PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



PROTOCOLO DIGITAL PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS SERVIDORES NOS SITES DAS UNIDADES ACADÊMICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

PROTOCOLO DIGITAL PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS SERVIDORES NOS SITES DAS UNIDADES ACADÊMICAS DA UFPEL

Produto Técnico-Tecnológico desenvolvido no âmbito do PROFIAP/UFPel

Relatório técnico apresentado em 2025 pela mestranda Luana de Melo Pereira ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação da docente Isabel Cristina Rosa Barros Rasia e coorientação da docente Caroline Casali, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



SUMÁRIO

Resumo 03

Instituição e setor da proposta 04

Público-alvo da proposta 05

Descrição da situação-problema 06

Definição e problema de pesquisa 07

Objetivos da proposta de intervenção 08

Diagnóstico e análise 09

Proposta de intervenção 10

Responsáveis pela Proposta de intervenção e data 19

Referências 20

RESUMO

O Protocolo Digital para Disponibilização de Informações aos servidores nos Sites das Unidades Acadêmicas da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) é o produto técnico-tecnológico desenvolvido a partir da dissertação, vinculada ao Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP/UFPel).

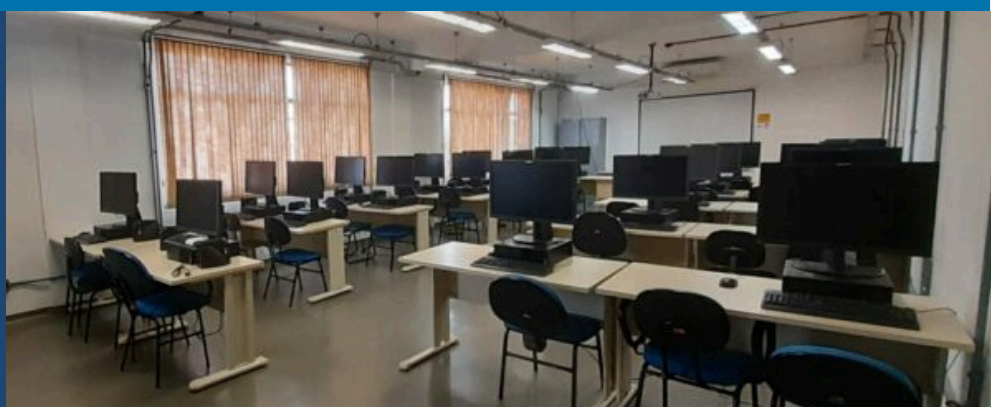
A proposta responde à ausência de um ambiente institucional unificado para concentrar e disponibilizar informações administrativas e normativas da universidade. Sem essa referência central, as unidades acadêmicas carecem de padrão e estrutura para replicar essas informações em seus sites, o que resulta na ausência ou despadronização de conteúdos, gerando retrabalho e assimetria informacional.

O protocolo estabelece diretrizes para a organização e sistematização das informações essenciais à vida funcional dos servidores nos sites institucionais, abrangendo três blocos de conteúdo:

Direitos e Normas Federais da Carreira do Servidor;
Rotinas e Procedimentos Administrativos das Unidades;
Normas e Protocolos Institucionais da UFPel.

Como impacto esperado, o produto busca fortalecer a comunicação interna, reduzir a dependência de conhecimentos tácitos, otimizar o tempo de gestores e técnicos e ampliar a transparência e eficiência administrativa, alinhando-se aos princípios da publicidade e da eficiência previstos no artigo 37 da Constituição Federal e às diretrizes da Lei nº 14.129/2021, que institui os princípios do Governo Digital.





