

Pelotas, ____ de _____ de 202_.

Ao Professor _____
MD Reitor da UFPEL
E/M

Considerando o artigo intitulado “Uma reconfiguração de saberes a respeito dos usuários de TI: o caso da Universidade Federal de Pelotas” (em anexo) e, especialmente, o seu caráter institucional, tendo em vista a Portaria nº 1.881, que constituiu equipe de dimensionamento do quadro de pessoal de TIC da UFPEL, expõe-se o que segue.

Na UFPEL, a última evidência em favor da regulação, que se contrapõe a emancipação e/ou autonomia universitária, foi a Nota Técnica da CGU-RS (BRASIL, 2019a), recomendando a Universidade suspender as jornadas de trabalho em turnos contínuos, que, de certa forma, garantiam a formação da chamada “rede de intenções comuns”, referenciada no artigo supracitado.

Em relação ao quadro de pessoal de TI, parece ser um desatino o tal “controle”. Inicialmente, pela incoerência entre a Instrução Normativa nº 2 (BRASIL, 2018) e seu superior hierárquico, o Decreto nº 1.590 (BRASIL, 1995). Por fim, por desconsiderar a vigência de jornadas de trabalho em turnos contínuos pelo quadro de pessoal de TI em outras IFES, como é o caso do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-riograndense (IFSul), cuja sede é também em Pelotas.

Além disso, o rompimento da “rede” desconsidera alguns resultados, contidos em UFPEL (2018b), principalmente, quando se socializou o rol das múltiplas atividades individuais desempenhadas pelo quadro de TI na Universidade e, como consequência, a real necessidade da presença de servidores da área em turnos contínuos na UFPEL.

No entanto, visando à manutenção dessa jornada de trabalho flexibilizada, intenta-se tomar por base, rigorosamente, os critérios exigidos no artigo 3º do Decreto nº 1.590/95 (BRASIL, 1995). A ideia é fornecer subsídios ao dirigente máximo da UFPEL, para que ele possa autorizar servidores a cumprir jornada de trabalho de seis horas diárias e carga horária de trinta horas semanais, tendo em vista a exigência de atividades contínuas em função de atendimento ao público. Ratifica-se neste caso “atendimento ao público”, compreendido como a ininterrupta assessoria e apoio aos usuários (servidores, estudantes e comunidade externa) prestada pelo quadro de pessoal de TI da UFPEL, cujo conjunto constitui o que se chamou de “rede de intenções comuns”.

Ratificando, então, a atualização do rol das múltiplas atividades individuais desempenhadas pelo quadro de pessoal de TI, lotado na Pró-Reitoria de Gestão da Informação e Comunicação (PROGIC) da UFPEL e, especificamente, a distribuição dessas competências entre os servidores pertencentes às coordenações de Sistemas de Informações (CSI) e Redes e Infraestrutura (CREI), apresenta-se a seguir uma figura, contendo a relação entre os sujeitos e o desempenho de suas ocupações precípuas.

