

## PADRONIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS NO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI E NA MULTICAMPI DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

### STANDARDIZATION OF OFFICIAL DOCUMENTS IN THE ELECTRONIC INFORMATION SYSTEM - SEI AND IN THE MULTICAMPI OF THE UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Cristiane dos Santos Aragão Pinto<sup>1</sup>

**RESUMO:** Este artigo integra uma pesquisa em andamento, cujo estudo versa sobre Padronização de Documentos Oficiais no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na *Multicampia* da Universidade do Estado da Bahia. Na administração pública, a comunicação escrita da redação dos textos oficiais representa a forma pelo qual o poder público seja de um país, estado ou mesmo município, celebra seus atos e outras formas de comunicação com o público, assim deve seguir os fundamentos precedentes de forma eficaz, eficiente e ágil. A padronização consiste no processo de elaboração e estruturação de documentos de forma organizada proporciona agilidade nas informações com menor probabilidades de erros e morosidade. O primeiro benefício da padronização de documentos oficiais é a percepção que público interno e externo terá da instituição, pois as informações bem apresentadas, geram confiança e reforça positivamente a imagem da instituição, contribuindo e garantindo maior compreensão da mensagem e qualidade de serviço. É de fundamental importância a comunicação escrita de forma correta e padronizada para a segurança da informação e assim aumentar a produtividade e a facilidade para as tomadas de decisões. O objetivo principal do presente estudo, é sistematizar a padronização dos documentos oficiais da Universidade do Estado da Bahia – UNEB. Diante de tamanha relevância, essa pesquisa busca-se utilizar uma abordagem metodológica de natureza qualitativa e bibliográfica. Para atingir os objetivos propostos será utilizada a metodologia de uma pesquisa participante – com instrumentos de recolha de dados de aspectos qualitativos. A produção do Manual de Redação Oficial do UNEB culminará em benefícios às comunidades interna e externa, à otimização das atividades administrativas e à consolidação da imagem e da identidade da instituição.

**Palavras-chave:** Multicampia. Padronização. Documentos Oficiais. Manual de Redação.

**ABSTRACT:** This article is part of an ongoing research, whose study deals with the Standardization of Official Documents in the Electronic Information System (SEI) at the Multicampia of the University of the State of Bahia. In public administration, the written communication of the writing of official texts represents the way in which the public power, whether from a country, state or even municipality, celebrates its acts and other forms of communication with the public, so it must follow the preceding fundamentals in a effective, efficient and agile. Standardization consists of the process of preparing and structuring documents in an organized way, providing agility in the information with less probability of errors and delays. The first benefit of the standardization of official documents is the perception that the internal and external public will have of the institution, as well-presented information generates trust and positively reinforces the institution's identity, contributing and ensuring greater understanding of the message and quality of service. Correct and standardized written communication is of fundamental importance for information security and thus increase productivity and ease of decision making. The main objective of the present study is to systematize the standardization of official documents of the University of the State of Bahia - UNEB. Faced with such relevance, this research seeks to use a methodological approach of a qualitative and bibliographic nature. In order to achieve the proposed objectives, the methodology of a participatory research will be used – with instruments to collect data from qualitative aspects. The production of UNEB's Official Writing Manual will result in benefits for the internal and external communities, the optimization of administrative activities and the consolidation of the institution's image and identity.

**Keywords:** Multicampia. Standardization. Official documents. Writing Handbook.

<sup>1</sup> Mestranda no Programa de Mestrado Profissional Gestão e Tecnologia Aplicadas à Educação (GESTEC), Universidade do Estado da Bahia (UNEB), graduada em Língua Portuguesa e Literatura Portuguesa pela Universidade Luterana do Brasil e em Secretariado Executivo pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Especialista em Metodologia e Didática do Ensino Superior e Gestão Pública. Servidora pública da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), na função de Secretária Executiva do Departamento de Ciências Humanas - Campus V - Santo Antônio de Jesus-Ba. E-mail:crissantosaragao@hotmail.com.

## INTRODUÇÃO

Na Administração Pública, a comunicação escrita é redigida através de diversos atos e meios, os quais, se materializa em gêneros do discurso, produzida por autoridades competentes próprios do órgão de que emanam. Sua oficialidade guarda estreita relação com seus efeitos sociais, pois cada texto produzido precisa estar pautado nos princípios que regem a esfera da atividade humana em que tem lugar. Entretanto, cada expediente oficial apresenta suas peculiaridades, conjuntos de regras próprias e orientações normativas.

Assim, se faz extremamente necessária que um documento oficial deve ser redigido de maneira clara e que facilite a sua compreensão e transparência nos atos públicos.

A elaboração e os aspectos dos textos oficiais referindo-se à Administração Pública está previsto na Constituição Federal Brasileira, a qual dispõe, no artigo 37, pois normatiza o comportamento da Administração Pública fundamentalmente e da comunicação concernente à Administração Pública.

Segundo o art. 37 da Constituição Federal, a “administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (Brasil, 2012). Sendo assim, esses princípios norteadores se aplicam inclusive na redação dos documentos oficiais expedidos pelo Poder Público, exigindo que os textos redigidos primem pelo uso do padrão culto de linguagem, pela impessoalidade, clareza, concisão, formalidade e uniformidade.

Neste sentido, a elaboração dos procedimentos para essas comunicações no âmbito da administração pública, além de ser um ato de cumprimento de orientações normativas do Poder Executivo, proporciona uma padronização e, conseqüentemente, a dinamização do fluxo das informações e processos, na medida em que evita equívocos ou desvios na circulação dos expedientes, promovendo, inclusive, a transparência de conteúdos mais objetivos, com melhor apresentação para o público externo. São cada vez mais importantes na Administração Pública a modernização, a agilidade e a qualidade dos documentos usados na comunicação administrativa.