INSTITUIÇÃO & SETOR DA PROPOSTA

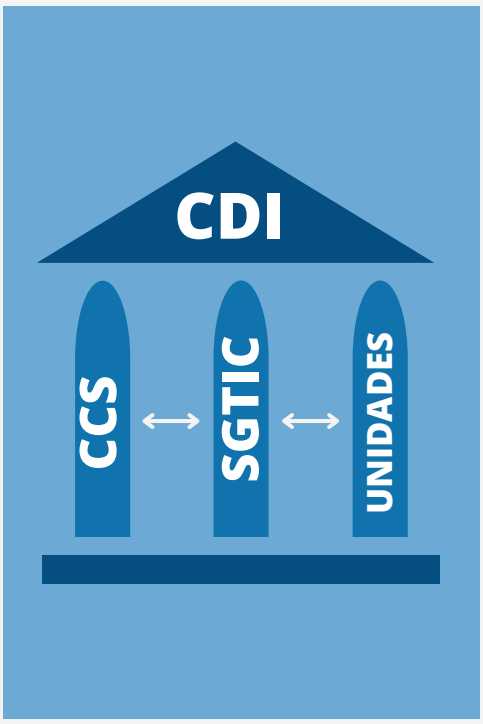
Universidade Federal de Pelotas
Unidades Acadêmicas da UFPel (22 unidades de ensino)

O Protocolo Digital foi concebido para aplicação nas 22 unidades acadêmicas da UFPel, que representam os principais espaços de vínculo, pertencimento e comunicação cotidiana dos servidores técnico-administrativos e docentes. Sua implementação articula-se com duas instâncias institucionais estratégicas:

- **Coordenação de Comunicação Social (CCS)** – responsável pela governança comunicacional e pelas diretrizes de identidade institucional;
- **Superintendência de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGTIC)** – responsável pela governança tecnológica e integração digital dos sistemas institucionais, onde se insere a Central Digital de Informação (CDI).

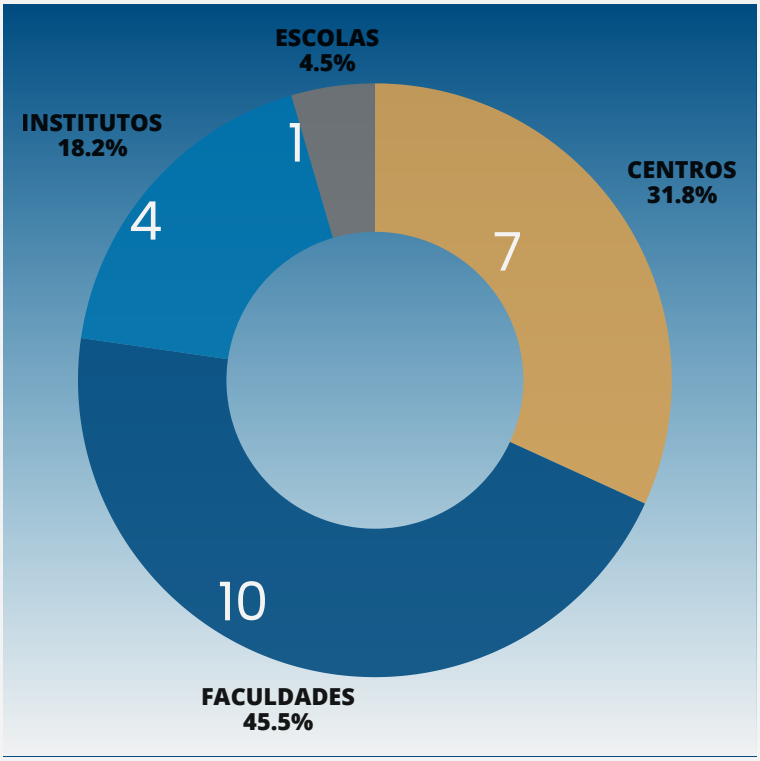
> **A cooperação entre CCS, SGTIC e unidades acadêmicas é fundamental para a atualização, padronização e sustentabilidade do protocolo ao longo do tempo.**





PÚBLICO-ALVO

Unidades Acadêmicas da UFPel (22 unidades de ensino)



O público-alvo direto do protocolo é formado pelos **servidores** técnico-administrativos e docentes **das 22 unidades acadêmicas da UFPel**, com foco especial nos gestores e chefias administrativas das unidades.

De forma indireta, também se beneficiam os setores administrativos centrais da Universidade*, por meio da integração e padronização comunicacional entre as unidades e a administração superior.

