



**GESTÃO DO CONHECIMENTO: FERRAMENTA DE CONTROLE PARA UMA GESTÃO EFICAZ, UM INSTRUMENTO ADMINISTRATIVO IMPLANTADO NA SECRETARIA ACADÊMICA DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR.**

**KNOWLEDGE MANAGEMENT: CONTROL TOOL FOR EFFECTIVE MANAGEMENT, AN ADMINISTRATIVE INSTRUMENT DEPLOYED IN THE ACADEMIC SECRETARY OF A PUBLIC INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION**

Leonardo Rodrigues Ferreira<sup>1</sup>

**Resumo:**

O presente artigo trata da identificação dos gargalos encontrados em uma secretaria acadêmica de uma unidade de ensino em uma universidade pública federal, na qual se busca na gestão do conhecimento, a ferramenta de controle capaz de resolver os problemas que são rotineiros no cotidiano do departamento, neste caso, encontramos os problemas e utilizamos como solução uma ferramenta simples, mas eficaz que é o uso do requerimento, para fins de controle gerencial e na gestão do conhecimento na tomada de decisão.

**Palavras chave:** conhecimento, controle, gestão organizacional

**KNOWLEDGE MANAGEMENT: CONTROL TOOL FOR AN EFFECTIVE MANAGEMENT, IMPLEMENTED ADMINISTRATIVE INSTRUMENT IN THE ACADEMIC SECRETARIAT OF A PUBLIC INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION.**

**Abstract:**

The present article deals with the identification of the bottlenecks found in an academic secretariat of a teaching unit in a federal public university, in which knowledge management is sought, the control tool capable of solving the problems that are routine in the daily life of the department, In this case, we find the problems and use as solution a simple but efficient tool that is the use of the request, for purposes of managerial control and knowledge management in decision making.

**Key words:** knowledge, control, organizational management

---

<sup>1</sup> Administrador e Contador; Especialista e Mestre em Administração; Professor Assistente UAST/UFRPE; E-mail: lrferrera.adm@gmail.com

Ferreira, L.R.; Gestão Do Conhecimento: Ferramenta De Controle Para Uma Gestão Eficaz, Um Instrumento Administrativo Implantado Na Secretaria Acadêmica De Uma Instituição Pública De Ensino Superior. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas V.3, Nº2, p.103-109, Mai./Ago. 2018. Artigo recebido em 28/05/2018. Última versão recebida em 30/07/2018. Aprovado em 10/08/2018.

Gestão Do Conhecimento: Ferramenta De Controle Para Uma Gestão Eficaz, Um Instrumento Administrativo Implantado Na Secretaria Acadêmica De Uma Instituição Pública De Ensino Superior.

## **Introdução**

### **Identificação de problemas no departamento**

O setor da coordenação geral da Unidade Acadêmica de Serra Talhada da Universidade Federal Rural de Pernambuco tem como algumas de suas atribuições, a emissão de documentos para os discentes e docentes, bem como realiza todo o controle e o gerenciamento acadêmico dos cursos. Devido ao acompanhamento dessas tarefas, surgiu a pergunta: Como controlar a emissão dos documentos e registrar os acontecimentos para que possamos identificar os problemas e evitar que os mesmos ocorram?

Iniciei minhas atividades na coordenação geral, no dia 13 de junho de 2016, onde me foi repassado às atividades desenvolvidas pelo departamento, e de imediato entrei na rotina do setor, onde pude constatar que os registros de movimentação na emissão de documentos não eram realizados, bem como, as solicitações eram feitas verbalmente, de imediato, comecei a acompanhar os problemas que esse processo empírico ocasiona para a instituição, tais como: a ausência de histórico das atividades desenvolvidas, o não controle na emissão de documentos para os usuários, que solicitam o mesmo documento varias vezes, os problemas que são conduzidos de forma verbal, se repetem em várias situações, dificultando a tomada de decisão eficaz.

### **Encaminhamento de solução para os problemas identificados**

#### **Metodologia e possível solução para o problema encontrado**

Utilizamos como processo metodológico, a pesquisa qualitativa descritiva, que é aquela através da análise do pesquisador se interpreta os fatos, os quais foram utilizados a observação sistemática in loco, e o levantamento da literatura sobre procedimentos documentais, pesquisa em sites técnicos e a legislação vigente específica. No âmbito da identificação dos problemas e detecção dos gargalos ou problemas do setor, ouvimos os colaboradores, os quais não quiseram formalizar sua opinião de forma explícita, apenas tacitamente ou informalmente exprimiram seu ponto de vista, mas solicitaram o não registro formalmente de suas opiniões. Diante do contexto, utilizei as técnicas da observação e da pesquisa literária.

