

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

Francisco de Paula Marques Rodrigues¹, Júlio Carlos Balzano de Mattos¹, Alfredo Luiz da Costa Tillmann¹, Leandro Stachovski Garcia¹

¹Pró-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, Julio.mattos@ufpel.edu.br, tillmann@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 objetiva propor uma breve reflexão sobre 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.

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”.

2. Método

A ideia de pesquisar pessoas que desempenham atividades de TI, independentemente de cargos, foi uma das recomendações contidas no Relatório (UFPEL, 2018), 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 (2018), 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 por suas relevâncias: 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). 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, tal qual ao segmento acadêmico, “se alguém soltar a mão de alguém”, poderá haver prejuízo irreparável em determinado momento.

4. Conclusões

A intenção de intensificar estudos “qualiquantitativos” acerca desses 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 relacionados ao quadro de pessoal de TI, conforme UFPEL (2018).

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 (BRASIL, 2018), que desconsidera como “atendimento ao público”, o ininterrupto atendimento e assessoria aos usuários (servidores e estudantes) prestada pelo quadro de TI das IFES. Reitera-se, neste caso, a rotulação do segmento de TI, como “órgão que trata da Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP”. 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.

No caso da UFPEL, a última evidência em favor da regulação foi a Nota Técnica da CGU-RS (BRASIL, 2019a), impedindo a Universidade de manter jornadas de trabalho em turnos contínuos, que de certa forma garantiam a formação da chamada “rede de intenções comuns”. Em relação ao quadro de pessoal de TI, parece ser um desatino o tal “controle”. Além disso, o rompimento da “rede” desconsidera alguns resultados, contidos em UFPEL (2018), especialmente, quando se socializou o rol das múltiplas atividades individuais desempenhadas pelo quadro de TI na Universidade.

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 pessoal de TI da UFPEL.

5. Referências

- ANDRÉ, Marli. **Etnografia da prática escolar**. Campinas; Papyrus, 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. 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). **Dimensionamento do Quadro de Pessoal de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)**. Pelotas: UFPEL. 11 p. UFPEL, 2018.

<https://wikigovernanca.ufpel.edu.br/lib/exe/fetch.php?media=mqp.pdf>