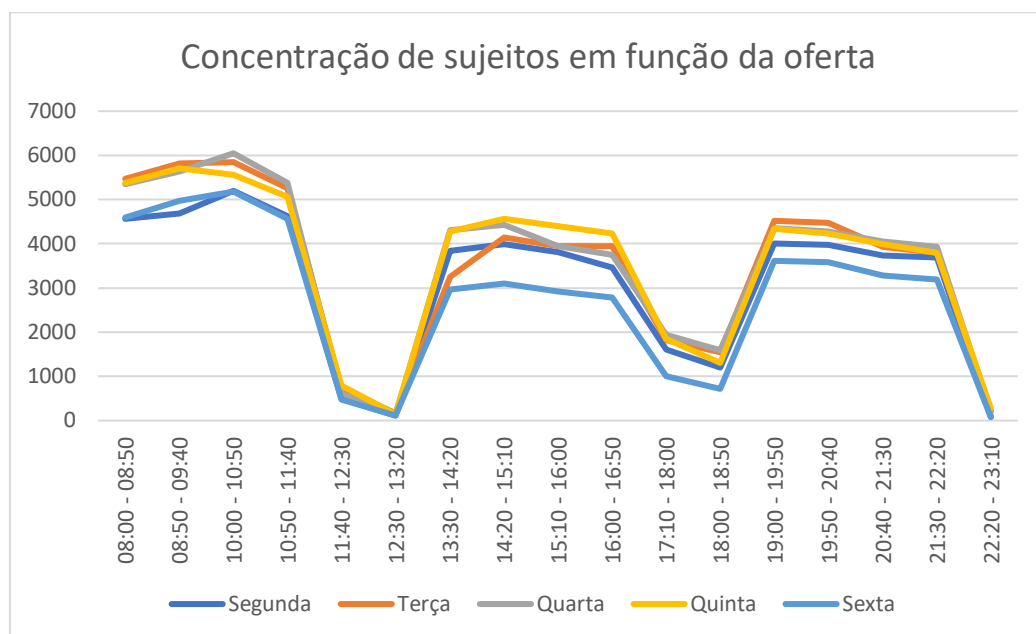
Relação entre servidores e suas atividades

Nº	Analista de Tecnologia da Informação	ATIVIDADES												
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13
01	Cassio Soares Carvalho			CSI SPAC	CSI SPAC									
02	Diego Saraiva de Oliveira			CSI SPAD	CSI SPAD									
03	Eduardo Maronas Monks					CREI		OREI	CREI	CREI	CREI	CREI	CREI	CREI
04	Fabricio Gonzales Scaglioni			CSI SPAC	CSI SPAC									
05	Francisco P. Marques Rodrigues	CSI	CSI											
06	Henrique Avila Vianna			CSI SPW	CSI SPW									
07	Henrique de Vasconcellos Rippel					CREI NGR		OREI NGR		CREI NGR	CREI NGR	CREI NGR	CREI NGR	
08	Jeronimo da Cunha Ramos			CSI SPAC	CSI SPAC									
09	Jeronimo Feijo Noble da Rosa					CREI NGR		OREI NGR	CREI NGR	CREI NGR	CREI NGR	CREI NGR	CREI NGR	CREI NGR
10	José Hiram Salengue Noguez		CSI	CSI	CSI									
11	Marcelo Alcantara Borges			CSI SPAD	CSI SPAD									
12	Rafael Padilha da Silva					CREI NGR		OREI NGR		CREI NGR			CREI NGR	CREI NGR
13	Ricardo Borges Almeida					CREI NGR				CREI NGR	CREI NGR			
Nº	Assistente em Administração													
01	Alfredo Luiz da Costa Tillmann	CSI	CSI											
02	Leandro Stachovski Garcia	CSI	CSI											
Nº	Técnico de Tecnologia da Informação													
01	Alexandre Gomes da Costa			CSI SPAC	CSI SPAC									
02	Amanda Argou Cardozo			CSI SPAD	CSI SPAD									
03	Augusto da Rosa Muniz					CREI NSM		CREI NSM						
04	Caue Duarte			CSI SPAD	CSI SPAD									
05	Felipe Lemões Haertel			CSI SPAC	CSI SPAC									
06	Gustavo Lima de Magalhães			CSI SPAD	CSI SPAD									
07	Gustavo Mata Zechlinski					CREI NSM		CREI NSM						
08	Leandro Weige Dias			CSI SPW	CSI SPW									
09	Pablo de Chiaro Rosa					CREI NGR		OREI NGR	CREI NGR	CREI NGR			CREI NGR	CREI NGR
10	Sérgio Yoshimitsu Fujii					CREI NGR		CREI NGR						
11	Thiago Baneiro Cardoso					CREI NGR				CREI NGR	CREI NGR			
12	Thomas de Aguiar de Oliveira			CSI SPW	CSI SPW									
13	Tiago Camargo Al Alam					CREI NGR		OREI NGR		CREI NGR	CREI NGR			
14	Vinícius Vieira dos Santos			CSI SPAC	CSI SPAC									
15	Virginia Ortiz Andersson			CSI SPAC	CSI SPAC									
Nº	Outros													
01	Claudio Silveira					CREI NSM		CREI NSM						
02	Diogenes Yuri Leal da Rosa					CREI NGR		CREI NGR		CREI NGR			CREI NGR	CREI NGR

