



A PRÁTICA DA IMPRESSÃO EM TEMPOS DE MEMORANDO ELETRÔNICO: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

THE PRACTICE OF PRINTING IN TIMES OF ELECTRONIC MEMORANDUM: A
CASE STUDY AT THE FEDERAL UNIVERSITY OF RORAIMA

Adayanne Tobias da Silva

Mestrado do Profnit da Universidade Federal de Roraima
Email:adayanne.tobias@ufr.br

José Alailson Sousa Pinho

Mestrado do Profnit da Universidade Federal de Roraima
Email:jose.alailson@ufr.br

Ivanise Maria Rizzatti

Professora da Universidade Federal de Roraima
Email:ivanise.rizzatti@ufr.br

RESUMO: A comunicação eletrônica como uma alternativa visando a otimização da comunicação entre os setores foi implantada na Universidade Federal de Roraima (UFRR) através do Sistema Integrado de Gestão (SIG) em 2012. Entretanto, muitos setores continuam com a prática de imprimir os memorandos, mesmo àqueles gerados eletronicamente. Neste sentido, o objetivo deste artigo buscou identificar o perfil dos servidores que ainda continuam com a prática da impressão em papel e os obstáculos para adesão da comunicação eletrônica. A pesquisa caracteriza-se como estudo de caso de cunho qualitativo e de caráter exploratório e descritivo. A coleta de dados foi realizada através da aplicação de um questionário estruturado, contendo 07 perguntas, aplicado aos servidores, estagiários/bolsistas lotados em 12 setores administrativos da UFRR. Os resultados mostraram que a faixa etária que mais tem prática de impressão, é de 18 à 25 anos. Evidenciando que a UFRR é uma comunidade acadêmica no século XXI com hábitos e práticas do século XIX. Ou seja, ainda se utiliza de forma elevada a prática da impressão de memorandos, ainda que eletrônicos.

Palavras-chave: Comunicação eletrônica; serviço público; sistema integrado.

ABSTRACT: Electronic communication was judged by many federal higher education institutions as a solution to optimize communication between their sectors, being implemented at the Federal University of Roraima (UFRR) through the Integrated Management System (SIG) in 2012. UFRR reproduces the bottlenecks of the Brazilian public service, it has not been planned or trained for technological innovations in the fields of

automation, control and information technology, applied to the processes of management and production of knowledge. We are an academic community in the 21st century with habits and practices of the nineteenth century. In this way, the practice of printing memos, even electronic ones, is used at full speed.

The purpose of this paper is to clarify why we have moved from the paper memo to the electronic one, but we do not change people and their "stability" by reproducing outdated practices.

Key Words: Electronic communication; public service; Integrated system.

1. INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação é necessária e está presente na maioria das organizações. Hoje, uma organização que não possui uma base tecnológica estruturada encontra-se em desvantagem em relação a outras, seja no setor público ou privado. Contudo, não basta apenas decidir ou aderir à tecnologia da informação, é necessária uma preparação da organização, um planejamento para que os funcionários se adaptem ao novo, nesse caso, a tecnologia da informação através de sistemas, máquinas e etc.

Segundo Cesca (2004) a comunicação eletrônica passou a ser usada extensivamente pelas organizações, de modo que facilitam e agilizam a comunicação, não reduzindo recursos humanos, entretanto exigiu dele reciclagem tempestiva, porém a forma impressa não foi totalmente descartada.

De acordo com Xavier e Dias (2002, apud MARTINS et al., 2017), apego às regras e rotinas e resistência a mudança (especificidades do serviço público) podem dificultar processos de mudança e de implantação de inovações na organização do trabalho.

Este estudo pretende responder o seguinte problema: por que ainda utilizamos a impressão de memorando eletrônico se ele está disponível no sistema? Para isso realizou-se um estudo de caso através de análise documental, entrevista semi-estruturada e aplicação de questionário entre alguns setores da UFRR.

Assim, este artigo teve como objetivo identificar que barreiras ou dificuldades ainda impedem a exclusão da prática de impressão de memorandos eletrônicos dentro da UFRR. Para o levantamento das informações, buscou-se estudar o processo de implantação do SIG na UFRR e levantar os principais problemas quanto a utilização do SIG.

