

**TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO UNIVERSITÁRIA: O PLANO
DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

ISABELA OMELCZUK

Universidade Federal de Santa Catarina
isabela.zuk@gmail.com

LUCIANE STALLIVIERI

Universidade Federal de Santa Catarina
lustalliv@gmail.com

RESUMO

Este trabalho objetiva mostrar a importância das tecnologias de informação na gestão universitária a partir da apresentação do Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Quanto à metodologia, a pesquisa realizada foi de natureza básica e qualitativa, e para seu desenvolvimento foi feita uma investigação do tipo bibliográfica e documental, com fins descritivos. Fundamentada na concepção de universidade, em autores que tratam da inserção das tecnologias de informação no âmbito universitário e na exposição de políticas de governo, na área, voltadas ao serviço público, pôde-se compreender a importância da Tecnologia da Informação (TI) na gestão das instituições e no cumprimento dos objetivos das organizações. Por fim, a apresentação e análise do PDTI da UFSC mostraram como essa ferramenta, alinhada ao planejamento estratégico da instituição, trouxe benefícios à comunidade acadêmica e fortaleceu a gestão universitária.

Palavras chave: Plano Diretor de Tecnologia de Informação. Tecnologia da Informação. Gestão Universitária. UFSC.

1 INTRODUÇÃO

Diante da globalização e dos avanços tecnológicos em todo o mundo nos últimos anos, as tecnologias da informação (TI) vêm se inserindo cada vez mais nas organizações como ferramenta imprescindível para a gestão. As universidades públicas, buscando acompanhar as transformações da sociedade em que está inserida, não poderiam deixar de adotar essas tecnologias em seu ambiente, correndo o risco de ficarem para trás em relação às suas semelhantes.

As tecnologias da informação surgem para melhorar a gestão do conhecimento e da informação na Universidade Pública. Elas buscam aumentar a eficiência, tanto das suas atividades meio, administrativas, como fins, no ensino, pesquisa e extensão, trazendo benefícios para toda a comunidade acadêmica, alunos, professores e técnico-administrativos, atingindo também a comunidade externa em alguns serviços.

No início do século XXI, o governo brasileiro iniciou ações voltadas à tecnologia da informação no serviço público, buscando melhorar a qualidade dos serviços. Portanto, para atingir tal objetivo, surgiram ao longo dos anos algumas políticas, estratégias e instrumentos voltados para a área, entre eles, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), buscando alinhar as estratégias de tecnologia da informação com as estratégias institucionais, elaborou, em 2013, o seu primeiro PDTI, a fim de prover a instituição de uma ferramenta de diagnóstico, planejamento e gestão de recursos.

A partir desse contexto, esta pesquisa tem como objetivo geral mostrar a importância das tecnologias de informação na gestão universitária a partir do PDTI da UFSC. Como objetivos específicos, pretende-se apresentar o PDTI da UFSC, seu alinhamento às políticas de governo e os seus resultados para a gestão universitária.

O estudo é relevante, pois aborda uma ferramenta de importância para a gestão universitária, de modo que ela está alinhada ao planejamento estratégico da Instituição. Além disso, ele contribui para dar maior visibilidade a esse documento e às ações de tecnologia da informação que foram ou estão sendo implementadas na UFSC.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica a seguir trata, primeiramente, da concepção de universidade sob a perspectiva de alguns autores, em seguida, apresenta políticas de tecnologia da informação no Brasil e, por fim, aborda a inserção das tecnologias de informação no âmbito universitário a partir do estudo de alguns pesquisadores.

2.1 A CONCEPÇÃO DE UNIVERSIDADE

Desde seu surgimento, a universidade sofreu diversas transformações até se tornar o que é hoje em dia, tanto as públicas quanto as privadas. Há diversos autores que discutem a respeito da concepção da universidade desde sua origem a atual. Abaixo são apresentadas as visões de alguns autores a respeito das universidades públicas no Brasil.

