



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO, TÉCNICO E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
CURSO DE TECNÓLOGO EM GESTÃO PÚBLICA**

JOSENILDO MARIA DE LIMA

**SISTEMA UNIFICADO DE GESTÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR
- IES PÚBLICAS BRASILEIRAS: um estudo investigativo sobre o SUAP/IFRN**

**CAMPINA GRANDE-PB
2021**

JOSENILDO MARIA DE LIMA

**SISTEMA UNIFICADO DE GESTÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR
- IES PÚBLICAS BRASILEIRAS: um estudo investigativo sobre o SUAP/IFRN**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Tecnólogo em Gestão Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Área de concentração: Gestão Pública.

Orientadora: Prof^a Dr^a Célia Regina Diniz

**CAMPINA GRANDE-PB
2021**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

L732s Lima, Josenildo Maria de.
Sistema Unificado de Gestão nas Instituições de Ensino Superior - IES Públicas Brasileiras [manuscrito] : um estudo investigativo sobre o SUAP/IFRN / Josenildo Maria de Lima. - 2021.
26 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Gestão Pública - Tecnológico) - Universidade Estadual da Paraíba, EAD - Campina Grande , 2021.
"Orientação : Profa. Dra. Célia Regina Diniz , Departamento de Enfermagem - CCBS."
1. Gestão Pública. 2. Gerenciamento de Processos. 3. Sistemas Gerenciais. 4. SUAP. I. Título
21. ed. CDD 351

JOSENILDO MARIA DE LIMA

SISTEMA UNIFICADO DE GESTÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR -
IES PÚBLICAS BRASILEIRAS: um estudo investigativo sobre o SUAP/IFRN

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Tecnólogo em Gestão Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Área de concentração: Gestão Pública

Aprovado em: 24/03/2021.

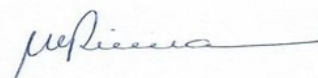
BANCA EXAMINADORA



Profª Drª Célia Regina Diniz (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª Me. Rochane Villarim de Almeida
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª Drª Maria José Lima da Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos servidores públicos, professores, técnicos, gestores de unidades administrativas e aos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado Brasileiro, DEDICO.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 6 |
| 2 REVISÃO DA LITERATURA | 7 |
| 2.1 A Gestão Pública e as IES públicas brasileiras | 8 |
| 2.2 Os Sistemas de Gerenciamento de Processos na Administração Pública..... | 10 |
| 2.3 <i>Sistemas Unificados de Gestão nas IES públicas brasileiras</i> | 11 |
| 2.3.1 <i>Uso do SUAP nas IES públicas brasileiras</i> | 13 |
| 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS | 14 |
| 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES | 16 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 23 |
| REFERÊNCIAS..... | 23 |

SISTEMA UNIFICADO DE GESTÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR - IES PÚBLICAS BRASILEIRAS: um estudo investigativo sobre o SUAP/IFRN

RESUMO

Josenildo Maria de Lima¹
Célia Regina Diniz²

Esta pesquisa analisou a importância da implantação e a manutenção de um Sistema Unificado de Administração nas Instituições Públicas de Ensino Superior através de um estudo investigativo sobre o Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP, que funciona em diversas IES públicas do Brasil. O objetivo geral é analisar o potencial do SUAP como ferramenta auxiliar para as tomadas de decisão nas IES públicas. Realizou-se uma pesquisa bibliográfica, descritiva, com método quali-quantitativo. Inicialmente, foi feita uma consulta nos *sites* das IES públicas brasileiras com as chaves “=SUAP + IF” e “=SUAP + Universidade”. Em seguida foram coletados dados, através de formulário on-line (*SurveyHeart*) com um grupo de 32 servidores(as), da UEPB, com o intuito de avaliar a experiência do usuário e a aceitação do sistema por eles. Verificou-se que 93,8% dos usuários pesquisados confiam nas informações presentes no SUAP(UEPB), 84,4% concordaram plenamente ou parcialmente que a implantação do SUAP possibilitou melhorias na execução das atividades desempenhadas, para 81,3% o SUAP atende total ou parcialmente às necessidades para as atividades desempenhadas pelos servidores. Sugestões citadas pelos entrevistados para obter melhorias no sistema foram: inserir módulos dos sistemas antigos e-RH, SAT, Sisadmin (10); layout mais simples (6) e capacitação (6). Com base nos dados apresentados na pesquisa, conclui-se que o SUAP é um Sistema de Gestão eficiente, com boa aceitação dos usuários e capaz de propiciar melhorias nas IES públicas que o implantaram.

Palavras-Chave: SUAP. Gestão Pública. Gerenciamento de Processos. Sistemas Gerenciais.

ABSTRACT

This research analyzed the importance of the implantation and maintenance of a Unified System of Administration in Public Institutions of Higher Education through an investigative study on the Unified System of Public Administration - SUAP that works in some public HEIs in Brazil. The main objective is to analyze the potential of SUAP as an auxiliary tool for decision making in public HEIs. We carry out a bibliographic, descriptive research, using a qualitative and quantitative method. Initially, a query was made on the websites of Brazilian public HEIs with the keys “= SUAP + IF” and “= SUAP + University”. Then, we collect the data through an online form (*SurveyHeart*) with a group of 32 servers, of UEPB, in order to assess the user

¹Técnico Administrativo da UEPB, na função de Assistente Administrativo, Graduando do Curso de Tecnólogo em Gestão Pública da UEPB, Licenciado em Física – UEPB, Especialista em Fundamentos da Educação e Práticas Pedagógicas Interdisciplinares – UEPB, Mestre em Ensino de Ciências e Matemática – UEPB, E-mail: josenildo@servidor.uepb.edu.br.

²Profa. Doutora Associada da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, Graduada em Engenharia Química – Universidade Federal da Paraíba – UFPB, Mestre em Engenharia Sanitária e Ambiental – UFPB e Doutora em Recursos Naturais – Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, E-mail: c.r.diniz13@gmail.com

experience and the acceptance of the system by them. It was found that 93.8% of the surveyed users trust the information present in SUAP (UEPB), 84.4% fully or partially agreed that the implementation of SUAP enabled improvements in the execution of the activities performed, for 81.3%, SUAP fully or partially meets the needs for the activities performed by civil servants. Suggestions cited by the interviewees to obtain improvements in the system were: to insert modules from the old e-RH, SAT, Sisadmin systems (10), simplest layout (6) and training (6). Based on the data presented in the survey, it is concluded that SUAP is an efficient Management System, with good acceptance from users and capable of providing improvements in the public HEIs that implemented it.

Key words: SUAP. Public Management. Process Management. Management Systems.

1 INTRODUÇÃO

Entre o final de 2019 e o início de 2020, a humanidade foi acometida por uma crise sanitária de proporções desastrosas em todas as áreas conhecidas pelo ser humano, tais como a economia, a educação, a saúde, entre outras. Diferentemente de outras crises sanitárias ocorridas recentemente, como a epidemia do Ebola observada, principalmente, em países da África, dessa vez, a crise gerada pela pandemia da COVID-19 assolou fortemente diversos países do mundo, inclusive o Brasil.

Por esse motivo, muitas Instituições Públicas de Ensino Superior (IES) modificaram os modos como executavam suas atividades, adotando a forma de trabalho remota, tanto na parte acadêmica quanto na administrativa. Assim, as atividades que antes eram realizadas presencialmente, com o contato entre pessoas, passaram a ser realizadas pela mediação de computadores e outros equipamentos e aplicativos de interatividade virtual.

Nesse contexto, a necessidade de realizar o tele trabalho, *home office*, aulas remotas e outras atividades não presenciais efetuadas pelas equipes administrativas tornou urgente o debate sobre a importância dos Sistemas Gerenciais de Administração no âmbito das IES. Este tema já vinha sendo debatido no Brasil nas últimas décadas, sendo ampliada sua discussão e implementação devido ao novo contexto instaurado, de modo que as próprias instituições têm desenvolvido tecnologias de informação capazes de tornar os trabalhos administrativos mais eficientes e práticos.

Como servidor público de uma Instituição de Ensino Superior há 13 anos, torna-se possível relatar que o processo evolutivo promovido pelos sistemas, tem sido constante, pois em 2007 a maioria das IES não possuíam sistemas capazes de gerenciar a entrada e saída de processos entre os setores, sendo o trabalho desenvolvido unicamente por meio de anotações em livros de protocolo, o que tornava o acesso às informações algo mais localizado e difícil, pois este documento de registro dos processos ficava fisicamente em uma sala, o que impossibilitaria uma consulta remota daquela informação.

Na situação citada, percebe-se que as IES precisam de Sistemas de Controle e Gerenciamento de Processos capazes de indicar onde determinado processo se encontra e qual o servidor está responsável por sua análise, além de constituir uma

importante ferramenta para emissões de relatórios que auxiliem a equipe gestora nas tomadas de decisão. Portanto, é bastante oportuno possuir um sistema gerencial robusto e capaz de fornecer as soluções para essas demandas.