No tocante ao processo de padronização ou adoção de modelos de documentos, certamente agiliza o processo de elaboração, diminuir a probabilidade de erros, possibilitando o aumento da sua produtividade e eficiência, além de agregar positivamente os valores da instituição através da comunicação, também auxilia para que a organização dos documentos

seja mantida e respeitada, contribuindo para a formação de sua imagem e reputação: seja para seu público, seja para seu público externo garantindo maior compreensão da mensagem e qualidade na prestação do serviço.

Com referência ao gerenciamento dos documentos e a utilização de processos eletrônicos na Administração Pública, há a promoção da modernização da gestão pública, faz realizar com que os processos administrativos sejam com mais segurança, transparência, celeridade no acesso às informações e no acompanhamento dos processos administrativos em tramitação nos órgãos públicos. Em síntese, a tramitação eletrônica de processo significa modernização, eficiência, a sustentabilidade ambiental, economia, eficiência na gestão pública e, com isso, maior satisfação do usuário dos serviços públicos. O uso de documentos por processos eletrônicos no âmbito dos órgãos da Administração Pública teve início na década de 90 e se intensificou a partir do ano 2000.

O desenvolvimento dos procedimentos para as comunicações na administração pública, além de ser um ato de cumprimento de orientações normativas do Poder Executivo, proporciona uma padronização e, conseqüentemente, assegurar a eficiência, eficácia nas ações, dinamização do fluxo das informações e processos, na medida em que evita equívocos ou desvios na circulação dos expedientes, promovendo, inclusive, a transparência de conteúdos mais objetivos e com melhor apresentação para o público externo.

168

Ainda sobre esta questão, Santos *et al* (2017), esclarecem que a otimização informacional no serviço público, com o uso de tecnologias, tem proporcionado práticas inovadoras de processos, modificando o acesso ao conhecimento e seu compartilhamento entre a administração pública e a sociedade, de maneira mais fácil. Sanchez (2003) também corrobora ao afirmar que, a informação digital veiculada através das redes, permite a aproximação entre diversos órgãos públicos, maximizando relações de dependência e colaboração, bem como, minimizando ou desburocratizando os serviços.

Dessa forma, o processo eletrônico nasce sustentado em uma política de reforma gerencial do Estado com a principal finalidade do cumprimento da eficiência na administração pública, bem como da utilização de tecnologias para tramitação dos atos processuais de forma célere, publicizada e menos burocrática.

Diante dessa nova realidade e inovação para a Administração Pública, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) surgiu como uma solução informatizada de tramitação de processos e documentos entre órgãos da Administração Pública, que atendessem o objetivo de

construir uma infraestrutura de processos e documentos administrativos eletrônicos, visando melhorias na agilidade, transparência, satisfação do usuário, produtividade e redução de custos. Em 2009, o SEI foi desenvolvido e cedido gratuitamente pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4).

Em se tratando do estado da Bahia, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi implantado pela Secretaria da Administração do Governo do Estado da Bahia através do Decreto nº 17.983/2017, tornando-se o sistema oficial de gestão e tramitação de processos e documentos administrativos eletrônicos e digitais com o objetivo de promover a eficiência administrativa no âmbito dos órgãos e das entidades do Poder Executivo do Estado da Bahia, o qual proporciona a virtualização de processos e documentos com redução no tempo de trâmite dos processos, aumento na produtividade de servidores e demais colaboradores e melhoria no acesso às informações e à gestão do conhecimento. Conforme Nascimento (2017, p. 12) “a gestão de documentos nas organizações pública atua como facilitador do acesso à informação, bem como aprimora os aspectos que propiciam a transparência, a fiscalização e o controle mais efetivos das atividades dos órgãos públicos”

A partir dessa afirmação de Nascimento (2017), percebe-se que a eficiência na gestão da comunicação nas instituições públicas com amplo acesso às informações, contribui na qualidade do relacionamento com entre a organização e seu público. As documentações devem permitir uma única interpretação e serem estritamente impessoais e uniformes, o que impõe um certo nível de linguagem. 169

Tendo em vista que a Universidade do Estado da Bahia (UNEB) é uma instituição com o seu protagonismo pautado em importantes registros para a educação superior baiana, a mesma foi escolhida como campo de pesquisa para esse estudo. Sua institucionalização chega a ser pioneira e a coloca no lugar de maior instituição pública de ensino superior *multicampi* do estado da Bahia, agregando instituições da capital e do interior do estado em prol de um projeto *multicampi* e de uma universidade pública, gratuita, de qualidade e popular.

No contexto de uma universidade com características da *multicampia*, como é o caso da UNEB, são evidentes os inúmeros desafios que essa precisa enfrentar, inclusive os administrativos. Não poderia ser diferente quando se trata do processo de comunicação entre as unidades acadêmicas e administrativas nos âmbitos interno e externo à Universidade através dos documentos oficiais. Neste processo, nota-se que cada unidade emite documentos com padrão de formatação próprio, sem as orientações necessárias adequadas para a redação

oficial, percebe-se o desconhecimento dos servidores e gestores sobre a existência de uma normalização para expedientes.

Fialho (2005) esclarece em relação a configuração *multicampi*. A autora ressalta para os aspectos administrativos e geográficos de sua estrutura, “a configuração *multicampi* comporta uma dimensão multiangular. Não basta, portanto, espalhar, no território, muitas unidades e reuni-las sob a designação de universidade *multicampi* para construí-la como universidade e como universidade *multicampi*”.

