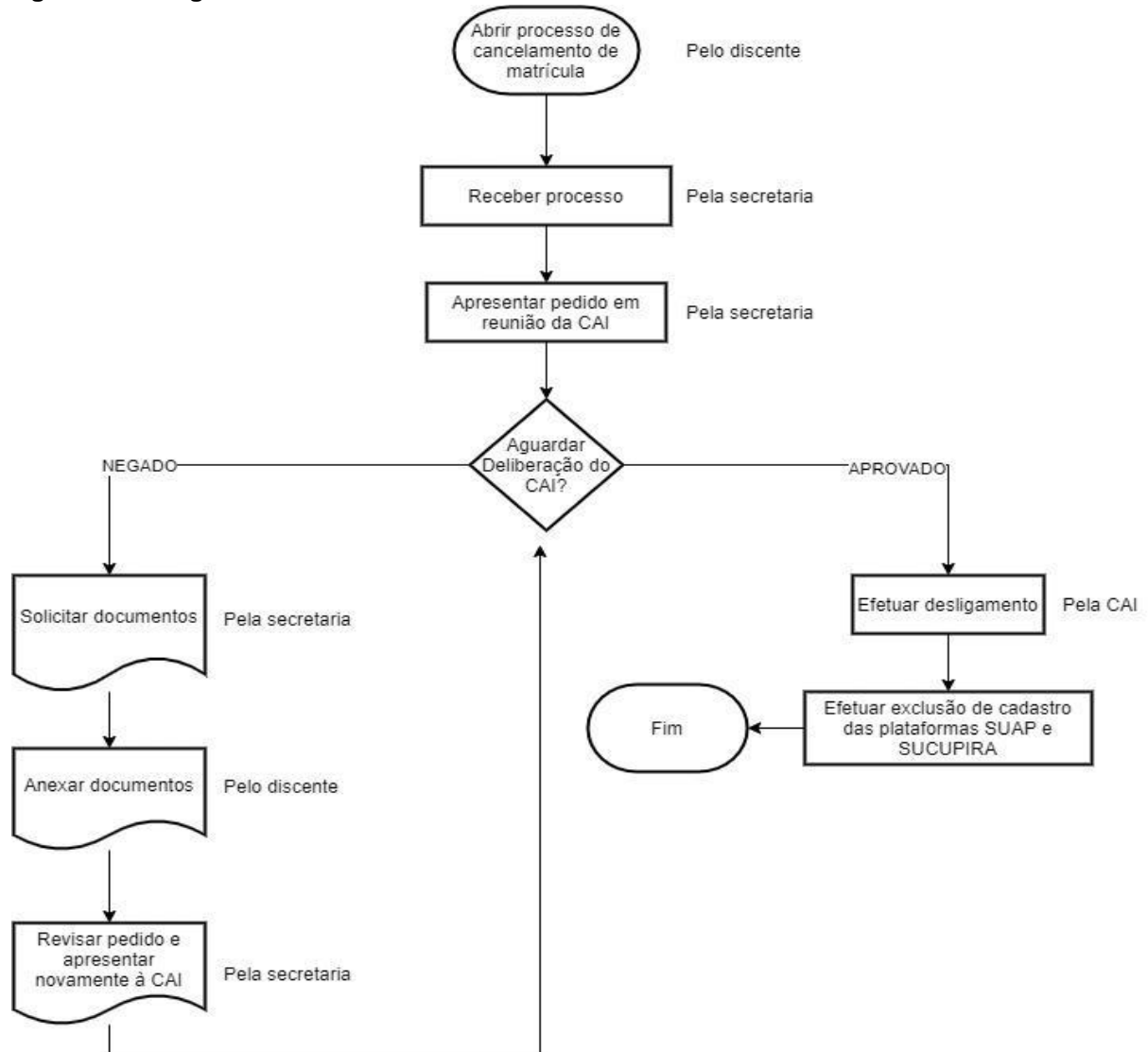
5.5 DO CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Ao discente é garantido o direito de permanência no curso até sua conclusão. Contudo, também é garantido seu desligamento caso seja essa a sua vontade. Nesse sentido, faz-se necessário o desligamento do curso do discente que assim o requerer.

O requerimento de cancelamento de matrícula deve ser realizado via processo administrativo eletrônico aberto via SUAP. Neste processo devem constar as justificativas para o pedido e possíveis documentações caso seja adequado ao pedido.

Após recebimento do processo, a demanda é inserida na pauta de reuniões da CAI, para que esta delibere acerca do pedido. A CAI deliberará sobre o pedido e a deliberação constará em ATA via SUAP. No caso de deferimento do pedido, ocorre o desligamento definitivo do aluno no PROFNIT, sendo feito o desligamento do discente nas Plataformas SUAP e SUCUPIRA, desvinculando totalmente o discente do PROFNIT. Além disto, é encaminhado processo e ata de deliberação à Coordenação Nacional do PROFNIT para conhecimento desta acerca do desligamento.

Figura 5: Fluxograma de cancelamento de matrícula



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.6 DA SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS DIVERSOS

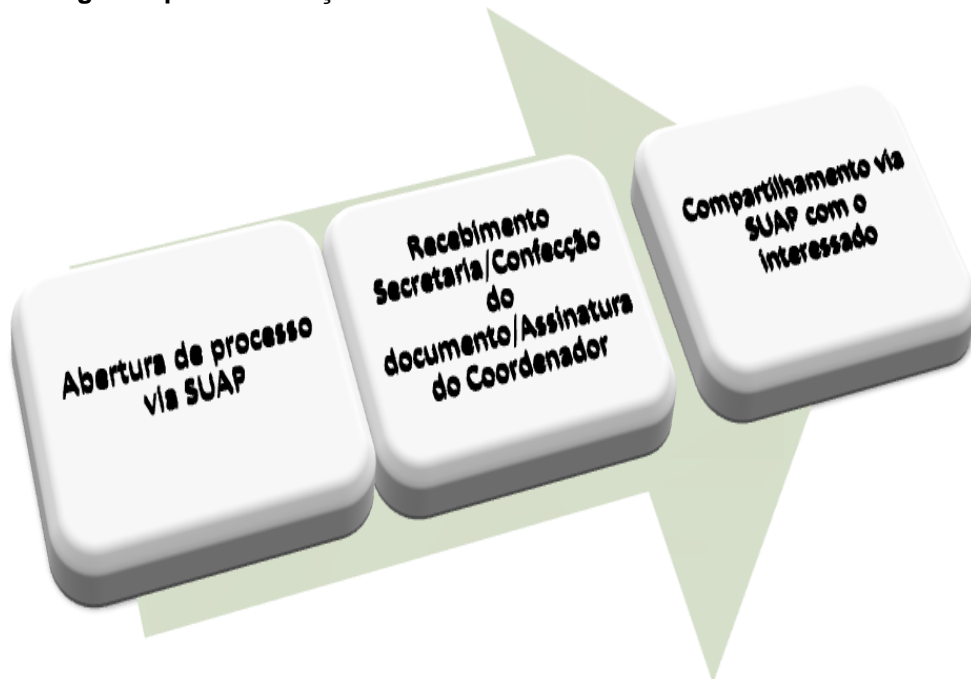
A solicitação de documentos por parte dos discentes deve ocorrer via processo administrativo eletrônico no SUAP. Na solicitação, deve estar explicado detalhadamente, com nome completo, número de matrícula, CPF e demais dados necessários, além da definição do documento solicitado.