Nesse contexto, será apresentado um sistema desenvolvido pela equipe da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação (DIGTI) para a Gestão dos Processos Administrativos do Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN): o Sistema Unificado de Administração Pública - SUAP.

Conforme consulta realizada na página do IFRN, verifica-se que O SUAP engloba diversos processos, dentre eles: os processos de Gestão de Pessoas, Ponto Eletrônico, Planejamento Anual, Gestão de Protocolo de Documentos, Gestão de Contratos e Convênios, Gestão Orçamentária. Em virtude da boa aceitação do SUAP pela comunidade universitária do IFRN, ele tem sido adotado em vários Institutos Federais e também outros órgãos públicos, os quais serão apresentados ao longo dessa pesquisa (IFRN, 2021).

Existem empresas privadas especializadas em desenvolver Sistemas Gerenciais de Administração, tanto para empresas privadas quanto para empresas públicas. No entanto, o IFRN optou por desenvolver a sua própria tecnologia, voltada para as necessidades da comunidade, tendo iniciado o projeto em 2007, estando em pleno desenvolvimento. Portanto, é importante analisar as vantagens e desvantagens desse Sistema e como esses Sistemas Gerenciais de Controle de Processos podem auxiliar os gestores dessas instituições na tomada de decisão. Com base nesses questionamentos, formulou-se a seguinte questão norteadora da pesquisa: como um Sistema Unificado de Administração Pública, SUAP, pode contribuir para a melhoria da gestão das IES Públicas?

O objetivo geral deste estudo foi investigar o potencial do SUAP como ferramenta auxiliar para as tomadas de decisão nas IES. Os objetivos específicos foram: Constatar os limites e as possibilidades do uso do SUAP para as IES Públicas; Identificar e apresentar os processos melhorados com a utilização de alguns módulos do SUAP para a tomada de decisão, e apontar o que os usuários do sistema sentem a respeito do Sistema, tomando por base a avaliação do sistema realizada por 32 usuários de uma IES pública (UEPB) que implantou o SUAP em 2021.

Para o cumprimento desses objetivos, foi considerada a avaliação do SUAP realizada por 32 usuários de uma IES pública, a Universidade Estadual da Paraíba, (UEPB), que implantou o SUAP em 2021.

A pesquisa se justifica devido a urgente necessidade em analisar estratégias, como o uso de sistemas, para reduzir custos e maximizar os resultados nos controles dos processos gerenciais nas IES públicas, principalmente numa época em que os recursos destinados à educação estão cada vez mais reduzidos, além da existência da Pandemia da COVID-19 que obriga um rígido distanciamento social para evitar maiores contágios. Além disso, considera-se que os gestores devem buscar meios para diminuir os custos com a manutenção de espaços físicos, de equipamentos e de materiais de expediente, fazendo-se necessária a implantação de um sistema capaz de atender a esta necessidade como também de manter um controle eficiente das demandas gerenciais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 A Gestão Pública e as IES públicas brasileiras

Para compreender a evolução da Gestão Pública no Brasil, precisamos nos deter a três momentos principais: o primeiro em 1936, com a Reforma Burocrática; o segundo em 1967, durante o Regime Militar, com a administração pública burocrática; já o terceiro em 1988, com a administração gerencial na qual se encaixa os estudos da Nova Gestão Pública (NGP). De acordo com Carvalho (2009), o movimento da (NGP) começou na década de 1970 e, desde então, tem sido implantado na administração pública, sob o modelo de Administração Gerencial.

Conforme Silva (2016, p.2), “A ideia geral da NGP era a de que a qualidade e a responsabilidade dos serviços oferecidos pela administração pública deviriam ser objetos de análise devido às consequências das suas ações nos indivíduos e grupos sociais.”. Analisando essa ideia da NGP apontada pela autora, percebe-se que o Gestor Público deve se ater aos Princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência para desenvolver uma boa gestão amparada na Lei e no uso eficiente dos recursos públicos. Assim, percebe-se que caberá aos gestores públicos usarem os recursos para a finalidade que foram alocados, evitando desperdícios e ineficiência da gestão.

Deve-se perguntar qual modelo de gestão é o mais apropriado para gerir uma IES pública com estrutura multicampi. O primeiro está direcionado à formação de novos profissionais, que após formados exercerão suas funções nas cidades próximas aos campus universitários e nas demais cidades do Estado. O segundo aspecto está na geração de bens vinculados às novas tecnologias desenvolvidas dentro das universidades, que podem ser usadas para benefícios de outros órgãos públicos, como exemplo a criação de equipamentos médicos vendidos por um custo menor, a produção de uma tecnologia voltada para auxiliar gestores públicos ou ainda os sistemas de gerenciamento de processos disponibilizados para empresas públicas, de modo que as empresas se tornem mais eficientes.

Carvalho (2009) aponta que a NGP busca o aumento de eficiência, maior acessibilidade aos usuários dos serviços prestados pelas instituições públicas, e aumento da transparência dos recursos utilizados para manter as instituições ofertando os serviços. Encontramos em Hood (1995) que a prestação de contas é uma das bases da NGP, já para Kuhlmann (2010) a importância da NGP reside na reorganização administrativa, controle dos sistemas, gestão de recursos humanos e uma separação entre aspectos políticos e da gestão. Nota-se que se tais pontos forem adotados nas instituições públicas haverá uma forte tendência para a redução de custos e maximização da utilização dos recursos disponíveis, apontando novamente para uma gestão mais eficiente.

Conforme Silva (2016), alguns defensores da NGP apontam que as Universidades Públicas devem dispor de transparência na utilização dos recursos públicos. Dessa forma, verifica-se que uma das opções para se evidenciar a relevância das IES é apresentar de forma transparente todas as ações desenvolvidas por elas, apresentar serviços efetuados com a máxima eficácia e eficiência. A exemplo disso podemos citar os portais da transparência de cada instituição e os sistemas de gerenciamento de processos implantados nelas.

Para traçar um perfil das IES do Brasil, foram analisados os dados do Censo da Educação Superior de 1997 a 2018^{3,4}. Nesta análise, percebeu-se que do ano de

3 BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2018**: notas estatísticas. Brasília, 2019.

1997 para 2018, o número total de IES no Brasil, saltou de 900 para 2.537, representando um aumento de 181,89%. Desse total, existiam 211 IES públicas em 1997, e esse número saltou para 299, em 2018, o que representa um aumento de 41,71%.

Ao comparar esse crescimento das IES públicas com o das IES privadas, observou-se que em 1997, existiam 689 IES privadas e esse número passou para 2238, em 2018, e isso representa um aumento de 224,82%. Esses dados denotam que houve crescimento no número tanto nas IES públicas quanto nas IES privadas no Brasil, porém, nota-se um aumento de 5,39 vezes maior para as IES privadas em comparação com as IES públicas, em termos percentuais, no período observado de 1997 a 2018.

Considerando ainda, os dados coletados no Censo da Educação Superior de 2018, publicado em 2019, no Brasil existiam 2.537 IES. Desse total, 88,21% eram IES privadas e 11,78% IES públicas. No entanto, uma informação relevante presente no Censo da Educação Superior de 2018 é que as 199 universidades existentes no Brasil concentram 52,9% das matrículas na educação superior, e que nas IES privadas, que totalizam (81,5%) das IES, estão matriculados apenas 22% dos estudantes. Entre os anos de 2008 e 2018, a rede privada de educação superior cresceu 59,3% e, nesse mesmo período a rede pública aumentou apenas 7,9%. Outro dado significativo mostra que no ano de 2018, 3,4 milhões de alunos ingressaram em cursos de educação superior de graduação, dentre estes, 16,9% ingressaram em IES públicas.

Outro fato, interessante apresentado no Censo da Educação Superior de 2018, mostra que entre 2008 e 2018, o número de ingressos variou positivamente 10,6% nos cursos de graduação presencial e alcançando 196,6% nos cursos da modalidade a distância. Por fim, os dados mostram que as IES públicas têm uma participação de 24,6% (2.077.481) no total de matrículas de estudantes da graduação⁵.

Após a análise desses dados, constatou-se que mesmo a rede pública de educação superior correspondendo a apenas 11,78% das IES existentes no Brasil, elas abarcam 24,6% dos estudantes de graduação, além disso, ainda desenvolvem as atividades de pesquisa e de extensão comuns nas Universidades Públicas.

Para constatar a relevância das IES públicas no Brasil, verifica-se nos dados do *THE - World University Rankings 2020*⁶, o qual analisou o perfil de 1400 universidades no mundo, espalhadas em 92 países, e apresentou 46 IES brasileiras em 2020, sendo 87% públicas. Um outro levantamento similar foi realizado pelo *CWUR-World University Rankings 2020-21*⁷, quando analisou os dados de 2000

4 BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. **Sinopse estatística do ensino superior: graduação 1997** / Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. - Brasília: O Instituto, 1998.