Gestores e chefias administrativas

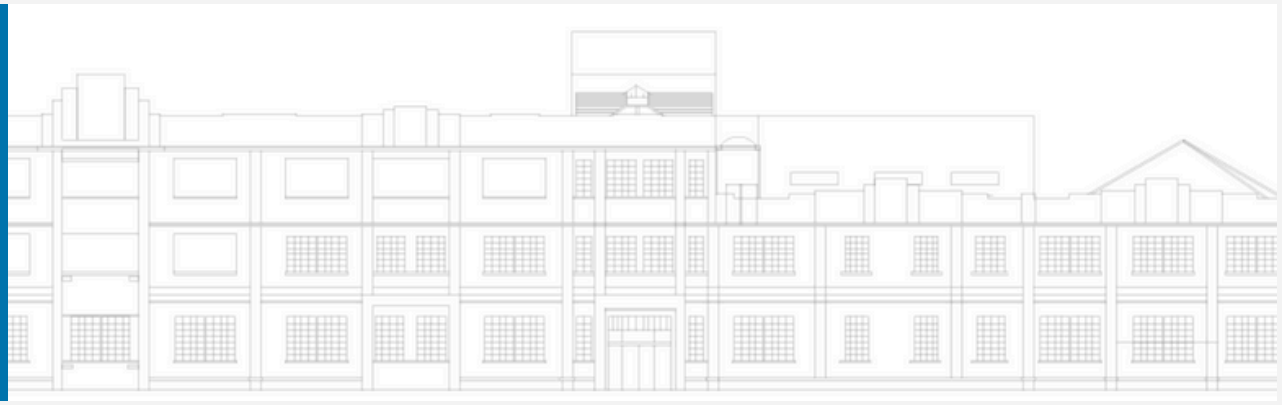
Servidores das unidades acadêmicas

Setores administrativos centrais

Os impactos esperados incluem:

- Aprimoramento do acesso à informação institucional;
- Redução de retrabalho e sobrecarga administrativa;
- Fortalecimento da cultura de autogestão e transparência;
- Padronização da comunicação interna na UFPEL.

*SGTIC - Superintendência de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
CCS - Coordenação de Comunicação Social
PROGEP - Pró Reitoria de Gestão de Pessoas
CMP - Coordenação de Material e Patrimônio



DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

CONTEXTO

A Universidade Federal de Pelotas (UFPel) possui uma estrutura organizacional composta por 22 unidades acadêmicas, cada uma com características administrativas próprias e níveis distintos de maturidade comunicacional.

Os sites institucionais dessas unidades, canais essenciais de comunicação administrativa, apresentam grande heterogeneidade quanto à estrutura, atualização e formato das informações disponibilizadas aos servidores

As informações essenciais à vida funcional, como licenças, progressões, benefícios, viagens e rotinas administrativas, estão frequentemente incompletas, desatualizadas ou ausentes.

Sem uma base unificada de referência, os servidores recorrem repetidamente às chefias e setores administrativos para obter dados que deveriam estar acessíveis em formato padronizado nos canais oficiais da UFPel.

Além de impactar o desempenho organizacional, essa lacuna compromete a gestão do conhecimento institucional, uma vez que os processos permanecem dependentes do saber tácito de poucos servidores.

