

A INFORMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE ESTÁGIO PROBATÓRIO: ESTUDO DE CASO NA UFRN

COMPUTERIZATION OF THE PROBATIONARY PERIOD PROCESS: A CASE STUDY AT UFRN

INFORMATIZACION DEL PROCESO DEL PERIODO DE PRUEBA: UN ESTUDIO DE CASO EN LA UFRN

Mariângela das Mercês Bezerra de Azevedo Costa

Mestra em Gestão da Informação e do Conhecimento (UFRN)

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Natal, Rio Grande do Norte, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-8008-3298> ; E-mail: mariangela.costa@ufrn.br

Daniel de Araújo Martins

Doutor em Administração (UFRN)

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Natal, Rio Grande do Norte, Brasil

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0998-5147> ; E-mail: daniel.martins@ufrn.br

Resumo

Este artigo buscou identificar as funcionalidades necessárias para o desenvolvimento de um módulo informatizado dedicado à gestão do processo de Estágio Probatório (EP) da UFRN, contemplando as necessidades e percepções dos atores institucionais nele envolvidos. Para tanto, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa, descritiva, prescritiva e aplicada. Foram aplicadas entrevistas com os atores do processo e realizado um grupo focal com fins de validação. Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016). Como resultado, foi construída uma lista de 13 funcionalidades de modo a subsidiar a implementação do futuro módulo EP, buscando atender às necessidades institucionais na gestão desse importante processo.

Palavras-chave: sistemas de informação; requisitos de sistema; estágio probatório.

Abstract

This article sought to identify the functionalities needed to develop a computerized module dedicated to managing the Probationary Internship (PE) process at UFRN, considering the needs and perceptions of the institutional players involved. To this end, the researchers conducted a qualitative, descriptive, prescriptive, and applied study. The study conducted interviews with the actors involved in the process and a focus group for validation purposes. The data was analyzed using Bardin's (2016) content analysis technique. This resulted in a list of thirteen functionalities to subsidize the implementation of the future EP module, seeking to meet institutional needs in the management of this important process.

Keywords: information systems; system requirements; probationary period.

Resumen

Este artículo buscó identificar las funcionalidades necesarias para el desarrollo de un módulo informatizado dedicado a la gestión del proceso de Pasantía Probatoria (PP) en la UFRN, teniendo en cuenta las necesidades y percepciones de los actores institucionales involucrados. Para ello, se llevó a cabo un estudio cualitativo, descriptivo, prescriptivo y aplicado. Se realizaron entrevistas a los actores involucrados en el proceso y un focus group para validación. Los datos se analizaron mediante la técnica de análisis de contenido de Bardin (2016). Como resultado, se construyó una lista de 13 funcionalidades para subsidiar la implementación del futuro módulo de PE, buscando satisfacer las necesidades institucionales en la gestión de este importante proceso.

Palabras clave: sistemas de información; requisitos del sistema; período de prueba.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas é possível perceber que inúmeras transformações estão ocorrendo, provocando uma série de alterações no perfil da sociedade e das organizações de trabalho nela inseridas, em que a informação tem assumido um importante papel nas diversas áreas da atividade humana. (Nonato; Aganette, 2022; Prado, 2024).

Considerando que atualmente há um grande volume de informações e que seu compartilhamento é fundamental para o progresso da sociedade e das organizações nela inseridas, faz-se necessário que essas disponham de Sistemas de Informação Informatizados que organizem e processem as informações. Em outras palavras, a existência de sistemas de informação eficientes, bem como a criação de ferramentas capazes de gerenciar dados, facilitam o fluxo de informações e de atividades dentro da rotina das organizações (O'Brien, 2010).

De acordo com Beal (2004), a informação é um recurso fundamental para a criação, implementação e avaliação de qualquer estratégia no ambiente organizacional. A Gestão da Informação (GI), quando aplicada no aperfeiçoamento de processos, nos controles organizacionais, no desenvolvimento de novos produtos e serviços, e sobretudo na tomada de decisões, é de um valor imensurável para a organização (Silva; Valentim, 2023). Ou seja, a GI tem se tornado uma necessidade nos vários contextos organizacionais, principalmente no que se refere aos processos e seus respectivos fluxos informacionais (Nonato; Aganette, 2022).

Assim, gerenciar processos é primordial nas organizações de trabalho, sejam elas públicas ou privadas, pois todas possuem atividades inter-relacionadas que contribuem para o seu funcionamento. Desse modo, a Gestão de Processos (GP) avalia as melhores formas de aplicar técnicas e métodos no gerenciamento de processos, considerando as especificidades de cada estrutura organizacional (Gerônimo *et al.*, 2018).

Dentre essas organizações de trabalho, pode-se destacar as Instituições de Ensino Superior (IES), as quais passaram por mudanças significativas nos processos de gerenciamento de suas informações. Essas instituições, na busca de fazer uma gestão de processos internos de forma eficiente, se utilizam de algumas ferramentas, dentre elas, destacam-se os modernos e sofisticados Sistemas de Informações (SI). Sua plena

aplicação e utilização devem-se, principalmente, ao fato de serem capazes de fornecer dados, informações e conhecimentos que contribuem e sustentam o processo de tomada de decisão (Senger; Brito, 2005; Prado, 2024).

Seguindo esse entendimento, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) é uma instituição que prima por constantes melhorias nos seus processos institucionais. Essa instituição emprega a tecnologia de forma sistematizada, por meio dos seus Sistemas Integrados de Gestão e Serviços (SIGS), propiciando o aperfeiçoamento na consecução dos fluxos de informação e de atividades inerentes aos processos institucionais.

No entanto, uma série de processos da instituição ainda são trabalhados fora dos Sistemas Integrados. Dentre eles, tem-se o processo de Estágio Probatório (EP), como um dos importantes candidatos para os benefícios trazidos pelos SIGS. O EP pode ser classificado como um processo administrativo composto pela avaliação, adaptação e treinamento em efetivo exercício daqueles que passaram em concurso público (Modesto, 2019). Esse processo pode ser considerado como um dos instrumentos mais úteis à gestão de pessoas nas instituições públicas, pois permite acompanhar e formar os novos servidores, além de garantir a efetivação apenas daqueles que atendem satisfatoriamente aos pré-requisitos da Lei n.º 8.112/90, garantindo assim a qualidade da prestação dos serviços aos usuários e no cumprimento do seu papel social.

Atualmente, o processo de acompanhamento, análise e homologação do Estágio Probatório dos servidores docentes e técnicos administrativos da UFRN é realizado praticamente de forma manual, o registro e controle dos dados e informações são executados a partir de planilhas de dados em *software* não específico para o processo em tela, essas são alimentadas manualmente e de forma contínua. Sendo uma das principais barreiras, o gerenciamento de dados inerentes a esse processo, bem como a elevada quantidade de subprocessos para executá-lo.

Diante do exposto até aqui, considerando a necessidade de melhorias na gestão da informação e na gestão de processos aliadas ao uso de sistemas integrados de gestão da informação em IES, depreende-se que na UFRN, uma instituição que busca constantemente por melhorias nos seus processos, a informatização do processo de EP poderá trazer benefícios à consecução de suas atividades e de seu fluxo de informações.