O conceito de universidade *multicampi* trazido Boaventura e Pimenta (2018) dialogam com os aspectos levantados por Fialho (2005) “a designação *multicampi* deve apontar para uma certa organicidade do modelo universitário.”

A configuração da universidade *multicampi* abrange dimensões territoriais, espaço-temporais e funcionais, as quais têm efeitos diretos no desenvolvimento das atividades e projetos, tendo em vista que estas dimensões incidem sobre a estrutura e, por consequência, sobre a gestão. A iniciativa consiste em proporcionar o acesso ao ensino superior mais próximo do local de residência e vivência das pessoas. (BOAVENTURA e PIMENTA, 2018, s/p).

Partindo desses elementos conceituais, observa-se que o termo *multicampi* refere-se à “matriz de um tipo de instituição universitária que, refletindo-se nas dimensões acadêmicas, organizacionais e espaciais, se traduz segundo uma morfologia composta por muitos campi” (FIALHO, 2005, p. 27).

170

Por tudo isso, pode-se dizer que, a expressão *multicampi* encaminha a um conceito de universidade com uma estrutura organizacional a partir da incorporação por instituições e distribuídas em vários espaços geográficos todos com a mesma importância. Portanto, as universidades *multicampi* são instituições na maioria das vezes organizadas por um sistema formado por estruturas administrativas, com departamentos e setores, tendo como centro apenas a instância voltada para a gestão da instituição, que se articula com as unidades em suas ações e demandas assegurar o fluxo das demandas acadêmicas e administrativa, de maneira que favoreçam o cumprimento dos objetivos e das finalidades da instituição.

No entanto, ainda com referência ao perfil *multicampi*, chamamos a atenção para a necessidade de afirmar que a UNEB é uma é um só instituição, apesar de sua estrutura ser pautada em múltiplos *campi* em área geográfica ampla. Por essa razão, não se deve acontecer de cada departamento e a administração central da instituição adotar estilo próprio de documento. A UNEB deve ter um padrão único de documentos oficiais e utilizável em todos as suas unidades.

Para tanto, a padronização da linguagem nos trabalhos desenvolvidos no âmbito da Universidade do Estado da Bahia se faz necessária, uma vez que a ausência de regras e de padrões de redação impede a organização, a uniformidade e a visão institucional dos trabalhos. Uma gestão de documental com a ausência dos aspectos gerais e normas de padronização estética leva à elaboração de documentos de formas discricionária que pode provocar erros de informação, de expediente e de formatação nos documentos oficiais dirigidos à comunidade interna e externa ao Serviço Público.

O estudo do tema padronização, olhando especialmente sobre a padronização de documentos oficiais, e como ponto de partida a Universidade do Estado da Bahia (UNEB), observando as especificidades ou as particularidades dos documentos, os quais, celebram os atos normativos e comunicações da instituição.

Nessa lógica, esta pesquisa, assume uma grande relevância na perspectiva de analisar a contribuição dos padrões e o estabelecimento de normas nos documentos que oficiam à instituição, os quais proporcionam aumento de nível de qualidade, segurança, celeridade, confiabilidade e eficiência na execução dos serviços prestados.

A investigação terá como público alvo o profissional de Secretariado Executivo, em cujas atribuições legais apontam a “[...] redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro” (BRASIL, 1996), e considerando que compete a ele, na maioria das vezes, a atribuição de redigir e revisar os textos que circulam dentro e fora da instituição.

Para Nonato Junior (2009), o profissional de Secretariado Executivo possui inúmeras habilidades e competências. Entre as quais, estão o domínio da escrita e a facilidade de comunicação, competências essas que possibilitam aos profissionais o acesso às diversas áreas da organização. Entende-se que, ao desempenhar a função de agente de comunicação o profissional de Secretariado Executivo desenvolve suas atividades, interagindo com vários níveis organizacionais.

Nesse sentido, é relevante a atuação do profissional de Secretariado Executivo tendo em vista que, atualmente, a redação oficial e empresarial, é uma das múltiplas funções exercidas pelo secretário executivo. Portanto, ao executar a tarefa de redigir e/ou revisar textos, ele atua como agente fundamental na propagação da mensagem que a instituição deseja transmitir.

Pela força que exerce nas organizações, a comunicação é uma ferramenta condutora de estrutura, seja ela estabelecida formalmente ou informalmente, podendo interferir de forma positiva e negativa no ambiente organizacional.

Diante do exposto, consideramos que a implantação das normas de padronização na estrutura de documentos administrativos e normativos junto à instituição, contribuir significante para escrita organizacional e cria uma cultura de eficiência. Uma vez que, a função administrativa da Administração Pública colima o bem-estar social, atuando conforme os fundamentos dos preceitos básicos que se encaminham diretamente ao encontro do interesse geral. Deste modo, os princípios básicos da administração pública servem como sustentáculo para todos os atos administrativos, os quais devem, impreterivelmente, basear suas ações no zelo dos interesses sociais (MEIRELLES, 1999).

Um desses princípios é o da eficiência, o qual “exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional” (MEIRELLES, 1999, p. 89).

Em consonância com esse princípio, a Administração Pública requer, cada vez mais, que a comunicação administrativa seja eficaz, eficiente e moderna, e que tenha agilidade e qualidade, daí a importância de estabelecer um manual de padronização de documentos da UNEB. Para tanto é necessário que esse esteja fundamentado de acordo com a realidade da instituição.