A universidade, para Chauí (2003), é uma instituição social que reflete de certa maneira a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade, onde há a existência de diversas opiniões e atitudes conflitantes. Para a autora, a universidade é uma prática social, baseada no reconhecimento público de sua legitimidade e de suas atribuições, dotada de autonomia e baseada em normas, regras e valores internos a ela. Essa legitimidade é fundada na autonomia do saber em face da religião e do Estado, por isso, ela é concebida como uma instituição

republicana e democrática e, portanto pública e laica. Como instituição social, ela acompanha as mudanças e transformações sociais, econômicas e políticas.

Conforme a autora, o que difere uma organização de uma instituição, é que a primeira é definida como uma prática social determinada de acordo com sua instrumentalidade, ou seja, ao conjunto de meios administrativos particulares para obtenção de um objetivo particular. A segunda é referida a ações articuladas às ideias de reconhecimento e legitimidade externa e interna e tem a sociedade como seu princípio. A organização social tem apenas a si mesma como referência em um processo de competição com outras organizações de mesmo objetivo e busca gerir seu espaço e tempo a fim de vencer esta competição.

Chauí (2003) diz que a sociedade e a natureza são reabsorvidas uma na outra e tornaram-se um “meio ambiente” fluido e instável, que deve ser gerido, programado, planejado e controlado por estratégias de intervenção tecnológica e jogos de poder. A autora conclui que “a permanência de uma organização depende muito pouco de sua estrutura interna e muito mais de sua capacidade de adaptar-se celeremente a mudanças rápidas da superfície do “meio ambiente”. (CHAUI, 2003, p.7).

Audy (2017) introduz a inovação no contexto da universidade como um fator impactante no presente e no seu futuro. O autor identifica três inovações disruptivas na universidade atual: as tecnologias *online* de aprendizagem; as mudanças no perfil dos empregos no mundo do trabalho e a educação continuada; e a terceira missão e a atuação como vetor do desenvolvimento econômico e social. "A inovação disruptiva está associada às mudanças radicais, de ruptura com os paradigmas vigentes, gerando um novo patamar tecnológico onde se aplica, [...]". (AUDY, 2017, p. 77).

Como terceira missão da universidade, depois de ensino e pesquisa, Audy (2017) aponta a inovação, como principal vetor do processo de desenvolvimento social e econômico da sociedade em que se situa. Esse novo contexto exige um novo posicionamento na interação com outros atores da sociedade. "Isso gera a necessidade de novas relações entre ensino, pesquisa e inovação no interno da instituição, novas relações com as empresas (públicas e privadas), novas relações com os governos (locais, regionais e nacionais)". (AUDY, 2017, p.81). O autor cita a adoção de novas estruturas acadêmicas frente a essa realidade.

Segundo Audy (2017), ou as instituições de educação adotam essas inovações disruptivas, ou serão superadas ou desafiadas pelas novas instituições que surgem ou por aquelas que possuem essas novas tecnologias. Ele relata a existência de vários momentos de grandes transformações na educação superior, e destaca a importância de uma Instituição ser capaz de sempre incorporar inovações incrementais, de melhorias e sustentação, e inovações disruptivas, formando ciclos, que reflitam e respeitem a missão, visão e valores institucionais.

Além das mudanças sofridas pela sociedade e pela universidade nos últimos anos, podem-se incluir mudanças no perfil do trabalhador, em geral, e também no contexto universitário. Para Godoy (2014, p. 02), "não há que discutir que o ator principal, do qual dependerá a eficiência do serviço prestado ao cidadão, é o servidor público. Da mesma forma, não há como desassociar a competência desse servidor ao alcance dos objetivos das instituições públicas".

Peciar (2009) fala das mudanças no mundo do trabalho a partir dos anos 70, no contexto neoliberal. A autora fala do processo de transformação por que passam as economias capitalistas através das novas tecnologias da informação e de transformações organizacionais que impactam diretamente nas exigências de formação dos trabalhadores.