#### **Proposta de solução da situação problema**

Para resolver os problemas identificados, utilizamos o requerimento (impresso) para todas as solicitações dos usuários internos (professores, alunos e técnicos) e externos (pessoas sem vínculo direto com a instituição), na qual todos devem solicitar o seu pedido via requerimento, desde uma emissão de documento, até uma reclamação ou problema, toda ação administrativa deve ser formalizada por escrito.

Nesse contexto pesquisamos e adaptamos o seguinte modelo de requerimento:



Nº. de Matrícula:		Nome do Requerente:	
Item Solicitado:	Recepção: / /	Hora: Ass.	Protocolo:
<b>FINEZA APRESENTARESTE COMPROVANTE NO RECEBIMENTO DAS SUAS SOLICITAÇÃO.</b>			

**Contextualização teórica ou legal (fundamentação teórica)**

**A emissão e o controle de registro e documentos como fonte de informação para uma administração eficaz.**

Segundo o Arquivo Nacional (2005), “um documento é qualquer registro de informações, independentemente do formato ou suporte utilizado para registrá-las”. A construção de documentos é estudada pela ciência da informação ou arquivologia, e seus conceitos são identificados de diversas formas ou formas, possuindo várias opiniões a depender do assunto tratado em questão, pois a descrição de documentos possui um aspecto generalista e heterogêneo, no meio da ciência, significa dizer que em certas áreas do conhecimento ou em alguns ramos especializados de atividades, as definições podem adotar conceitos mais específicos.

De acordo com a citação acima, entendemos que a formação e registro de atos e fatos administrativos, leva a constituição de um documento, mas para que isso ocorra é necessário realizar o registro formal, com representação de pedido e resposta ao mesmo e suas sucessivas replicas das partes envolvidas.

Do latim documentum significa “um documento, uma carta, um diploma ou um escrito que reproduz um acontecimento, uma situação ou uma circunstância”. É entendido como um texto que apresenta informações, que pode ser utilizado na explicação de algo. (CONCEITO.DE, 2016)

Neste contexto de definição acerca de documento, verificamos que é de suma importância o registro escrito ou digitalizado de um acontecimento, para compor o histórico do setor e conseqüentemente da organização.

Ainda de acordo com o Conceito.de (2016), a idéia de documento passou a sofrer várias alterações com a evolução da informática. Antes, um documento era caracterizado como um papel ou qualquer outro meio físico. Entretanto, com o advento da informática, um documento é um arquivo digital que pode ser visualizado ou compartilhado através de um computador ou qualquer outro periférico de transferência de dados. Diante desse contexto, um documento de informática, pode ser um texto, uma imagem, um som, uma animação ou um vídeo.

Analisando o pensamento do referido autor acima citado, observamos que diante do grande número de informações, devemos aperfeiçoar o processo da emissão, guarda e gestão de documentos, pois com a alta demanda de informações nas organizações, fica difícil encontrar espaço físico para armazenar a grande quantidade de documentos, para facilitar, podemos digitalizar os documentos físicos e armazená-los virtualmente, com a utilização de softwares (programas) específicos para esse fim.

O registro de atos e fatos é de suma importância para qualquer tipo de gestão, pois muitos desses registros se tornam documentos que servem de provas para julgamento e/ou tomada de decisões nas esferas administrativas e judiciais, pois o que está escrito e evidenciado tem maior significância e importância, do que aquilo que é verbalizado. Além disso, a emissão de documentos é tão importante quanto o procedimento de controlar os documentos, pois este vai permitir que outros procedimentos sejam elaborados seguindo a sistemática definida nele. (CERTIFICAÇÃO ISO, 2016)

Colaborando com o autor acima citado, entendemos que a gestão eficiente depende diretamente do uso eficaz das informações, assim, documentos e registros de fatos e atos administrativos, direcionam e norteiam a tomada de decisão assertiva, pois, para que o gestor reduza ou

Gestão Do Conhecimento: Ferramenta De Controle Para Uma Gestão Eficaz, Um Instrumento Administrativo Implantado Na Secretaria Acadêmica De Uma Instituição Pública De Ensino Superior.

elimine os riscos e as incertezas nas suas atividades, é necessário fazer o uso correto dos documentos, para subsidiar as suas decisões.