172

## DESENVOLVIMENTO

O universo da pesquisa em tela será constituído no âmbito da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), instituição pública, de natureza autárquica estadual, de categoria *multicampi*. Ela possui uma capilaridade estrutural que abrange 30 departamentos, distribuídos e instalados em 26 campi, sendo um na capital (Salvador) e outros 29 distribuídos por 19 territórios de identidade no interior, tomada como objeto de estudo da presente pesquisa e intervenção, sobretudo por ser uma instituição de ensino superior pública que conta com seu quadro de servidores técnicos administrativos com formação de secretários executivos, os quais, integram em suas rotinas redigir textos profissionais especializados, aqui entendido como redação oficial, tornando-se adequada à realização desse trabalho em andamento.

Observa-se que a evolução da Administração Pública Brasileira, foi baseada em três modelos básicos de gestão: patrimonialista, burocrático e gerencial. A partir da década de 1980 e, sobretudo, quando se instala a administração gerencial – a qual foi baseada na administração

norte americana que, ao contrário dos modelos anteriores, tem foco na descentralização das atividades do Estado com o propósito de resolver os interesses feitos pela burocracia, priorizando a eficiência com vistas à qualificação da prestação dos serviços públicos. Com a finalidade de atingir seus objetivos, este modelo de administração, servir-se de técnicas gerenciais oriundas da iniciativa privada. Dentre estas técnicas insere-se, como dito, a comunicação que passa a representar um caminho e uma estratégia para auxiliar também a essas organizações na missão de serem eficientes e obterem resultados satisfatórios, intermediando a relação com a sociedade.

Nos dizeres de Hely Lopes Meireles a eficiência pressupõe no que se refere ao servidor público como sendo, “o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional.” [...]. Completando esse entendimento, Maria Sylvia Zanella di Pietro afirma “que uma administração eficiente pressupõe qualidade, presteza e resultados positivos, constituindo, em termos de administração pública, um dever de mostrar rendimento funcional, perfeição e rapidez dos interesses coletivos”.

Diante do exposto, acredita-se que a qualidade dos serviços públicos passa, primeiro, pelo bom desempenho profissional dos servidores. A eficiência na prestação das atividades estatais é um princípio consagrado pela Constituição Federal, por isso a busca da eficiência no fornecimento do serviço público, faz-se necessário o servidor aperfeiçoar conhecimentos e habilidades, responsabilidade nas funções desempenhadas, como, por exemplo, no trato dos expedientes oficiais, uma vez que, o trabalho do servidor público deve ser executado sem erros e, conseqüentemente, otimização do atendimento à sociedade.

De acordo com Fossatti (2004), a comunicação pública passa a estabelecer medidas com o objetivo de garantir ao cidadão a facilidade de acesso e disponibilidade de informações.

Quando se observa a comunicação desenvolvida nas organizações públicas de ensino superior, como as Universidades, além da questão da transparência e do acesso à informação, há o exercício de um papel formativo, tanto para a comunidade acadêmica quanto para a sociedade (OLIVEIRA, 2005). Nesse sentido, a comunicação desenvolvida por essas organizações ocorre de duas maneiras: enquanto canal propício para a difusão do conhecimento científico e tecnológico e enquanto organização pública que necessita realizar a gestão de seus processos internos (CASTRO, 2013).

A partir das afirmações teóricas, e consideramos que a aplicação da padronização da estrutura de documentos administrativos e normativos junto à instituição como um todo traz

benefícios e cria uma cultura de eficiência. Considerada como um processo de recepção e transmissão de informações essencial ao funcionamento das estruturas pública, na Administração Pública, a modernização, a agilidade e a qualidade dos documentos utilizados na comunicação administrativa.

Por tudo isso, pode-se dizer é que se faz necessário refletir, analisar e compreender os efeitos da padronização dos documentos oficiais na Universidade do Estado da Bahia – UNEB, justificando a realização dessa pesquisa. No entanto, devemos ressaltar dois outros aspectos que subsidiam esse esforço: a contribuição acadêmica e o caráter social.

No que diz respeito ao caráter social da pesquisa, pretende-se como produto da pesquisa sistematizar um *e-book* de padronização de documentos oficiais para todos os *campi* da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, a partir dos 30 *campi*, cotejando a efetividade e eficácia de sua implantação. Nesse sentido, é relevante a atuação dos servidores técnicos administrativos profissionais de Secretariado Executivo como uma forma de contribuir para a escrita corporativa, tendo em vista que tais profissionais são conhecedores da estrutura das organizações em que atuam, de suas necessidades e deficiências. Além disso, são indivíduos que lidam diariamente com atividades de elaboração, formatação e documentos oficiais entre suas tarefas diárias. Merece destaque, ainda, o potencial de geração de patente, ou de direitos autorais, no tocante da criação do produto final dessa pesquisa.

174

A contribuição acadêmica da pesquisa acerca dos estudos empíricos dessa natureza propiciará a criação de banco de dados úteis à elaboração de trabalhos científicos, tomada de decisão e compreensão do universo da padronização dos documentos na busca da melhoria contínua da gestão universitária.

Além de enriquecer as fontes de informação sobre esse campo, tal análise poderá preencher possíveis lacunas deixadas por outras pesquisas relacionadas ao tema de investigação, além de oferecer uma alternativa de atuação para os profissionais de Secretariado Executivo.

Na Universidade do Estado da Bahia (UNEB), não existe, atualmente, uma padronização e normatização que oriente os usuários na elaboração dos documentos institucionais. Nessa perspectiva, a ausência de normas e padronização dos documentos oficiais, pode provocar erros de informação, de expediente e de formatação, enfraquecendo, assim como permite que cada unidade administrativa ou acadêmica produza seu próprio formato documento. Para que isso não ocorra, faz-se necessário prevenir essas incorreções e

sanar outras, com a padronização de formatos e de conteúdo, modernizando e agilizando a comunicação no âmbito da Instituição.