À medida que as universidades se modernizam tecnologicamente, elas buscam cada vez mais uma força de trabalho que seja qualificada para exercer as funções compatíveis com esse cenário. Ao mesmo tempo em que a universidade muda para acompanhar as transformações do mundo globalizado, da inovação e das tecnologias de informação, exige-se

um trabalhador capaz de se adaptar a essas mudanças e incorporá-las em suas rotinas, para melhor aproveitamento e agilidade no desempenho de suas atividades, e através delas conseguir atingir seus objetivos.

A partir dessas concepções, temos que a universidade pública deve referir os valores e normas da sociedade, deve aspirar à universalidade e também deve ser um espaço de reflexão a respeito dos conflitos existentes na sociedade, porém não pode deixar de ser um espaço competitivo em relação a outras instituições semelhantes, e deve buscar sempre a inovação de seus meios para atingir a eficácia, sem perder a sua essência.

Ao mesmo tempo em que a universidade deve se modernizar e buscar meios e técnicas mais eficazes para realizar suas atividades meio e fins, é preciso cuidar para que ela continue expressando sua autonomia, possuindo o direito e o poder de definir suas normas de formação, docência e pesquisa, suas políticas acadêmicas, projetos e metas, bem como sua condução administrativa, financeira e patrimonial.

2.2 POLÍTICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL

A partir dos anos 2000, conforme consta na Estratégia de Governança Digital (EGD) da Administração Pública Federal, estruturaram-se as ações do governo digital sob denominação de "governo eletrônico" ou e-Gov. Tinham como objetivo fortalecer a utilização das tecnologias da informação e comunicação (TIC) para melhorar a qualidade e efetividades dos serviços públicos e das informações, e também ampliar o acesso à informação e a participação popular na elaboração de políticas públicas. Desde então, o governo passou a realizar diversas ações na inserção da tecnologia da informação, conforme os avanços da tecnologia e as demandas da sociedade.

Diante disso, apresenta-se a Instrução Normativa nº 4 de 11 de setembro de 2014 que trata sobre o processo de contratações de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

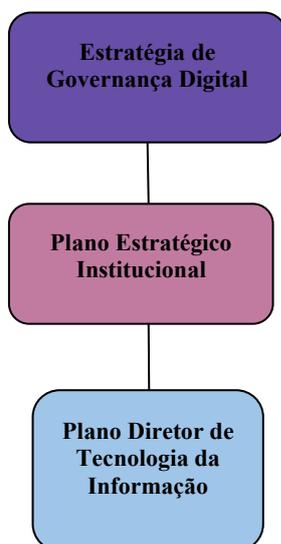
De acordo com essa Instrução Normativa (IN), e em consonância com o Decreto nº 7.579 de 2011, os órgãos que compõem o SISP são responsáveis por elaborar a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (EGTIC), revisada e publicada anualmente, que serve de instrumento base para a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) pelos órgãos e entidades integrantes do SISP.

O documento define o PDTI como "instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período". Todas as contratações de que trata a IN devem ser elaboradas de acordo com o PDTI, que deve estar sempre alinhado ao EGTIC e ao Plano Estratégico Institucional, e aprovado pelo Comitê de Tecnologia da Informação de cada órgão ou entidade. Para elaboração do PDTI, o SISP disponibiliza um Guia de Elaboração do PDTI, acessível em seu Portal.

A IN apresenta três fases a serem seguidas na contratação de Soluções de Tecnologias da Informação: Planejamento da Contratação, Seleção do Fornecedor e Gestão do Contrato. As contratações devem ser avaliadas desde o início pela Área de Tecnologia da Informação a respeito de seu alinhamento com o PDTI.

Os órgãos da Administração Pública Federal devem ainda alinhar seus Planos Estratégicos Institucionais (PEI) e seus Planos Diretores de Tecnologia da Informação (PDTI) aos objetivos e iniciativas da Estratégia de Governança Digital (EGD). Para isso devem incluir em seus conteúdos metas e ações relativas à governança digital que contribuam para o alcance dos objetivos desta Estratégia e oportunizem o aperfeiçoamento de suas práticas de governança digital.