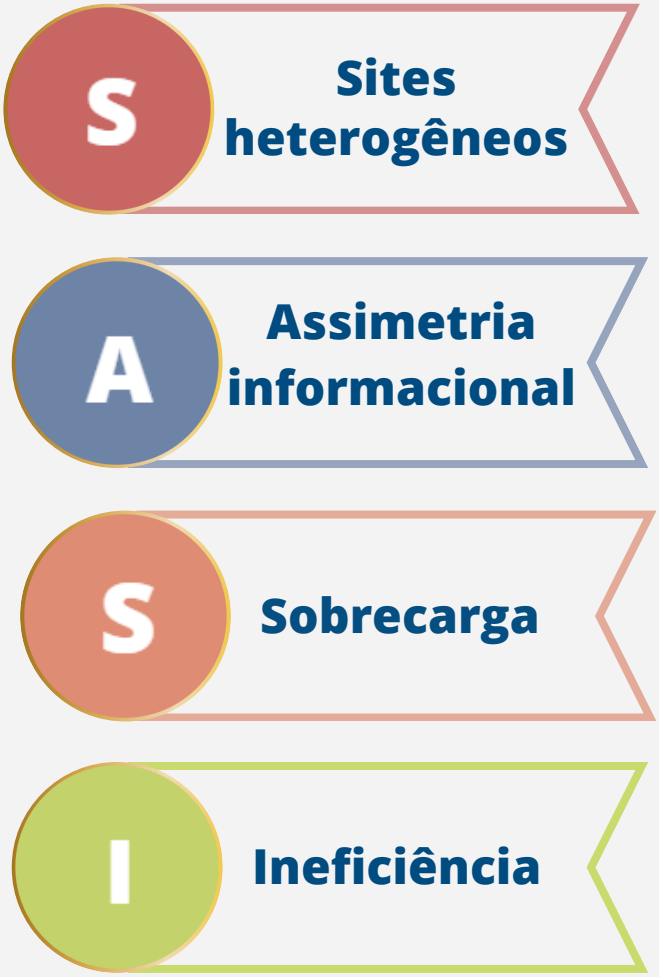
A ausência de diretrizes comuns também representa um obstáculo para a transparência e continuidade administrativa, especialmente em casos de substituição de pessoal.

A ausência de um ambiente institucional centralizado e a falta de padronização na divulgação de informações geram assimetria informacional, retrabalho e ineficiência.

DEFINIÇÃO E PROBLEMA DE PESQUISA

Desafio Central

Criar um modelo institucional de organização e padronização das informações administrativas e normativas, voltado à eficiência da comunicação interna e à governança da informação nas unidades acadêmicas da UFPel. Essa iniciativa busca superar os principais entraves identificados:



Quais informações administrativas e normativas devem ser disponibilizadas nos sites das unidades acadêmicas da UFPel e como sistematizar e padronizar sua apresentação por meio de um protocolo digital institucional?

OBJETIVOS DA PROPOSTA

Geral

Elaborar um **protocolo digital** para os 22 sites institucionais das unidades acadêmicas da UFPel, **sistematizando informações administrativas e normativas da vida funcional dos servidores** e promovendo a padronização e institucionalização da comunicação interna.

Específicos



DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Percurso Metodológico

1 Construção da lista de tópicos → Quadros 6 e 7

2 Análise exploratória dos sites das unidades acadêmicas → Identificação de novos tópicos

3 Validação com os Gestores das Unidades → Validação com os Especialistas

- Validar os tópicos dos quadros 6 e 7 a partir das necessidades apontadas pelos gestores das unidades acadêmicas;
- Quadro 8 - questões enviadas aos gestores

- Reuniões com SGTIC, PROGP e CMP sobre centralização de informação e viabilidade de implementação institucional do protocolo

4 Elaboração das diretrizes para o protocolo digital → A partir dos tópicos validados e das sugestões dos especialistas para implementação

> **A ausência de sistematização é o maior obstáculo à eficiência informacional.**

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

PROTOCOLO DIGITAL: UMA SOLUÇÃO INSTITUCIONAL PARA A COMUNICAÇÃO INTERNA

O Protocolo Digital propõe uma estrutura unificada para sistematizar e padronizar a disponibilização das informações administrativas e normativas nos sites das unidades acadêmicas da UFPel. A proposta tem como base o princípio de que a comunicação interna é um eixo estratégico da eficiência administrativa.

Ao organizar o conteúdo de forma lógica e acessível, o protocolo contribui para:

- **reduzir o retrabalho e a dependência de repasses informais;**
- **garantir transparência, igualdade de acesso à informação**
- **e conformidade legal;**
- **fortalecer a cultura de autogestão e pertencimento institucional.**

O produto foi construído de forma participativa, articulando pesquisa, validação com gestores e integração com a Coordenação de Comunicação Social (CCS) e a Superintendência de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGTIC), instâncias que asseguram sua institucionalização.