Tendo em vista a problemática apresentada, este artigo tem o objetivo de compreender e definir as funcionalidades necessárias para o desenvolvimento de um módulo informatizado de suporte à gestão do processo de EP da UFRN, considerando as necessidades e percepções dos atores institucionais nele envolvidos.

Gestão da Informação

A gestão da informação teve suas bases em 1934 com os trabalhos de Paul Otlet, à época denominada pelo autor de Documentação (Barbosa, 2008). Passou por diversos processos de transformação e aperfeiçoamento até alcançar a fundamentação e abrangência atuais.

Pinto (2017) destaca que, pela sua natureza, a gestão da informação foi assumida pela Ciência da Informação (CI) como área de estudos marcadamente transversal, além de não se limitar ao ideário científico, mas tradicionalmente à prática organizacional. Portanto, pode-se dizer que, assim como a Ciência da Informação, a GI tem por característica a interdisciplinaridade, sendo influenciada e influenciando diversas áreas.

Para Detlor (2010), gestão da informação é um termo conceitual amplo que possui vários significados entre diferentes ambientes e é frequentemente utilizado sem distinção entre interpretações. Sob esse prisma, o autor apresenta a gestão da informação sob três principais perspectivas: organizacional, bibliotecária e pessoal.

Em um contexto organizacional, gerir informações não é uma tarefa trivial, a GI deve ser percebida como um processo holístico, considerando aspectos de gestão organizacional, de práticas de tratamento da informação e das tecnologias digitais. Nessa perspectiva holística, deve-se trabalhar a partir de equipes multidisciplinares, em que há a contribuição de diferentes áreas de atuação, esse fato, além de motivador, é um dos grandes desafios da prática de GI dentro das organizações. Pensar na GI como processo enfatiza medição e busca de melhorias (Nonato; Aganette, 2022). Enquanto para Monteiro e Duarte (2018), a GI pensada de maneira processual, vislumbra um processo que compreende fases e estratégias direcionadas no aperfeiçoamento dos fluxos de informação, e como todo processo necessita de avaliação e aperfeiçoamento constante.

Mais precisamente, o fluxo informacional pode ser definido como um processo cuja dinâmica envolve uma sucessão de eventos, compreendendo um ponto de partida,

uma mensagem e um destino para a informação em um ciclo contínuo (Inomata; Rados, 2015). A dinâmica dos fluxos de informação depende de um conjunto de elementos: atores, canais, fontes de informação e tecnologias da informação e comunicação (TICs), e vários aspectos influenciam o processo informacional: barreiras, escolha e uso da informação, necessidades informacionais e velocidade (Araújo; Silva; Varvakis, 2017).

Os estudos acerca da GI e de seus modelos baseados em fluxos possibilitam algumas reflexões e inferências sobre o processo pelo qual a informação perpassa, desde o seu início até a sua inutilização. Cabe a qualquer organização o mapeamento e a compreensão da dinâmica dos fluxos informacionais, bem como o entendimento da forma como esses afetam os processos organizacionais (Vassi; Valentim; Damian, 2022). Faz-se necessário a compreensão do processo informacional como um processo contínuo que envolve etapas estruturadas, organizadas e sistematizadas com constante monitoramento e avaliação, bem como a compreensão do papel que as pessoas e as fontes de informação desempenham dentro desse processo (Choo, 2003).

É fundamental que as organizações priorizem uma gestão estratégica da informação, ou seja, que mantenham as informações essenciais para o desempenho de suas atividades e tarefas, descartando as que não têm utilidade, garantindo assim maior competitividade e sobrevivência (Pinto, 2023).

Em síntese, fazer gestão da informação significa direcionar e oferecer suporte efetivo e eficiente ao ciclo informacional de uma organização, desde o planejamento e desenvolvimento de sistemas para receber as informações à sua distribuição e uso, bem como sua preservação e segurança. É possível dizer que a GI com suas ferramentas e práticas, se configura como um instrumento de gestão essencial para qualquer organização. A seguir será abordada a gestão de processos, tendo em vista a importância de melhorias nos processos organizacionais e consequente êxito da organização.

Gestão de Processos

Davenport e Prusak (1998) definem processo como uma ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, *inputs* e *outputs* claramente identificados. Segundo os autores, tais atividades são estruturadas com a finalidade de agregar valor aos *inputs*, resultando em um produto para um cliente.

Visando uma melhor compreensão dos processos e de seus desdobramentos dentro de uma organização, Gonçalves (2000) aponta que esses podem ser classificados como: processos de negócio ou de clientes; processos organizacionais ou de integração organizacional; processos gerenciais ou de gestão. O enfoque antes dado à estrutura departamental e às tarefas de forma isolada migrou para um modelo organizacional mais simples e dinâmico: a visão centrada em processos. Sendo esses processos caracterizados como um fluxo contínuo de atividades encadeadas que começam e terminam no cliente (Gonçalves, 2000).

Em uma busca de contextualização histórica do surgimento da Gestão de Processos, Perales e Oliveira (2018) relatam que essa surgiu no Japão após a Segunda Guerra Mundial, tendo ganhado espaço nas décadas de 70 e 80, espalhando-se pelo mundo. Porém, apenas na década de 90 ganhou força e notoriedade com o surgimento de padrões como o *Business Process Model and Notation* (BPMN) desenvolvido pelo *Object Management Group*.

No intuito de atender aos objetivos da organização, a GP gerencia processos, estruturas e recursos sob uma visão objetiva e sistêmica. Ademais, a gestão de processos requer agilidade, flexibilidade e capacidade de dar e receber feedbacks, sendo o mapeamento de processo, ferramenta básica e primordial para a sua execução. Esse mapeamento possibilita identificar a situação atual das atividades e procedimentos inerentes ao processo, elencar as modificações pertinentes e assim promover melhores resultados no seu desenvolvimento (Carvalho; Aganette; Maculan, 2019).

No gerenciamento das organizações públicas, mais especificamente no âmbito das universidades públicas no Brasil, a gestão de processos tornou-se uma ferramenta essencial, principalmente em virtude da complexidade de suas atividades que abrangem ensino, pesquisa, gestão de pessoas, uso de tecnologias da informação e melhorias no uso dos recursos financeiros públicos. No intuito de garantir que essas organizações possam se adaptar ao cenário de constantes mudanças nas quais estão inseridas, a análise e modelagem de processos são ferramentas essenciais no alcance da qualidade no desenvolvimento de suas atividades (Lima; Carvalho; Freitas Júnior, 2021).

Ainda sobre as ferramentas de gestão de processos possíveis de aplicação nas organizações, é possível conceituar o termo *Business Process Management* (BPM),

conhecido no Brasil como gestão de processos de negócio, como uma abordagem de gerenciamento que permite organizar e sistematizar os processos organizacionais com o propósito de dar maior eficiência às atividades desenvolvidas (Carvalho; Aganette; Maculan, 2019). Assim dizendo, os processos devem funcionar de maneira ordenada e interligada em relação a toda a estrutura organizacional, possibilitando o alcance dos objetivos com devida eficácia e eficiência (Bueno; Maculan, Aganette, 2023).