Figura 1 - Relação entre estratégia do Governo e políticas institucionais



Fonte: Elaborada pelas autoras (2018).

Dessa forma, a partir dessas normativas e políticas vigentes na área de TI, torna-se possível às instituições públicas um maior alinhamento do uso das tecnologias de informações com as suas estratégias e objetivos institucionais, além de providenciar uma maior segurança, confiabilidade, eficiência e amadurecimento na gestão de TI.

2.3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NA UNIVERSIDADE

Conforme Bianchi et al (2010), as instituições são influenciadas por diversas transformações, sejam sociais, econômicas, políticas, tecnológicas, entre outras, que lhes lançam novos desafios. Nesse contexto, elas buscam informação e conhecimento para se diferenciarem e é através das tecnologias de informação que elas conseguem coletar, processar e armazenar essas informações, e assim otimizar a eficiência e eficácia da organização.

A universidade, com sua alta complexidade e detentora de uma infinidade de informações, que devem ser disponibilizadas de forma correta, com transparência, confiabilidade e de maneira acessível, não poderia ser diferente e inseriu as tecnologias de informação em seu ambiente acadêmico e administrativo.

De forma a atender a todos esses requisitos citados acima, como transparência, confiabilidade, disponibilização correta das informações, entre outros, faz-se necessário o uso de ferramentas eficazes de gestão. Com o avanço da tecnologia, a busca por Sistemas de Informação Gerenciais como ferramenta de gestão tem aumentado gradativamente. Segundo Bianchi et al, "a tecnologia de informação (TI) é um dos componentes mais extraordinários do ambiente organizacional. Sua utilização pode ser vista tanto em nível estratégico e tático como operacional das Universidades. (BIANCHI ET AL, 2010, p.6)."

Para Finger (1997, p.294) os processos na administração das instituições de ensino superior devem ser inovadores e trazer uma melhor integração entre a comunidade universitária, que são os alunos, docentes, técnicos e a comunidade em geral. No mundo atual, globalizado, marcado pela competitividade, agilidade, flexibilidade e informação de qualidade, a busca por sistemas de informações pelas organizações para a tomada de decisão estratégica tem sido imprescindível.

As universidades foram criadas para atender às necessidades da sociedade, através do ensino, pesquisa e extensão. Por isso, para atender seus clientes e suas atividades principais de forma eficaz, elas precisam acompanhar as novas tecnologias que surgem e se atualizam cada vez mais rápido. A maioria dessas instituições pouco tem feito para o uso correto dessas ferramentas, porém o interesse no uso de sistemas de informações gerenciais na gestão universitária tem crescido bastante.

De acordo com Bernardes e Abreu (2004), a inserção dos sistemas de informação no âmbito universitário não é muito favorável, visto que a universidade centraliza seu foco principalmente no discente, o que faz com que haja certa falta de conhecimento da própria organização. Os autores ainda afirmam que há uma demanda grande pelo fornecimento de informações confiáveis por parte de gestão acadêmica, financeira e administrativa, e um sistema de informações que faça uma integração entre essas áreas, melhorando a tomada de decisão e consequentemente, a qualidade dos serviços prestados.

Karadima (1987) cita como objetivos mais importantes dos sistemas de informações nas instituições de ensino superior: a obtenção de respostas às necessidades de informação internas e externas; o apoio às decisões administrativas e acadêmicas; eliminação de duplicidades e retrabalho; maior velocidade no processamento de dados; distribuição de informações de melhor qualidade a todas as instâncias da instituição; acesso rápido e eficaz aos centros de excelência de universidade mundiais, obtendo uma maior produtividade e um menor custo.

De acordo com Bernardes “Pesquisas comprovam que nas universidades, dentro de suas diversas funções, as informações estão fragmentadas, necessitando, portanto, de sistemas de informações gerenciais adequados às suas especificidades”. (2004 p.1).