O protocolo está fundamentado em duas dimensões complementares:

Dimensão de Conteúdo e Dimensão de Forma.

Dimensão de Conteúdo

1. Direitos e Normas Federais da Carreira do Servidor

Reúne as leis, decretos e instruções normativas que regem a carreira dos servidores públicos federais.

- Organização por esquema exato por categoria normativa estável, favorecendo previsibilidade e reconhecimento imediato (Nielsen, 1999)
- A rotulagem priorizou substantivos curtos e familiares, podendo recorrer a rótulos compostos para maior clareza.

Para aumentar a usabilidade, **os tópicos foram estruturados em 6 categorias:**

-Afastamentos, Ausências e Licenças: engloba situações de ausência do servidor de suas funções, seja por motivos pessoais, saúde ou capacitação;

-Benefícios e Auxílios Financeiros: reúne os benefícios e vantagens financeiras que o servidor pode receber;

-Desenvolvimento e Progressão Funcional: se refere ao crescimento profissional do servidor na carreira;

-Procedimentos e Vínculos Administrativos: abrange os procedimentos relacionados à gestão dos servidores, incluindo as movimentações funcionais.

-Sistemas e Ferramentas de Gestão: envolve o uso de sistemas e plataformas governamentais, como o SOUGOV, SEI, SIAPE, etc;

-Processos de Compras: contempla normas e procedimentos que regem as aquisições e contratações públicas, incluindo planejamento, orçamentos e licitações.

Dimensão de Conteúdo

2. Rotinas e Procedimentos Administrativos das Unidades

Organiza as informações referentes às rotinas internas de cada unidade: solicitações de transporte, reserva de espaços, requisições de material, viagens e outras ações administrativas locais.

Para aumentar a usabilidade, **os tópicos foram estruturados em 3 categorias:**

-Solicitações Operacionais: reúnem procedimentos em que o servidor realiza ações diretas para atender a necessidades específicas, como: solicitar manutenção, pedir transporte ou reservar espaços.

Utilizou-se um esquema orientado a tarefas que refletem o "modo de pensar" do usuário que busca resolver demandas concretas (Rosenfeld; Morville; Arango, 2015).

-Documentos de Gestão Interna: incluem planos, regimentos, portarias e diretrizes que orientam a vida administrativa das unidades.

A lógica de organização é baseada no tipo de conteúdo, constituindo um esquema exato por tipo de conteúdo (Rosenfeld; Morville; Arango, 2015).

-Guias e Orientações da Unidade: englobam instruções locais e práticas complementares, como boas práticas no uso do SEI, guias de E-aula e orientações diante de situações específicas.

Dimensão de Conteúdo

3. Normas e Protocolos Institucionais da UFPel

Reúne documentos institucionais emitidos por pró-reitorias e órgãos centrais que complementam a legislação federal e disciplinam a aplicação na UFPel, orientando o funcionamento administrativo das unidades.

Para aumentar a usabilidade, **os tópicos foram estruturados em 5 categorias:**

-**Normas e Regimentos Institucionais:** incluem regras gerais da UFPel, atribuições de cargos comissionados, editais institucionais e sanções disciplinares;

-**Atos e Deliberações dos Conselhos Superiores:** abrangem atas, resoluções, regimentos, mandatos, pautas e títulos honoríficos, que consolidam as decisões colegiadas da universidade;

-**Gestão Patrimonial:** reúnem procedimentos aplicados com base em legislações federais, mas operacionalizados pelo Núcleo de Patrimônio (NUPAT/UFPel), como registro, transferência e baixa de bens;

-**Gestão de Pessoas:** contemplam processos relacionados à vida funcional, como avaliação de desempenho, concursos docentes, bolsas de desenvolvimento da unidade e normativas do Programa de Gestão de Demandas (PGD);

-**Protocolos de Apoio e Conduta Institucional:** englobam iniciativas voltadas ao cuidado e proteção da comunidade, bem como orientações para situações sensíveis, como assédio, atendimento psicossocial, ouvidoria e protocolo de ação da Direção em casos de falecimento de servidor.