Legenda das atividades: 01 - Administração de TIC (Governança); 02 - Help Desk Nível1 (CSI); 03 - Desenvolvimento de sistemas (codificação, testes e projeto); 04 - Suporte e manutenção de sistemas (Help Desk Nível2); 05 - Help Desk Nível1 (CREI); 06 - Suporte e manutenção de equipamentos; 07 - Gerenciamento de redes; 08 - Infraestrutura de redes; 09 - Administração de servidores (dados); 10 - Segurança da informação; 11 - Aquisições; 12 - Fiscalização de contratos; 13 - Suporte a outros setores (Telefonia, câmeras etc).

Observe-se, no caso das atividades da Coordenação de Sistemas da Informação (CSI), a distinção entre a Seções de Projetos Acadêmicos (SPAC), Seção de Projetos Administrativos (SPAD) e Seção de Projetos de Websites (SPW). Da mesma forma, na Coordenação de Redes e Infraestrutura (CREI), as atividades do Núcleo de Gerência de Redes (NGR) e do Núcleo de Suporte e Manutenção e Manutenção (NSM) aparecem separadas.

Prosseguindo, retoma-se o levantamento quantitativo da concentração presencial de discentes e docentes nos câmpus de Pelotas, em função da oferta de disciplinas (2020/1) por semana, cuja representação gráfica parece ser o indicador mais significativo ao constructo que se pretende.



Reitera-se que a maior concentração presencial de discentes e docentes nos câmpus na UFPEL coincide com a jornada de trabalho de 40 horas (mais tradicional) dos servidores técnico-administrativos da Universidade, ou seja, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 18:00. Sendo assim, justamente, quando a maioria absoluta da comunidade acadêmica não estaria envolvida com a “sala de aula” e poderia ser acolhida pelos técnico-administrativos, eles estariam almoçando, das 12:00 às 13:00, ou indo para casa, no final da tarde, limitando também o atendimento dos estudantes do ensino noturno.

Então, intentando reverter essa lógica, isto é, considerando a exigência de atividades contínuas em função do atendimento ao público, pelo menos, durante 12 horas ininterruptas, foi que as coordenadorias de Sistemas de Informação e de Redes e Infraestrutura compuseram estratégias e propuseram a distribuição equânime do chamado rol de atividades do quadro de TI no período entre 07:30 e 19:30.

A ideia de iniciar às 07:30, foi para que meia hora antes do começo de tudo, pelo menos um “Help Desk Nível 1” já estivesse em alerta, caso algum imprevisto fosse repassado na noite anterior ou algo acontecesse na madrugada. Logo após, no período contínuo entre 08:00 e 19:30, haveria presente e a disposição da comunidade para atendimento presencial, via telefone, intranet ou internet, no mínimo, um servidor especialista em cada atividade: “Administração de TIC”; “Help Desk Nível 1 (CSI)”; “Desenvolvimento de sistemas (codificação, testes e projeto)”; “Suporte e manutenção de sistemas (Help Desk Nível 2)”; “Help Desk Nível 1 (CREI)”; “Suporte e manutenção de equipamentos”; “Gerenciamento de redes”; “Infraestrutura de redes”; “Administração de servidores (dados)”; “Segurança da informação”; “Aquisições”; “Fiscalização de contratos”; “Suporte a outros setores (Telefonia, câmeras etc)”.