5 BRASIL. **Censo da Educação Superior de 2018**. Acesso em 15 jul. 2020.

6 THE World University Rankings 2020. Disponível em https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking#!page/1/length/25/locations/BR/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats. Acesso em 15 jul. 2020.

7 RANKINGS By Subject - 2017 | CWUR. Disponível em: <https://cwur.org/2020-21.php>. Acesso em 15 jul. 2020.

universidades espalhadas pelo mundo e apresentou 57 IES brasileiras nesse ranking, sendo 93% dessa lista brasileira de universidades públicas.

Esses dados externos de avaliação das IES brasileiras mostram o quanto as IES públicas são importantes para o desenvolvimento do país, elas estão gerando pesquisas científicas inovadoras e de qualidade, além de colaborar na formação da mão de obra qualificada e dos avanços tecnológicos para os demais setores da sociedade. É válido ressaltar que, mesmo assim, estão sob constante vigilância quanto ao uso dos recursos públicos que recebem dos governos.

As IES Públicas fazem uma apresentação anual do Relatório de Gestão aos Tribunais de Contas da União (TCU), no caso das IES Federais, ou Tribunais de Contas dos Estados (TCE), no caso das IES Estaduais. Nesse relatório constam aspectos que avaliam as questões de eficácia, eficiência e economicidade da gestão em relação aos padrões administrativos e gerenciais expressos em metas e resultados, sendo pontos oriundos da NGP.

Nota-se que uma forma de auxiliar a administração universitária na emissão desses relatórios seria as IES públicas fazerem uso de bons sistemas gerenciais de controles de processos administrativos e de gerenciamento dos recursos financeiros. Dessa forma, um exemplo de sistema unificado de gestão capaz de tratar os dados necessários para essa finalidade será apresentado nos próximos tópicos.

2.2 Os Sistemas de Gerenciamento de Processos na Administração Pública

No contexto atual, em que ocorrem o tele trabalho, *home office*, aulas remotas e outras atividades não presenciais efetuadas pelas equipes administrativas nunca foi tão urgente e necessário o debate sobre a importância dos Sistemas Gerenciais de Administração no âmbito das IES. Esse processo de implantação de sistemas já vem sendo adotado no Brasil nas últimas décadas, de modo que as próprias instituições têm desenvolvido tecnologias de informação capazes de tornar os trabalhos administrativos mais eficientes e práticos.

Andrade (2017) mostra que no Brasil existem diretrizes voltadas para a racionalização e desburocratização da administração pública, tais como o Decreto no 8.539/2015 e Decreto nº8.936/2016, e cita alguns exemplos, tais como: o Processo Eletrônico Nacional (PEN), o Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e a Plataforma de Cidadania Digital. Assim, percebe-se que no setor público já existem legislação e projetos de modernização da gestão, buscando torná-la o mais eficiente possível. Nas IES públicas essa busca também é evidente. Pode-se afirmar que as IES Públicas têm buscado implementar o modelo de gerenciamento de processos e, em muitas delas, além do mapeamento dos fluxos dos mesmos, houve o desenvolvimento de sistemas informatizados para administrá-los, visando obter maior eficiência.

De acordo com Hammer (2014), um gerenciamento de processos adequado pode proporcionar alguns resultados positivos para a Organização, tais como a criação de processos de alto desempenho que são capazes de operar com custos mais baixos, mais rápidos, maior precisão entre outros pontos positivos. Dessa forma, a aplicação do gerenciamento de processos na gestão das IES públicas pode agregar valor, melhorar o fluxo de processos e gerar mais eficiência para a equipe gestora.

Com essa adesão a um sistema, conseqüentemente, haverá uma forma mais fluida para a gestão dos procedimentos nas IES. Além disso, sabendo o tipo de solicitação que entra em cada setor e aquilo que cada uma das solicitações deve gerar como produto final, haverá uma definição desse fluxo na tramitação processual, gerando redução no tempo para execução da tarefa, tornando-se, assim, mais efetiva e célere a gestão. Portanto, analisando as contribuições desses autores sobre o gerenciamento de processos e os sistemas de gerenciamento dos processos, compreende-se que o setor Tecnologia da Informação (TI) e o setor de Administração devem trabalhar de forma colaborativa para que essa inovação seja mais promissora para a equipe gestora das instituições.

2.3 Sistemas Unificados de Gestão nas IES públicas brasileiras

Segundo Araújo, (2013, p.14) o “*Enterprise Resource Planning (ERP)* pode ser entendido como sistema de Informação, capaz de integrar todos os processos realizados por uma organização, independente do seu ramo de atuação”. Dessa forma, compreende-se que as IES Públicas têm adotado sistemas de ERP para auxiliar a Gestão das IES.

Percebe-se que, no caso das IES públicas, os sistemas ERP de gerenciamento de processos podem reduzir os gastos nas despesas com material de expediente de uso frequente - como papel e outros da mesma natureza, uso de impressoras e outros equipamentos, além de tornar a análise dos processos mais rápida e reduzir os custos de manutenção das instituições, que na maioria das vezes possui quadro de funcionários reduzido. Do ponto de vista das IES públicas, o uso desses sistemas gera mais eficiência e eficácia para a Gestão, evitando o descumprimento dos princípios norteadores para uma boa Gestão Pública.

Seguindo essa necessidade de ter sistemas capazes de auxiliar a gestão dentro das IES públicas, muitas dessas instituições criaram seus próprios Sistemas Gerenciais ou Sistemas de Informação. Ao analisar as IES públicas sediadas no Estado da Paraíba, temos na UEPB a existência do Sisadmin – Sistema Administrativo, o e-RH – Sistema de Recursos Humanos, entre outros sistemas modulares para fins específicos, que são capazes de auxiliar a equipe gestora nas tomadas de decisão. Ressalta-se que desde janeiro de 2021 também foi implantado o SUAP nessa instituição.

Na UFPB, existe em funcionamento o SIGAA-Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas, o SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos; na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), temos em funcionamento o Sistema Eletrônico de Informações SEI; por fim, o IFPB adota o SUAP- Sistema Unificado de Administração Pública. Observa-se, desse modo, que nas IES públicas os sistemas gerenciais e de informação são bastante utilizados.

Araújo (2013, p.14) mostra um ERP desenvolvido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) que está implantado em várias IES públicas, trata-se de um sistema integrado “composto pelos: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contrato (SIPAC), e Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH)”.

Para conhecer um pouco sobre cada um desses sistemas fez-se uma busca na base de conhecimento da Diretoria de Sistemas do Sistema de Informações

(SINFO) UFRN⁸, a equipe que idealizou e criou os Sistemas Institucionais Integrados de Gestão – SIG. Em síntese, os dados apresentados pela UFRN sobre esse sistema é que:

1. O SIPAC integra totalmente a área administrativa desde a requisição até o controle do orçamento distribuído internamente;
2. O SIGRH (Sistema Integrado de Gestão e Recursos Humanos) informatiza os procedimentos de recursos humanos, tais como e requerimentos, registros funcionais, relatórios de RH, dentre outros;
3. O SIGAA informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de: graduação, pós-graduação (stricto e lato sensu), ensino técnico, ensino médio e infantil, um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual, entre outros;
4. O SIGAdmin é a área de administração e gestão dos 3 sistemas integrados. Apenas gestores e administradores do sistema têm acesso ao SIGAdmin. (UFRN, 2021)

Conforme Araújo (2013), as primeiras versões desses sistemas começaram a ser desenvolvidas pela UFRN a partir de 2003, e atualmente auxilia na gestão de todas as atividades desenvolvidas nas IES que o adotam.

Atualmente 31 Instituições Federais de Ensino Superior -IFES- e 7 Institutos Federais de Educação Tecnológicas – IFs, totalizando em 38 IES Públicas, adotam os sistemas integrados desenvolvidos pela UFRN, dentre elas a UFPB. Além dessas 38 IES, outros 12 órgãos da Administração Federal utilizam esses sistemas, dentre eles temos: FNDE, CGU, ABIN, Polícia Rodoviária Federal (PRF).

Outro Sistema bastante adotado pelas IES públicas e que será nosso objeto de Estudo é o Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP. Desde 2007, o IFRN investiu na criação de um sistema próprio, um sistema unificado de gestão, que fosse modular e ao mesmo tempo capaz de se comunicar com os diferentes módulos unificados pelas bases de dados. Esse sistema foi criado e mantido pela equipe da Diretoria de Gestão de TI⁹ (DIGTI) voltado à Gestão dos Processos Administrativos do IFRN, e outras demandas institucionais.

De acordo com os dados disponíveis no site do IFRN, por causa do sucesso desse projeto, o SUAP já está sendo utilizado em outros Institutos Federais, como o Instituto Federal da Paraíba (IFPB), Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG), Instituto Federal de São Paulo (IFSP), Instituto Federal da Bahia (IFBA), IFSUL (Instituto Federal do Rio grande do Sul), Instituto Federal de Tocantins (IFTO) entre outras IES públicas, como é o caso da UEPB que passou a adotar o SUAP em 2021.