Wolyne e Marin (1988) defendem a implantação de sistemas de informações integrados dentro da universidade. Devido a sua divisão em diversos departamentos e estruturas administrativas, as informações acabam ficando fragmentadas e não são disponibilizadas para todos. Assim, muitas decisões que seriam tomadas a partir de informações envolvendo diversos setores, são tomadas de forma errada ou não são tomadas.

Nesse mesmo foco dos sistemas integrados, Rocha Filho (1986) traz a importância de um canal de comunicação eficaz entre as diversas partes do ambiente universitário, e ainda a conscientização da necessidade de informações e da capacidade de analisá-las. O autor ainda fala da inserção dos sistemas de forma gradativa na organização e a conscientização das pessoas que irão utilizá-los, para sua efetiva integração ao sistema.

3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada neste trabalho é caracterizada como básica e qualitativa. A pesquisa básica é aquela que "objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve verdades e interesses universais". (PRODANOV, 2013, p.51). Na pesquisa qualitativa considera-se uma relação entre mundo objetivo e subjetividade do sujeito que não pode ser interpretada em números. Ela consiste na compreensão de fenômenos e concessão de significados a eles. Uma pesquisa é descritiva, onde o pesquisador tende analisar dados de forma indutiva. Essa pesquisa foca principalmente no processo e seu significado (PRODANOV, 2013).

Para seu desenvolvimento foi feita uma investigação do tipo bibliográfica e documental, com fins descritivos. A pesquisa bibliográfica é aquela elaborada a partir de material já escrito a respeito do assunto da pesquisa, como livros, publicações em periódicos e artigos científicos, dissertações, teses, internet, entre outros (PRODANOV, 2013). A análise documental "baseia-se em materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa" (PRODANOV, 2013, p.55).

No caso, foram utilizados documentos de fontes de primeira mão, como os documentos oficiais. Por fim, ela tem finalidade descritiva, pois "o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles"(PRODANOV, 2013, p.52).

A pesquisa bibliográfica e documental foi feita a partir do levantamento teórico de autores que falam a respeito de temas como universidade pública, tecnologia e sistemas de informação, gestão universitária, administração pública, entre outros, e também da análise de documentos como normativas, leis e outros documentos oficiais e institucionais inseridos na mesma temática. Após esse levantamento foi possível fazer uma análise e responder os objetivos pretendidos com esse trabalho.

4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Nesta seção, apresenta-se o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), baseado no documento PDTI 2013-2015 e PDTI 2016-2020, o modo de elaboração, seu alinhamento com as políticas governamentais, alguns dos principais resultados e sua contribuição para a gestão universitária.

4.1 O PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UFSC

Como parte de um processo de institucionalização de um modelo de governança em TIC fundamentado na estrutura da organização, visando garantir o adequado suporte às atividades, técnico-científicas e administrativas, a UFSC iniciou a elaboração do PDTI.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFSC foi elaborado com a finalidade de prover a Universidade de um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos da Tecnologia da Informação e Comunicação. Sua institucionalização, como instrumento de gestão, está alinhada com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) vigente na instituição. O PDI, por sua vez, é um documento utilizado como parte do planejamento estratégico da universidade e que busca identificá-la como instituição. Nesse documento, pode-se encontrar, além de sua missão, visão e valores, as estratégias, diretrizes e políticas definidas para atingir seus objetivos e metas.

O PDTI define os objetivos, projetos e investimentos que deverão ser efetuados na área de TIC nas principais instâncias decisivas da UFSC, atendendo às expectativas e necessidades da Instituição quanto a esses recursos. Ele é elaborado pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC) em colaboração com a Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) da UFSC.