A estratégia, portanto, não foi e nem é o escalonamento do quadro de TI ao longo da jornada de trabalho. O princípio é a distribuição do rol de atividades e/ou competências do pessoal em turnos contínuos.

Observando, ainda, a legislação, recomenda-se “que o controle de frequência dos servidores seja realizado por meio de ponto eletrônico, onde não seja possível a aplicação de método que permita a marcação com horários uniformes de frequência (registro britânico)”.

Sendo assim, ratifica-se uma proposta de horário semanal, preservando essa distribuição equânime das atividades do quadro de pessoal de TI (tanto da CSI, como da CREI), pelo menos, no período entre 07:30 e 19:30.

Coordenadoria de Sistemas de Informação (CSI):

Servidor / Horário	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Alexandre Gomes da Costa	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00
Alfredo Luiz da Costa Tillmann	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00
Amanda Argou Cardozo	12:00 – 18:00	12:00 – 18:00	12:00 – 18:00	12:00 – 18:00	12:00 – 18:00
Cássio Soares Carvalho	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Cauê Duarte	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00
Diego Saraiva de Oliveira	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Fabrizio Gonzales Scaglioni	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00
Felipe Lemões Haertel	08:00 – 14:00	13:30 – 19:30	08:00 – 14:00	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Francisco de Paula Marques Rodrigues	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30
Gustavo Lima de Magalhães	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	12:00 – 18:00	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Henrique Ávila Vianna	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00
Jerônimo da Cunha Ramos	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	08:00 – 14:00
José Hiram Salengue Noguez	C o o r d e n a d o r : 08:00 – 12:00 / 14:00 – 18:00				
Leandro Weige Dias	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Leandro Stachovski Garcia	10:00 – 16:00	10:00 – 16:00	10:00 – 16:00	10:00 – 16:00	10:00 – 16:00
Marcelo Alcântara Borges	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Thomas de Aguiar de Oliveira	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Vinicius Vieira dos Santos	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Virginia Ortiz Andersson	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00

Coordenadoria de Redes e Infraestrutura (CREI)

Servidor / Horário	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Augusto da Rosa Muniz	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30	13:30 – 19:30	07:30 – 13:30
Cláudio Silveira					
Diógenes Yuri Leal da Rosa	07:30 – 13:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	07:30 – 13:30
Eduardo Maroñas Monks	C o o r d e n a d o r : 08:30 – 12:30 / 13:30 – 18:30				
Gustavo Mata Zechlinski					
Henrique de Vasconcellos Rippel	13:30 – 19:30	07:30 – 13:30	13:30 – 19:30	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30
Jerônimo Feijó Noble da Rosa	12:00 – 18:00	12:00 – 18:00	12:00 – 18:00	12:00 – 18:00	12:00 – 18:00
Pablo de Chiaro Rosa	08:00 – 14:00	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	08:00 – 14:00	13:30 – 19:30
Rafael Padilha da Silva	08:00 – 14:00	12:00 – 18:00	07:30 – 13:30	12:00 – 18:00	07:30 – 13:30
Ricardo Borges Almeida					
Sérgio Yoshimitsu Fujii	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	13:30 – 19:30	07:30 – 19:30	13:30 – 19:30
Thiago Baneiro Cardoso	13:00 – 19:00	07:30 – 13:30	08:00 – 14:00	07:30 – 13:30	08:00 – 14:00
Tiago Camargo Al-Alam	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30	07:30 – 13:30	13:30 – 19:30

Concluindo, considerando o exposto, solicita-se um novo estudo, independente por parte da Reitoria, sobre o caráter excepcional à concessão das jornadas de 30 horas ao quadro de pessoal de TI da UFPEL.