2. REVISÃO DE LITERATURA

1. Universidade Federal de Roraima

A Universidade Federal de Roraima (UFRR) foi implantada em 1989 em Roraima, sendo a primeira instituição de ensino superior no estado, possui um regimento geral que disciplina a organização e o funcionamento dos vários órgãos e serviços da universidade, que é complementado pelos regimentos dos órgãos da administração superior, dos órgãos da administração acadêmica e dos órgãos suplementares e também pelo estatuto.

Segundo seu estatuto, a UFRR goza de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, regendo-se pela Constituição Federal, pelas leis infraconstitucionais, pelo Regimento Geral e pelas decisões dos órgãos de deliberação coletiva.

Entre suas competências, estão a de firmar contratos, convênios, acordos e instrumentos similares; aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral, bem como administrar rendimentos, conforme dispositivos institucionais; elaborar e executar seus planos de desenvolvimento institucional e orçamentos anuais e plurianuais.

A UFRR é integrada por professores, alunos e técnicos administrativos, distribuídos nos diferentes setores da instituição, que incluem as 07 Pró-reitorias. No organograma da Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN), está vinculada a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) que é responsável pela gestão institucional da tecnologia da informação.

Compete à Diretoria de Tecnologia da Informação realizar manutenção preventiva e corretiva dos sistemas e equipamentos exclusivos do patrimônio da UFRR, administrar os recursos e serviços da rede da UFRR, desenvolver e manter sistemas computacionais de interesse da UFRR, padronizar os recursos de tecnologia da informação e assessorar nos assuntos relacionados a aquisição de equipamentos, serviços e demais recursos relacionados a tecnologia da informação.

Subordinadas à DTI estão as coordenações de Administração de Redes e Internet, de Sistemas de Informação e a coordenação de suporte e manutenção. Por sua vez, a coordenação de sistemas de informação responsabiliza-se pelo desenvolvimento de sistemas de informação na UFRR.

1. O Sistema Integrado de Gestão

O Sistema integrado de Gestão integra todos os componentes dos negócios da organização em um único sistema coerente, de forma a auxiliar na tomada de decisões. Segundo o Diretor de Tecnologia da Informação (gestão 2012 à 2016), a implantação do Sistema Integrado de Gestão (SIG) deu-se no momento em que a administração superior percebeu que a atual prática de gestão não estava atendendo as necessidades da UFRR. As unidades administrativas percebiam-se como ilhas, onde as informações e a comunicação fluíam com ruídos, necessitando de automação de modo que contemplasse a administração, a área acadêmica e os recursos humanos. Não havendo na época sistema que permitisse o auxílio na tomada de decisão.

Cada setor da UFRR que necessitasse de um sistema que viabilizasse o serviço e trouxesse maior segurança na informação, realizava uma contratação ou comprava um sistema próprio, para atender suas necessidades. Por exemplo, a Diretoria de Administração – DA – responsável pelo controle do almoxarifado e patrimônio da UFRR, possuía um sistema onde era permitido um usuário por setor se cadastrar e solicitar material de consumo, com servidor próprio e banco de dados próprio.

Da mesma forma a Diretoria de Recursos Humanos – DRH – realizava o controle de todos os servidores da UFRR através de uma planilha eletrônica e formulários manuais disponíveis no seu site para que os servidores pudessem baixá-lo, preenchê-lo e levar ao DRH.

A biblioteca também possuía um controle próprio dos alunos, cadastrando-os em seu banco de dados e realizando empréstimos de livros, não ‘conversando’ com o Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DERCA – responsável por atender as demandas dos alunos, no que tange a matrícula, trancamento, aproveitamento e demais informações.

As informações, controladas por cada setor eram isoladas umas das outras, por exemplo, o banco de dados do DERCA que possui todas as informações dos alunos poderia ser compartilhado automaticamente com a biblioteca, de forma que caso um aluno que não estivesse regularmente matriculado não poderia solicitar empréstimo de livros, porém, isso não era feito de forma automática, o DERCA enviava à biblioteca uma lista atualizada, em forma de planilha, a cada semestre.

Assim, a administração superior juntamente com a Diretoria de Tecnologia da Informação realizaram um planejamento para a implantação do Sistema Integrado de Gestão a fim de suprir as necessidades dos setores, ao invés de cada setor continuar com seu sistema isolado.

Ainda segundo o diretor, a transição do manual para o sistema aconteceu de forma complexa, uma vez que tratava-se de uma quebra de paradigma cultural entre os servidores, principalmente entre aqueles há muito tempo praticando o mesmo método de trabalho, onde a utilização do sistema era novidade e não transmitia segurança, como por exemplo, no módulo de Recursos Humanos, onde na época possuía grande parte dos servidores fundadores da UFRR.