Conforme informações no site do IFRN, a estrutura do sistema é modular, de tal maneira que os módulos foram construídos pensando numa instituição multicampi. Para desenvolver o projeto, a equipe da DGTI adota as seguintes tecnologias: *Python*¹⁰, *Django*¹¹, *PostgreSQL*¹², *Apache*¹³, *NGINX*¹⁴, *Gunicorn*¹⁵ e

8 UFRN. Disponível em <https://info.ufrn.br/>, Acesso em 25 jul. 2020.

9IFRN. Disponível em https://portal.ifrn.edu.br/tec-da-informacao/servicos-ti/menus/servicos/copy2_of_SUAP, Acesso em 25 jul. 2020.

10 Python é uma linguagem de programação.

11 Django é um framework para desenvolvimento rápido para web, escrito em Python, que utiliza o padrão model-template-view.

12 PostgreSQL é um sistema gerenciador de banco de dados objeto relacional, desenvolvido como projeto de código aberto.

13 O Servidor HTTP Apache ou Servidor Apache ou HTTP Daemon Apache ou somente Apache, é o servidor web livre.

*Jquery*¹⁶. De acordo com as informações obtidas no site do IFRN, o SUAP segue em pleno desenvolvimento e está sempre recebendo atualizações, adição de novas funcionalidades, melhorias de funcionalidades existentes e criação de novos módulos para atendimentos a processos ainda não informatizados.

Em consulta ao portal do IFRN, nota-se que muitos processos já são realizados dentro do SUAP, organizados por módulos: Gestão de Pessoas, Controle Patrimonial, Gerenciamento de Almoxarifado, Ponto Eletrônico, Planejamento Anual, Gestão de Protocolo de Documentos, Gestão de Contratos e Convênios, Gestão Orçamentária, entre outros, voltados para a área acadêmica e de gestão. Desse modo, percebe-se que o SUAP conseguiu unificar as ferramentas necessárias para o gerenciamento das atividades dentro das IES Públicas, assim como o SIG desenvolvido pela UFRN.

Nota-se que a maioria das IES públicas do Brasil adotam Sistemas Unificados de Gestão, sejam eles os SIGs da UFRN, o SUAP do IFRN ou ainda sistemas próprios, no entanto, a Região Nordeste, em especial o Estado do Rio Grande do Norte, tem sido exemplo na produção de sistemas robustos para auxiliar na Gestão das IES Públicas do Brasil.

2.3.1 Uso do SUAP nas IES públicas brasileiras

Nota-se que o SUAP é um sistema modular integrado, capaz de auxiliar a gestão por ser um sistema unificado. Dessa forma, Correia (2017) mostra que o SUAP é um sistema ERP, pois é composto por diferentes módulos que estão integrados. Conforme apresenta Silva, Vital e Neto (2012, p.1) “O SUAP é um sistema que tem como objetivo geral informatizar todos os processos administrativos do IFRN.” Nesse ínterim, nota-se que em 2012 esse sistema funcionava com 14 módulos.

Conforme Correia (2017), no mesmo ano da publicação, o SUAP possuía os seguintes módulos: Gestão de Pessoas, Ponto Eletrônico, Protocolo, Patrimônio, Almoxarifado, Planejamento, Contratos, Convênios, Catálogo de Materiais, Compras, Gestão de Projetos de Extensão, Controle de Acesso de Visitantes, Gestão de Cursos e Concursos, Gestão Acadêmica, Auto avaliação, Gestão de Programas Sociais e Bolsas de Trabalho, Currículos e Grupos CNPQ Lattes, Central de Serviços de TI, Sistema Gestor de Concursos.

Outra pesquisa relevante sobre o SUAP mostrou que no ano de 2018 ele estava presente em mais de 30 instituições públicas brasileiras e estava em constante desenvolvimento:

Ao longo desses 11 anos, o sistema sofreu uma evolução desse módulo único para mais de 40 – o SUAP hoje sustenta todos os principais processos e atividades do instituto, atendendo oito dimensões sistêmicas definidas: Administração, Assistência Estudantil, Ensino, Extensão, Gestão de Pessoas, Pesquisa, Planejamento e Tecnologia da Informação (CASA DEI, 2018, p.15).

14 Nginx é um servidor leve de HTTP, proxy reverso, proxy de e-mail IMAP/POP3, sob licença BSD-like 2-clause.

15 O Unicorn "Green Unicorn" é um servidor HTTP da Interface de Gateway do Servidor Web Python

16 jQuery é uma biblioteca de funções JavaScript que interage com o HTML, desenvolvida para simplificar os scripts interpretados no navegador do cliente.

Verifica-se que esse sistema continua em constante desenvolvimento de tal forma que ao consultar a página do IFRN, no mês de agosto de 2020, mais três módulos¹⁷ foram encontrados. São eles: Indicadores de Gestão; Consulta pública PDI e Clipping.

Para descobrir os motivos que levaram o SUAP a obter tamanha expansão, analisamos os dados apresentados por Silva, Vital e Neto (2012) após realizarem um estudo de caso sobre o SUAP para avaliar a sua aplicabilidade e investigar as suas limitações do contexto específicos do Campus João Câmara do IFRN. Nessa análise identificaram que os servidores classificaram o SUAP em 54% como Bom e 8% como ótimo, já com relação à frequência de uso identificaram que 54% dos entrevistados usavam constantemente o sistema.

Correia (2017) investigou o grau de aceitação e de uso real do SUAP por parte dos servidores do Instituto Federal do Rio Grande do Norte- IFRN, e percebeu que 70% das pessoas concordaram parcialmente ou plenamente com a facilidade de uso do SUAP, 63% concordaram parcialmente ou plenamente com a utilidade do SUAP para o trabalho e (61%) estavam satisfeitas ou muito satisfeitas com o SUAP. Dessa forma, percebe-se que o SUAP apresentou boa aceitação entre os usuários, por ser de fácil usabilidade e apresentar utilidade.

De acordo com os dados apresentados por Casadei (2018):

No contexto do IFRN, quando o SUAP é submetido a uma grande quantidade de acessos, é percebida certa lentidão do sistema por usuários e desenvolvedores. Essa demora de resposta geralmente ocorre em períodos de pico de acesso ao sistema, como em lançamento de notas e fechamento dos diários dos professores, por exemplo. (CASADEI, 2018, p.16)

Conforme Casadei (2018, p.33) o sistema estava: “Atendendo a mais de 35 mil usuários apenas no âmbito do IFRN, estima-se que o SUAP atenda a outros quase meio milhão de usuários no país, visto que seu código é cedido a 30 órgãos conveniados através de Acordos de Cooperação Técnica.”. Aparentemente, percebe-se que essa instabilidade em períodos de picos de acesso ocorre devido ao sucesso do projeto que em 2018 contava com quase meio milhão de usuários.

Outro fator citado por Casadei (2018) é que a partir de 2017, todos os processos abertos através do sistema passaram a ser totalmente eletrônicos. Notadamente esse fato exige armazenamento de dados e arquivos e isso pode causar mais lentidão no sistema. Constata-se, assim, que mesmo sendo um projeto de sucesso, atualmente em uso em diversas IES Públicas, o SUAP precisa passar por uma análise arquitetural, de modo que ele melhore o seu desempenho sobre altas demandas de acessos simultâneos.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

17 Para compreender mais sobre as funcionalidades de cada módulo, recomenda-se a consulta no sítio eletrônico do IFRN, https://portal.ifrn.edu.br/tec-da-informacao/servicos-ti/menus/servicos/copy2_of_suap, acesso em 19 mar. 2021

Sobre a metodologia empregada nessa pesquisa, o seu desenvolvimento ocorreu por meio do método quali-quantitativo, classificando-se ainda como uma pesquisa bibliográfica e descritiva. Sobre os tipos de pesquisa utilizados, bem como as etapas de desenvolvimento desse estudo, faremos uma breve descrição.

Primeiramente, o estudo procedeu a partir de um levantamento bibliográfico sobre as pesquisas já realizadas sobre uso dos Sistemas em IES, sendo, pois, uma pesquisa bibliográfica. A partir deste ponto, realizou-se uma análise com base na coleta de dados presentes em artigos, dissertações e trabalhos de graduação produzidos sobre o SUAP.

Essa revisão teórica possuiu natureza exploratória e descritiva e pelas análises dos conceitos e comportamentos dos usuários do sistema necessárias pode ser entendida como qualitativa. Para o desenvolvimento dessa etapa, foram realizadas consultas em sites institucionais, artigos, dissertações e trabalhos de Conclusão de Curso com o tema SUAP, publicados entre 2012 e 2019.

Com relação a coleta dos dados para identificar quais IES Públicas usam o SUAP, foi realizada uma busca no *Google* com as chaves de pesquisa “=SUAP + IF”, “=SUAP + Universidade”, dessa maneira foram identificados alguns órgãos que adotam o SUAP em sua gestão. Nessa busca identificamos 22 IFs, o Colégio Pedro II e 2 Universidades Estaduais que adotam o SUAP.

Após essa identificação, os sites das instituições foram acessados e, na aba pesquisa, o termo SUAP foi inserido e realizada a busca pelas matérias relacionadas ao uso do sistema nas instituições, dessa forma, encontramos matérias nos sites das IES apontando o nível de satisfação dos usuários com o SUAP. Entre as instituições pesquisadas, citaremos o Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG) e o Instituto Federal Baiano (IFbaiano).

Com relação ao desenvolvimento da revisão bibliográfica, após a leitura de artigos, TCCs e Dissertações, foram escolhidas produções pertencentes aos anos de 2012, 2013, 2017 e 2018 para comparar os dados referentes a aceitação e uso do SUAP pelos usuários do IFRN, bem como a capacidade de acessos simultâneos e a arquitetura do sistema. Após análise de cada uma dessas pesquisas, alguns dos resultados foram sintetizados e inseridos neste trabalho para que o leitor tenha uma visão geral sobre a utilidade e capacidade de expansão do SUAP.

Em sequência, foi realizada a descrição dos dados obtidos durante o desenvolvimento da pesquisa e uma breve descrição do Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP. Por fim, a pesquisa utilizou do método quantitativo ao tabular os dados coletados a partir de respostas ao questionário semiestruturado, criado em formulário eletrônico, respondido por 32 usuários do sistema SUAP na UEPB. O formulário eletrônico contendo o questionário semiestruturado possui 11 perguntas, sendo 10 objetivas e uma delas subjetiva para que o usuário/entrevistado informasse quais melhorias poderiam ser inseridas no SUAP. Essa última etapa da pesquisa contou com a participação de 32 usuários do sistema SUAP na UEPB.

Com o intuito de comparar os dados apresentados por algumas IES que implantaram o SUAP, realizou-se uma pesquisa quantitativa com 32 usuários do sistema, ocupantes de diferentes cargos/funções, lotados em diferentes campus da UEPB. Fizemos a coleta de dados através de formulário on-line, por meio do SurveyHeart. Este formulário foi composto por 11 perguntas, sendo as 10 primeiras objetivas e a última subjetiva, a saber:

1. Você está de acordo e é de livre consentimento a sua participação nesta pesquisa?
2. Qual o cargo ocupado por você neste momento na IES?

3. Qual é a sua escolaridade, atualmente?
4. Qual o seu tempo de serviço na Instituição?
5. No geral, como você se capacitou para utilizar o novo sistema SUAP?
6. Na sua opinião, aprender a utilizar o novo sistema SUAP é algo?
7. No geral, como o novo sistema recém implantado, SUAP atende às suas necessidades para as atividades home office e presencial?
8. No geral, com qual frequência você acessa o SUAP para realizar as atividades da Instituição?
9. O SUAP possibilitou melhoria na execução das atividades realizadas no seu trabalho?
10. Você confia nas informações do novo sistema SUAP?
11. Na sua opinião, o que precisa ser feito para que o sistema SUAP possa atender melhor às suas necessidades, para realizar as atividades home office e Presencial? (pergunta subjetiva)

O servidor entrevistado foi comunicado previamente de que a coleta de dados se tratava de uma pesquisa de TCC, no próprio formulário online ao responder a primeira pergunta que indagava: Você está de acordo e é de livre consentimento a sua participação nessa pesquisa? A qual todos os 32 marcaram que estavam de acordo em participar da pesquisa cujo título estava na descrição do formulário online de coleta de dados.

Com relação à coleta de dados não foi solicitado nome, nem e-mail dos usuários. Eles inseriram apenas o cargo, tempo de serviço e escolaridade, com o intuito de deixar o entrevistado livre para responder conforme o seu entendimento sobre o SUAP, além disso não havia a possibilidade de identificar qual usuário respondeu.

O convite para participar da pesquisa e responder ao formulário foi feito através de grupos de trabalho via whatsapp. Ao todo, um grupo contendo 67 pessoas receberam o convite para contribuir com a pesquisa, sendo apenas uma única participação possível de preenchimento do formulário. Entre os dias 05 e 06 de março de 2021, foram devolvidos 32 formulários respondidos.

Nessa etapa fizemos uso das técnicas da Análise de Conteúdo proposta por Bardin(2011,p.48) que consiste em “técnicas de análise de comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição dos conteúdos das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.”

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na tabela a seguir, constam algumas IES públicas que utilizam o SUAP como sistema unificado de gestão. Essa tabela foi construída após as consultas realizadas com ferramentas de busca, conforme descrito na metodologia. Assim, por meio de uma pesquisa direcionada pelas chaves “=SUAP + IF” e “=SUAP + Universidade” no google e no site de cada IFs, foram visitados os sítios eletrônicos de todos os IFs do Brasil e de algumas Universidades, a exemplo da UEPB. Organizamos o resultado obtido nesta etapa da pesquisa em formato de tabela.

Tabela 1 - IES públicas que adotam o SUAP

| Região | Estado | Nome |
|---------------|---------------------|--|
| Centro-oeste | Mato Grosso | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso |
| Centro-oeste | Mato Grosso do Sul | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul |
| Centro-oeste | Goiás | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás |
| Centro-oeste | Goiás | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano |
| Nordeste | Bahia | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia |
| Nordeste | Bahia | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano |
| Nordeste | Ceará | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará |
| Nordeste | Maranhão | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão |
| Nordeste | Paraíba | Universidade Estadual da Paraíba |
| Nordeste | Paraíba | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba |
| Nordeste | Pernambuco | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão do Pernambuco |
| Nordeste | Piauí | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão do Piauí |
| Nordeste | Rio Grande do Norte | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão do Rio Grande do Norte |
| Norte | Amapá | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá |
| Norte | Rondônia | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia |
| Norte | Tocantins | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins |
| Norte | Roraima | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima |
| Sudeste | Rio de Janeiro | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense |
| Sudeste | Rio de Janeiro | Colégio Pedro II |
| Sudeste | Minas Gerais | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais |
| Sudeste | Minas Gerais | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais |
| Sudeste | São Paulo | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo |
| Sul | Rio Grande do Sul | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul |
| Sul | Rio Grande do Sul | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense |
| Sul | Paraná | Universidade Estadual do Norte do Paraná |

Fonte: Elaborada pelo autor após consulta pelas Chaves “=SUAP + IF” e “=SUAP +Universidade” nas páginas de todos os IFs, 2021.

Na tabela constam os IFs e outras IES públicas brasileiras. Percebe-se que dos 40 Institutos Federais analisados, 22 deles e o Colégio Pedro II adotam integral ou parcialmente o SUAP. Desse modo, constata-se que a tecnologia produzida pelo IFRN está presente em todas as regiões do país, distribuída em 19 Estados da Federação. O fato desse projeto ter sua expansão em tantos locais diferentes pode ser justificado pela aprovação de seu desempenho, pela inovação, e a capacidade de adaptação às diferentes localidades. Além desses Institutos Federais, o SUAP está em uso em Universidades Estaduais, como é o caso da Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP) e da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

Percebe-se que o SUAP é um *case* de sucesso por vários motivos, o primeiro deles é o fato de ser uma tecnologia criada por uma instituição de ensino cujo modelo de gestão está presente em todo país, por isso, percebe-se a grande adaptabilidade desse sistema em IFs de todas as regiões do Brasil. Outro fator que contribui para a aceitação do sistema é sua facilidade no uso, como foi citado na pesquisa de Correia (2017), quando aponta que “70% das pessoas em média concordaram parcialmente ou plenamente com as assertivas acerca da facilidade de uso do SUAP.” Fato que pode ser corroborado com os dados divulgados pelo IFMG numa pesquisa¹⁸ de opinião com os servidores em 2018, para saber qual foi a primeira impressão sobre o sistema e os entrevistados alegaram que o sistema era bom para a gestão pública. Nessa mesma pesquisa alguns desses servidores foram desafiados a sintetizar o SUAP em uma palavra e eles disseram que o SUAP representa: “praticidade!”, “integração”, “eficiência!”, “interativo”, “público”.

Outro aspecto que pode explicar o sucesso do SUAP é que existe a possibilidade de treinamentos para os usuários, tutoriais e manuais que estão disponíveis sobre cada módulo para seu acesso nos diferentes institutos em que ele está implantado. No caso da UEPB, os usuários podem acessar uma Live Treinamento¹⁹, disponibilizada no canal oficial através do youtube, além de tutoriais²⁰.

No intuito de responder a questão norteadora desta pesquisa, que consistiu na tentativa de compreender como um Sistema Unificado de Administração Pública, SUAP, pode contribuir para a melhoria da gestão das universidades públicas, apresentam-se as seguintes contribuições apresentadas pelo IFBaiano (2019)²¹ o qual mostra que:

Em menos de um ano de implantação, o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) está apresentando resultados significativos de agilidade em processos, eficiência, transparência e economia em impressões e redução da aquisição de material de expediente como caixas para arquivo, caneta, papel e armário.

Percebe-se uma visão de aprimoramento e melhoria de gestão dos processos administrativos e das rotinas de trabalho nas instituições que adotam o SUAP, como é o caso do IFMG²², conforme matéria publicada no site do IFMG (2019) quando se vê que: “De acordo com a coordenadora de Contratações Públicas da Reitoria, Gizelle Jacinta Santos, o SUAP vai atender demandas antigas e ajudar, principalmente, na fiscalização dos serviços prestados pelos fornecedores e empresas terceirizadas”.

Nota-se também que a eficiência obtida com a implantação do SUAP nos IFs é constantemente relatada como é o descrito no site do IFBAIANO (2020)²³:

18IFMG. Disponível em: <https://www2.ifmg.edu.br/portal/noticias/primeira-impressao-usuarios-aprovam-funcionalidades-do-SUAP>, Acesso em 02 ago. 2020.

19UEPB. **Live treinamento SUAP**. Disponível em: <https://youtu.be/HoN4MbFdGco>. Acesso em 19 mar. 2021.

20UEPB. **Tutoriais para compreender o funcionamento do SUAP na UEPB**. Disponível em: <http://ctic.uepb.edu.br/tutoriais/>. Acesso em 19 mar. 2021.

21IFBAIANO. Disponível em: <https://ifbaiano.edu.br/portal/blog/2019/08/16/dez-meses-apos-implantacao-SUAP-traz-mais-eficiencia-e-economia-ao-if-baiano/>. Acesso em 02 ago. 2020.

22IFMG. Disponível em: <https://www.ifmg.edu.br/portal/noticias/SUAP-vai-aprimorar-rotinas-de-trabalho-dos-setores-de-contrato-e-transporte>. Acesso em 02 ago. 2020.

23IFBAIANO. Disponível em: <https://ifbaiano.edu.br/portal/blog/2020/01/10/mais-eficiencia-matriculas-de-novos-estudantes-passam-a-ser-realizadas-via-SUAP/>. Acesso em 02 ago 2020

Com o SUAP, algumas melhorias são esperadas: facilidade do uso do sistema, maior agilidade no cadastro das informações dos alunos e maior eficiência no trabalho das Secretarias de Registros Acadêmicos (SRA). O monitoramento e acompanhamento das matrículas em tempo real é outro avanço. IFBAIANO (2020) acesso em 02/08/2020.

Com relação a concordância em participar da pesquisa, todos os 32 responderam que estavam de acordo em responder ao questionário. Quanto ao cargo ocupado na IES, obteve-se: Técnico em Informática (01), Técnico em Enfermagem (01), Técnico Administrativo (07), Secretário de Curso (03), Gestor (02), Bibliotecário (02), Auxiliar de Biblioteca (01), Auxiliar Administrativo (03), Assistente Técnico (02), Assistente Administrativo (04), Assessora de Pró-reitoria (01), Assessor Administrativo (03), Arquivista (01) e Administrador (01), totalizando 32 usuários do sistema SUAP na UEPB. Esses servidores representam as três classes existentes na UEPB, são profissionais da classe A (Ensino Fundamental), Classe B (Ensino Médio) e Classe C (Ensino Superior), lotados em diferentes setores da instituição.

Com relação a escolaridade dos respondentes, registrou-se os seguintes resultados: 46,9% possuem (Mestrado ou Doutorado), 40,6% possuem Pós-graduação *lato sensu* (Especialização), 9,4% têm Ensino Superior, 3,1% possuem o Ensino Médio, e nenhum deles possuem apenas o Ensino Fundamental, isso mostra que o nível de escolaridade dos respondentes é bastante elevado, o que pode ter influenciado na facilidade do uso do sistema.

No que diz respeito a quantificação do tempo de serviço na instituição, o seguinte resultado foi obtido: 37,5% estão na IES com mais de 10 anos, 31,2% de 06 a 10 anos, 28,1% de 01 a 03 anos, 3,1% com menos de 01 ano. O que revela um perfil de servidores que conhecem a instituição há mais de 06 anos, portanto, tendo utilizado sistemas anteriores ao SUAP, já que este foi implantado recentemente (cerca de 03 meses), podendo assim comparar o mesmo com sistemas anteriores a ele.

Quando se perguntou como o usuário se capacitou para utilizar o novo sistema SUAP, foram registrados os seguintes dados: 37,5% responderam que leram os tutoriais e participaram do treinamento realizado pela instituição; 31,2% leram os tutoriais disponibilizados pela instituição; 18,8% leram os tutoriais, participaram do treinamento e procuraram novas informações sobre o SUAP; 9,4% não leram os tutoriais disponibilizados pela instituição; 3,1% não leram os tutoriais, nem participaram do treinamento realizado pela instituição. Esses dados mostram que a maioria dos respondentes se capacitaram para utilizar o novo sistema.

Quanto a capacidade de aprender a utilizar o SUAP, como resultado eles responderam o seguinte: para 50% dos participantes é uma atividade que exige atenção, dedicação e comprometimento; para 21,9%, é uma tarefa não muito fácil; para 25% é atividade fácil, para 3,1% é de execução difícil, ninguém considerou como uma tarefa muito difícil. De modo geral, percebe-se que, de acordo com a maioria dos entrevistados, o uso do SUAP exige atenção, dedicação e comprometimento, não sendo considerada tarefa difícil. Neste caso, levou-se em consideração o nível de escolaridade dos respondentes que, na sua maioria, possuem curso superior com pós-graduação.

Quando foi indagada sobre como o SUAP atende às necessidades para as atividades desempenhadas pelos servidores, e obteve-se as seguintes respostas: para 43,8% é parcialmente satisfatória, 37,5% totalmente satisfatória, 12,5%

normalmente, 6,2% é pouco satisfatória, para nenhum dos participantes é insatisfatória. O que demonstra que, de acordo com a maioria dos usuários entrevistados, há a aceitação do sistema, visto que houve a opção por satisfação total ou parcialmente com o SUAP para as atividades desempenhadas.

Quando o/a servidor/a foi questionado/a sobre frequência de acesso ao SUAP e obtivemos a seguinte resposta: 62,5% acessam o SUAP cinco dias por semana; 12,5% um dia por semana; 9,4% acessam quatro dias por semana; 9,4% acessam três dias por semana e 6,2% dos entrevistados acessam apenas dois dias por semana. Percebe-se que a maioria dos servidores que participaram da pesquisa acessaram o SUAP pelo menos 3 dias por semana, o que mostra uma frequência alta de usabilidade.

Ao ser questionado/a se o SUAP possibilitou melhoria na execução das atividades, os resultados dessa questão podem ser sistematizados em: 43,8% concordam parcialmente que houve melhorias para as atividades desempenhadas após o SUAP ser implantado; 40,6% concordam plenamente nas melhorias; 6,2% nem concorda, nem discorda; 6,2% discordam plenamente que houve melhorias com a implantação do SUAP; enquanto 3,1% discorda parcialmente que houve melhorias. Assim, para a maioria dos entrevistados, o sistema apresentou melhorias parcial ou totalmente para as atividades desempenhadas.

Quando questionou-se sobre a confiabilidade dos usuários em relação ao sistema: 93,8% de confiabilidade nas informações presentes no SUAP, contra 6,2% que não confiam nos dados existentes no sistema.

Após a análise detalhada de cada pergunta, compreende-se que o SUAP é confiável, tem uma boa aceitação e que a IES que optar por sua implantação deve oferecer capacitação para possibilitar maior facilidade aos usuários.

Com o intuito de identificar os motivos que levaram o/as entrevistados (as) a não estarem totalmente satisfeitos com o SUAP na UEPB, elaborou-se uma pergunta aberta, que questionava o usuário sobre as melhorias que precisam ser inseridas no SUAP para atender melhor às necessidades dele para realização das atividades *home office* e presencial. Como resposta, obteve-se o gráfico 1, com as seguintes categorias citadas pelos entrevistados.²⁴

No Gráfico 1, que foi elaborado adotando as técnicas da análise de conteúdo propostas por Bardin(2011), na qual as categorias foram criadas a posteriori, após a leitura das respostas abertas de cada entrevistado, elaboramos 10 categorias para apontadas como melhorias a serem implantadas no SUAP no âmbito da UEPB. Algumas resposta por serem longas acabaram apresentando mais de uma categoria, por isso nesta etapa, teremos mais de 32 citações.

As categorias criadas foram: Ser usado por todos os servidores; Sem melhorias a acrescentar; Layout mais simples; Adequar aos requisitos do Conselho Nacional de Arquivos; Digitalizar processos físicos para o SUAP; Modelos e fluxos dos processos; Inserir módulos dos sistemas antigos e-RH, SAT e Sisadmin; Demandas específicas à UEPB; Ampliar funcionalidades; e Capacitação.

24 Alguns deles citaram mais de uma opção de categoria, aqui fizemos uso das técnicas de Análise de Conteúdo, proposta por Bardin (2011).

Cada uma das categorias foi criada usando as palavras citadas diretamente pelos entrevistados de modo a sintetizar cada pensamento na resposta apresentada pelos usuários do SUAP na UEPB. A seguir apresenta-se o gráfico 1, com os dados compilados.

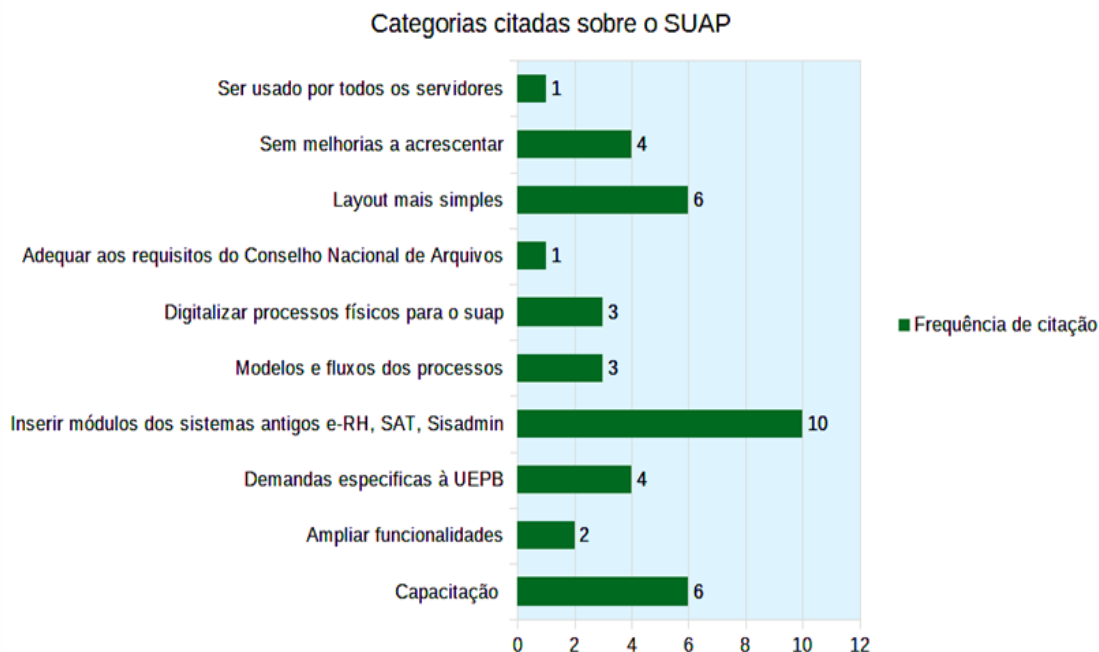


Gráfico 1 -Fonte: Elaborado pelo autor, usando análise de conteúdo.

Percebe-se que as sugestões mais citadas para obter melhorias no sistema são: inserir módulos dos sistemas antigos e-RH, SAT, Sisadmin (10); layout mais simples (6) e capacitação (6). Esse fato pode ser justificado devido à recente implantação do sistema ocorrida em janeiro de 2021, de modo que há uma forte tendência para que após as inclusões dos novos módulos e das capacitações solicitadas pelos servidores o nível de satisfação com o SUAP aumente na UEPB. A seguir, são apresentadas as opiniões de servidores/as usuário/as do sistema sobre o que precisa ser feito para que o sistema SUAP possa atender melhor às suas necessidades, para realizar as atividades *home office* e Presencial.

Precisa migrar os dados dos processos que tramitaram no antigo Sisadmin, conter os requisitos elencados pelo Conselho Nacional de Arquivos, para poder ser, de fato, um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos. Caso contrário, continuará sendo apenas um sistema eletrônico de tramitação de processos e documentos (e isso não garante a preservação e o acesso a longo prazo das informações nele contidas). Além de outras melhorias a serem pensadas posteriormente. (Comentário do Entrevistado 31, Arquivista, representante da Classe C, sobre a questão 11)

Se faz necessário um treinamento melhor com todos os setores e categorias da instituição, para que os servidores aprendam a utilizar as ferramentas oferecidas pelo sistema. Ademais, seria interessante algumas adequações do sistema à realidade da UEPB, como por exemplo, o campo do assunto para abertura de processo ou requerimento. Outrossim, seria muito útil se pudesse haver a gestão interna de cada setor sobre os processos, permitindo-se a criação de caixas específicas, para um melhor controle. (Comentário do Entrevistado 22, Assistente Administrativo, representante da Classe B, sobre a questão 11)

É necessário integrar outros módulos/ambientes para que o trabalho seja mais eficiente. Algumas funções também podem ser melhoradas, tais como a implementação de comunicações internas de massa (memorando circular). (Comentário do Entrevistado 12, Auxiliar Administrativo, representante da Classe A, sobre a questão 11)

Considero o sistema ótimo, não tenho considerações sobre melhorias a serem implantadas. (Comentário do Entrevistado 30, Assistente Administrativo, representante da Classe B, sobre a questão 11)

Conforme citado pelo entrevistado 22, a sugestão de capacitação é um dos fatores que precisa ser mais explorado pela Gestão para tornar o sistema mais atrativo aos usuários. Outro fator apresentado pelo entrevistado 12, diz respeito à inclusão de novos módulos, já que implica na melhoria e usabilidade do SUAP na UEPB. Já o comentário do entrevistado 31 mostra a necessidade de verificar se o sistema está adequado aos padrões exigidos pelo Conselho Nacional de Arquivos. Nesta análise também encontramos servidores que estão totalmente satisfeitos com o SUAP como é o caso do entrevistado 30, que não apontou melhorias necessárias.

Ainda com relação aos objetivos iniciais desta pesquisa, como investigar o potencial do SUAP como ferramenta auxiliar para as tomadas de decisão nos Institutos Federais de Educação Tecnológica e nas universidades públicas, o resultado obtido após análise das pesquisas apresentadas durante o trabalho, sugere que o uso desse Sistema Unificado de Administração Pública- SUAP, além de auxiliar os gestores das IES públicas, também têm contribuído para tornar as atividades administrativas mais eficientes.

Quanto aos objetivos específicos que foram definidos anteriormente, tais como identificar os limites e as possibilidades do uso do SUAP para universidades públicas e institutos federais de educação, percebe-se que são inúmeras possibilidades de ganhos para as IES públicas que adotam o sistema, dentre elas a melhoria na efetividade dos processos, como é o caso da melhoria da eficiência durante as matrículas dos estudantes e a fiscalização dos contratos e convênios, apresentado pelo IFBaiano, além da melhoria nas atividades desenvolvidas pelos servidores conforme resultados obtidos.

Quanto aos limites do uso do sistema, verificou-se que há uma urgente necessidade em investigar e propor melhorias para o desempenho do sistema nos períodos de altas demandas e acessos simultâneos, conforme apontou o estudo desenvolvido por Casadei (2018), e o investimento em capacitação e adequação às demandas das IES públicas que o adotarem, como foi apontado pelos usuários da UEPB.

Por fim, também foi proposto identificar e descrever os processos melhorados com a utilização de alguns módulos do SUAP para a tomada de decisão da Gestão nas universidades públicas e institutos federais de educação. Dentre esses processos melhorados, pode-se afirmar que a Gestão Institucional como um todo apresenta melhoras com a implantação do sistema. Com base nas matérias divulgadas pelos IFBaiano e IFMG que mostram que os ganhos em eficiência e economicidade têm sido visíveis desde a implantação do SUAP nas respectivas instituições. É válido também pontuar que, com relação ao sistema de controle de protocolo *on-line* sem a necessidade de papel, o processo surgindo 100% digital, como foi o caso apontado pela UEPB, que implantou o SUAP em janeiro de 2021 possibilita mais agilidade na tramitação processual.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após as informações coletadas e analisadas nesta pesquisa, pode-se concluir que o SUAP tem contribuído para melhorar a eficiência na gestão das instituições em que está instalado e vem sendo adotado com frequência.

Essas melhorias são no âmbito do fluxo dos processos, economicidade com material de expediente, possibilidade de acesso remoto dos sistemas pelos usuários e além de reduzir o consumo de papel nas Instituições, o que mostra uma possibilidade de ajudar na preservação do meio ambiente.

Percebe-se que é de extrema importância que as IES públicas possuam um sistema unificado de gestão para auxiliar os gestores nas tomadas de decisão e aprimorar os fluxos dos processos e serviços disponibilizados pelas Instituições.

Neste sentido, nota-se que o SUAP é um sistema viável para implantação nas IES públicas, pois está em funcionamento em todas as regiões do país. E permanece em constante desenvolvimento pelas Equipes de TI. Sendo ele um ERP capaz de abranger todas as áreas das IES Públicas, possibilitando uma melhoria da gestão administrativa, acadêmica, financeira e patrimonial. Dessa forma, pode-se afirmar que são muitas as contribuições que um sistema unificado de gestão pode oferecer para as IES públicas, desde o ganho em eficiência até a redução dos gastos públicos, cabendo apenas que as equipes de desenvolvimento do SUAP estudarem melhorias no desempenho do sistema quando este estiver sob alta demanda e acessos simultâneos a uma mesma funcionalidade. Pois é preciso que o setor de TI responsável pelo SUAP busque formas para solucionar o problema da instabilidade e lentidão do SUAP.

Além disso, no âmbito da UEPB, percebe-se que a maioria dos usuários confiam no sistema; pois o SUAP atende total ou parcialmente às necessidades para as atividades desempenhadas pelos servidores; além disso, nota-se que os usuários concordam total ou parcialmente que o SUAP possibilitou melhoria na execução das atividades.

Pode-se concluir que os processos administrativos foram melhorados com a implantação do sistema SUAP, de acordo com as matérias divulgadas pelos IFBaiano e IFMG, quando se nota uma maior eficiência e economicidade com a implantação do SUAP nas respectivas instituições; sendo bem avaliado pelos usuários da UEPB, apontando algumas melhorias a serem implementadas pela equipe gestora para tornar o sistema mais adaptado às necessidades da IES.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, E. **Gerenciamento de processos para melhoria da eficiência na administração pública**: estrutura de referência para a UTFPR. 2017. Dissertação (Mestrado) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-graduação em Planejamento e Governança Pública, Curitiba, 2017. Disponível em: https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/2565/1/CT_PPGPGP_M_Andrade%20C%20Elizimar_2017.pdf. Acesso em 19 jul. 2020.

ARAÚJO, E. D. da C. **Implantação do Sistema Integrado de Gestão (SIG) na UFPB: um estudo de caso.** 2013. Dissertação (Mestrado), Relatório Técnico. UFPB/CE/CCSA, 107f. João Pessoa, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/5890/1/arquivototal.pdf> . Acesso em 18 set. 2020.

BARDIN, L.(2011). **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2018:** notas estatísticas. Brasília, 2019.

BRASIL. Instituto Federal do Rio Grande do Norte. **Serviços.** Disponível em: https://portal.ifrn.edu.br/tec-da-informacao/servicos-ti/menus/servicos/copy2_of_SUAP. Acesso em 35 jul.2020.

BRASIL. Instituto Federal de Minas Gerais. **Portal de notícias.** Disponível em <https://www2.ifmg.edu.br/portal/noticias/primeira-impressao-usuarios-aprovam-funcionalidades-do-SUAP> ,Acesso em 02 ago. 020.

BRASIL. Instituto Federal Baiano. **Portal de notícias.** Disponível em: <https://ifbaiano.edu.br/portal/blog/2019/08/16/dez-meses-apos-implantacao-SUAP-traz-mais-eficiencia-e-economia-ao-if-baiano/>. Acesso em 02 ago. 2020.

BRASIL. Instituto Federal de Minas Gerais. **Portal de notícias.** Disponível em: <https://www.ifmg.edu.br/portal/noticias/SUAP-vai-aprimorar-rotinas-de-trabalho-dos-setores-de-contrato-e-transporte>. Acesso em 02 ago. 2020.

BRASIL. Instituto Federal Baiano. **Portal de notícias.** Disponível em: <https://ifbaiano.edu.br/portal/blog/2020/01/10/mais-eficiencia-matriculas-de-novos-estudantes-passam-a-ser-realizadas-via-SUAP/>. Acesso em 02 ago 2020.

BRASIL. **Decreto no 8.936**, de 19 de dezembro de 2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Diário Oficial [da] União, disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8936.htm>. Acesso em 20 jul. 2020.

BRASIL. **Decreto no 8.539**, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Diário Oficial [da] União, 8 out. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm>. Acesso em: 25 jul. 2020.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. **Sinopse estatística do ensino superior:** graduação 1997 / Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. - Brasília: O Instituto, 1998.

CARVALHO, M. T. (2009). **Nova Gestão Pública e Reformas da Saúde**. Lisboa: Sílabo.

CASADEI, T. L. **Avaliação arquitetural do Sistema SUAP: uma análise sistematizada sobre desempenho** / Tarso Latorraca Casadei. - 2018. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Instituto Metrópole Digital, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Software. Natal, RN, 2019.

CORREIA, Thiago Renan da Silva. **Aplicação do modelo de aceitação tecnológica (TAM): análise da aceitação e uso do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) no Instituto Federal do Rio Grande do Norte**. Natal, 2017. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Administrativas.

CWUR. **World University Rankings 2020-1** Disponível em: <https://cwur.org/2020-21.php>. Acesso em 15 jul. 2020.

HAMMER, M. What is Business Process Management? In: BROCKE, J. V.; ROSEMANN, M. (ed). **Handbook on Business Process Management 1: introduction, methods, and information systems**. 2nd ed. New York: Springer, 2014. p. 3-16.

HOOD, C. (1995). **The “New Public Management ” in the 1980s** : variations on a Theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2-3), 93–109.

IFRN. Instituto Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/tec-da-informacao/servicos-ti/menus/servicos/copy2_of_suap>. Acesso em 19 mar. 2021.

KUHLMANN, S. (2010). **New public management for the “classical continental european administration”**: modernization at the local level in Germany, France and Italy. *Public Administration*, 88(4), 1116–1130.

ROSEMANN, M; VOM BROCKE, J. The six core elements of business process management. In: BROCKE, J. V; ROSEMANN, M. (ed). **Handbook on Business Process Management 1: introduction, methods, and information systems**. 2nd ed. New York: Springer, 2015. p. 105-122.

SILVA, J. V., VITAL, E. S. e NETO, E. B. Análise do Sistema Unificado de Administração Pública no Câmpus João Câmara do IFRN: um estudo de caso. In: VII **CONNEPI - Congresso Norte-Nordeste de Pesquisa e Inovação**, PALMÁS-TO, 2012. ISBN 978-85-62830-10-5 VII CONNEPI, 2012.

SILVA, T. M. C. O Impacto da Nova Gestão Pública nas Universidades: uma Reflexão sobre o Normativo Brasileiro, in: **International Conference in Accounting**, 16; São Paulo-SP. Anais [...] 2016. 21 p. Área V: Contabilidade Governamental e Terceiro Setor. Disponível em: <https://congressousp.fipecafi.org/Congresso/Anais>. Acesso em: 10 jul. 2020.

TIMES HIGH EDUCATION. **World University Rankings 2020**. Disponível em https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking#!/page/1/length/25/locations/BR/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats. Acesso em 15 jul. 2020.

AGRADECIMENTOS

A Deus e aos Seres de Luz que guiam os humanos no mundo das escolhas, aos guias espirituais que acolhem os desejos guardados em nosso âmago.

À Profª Drª Célia Regina Diniz, minha orientadora, pelas leituras sugeridas ao longo dessa jornada e pela dedicação e zelo em analisar cada fase deste trabalho.

Aos membros da banca avaliadora Profª Drª Maria José Lima da Silva e Profª Me. Rochane Villarim de Almeida pelo empenho em avaliar este trabalho.

À minha amada esposa, companheira de todas as horas, com a qual partilho meu ser, a professora Gizelda Ferreira.

Ao meu pai (*in memoriam*), José Maria de Lima e meu avô (*in memoriam*), Francisco Salvador de Lima, que nos deixou em 2020, por todo ensinamento partilhado comigo durante vossas estadia aqui na Terra.

À minha mãe Severina Precilia (Dona Inácia), mulher forte, da qual nutro meu peito de amor cada vez que a visito e lembro de suas palavras de incentivo desde os tempos de minha tenra juventude.

A todos e todas da nossa família Lima e agregados pela compreensão por minha ausência nas reuniões familiares, ao longo desta temporada de estudos e incertezas diante de uma tempestade tão densa quanto à pandemia de COVID19 que assolou o mundo.

À coordenadora do curso de graduação e a toda equipe técnica e docente, por todo empenho.

Aos professores do Curso de Graduação em Gestão Pública, na modalidade Tecnólogo da UEPB, e em especial àqueles que contribuíram ao longo desses anos, por meio das disciplinas e debates, para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos servidores da UEPB que contribuíram direta e indiretamente para a realização da pesquisa, em especial a amiga Ana Carolina, todos os servidores da PROGEP e aos servidores da Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e a Distância - PROEAD da UEPB pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

E aos colegas de turma pelos momentos de amizade e apoio, mesmo que estivéssemos afastados fisicamente estávamos sempre conectados.