Importante informar que a declaração de vínculo com a instituição consta em aba específica no SUAP do aluno, bem como dados de matrícula, dados relacionados a notas, boletim, dentre outras informações, sendo de fácil acesso para

o aluno imprimir tais documentos sem a necessidade de solicitação perante a Secretaria e Coordenação deste curso.

A solicitação de documentos aqui especificada se dará no caso de o documento pretendido não constar no acesso do discente via SUAP.

Figura 6: Fluxograma para solicitação de documentos diversos



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.7 DA PRORROGAÇÃO DE CURSO

A prorrogação de curso é direito do discente, conforme as normas regimentais do IFPB e do Mestrado PROFNIT. Contudo, faz-se necessário o cumprimento de requisitos para que seja deferido o pedido.

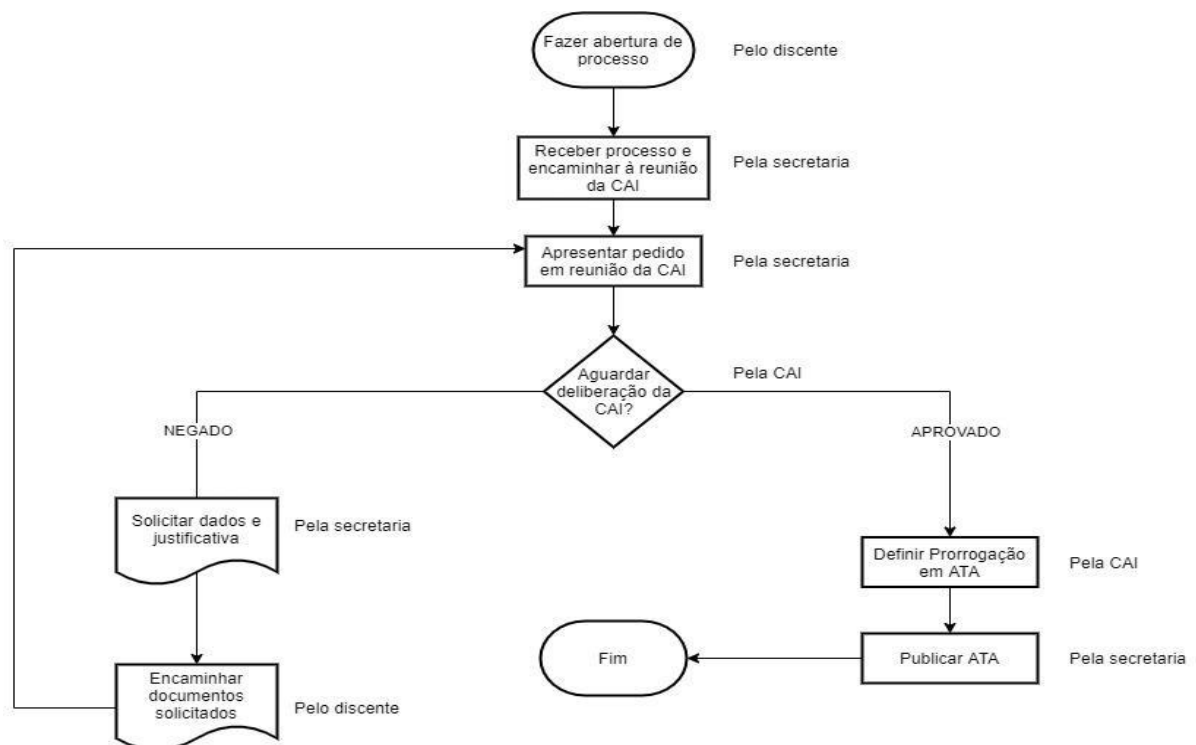
Importante mencionar a possibilidade de duas prorrogações, cada uma de no máximo seis meses, para que o discente conclua o curso.

A primeira prorrogação poderá ser requerida no final do quarto semestre, através da abertura de processo administrativo eletrônico pelo interessado via SUAP, sendo anexado em formato pdf os documentos necessários: declaração de anuência do orientador, requerimento com justificativa. O processo deverá ser encaminhado à Coordenação do PROFNIT IFPB-CG, com o requerimento do interessado e carta de anuência do Orientador.

O referido processo constará na pauta da primeira Reunião da CAI a se realizar após a abertura do processo. A CAI deliberará sobre o pedido e a deliberação constará em ATA via SUAP. No caso de deferimento do pedido, constará em ATA a prorrogação com nome completo do discente e sua matrícula, prorrogando-se o prazo em mais seis meses.

No caso de indeferimento do pedido, é solicitado ao interessado nova juntada de documentos que comprovem a necessidade de dilação do prazo. Após juntada de documentos, o processo será colocado em pauta de nova reunião da CAI para deferimento.

Figura 7: Fluxograma 1º prorrogação de curso



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.7.1 segunda prorrogação

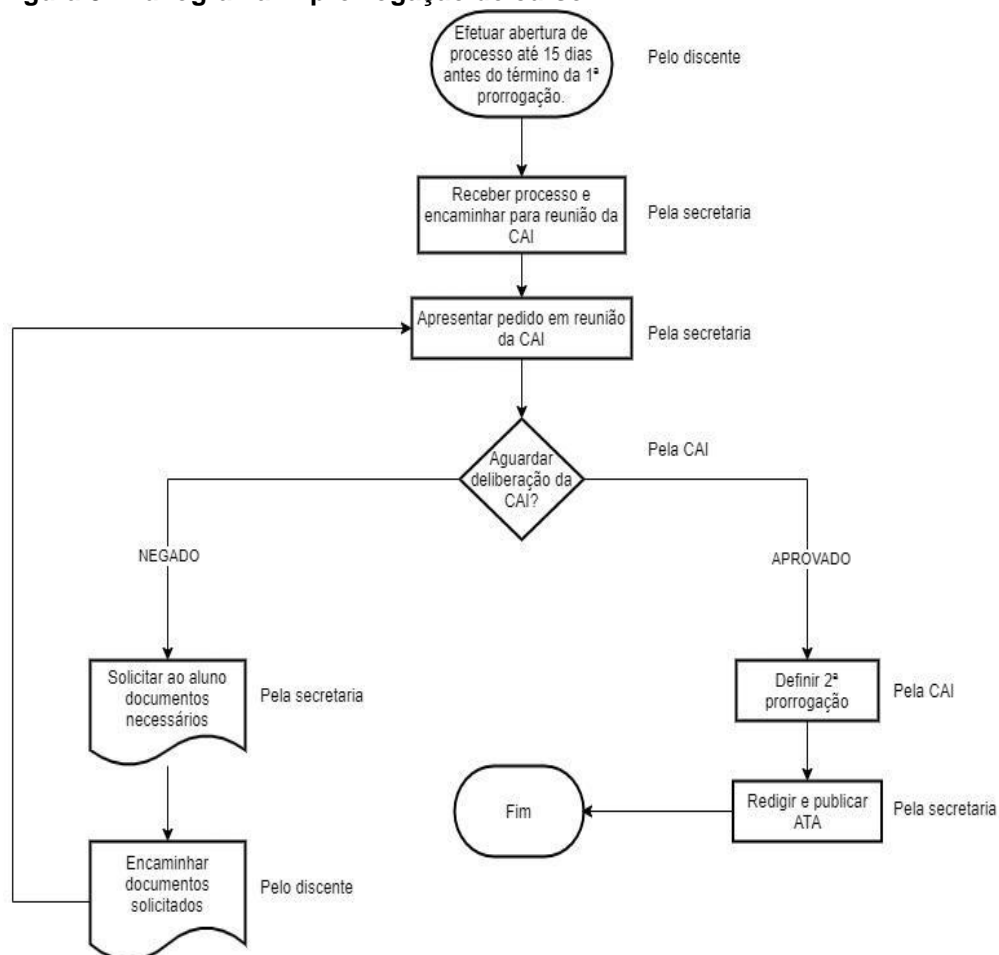
Ao discente do Mestrado PROFNIT IFPB-CG, é dado o direito de pedido de segunda prorrogação do curso, por prazo de no máximo seis meses para a conclusão do curso. Vale salientar, porém que só poderá fazer esse pedido os discentes que já tenham qualificado seu projeto de Trabalho de conclusão de Curso