A SETIC é o setor responsável pela gestão dos recursos e serviços de TIC da Instituição. Sua missão é planejar, pesquisar, aplicar e desenvolver produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação, contribuindo para o desenvolvimento da pesquisa, do ensino, da extensão, e da administração na UFSC. Ela tem como atribuições, entre outras, promover a gestão, a governança e o uso inovador das tecnologias de informação e comunicação; planejar, especificar, desenvolver, implementar e prestar suporte tecnológico aos sistemas, serviços e soluções em TIC; desenvolver e manter os Sistemas Administrativos e Acadêmicos; prover e garantir a Segurança da Informação, conforme as normas vigentes; e promover aquisição e utilização de soluções em TIC de acordo com as diretrizes do PDTI.

O Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) foi criado em 2010, com o intuito de definir e implementar as políticas e diretrizes de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Universidade.

Entre suas atribuições estão coordenar a elaboração, aprovar e fazer a revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFSC.

4.2 ELABORAÇÃO DO PDTI E ALINHAMENTO ÀS POLÍTICAS GOVERNAMENTAIS

A UFSC elaborou, até o momento, dois Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação, o PDTI 2013-2015, que já foi aprovado e executado e o PDTI 2016-2020, que apesar de ter sido elaborado, não foi aprovado pelo Conselho Universitário da universidade. Os documentos foram elaborados seguindo as sugestões do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão e o Guia de Elaboração do SISP. Para levantamento de informações foram consultados diversos documentos como: planejamento das unidades administrativas e acadêmicas, planos de metas e ações e relatórios de gestão da SETIC, legislação, normas, organogramas, projetos, documentação de sistemas, fluxos e documentos usados nas rotinas administrativas e acadêmicas.

O PDTI da UFSC, além de estar alinhado ao PDI, busca atender à Instrução Normativa nº 04 de 11 de setembro de 2014, a qual já foi citada anteriormente, além de outras diretrizes governamentais do Governo Eletrônico, recomendações e decisões dos Órgãos de Controle, melhores práticas e padrões de governança. Uma nova versão do PDTI é elaborada em até seis meses após a publicação de um novo PDI da UFSC e a versão vigente do PDTI é revisada anualmente, como pede a legislação.

O PDTI estabelece os projetos e metas de acordo com as demandas registradas pela Instituição, e alinhadas ao PDI. Essas demandas são divididas em áreas como: Software, Hardware, Infraestrutura de TIC, Serviços de TIC, Governança de TI, Segurança da Informação, Recursos Humanos em TI e Sistemas de Informação.

Seguindo as orientações do Guia de Elaboração do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), a equipe de elaboração cria o plano de trabalho do PDTI, seguido de um diagnóstico, através da análise SWOT da TIC na UFSC e desenvolvimento de uma planilha de necessidades nas áreas temáticas citadas anteriormente. Após a identificação das necessidades, é feito um Plano de Ações, com as metas e respectivas ações, alinhadas aos objetivos estratégicos de TIC, e também ações voltadas à gestão de pessoas, orçamento e gestão de riscos.

Para atingir os objetivos através das metas e ações, o PDTI define diretrizes para os sistemas de informações, gestão e governança de TIC, gestão de recursos e gestão da informação, não somente no tocante a melhorias e suporte, mas também a integração, padronização e atendimento a normativas e recomendações.

O Plano deve ter seus resultados e avanços avaliados anualmente bem como as necessidades e ações, e, a partir dele, deve ser elaborado o plano anual de investimentos.

4.3 RESULTADOS DO PDTI E CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO UNIVERSITÁRIA

De acordo com o PDTI 2016-2020, analisando os resultados do PDTI anterior, ao todo foram identificadas 81 necessidades e definidas 263 ações para supri-las. Até novembro de 2015, mais da metade dessas ações foram iniciadas e um pouco menos da metade foram concluídas. Essas ações representam importantes avanços em todas as áreas temáticas definidas. Porém, algumas delas foram definidas como atrasadas e outras proteladas, sendo algumas destas essenciais para a continuidade dos serviços de TIC da Instituição e precisam ser analisadas em curto prazo neste novo PDTI.