Reitera-se essa medida, tendo em vista a inexistência de observações e/ou recomendações específicas, contidas na Nota Técnica da CGU-RS (BRASIL, 2019a), sobre a flexibilização instituída em maio de 2018, por meio das portarias 1.066, 1.067 e 1.077, respectivamente, ao Núcleo de Gerência de Redes (NGR), à Coordenação de Sistemas de Informação (CSI) e ao Núcleo de Suporte e Manutenção (NSM); mas – principalmente – crendo que uma Instituição como a UFPEL, frequentada diuturnamente por uma comunidade acadêmica de mais de 30 mil pessoas, NÃO possa ser comparada com outras repartições federais, que fecham para o almoço.

Recomenda-se, por fim, estender a ideia de universidade como uma “rede de intenções comuns” às outras unidades, objetivando que toda a comunidade colabore no atendimento de MAIS pessoas, durante MAIS tempo.

Atenciosamente.

Coordenador CSI

Coordenador CREI

Uma reconfiguração de saberes a respeito dos usuários de TI: o caso da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)

Francisco de Paula Marques Rodrigues, Alfredo Luiz da Costa Tillmann,
Cauê Duarte, Leandro Stachovski Garcia

Pró-Reitoria de Gestão da Informação e Comunicação (PROGIC) – Universidade
Federal de Pelotas (UFPEL) – Rua Gomes Carneiro, nº 1 – Pelotas – RS – Brasil.

fpmr@ufpel.edu.br, tillmann@ufpel.edu.br, caue.duarte@ufpel.edu.br,
leandro.stachovski@ufpel.edu.br

Resumo. *Este artigo descreve, de forma sucinta, uma necessária reconfiguração de saberes a respeito dos usuários de Tecnologia da Informação (TI) no contexto da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL).*

Palavras-chave. *Gestão e governança de TIC. Usuários de Tecnologia da Informação (TI). Reconfiguração de saberes.*

1. Introdução

O presente estudo propõe uma breve reflexão acerca de uma necessária reconfiguração de saberes a respeito de usuários, que assumem cada vez mais o protagonismo das soluções de Tecnologia da Informação (TI) disponibilizadas à comunidade acadêmica e em geral.

Como se sabe, há pouco tempo, um número reduzido de computadores e periféricos eram manipulados quase que exclusivamente por pessoas que ocupavam cargos de TI nas organizações. Nas Instituições Federais de Educação Superior (IFES), por exemplo, um simples processo de “rematrícula” exigia, além de programadores e analistas – na retaguarda – digitadores, operadores de máquinas, dentre outros – na linha de frente.

No caso da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), atualmente se têm inúmeras soluções de TI, cujas eficiências dependem, quem sabe, tanto dos usuários responsabilizados por suas utilizações, quanto dos detentores de cargos de TI. Reitera-se que a Universidade oferece serviços, como o Sistema Cobalto (sistema integrado de gestão acadêmica e administrativa), o chamado WordPress Institucional e o *outsourcing* de impressão, dentre outros, que pressupõem o protagonismo de centenas de pessoas, além do quadro de TI.

Discentes, docentes, técnico-administrativos, egressos e comunidade externa têm acesso personalizado ao Sistema Cobalto. De acordo com o perfil de acesso (autenticado pelo CPF), módulos correspondentes às especificidades dos usuários são disponibilizados. O Sistema Cobalto segue os princípios de utilização de *software livre* e integra por meio de “módulos”, as diversas “funcionalidades” acadêmicas e administrativas da UFPEL. O WordPress é outra solução ágil e amigável oferecida para construção de *websites* dinâmicos e publicação de multimídias. Já o chamado *outsourcing* de impressão, ou seja, a locação de impressoras, foi a solução de TI encontrada pela UFPEL para oferecer serviços de *scanners*, multifuncionais e outros equipamentos relacionados.