(TCC). Discentes que não tenham qualificado até o término da primeira prorrogação serão desligados do curso, conforme Regimento Nacional.

O referido processo constará na pauta da primeira Reunião da CAI a se realizar após a abertura do processo. A CAI deliberará sobre o pedido e a deliberação constará em ATA via SUAP. No caso de deferimento do pedido, constará em ATA a prorrogação com nome completo do discente e sua matrícula, prorrogando-se o prazo em mais seis meses.

No caso de indeferimento do pedido, é solicitado ao interessado nova juntada de documentos que comprovem a necessidade de dilação do prazo. Após juntada de documentos, o processo será colocado em pauta de nova reunião da CAI para deferimento.

Figura 8: Fluxograma 2º prorrogação de curso



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.8 DOS PROCEDIMENTOS PARA QUALIFICAÇÃO

A partir do segundo semestre do curso de Mestrado PROFNIT, o discente já inicia suas atividades de desenvolvimento do projeto de seu TCC. No segundo semestre, a ideia começa a existir e o discente busca interação junto ao corpo docente, buscando alinhar ideias e propostas junto ao seu futuro orientador.

Definido o orientador e a proposta de projeto, no terceiro período é desenvolvido o projeto do TCC que será submetido à qualificação. Para tanto, faz-se necessário seguir algumas regras.

Inicialmente, define-se o tema juntamente com o orientador, sendo necessária a anuência deste (confirmada por declaração assinada pelo orientador, a ser anexada ao processo) para dar prosseguimento ao pedido de prorrogação de tempo de curso para possibilitar o desenvolvimento do projeto. Em seguida, abre-se processo administrativo eletrônico via SUAP, direcionado à Coordenação PROFNIT, juntamente com a proposta de projeto de TCC (em formato pdf anexada ao processo) e a carta de anuência do Orientador. Este processo é apresentado na primeira Reunião da CAI subsequente à abertura do processo. A CAI deliberará sobre o pedido e a deliberação constará em ATA via SUAP.

Dado conhecimento pela CAI, deferindo o pedido do interessado, o projeto é encaminhado à CAA (Comissão Acadêmica de Avaliação), para análise da proposta. Depois de avaliado pela CAA, a proposta sendo aprovada, tem viabilizada a qualificação do discente perante banca examinadora.

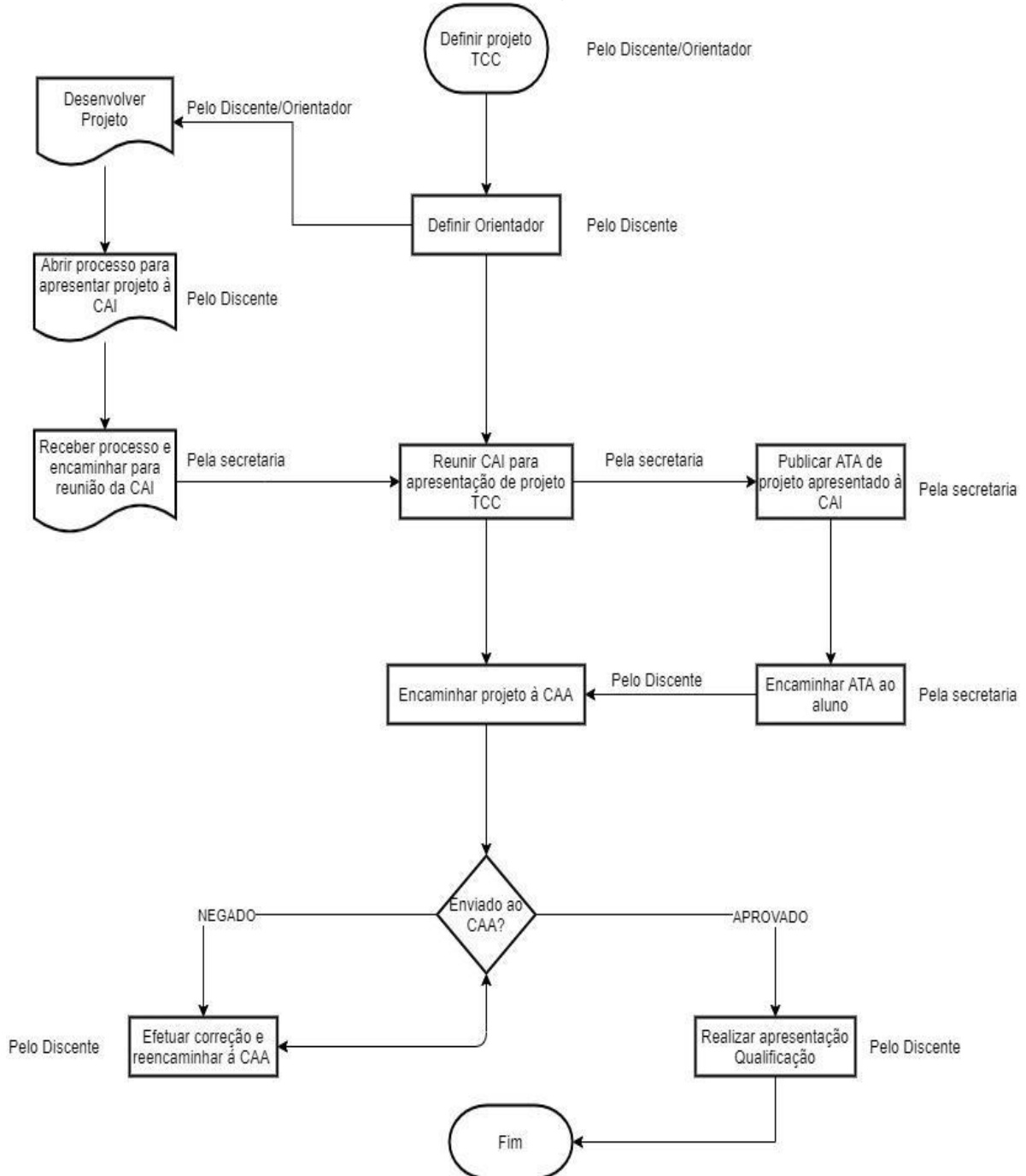
No caso de não aprovação pela CAA, a proposta é devolvida para o discente realizar as correções propostas pela comissão, sendo necessária nova submissão conforme início do trâmite deste processo junto à CAA, para nova avaliação, possível aprovação e conseqüente qualificação perante a banca examinadora.