### **Gestão e Controle de Documentos**

Gestão de Documentos é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente ou intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. (Artigo 3º Lei nº 8.159/91).

Para um melhor entendimento, citaremos a lei de gestão de documentos:

Art.1ºLeiº8.159/91: “É dever do Poder Público a gestão documental e a de proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação”.

O processo de controle de documento define métodos ou formas de elaboração, identificação, distribuição, fácil identificação e guarda dos documentos. É um tipo de modelo ou referência que definem padrões e garantem que os documentos sejam analisados, emitidos, alterados, aprovados ou reprovados sob formas de controle, de maneira a evitar o uso de documentos obsoletos ou não-válidos.(CERTIFICAÇÃO ISO, 2016)

É importante considerar, que de acordo com a visão do autor, a padronização se faz importante para uma boa gestão e controle de documentos, uma vez, que se necessita de um critério para a organização de documentos e esse modelo escolhido deve prevalecer para todo o acervo, visto que, se não for utilizado da forma correta não faz sentido a sua existência, porque o modelo tem como finalidade a eficiência pelo uso do método, a sua ausência inviabiliza o seu uso.

Para Fernandes (2006), controle de documentos tem como objetivo determinar um padrão e auferir o seu cumprimento, buscando assim, a gestão da informação dentro das organizações. Estes modelos baseados em padrões, métodos previamente estabelecidos e aceitos, certificam que os documentos sejam verificados e controlados, de maneira a evitar o uso de documentos obsoletos ou não-válidos.

Nesse sentido faz-se necessário, conceituar padrões, que de acordo com a ISO - Organização Internacional de Normatização é um “documento aprovado por um organismo reconhecido que provê, pelo uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características de produtos, processos ou serviços”.

Estas definições irão servir para apresentar de melhor maneira os procedimentos que explicam o controle de documentos. Faz-se necessário saber que se trata de um processo que deve ser de domínio do responsável pela gestão, com o acompanhamento da diretoria ou de algum profissional de confiança diretamente ligado ao executivo. Várias organizações são desorganizadas na sua estrutura, não conseguindo se adequar as normas estabelecidas.

### **Informação para tomada de decisão**

A informação é formada quando temos os registros organizados e sumarizados e apresentam uma utilidade, para quem usa, só é informação, quando os dados forem úteis. Dados ou registros podem ser exemplificados como: letras, números e sinais, cujos resultados devem trazer algum significado para o usuário, vez que para formamos uma informação é necessária à formatação, organização e sumarização para obtermos algum significado.

Figura 1 - Processo



Fonte: autor (2016)

É importante destacar que a informação gerada ou processada pelo usuário teve um processamento, e veio de fontes as quais devemos saber sua origem e de que maneira ou como foi sua formação, a metodologia utilizada para sua construção e se o método ou insumo (matéria prima), de sua produção são válidos.

Na visão de Cassaro (2003) é pela informação que se dá o processo decisório, pois a informação é o direcionamento para a decisão assertiva, ou seja, como mais certeza, mais correta, que trará mais vantagens para quem decide. De acordo com o pensamento do autor, entendemos que precisamos ter uma boa origem de dados para formar uma informação consistente e fundamentada em técnicas para evitar erros e incerteza acerca do assunto em questão.

Para Mañas (2002), “as informações e o conhecimento compõem recursos estratégicos, essenciais para o sucesso de uma empresa”. Nesse sentido podemos entender que as informações precisam obedecer a certas características para apresentar vantagens no processo decisório, para isso destacamos a classificação da informação, na visão do mesmo autor, quanto a classificação a informação pode ser pública (está disponível a todos), privada (restrita a apenas, os interessados), confidencial (problemas em sua divulgação) e secreta (graves problemas na sua divulgação). Diante desse contexto entendemos que é importante que a empresa realize suas atividades, baseadas em informação fidedignas para gerar decisões eficientes e eficazes.