Analisando o PDTI 2013-2015, identificam-se como alguns dos resultados positivos: a ampliação dos serviços de TIC; ampliação dos ramais em tecnologia convergente IP; elaboração de políticas de uso dos serviços de tecnologia da informação e de segurança da

informação; a adoção da Instrução Normativa 04, de 2014, nas aquisições e contratações de TIC; a instituição do Comitê de Segurança da Informação, responsáveis pela Política de Segurança da Informação e Comunicações da Universidade; e a instituição do Documento de Oficialização de Demandas, que detalha as necessidades da área requisitante da solução para ser atendida na contratação; o serviço de Autenticação Centralizada, que elimina a prática de compartilhamento de senhas para os sistemas; a integração e capacitação dos técnicos de tecnologia da informação da instituição; melhorias nos sistemas de informação em uso e desenvolvimento de novos sistemas e módulos acadêmicos e gerenciais; além de diversos outros serviços para *software*, *hardware* e infraestrutura de TIC.

Pode-se perceber que foram muitos os avanços para a tecnologia da informação e para a gestão universitária da UFSC que o PDTI ofereceu. As ações buscaram trazer uma maior segurança, confiabilidade e padronização nos serviços de tecnologia da informação executados na universidade; aumentar o número de sistemas acadêmicos e administrativos para alunos, professores, técnico-administrativos, com facilidade e segurança de acesso; além de uma maior valorização do profissional de TI.

Por consequência, o aperfeiçoamento desses serviços traz maior agilidade nas tarefas executadas pelos funcionários, melhor gestão da informação que tramita pela instituição, bem como facilidade na tomada de decisão pelos gestores e maior comodidade aos alunos em acessar as informações que lhe interessam.

Para a elaboração do Plano atual, foi feita uma avaliação dos resultados do Plano anterior, e definidas quais ações seriam mantidas ou não. Apesar das dificuldades e muitas ações não terem sido concluídas ou forem postergadas, percebe-se um fortalecimento e evolução nas práticas dos serviços de TIC.

5 CONCLUSÃO

A partir da apresentação das políticas e estratégias de governo, percebe-se que a Administração Pública vem tomando iniciativas para inserção da inovação e TI no serviço público, e vê a ferramenta como essencial para a qualidade na prestação de seus serviços e para a integração entre os órgãos que a compõem.

A universidade é uma instituição social, que tendo autonomia e legitimidade perante a sociedade, acaba refletindo as mudanças sofridas por essa, e assim vem acompanhando essas transformações, inovando-se e modernizando-se para atender às demandas de quem a pratica.

As universidades públicas têm buscado a inovação através das tecnologias da informação e têm as utilizado para melhor gerir a instituição, que é de tamanha complexidade. Elas têm feito uso principalmente de sistemas de informação, mas também de outras tecnologias da informação, para auxiliar nas tomadas de decisão, tanto em nível estratégico quanto operacional, e na comunicação organizacional.

A Universidade Federal de Santa Catarina, seguindo as políticas públicas do governo, tem seu segundo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação vigente. Apesar de recente, a Instituição conseguiu importantes avanços na Governança de TIC com o documento, além de ter um setor forte encarregado dos serviços de TI na Instituição, que é a SETIC.

A elaboração do PDTI foi totalmente realizada em conformidade com a Instrução Normativa 04, de 2014, como Guia de Elaboração do SISP, a Estratégia Geral de TI do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, entre outras normativas e estratégias, estando em consonância com os objetivos e metas da Administração Pública Federal.

O PDTI da UFSC, estando alinhado ao PDI, plano estratégico da instituição, abrange ações e metas nele contempladas e que estão voltadas para o negócio da organização. Através

do planejamento e ações presentes no documento e sua execução, houve uma melhora na quantidade e na qualidade dos serviços prestados, maior confiabilidade das informações, flexibilidade e agilidade nos processos, e uma racionalidade nos fluxos de trabalho, e também dos recursos financeiros.

Esses benefícios todos atingem toda comunidade acadêmica, do aluno ao servidor técnico-administrativo, do ensino à extensão, chegando até a comunidade externa à universidade. Por isso é de extrema importância a visibilidade deste documento por todos os gestores e usuários da universidade.