Quando totalmente acatado pela CAA, o projeto de TCC deverá ser encaminhado via email, juntamente com o convite (constando nome do discente, título do trabalho, data, hora e local da apresentação) para a banca de qualificação (composta pelo Orientador, Coorientador caso exista, um docente do ponto focal e um docente de outro ponto focal do PROFNIT) que deverá ser escolhida com anuência do orientador, para que esta Secretaria encaminhe oficialmente o convite para os componentes da banca e assim se formalize o evento de qualificação. A relação de docentes que compõem o quadro do PROFNIT ponto focal IFPB-CG

encontra-se disponível em: <https://estudante.ifpb.edu.br/cursos/185/> e no endereço eletrônico da PLATAFORMA SUCUPIRA.

A Qualificação de mestrado constará em ATA registrada via SUAP, com a assinatura da Banca Examinadora, Secretária do Curso, Orientador, Coorientador (caso exista) e discente.

Figura 9: Fluxograma procedimentos para qualificação



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.9 PROCEDIMENTOS PARA DEFESA DE TCC

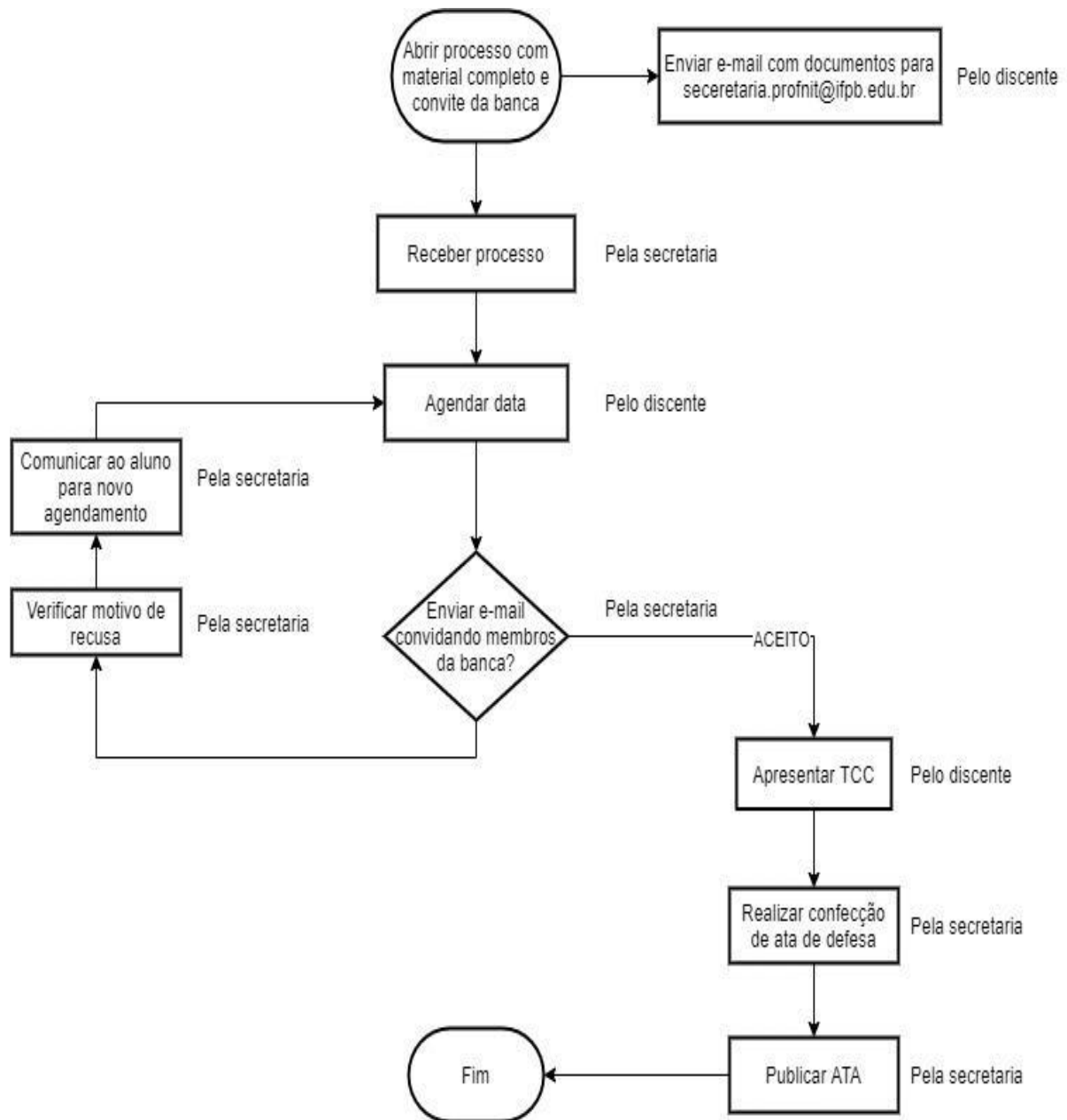
Depois de qualificado, o discente seguindo as orientações de correção e desenvolvimento do seu TCC sugeridos pela banca examinadora poderá fazer a defesa de seu Trabalho.

Com anuência de seu orientador, o discente abrirá processo administrativo eletrônico via SUAP para a Coordenação PROFNIT, utilizando-se da aba de marcação defesa de TCC para marcar a data de sua apresentação final. Anexo a este processo deverão constar o TCC no formato pdf, incluídos anexos, apêndices e o convite para a banca examinadora. Estes mesmos documentos serão encaminhados para o email desta Secretaria (secretaria.profnit@ifpb.edu.br) para que se oficialize o convite e sejam arquivados digitalmente tais documentos junto ao arquivo da Coordenação PROFNIT IFPB-CG.

Após recebimento do processo supra mencionado, este será compartilhado via SUAP com os componentes da banca examinadora e será encaminhado email com tais documentos, com solicitação de confirmação de recebimento, para os membros da banca examinadora.

A defesa constará em ATA registrada via SUAP, com a assinatura da Banca Examinadora, Secretaria do Curso, Orientador, Coorientador (caso exista) e discente. Justamente a esta ATA, é confeccionada Ficha de aprovação do referido TCC, com texto elaborado pela Secretaria deste curso, tendo a revisão e aprovação do Orientador da banca de defesa de Mestrado, encaminhada por esta Secretaria e assinada pelos componentes da Banca e disponibilizada por compartilhamento via SUAP com o discente interessado.