Dimensão de Forma

ESTRUTURA TECNOLÓGICA, PADRONIZAÇÃO VISUAL E ACESSIBILIDADE DA INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL.

- A Dimensão de Forma **define como as informações do protocolo digital devem ser organizadas, apresentadas e rotuladas** nos ambientes institucionais, assegurando clareza, previsibilidade e acessibilidade.

Baseia-se nas quatro dimensões da Arquitetura da Informação propostas por Rosenfeld, Morville e Arango (2015), adaptados ao contexto da UFPel.

- **Organização – agrupamento coerente dos conteúdos.**
- **Rotulagem – uso de títulos claros e padronizados.**
- **Navegação – menus e links acessíveis em até três cliques.**
- **Busca – ferramenta interna para localização rápida de conteúdos.**

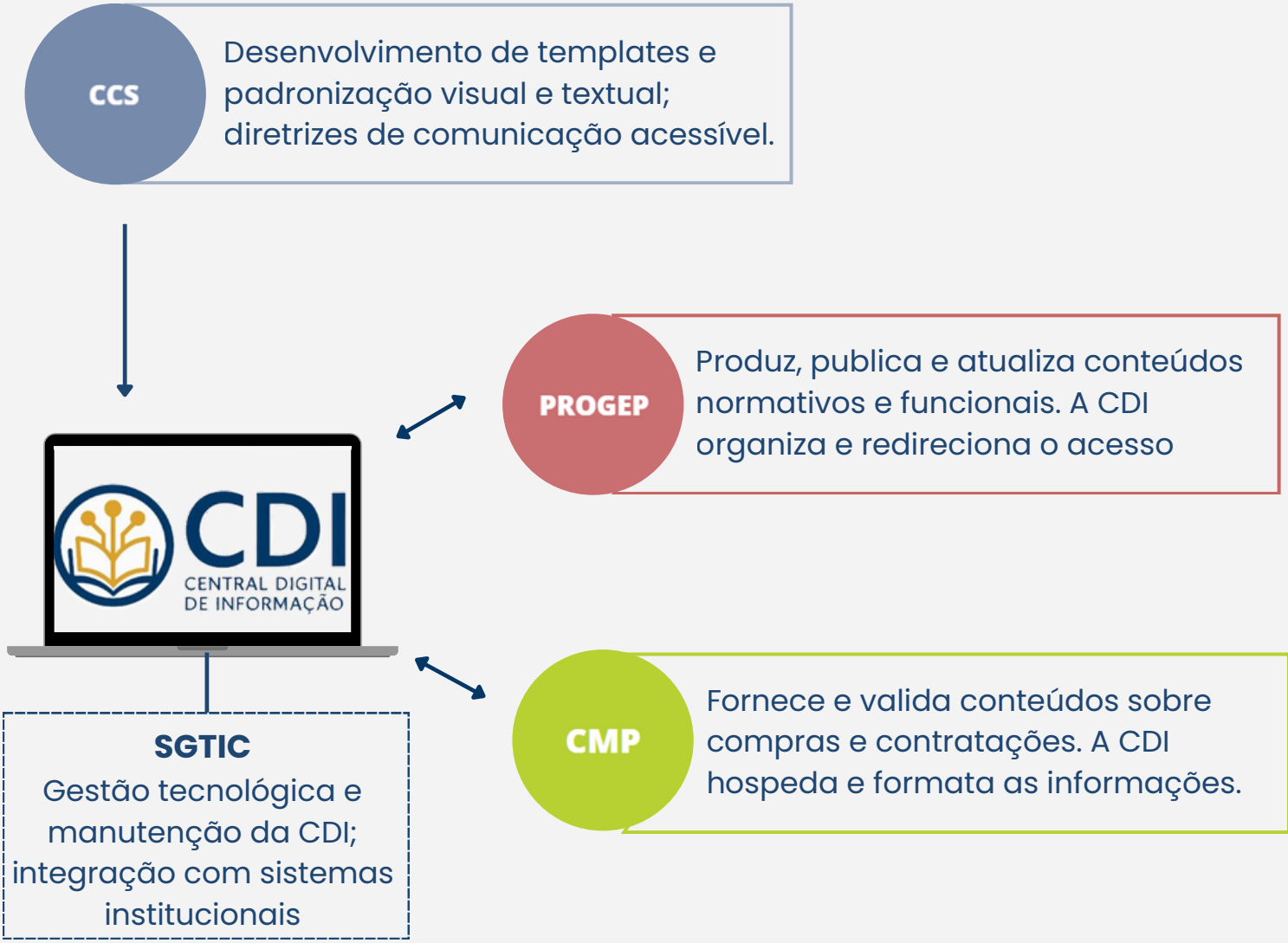
- Nessa dimensão, **a SGTIC exerce papel central de sustentação tecnológica**, garantindo a integração da Central Digital de Informação (CDI) à infraestrutura digital da universidade e possibilitando a atuação articulada da CCS, da PROGEP e da CMP na padronização e disponibilização dos conteúdos.