### Considerações Finais

Diante do levantamento de informações acerca do objeto da pesquisa (problemática), pudemos identificar com clareza, os gargalos do setor, realizando o diagnóstico situacional do departamento, depois de identificados os problemas, estudamos a situação atual e situacional do setor. Onde constatamos que a falta de controle de documentos e emissão de registro de ocorrências acarretam prejuízos para a organização, tais como: ausência de comprovação de atos e fatos administrativos através de histórico documental; falta de subsídios informacionais pelos registros diários; ineficiência na tomada de decisão por ausência de gestão de conhecimento.

Para resolvemos tais problemas, buscamos na ciência da informação, ferramentas científicas, capazes de neutralizar essas problemáticas, que tanto prejudicam o bom funcionamento organizacional. E para isso buscamos e elaboramos formulário (requerimento) para registrar todos os atos e fatos administrativos, com o seguinte objetivo: organizar, resguardar, planejar, todos os atos e fatos administrativos que transcorrem no setor.

A utilização desse ferramental busca registrar tudo que passa pelo setor, onde poderemos identificar e corrigir os problemas, com mais eficiência e eficácia na condução e operacionalização do departamento.

Foi realizada uma simulação em um dia de trabalho, pelos funcionários do setor, que de imediato, informaram que a ferramenta é importante, mas necessita ser aperfeiçoada no sentido do tempo de preenchimento, eliminação de campos desnecessários e no controle do protocolo. Esse último, sugerir que utilizassem um seqüencial após a data do dia.

**04102016001**-exemplo do protocolo -dia/mês/ano/seqüencial

Gestão Do Conhecimento: Ferramenta De Controle Para Uma Gestão Eficaz, Um Instrumento Administrativo Implantado Na Secretaria Acadêmica De Uma Instituição Pública De Ensino Superior.

Fonte: autor (2016)

Nesse sentido a utilização do protocolo contribuiu de forma significativa para o controle do atendimento e substancialmente para a tomada de decisão assertiva no setor.

Conclui-se através da pesquisa e análise realizada que a informação (registrada, sumarizada, ordenada) é determinante para toda e qualquer organização se manter aberta e funcionando, atendendo todas as necessidades e ordenamentos do mercado globalizado. O processo de decisão baseia-se na quantidade e qualidade das informações colhidas e verificadas sobre o produto ou serviço praticado no mercado. Em qualquer condição encontrada pelo gestor, as informações determinam, ajudam e fomentam a tomada de decisão empresarial que está diretamente relacionada ao processo da informação, como ela é tratada, ordenada e manipulada no mundo empresarial.

Por fim sugerimos e ressaltamos a importância do treinamento do pessoal do setor, com as ferramentas ou instrumentos apoiadores, para o desenvolvimento das atividades de forma eficiente e eficaz, bem como, se faz necessário também qualificar o corpo técnico no atendimento e na gestão de conflitos com os usuários do departamento.

### Referências

ARQUIVO NACIONAL. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br>> Acesso em: 18 de set. 2016.

BRASIL. Lei n. 8159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br>> Acesso em: 18 set. 2016.

CASSARRO, Antônio Carlos. Sistemas de Informações para Tomada de decisões. 3ª edição, São Paulo: Pioneira Thomson Learning 2003.

CONCEITO DE O que é, definição e significado. Disponível em <<http://conceito.de/documento#ixzz4KevPcb6d>> Acesso em: 06 de out. 2016.

CERTIFICAÇÃO ISO. Disponível em: <<http://certificacaoiso.com.br/controle-de-documentos/>> Acesso em: 04 de out. 2016.

FERNANDES, Dani. Conceitos para controle de documentos. Disponível em: <[https://gestao.wordpress.com/2006/07/16/conceitos-para-controle-de documentos/](https://gestao.wordpress.com/2006/07/16/conceitos-para-controle-de-documentos/)> Acesso em: 04 de out. 2016.

LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 5ª. Edição - São Paulo: Atlas 2003.

INMETRO. Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia. Conceito Institucional. Disponível em: <[http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/o-que-iso.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/o-que-iso.asp)> Acesso em: 03 de out. 2016.

MAÑAS, Antonio Vico. Administração de Sistemas e Informações. São Paulo: Érica, 1999.

UFRPE. Universidade Federal Rural de Pernambuco. Disponível em: <<http://www.ufrpe.br>> Acesso em: 04 de out. 2016.