Figura 10: Fluxograma para defesa de TCC



Fonte: Próprio Autor, 2021.

5.10 SOLICITAÇÃO DE DIPLOMA

Depois de concluídas todas as exigências do curso de Mestrado PROFNIT, como também realizadas todas as demandas oriundas das sugestões da banca examinadora, cabe ao discente abrir processo administrativo eletrônico via SUAP para requerimento de confecção de Diploma.

Inicialmente o discente envia o TCC concluído para o email da Biblioteca do IFPB-CG (bibliotecacg@ifpb.edu.br) com pedido de elaboração de ficha catalográfica do referido material bibliográfico para que esta seja confeccionada. Assim que recebe o material já com a ficha catalográfica, o discente encaminha via email este documento, em formato pdf, para o e-mail desta Secretaria (secretaria.profnit@ifpb.edu.br) para que seja submetido ao Repositório Digital do IFPB. Sendo aprovada a submissão, a Secretaria envia o email de confirmação para o discente para que este utilize esse documento como anexo ao pedido de emissão de diploma.

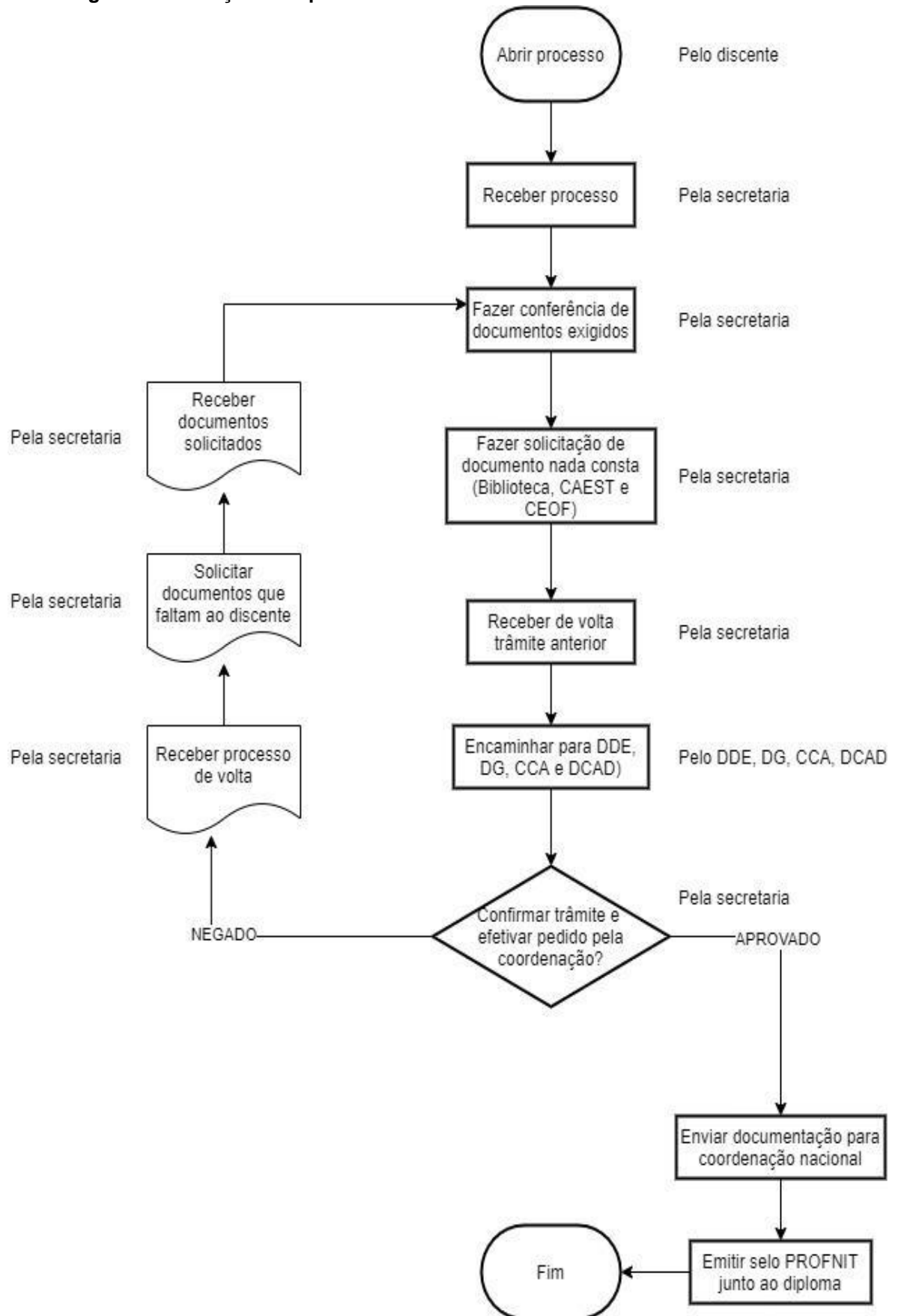
Em seguida, o discente abre o processo administrativo eletrônico via SUAP, juntamente com o TCC (com ficha catalográfica), Atas de qualificação e defesa, folha de aprovação, email de confirmação de submissão junto ao Repositório Digital do IFPB, além dos documentos exigidos conforme Nota Técnica DPG/PRPIPG/RE nº001/2020², com prazo determinado na ATA de defesa de Mestrado, de até 90 dias a contar da data de apresentação,

Os documentos são conferidos e o processo é encaminhado para a CAEST, Biblioteca e CEOF para que sejam confeccionadas as declarações de Nada consta nestes setores. Retornando o referido processo e conferidas as declarações solicitadas, este processo é encaminhado para a DDE, em seguida DG, logo após CCA e por fim DCAD.

Para melhor entendimento, à seguir tem dois fluxogramas, o primeiro mais abrangente, tendo em vista a necessidade do processo como um todo. Em seguida, tem-se o fluxo mais simplificado para a execução desta atividade administrativa