Conforme Maranhão e Macieira (2004), a melhoria de processos pode contribuir para encontrar a melhor forma de executar os processos da organização, por meio do *AS-IS/TO-BE*, fases do BPM. *AS-IS* é a visão dos fluxos dos processos atuais de uma organização, que mostra como uma empresa realiza suas atividades em um determinado momento, enquanto o termo *TO-BE* é a visão dos processos futuros de uma organização, que mostra a melhor forma de realizar o processo.

Em síntese, a GP é a metodologia gerencial baseada na identificação, análise, controle e melhoria contínua dos processos, sendo assim considerada um instrumento de gestão relevante para toda e qualquer organização. Partindo desse entendimento, tem-se o uso de Sistemas de Informação como uma das principais ferramentas aliadas à GI e à GP dentro das organizações. Desse modo, a seguir iremos abordar essa temática para uma melhor compreensão do uso dessa importante ferramenta organizacional.

Sistemas de Informação

A informação, quando selecionada e determinada de forma adequada, atende às necessidades das organizações, bem como o fácil e rápido acesso a essa informação pode proporcionar à organização alcançar os seus objetivos com excelência, sendo a ferramenta “tecnologia” uma importante aliada no aprimoramento dos processos organizacionais (Gerônimo et al., 2018).

Para Detlor (2010), em uma perspectiva organizacional, as tecnologias contribuem para os processos de criação, aquisição, organização, armazenamento, distribuição e uso da informação de modo eficiente e efetivo. Nesse sentido, elas são fundamentais nas formas de como a informação é gerenciada nas organizações e de como seu uso adequado pode contribuir para a gestão dos processos. Dessa feita, pode-se compreender que a tecnologia possui grande relevância tanto na gestão de processos,

quanto na gestão da informação.

Na maioria das vezes, os sistemas de informação envolvem o uso de tecnologia, *hardwares*, *softwares*, redes de computadores e bancos de dados que melhoram o controle e monitoramento, fornecendo assim informações relevantes e úteis para os usuários no contexto organizacional. Existem diferentes tipos de sistemas de informação, sendo fundamental conhecê-los e analisá-los, buscando identificar o mais adequado às necessidades e às características da organização, seja no nível gerencial, tático ou operacional (Jannuzzi; Falsarella; Sugahara, 2014).

Sendo assim, o uso de diferentes sistemas de informação de forma integrada tem como objetivos: fornecer informações mais precisas e com maior qualidade; tornar processos mais simples e assertivos; garantir maior eficiência e produtividade para a organização; unificação e automatização das atividades; maior controle sobre dados e processos. Em uma visão sistêmica das organizações, entende-se que a excelência do seu funcionamento depende da capacidade de gerir os subsistemas, de forma integrada, por meio de planejamento, da implementação e de avaliações permanentes (Gomes; Fernández Marcial, 2019).

Nesse contexto, os Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (ERP) surgiram com o intuito de solucionar problemas de integração, disponibilidade e confiabilidade de informações, possibilitando em um único sistema, funcionalidades que suportam os mais variados processos dentro de uma organização. Esse modelo de sistema integrado proporciona um fluxo de informações único, contínuo e consistente sob uma única base de dados, contendo módulos que conversam entre si, com informações *on-line* e em tempo real, impactando diretamente em todas as operações realizadas, possibilitando uma visão global da organização (Padilha; Marins, 2005).

É possível dizer que o uso de sistemas ERP pelas organizações se transformou em um dos instrumentos mais importantes para coordenar, controlar e auxiliar nos processos de gestão e negócios. Nas instituições públicas brasileiras, isso não é diferente, sistemas de gestão integrados vêm sendo bastante utilizados, particularmente nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), nas quais o uso do ERP proporciona o gerenciamento das atividades acadêmicas e administrativas (Costa; Campelo Filho; Rabelo Neto, 2020).

Scheer e Habermann (2000) afirmam que o processo de implementação de um sistema ERP deve envolver a análise dos processos atuais da organização e seu redesenho, considerando o conhecimento de seus executores. Melhor dizendo, deve-se alinhar o conhecimento de quem executa e gerencia os processos da organização com o de quem desenvolve o sistema de *software*, além disso, o aperfeiçoamento desse sistema deve ocorrer com a participação dos usuários em conjunto com seus desenvolvedores (Andrade; Ramos, 2022).

Em face do exposto, um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de elementos formado por pessoas, *softwares*, *hardwares*, banco de dados, processos e procedimentos, sistema de telecomunicações etc., sendo esse sistema responsável por difundir as informações na organização. Em outros termos, são sistemas de armazenamento e recuperação de dados, com funcionalidades que devem ser desenvolvidas a partir das necessidades dos usuários, garantindo que as informações possam ser acessadas de forma correta e organizada, permitindo uma melhor forma de gestão de processos e ganhos de produtividade (O'Brien, 2010).

Considerando os elementos que compõem um sistema de informação, bem como a necessidade de sistemas de informação que sejam estruturados de modo a atender às necessidades informacionais dos seus usuários, faz-se necessário compreender como ocorre o processo de desenvolvimento de um sistema de *software*. De acordo com Sommerville (2011), embora exista uma gama de metodologias para se desenvolver um *software*, todas elas devem englobar as quatro etapas essenciais para a engenharia de *software*:

1. Especificação de *software*. Definição das características do *software* e identificação das restrições a seu funcionamento.
2. Desenvolvimento (projeto e implementação) de *software*. O *software* deve ser produzido para atender às especificidades.
3. Validação de *software*. O *software* deve ser validado para garantir que atenda às demandas do usuário.
4. Evolução de *software*. O *software* deve primar por melhorias para atender às necessidades de mudança dos usuários.

Conforme Pressman e Maxim (2021), com o decorrer dos anos, o processo de *software* deixou de ser apenas um produto computacional de análise e resolução de problemas, passando a atuar como sistema operacional e de comunicação, evoluindo e ganhando notoriedade. Diante disso, as organizações, sejam elas de pequeno ou grande porte, públicas ou privadas, passaram a utilizar sistemas de *software* para a automatização de seus processos e de suas atividades (Valente, 2020).

É possível dizer que a etapa de especificação de requisitos é a mais complexa no desenvolvimento de *software*, nela ocorre a extração das necessidades dos usuários. Levantar e escrever os requisitos não é o bastante, faz-se necessário analisar e definir as reais necessidades dos usuários. Na maior parte dos casos, os usuários têm dificuldade em expressar seus requisitos, sendo a ambiguidade de informações e a incompreensão de suas necessidades, um dos principais fatores de falhas em projetos de *software* (Alflen; Vasques Prado, 2021).

Para Silva (2023), o levantamento de requisitos consiste em coletar informações sobre as necessidades e expectativas dos usuários para a criação de um *software* que atenda suas demandas. Com base nas necessidades levantadas, determina-se os requisitos do *software*, isso inclui funcionalidades, interfaces, fluxos de trabalho e outras especificações técnicas, sendo importante documentar os requisitos identificados de forma clara e concisa para facilitar o entendimento por parte da equipe de desenvolvimento. Sendo assim, documentar requisitos de *software* é essencial para garantir o sucesso de qualquer produto, afinal a documentação detalhada serve como um guia para todas as etapas do desenvolvimento.