A implantação do sistema deu-se através de módulos, onde a cada módulo implantado realizava-se uma capacitação específica para os servidores que utilizariam tal módulo e em consonância havia a capacitação técnica de fluxos do sistema com a equipe de Tecnologia da Informação da Universidade Federal de Roraima e a equipe contratada para instalação do módulo, a fim de fornecer o suporte necessário aos usuários finais.

Na visão do diretor, não é possível imaginar hoje a Universidade Federal de Roraima funcionando sem a utilização do Sistema Integrado de Gestão, uma vez que as informações já estão todas alimentadas e podem ser facilmente consultadas no sistema.

2. Comunicação Eletrônica

De acordo com Perles (2007), o processo de comunicação possui a seguinte tríade intrínseca: a linguagem, a cultura e a tecnologia. Mayr (2006, p. 95, apud PERLES, 2007) afirma que “Uma pessoa do século XXI vê o mundo de maneira bem diferente daquela de um cidadão da era vitoriana” e que “Essa mudança teve fontes múltiplas, em particular os incríveis avanços da tecnologia”. Souza Brasil (1973, pg 76, apud PERLES, 2007) tem uma visão conspectiva sobre a cultura, onde afirma que esta é subordinada às formas de comunicação. Dessa forma, Perles (2007), afirma que cultura e comunicação são conceitos auxiliares.

As organizações públicas e privadas passaram por mudanças relevantes em suas maneiras e opiniões nas últimas décadas, trazendo novos desafios (MARSON, MAYER, NOGUEIRA, pg 43 à59, 2013).

Para Paiva (2004, apud MARSON, MAYER, NOGUEIRA, pg 43 à59, 2013) tratando-se da implantação de nova configuração de comunicação interna em órgão públicos, destaca-se que a maioria dessas organizações ainda funciona com estruturas e relações tradicionais, apresentando dificuldade em promover mudanças. A própria comunicação eletrônica pode ser considerada algo assustador, pois ainda é recente nos órgãos públicos.

Segundo Mayer e Mariano (2008, apud MARSON, MAYER, NOGUEIRA, pg 43 à59, 2013) “a análise e consequente identificação dos elementos que compõem a cultura interna devem ser acompanhadas da identificação das barreiras que impedem uma comunicação interna bem sucedida, permitindo que a estratégia de comunicação adapte-se a diferentes percepções, necessidades culturais, contemplando a criação de canais de comunicação adequados a cada situação e objetivo organizacional”.

3. A prática da impressão do memorando eletrônico na UFRR

Fez-se um estudo de caso em doze (12) setores administrativos em um *campus* da Universidade Federal de Roraima a fim de identificarmos o perfil dos servidores que ainda realizam a impressão de memorandos, ainda que eletrônicos, no âmbito da universidade e identificarmos os obstáculos que impedem o uso exclusivo do memorando eletrônico. Essa pesquisa identificou que 64 % dos servidores ainda imprimem largamente os memorandos eletrônicos – Gráfico 1, ainda que para a maioria o sistema utilizado para comunicação eletrônica seja eficiente, conforme Gráfico 2, e transmita segurança, exposto no Gráfico 3, e que a prática do uso do memorando eletrônico otimize a comunicação entre os setores da Universidade Federal de Roraima – Gráfico 4.

Para o diretor de Tecnologia da Informação (gestão 2012 à 2016), houve uma redução de impressão de papéis fazendo com que o custo financeiro tenha sido reduzido, pela utilização do memorando eletrônico. Inclusive, algumas pró-reitorias se recusam a receber memorando impresso, apenas recebem através do sistema.

Existe ainda a prática de utilização do sistema para memorando eletrônico e impressão, ou seja, um setor encaminha um memorando eletrônico via sistema e ainda assim, imprime o que está no sistema e envia à outra unidade, através de protocolo, para recebimento no papel.