Sendo assim, compreender estas novas relações, sobretudo reconfigurando os saberes a respeito dos usuários, que são protagonistas do campo do conhecimento da TI, parece ser imprescindível nos dias de hoje na UFPEL. Como disse Habermas (1987), uma instituição como a “universidade” só será funcional se encarnar “a ideia que lhe é inerente”, ou seja, se as pessoas que dela participarem estiverem munidas de uma “rede de intenções comuns”.

Além disso, outro aspecto a ser distinguido em relação à contemporaneidade desse estudo é o seu caráter emancipatório, que servirá como reação abalizada a possíveis ações regulatórias, impostas pelos órgãos de controle à Universidade.

2. Método

A ideia de pesquisar pessoas que desempenham atividades de TI, independentemente de cargos, foi uma das recomendações contidas no Relatório (UFPEL, 2018b), que, por sua vez, se valeu do referencial contido em STI (2015), e se incorporou às ações de governança praticadas na Pró-Reitoria de Gestão da Informação e Comunicação (PROGIC), incluída pela atual Administração Superior da UFPEL em seu organograma, conforme Resolução nº 06, de 23/06/2017.

A PROGIC apresenta-se constituída essencialmente por quatro coordenações: Redes e Infraestrutura (CREI), Processos e Informações Institucionais (CPI), Sistemas de Informação (CSI) e Comunicação Social (CCS). E foi, justamente, uma parte dessa estrutura organizacional que serviu como principal instrumento de coleta de dados ao presente estudo. A estratégia foi disciplinar a técnica de “entrevistas individuais e grupais” (Gaskell, 2012), reiterando o caráter quali quantitativo privilegiado em UFPEL (2018b), também referenciado por André (1995).

Nesse sentido, antes de sair a campo e entrevistar “os usuários que são protagonistas da TI”, pareceu interessante identificar quem são eles e quantificá-los. Acredita-se que conhecer esta dimensão possa ser a base e/ou o alicerce à reconfiguração de saberes que se pretende, ou seja, quanto maior, mais importante.

Sendo assim, o exame da abrangência dos “módulos” e “funcionalidades” do Sistema Cobalto e a quantificação de seus usuários, a real extensão de influência do WordPress Institucional e a identificação dos diferentes pontos de acessos à comunidade formaram o que se pode chamar de primeiro olhar do presente estudo.

3 Resultados

De acordo com informações obtidas na Coordenadoria de Sistemas de Informação (CSI), em fevereiro de 2020, o Sistema Cobalto constitui-se por cerca de 40 módulos, subdivididos em aproximadas 430 funcionalidades. Possui 145 grupos de acessos, ou seja, 145 agrupamentos diferentes de pessoas capazes de acessar determinados módulos e/ou funcionalidades. O grupo de acesso com maior número de usuários é o de alunos vinculados, com mais de 30 mil estudantes. Outro grupo de acesso abrangente é o de servidores, agrupando quase 3.000 pessoas: 1.500 docentes e 1.300 técnico-administrativos.

No entanto, o foco do presente estudo foi identificar alguns grupos de usuários, que assumem cada vez mais o protagonismo das soluções de TI, nesta análise específica, em relação ao Cobalto.

Na realidade, o que se pode chamar de Sistema Acadêmico compõem-se de três módulos: Aluno, Professor e Gestão Acadêmica. O Módulo Aluno é composto por duas categorias de funcionalidades: Cadastros e Consultas. A categoria Cadastro possui três funcionalidades: Avaliação de disciplinas, Solicitação de matrícula e Trancamento de disciplina. E assim, sucessivamente.

Além obviamente desse Módulo Aluno (30 mil pessoas) e mesmo do Módulo Professor (1.500), considerando-se a atividade-fim da Universidade, alguns grupos de usuários do Módulo Gestão Acadêmica merecem destaque: Colegiados graduação (217 pessoas), Departamentos graduação (191), Diretores graduação (48), Pós-Graduação (158), acrescidos ainda de grupos menos numerosos, mas tão importantes, como os pertencentes à Coordenadoria de Registros Acadêmicos (CRA) e Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE). Reitera-se que a total responsabilidade pelo manuseio (cadastros, consultas, análise de processos e emissão de relatórios) destas funcionalidades fica a cargo dos chamados usuários protagonistas.