Dessa forma, o levantamento de requisitos contribui para um planejamento mais preciso e uma implementação mais eficiente do sistema. Dentre as técnicas utilizadas para o levantamento de requisitos com os usuários, têm-se: levantamento orientado a pontos de vista, etnografia, *workshops*, prototipagem, reuniões, entrevistas, questionários, JAD – *Joint Application Development*, *brainstorming* etc. Não existe uma técnica padrão para o processo de levantamento de requisitos, é importante o conhecimento de diversas técnicas para saber que técnica aplicar em cada situação (Costa; Campelo Filho; Rabelo Neto, 2020).

No contexto atual, a mudança é considerada uma característica fundamental do

desenvolvimento de *software*, portanto muitos desses requisitos podem ser modificados ou até mesmo excluídos durante o processo de desenvolvimento, isso ocorre em detrimento das mudanças de necessidades dos usuários. Uma vez documentados, esses requisitos devem ser recuperados, revisados e atualizados durante a validação de cada etapa do processo de desenvolvimento de *software*. Em suma, é primordial identificar ferramentas que possibilitem o acompanhamento desses requisitos, visto que podem ser constantemente atualizados (Coser; Carvalho; Kovaleski, 2006).

Diante das temáticas apresentadas, é possível dizer que a aplicação de práticas e técnicas da GI e da GP alinhadas ao uso dos sistemas de informação informatizados no contexto organizacional é uma importante ferramenta de gestão, contribuindo assim para uma melhor consecução dos fluxos informacionais e o aprimoramento dos processos organizacionais, e, conseqüentemente, para o sucesso da organização.

Considerando o percurso teórico traçado e a aproximação com o campo do EP na UFRN e seus atuais desafios, será apresentada a seguir a metodologia utilizada.

METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo proposto neste estudo foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa, descritiva, prescritiva e aplicada.

Considerando o universo desta pesquisa (composto pelos servidores das unidades responsáveis pelo processo de EP na UFRN (Divisão de Acompanhamento e Avaliação - DAA e Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD) e pelos servidores em EP ¹e seus respectivos gestores), diante da inviabilidade de contemplar a totalidade dos atores institucionais do referido processo, os sujeitos dessa pesquisa foram selecionados devido ao papel desempenhado por eles frente à condução desse processo nas suas respectivas unidades, além disso, foram considerados critérios de exequibilidade e representatividade qualitativa – expertise.

Sendo assim, para efetivar a pesquisa em tela foi escolhida a técnica de amostragem não probabilística por intencionalidade. Esse tipo de amostragem é caracterizado pela seleção de participantes representativos da população para uma

¹ Total de 185 técnicos – administrativos e 124 docentes e seus respectivos gestores. Levantamento realizado em outubro de 2024 – servidores ingressantes de novembro de 2021 a outubro de 2024 – dados obtidos nos registros da unidade (DAA).

investigação, de acordo com o julgamento ou critério do investigador (Marconi; Lakatos, 2012). Em suma, a amostra foi composta por seis servidores das unidades responsáveis pelo supracitado processo - DAA e CPPD (Grupo 1) e por três gestores (servidores docentes e técnicos-administrativos) e dois servidores técnicos administrativos (Grupo 2) que executam o referido processo, com maior experiência e conhecimento em relação ao processo de EP.

Como técnica de coleta de dados, a priori fez-se uso da pesquisa documental, com o intuito de identificar e sintetizar as diretrizes, condicionantes e restrições do período de EP e de fornecer subsídios para mapear o fluxo de atividades do processo de EP da UFRN que serve de base para elaboração das funcionalidades do módulo EP.

Em um segundo momento, foi utilizada a técnica de entrevista semiestruturada, por ser considerado um instrumento eficaz para registro e amplificação das vozes que no cotidiano constroem o processo de EP no âmbito da UFRN. Conforme Minayo (2009), na entrevista semiestruturada há uma combinação de perguntas fechadas e abertas, no entanto, o entrevistado tem liberdade para se posicionar favorável ou não sobre o tema, sem se prender à pergunta formulada.

Os roteiros de entrevista foram estruturados a partir de categorias específicas relacionadas às etapas do processo de GI, acompanhando o modelo de Beal (2007) e com adaptações pertinentes à apreensão das percepções dos entrevistados acerca da condução do processo de EP (seja no seu fluxo de atividades, seja no seu fluxo de informações), de como ocorre em seu modelo atual (dificuldades e oportunidades de melhorias), bem como à captação das informações necessárias para subsidiar na definição das funcionalidades do Módulo EP.

Sendo assim, foram elaborados dois roteiros: o primeiro foi direcionado ao Grupo 1 - composto por nove questões, enquanto o segundo foi direcionado ao Grupo 2 - composto por seis questões. Ao todo, foram realizadas 11 entrevistas via *Google Meet*, suas transcrições foram feitas pelo *software Microsoft Clipchamp* para composição de seu material textual, possibilitando uma melhor leitura e organização.

Por conseguinte, para análise dos dados coletados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016), técnica que se estrutura em três fases: 1) pré-análise; 2) exploração do material, codificação e categorização; 3) tratamento dos

resultados, inferências e interpretação. *A priori*, na primeira fase foi realizada a leitura flutuante desse material, pela qual foi possível identificar a repetição de termos e de ideias centrais para análise de recorrência e agrupamento para criação de significado.

Na segunda fase, a análise das questões abordadas nas entrevistas ocorreu com suporte informacional. Nela todo o texto foi transcrito e transferido para documentos em plataforma digital, sendo realizado um primeiro filtro para identificação de categorias preliminares e trechos significativos. Dessa forma, a organização dos trechos significativos das entrevistas foi efetuada visando a seleção dos textos e sua codificação. Posto isso, os códigos encontrados foram agrupados em categorias e subcategorias de modo a identificar e compilar as necessidades informacionais relevantes para cada atividade/tarefa do processo de EP e os dados que devem ser automatizados pelo sistema, o que contribuirá para definição das funcionalidades do módulo EP.

Após a definição das categorias, realizou-se a terceira e última fase, na qual foi possível interpretar o conteúdo manifesto das respostas, buscando a compreensão do conteúdo não aparente/implícito em um nível mais aprofundado.

Por último, com fins de validação, foi realizado um grupo focal via *Google Meet*, composto por cinco participantes, quatro servidores que participaram das entrevistas e esta pesquisadora como facilitadora. A opção pelo grupo focal justificou-se pelo interesse em validar as funcionalidades do Módulo EP em conjunto com seus futuros usuários, pois essa técnica de pesquisa qualitativa possibilita que as pessoas se sintam mais confortáveis, expressando melhor suas opiniões do que se fossem entrevistadas individualmente (Corrêa; Oliveira; Oliveira, 2021).

Concluída a explanação da metodologia utilizada, a seguir serão apresentados e discutidos os resultados alcançados neste trabalho.

ANÁLISE E RESULTADOS

Os resultados desta pesquisa são provenientes dos dados coletados por meio da pesquisa documental, das entrevistas realizadas junto aos atores do processo de EP, bem como dos apontamentos realizados pelo grupo focal. Os resultados serviram de base para a proposição das funcionalidades de um módulo que subsidie o gerenciamento dos fluxos de atividades e de informações do processo de EP da UFRN, a partir do uso de

ferramentas disponíveis nos SIGS da instituição.

A pesquisa documental consistiu na análise dos principais documentos vigentes, dentre eles a Lei n.º 8.112/1990, a Resolução nº 008/2006 – CONSAD e a Resolução n.º 083/2006 – CONSEPE, que regulamentam o período de estágio probatório com o intuito de observar aspectos relevantes quanto ao estágio probatório na UFRN em seu estado atual. Dessa forma, no que concerne à pesquisa documental, a análise das informações observou o seguinte: definições das legislações específicas vigentes; documentos e normativos referentes ao período probatório e dos atuais instrumentos de avaliação de EP; atores do processo de EP; procedimentos atuais; documentos necessários para compor o processo de homologação de EP; e atuais fluxos estabelecidos para o processo de acompanhamento e homologação de EP na UFRN.

As entrevistas realizadas foram analisadas, buscando compreender as percepções mais significativas dos entrevistados acerca da condução do processo de EP na UFRN, as necessidades informacionais identificadas em cada etapa desse processo e os quesitos necessários para compor as funcionalidades do Módulo EP.

Análise de Conteúdo: identificando as percepções mais significativas acerca do processo de EP na UFRN

As categorias analisadas foram geradas com base nas questões dos roteiros de entrevista dos Grupos 1 e 2, enquanto as subcategorias foram baseadas nas respostas obtidas, isto é, foi considerada a semelhança de termos ou ideias presentes nas respostas dos diferentes entrevistados. Para uma melhor compreensão dessa etapa analítica, a priori foi realizada a análise das respostas de cada grupo em separado e depois feita a integração entre elas.

Sendo assim, a partir da análise qualitativa dos trechos de entrevistas coletados, foi possível identificar entre as referidas categorias e subcategorias, particularidades referentes às diversas atividades desempenhadas pelos diferentes atores institucionais que operacionalizam o processo de EP na UFRN.

Em relação ao Grupo 1, quanto à percepção geral da condução do processo de EP, os entrevistados, em sua maioria, indicaram a necessidade de melhorias no referido processo, seja no que se refere ao seu acompanhamento administrativo e qualitativo, seja

na necessidade de utilizar menos tempo e mão de obra na sua execução. Esses desafios estão em conformidade com as diferentes atividades realizadas, elementos importantes para a proposição de funcionalidades que contribuam com a superação desses entraves no fluxo desse processo. Dentre as principais atividades desempenhadas pelos entrevistados, predominam atividades como: procedimentos administrativos, análise dos processos de homologação, bem como a realização de acompanhamento qualitativo de EP.

“O tempo despendido para essas atividades, poderia estar sendo empregado em outras atividades, se tivesse um fluxo melhor do processo de EP.” (Participante do Grupo 1)

Por conseguinte, como principais informações necessárias para realizar as atividades acima mencionadas, destacam-se as datas das etapas de acompanhamento do EP, as informações constantes no formulário de acompanhamento e o plano individual de trabalho do servidor em EP, informações essas coletadas por meio de solicitações via ofício, consultas aos SIGS e aos bancos de dados da unidade DAA.

Essas informações são processadas e registradas em planilhas no banco de dados da unidade DAA, e muitas vezes o acesso somente é possível por intermediação da referida unidade. Uma vez que não estão disponibilizadas de maneira acessível ao usuário, isso recai na dificuldade de uso e recuperação dessas informações. Desse modo, por meio da análise realizada, foi possível aferir que há uma dificuldade em relação à acessibilidade, à localização, ao uso e à recuperação por parte dos usuários do processo de EP, conforme evidenciado pela fala citada abaixo:

“As informações são processadas todas semanalmente, com a atualização dos bancos. Inclusive está sujeita a erros porque o banco é um mundo de informações, o que requer o máximo de atenção, mas eventualmente erros vão acontecer. E caso o usuário venha buscar a informação, ele tem que entrar em contato com a DAA, porque não está disponível em outro lugar.” (Participante do Grupo 1)

Atualmente, as informações inerentes ao processo de EP são distribuídas, principalmente, pelos canais de comunicação institucionais e por meio dos cursos de capacitação interna inerentes ao referido processo, o que demonstra a necessidade de uma maior atenção quanto à forma de distribuição dessas informações para os diversos

atores do processo de EP.

O armazenamento dessas informações, por sua vez, é basicamente realizado de forma manual em pastas e planilhas informacionais da unidade DAA. Tal fato denota a fragilidade nesse armazenamento e conseqüente risco quanto à perda dessas informações. Além disso, a análise realizada indica que as informações e documentos disponíveis nos sistemas não se encontram de forma integrada.

“A gente armazena em bancos de dados que são planilhas do Excel e não são integradas, são individualizadas, todos nós mexemos no mesmo banco, tentamos ao máximo ter um padrão de registro, de organização das informações, dos dados” (Participante do Grupo 1).

Foi possível aferir que o processo predominantemente ocorre de forma manual em *softwares* não adequados à gestão do referido processo e há elevada intervenção humana, o que gera a possibilidade de erro em seu registro e certa insegurança na preservação dessas informações. Ademais, os entrevistados em sua totalidade verbalizaram que as bases que armazenam e distribuem as informações não são integradas, apontando como solução um módulo informatizado que possibilite a integração dessas informações que atualmente se encontram armazenadas de forma dispersa.

“A gente não tem um módulo de estágio probatório que facilite essa gestão de dados de uma forma mais célere tanto por parte da equipe, como do acesso fácil por parte do servidor” (Participante do Grupo 1).

Essa falta de integração também pôde ser percebida em relação ao uso do SIGS nas atividades referentes ao processo de EP da UFRN, os entrevistados em sua maioria apontaram a expectativa do uso de um módulo específico que possibilite um melhor alinhamento entre os sistemas, no intuito de favorecer um melhor gerenciamento do processo em tela. Entretanto, em sua maioria concordam que o uso dos canais de comunicação favorece a condução desse processo.

De modo geral, a falta de unificação das informações indica dificuldades no fluxo informacional do referido processo. Tal fato é ratificado pela manifestação da maioria dos entrevistados, indicando a fragmentação dos dados e informações como fator que limita a eficiência no fluxo do processo de EP.

Vale salientar que todos os entrevistados expressaram a necessidade de um módulo informatizado de gestão do processo de EP, e as contribuições citadas convergiram para um melhor acompanhamento administrativo e qualitativo do servidor em EP, a unificação dos dados e informações, uma maior segurança dos mesmos e uma melhor aplicabilidade de tempo e mão de obra.

Quanto aos dados que deveriam ser automatizados pelo sistema, os entrevistados indicaram a necessidade de apensar informações e documentos que se encontram automatizados nos SIGS, porém de forma não integrada; de automatizar dados e documentos exclusivamente manuais; além de vislumbrar uma maior integração entre os sistemas que lidam com o processo de EP, no intuito de uma melhor gestão para o referido processo.

“Além dessa questão dos formulários, acho que os comunicados, as datas, os lembretes deveriam ser automatizados pelo sistema. Poderiam ser feitos diretamente pelo próprio sistema, os limites de prazos, as interrupções que já estariam ali correlacionadas.” (Participante do Grupo 1)

Em relação ao Grupo 2, referente à percepção geral da condução do processo de EP, dentre os quatro entrevistados que verbalizaram ter uma boa percepção sobre esse processo, três fazem uso do Sistema Probatório (sistema informacional criado pelo IMD para o acompanhamento do EP de seus servidores), fato que fortalece a ideia de um módulo informatizado específico para gestão do referido processo na UFRN.

As principais atividades desempenhadas pelos entrevistados desse grupo, relacionadas ao processo de EP, concentram-se na função de gestor e tutor de servidores em EP concomitantemente; bem como na execução de atividades administrativas relacionadas à notificação dos prazos de acompanhamento de EP às unidades. Como principais informações necessárias para realizá-las, destacam-se as informações fundamentais ao preenchimento do formulário de acompanhamento de EP, às atividades constantes no plano individual de trabalho do servidor em EP e as datas referentes aos prazos para efetivação das etapas desse processo.

“O Sistema Probatório permite o envio de notificações dos prazos de preenchimento para o gestor, o tutor e o docente em EP. Essas notificações são importantes para que o acompanhamento seja efetivado dentro dos prazos” (Participante do Grupo 2).

Desse modo, pôde-se observar que o uso do Sistema Probatório facilita o desempenho das atividades referentes ao acompanhamento administrativo e qualitativo do EP no IMD, atividades semelhantes à de outros atores que executam o referido processo em outros contextos laborais da UFRN, o que torna mais evidente a necessidade de melhorias no gerenciamento de seus dados e informações.

Por conseguinte, é importante destacar que a maioria dos entrevistados concorda que o uso dos sistemas informacionais e canais de comunicação internos favorece a condução do processo de EP. No entanto, indicaram que existem limitações à eficiência no fluxo do processo em tela, evidenciando que um acompanhamento e tutoria mais efetivos possibilitariam que esse fluxo se tornasse mais eficiente.

Cabe destacar que, em sua totalidade, os entrevistados do Grupo 2 expressaram a importância da existência de um módulo informatizado de gestão do processo de EP e pontuaram como possíveis contribuições: um acompanhamento mais adequado e uma melhor gestão de dados/informações do referido processo.

“Gostaria de ressaltar a importância do processo de estágio probatório, a seriedade e o zelo que ele deve ser conduzido e certamente com o uso de ferramentas computacionais nesse processo, ele pode ser melhorado em termos de acompanhamento, gestão de dados e gestão de arquivos. Então, é de extrema importância ter ferramentas que auxiliem esse processo que é tão importante para a instituição pública” (Participante do Grupo 2).

Dessa feita, considerando a importância de um módulo com funcionalidades que contemplem as necessidades informacionais levantadas, foi possível aferir que boa parte dos entrevistados trouxe a necessidade de automatizar documentos que atualmente são estritamente manuais; de agregar dados que já se encontram automatizados, porém disponibilizados de forma dispersa nos SIGS; além da necessidade de fazer uso dos sistemas disponíveis na instituição de forma mais integrada, no intuito de favorecer uma melhor gestão dos processos institucionais.

“O preenchimento dos formulários também deveria ser automatizado. Estar disponível no sistema para ser preenchido no próprio sistema, já facilita” (Participante do Grupo 2).

De maneira geral, considerando as falas e percepções (Grupo1 e Grupo2)

analisadas, foi possível evidenciar a necessidade de melhorias no que tange à gestão do processo de EP, seja no acompanhamento qualitativo, seja nos procedimentos administrativos que englobam suas etapas. Há uma necessidade de melhor gerir os documentos e informações referentes a esse processo. Nessa direção, dispor de um módulo informatizado para gerenciar o processo de EP na UFRN é o primeiro passo.

Os entrevistados expressam a necessidade do referido módulo, não apenas com relação ao desempenho de suas atividades, mas ao processo de EP como um todo, como forma de favorecer aos atores envolvidos, aos usuários da informação. Ademais, a identificação dos benefícios advindos do Sistema Probatório (IMD), no gerenciamento e execução desse processo, evidencia ainda mais a necessidade desse módulo.

Baseado nos resultados alcançados com a pesquisa documental e as entrevistas, também foi possível estabelecer a sequência de atividades e o percurso informacional na execução das etapas do processo de acompanhamento (administrativo e qualitativo) e de homologação de EP da UFRN, alinhando as atividades do processo de EP às etapas do fluxo informacional (Beal 2007) correspondentes. O alinhamento desses fluxos permitiu identificar barreiras, riscos e oportunidades de melhorias no desempenho das atividades e tarefas inerentes ao processo em tela.

Em síntese, apreendidas e analisadas as necessidades informacionais dos atores do referido processo de EP - colhidas as informações necessárias para cada etapa/atividade do processo - quais dados devem ser coletados e armazenados, bem como definidos os quesitos necessários na composição das funcionalidades do módulo EP, foi dado início ao seu esboço.

Isso posto, no intuito de desenvolver uma lista de funcionalidades que atendessem às expectativas e funcionalidades desejadas pelos atores envolvidos no processo de EP da UFRN, as necessidades levantadas foram analisadas e interpretadas de modo a desenvolver um produto de *software* que evite problemas futuros. Para tal, fez-se necessário alinhar o fluxo processual (atividades) ao fluxo informacional e às necessidades informacionais dos atores do processo de EP identificadas (o que deveria ser automatizado pelo sistema), possibilitando que o sistema informacional desenvolvido entregue o que se objetivou alcançar com sua criação.

Essas funcionalidades foram elaboradas e detalhadas em consonância com a

revisão teórico-metodológica realizada pelo presente estudo, bem como com as políticas de desenvolvimento de sistemas definidas pelos SIGS, elementos esses que foram considerados para a proposição das formas de operacionalização desses sistemas. Ao final chegou-se a uma lista de 13 funcionalidades que foram validadas e consolidadas por meio de um grupo focal com participantes-chave da pesquisa.

Lista de funcionalidades

1. Relatório de Servidores em Estágio Probatório
2. Relatório Individual de Servidor em Estágio Probatório
3. Designação de Tutor para Servidor em Estágio Probatório
4. Substituição de Tutor
5. Cadastro de Plano Individual de Trabalho para Docente
6. Cadastro de Plano Individual de Trabalho para Técnico - Administrativo
7. Cadastro dos Formulários de Acompanhamento para Servidor em Estágio Probatório
8. Preenchimento do Formulário de Acompanhamento para Servidor em Estágio Probatório
9. Preenchimento de Parecer de Tutor
10. Ciência e Observações do Servidor em Estágio Probatório
11. Reabrir Preenchimento de Formulário de Acompanhamento
12. Acompanhamento Qualitativo
13. Pasta do Servidor

A lista de funcionalidades acima apresentada foi desenvolvida de modo a contemplar as etapas/atividades do processo de EP e os acessos às funcionalidades do módulo EP ocorrerão de acordo com o perfil dos atores envolvidos no referido processo.

Cumprir destacar que o modelo utilizado para especificar e detalhar as funcionalidades propostas acompanhou aquele utilizado pelos SIGS da UFRN, conforme consultoria técnica de especialistas de levantamento de requisitos e desenvolvimento de sistemas, buscando otimizar sua futura implementação. Vale salientar que, após a UFRN efetivar sua implementação e sua execução se tornar ativa, poderá surgir a necessidade de melhorias, bem como de inclusão de novas funcionalidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em tela buscou contribuir diretamente com o processo de Estágio Probatório da UFRN, integrando os referenciais teóricos e metodológicos aqui apresentados em prol da proposição de melhorias concretas no referido processo.

Os resultados obtidos permitiram identificar e melhor contextualizar as inquietações e dificuldades existentes na condução do processo de EP que deram origem ao problema de pesquisa, bem como balizaram a proposição de 13 funcionalidades para composição de um módulo informatizado como oportunidade de melhorias para gestão e acompanhamento do referido processo, ou seja, um módulo que gerencie e centralize as informações, dados e documentos, além de prazos e ações, almejando ganhos de produtividade, celeridade, economicidade e eficiência.

A partir dos achados do presente trabalho, é possível elencar algumas recomendações futuras para o contínuo fortalecimento do processo de EP na UFRN: atualização constante das normativas internas e instrumentos referentes ao processo de EP (quando aplicável); implementação do módulo EP no Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH), a partir das funcionalidades propostas pelo presente estudo; mapeamento/desenho do processo de EP com o módulo EP e com indicadores que permitirão seu acompanhamento intra e interinstitucional, entre outros.

Quanto às limitações da pesquisa, salienta-se que diante do elevado tamanho da população de estudo, embora tenha sido utilizado o critério de expertise para defini-la, não foi possível contemplar uma parcela maior dos atores que atuam direta ou indiretamente no EP da UFRN. Além disso, por se tratar de uma pesquisa realizada em uma IFES que, por sua natureza de autarquia, possui características individuais, e assim pode divergir na condução de seus processos em relação às demais, o que diminui a possibilidade de generalização dos resultados obtidos nesta pesquisa. Com base nos limites supramencionados, como sugestão de pesquisas futuras, recomenda-se que seja realizado um estudo com os usuários para avaliar a qualidade do módulo EP (após sua implementação e execução ativa), bem como identificar a possibilidade de inclusão de novas funcionalidades e/ou melhorias nas já existentes, vislumbrando uma melhor gestão do processo de EP da UFRN.

REFERÊNCIAS

ALFLEN, N. C.; VASQUES PRADO, E. P. Técnicas de elicitação de requisitos no desenvolvimento de software: uma revisão sistemática da literatura. **AtoZ: Novas Práticas**

em **Informação e Conhecimento**, [Curitiba], v. 10, n. 1, p. 39-49, jan./abr. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v10i1.77393>. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/77393>. Acesso em: 6 fev. 2025.

ANDRADE, A. P. V. de; RAMOS, A. S. M. Cocriação no desenvolvimento de um sistema de informação: o caso do software de gestão de processos eletrônicos de uma universidade pública brasileira. **Administração de Empresas em Revista**, Curitiba, v. 1, n. 27, p. 195-224, 2022. Disponível em: <https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/5424>. Acesso em: 6 fev. 2025.

ARAÚJO, W. C. O.; SILVA, E. L.; VARVAKIS, G. Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, n. 1, p. 57-79, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2601>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/fpdT9MrS9yCx3GLHsRfyn8q/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 6 fev. 2025.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 13, n. 1esp., p. 1-25, 2008. DOI: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2008v13n1esp1>. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843>. Acesso em: 6 fev. 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BEAL, A. **Gestão Estratégica da Informação: Como Transformar a Informação e a Tecnologia da Informação em Fatores de Crescimento e de Alto Desempenho nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

BEAL, A. **Gestão Estratégica da Informação: Como Transformar a Informação e a Tecnologia da Informação em Fatores de Crescimento e de Alto Desempenho nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 2007.

BRASIL. Lei n.º 8.112, 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 6 fev. 2025.

BUENO, R. V.; MACULAN, B. C.; AGANETTE, E. C. Revisão sistemática: mapeamento de processos e BPM em organizações. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, p. 1-17, 2023. DOI: <https://doi.org/10.35699/2237-6658.2023.41124>. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/41124>. Acesso em: 6 fev. 2025.

CORRÊA, A. M. de C.; OLIVEIRA, G. de; OLIVEIRA, A. C. de. O grupo focal na pesquisa qualitativa: princípios e fundamentos. **Revista Prisma**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 34-47, 2021. Disponível em: <https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/view/41>.

Acesso em: 6 fev. 2025.

CARVALHO, M. F. C. de; AGANETTE, E. C.; MACULAN, B. C. M. dos S. Gestão de processos como instrumento para gerenciamento de IES: BPM acadêmico ECI, um estudo de caso. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 1-10, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/137109>. Acesso em: 6 fev. 25.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

COSER, M. A.; CARVALHO, H. G. de; KOVALESKI, J. L. A gestão do conhecimento no apoio à gestão de requisitos em software. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO (SIMPEP), 13., 2006, Bauru. **Anais [...]**. Bauru: UNESP, 2006. Disponível em: https://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/125.pdf. Acesso em: 6 fev. 2025.

COSTA, V. B. da; CAMPELO FILHO, E.; RABELO NETO, A. Análise dos fatores críticos de sucesso na implantação de um sistema acadêmico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 49, n. 2, p. 150-172, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/download/5153/5252/19340>. Acesso em: 6 fev. 2025.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da Informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DETLOR, B. Information management. **International Journal of Information Management**, v. 30, n.2, p.103-108, Apr. 2010. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.12.001>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401209001510>. Acesso em: 6 fev. 2025.

GERÔNIMO, M. da S. et al. O impacto de um sistema de informação nos processos produtivos: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas de uma instituição de ensino superior privada. **Sistemas & Gestão**, [Niterói], v. 13, n. 1, p. 107-117, mar. 2018. DOI: <https://doi.org/10.20985/1980-5160.2018.v13n1.1291>. Disponível em: <https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/1291>. Acesso em: 6 fev. 2025.

GOMES, L. I. E.; FERNÁNDEZ MARCIAL, V. Sistema de informação: abordagem concetual e metodológica. **Bibliotecas Anales de Investigación**, Cuba, v. 15, n. 3, p. 395-404, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/114722>. Acesso em: 6 fev. 2025.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000. Disponível em: https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902000000100002.pdf. Acesso em: 6 fev. 2025.

INOMATA, D. O.; RADOS, G. J. V. A complexidade do fluxo da informação tecnológica e a interação da rede interna no subsídio ao desenvolvimento de produtos biotecnológicos. **Biblios**, Peru, n. 58, p. 1-16, 2015. DOI: <https://doi.org/10.5195/biblios.2015.206>. Disponível

em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/biblios/article/view/206>. Acesso em: 6 fev. 2025.

JANNUZZI, C. A. S. C.; FALSARELLA, O. M.; SUGAHARA, C. R. Sistema de informação: um entendimento conceitual para a sua aplicação nas organizações empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. 4, p. 94-117, out./dez. 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/1927>. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22960>. Acesso em: 6 fev. 2025.

LIMA, J. dos S. M.; CARVALHO, V. D. H. de; FREITAS JUNIOR, O. de G. Modelagem de um Escritório de Gerenciamento de Processos: estudo em um campus de uma Universidade Federal Brasileira. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 26, n. 3, p. 51-73, set. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/4071>. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/36226>. Acesso em: 6 fev. 2025.

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

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2012.

MINAYO, M. C. de S. La artesanía de la investigación cualitativa. In: MINAYO, M. C. de S. **La artesanía de la investigación cualitativa**. Buenos Aires: Lugar Editorial, 2009. p. 334-334.

MODESTO, P. Estágio Probatório: Questões Controversas. **Revista de Direito Administrativo e Infraestrutura | RDAI**, São Paulo, v. 3, n. 10, p. 351– 383, jul./set. 2019. Disponível em: <https://rdai.com.br/index.php/rdai/article/view/250>. Acesso em: 6 fev. 2025.

MONTEIRO, S. A.; DUARTE, E. N. Bases teóricas da gestão da informação: da gênese às relações interdisciplinares. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 9 n. 2, p. 89-106, 2018. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v9i2p89-106>. Disponível em: <https://revistas.usp.br/incid/article/view/133677>. Acesso em: 6 fev. 2024.

NONATO, R. dos S.; AGANETTE, E. C. Gestão da Informação e Sistemas de Gestão de Segurança da Informação: modelo para a garantia de disponibilidade em processos de contratação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2022, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: UFRGS, 2022. GT4 – Gestão da Informação e do Conhecimento. 17 p. Disponível em: <https://conferencias.ancib.org/index.php/enancib/xxiiencib/paper/viewFile/700/534>. Acesso em: 6 fev. 2024.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

PADILHA, T. C. C.; MARINS, F. A. S. Sistemas ERP: características, custos e tendências. **Revista Produção**, v. 15, n. 1, p. 102-113, jan./abr. 2005. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132005000100009>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prod/a/cV6H5xKGLrQqR9mjS8N4Kxn/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 6 fev. 2025.

PERALES, W. J. S.; OLIVEIRA, D. R. de. As Interfaces entre Gestão de Processos e Gestão da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2018. p. 2873-2881. GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento. Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIX_ENANCIB/xixenancib/paper/viewPaper/1156. Acesso em: 6 fev. 2025.

PINTO, C. A Gestão da Informação Como Alavanca Para a Sobrevivência e Competitividade das Organizações. In: ENCONTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS DA DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO, 17., São Mamede de Infesta. **Actas [...]**. São Mamede de Infesta: ISCAP, 2023.

PINTO, M. M. G. de A. Gestão da informação: para um mapeamento de abordagens e perspectivas. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, Porto, s.3, n. especial, p. 144-157, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.21747/21836671/pag2017a10>. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/2661>. Acesso em: 6 fev. 2025.

PRADO, Z. R. A. G. **Uso da informação em saúde como ferramenta para planejamento das ações e tomada de decisão: perspectiva dos profissionais da atenção primária à saúde**. 2024. 127 p. Dissertação (Mestrado - Profissional em Saúde da Família – (PROFSAÚDE) e apresentado ao Programa de Pós-graduação em rede Saúde da Família), Escola Superior em Ciências da Saúde - ESCS, Brasília, 2024. Disponível em: <https://repositoriobce.fepecs.edu.br/handle/123456789/1411>. Acesso em: 25 jul.2025.

PRESSMAN, R. S.; MAXIM, B. R. **Engenharia de software: uma abordagem profissional**. 9. ed. Porto Alegre: AMGH, 2021.

SCHEER, A.-W.; HABERMANN, F. Enterprise resource planning: making ERP a success. **Communications of the ACM**, v. 43, n. 4, p. 57-61, Apr. 2000. DOI: <http://dx.doi.org/10.1145/332051.332073>. Disponível em: <https://cacm.acm.org/research/enterprise-resource-planning-making-erp-a-success/>. Acesso em: 6 fev. 2025.

SENGER, I.; BRITO, M. J. de. Gestão de sistema de informação acadêmica: um estudo descritivo da satisfação dos usuários. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 6, n. 3, p. 12-40, 2005. Disponível em <http://www.spell.org.br/documentos/ver/11504/gestao-de-sistema-de-informacao-academica-um-estudo-descritivo-da-satisfacao-dos-usuarios/i/pt-br>. Acesso em: 6 fev. 2025.

SILVA, E. da; VALENTIM, M. L. P. Convergências e divergências no ensino de gestão da informação e gestão do conhecimento no contexto dos cursos de biblioteconomia e ciência da informação no âmbito do mercosul. **Revista EDICIC**, v. 3, n. 4, 2023. Disponível em <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9655651.pdf>. Acesso em: 25 jul.2025.

SILVA, F. G. C. da. **Levantamento de requisitos aplicado à pesquisa e desenvolvimento de**

produtos de software. 2023. 31f. Monografia (Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas) – Faculdade de Tecnologia de São Paulo, São Paulo, 2023.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de software.** 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

UFRN. Conselho de Administração. **Resolução N°008/2006 – CONSAD/UFRN, de 21 de abril de 2006.** Dispõe sobre o acompanhamento e avaliação para homologação do estágio probatório dos servidores técnico administrativos da UFRN. Natal: Conselho de Administração, 2006a. Disponível em: <https://progesp.ufrn.br/storage/documentos/MQ2qnnwsDHkGmm6s5U13li18Btdm4F3ZbnmN1Rb2.pdf>. Acesso em 6 fev. 2025.

UFRN. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão. **Resolução de N° 083/2006-CONSEPE/UFRN, de 20 de junho de 2006.** Dispõe sobre o acompanhamento e avaliação para homologação do estágio probatório dos servidores docentes da UFRN. Natal: Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, 2006b. Disponível em: <https://progesp.ufrn.br/storage/documentos/2c9XPYsepAPQYAZSZvdZhkdrwkhF5FfXingWePce.pdf>. Acesso em 6 fev. 2025.

VALENTE, M. T. **Engenharia de Software Moderna: Princípios e Práticas para Desenvolvimento de Software com Produtividade.** [S. l.]: Independente, 2020.

VASSI; V. F.; VALENTIM, M. L. P.; DAMIAN, I. P. M. A inter-relação dos fluxos informacionais e a gestão do conhecimento em ambientes organizacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2022, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: UFRGS, 2022. 16p. Disponível em: <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxiienancib/paper/viewFile/686/529>. Acesso em: 6 fev. 2025.

NOTA SOBRE A AUTORIA

A autoria deste artigo é igualmente compartilhada por ambos autores.

REVISÃO DO ARTIGO

Revisão realizada pelos autores.

Recebido em: 15/02/2025

Parecer em: 30/07/2025

Aprovado em: 14/11/2025