A PRÁTICA DA IMPRESSÃO EM TEMPOS DE MEMORANDO ELETRÔNICO: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

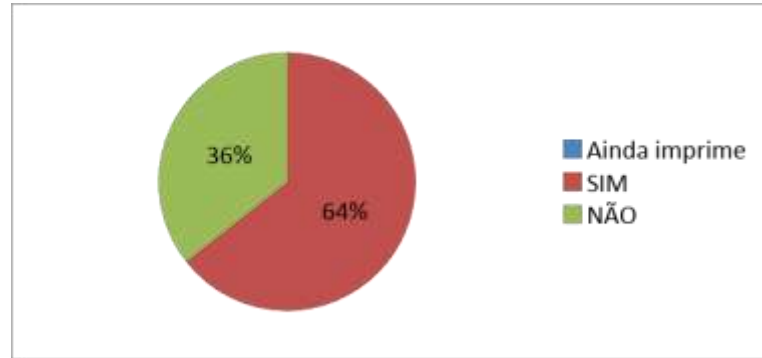


GRÁFICO 1 – Prática de impressão (todos participantes).

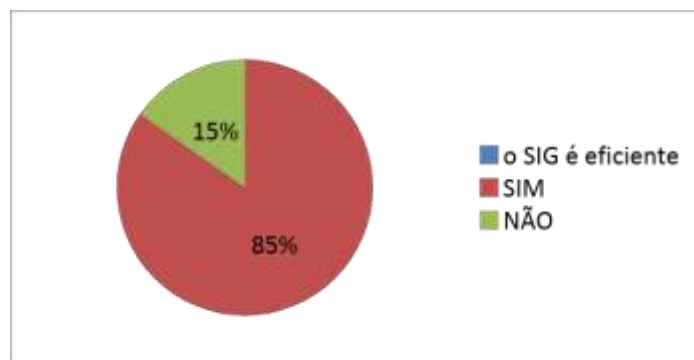


GRÁFICO 2 – A eficiência do Sistema Integrado de Gestão (todos participantes).

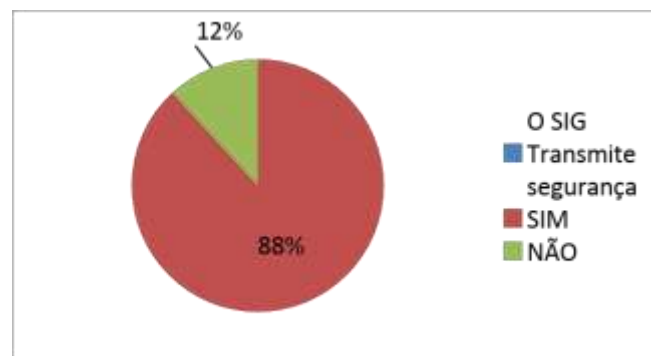


GRÁFICO 3 – Segurança no Sistema Integrado de Gestão (todos participantes).

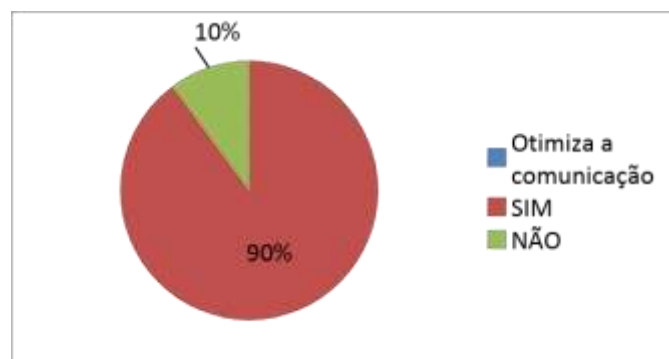


GRÁFICO 4 – Otimização da comunicação entre os setores (todos participantes).

A PRÁTICA DA IMPRESSÃO EM TEMPOS DE MEMORANDO ELETRÔNICO: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

Realizamos o levantamento de faixas de idade entre servidores e bolsistas que atuam na Universidade Federal de Roraima, onde separamos quatro (04) grupos:

GRUPO 1 - 20 à 25 anos;

GRUPO 2 - 26 à 35 anos;

GRUPO 3 - de 36 à 40 anos; e

GRUPO 4 - Mais de 40 anos.

Nesse levantamento, constatamos que a prática de impressão é mais realizada pelo grupo 1 (Gráfico 5) seguida pelo grupo 4 (Gráfico 6), logo em seguida o grupo 2 (Gráfico 7) e por último o grupo 3 (Gráfico 8).