Em relação ao WordPress Institucional, de acordo com a Seção de Projetos de Websites (SPW), vinculada à Coordenadoria de Sistemas de Informação (CSI), existem 946 *sites* na UFPEL: 63 de cursos de graduação, 129 de eventos, 160 de grupos de pesquisa, 62 de programas de pós-graduação, 151 de professores e disciplinas, 213 de projetos, 79 de unidades acadêmicas e 89 de unidades administrativas.

No período entre fevereiro de 2019 e janeiro de 2020, esses *sites* receberam 3.192.956 visitas, sendo fevereiro o mês mais procurado, com 327.137 acessos. Ratifica-se que a “construção” desses *sites* é efetivada por cerca de 921 pessoas (maioria absoluta de usuários protagonistas). Também merecem destaque os números do Portal da UFPEL e do Portal Institucional, que atingiram no mesmo período, respectivamente, 1.087.627 e 551.402 acessos.

Em relação ao *outsourcing* de impressão, muito mais do que os usuários, também protagonistas, responsáveis por uma centena de pontos, distribuídos entre os câmpus do centro de Pelotas e o campus do Capão do Leão, causou perplexidade a magnitude de outros números. De acordo com a Coordenação de Redes e Infraestrutura (CREI), o volume de tráfego da rede da UFPEL é, em média, oito TBytes por dia. Essa rede é composta por aproximadamente 700 dispositivos, entre *switches*, roteadores e *access points*. Existem cerca de 160 servidores em rede na UFPEL e, diariamente, se conectam, em média, 8000 dispositivos nos diferentes espaços da Universidade.

Dentre os inúmeros sistemas hospedados nesses servidores, destaca-se o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que permite transferir a gestão de documentos e de processos eletrônicos administrativos para um mesmo ambiente virtual. Essa solução permite, por exemplo, o exercício de qualquer cargo a distância, tendo em vista a possibilidade de acesso a esse Sistema em qualquer hora e de qualquer lugar.

Por fim, na relação configurada entre o quadro de pessoal de TI e esse chamado grupo de protagonistas, tem-se a sensação de que “ninguém pode soltar a mão de ninguém”! Se no devido tempo, houver o impedimento de um cadastro por qualquer motivo, não informação de uma nota, não digitação da frequência, não efetivação de uma equivalência, não concessão de uma dispensa, *bug* no sistema, erro de digitalização, pane de internet etc, desfaz-se a ideia, que, de acordo com Habermas (1987), é fundamental às universidades, ou seja, uma “rede de intenções comuns”.

Parece, também, óbvio que o segmento de gestão administrativa, interliga-se a essa “rede”. É por seu intermédio que a Universidade efetiva pagamentos de fornecedores, formaliza promoções das carreiras, analisa e concede licenças etc. Sendo assim, essa ideia parece estender-se a toda comunidade universitária e “se alguém soltar a mão de alguém”, poderá haver prejuízo irreparável em determinado momento.

4. Conclusões

A intenção de intensificar estudos “qualiquantitativos” acerca de servidores, chamados protagonista da área de TI, parece ser fundamental na medida em que se pretende aprimorar a eficiência e a qualidade de serviços, bem como refinar futuros dimensionamentos ao quadro de pessoal de TI, conforme UFPEL (2018b).

Aquilo que parece inexorável nos dias de hoje é o envolvimento e a dependência cada vez maior da comunidade universitária e externa com as chamadas tecnologias da informação e comunicação (TIC). O nível de complexidade das relações entre o quadro de TI e desses usuários chamados protagonistas da área de TI, assim como de toda comunidade forma, sem dúvida, uma “rede de intenções comuns”, da qual “ninguém pode soltar a mão de ninguém”.