Outro ponto que merece atenção é o fato de que, no ano de 2017, foi implantado pela Secretaria da Administração do Governo do Estado da Bahia através do Decreto nº 17.983/2017 o Sistema Eletrônico – SEI, sistema oficial de gestão de processos e documentos administrativos eletrônicos e digitais no âmbito dos órgãos e das entidades do Poder Executivo do Estado da Bahia, o qual proporciona a virtualização de processos e documentos.

Por ser uma ferramenta de gestão de documento bastante flexível, o SEI possibilita formas variadas de utilização em sua aplicabilidade, pois engloba um conjunto de módulo e funcionalidades às diferentes realidades, as quais promovem a eficiência na Administração Pública. Considerando que é sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos é importante que os órgãos e as instituições padronizem procedimentos os em diversos níveis, tanto por meio da implementação de normas de utilização do sistema, quanto pela padronização de processos de trabalho em cada unidade. A instituição de normas e procedimentos proporcionam a segurança da informação e a organização do trabalho, além das padronizações no âmbito das unidades.

Percebem-se, nesse contexto, as atenções voltadas para a relevância da padronização de documentos de comunicação oficiais, que a Universidade como uma instituição de ensino superior necessita para se apresentar às comunidades interna e externa. Uma vez que a padronização seja definida, ela deve ser adotada em todos os atos e documentos oficiais gerados pela Instituição. Como o público “enxerga” a administração é o que forma a sua imagem, que pode ser compreendida positiva ou negativamente (Jacomini, 2011). Assim, a ausência de padronização documental é ainda uma realidade presente em entidades públicas e privadas; daí a necessidade de organizar a emissão de documentos se fazer premente.

175

Esse trabalho tem como objetivo principal sistematizar a padronização dos documentos oficiais no âmbito da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, com vistas a estruturar o “e-book” PODU (Padronização Oficial de Documentos da UNEB – PODU), no intento de contribuir para a consolidação de um sistema de padronização e comunicação mais eficiente, integrando os diferentes setores da universidade, correlacionando com as tensões existentes entre a multicampia e a administração central, além de aspectos relevantes para o êxito na redação institucional.

No que tange os objetivos específicos, busca-se:

- Analisar a comunicação escrita institucional da UNEB, no sentido de serem apuradas possíveis incongruências que dificultem o processo de comunicação e circulação das informações na instituição;
- Mapear a atuação do profissional de Secretariado Executivo na efetiva comunicação escrita institucional da UNEB;
- Avaliar as dificuldades e necessidades específicas da UNEB na emissão de documentação oficial interna e externa;
- Elaborar uma proposta de Manual de Redação Oficial para a Universidade do Estado da Bahia, a partir das falas dos servidores que lidam diretamente com os documentos oficiais da universidade.

Essa pesquisa tem como objeto de estudo a padronização dos documentos oficiais da Universidade do Estado da Bahia – UNEB e suas implicações por meio de sua natureza multicampi.

Feitas essas lacônicas considerações teóricas, entendemos ser oportuno descrever o percurso metodológico que será desenvolvido para instrumentalizar e levar a termo a pesquisa proposta.

Segundo Fonseca (2002), o *methodos* significa organização, e *logos* o, estudo sistemático, pesquisa, investigação, ou seja, metodologia é a ciência que estuda quais os caminhos a serem seguidos para levar à formulação de uma teoria científica, as formas de organizações para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência. 176

Para criar uma linha de raciocínio, na qual se procura entender os pressupostos teóricos que envolvem a pesquisa, será adotada, primeiramente, a análise de alguns conceitos propostos por diferentes autores; em seguida, será realizado um breve comentário sobre a trajetória do desenvolvimento das teorias sobre o tema; e, por fim, será conduzida uma discussão inicial sobre a aplicabilidade da pesquisa.

A linguagem é, por natureza, dinâmica. Podemos destacar a língua escrita que dela faz uso, também o é, logo, a redação oficial deve estar em constante desenvolvimento para acompanhar tal dinamismo. Assim, ao adotar a comunicação oficial, pretende-se facilitar a comunicação escrita o que torna necessário assegurar que o texto escrito dê conta da comunicação.

Comunicação Oficial se efetiva por meios dos atos administrativos que são praticados por um dos agentes – emissor e/ou receptor – é um representante de um órgão da

Administração Pública. Ela pode ser manifestada internamente, a que se mantém entre autoridades ou agentes subordinados ao mesmo órgão administrativo; ou externamente, ou seja, a correspondência mantida entre autoridades ou organizações não subordinadas ao mesmo órgão ou com o público em geral (Lima, 2003).

“Redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos e comunicações” (Mendes e Foster, 1991, p. 04), devendo caracterizar-se pela impessoalidade, clareza, concisão, formalidade, uniformidade e legalidade. Dessa forma, os textos oficiais e técnicos devem ser redigidos de maneira clara e com a finalidade de ser compreendido pelo receptor e nele provocar o efeito desejado, devendo permitir uma única interpretação.

Nesse sentido, as comunicações oficiais devem ser uniformes, pois o emissor é o único comunicador (o Serviço Público) e o receptor pode ser o próprio Serviço Público, (de órgão público para outro órgão público), ou aos particulares que compõe a sociedade (público), sempre tratados de forma homogênea.

Em sua dissertação, Hélio Moraes afirma que a “comunicação escrita é vista como uma prova, uma vez que é um registro permanente das afirmações emitidas pelo seu emissor com objetivo e finalidade precisos, daí a necessidade de clareza e convicção através do que se escreve” (Moraes, 2017, p. 21). Além de clareza e do conhecimento do assunto a que se refere, deve-se evitar o uso de frases prontas, muitas vezes antiquadas e fora de uso, com vistas a garantir a padronização e a impessoalidade dos documentos oficiais (Sequeira, 2006). Escrever bem não significa ser prolixo, mas dizer o máximo com o mínimo de palavras.