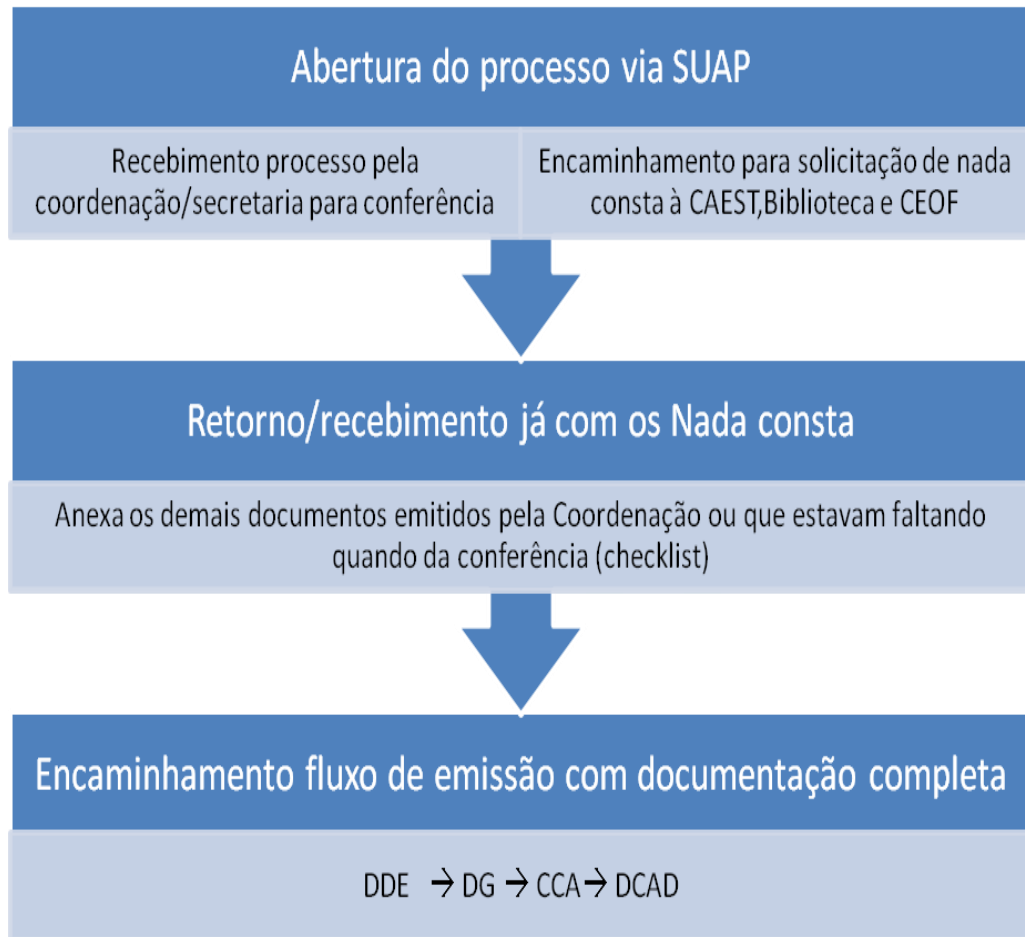
² Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/prpipg/pos-graduacao/principais-normas-e-legislacoes>

Figura 11: Fluxograma solicitação de diploma



Fonte: Próprio Autor, 2021.

Figura 12: Fluxograma resumido da abertura da solicitação de diploma



Fonte: Próprio Autor, 2021.

A importância de apresentação do fluxo acima exposto se dá pelo fato de ser necessário o detalhamento das ações a serem realizadas dentro da Secretaria de Mestrado PROFNIT, seguindo as determinações internas do IFPB com vistas à satisfação de todas as demandas para a confecção do diploma.

5.11 DAS DEMANDAS DOCENTES

Inicialmente, para a investidura de um professor como docente deste Mestrado, faz-se necessário a apresentação de requerimento formal, redigido pelo próprio docente demonstrando o seu interesse em compor o quadro de docentes do PROFNIT ponto focal IFPB-CG, juntamente com sua documentação pessoal e profissional, composta por todos os requisitos solicitados pela Coordenação Acadêmica Nacional do PROFNIT (CAN) com comprovação de todas as exigências

do Mestrado PROFNIT. Esta documentação deverá ser encaminhada via email da Secretaria (secretaria.profnit@ifpb.edu.br).

A supracitada documentação será apresentada na primeira Reunião da CAI subsequente ao recebimento do email constando a documentação do professor interessado em compor o quadro docente do PROFNIT IFPB-CG.

Sendo o pedido deferido, o interessado será comunicado via email encaminhado pela Coordenação do Mestrado PROFNIT IFPB-CG. A documentação do interessado será encaminhada à CAN e esta homologará o cadastro do docente junto ao programa PROFNIT. Confirmada a homologação citada, faz-se a inserção dos dados do docente junto às plataformas SUAP e SUCUPIRA, confirmando desta forma a vinculação do docente junto ao Mestrado PROFNIT IFPB-CG.

5.12 DOS CASOS OMISSOS

As demandas e necessidades tanto do corpo docente como do corpo discente do Mestrado PROFNIT IFPB-CG não constantes neste Guia Prático serão encaminhados para deliberação junto a CAI e caso sejam deferidos, farão parte das futuras atualizações deste documento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade nos serviços é um desejo de todo e qualquer ramo das atividades humanas. A principal justificativa para busca pela qualidade encontra-se nas necessidades dos usuários/clientes/consumidores, tendo em vista o aprimoramento e a evolução de bens e serviços.

No contexto da Inovação, oferecer serviço de qualidade se torna o diferencial em uma organização, seja ela pública ou privada, pois é a partir de ações inovadoras que é possível melhorar, evoluir e satisfazer cada vez mais as necessidades de um público cada vez mais exigente.

Assim, a inovação não se encontra fincada apenas nas grandes produções que são destaque nas mídias. Inovar também é melhorar uma atividade para que esta se desenvolva de forma mais célere e eficaz, garantindo a satisfação de todos os envolvidos no processo.

Tendo como pressuposto o acima exposto, tem-se que o desenvolvimento deste estudo teve como principal objetivo desenvolver um Guia Prático de Rotinas e Procedimentos Administrativos dos Processos do PROFNIT do IFPB Campus Campina Grande com o propósito de garantir eficácia e eficiência do serviço prestado no setor.

O objetivo foi alcançado conforme é possível verificar no Capítulo 5 deste Trabalho de Conclusão de Curso. O Guia Prático proposto foi desenvolvido para suprir as necessidades originadas na Secretaria de Mestrado PROFNIT IFPB-CG, desde o início de seu funcionamento em 01 de abril de 2018, até o dia 30 de junho de 2021.

Foi necessário determinar uma data limite para o término deste documento, tendo em vista o surgimento contínuo de novas demandas, que geram novos processos e conseqüentemente gerarão atualizações frequentes no Guia Prático. Assim, entende-se a necessidade de determinação de prazo para ser possível apresentar a primeira publicação do referido documento.

O Guia Prático aqui desenvolvido tem como o pressuposto a garantia de realização das atividades da Secretaria de Mestrado PROFNIT IFPB-CG de forma contínua, célere, eficiente e eficaz, seguindo os ditames determinados constitucionalmente. Importante mencionar também que este documento servirá de suporte para a atuação do servidor público responsável pelas demandas do setor,

tendo em vista a fundamental importância deste cidadão na consecução da atividade pública.

Imperioso evidenciar que cabe ao servidor público desenvolver as atividades públicas de maneira a satisfazer plenamente os anseios internos e externos ao seu setor/órgão. Sendo assim, este agente possui grande importância no contexto de gerenciamento dos processos, vez que as demandas surgem a partir de necessidades humanas e cabe ao servidor devidamente qualificado desempenhar de forma honrosa e adequada suas atividades para que o usuário tenha sua demanda resolvida e a Administração não sofra danos quando da realização dessas atividades.

Conclui-se que este Guia terá função orientadora e direcionadora para as atividades desenvolvidas no setor. Contudo, é imprescindível evidenciar que este Guia não está totalmente concluído, tendo em vista a possibilidade de surgimento de novas demandas na Secretaria. Sendo assim, ele poderá receber atualizações para que seja possível sempre satisfazer as necessidades demandadas pelos usuários.

REFERÊNCIAS

ABPMP. Guia para Gerenciamento de Processos de Negócio: corpo comum de conhecimento. 3a ed. Brasil: ABPMP, 2013.

ALENCAR, Cléa Maria Machado de. FONSECA, João José Saraiva da. **Gestão do conhecimento**. 2015. 1ªed. Disponível em: <https://md.uninta.edu.br/geral/gestao-do-conhecimento/pdf/gestao-do-conhecimento.pdf> Acesso em: 25, março, 2021.

ALVARENGA NETTO, C. A. **Proposta de modelo de mapeamento e gestão por macroprocessos**. 2004. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) - Escola Politécnica da USP, São Paulo, 2007

ARAGÃO, Cecília Vescovi De. Burocracia, eficiência e modelos de gestão pública: um ensaio. Revista do Serviço Público v. 48, n. 3, p. 104–132, 1997.

BALDAM, Roquemar; VALLE, Rogério; ROZENFELD, Henrique. Gerenciamento de Processos de Negócio - BPM: uma referência para implantação prática. 1a ed. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil, 2014.

BARACCHINI, Sabrina Addison. **A inovação presente na administração pública brasileira**. RAE – Revista de Administração de Empresas. São Paulo • v. 42 • n. 2 • Abr./Jun. 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902002000200010&lang=pt Acesso em: 01, maio, 2019.

BERGUE, Sandro Trescastro. Gestão de pessoas em organizações públicas. 3a ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2010a.

BRASIL. **Constituição** (1988). **Constituição** da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado **Federal**: Centro Gráfico, 1988.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Ges pública**. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/> Brasília, 2005. Acesso em: 11 ago. 2020.

BROWN, A.; DOWLING, P. **Doing research/reading research: a Doing research/reading research mode of interrogation for teaching**. Londres: Routledge Falmer, 2001.

CARDOSO, Fernando G.; FERREIRA, Vicente R. S.; SANTOS, Cecília C. R., NAJBERG, Estela. Gestão por processos: um estudo de caso em uma organização pública. **Revista de Administração da UEG**, Aparecida de Goiânia, v.2, nº 1, jan./jun., 2011.

CASTRO, Rodrigo Batista De. Eficácia, eficiência e efetividade na administração pública. In: XXX ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2006, Salvador. Anais... Salvador: ANPAD, 2006.

CAVALCANTE, P., CAMOES, M., CUNHA, B., & SEVERO, W. (Orgs.). (2017). **Inovação no setor público: Teoria, tendências e casos no Brasil**. Brasília: Ipea. Revista de Administração Pública, 51(1), 1-26. Disponível em: <http://doi.org/10.1590/00347612144002> , Acesso em: 28, abril, 2019.

CBOK® - Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio – corpo comum de conhecimento. Versão 2.0. Brasil: Association of Business Process Management Professionals. 2009.

_____ – **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio**. Corpo Comum do Conhecimento – ABPMP BPM CBOK V3.0, *Association of Business Process Management Professionals*, 2013.

CHANDLER, A. D. **Strategy and structure**. Cambridge, Mass. MIT press Penrose, 1962.

CUNHA, A. U. N. **Mapeamento de Processos Organizacionais da Unb: caso Centro de Documentação da Unb – CEDOC**. Brasília: UNB, 2012.

DE SORDI, José Osvaldo. **Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração**. 3a ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

DINSMORE, Paul; CABANIS-BREWING, Jeannette. **AMA: manual de gerenciamento de projetos**. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.

DI PIETRO. Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. Ed. Saraiva. 32ª edição. 2019.

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. **Service management: operations, strategy, and information technology**. 2. ed. USA: Irwin/McGraw-Hill, 1998.

GESPUBLICA. **Guia de Gestão de Processos do Governo**. SEGES. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Gestão de Processos no Departamento de Programas de Gestão (Ministério do Planejamento / Secretaria de Gestão). 2011. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/content/guia-de-gest%C3%A3o-de-processos> Acesso em: 03, fev, 2020.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos e pesquisa**. 3a ed. São Paulo: Atlas; 2001.

HAMMER, Michael; CHAMPY, James. **Reengenharia: revolucionando a empresa**. 30. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 197 p.

HARRINGTON, H. J. **Aperfeiçoando Processos Empresariais**. São Paulo: Makron Books, 1996.

JOHNSTON, R; CLARK, G. **Administração de operações de serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LEAL, F. **Um diagnóstico do processo de atendimento a cliente sem uma agência bancária através de mapeamento do processo e simulação computacional**. Dissertação. Mestrado em Eng. Produção – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Itajubá, Itajubá, MG. 2003.

LIMA, Maria Bernadete. **A gestão da qualidade e o redesenho de processos como modelo de desenvolvimento organizacional em hospitais públicos universitários: o caso do Hospital das Clínicas da UNICAMP**. Campinas, SP: 2006.

MIRANDA; S. V. de. A gestão da informação e a modelagem de processos. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 61, n.1, p. 97-112, Jan/Mar. 2010.

MARANHÃO, M.; MACIEIRA, M. E. **O processo nosso de cada dia: modelagem de processos de trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

MEIRELES, Hely Lopes. **Direito administrativo Brasileiro**, São Paulo: Atlas, 1999.

MELO, Marcio Helder. **A Gestão da Qualidade Total e as perspectivas dessa tendência nos serviços públicos**. 2000. f.125 Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós-Graduação em Contabilidade, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, 2000.

MOREIRA, Elzeni Alves. **Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas: um estudo de caso na Diretoria de Administração de Pessoal da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. Dissertação de Mestrado – Natal, 2015. Disponível em: <<https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/20829>>. Acesso em: 10 ago. 2020.

OLIVEIRA, Adriana Carla Silva de et al. **Manual de normalização bibliográfica para elaboração de monografia**. Natal: Universidade Potiguar, 2006. (Coleção Documentos Normativos da Universidade Potiguar: Série Laranja: Regulamento e Normas das Atividades Acadêmicas, v.1).

PALUDO, A. V. **Administração Pública: teoria e questões**. 2. ed, Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

PAIM, Rafael, Cardoso Vinícius, Caulliraux, Heitor e CLEMENTE, Rafael, **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**, Ed Bookman, 2009.

QUINTELLA, C. M.; TORRES, E. A. **Gestão e Comercialização de Tecnologia**. Capacitação de Inovação Tecnológica para Empresários. v. 1. 1. ed. Aracaju, SE: Editora da UFS, 2011.

RIBEIRO, Nubia Moura. (Org.). **Prospecção tecnológica** [Recurso eletrônico on-line] V.1. Salvador (BA): IFBA, 2018. Disponível em: <<http://www.profnit.org.br/pt/livros-profnit/>> acesso em 23 de abril de 2019.

RUSSO, S. L. et al. **Propriedade Intelectual**. In: RUSSO, Suzana Leitão; SILVA, Gabriel Francisco da; NUNES, Maria Augusta Silveira Neto. (Org.). **Propriedade Intelectual**. 2. ed. São Cristóvão: Edusf, 2012. v. 2, p. 55-92. Disponível em: SciELO <<https://search.scielo.org>> acesso em 24 de abril de 2019

ROTHER, M; SHOOK, J. **Learning to See: the lean enterprise institute**. USA: MA, 2000.

SANTOS, Marcio de Miranda. COELHO, Gilda Massari. SANTOS, Dalci Maria dos. FELLOWS FILHO, Léli. **Prospecção de tecnologias de futuro: métodos, técnicas e abordagens**. PARCERIAS ESTRATÉGICAS - NÚMERO 19 - DEZEMBRO/2004. Disponível em: http://seer.cgee.org.br/index.php/parcerias_estrategicas/article/view/File/253/247 Acesso em: 25, abril, 2019.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina: Arte, teoria e prática da organização de aprendizagem**. São Paulo: Best Seller, 2000.

SILVEIRA, Raquel Dias Da. **Profissionalização da Função Pública**. 1a ed. Belo Horizonte: Fórum, 2009. 236 p. 978-85-7700-206-1.

<https://administradores.com.br/artigos/gestao-por-processos-na-administracao-publica-sua-introducao-no-hu-ufscar> Acesso em 30, julho, 2020.

TACHIZAWA, T; ANDRADE, R. O. B. **Gestão de Instituições de Ensino**. 4. ed. Rio de Janeiro, Editora GV, 2006.

TECHNOGOGICAL READINESS LEVE (TRL). Technology Readiness Assessment Guide (DOE G 413.3-4). United States Department of Energy, Office of Management, [S.l.], Sep 15, 2011.

REFERENCIAS DAS PLATAFORMAS

ALICE – **Sistema de Análise de Informações de Comércio Exterior** (Alice Web) [2017]. Disponível em: <<http://aliceweb.mdic.gov.br>>. acesso em: 23 abr 2019.

PALAVRA CHAVE: Guia Prático

PLATAFORMAS

ABNT. **Busca.** Disponível em: <https://abnt.org.br/?locale=en&ticket=92637f93-9982-4ae8-ad7a-c56271075c65&embedded=false#ListPage> Acesso em: 24, Abril, 2021.

GOOGLE ACADÊMICO. **Artigos.** Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?as_ylo=2019&q=Guia+Pratico+&hl=pt-BR&as_sdt=0,5 Acesso em: 24, Abril, 2021.

IFES. **Busca.** Disponível em: <https://www.ifes.edu.br/buscar?searchword=GUIA%20PROCESSOS%20ADMINISTRATIVOS&searchphrase=all> Acesso em: 26, abril, 2021.

PERIÓDICOS CAPES. **Busca por assunto.** Disponível em: http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_pmetabusca&mn=88&smn=88&type=m&metalib=aHR0cHM6Ly9ybnAtcHJpbW8uaG9zdGVkLmV4bGlicmlzZ3JvdXAuY29tL3ByaW1vX2xpYnJhcnkvbGlid2ViL2FjdGlvbi9zZWYy2guZG8/dmlkPUNBUEVtX1Yx&Itemid=124 Acesso em: 24, Abril, 2021.

SciELO. **Busca.** Disponível em: <https://search.scielo.org/?q=&lang=pt&count=15&from=0&output=site&sort=&format=summary&fb=&page=1&q=Guia+Pratico&lang=pt&page=1> Acesso em: 24, Abril, 2021.

UFBA. **Busca.** Disponível em: <https://portal.ufba.edu.br/busca.html?searchword=GUIA%20PR%C3%81TICO%20SECRETARIA&searchphrase=all> Acesso em: 27, abril, 2021.

PALAVRA CHAVE: Processos Administrativos

PLATAFORMAS

ABNT. **Busca.** Disponível em: <https://abnt.org.br/?locale=en&ticket=92637f93-9982-4ae8-ad7a-c56271075c65&embedded=false#ListPage> Acesso em: 24, Abril, 2021.

GOOGLE ACADÊMICO. **Artigos.** Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?as_ylo=2019&q=Guia+Pratico+&hl=pt-BR&as_sdt=0,5 Acesso em: 24, Abril, 2021.

IFES. **Busca.** Disponível em: <https://www.ifes.edu.br/buscar?searchword=GUIA%20PROCESSOS%20ADMINISTRATIVOS&searchphrase=all> Acesso em: 26, abril, 2021.

PERIÓDICOS CAPES. **Busca por assunto.** Disponível em: http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_pmetabusca&mn=88&smn=88&type=m&metalib=aHR0cHM6Ly9ybnAtcHJpbW8uaG9zdGVkLmV4bGlicmlzZ3JvdXAuY29tL3ByaW1vX2xpYnJhcnkvbGlid2ViL2FjdGlvbi9zZWYy2guZG8/dmlkPUNBUEVtX1Yx&Itemid=124

JvdXAUy29tL3ByaW1vX2xpYnJhcnkvbGlid2ViL2FjdGlvbi9zZWYy2guZG8/dmlkPUNBUEVTX1Yx&Itemid=124 Acesso em: 24, Abril, 2021.

SciELO. **Busca.** Disponível em: <https://search.scielo.org/?q=&lang=pt&count=15&from=0&output=site&sort=&format=summary&fb=&page=1&q=Guia+Pratico&lang=pt&page=1> Acesso em: 24, Abril, 2021.

UFBA. **Busca.** Disponível em: <https://portal.ufba.edu.br/busca.html?searchword=GUIA%20PR%C3%81TICO%20SECRETARIA&searchphrase=all> Acesso em: 27, abril, 2021.

PALAVRA CHAVE: Secretaria PROFNIT

PLATAFORMAS

ABNT. **Busca.** Disponível em: <https://abnt.org.br/?locale=en&ticket=92637f93-9982-4ae8-ad7a-c56271075c65&embedded=false#ListPage> Acesso em: 24, Abril, 2021.

GOOGLE ACADÊMICO. **Artigos.** Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?as_ylo=2019&q=Guia+Pratico+&hl=pt-BR&as_sdt=0,5 Acesso em: 24, Abril, 2021.

IFES. **Busca.** Disponível em: <https://www.ifes.edu.br/buscar?searchword=GUIA%20PROCESSOS%20ADMINISTRATIVOS&searchphrase=all> Acesso em: 26, abril, 2021.

PERIÓDICOS CAPES. **Busca por assunto.** Disponível em: http://www.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_pmetabusca&mn=88&smn=88&type=m&metalib=aHR0cHM6Ly9ybnAtcHJpbW8uaG9zdGVkLmV4bGlicmlzZ3JvdXAUy29tL3ByaW1vX2xpYnJhcnkvbGlid2ViL2FjdGlvbi9zZWYy2guZG8/dmlkPUNBUEVTX1Yx&Itemid=124 Acesso em: 24, Abril, 2021.

SciELO. **Busca.** Disponível em: <https://search.scielo.org/?q=&lang=pt&count=15&from=0&output=site&sort=&format=summary&fb=&page=1&q=Guia+Pratico&lang=pt&page=1> Acesso em: 24, Abril, 2021.

UFBA. **Busca.** Disponível em: <https://portal.ufba.edu.br/busca.html?searchword=GUIA%20PR%C3%81TICO%20SECRETARIA&searchphrase=all> Acesso em: 27, abril, 2021.