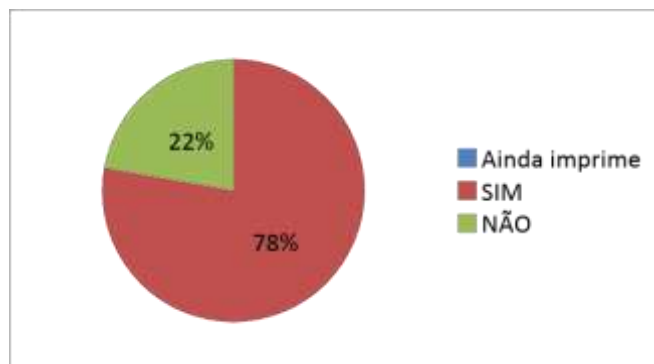


GRÁFICO 5 – Prática de impressão de 20 à 25 anos.

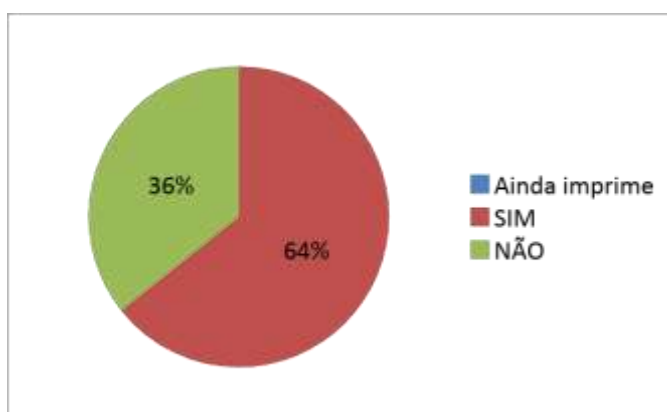


GRÁFICO 6 – Prática de impressão mais de 40 anos.

A PRÁTICA DA IMPRESSÃO EM TEMPOS DE MEMORANDO ELETRÔNICO: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

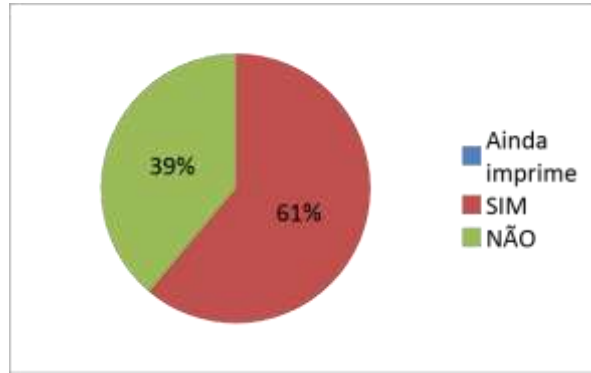


GRÁFICO 7 – Prática de impressão de 26 à 35 anos.

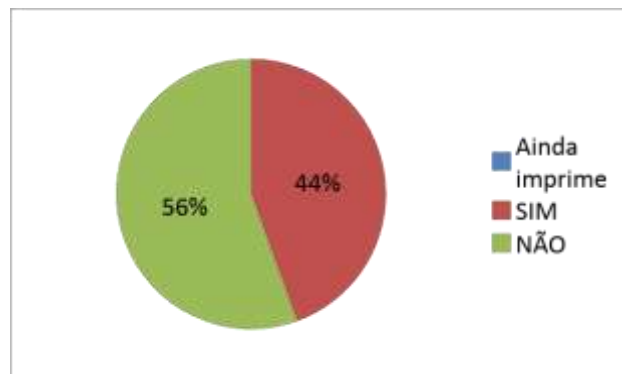


GRÁFICO 8 – Prática de impressão de 36 à 40 anos.

Verificamos também que a maior barreira para o uso exclusivo dos memorandos eletrônicos, excluindo-se a impressão é a falta de automação dos processos administrativos no âmbito da Universidade Federal de Roraima.

Apresentamos o gráfico a seguir, que nos mostra que 56% de todos os participantes da pesquisa ainda realizam a impressão devido a necessidade de inserção em processo físico:

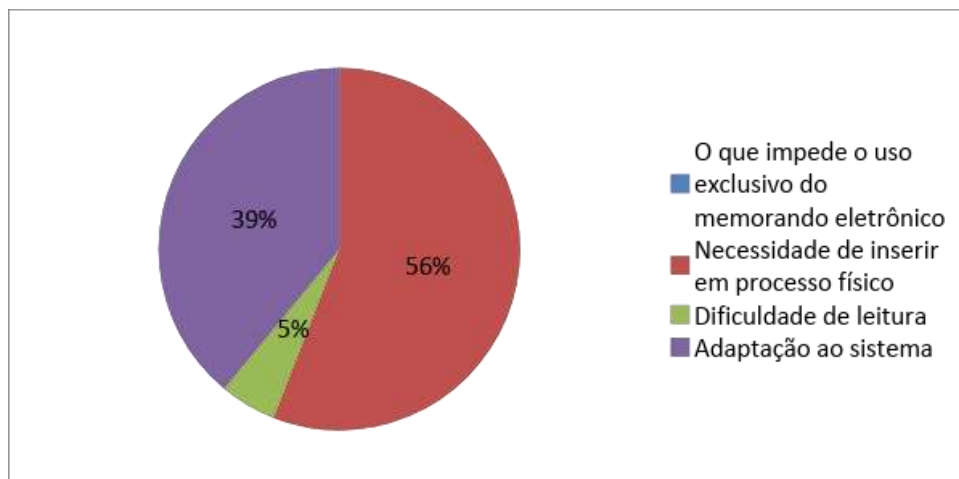


GRÁFICO 9 - Impedimento do uso exclusivo do memorando eletrônico.

Segundo o Diretor da DTI (gestão 2012 à 2016), percebeu-se que a prática de impressão é mais cultural do que necessidade, a minoria dos setores possuem a necessidade de impressão devido ainda a utilização de processos físicos.

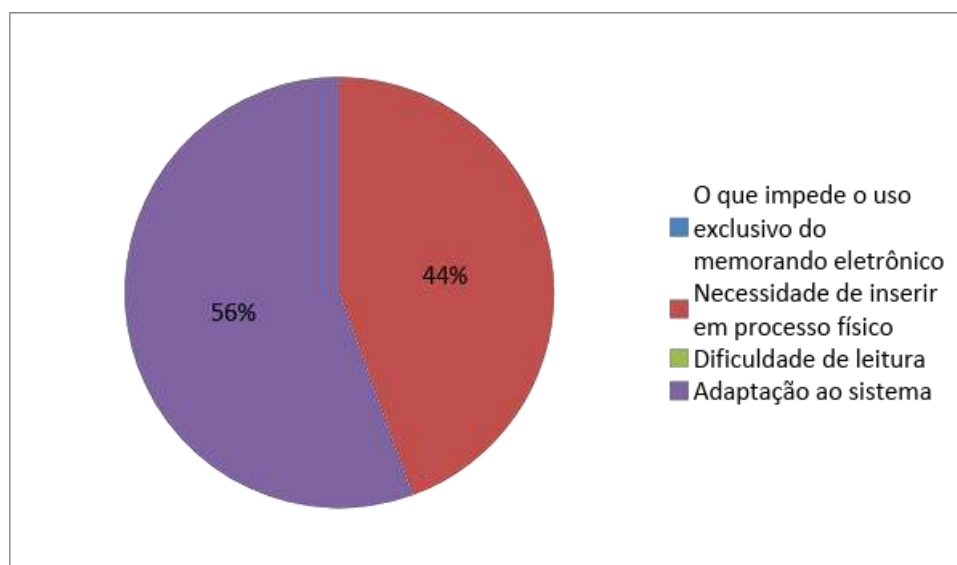


GRÁFICO 10 - Impedimento do uso exclusivo do memorando eletrônico (grupo 1).

Seguido pelos grupos 4 e 3, os Gráfico 11 e 12 nos mostram que além da adaptação ao sistema, os servidores nos reclamam sobre a dificuldade de leitura. Essa dificuldade permitiu entendimento ambíguo, onde nos relataram que a prática da leitura não é realizada por vários servidores o que impede a comunicação tempestiva.

O Sistema Integrado de Gestão, conforme relatado pelo Diretor de Tecnologia da Informação (gestão 2012 à 2016), permite que os memorandos enviados para os setores sejam visualizados e o sistema informa ao remetente quem realizou a leitura deste.

Aos servidores é dada autorização pelo chefe do setor, para acessar o módulo de memorando eletrônico, onde ele é autorizado a cadastrar e realizar a leitura do mesmo. Ainda, uma notificação é encaminhada ao email dos servidores autorizados para o uso do memorando eletrônico quando um memorando chega para o setor onde trabalha.