É necessário que se reconheça a comunicação como uma solução de estratégica na gestão administrativa de uma instituição. Uma adequada gestão da comunicação é considerada uma ferramenta para o êxito (ou o insucesso). Tudo o que se faz em uma organização é por meio da comunicação, portanto não existe a opção de se comunicar ou não, mas em fazê-lo corretamente ou não (Scheinsohn, 1998). Vale ressaltar que a comunicação em uma estrutura “*multicampi*” contribui para o seu desempenho, pois a *multicampia*, requer

A revisão dos procedimentos adotados para a implantação da universidade brasileira, por parte do governo central, e a incessante busca pelo seu caráter orgânico, defendida pelos educadores, levam-nos a concluir que não se podem desprezar variáveis de âmbito acadêmico, organizacional e espacial quando está em jogo a configuração do modelo universitário. Ademais, se elas afetam a universidade, em geral, devem repercutir, de forma intensa, sobre a universidade *multicampi* (FIALHO, 2005, p.37).

Revisitando várias definições de diversos autores, Ventura (2010) definiu que “Comunicação é a ação de se transmitir uma mensagem, cabendo ali eficiência, eficácia e

agilidade”. No que tange a esfera pública, a comunicação além de oferecer informações deve seguir os fundamentos precedentes, inclusive na comunicação escrita, no caso, em documentos oficiais (objetos desse trabalho). Para que tal fato se suceda, é preciso oferecer uma maior agilidade na elaboração dos documentos e diminuir a possibilidade de erros, a padronização de documentos oficiais estabelece uma identidade positiva e coerente da instituição com sua credibilidade em relação aos anseios da sociedade, garantindo maior compreensão da mensagem e qualidade de serviço.

Dentro dessa perspectiva, a comunicação, mormente a escrita, é um importante canal de relacionamento de qualquer organização com as comunidades interna e externa e deve ser entendida como uma ferramenta estratégica para a gestão e administração das instituições. Como o público “enxerga” a administração é o que forma a sua imagem, que pode ser percebida positiva ou negativamente (Jacomini, 2011). Ainda assim, é espantoso como a falta de padronização documental é uma realidade presente em entidades públicas e privadas; daí tem-se como objetivo primordial a necessidade de organizar a emissão de documentos se fazer premente.

É imperativo para o entendimento do tema proposto que essas teorias e outras igualmente importantes sejam abordadas e analisadas com mais profundidade, não se esquecendo de mencionar a importância do envolvimento na pesquisa de seus aspectos relacionados para o desenvolvimento e a manutenção da identidade e da imagem institucional que haja correta e padronizada a comunicação escrita da UNEB, reforçando a necessidade de padronização das correspondências oficiais.

Na perspectiva da pesquisa nas instituições de ensino, Novaes e Carneiro (2012, p. 96) são incisivos neste aspecto: “Reconhecemos que os estudos e pesquisa têm contribuindo a para identificação de problemas relacionados à gestão educacional, tanto no âmbito dos sistemas de ensino, como no interior públicas”.

Nesse sentido, a promoção de pesquisas que visam discutir assuntos ligados à área de gestão educacional, em uma universidade, certamente beneficiará alunos, que são formados por ela; também seus servidores e colaboradores, incluindo professores e técnicos administrativos; e abrangendo a comunidade, seja em uma escola onde um professor formado na UNEB ministra aulas, em cursos de extensão promovidos por ela, ou nos setores diversos das empresas que possuem profissionais qualificados na UNEB.

Para o avanço da pesquisa e a discussão dos seus resultados é importante destacar que esta é uma pesquisa será do tipo exploratória, a partir de leituras de recortes de elementos considerados importantes para a discussão da temática com o intuito de proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. A pesquisa possui natureza aplicada e se desenvolve a partir do levantamento bibliográfico das produções já existentes na temática em estudo, a fim de possibilitar maior familiaridade com o problema. A produção do conhecimento passa a ser um processo mais rigoroso para a pesquisa aplicada em educação, através da sistematização dos procedimentos e dos métodos. De acordo com Gatti (1999, apud OLIVEIRA 2011, p. 33) enfatiza que “o método não é algo abstrato, método é ativo, concreto, que revela nas nossas ações, na nossa organização e no desenvolvimento do trabalho da pesquisa”.

Para o desenvolvimento de uma pesquisa científica, faz-se necessário optarmos entre as principais abordagens metodológicas que são qualitativa ou quantitativa. Sendo que, para o estudo em tela utilizaremos a abordagem qualitativa por possibilitar uma melhor percepção e análise diante do problema que pretende-se investigar.

As pesquisas chamadas de qualitativas vieram a se constituir em uma modalidade investigativa que se consolidou para responder ao desafio da compreensão dos aspectos formadores/formantes do humano, de suas relações e construções culturais, em suas dimensões grupais, comunitárias ou pessoais. (ANDRÉ; GATTI, 2010, p. 4).

179

A pesquisa em andamento é de natureza aplicada ao se caracterizar pelo objetivo de gerar conhecimentos que venham disponibilizarão contribuições e que tenha o intuito de solucionar problemas, além de estar no âmbito de um Programa de Mestrado Profissional em Educação, atendendo à linha de pesquisa da área 1 - Gestão da Educação e Redes Sociais.

Será realizada uma pesquisa bibliográfica, utilizando-se levantamento de fontes primárias e outras secundárias, como livros, artigos, dissertações, teses e outras publicações sobre teorias, as quais irão direcionar o trabalho científico. Segundo Vergara (2000), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de materiais já elaborados, constituídos, principalmente, de livros e artigos científicos e é importante para o levantamento de informações básicas sobre os aspectos direta e indiretamente ligados à nossa temática. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica estar relacionada ao fato de fornecer ao investigador a veracidade dos dados obtidos, conhecendo o fenômeno de forma mais ampla, pode-se analisar ou explicar o objeto de estudo.

Nesse estudo, utilizaremos a estratégia de metodologia da pesquisa participante, na percepção de uma modalidade de pesquisa em que se desenvolve a partir da interação e os membros das situações investigadas.

A percepção de Brandão e Steck (2006, p. 12), a pesquisa participante deve ser compreendida como um "repertório múltiplo e diferenciado de experiências de criação coletiva de conhecimentos destinados a superar a oposição sujeito/objeto no interior de processos que geram saberes e na sequência de ações que aspiram gerar transformações".

A pesquisa participante (PP) tem como propósito "auxiliar a população envolvida a identificar por si mesma os seus problemas, a realizar a análise crítica destes e a buscar as soluções adequadas" (Le Boterf, 1984, p. 52). Esse tipo de pesquisa tem uma característica muito peculiar por diferir dos tradicionais modelos de estudo/análise. Acontece de maneira tal qual a população é envolvida e participa de forma ativa das discussões e do planejamento junto aos pesquisadores, afim de selecionarem os problemas a serem estudados. Corroborando com a ideia, Gil (2010) diz que a pesquisa participante tem um caráter emancipador, sendo que essa ação emancipatória é o propósito fundamental da pesquisa participante para as pessoas e as comunidades que a realizam

Um dos instrumentos de coleta de dados necessário para a realização da pesquisa será 180  
um questionário sob a forma de inquérito constituído por perguntas abertas e fechadas, aplicado aos servidores que atuam em funções secretariais e responsáveis pela redação oficial nos campi e na Reitoria, nas Pró-reitorias e nos Departamentos da UNEB, por meio da correspondência via e-mail, devido a diversos fatores, nomeadamente o da distância entre os *campi*.

O questionário, nas palavras de Severino (2007, p. 125), é um "conjunto de questões sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo".

E, com a intenção de identificar fatores que podem promover eventuais dificuldades no cotidiano dos secretários sobre as etapas de produção da comunicação oficial, será também utilizado como ferramenta de complemento da pesquisa, o grupo focal, sendo que essa técnica pode colaborar com a pesquisa que se está realizando, como um momento de apresentação, discussão, problematização e sistematização.

Giovanazzo (2001) destaca que a finalidade do grupo focal, sendo este pertinente em que o objetivo é explicar como as pessoas julgam uma experiência ou uma ideia e, durante a reunião, podem ser adquiridas informações sobre o que as pessoas pensam ou sentem ou ainda sobre a forma como agem. Gatti (2005) também enfatiza que o grupo focal pode ser caracterizado como um instrumento capaz de promover a construção de percepções, personalidades, atitudes e conceitos sociais numa abordagem coletiva.

A proposta de desenvolvimento desta pesquisa tem como campo de execução nos Gabinetes do Reitor, dos Pró-Reitores e dos Diretores dos vinte e quatro campi e nos vinte departamentos um sediado na capital do estado, onde se localiza a administração central da instituição, sendo os demais distribuídos em 23 importantes municípios baianos de porte médio e grande Universidade do Estado da Bahia (UNEB).

É neste contexto que se pretende desenvolver um trabalho de pesquisa aplicada, objetivando analisar sobre a importância da padronização dos documentos oficiais, julgando necessário, nesse passo, para apreciação do desenvolvimento e da manutenção da identidade e da imagem institucionais da UNEB, pois sabe-se da relevância da comunicação na administração pública ser eficaz, eficiente e agir de forma a garantir o entendimento imediato e na prestação dos serviços com qualidade em benefícios às comunidades interna e externa.

181

O Regimento Geral da UNEB, em seu segundo parágrafo, define qual o objetivo da instituição: “Objetiva a Universidade do Estado da Bahia a formação integral do cidadão e o desenvolvimento das potencialidades econômicas, tecnológicas, sociais, culturais, artísticas e literárias da comunidade baiana (...)”. (UNEB, 2012, p. 5). Assim, compreende-se que, embora o público alvo da pesquisa seja constituída pelos os responsáveis pela emissão da correspondência oficial nos Gabinetes do Reitor, dos Pró-Reitores e dos Diretores dos vinte e quatro campi e nos vinte e nove departamentos, mas o conjunto de seus beneficiários possui uma extensão mais ampla.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação no âmbito da administração pública deve seguir sempre os princípios de eficácia, eficiência e agilidade, ou seja, todos os serviços devem ser prestados com a melhor qualidade possível. Para tanto, a padronização de linguagem nos trabalhos desenvolvidos no âmbito da Universidade do Estado da Bahia se faz necessária, uma vez que a ausência de regras e de padrões de redação impede a organização, a uniformidade e a visão institucional dos

trabalhos. A padronização dos documentos oficiais projeta-se como um importante progresso na instituição, posto que estabelece técnicas para construção dos atos oficiais, eliminando desvios e ruídos nas comunicações oficiais internas e externas.

Espera-se que os resultados da pesquisa atendam aos objetivos traçados, principalmente na proposta de elaborar uma proposta de Manual de Redação Oficial para a Universidade do Estado da Bahia – UNEB que trará benefícios à comunicação interna, à rotina dos servidores e à imagem da instituição.

Acredita-se que esses resultados devem estar ligados ao incentivo às discussões na área de gestão de documentos, a fim de se pensar em mecanismos e ferramentas que promovam a importância para uma instituição possuir um manual de normas para elaboração de documentos oficiais por ela emitidos, conforme as suas necessidades de comunicação e as suas características.

## REFERÊNCIAS

BOAVENTURA, Edivaldo M.; PIMENTA, Lídia Boaventura. Processo de Gestão na Universidade multicampi. **Revista Direito UNIFACS – Debate Virtual**. Salvador, n° 219, 2018. Disponível em: <<https://revista.unifacs.br/index.php/redu/article/viewFile/5630/551>>. Acesso em: 22 jul. 2021.

BRANDÃO, C. R.; STECK, D. Participar-pesquisar. In: BRANDÃO, C. R. (Org.). **Repensando a pesquisa participante**. São Paulo: Brasiliense, 1999. p. 7-14.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 35ª. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012.

BRASIL. **Lei no . 9.261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Legislativo, DF, 11 jan. 1996, Seção 2, p. 393.

CASTRO, Maria Céres Pimenta Spínola. **Os desafios da comunicação pública Universidade pública**. São Carlos, SP: UFSCar, 2 dez. 2013. Disponível em: <<http://www.ccs.ufscar.br/relatorios/os-desafios-da-comunicacao-publica-na-Universidade-publica/view>>. Acesso em: 05 nov. 2021.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FIALHO, Nadia Hage. **Universidade Multicampi**. Brasília: Autores Associados: Plano Editora, 2005. 128p.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Ceará: Universidade Estadual do Ceará, 2002.

FOSSATI, N. C. **Gestão da comunicação na esfera pública municipal**. Tese (Doutorado em Comunicação social) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2004. 210f.

GATTI, B. A. **Grupo focal na pesquisa em Ciências Sociais e Humanas**. Brasília, DF: Líber Livro, 2005.

GATTI, Bernardete A. Procedimentos metodológicos nas pesquisas educacionais. **ECCOS Rev. Cient.**, UNINOVE, São Paulo:1, pág. 63-70, n<sup>o</sup> 1, v. 1, dez. 1999.

GATTI, Bernadete e ANDRÉ, Marli. **Métodos Qualitativos de Pesquisa em Educação no Brasil: origens e evolução**. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/rbpae/article/view>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIOVANAZZO, R. A. **Focus Group em pesquisa qualitativa: fundamentos e reflexões**. Revista Administrativa online, v. 2, n. 4, out.-dez. 2001. Disponível em: <[http://www.fecap.br/adm\\_online/art24](http://www.fecap.br/adm_online/art24) >. Acesso em: 20 set. 2021.

JACOMINI, Luciana. **O papel da comunicação nas organizações**. Rev. Npi/Fmr. set. 2011. Disponível em: <<http://www.fmr.edu.br/npi.html>>. Acesso em: 30 out. 2019.

LE BOTERF, G. **Pesquisa participante: propostas e reflexões metodológicas**. In: C. R. Brandão (Org.). Repensando a pesquisa participante. São Paulo, SP: Brasiliense, 1984.

LIMA, A. O. **Manual de redação oficial**. Ed. Elsevier Brasil, 2003.

MENDES, G. F. & FOSTER JUNIOR, N. J. **Manual de Redação da Presidência da República**. Brasília: Presidência da República. 1991.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 24.ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

NASCIMENTO, P. R. da S. **Impactos da implantação do sistema eletrônico de informação (SEI): Estudo de caso da Universidade de Brasília**. 2017.138f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2017.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Expressão Gráfica, 2009. 257 páginas.

NOVAES, Ivan Luiz; CARNEIRO, Breno Pádua Brandão. Enlaces entre subjetividade, percepção e produção de sentido na gestão escolar. **Revista da FAEEBA**. Departamento de Educação I, v. 21, n. 38, jul/dez, 2012, p. 95-104.

MEIRELLES. Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 30 ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

Regimento Geral da UNEB Disponível em: <<http://www.uneb.br/files/2009/10/REGIMENTO-GERAL-DA-UNEB-2012.pdf>>. Acesso em: 19 set 2021.

OLIVEIRA, Fabíola de. **Jornalismo científico**. 2.ed. São Paulo: Contexto, 2005.

SANCHEZ, Oscar Adolfo. **O Poder Burocrático e o Controle da Informação**. 2003. Lua Nova N° 58. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ln/n58/ao6n58.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2021.

SANTOS, Riane de Oliveira Torres *et al.* **A implantação do sistema eletrônico de informações na administração pública do distrito federal: gestão estratégica inovadora de governo digital e atuação colaborativa**. In: Congresso Consad de Gestão Pública, 2017, Brasília. Artigo. Brasília: Crtvs, 2017. p. 1-23. Disponível em: <[http://consad.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Painel-31\\_03.pdf](http://consad.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Painel-31_03.pdf)>. Acesso em: 20 set 2021.

SCHEINSOHN, D. **Dinámica de la Comunicación y la Imagen Corporativa**. Argentina: Fundación OSDE, 1998.

SEQUEIRA, A. S. **Correspondência em português: comunique de forma eficiente**. Porto: Porto Editora, 2006.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23ed. São Paulo: Cortez, 2007.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA. Regimento Geral da UNEB.2012.

VENTURA, K. G. (2010). **Padronização de documentos e correspondências institucionais na Universidade de Brasília**. Salvador-Ba, janeiro 2010. Disponível em: <<https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-R&q=Padroniza%C3%A7%C3%A3o+de+documentos+e+correspond%C3%Aancias+institucionais+na+Universidade+de+Bras%C3%ADlia&btnG=&lr>> Acesso em: 30 out. 2019.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.