REFERÊNCIAS

AUDY, Jorge. A inovação, o desenvolvimento e o papel da Universidade. **Estudos Avançados**. Vol. 31, n.90, pp.75-87. São Paulo, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142017000200075>. Acesso em: 20 de maio de 2018.

BERNARDES, José Francisco; ABREU, Aline Franca de. A contribuição dos sistemas de informações na gestão universitária. In: IV Colóquio Internacional sobre gestão Universitária da América do Sul. **Anais**. Florianópolis, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/35705>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

BIANCHI, Isaias Scalabrin. et al. Tecnologia da Informação no Ambiente Universitário: uma contribuição para a gestão do conhecimento. In: X Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América Del Sur. **Anais**. Argentina, 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/97004>> Acesso em: 22 de maio de 2018.

BRASIL. **Estratégia Geral de Tecnologia da Informação do SISP 2013-2015**: versão 1.0. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Brasília: MP/SLTI, 2012. Disponível em: <<http://www.sisp.gov.br/kitgestorti/egti>> Acesso em: 15 de maio de 2018.

_____. **Instrução Normativa nº 4, de 11 de Setembro de 2014**. Secretaria de logística e tecnologia da informação. 2014. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/1%20-%20IN%204%20%2011-9-14.pdf>>. Acesso em: 15 de maio de 2018.

_____. **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016- 19**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Tecnologia da Informação. Brasília: MP, 2016. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/egd-estrategia-de-governanca-digital-da-administracao-federal-2016-2019.pdf>> Acesso em: 28 de maio de 2018.

CHAUÍ, Marilena de Souza. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**. São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n24/n24a02>>. Acesso em: 10 de Maio de 2018.

FINGER, Almeri Paulo. **Gestão de universidades: novas abordagens**. Curitiba: Champagnat, 1997.

GODOY, Maria Tereza Tomé de. Qualificação do servidor público: implicações na gestão de pessoas na Universidade Federal de Goiás. In: XXXVIII Encontro da ANPAD. **Anais**. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/273772693_QUALIFICACAO_DO_SERVIDOR_PUBLICO_Implicacoes_na_Gestao_de_Pessoas_na_Universidade_Federal_de_Goias> Acesso em: 28 de maio de 2018.

KARADIMA, Oscar. **Sistemas de información para la administracion y planificacion universitaria: contribuciones científicas e tecnológicas**. Santiago, Chile: Universidade de Santiago, 1987.

PRODANOV, Cleber Cristiano. FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>>. Acesso em: 01 de junho de 2018.

PECIAR, Paola Luciana Rodriguez. A educação superior universitária frente aos desafios das mudanças do mundo do trabalho no contexto do neoliberalismo. 2009. **Reflexão e Ação**. Disponível em <<https://online.unisc.br/seer/index.php/reflex/article/view/1050/842>> Acesso em: 26 de maio de 2018.

ROCHA FILHO, J. V. C. Coleta, tratamento e divulgação da informação gerencial. In: Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras. **Estudos e debates: administração universitária**. N. 12 Brasília: CRUB/CAPES, v. 1, p. 11-14, 1986.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2015 a 2019**. Florianópolis: 2015. 108 p. Disponível em: <<http://pdi.ufsc.br/files/2015/05/PDI-2015-2019-1.pdf>>. Acesso em: 15 de maio de 2018.

_____. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – 2016 a 2020**. Florianópolis, 2016. Disponível em: <<http://pdti.paginas.ufsc.br/files/2016/04/PDTI-UFSC-2016-2020-v1.0-Texto-Completo.pdf>>. Acesso em: 15 de maio de 2018.

WOLYNEC, Elisa.; MARIN, Heraldo Luiz. A informatização da administração na Universidade de São Paulo. **Educação Brasileira**. Brasília, vol. 21, p. 213-224, 2º. Sem. 1988.