Dimensão de Forma

GOVERNANÇA INSTITUCIONAL DA DIMENSÃO DE FORMA

Integração entre CDI (SGTIC), PROGEP, CMP e CCS nos modelos complementares de gestão da informação

- A Dimensão de Forma é implementada de modo integrado entre áreas da UFPel, garantindo padronização visual, textual e tecnológica das informações;
- A CDI (SGTIC) centraliza a gestão tecnológica e a hospedagem; a PROGEP mantém a autoria e atualização dos conteúdos, redirecionados pela CDI; a CMP valida materiais técnicos sobre compras e contratações, hospedados e formatados pela CDI; e a CCS desenvolve templates e padrões visuais de comunicação acessível;
- Essa governança assegura coerência institucional e acessibilidade digital.



SGTIC - Superintendência de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
CCS - Coordenação de Comunicação Social
PROGEP - Pró Reitoria de Gestão de Pessoas
CMP - Coordenação de Material e Patrimônio

Dimensão de Forma

MODELOS E ACESSIBILIDADE DIGITAL

Template 1: Exemplo de aplicação do protocolo digital: na página da sua unidade o servidor acessa a "Área do Servidor" e escolhe entre conteúdos locais e "CDI – conteúdos centralizados.



W3C (2018) – Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web

Leitores de tela | Contraste adequado | Busca eficiente | Layout responsivo | Linguagem clara e fontes legíveis

Ambiente institucional centralizado da UFPel

Template 2: Exemplo da página da Central Digital de Informação (CDI), gerenciada pela SGTIC, que reúne as categorias temáticas de informações administrativas e normativas voltadas aos servidores da UFPel, com padronização visual e linguagem acessível definidas pela Coordenação de Comunicação Social (CCS).



A CDI integra e simplifica o acesso às informações dos servidores da UFPel

Ambiente institucional centralizado da UFPel

ORIGEM DAS INFORMAÇÕES

Superintendência de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

UFPEL

Central de Atendimento - SGTIC

CDI CENTRAL DIGITAL DE INFORMAÇÃO

Seja bem-vindo(a) à Central Digital de Informação ao Servidor

Navegue pelos menus abaixo, de forma simples e clara, e acesse informações essenciais do seu dia a dia na UFPEL

- Afastamentos, Ausências e Licenças
- Benefícios e Auxílios Financeiros
- Desenvolvimento e Progressão Funcional
- Procedimentos e Vínculos Administrativos

Esses 4 menus reúnem tópicos informacionais relacionados à PROGEP. Correspondem ao tópicos de 1 a 64 do Quadro 12.

- Sistemas e Ferramentas

Esse menu integra tópicos informacionais sobre sistemas e plataformas utilizados na gestão administrativa e acadêmica da UFPel. Correspondem ao tópicos de 75 à 83 do quadro 12.

- Processos de Compras

Esse menu reúne tópicos informacionais relacionados à CMP, especialmente aos processos conduzidos pelo NUMAT. Correspondem aos tópicos de 75 a 83 do Quadro 12.

- Normas e Protocolos da UFPEL

Esse menu reúne tópicos informacionais internos da UFPEL. Correspondem aos tópicos de 1 a 27 do quadro 14.