Dentre os relatos de uso do sistema, foi constante a reclamação dos servidores quanto a questão dessa notificação, onde os servidores verificam o corpo do memorando sem a

A PRÁTICA DA IMPRESSÃO EM TEMPOS DE MEMORANDO ELETRÔNICO: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

utilização do sistema, utilizando o email apenas. Assim, não é possível verificar quem realmente realizou a leitura do memorando, podendo ser usado como má fé, inclusive.

Outras vezes, os setores não acessam o sistema obrigando os outros setores realizarem a impressão para serem encaminhadas pessoalmente.

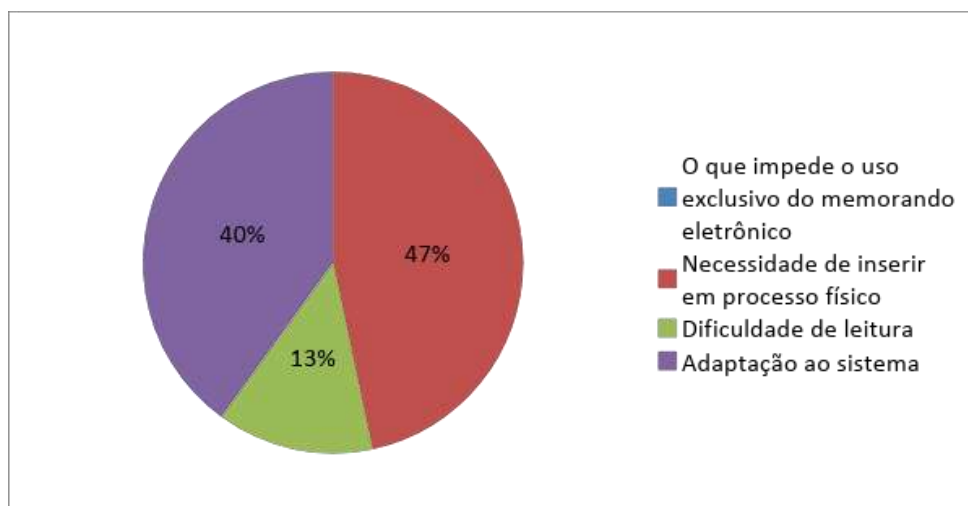


GRÁFICO 11 - Impedimento do uso exclusivo do memorando eletrônico (grupo 4).

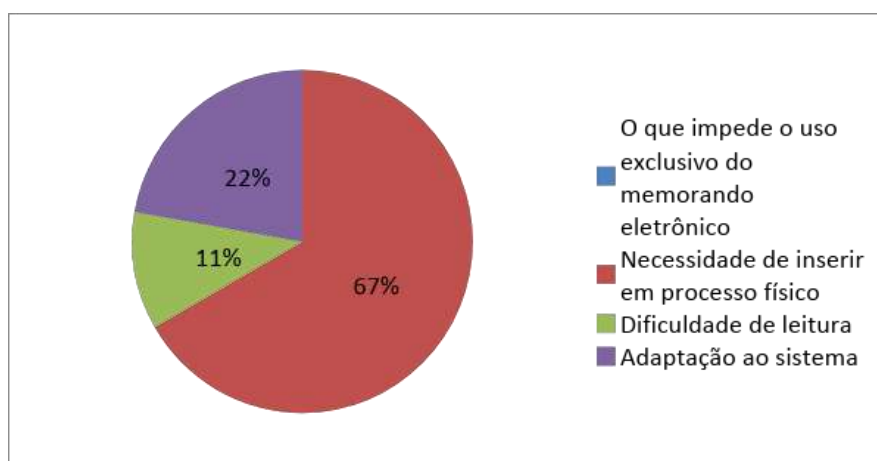


GRÁFICO 12 - Impedimento do uso exclusivo do memorando eletrônico (grupo 3).

A adaptação do sistema também gerou um conflito de entendimento, onde foram citadas situações em que o sistema poderia mostrar-se mais maleável, ou seja, o sistema deveria se adaptar ao usuário e não o usuário ao sistema.

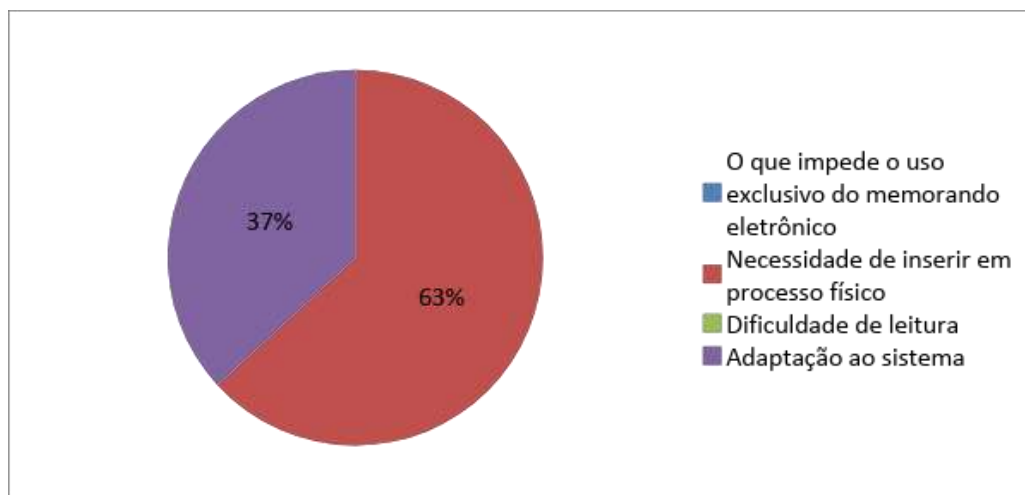


GRÁFICO 13 - Impedimento do uso exclusivo do memorando eletrônico (grupo 2).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou identificar os impedimentos do uso exclusivo do memorando eletrônico no âmbito da Universidade Federal de Roraima, utilizando um estudo de caso, através de entrevistas e aplicação de questionário em doze setores administrativos na UFRR.

Percebemos que a adaptação ao sistema é a maior reclamação entre o grupo 1, onde é possível averiguarmos que a maioria dos participantes desse grupo são bolsistas que não participaram de nenhum treinamento, Gráfico 10, seguido pelo grupo 04, que em sua totalidade são servidores efetivos e que possuem a impressão como hábito, conforme relatado pelo diretor de T.I.

Percebeu-se que o memorando eletrônico não garante confidencialidade, uma vez que vários usuários do mesmo setor possuem a permissão de leitura do memorando, podendo ler conteúdo de cunho confidencial, exclusivo ao reitor, por exemplo.

Notamos que é necessário o compromisso dos usuários em usarem o sistema integrado de gestão para comunicação eletrônica, podendo essa prática ser regulamentada através de resolução interna e através de campanhas institucionais para conscientização dos usuários quanto à prática de impressão.

Como maior dificuldade em excluir a impressão de memorando eletrônico encontramos a utilização de processo físico, sendo um grande desafio para a administração superior e diretoria de tecnologia da informação o planejamento para implantação de processos eletrônicos.

A PRÁTICA DA IMPRESSÃO EM TEMPOS DE MEMORANDO ELETRÔNICO: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

Verificamos ainda que a exclusão ou redução da impressão gerará economia financeira significativa à Universidade Federal de Roraima, sendo reduzida a compra de papéis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. Ci. Inf., Brasília, maio-agosto, Vol. 27, número 2, pp. 122 – 127.

CESCA, C. G. G. Comunicação Eletrônica: as transformações nas organizações. Revista FAMEGOS – Porto Alegre, dezembro 2004, número 25, pp. 168 - 173.

ESTATUTO DA UFRR. Resolução nº 026, 2003 - Secretaria dos Conselhos da UFRR. Disponível em: < <http://ufrr.br/conselhos>>. Acesso em: 13 de julho de 2018.

MARSON, P. R.; MAYER, V. F.; NOGUEIRA, H. G. P. Comunicação interna no âmbito da gestão pública: o caso de uma autarquia pública federal brasileira. REGE - Revista de Gestão, São Paulo, January-March 2013, Vol.20, número 1, pp.43-60.

MARTINS, M. S. G. Utilização das ferramentas de gerenciamento de projetos na análise da implantação do memorando eletrônico na pró-reitoria de pesquisa e pós-graduação – PROPEP da Universidade Federal de Alagoas – UFAL. Revista Uniabeu, agosto-dezembro 2007, Vol. 10, número 26, pp. 271 – 290.

PERLES, J. B.; Comunicação: conceitos, fundamentos e história. Biblioteca on-line de Ciência da Comunicação, 2007.

RESOLUÇÃO Nº 027 – Conselho Universitário – UFRR, 2012 - Secretaria dos Conselhos da UFRR. Disponível em: < <http://ufrr.br/conselhos>>. Acesso em: 13 de julho de 2018.