No entanto, imprescindível nos dias de hoje na UFPEL é a reconfiguração de saberes em patamares mais elevados de conhecimento, considerando a tensão que se configura entre alguns órgãos de controle e as instituições federais de educação superior (IFES). Tensão esta, identificada por Santos (2000) como “tensão entre regulação e emancipação”.

Um exemplo nesse sentido é a Instrução Normativa (IN) nº 2 (BRASIL, 2018), que desconsidera como “atendimento ao público”, a ininterrupta assessoria aos usuários (servidores, estudantes e comunidade externa) prestada pelo quadro de TI nas IFES. Reitera-se, neste caso, a rotulação do segmento de TI, como “órgão que trata da Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP”.

Em relação a essa equivocada compreensão, enfatiza-se, primeiramente, a incoerência entre a IN nº (BRASIL, 2018) e seu superior hierárquico, o Decreto nº 1.590 (BRASIL, 1995). Espera-se, nesse sentido, quem sabe, uma retórica do próprio SISP, onde o grupo de cerca de uma centena de IFES compõe, com certeza, a maior categoria, dentre as organizações federais representadas por lá.

Menos mal que a fiscalização do TCU também é capaz de apontar fatores que, em favor da regulação, “prejudicam” a TI do Executivo: “fragmentação, verticalização, falta de padronização tecnológica e limitação de pessoal” (BRASIL, 2019b).

No caso específico deste estudo, em favor da liberdade acadêmica e/ou da autonomia universitária busca-se, justamente, a “desfragmentação” (ninguém pode soltar a mão de ninguém), a “horizontalização” (inclusão de usuários, que assumem cada vez mais o protagonismo das soluções de TI), a padronização tecnológica (princípios de software livre, governo eletrônico etc) e se pretende, efetivamente, expandir o quadro de TI, reconhecendo os servidores (docentes e técnico-administrativos), os estudantes e a comunidade externa – todos – como usuários da área de TI e, conseqüentemente, como público externo a ser atendido e assistido permanentemente pelo quadro de TI da Universidade.

5. Referências

- ANDRÉ, Marli. **Etnografia da prática escolar**. Campinas; Papirus, 1995.
- GASKELL, George. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, Martin e GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**; tradução de Pedrinho Guareschi. 10.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012. p. 64-89.
- HABERMAS, Jurgen. A idéia da universidade: processos de aprendizagem. **Revista de Educação**. Lisboa, v.2, n.1, p.2-9, 1987.
- SANTOS, Boaventura de Souza. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência**. São Paulo: Cortez, 2000.
- BRASIL. Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 10 ago. 1995.
- BRASIL. Instrução Normativa nº 2, de 12 de setembro de 2018. Estabelece orientação, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal... **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, edição 177, p. 100, 12 set. 2018.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Nota Técnica nº 1660/2019/NAC2-RS**. Controladoria Regional da União do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 14 out. 2019a.
- BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Acórdão nº 2789/2019**. Plenário. Relator: Ministro Raimundo Carreiro. Sessão de 20/11/2019b.
- STI (Secretaria de Tecnologia da Informação). **Método de Dimensionamento do Quadro de Pessoal de TIC do SISP**. Brasília: Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP). 61 p. MP, 2015.
- UFPEL (Universidade Federal de Pelotas). Gabinete do Reitor. **Portaria nº 1881, de 10 de agosto de 2018**. Constitui equipe de dimensionamento do quadro de pessoal de TIC da UFPEL. Pelotas, 2018a.
- UFPEL (Universidade Federal de Pelotas). **Dimensionamento do Quadro de Pessoal de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)**. Pelotas: UFPEL. 11 p. UFPEL, 2018b.
<https://wikigovernanca.ufpel.edu.br/lib/exe/fetch.php?media=mqp.pdf>