@ UFPEL | SGTIC | CENTRAL DE ATENDIMENTO | CDI **CHATBOOT** **F A Q ?** **Fale com a CDI**

PROGEP - Pró Reitoria de Gestão de Pessoas
CMP - Coordenação de Material e Patrimônio / NUMAT - Núcleo de Material

A CDI integra e simplifica o acesso às informações dos servidores da UFPel

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

Egressa

Luana de Melo Pereira luanadmp@gmail.com
Assistente em Administração – Universidade Federal de Pelotas (UFPel)
Egressa do Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP/UFPel).

Orientadora

Profª. Dra. Isabel Cristina Rosa Barros Rasia isabel.rasia@ufpel.edu.br
Professora do Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública (PROFIAP/UFPel)

Coorientadora

Profª. Dra. Caroline Casali caroline.casali@ufpel.edu.br
Professora do Centro de Ciências Socio-Organizacionais (CCSO/UFPel)

Data de finalização: 17 de novembro de 2025

> **A transparência começa pela organização da informação.**

REFERÊNCIAS

- BALDISSERA, R. Comunicação organizacional e sentidos da interação. Unisinos, 2020.
- BRANDÃO, E. P. Comunicação pública: princípios, práticas e estratégias. UnB, 2006.
- BRASIL. Lei nº 8.112/1990 e Lei nº 14.129/2021.
- CRESWELL, J. W.; CRESWELL, J. D. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 5. ed. Penso, 2021.
- HENRIQUES, M. Comunicação e universidade. UFMG, 2019.
- MARSON, A. M. Comunicação interna. Atlas, 2013.
- NIELSEN, J. Designing Web Usability: The Practice of Simplicity. Indianapolis: New Riders Publishing, 1999.
- ROSENFELD, L.; MORVILLE, P.; ARANGO, J. Information Architecture for the World Wide Web and Beyond. 4. ed. Sebastopol: O'Reilly Media, 2015.
- YIN, Robert K. Estudo de Caso: Planejamento e Métodos. Porto Alegre. Bookman editora, 2015.
- ZIEKOW, J. Governança da informação em organizações públicas. ENAP, 2021.
- W3C. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. World Wide Web Consortium, 2018. Disponível em: https://www.w3.org/TR/WCAG21/. Acesso em: 5 set. 2025.

Protocolo de recebimento do produto técnico-tecnológico

À
Universidade Federal de Pelotas – UFPel
Centro de Ciências Socio-Organizacionais – CCSO
Mestrado Profissional em Administração Pública – Profiap

Pelo presente, encaminhamos o produto técnico-tecnológico intitulado "PROTOCOLO DIGITAL PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS SERVIDORES NOS SITES DAS UNIDADES ACADÊMICAS DA UFPel", derivado da dissertação de mestrado "COMUNICAÇÃO INTERNA: SISTEMATIZAÇÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DAS REGULAMENTAÇÕES FEDERAIS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DAS UNIDADES ACADÊMICAS DA UFPEL", de autoria de Luana de Melo Pereira.

Os documentos citados foram desenvolvidos no âmbito do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (Profiap), instituição associada Universidade Federal de Pelotas.

A solução técnico-tecnológica é apresentada sob a forma de um Produto técnico tecnológico do tipo Processo/tecnologia e produto/material não patenteáveis e seu propósito é Elaborar um protocolo digital para os 22 sites institucionais das unidades acadêmicas da UFPel, sistematizando informações administrativas e normativas da vida funcional dos servidores e promovendo a padronização e institucionalização da comunicação interna.

Solicitamos, por gentileza, que ações voltadas à implementação desta proposição sejam informadas à Coordenação Local do Profiap, por meio do endereço coordenacao.profiap@ufpel.edu.br / profiap.ufpel@gmail.com

Pelotas, RS 17 de novembro de 2025

Registro de recebimento

Discente: Luana de Melo Pereira

Orientadora: Profª. Dra. Isabel Cristina Rosa Barros Rasia

Coorientadora: Profª. Dra. Caroline Casali

Universidade Federal de Pelotas

17 de novemvro de 2025

PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA