

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: UM OLHAR SOBRE O SISTEMA DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS – MÓDULO PROTOCOLO

## INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM: A LOOK AT THE HERITAGE, ADMINISTRATION AND CONTRACTS SYSTEM – PROTOCOL MODULE

Renata Lira Furtado<sup>a</sup>  
Elenice Janaú Ferreira<sup>b</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** a pesquisa objetiva identificar na literatura nacional a produção bibliográfica acerca do Sistema Integrado de Gestão e do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - módulo Protocolo, a fim de identificar características próprias do sistema, o tipo de usuário e o contexto de uso. **Metodologia:** pesquisa bibliográfica desenvolvida no Google acadêmico, no Portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, Base de dados em Ciência da Informação, Repositório da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Resultados:** A pesquisa recuperou publicações referentes ao período de 2012 a 2020, que foram analisados e agrupados em quatro categorias. A análise indicou indícios de discussões profícuas que poderão ser desencadeadas pela verticalização das investigações acerca do tema. **Conclusões:** A discussão sobre o Sistema de Patrimônio, Administração e Contrato - módulo Protocolo destaca-se nas dissertações de alguns programas de mestrado, que em sua maior parte não tratam da versão atual do sistema, e declaram a resistência dos usuários e a necessidade de aperfeiçoamento do sistema, mesmo assim são destacados benefícios como transparência, agilidade, controle e produtividade a partir do uso do sistema.

**Descritores:** Sistema integrado de gestão. *Enterprise Resource Planning*. Protocolo.

---

<sup>a</sup> Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP. Docente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e no curso de graduação em Arquivologia na Universidade Federal do Pará - UFPA. E-mail: re23br@gmail.com

<sup>b</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará - UFPA. Bibliotecária no Instituto Federal do Pará - IFPA. E-mail: gestaodoc2018@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

O Sistema Integrado de Gestão (SIG) foi desenvolvido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), e é caracterizado como um sistema de gestão da categoria *Enterprise Resource Planning* (ERP) que apresenta a integração de vários módulos que gerenciam diversas atividades administrativas de uma instituição. O SIG é um tipo *software* onde é possível trocar informações entre os setores de uma instituição (ARAÚJO, 2013), a partir de seus vários módulos: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH), Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), Sistema Integrado de Gestão de Planejamento e Projetos (SIGPP), Sistema de Administração dos Sistemas (SIGAdmin), Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGED), Sistema Integrado de Gestão de Eleições (SIGEleição), Sistema Integrado de Gestão de Eventos (SIGEventos), Sistema de Gestão de Projetos Administrativos e Acadêmicos (SIGProjetos).

O foco desta pesquisa é o SIPAC, especificamente o módulo Protocolo, que possui funcionalidades relacionadas à produção, tramitação e destinação final dos documentos arquivísticos. Contudo, considerando ser o SIPAC um componente de um sistema maior é importante realizar um mapeamento da ferramenta a qual faz parte para que se possa delinear o tipo de sistema e suas características. O objetivo desta pesquisa é identificar na literatura nacional a produção bibliográfica acerca do SIG e do SIPAC - módulo Protocolo, a fim de identificar características próprias do sistema, o tipo de usuário e o contexto de uso.

A metodologia adotada foi a pesquisa bibliográfica, sem delimitação de período e idioma, utilizando as plataformas Google acadêmico, Portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Base de dados em Ciência da Informação (BRAPCI), Repositório da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), utilizando o termo SIPAC e as expressões “Sistema de protocolo SIPAC” e “SIPAC Protocolo”. Após a leitura dos resultados, foram estabelecidas categorias a fim de otimizar a análise

dos mesmos e possibilitar a construção de um corpo teórico acerca da temática.

## **2 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

A pesquisa bibliográfica foi realizada em ambiente digital no período de 11 a 30 de agosto de 2021. Foram recuperadas 38 publicações, sendo: 22 dissertações de mestrado, sete Trabalhos de conclusão de curso de graduação, cinco artigos publicados em periódicos nacionais, três trabalhos publicados em evento e uma tese de doutorado. O Google Acadêmico foi a base de dados que apresentou mais resultados, com 22 ocorrências, seguido do Repositório UFRN com 15 e Portal de periódicos da CAPES com 1. Não foram recuperados resultados na BRAPCI.

Das 38 publicações, nove são na área de Administração, seis são da Gestão da Informação e do conhecimento, quatro de Arquivologia, quatro de Gestão Pública e três de Gestão de Processos Institucionais. As áreas Gestão de organizações aprendentes e Controladoria apresentaram dois resultados cada uma e as demais Tecnologia da Informação e Comunicação, Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social, Design, Comunicação e Informação, Ciência da Informação, Ciência da Computação e Administração Pública, apresentaram um resultado cada uma, assim como um único resultado classificado como interdisciplinar.

Os resultados apresentam a evolução das publicações ao longo dos anos, entre os anos de 2008 e 2020, com aumento gradativo das produções. O ano de 2019 é o mais expressivo com 14 publicações, apresenta um salto significativo com relação aos anos anteriores, que apresentam um crescimento equilibrado. Com relação às publicações do ano 2020, vale destacar o contexto pandêmico que provavelmente afetou o desenvolvimento e a disseminação dos resultados das pesquisas.

O grande destaque está no quantitativo de produções disponíveis no repositório da UFRN, das 38 publicações, 15 são oriundas da instituição que desenvolveu o SIPAC. Na sequência tem-se cinco publicações provenientes da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). O Instituto Federal de Alagoas (IFAL), a Universidade Federal do Pará (UFPA) e a Universidade Federal do

Pernambuco (UFPE) apresentam cada uma, duas publicações. O Instituto Federal do Amazonas (IFAM), a Universidade Federal Fluminense (UFF), a Universidade Estadual de Maringá (UEM), a Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), a Universidade Federal da Bahia (UFBA), a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a Universidade Federal do Piauí (UFPI), a Universidade Federal do Recôncavo Baiano (UFRB), a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), a Universidade Federal Rural do Pernambuco (UFRPE), a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e a Universidade de São Paulo (USP), apresentam cada uma, um resultado.

A partir da leitura completa das 38 publicações recuperadas foi possível estabelecer quatro categorias: 1) **Trajatória e desenvolvimento do SIG** cujas publicações tratam da história de desenvolvimento do SIG; 2) **Desenvolvimento do SIG SIPAC** que contemplam publicações que tratam da construção e aperfeiçoamento da ferramenta; 3) **Uso do SIG SIPAC** com publicações que tratam sobre a utilização do sistema pelos usuários em determinadas instituições e 4) **Estudo do SIG SIPAC Protocolo** que contempla publicações que discutem especificamente o SIPAC módulo Protocolo. As publicações seguem listadas nos quadros 1 a 4 (seguindo as categorias mencionadas) com atribuição de um código<sup>1</sup> e apresentação do ano de publicação e do título. O quadro 1 expõe os resultados referente à categoria 1 – **Trajatória e desenvolvimento do SIG**. São dez publicações, produzidas entre os anos de 2012 e 2021.

#### QUADRO 1 - Categoria 1 – Trajetória e desenvolvimento do SIG

Cód.	Ano	Título
1A1	2012	Ferramentas de controle de bens de consumo disponíveis no SIPAC e no SIAFI
1D1	2013	Implantação do sistema integrado de gestão (SIG) na UFPB
1T1	2014	Construção das capacidades organizacionais de tecnologia da informação no contexto dos sistemas institucionais integrados de gestão da UFRN.
1D2	2019	Um método para a gestão de processos de negócio em universidades públicas
1D3	2019	Gestão da informação na Pró-Reitoria de Graduação da UFRN: contributo para promoção de uma cultura informacional voltada à transparência ativa.
1TC1	2019	Do processo de implantação de novos sistemas informacionais de gestão

---

<sup>1</sup> Os códigos utilizados na descrição das publicações citadas nos quadros foram criados a partir de cada tipo de publicação, a sua categoria e a ordem citada: Artigo (A), Dissertação (D), Tese (T), Trabalho de conclusão de curso (TC) e Trabalho publicado em evento (TE).

1D4	2019	Políticas de arquivo e gestão de documentos no âmbito da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica.
1D5	2020	Solicitação e concessão de diárias e passagens na UFRN: uma proposta de intervenção no fluxo atual com a utilização simultânea dos sistemas SIPAC e SCDP
1TE1	2021	Processo de Implementação e Uso do Sistema de Informação Gerencial em uma Instituição Pública de Ensino

**Fonte:** Elaborado pelas autoras (2021)

O artigo 1A1 (Administração – B2) teve como objetivo analisar quais as ferramentas de controle de bens de consumo do almoxarifado o SIPAC possui de forma a complementar o controle já realizado pelo Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) no almoxarifado da UFRN. Os estudos concluíram que o SIAFI é o principal sistema de controle interno e o SIPAC um sistema complementar de grande relevância por apresentar ferramentas que auxiliam o controle interno da instituição através da complementação dos dados fornecidos pelo SIAFI (BATISTA *et al.*, 2012).

A dissertação 1D1 (Mestrado profissional em Gestão de Organizações Aprendentes - UFPB), propôs relatar a experiência de implantação do SIG de tecnologia ERP na UFPB e servir de fonte de pesquisa para as instituições que se interessarem pelo sistema ou outro de natureza ERP (ARAÚJO, 2013).

A tese 1T1 (Doutorado em Administração - UFRN), objetivou compreender como foram caracterizadas e desenvolvidas as capacidades organizacionais de Tecnologia da informação (TI) relevantes para o desenvolvimento, implantação e disseminação dos sistemas institucionais integrados de gestão da UFRN (MEDEIROS JUNIOR, 2014).

Na dissertação 1D2 (Mestrado em Ciência da Computação - UEM), o objetivo foi propor um método para a gestão de processos de negócios em universidades públicas, tendo como principal intenção apresentar um conjunto de diretrizes para modelagem e automatização de processos nas universidades públicas (COSSA, 2019).

A dissertação 1D3 (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento - UFRN), teve como objetivo analisar se existe uma cultura informacional estabelecida no processo de atendimento das demandas de acesso às informações recebidas pela Pró-Reitoria de graduação (PROGRAD) da UFRN que contribua para a naturalização da prática de transparência pública.

Os resultados apontam que a PROGRAD não pratica transparência ativa de forma eficiente e eficaz, conforme a lei de acesso à informação (LAI) (NUNES, 2019).

O Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração Pública - UFF) 1TC1, objetivou apresentar os impactos decorrentes da decisão de adoção do sistema ERP representado pelo SIG módulo SIGAA, SIPAC e SIGRH. Os resultados apontam que os ganhos com a adoção desse tipo de sistema são notáveis tanto na obtenção de informação quanto para a tomada de informação ou promoção da transparência, visto que uma das possibilidades decorrem dos usuários poderem localizar e acompanhar a tramitação dos seus processos via internet (HUQUES, 2019).

A dissertação 1D4 (Mestrado em Ciência da Informação - UFMG), objetivou apontar os requisitos necessários à implementação de uma política institucional de arquivos e de um programa de gestão documental e analisar as condições oferecidas às políticas públicas de arquivo. A pesquisa constatou que existem diversos requisitos e condições para a implementar uma política nacional de arquivos e um programa de gestão de documentos, mas para isso é necessário sensibilizar os atores envolvidos neste contexto (SILVA, 2019b).

Na dissertação 1D5 (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais - UFRN), o objetivo foi propor melhorias no fluxo processual de solicitação e concessão de diárias e passagens da UFRN com a utilização simultânea do Sistemas de concessão de diárias e passagens (SCDP) e o SIPAC. Os resultados identificaram que o fluxo é pouco eficiente, gerando retrabalho e aumento expressivo de atraso no pagamento das diárias, questões diretamente ou indiretamente ligadas a falta de integração entre os dois sistemas (MENEZES, 2020).

O Trabalho publicado em evento 1TE1 (Administração - USP) objetivou analisar como ocorre o processo de implementação e uso do sistema SIG em uma instituição pública de ensino. Os resultados apontam que o processo de implementação é lento e que existe muita dificuldade quanto ao uso, falta de compreensão da importância do sistema, falhas iniciais de gestão e infraestrutura técnica e pessoal adequada (SILVA; BECK, 2021).

O quadro 2 apresenta em ordem cronológica, os 3 resultados recuperados na categoria 2 - Desenvolvimento do SIG/SIPAC:

**QUADRO 2 - Categoria 2 – Desenvolvimento do SIG/SIPAC**

<b>Cód.</b>	<b>Ano</b>	<b>Título</b>
2D1	2016	Design de interfaces e arquitetura da informação em sistemas de gestão acadêmica
2TC1	2016	Gestão eletrônica de documentos na Universidade Federal do Rio de Janeiro: desafios e oportunidades
2D2	2019	Governança pública de contratos acadêmicos na UFRN: diagnóstico e proposta de melhorias com foco em mecanismos de controle interno.

**Fonte:** Elaborado pelas autoras (2021)

A dissertação de mestrado profissional em Design (UFRN) (2D1) tem como objetivo geral aprimorar o planejamento da arquitetura da informação do portal administrativo do SIPAC para melhorar a experiência e a satisfação dos usuários da UFRN, os resultados da investigação concluíram que o novo design de interface proposto para o SIPAC pode ser adotada também no SIGAA e SIGRH (SOUSA, 2016).

O Trabalho de conclusão de curso na área de Gestão pública (UFRJ) (2TC1), apresentou como objetivo geral estudar e/ou analisar a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) na UFRJ. Esta pesquisa apresenta iniciativas de GED com a implantação dos sistemas SIPAC e SEI. Os resultados indicaram que apesar dos desafios a serem enfrentados com o SEI, acredita-se na capacidade da UFRJ de superar os desafios, assim como nos benefícios que se ganha com a sua implantação (OLIVEIRA, 2016).

A dissertação de mestrado profissional em gestão de processos institucionais (UFRN) (2D2) teve como objetivo geral propor melhorias para aprimorar os mecanismos de controle na governança pública de contratos acadêmicos da UFRN. Os resultados da pesquisa apontam necessidade de adequações no SIG para melhorar os mecanismos de controle de governança (AMORIM, 2019).

O quadro 3 apresenta em ordem cronológica, as nove publicações, obtidas na categoria 3 – Uso do SIG/SIPAC:

**QUADRO 3 - Categoria 3 – Uso do SIG/SIPAC**

Cód.	Ano	Título
3D1	2015	Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas: um estudo de caso na Diretoria de Administração de Pessoal da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
3D2	2015	A implementação das novas tecnologias da informação e suas implicações nos processos de trabalho dos bibliotecários.
3TE1	2017	A utilização do sistema integrado de patrimônio, administração e contratos (SIPAC), como ferramenta de controle e tomada de decisão.
3TE2	2017	Processo de atendimento ao usuário do sistema SIPAC na UFBA.
3D3	2018	O impacto do sistema de patrimônio, administração e contratos- SIPAC na eficiência da gestão do patrimônio da UFPI
3D4	2018	Avaliação da etapa de solicitação de material informacional no processo de compra do SIPAC.
3A1	2018	Aceitação e uso do sistema integrado de patrimônio, administração e contratos (SIPAC)
3TC1	2019	O uso do sistema integrado de patrimônio, administração e contratos (SIPAC) pelos setores de almoxarifado e patrimônio no controle dos bens permanentes e de consumo da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).
3A2	2020	Análise da percepção dos usuários sobre a qualidade de um módulo do sistema integrado de patrimônio, administração e contratos (SIPAC).

**Fonte:** Elaborado pelas autoras (2021)

A dissertação 3D1 (Mestrado Profissional em Gestão Pública - UFRN), visou analisar a gestão e o mapeamento de processos na Diretoria de Administração de Pessoal (DAP) da UFRN, para identificar os possíveis benefícios de melhoria da qualidade da prestação de serviços aos usuários. Os resultados indicam a melhoria na agilidade na tramitação dos processos, padronização nos formulários e procedimentos, e a reavaliação do mapeamento dos processos envolvendo mais pessoas e setores (MOREIRA, 2016).

A dissertação 3D2 (Mestrado em Administração - UFSM), propôs analisar as transformações ocorridas nos processos de trabalho dos bibliotecários em face da implementação do SIG - Módulos SIPAC e SIGAA na biblioteca central no Núcleo integrado de bibliotecas (NIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Os resultados da pesquisa apontam que o uso do SIG - Módulos SIPAC e SIGAA transformaram os processos de trabalho, afetando, portanto, as práticas cotidianas dos bibliotecários (COSTA, 2015).

O Trabalho publicado em evento 3TE1 (Controladoria - UFPE), teve como objetivo geral verificar se o SIPAC atende as necessidades de uma instituição pública federal de ensino do estado de Alagoas quanto aos processos de controle e tomada de decisão. Os resultados revelam que o SIPAC não atende as referidas, com a ressalva de que a promoção de treinamento poderia ajudar

a melhorar o funcionamento do sistema (CAVALCANTE; CEOLIN, 2017).

No Trabalho publicado em evento 3TE2 (Tecnologia da Informação e Comunicação – UFBA), o objetivo geral foi estruturar uma área de atendimento ao usuário do sistema SIPAC de forma a atender a gestão das solicitações de forma mais eficiente. Os resultados indicam que a implantação do SIPAC reduziu a carência de sistemas integrados e contribuiu para o acesso às informações administrativas (QUEIROZ *et al.*, 2017).

A dissertação 3D3 (Mestrado em Gestão Pública - UFPI), teve como objetivo geral analisar o impacto da implementação do módulo de patrimônio do SIPAC na UFPI. Os resultados alcançados apontam que a instituição possui recursos tecnológicos adequados para a gestão eficiente, não apenas patrimonial, mas direcionado à área de ensino e recursos humanos, sendo o SIPAC descrito como uma ferramenta tecnológica que atende ao fator de transparência nas informações públicas (PEREIRA, 2018).

A dissertação 3D4 (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento - UFRN) apresentou como objetivo geral avaliar a usabilidade do módulo Compra de material informacional do SIPAC/UFRN, com ênfase no cadastro de solicitação de compra de material informacional, na perspectiva dos docentes do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA). Os resultados apontam para barreiras de usabilidade que comprometem a realização da tarefa (GUEDES, 2018).

O artigo 3A1 (Administração – B2) visou identificar possíveis diferenças de grupos moderadores nos construtos da Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT) em relação à aceitação e uso do sistema SIPAC no IFAL. Os resultados destacaram dentre outros elementos que: as assistências técnicas são diferentes entre as áreas investigadas; que os usuários com menor tempos de uso com sistemas são os que mais tem recebido apoio da instituição; e que os servidores com mais tempo de uso do sistema possuem uma maior facilidade na sua operação (CAVALCANTE; CEOLIN; BARROS, 2018).

O Trabalho de conclusão de curso (Administração - UFPB) 3TC1, teve como objetivo geral estudar o controle dos bens permanentes e os bens de consumo da instituição de ensino e propor melhorias em seu sistema de gestão,

o SIPAC. Os resultados indicaram inadequações no uso do sistema e apontaram sugestões de modificações nas funcionalidades do SIPAC para atender as especificidades de cada setor (ALVES, 2019a).

O artigo 3A2 (Administração – B4), visou analisar a percepção dos usuários quanto aos requisitos de qualidade do módulo de almoxarifado do SIPAC, implantado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas (IFAL), por meio dos parâmetros definidos na *International Organization for Standardization* (ISO/IEC 25010). Os resultados encontrados indicaram que o módulo de almoxarifado do SIPAC foi considerado como um *software* que alcançou seu objetivo e atende de forma satisfatória as necessidades e foi avaliado de fácil uso estando dentro das conformidades de especificação e uso (MELO; ARAÚJO; CEOLIN, 2020).

Os resultados da última categoria, Estudo do SIG – SIPAC, módulo Protocolo, estão representados no quadro 4. Foram recuperadas dezessete publicações, referentes ao período de 2008 a 2020.

**QUADRO 5 - Categoria 4 – Estudo do SIG/SIPAC Módulo Protocolo**

Cód.	Ano	Título
4D1	2008	A gestão da informação sob a luz do <i>Enterprise Content Management</i> (ECM)
4D2	2016	Diagnóstico do acesso à informação no arquivo da diretoria de administração de pessoal da UFRN
4D3	2017	Gestão da informação no arquivo geral da UFRN: fluxo e tratamento dos processos de aposentadoria de 1965 a 2002
4TC1	2017	O acesso a documentos arquivísticos produzidos pelas instituições federais de ensino superior.
4D4	2017	O mapeamento de processos para a melhoria contínua dos serviços nas coordenações de curso do CCSA/UFPB
4TC2	2018	Análise sobre o processo de gestão de documentos no arquivo central da Universidade Federal do Pará
4D5	2018	Fatores de aceitação e uso da tecnologia da informação em organizações públicas de ensino.
4A1	2018	A utilização dos recursos tecnológicos na gestão documental: uma análise do SIPAC-UFPB
4TC3	2019	<i>Paperless</i> na administração pública federal: um estudo sobre o assentamento funcional digital (AFD) na Universidade Federal de Pernambuco.
4D6	2019	Comportamento informacional de servidores frente à introdução de um novo sistema.
4D7	2019	Diagnóstico arquivístico: estudo de caso no arquivo geral da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
4D8	2019	Gestão de projetos na administração pública: um estudo sobre a implantação do processo eletrônico na UFRN e no IFRN.
4TC4	2019	Um relato de experiência no núcleo de documentação de pessoal e informação – UFPB: um olhar arquivístico

4D9	2019	Aprendizagem socio prática na Universidade Federal de Pernambuco: um estudo de caso em uma coordenação administrativa a partir das práticas com o sistema SIPAC Protocolo
4D10	2019	O processo administrativo eletrônico na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
4A2	2019	Gerenciamento eletrônico de documentos arquivísticos no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM): percepções iniciais.
4D11	2020	Planejamento da adoção do BIM integrado à gestão da informação para o processo de desenvolvimento de empreendedores

**Fonte:** Elaborado pelas autoras (2021)

Na dissertação 4D1 (Mestrado em Administração - UFRN), o objetivo geral é compreender o processo de gestão de informações administrativas da UFRN com base no modelo *Enterprise Content Management* (ECM) envolvendo os sistemas SIGAA, SIPAC e SIGRH. Os resultados demonstram a presença de muitos elementos do modelo ECM na gestão de informações administrativas da UFRN (GURGEL, 2008).

A dissertação 4D2 (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais - UFRN), teve como objetivo geral diagnosticar o processo de acesso à informação no Arquivo da Diretoria de Administração de Pessoal (DAP) da UFRN. Os resultados apontam que os usuários ainda preferem acessar os documentos pessoalmente e que o índice de desconhecimento sobre a Lei de acesso à Informação ainda é alto (LEITE, 2016).

A dissertação 4D3 (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento - UFRN), propôs aperfeiçoar o fluxo dos processos de aposentadoria dos ex-servidores, técnico-administrativos e docentes referentes ao período de 1965 a 2002, a partir do seu cadastramento no SIPAC. Como resultado, foi possível higienizar e cadastrar 25 processos de aposentadoria no SIPAC, garantindo um controle eficaz do fluxo, uma maior celeridade, precisão na localização e satisfação dos usuários da informação a partir da eficácia do sistema SIPAC (MEDEIROS, 2017).

O Trabalho de conclusão de curso 4TC1 (Arquivologia - UFPA), teve por objetivo diagnosticar as dificuldades na gestão de documentos dentro dos arquivos das Instituições Federais de Ensino Superior – UFPA e IFPA em Belém, assim como observar sua aplicação em relação aos padrões da LAI. Observou-se que ambas as instituições estão se adequando aos critérios estabelecidos pela LAI (BARATA, 2017).

Na dissertação 4D4 (Mestrado profissional em Gestão de Organizações Aprendentes - UFPB), o objetivo geral é estudar um modelo de mapeamento de processos originados nas Coordenações de Curso do CCSA/UFPB, fazendo uso do SIPAC. Os resultados identificaram seis processos originados nas Coordenações de Curso, que foram descritos e resultaram na elaboração dos mapas dos processos, que visa facilitar o uso do sistema para o tipo de processo investigado (SOUTO, 2017).

O Trabalho de conclusão de curso 4TC2 (Arquivologia - UFPA), teve como objetivo reconhecer a gestão documental aplicada no Arquivo Central da UFPA. Os resultados apontam que apesar de problemas e limitações a gestão documental é aplicada, e que um dos pontos positivos é o uso dos sistemas informatizados como o subsistema Protocolo, Tramitação e Arquivamento de processos (PTA), o SIPAC módulo protocolo e o Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (RIBEIRO, 2018).

A dissertação 4D5 (Mestrado em Controladoria – UFRPE), objetivou avaliar o nível de aceitação e uso do sistema SIPAC implantado no IFAL. Os resultados evidenciaram que o SIPAC é utilizado e aceito pela maioria dos servidores/usuários da Pró-Reitoria de Administração (CAVALCANTE, 2018).

O artigo 4A1 (Comunicação e Informação – A2) objetivou analisar as mudanças proporcionadas pela implementação dos Sistemas de Informação na gestão de documentos no setor do Protocolo Geral da UFPB. A pesquisa identificou a otimização dos serviços reconfigurados com o sistema híbrido, como também melhorias no processo de gestão da informação (ARANTES *et al.*, 2018).

O Trabalho de conclusão de curso 4TC3 (Arquivologia - UEPB), teve como objetivo analisar a implantação do sistema Assentamento Funcional Digital (AFD) na UFPE. Os resultados identificaram a utilização de plataformas eletrônicas administrativas, porém, os servidores apresentam conhecimentos limitados sobre os sistemas de informação AFD e SIPAC (CABRAL, 2019).

A dissertação 4D6 (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento - UFRN), propôs analisar o comportamento informacional dos servidores técnico-administrativos da UFRN frente à introdução da ferramenta

Mesa Virtual, tendo como base o modelo de Wilson (1981 *apud* PAPALEO, 2019) e com vistas à elaboração de uma proposta de intervenção. Os resultados apontaram que as necessidades informacionais dos servidores não estão restritas à adaptação tecnológica: recorrem a fontes diversificadas e enfrentam barreiras ambientais, pessoais e sociais (PAPALEO, 2019).

A dissertação 4D7 (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento - UFRN), teve como objetivo geral desenvolver um diagnóstico arquivístico do Arquivo Geral da UFRN. A pesquisa identificou que SIPAC protocolo tem evoluído com relação às práticas de gestão de documentos, mas que estas ainda são insuficientes no que concerne ao atendimento das normativas arquivísticas, configurando-se como um sistema de protocolo e de gestão de documentos em contínua adaptação com vistas a ser considerado um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de documentos (SIGAD) (RAMALHO, 2019).

A dissertação 4D8 (Mestrado em Administração- UFRN), buscou compreender como foram desenvolvidos os projetos de implantação do processo eletrônico na UFRN e no IFRN e evidenciou as práticas de gestão de projetos implementadas nas duas instituições (ALVES, 2019b).

O Trabalho de conclusão de curso 4TC4 (Arquivologia - UFPB), visou compreender se a gestão documental está sendo aplicada no Arquivo do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação (NDPI) da UFPB, com a utilização o SIPAC, ainda que este não seja sistema de gestão eletrônica de documentos. Os resultados indicaram que a gestão de documentos é problemática, uma vez que os preceitos da arquivística não estão sendo aplicados, falta capacitação aos funcionários e uma maior valorização às práticas arquivísticas (NASCIMENTO, 2019).

Na dissertação 4D9 (Mestrado em Gestão Pública - UFPE), o objetivo foi investigar a implantação do processo eletrônico módulo Protocolo do SIPAC e as mudanças nas práticas administrativas dos servidores técnico-administrativos da UFPE. Identificou-se que o elemento da integração precisa ser aprofundado pela instituição, através de melhor comunicação institucional aos servidores, de apoio técnico acessível, de maior investimento na infraestrutura física local e de

maior escuta das necessidades desses servidores (SILVA, 2019a).

Na dissertação 4D10 (Mestrado em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social – UFRB), o processo eletrônico é analisado em cinco dimensões, que correspondem à implantação, produção, custos, política de arquivo e segurança da informação na UFRB no SIPAC. Os resultados revelaram redução no consumo de papel, diminuição na solicitação de veículos oficiais para transporte de malotes e redução no tempo médio de tramitação dos processos. O trabalho também apontou uma série de práticas que podem ser adotadas e que contribuem para a consolidação desses avanços (ROCHA, 2019).

O artigo 4A2 (INTERDISCIPLINAR – B5), tem como objetivo registrar as percepções dos servidores do IFAM sobre o uso do Módulo Protocolo do SIPAC que faz parte do SIG, na fase inicial de implantação e uso das funcionalidades. Destaca-se que o SIG contribuiu com as atividades realizadas e que em setores onde há resistência ao uso da tecnologia pode haver retardamento na execução de tarefas (SANTOS; CAVALCANTE, 2019).

A dissertação 4D11 (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento - UFRN), tem como objetivo geral propor um método de planejamento da adoção do *Building Information Modeling* (BIM) integrado à Gestão da Informação para o processo de desenvolvimento de empreendimentos em universidades federais brasileiras através do SIPAC. Constatou-se que a integração entre o BIM e a Gestão da Informação se apresenta como facilitadora para planejar e implementar o BIM, bem como definir os aspectos básicos para um ambiente propício à sua operacionalização (LIMA, 2020).

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados da pesquisa bibliográfica foi possível identificar na categoria 1) **Trajetória e desenvolvimento do SIG**, que o planejamento do SIG iniciou em 1999, porém o desenvolvimento do SIPAC iniciou em 2004, e somente a partir de 2010 se propôs a utilizar o conceito ERP, com uma arquitetura de módulos, para integrar várias atividades de uma instituição numa mesma ferramenta visando proporcionar maior agilidade modernidade e transparência

na tomada de decisão. A categoria 2) **Desenvolvimento do SIG SIPAC**, apresenta pesquisas que relatam a necessidade de melhoria na ferramenta para melhor atender as necessidades dos usuários, mas vale destacar que essa consideração está relacionada às versões mais antigas do sistema.

A categoria 3) **Uso do SIG SIPAC** apresenta a experiência dos usuários no contexto de desenvolvimento das atividades institucionais, onde é possível destacar as seguintes percepções: mudanças positivas no processo de trabalho, facilitação do acesso à informação, agilidade, maior controle, transparência, menor custo de manutenção, resistência dos usuários, necessidade de treinamento dos usuários e dificuldade na usabilidade.

Na categoria 4) **Estudo do SIG SIPAC Protocolo**, apresenta resultados satisfatórios, especialmente considerando que o maior número de publicações recuperadas está nesta categoria, que é o principal objetivo desta pesquisa. Também foi possível identificar que a maioria das publicações recuperadas tratam das suas versões mais antigas, ainda são poucas as publicações que abordam a atual versão, nomeada de Mesa virtual, que desenvolve atividades relacionadas à produção, tramitação e arquivamento eletrônico de documentos arquivísticos.

Um ponto relevante a ser destacado é que na maioria das publicações o ERP é tratado como um sistema, quando na verdade ele é um conceito a ser implementado em qualquer sistema, cuja finalidade é integrar o máximo de atividades numa mesma ferramenta, tornando o processo simplificado e ágil. Nesse contexto, é possível inferir que a maioria das publicações definem o SIG como um sistema ERP, mas em relação ao seu módulo SIPAC Protocolo não há um consenso se o mesmo é um sistema GED ou um sistema de gestão em vias de transformação para um SIGAD, isso talvez se deva ao fato de que o SIG de modo geral passa por diversas atualizações, e que poucos estudos foram publicados sobre a nova versão Mesa virtual do Protocolo.

Os resultados indicam que no contexto pesquisado SIG/SIPAC os usuários são internos à instituição e que estes mencionam benefícios com o uso da ferramenta. Cabe destacar ainda que a principal dificuldade observada na implantação do SIPAC é a resistência dos usuários e a cultura organizacional.

Com relação ao uso, destaca-se a necessidade de aperfeiçoamento das versões anteriores, tanto a nível de funcionalidades quanto de interface.

Por fim, vale ressaltar que esse artigo é um recorte de uma pesquisa de mestrado e que outros aspectos estão sendo investigados, especialmente no contexto do SIPAC módulo Protocolo, a fim de identificar características e funcionalidades do sistema, embasado na estrutura de um SIGAD, bem como tipos, características e habilidades dos usuários.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Bianca Teixeira. **O uso do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) pelos setores de Almoxarifado e Patrimônio no controle dos bens permanentes e de consumo da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)**. 2019a. 31 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/17233>. Acesso em: 25 jul. 2021.

ALVES, Thales da Costa Lago. **Gestão de projetos na administração pública: um estudo sobre a implantação do processo eletrônico na UFRN e no IFRN**. 2019b. 98 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/28405>. Acesso em: 10 jul. 2021.

AMORIM, Anderson Kleyton de Oliveira. **Governança pública de contratos acadêmicos na UFRN: diagnóstico e proposta de melhorias com foco em mecanismos de controle interno**. 2019. 86 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/27039>. Acesso em: 15 jul. 2021.

ARANTES, Giselle Moura; ARAÚJO, Claudialyne da Silva; BEZERRA, Ivanilda Cavalcanti; SILVA, Edcleyton Bruno Fernandes; SILVA, Luiz Eduardo Ferreira. A utilização dos recursos tecnológicos na gestão documental: uma análise do SIPAC-UFPB. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 372-394, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/34838>. Acesso em: 15 jul. 2021.

ARAÚJO, Emerson Diego da Costa. **Implantação do sistema integrado de gestão (SIG) na UFPB: um estudo de caso**. 2013. 108 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão em Organizações Aprendentes) –

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/5890/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2021.

BARATA, Ivana Lúcia N. de Souza. **O acesso a documentos arquivísticos produzidos pelas instituições federais de ensino superior**: uma abordagem sobre critérios estabelecidos pela lei de acesso à informação. 2017. 47 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Faculdade de Arquivologia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2017.

BATISTA, Lídia Melo; BATISTA, Halcima Melo; HÉKIS, Hélio Roberto; NATALE, Letícia Batista. Ferramentas de controle de bens de consumo disponíveis no SIPAC e no SIAFI: estudo na Universidade Federal do Rio Grande do Norte. UFRN. **HOLOS**, v. 6, p. 190-202, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/29706>. Acesso em: 15 jul. 2021.

CABRAL, Maria Cristina Balbino Ribeiro. **Paperless na administração pública federal**: um estudo sobre o Assentamento Funcional Digital (AFD) na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). 2019. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/20514>. Acesso em: 15 jul. 2021.

CAVALCANTE, Gesualdo Menezes; CEOLIN, Alessandra Carla. A utilização do Sistema integrado de patrimônio, administração e contratos (SIPAC), como ferramenta de controle e tomada de decisão: um estudo de caso em uma instituição pública federal de ensino do estado de Alagoas. *In*: SIMPÓSIO DE CONTROLADORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, 2., 2017, Recife. **Anais [...]**. Recife: Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), 2017. Disponível em: <http://www.simpcont.ppgc.ufrpe.br/sites/simpcont.ppgc.ufrpe.br/files/Artigo%2016%20II.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2021.

CAVALCANTE, Gesualdo Menezes. **Fatores de aceitação e uso da tecnologia da informação em organizações públicas de ensino**. 2018. 157 f. Dissertação (Mestrado em Controladoria) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife. 2018. Disponível em: <http://www.tede2.ufrpe.br:8080/tede2/handle/tede2/7543>. Acesso em: 15 jul. 2021.

CAVALCANTE, Gesualdo M.; CEOLIN, Alessandra; BARROS, José E. de Melo. Aceitação e uso do sistema integrado de patrimônio, administração e contratos (SIPAC). **Revista Gestão Organizacional (RGO)**, [S.l.], v. 11, n. 2, 2018. Disponível em: <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/4532>. Acesso em: 15 jul. 2021.

COSSA, Osvaldo Fernando. **Um método para a gestão de processos de negócio em universidades públicas**. 2019. 99 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Centro de Tecnologia, Departamento de Informática, Universidade Estadual de Maringá, Maringá, 2019. Disponível em: <http://repositorio.uem.br:8080/jspui/handle/1/5357>. Acesso em: 15 jul. 2021.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **A implementação das novas tecnologias da informação e suas implicações nos processos de trabalho dos bibliotecários**: um estudo de caso no Núcleo Integrado de Bibliotecas da UFMA NIB/UFMA. 2015. 100 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4763/COSTA%2c%20MARIA%20DE%20FATIMA%20OLIVEIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 15 jul. 2021.

GUEDES, Shirley de Carvalho. **Avaliação da etapa de solicitação de material informacional no processo de compras no SIPAC**: um estudo de usabilidade na perspectiva dos docentes do CCSA/UFRN. 2018. 198 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/26490>. Acesso em: 15 jul. 2021.

GURGEL, Giovane Montine Moreira. **A gestão da informação sob a luz do Enterprise Content Management (ECM)**: um estudo de caso em uma universidade pública. 2008. 121 f. Dissertação (Mestrado em Políticas e Gestão Públicas; Gestão Organizacional) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/12119>. Acesso em: 15 jul. 2021.

HUQUES, Éder da Silva. **Do processo de implantação de novos sistemas informacionais de gestão**: breve contribuição quanto à adoção de sistemas informacionais na esfera pública. 2019. 13 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública) – Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal Fluminense, 2019. Disponível em: [https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/16998/1/Eder%20da%20Silva%20Huques\\_RT.pdf](https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/16998/1/Eder%20da%20Silva%20Huques_RT.pdf). Acesso em: 15 jul. 2021.

LEITE, Luciana Ferreira. **Diagnóstico do acesso à informação no arquivo da Diretoria de Administração de Pessoal da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. 2016. 85 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/24623>. Acesso em: 15 jul. 2021.

LIMA, Laerte Adler Ribeiro de. **Planejamento da adoção do BIM integrado à gestão da informação para o processo de desenvolvimento de empreendimentos**: proposta para UFRN. 2020. 152 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de

Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/31795>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MEDEIROS, Maria Luzinete de. **Gestão da informação no arquivo geral da UFRN: fluxo e tratamento dos processos de aposentadoria de 1965 a 2002.** 2017. 134 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/24625>. Acesso em: 15 jun. 2021.

MEDEIROS JUNIOR, Josue Vitor de. **Construção das capacidades organizacionais de tecnologia da informação no contexto dos sistemas institucionais integrados de gestão da UFRN.** 2014. 207 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/12081>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MELO, Monike Silva; ARAÚJO, Artur Alves; CEOLIN, Alessandra Carla. Análise da percepção dos usuários sobre a qualidade de um módulo do sistema integrado de patrimônio, administração e contratos (SIPAC): um estudo de caso em uma instituição federal de ensino. **Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 146-168, 2020. Disponível em: <http://www.relise.eco.br/index.php/relise/article/view/312>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MENEZES, Daniel Bessa de. **Solicitação e concessão de diárias e passagens na UFRN: uma proposta de intervenção no fluxo atual com a utilização simultânea dos sistemas SIPAC e SCDP.** 2020. 114 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/29552>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MOREIRA, Elzeni Alves. **Gestão e mapeamento de processos nas instituições públicas: um estudo de caso na Diretoria de Administração de Pessoal da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.** 2016. 100 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/20829>. Acesso em: 15 jul. 2021.

NASCIMENTO, Gefferson Santana. **Um relato de experiência no núcleo de documentação de pessoal e informação – UFPB: um olhar arquivístico.** 2019. 31 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: <http://www.ccsa.ufpb.br/arqv/contents/documentos/235GeffersonSantanaNascimento.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2021.

NUNES, Camila Câmara Santiago. **Gestão da informação na Pró-Reitoria de Graduação da UFRN**: contributo para promoção de uma cultura informacional voltada à transparência ativa. 2019. 125 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/27856>. Acesso em: 15 jul. 2021.

OLIVEIRA, Lucas Santos de. **Gestão eletrônica de documentos na Universidade Federal do Rio de Janeiro**: desafios e oportunidades. 2016. 142 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Gestão Pública) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <http://obgi.org/wp-content/uploads/2017/05/TCC-Lucas-Santos-de-Oliveira.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2021.

PAPALEO, Sara Salsa. **Comportamento informacional de servidores frente à introdução de um novo sistema**: um estudo de caso em uma universidade pública. 2019. 136 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/28583/1/Comportamentoinformacionalservidores\\_Papaleo\\_2019.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/28583/1/Comportamentoinformacionalservidores_Papaleo_2019.pdf). Acesso em: 15 jul. 2021.

PEREIRA, Lorena Carvalho. **O Impacto do Sistema de Patrimônio, Administração e Contratos-SIPAC na eficiência da gestão do patrimônio da Universidade Federal do Piauí-UFPI**. 2018. 120 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Centro de Ciências Humanas e Letras, Universidade Federal do Piauí, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpi.br/xmlui/handle/123456789/1328>. Acesso em: 15 jul. 2021.

QUEIROZ, José Carlos N.; JESUS, Tassia Silva de; MELO, Ana Carina M. Almeida de; SILVA, Patrícia Santiago da. Processo de Atendimento ao Usuário do sistema SIPAC na UFBA. *In: WORKSHOP DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR*, 11., 2017. Salvador. **Anais [...]**. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/Aluno.TUC-NOTE23/Downloads/86142.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2021.

RAMALHO, Sthone Arruda Neves. **Diagnóstico arquivístico**: estudo de caso no arquivo geral da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. 2019. 164 f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/28584/1/Diagnosticoarquivisticoestudo\\_Ramalho\\_2019.pdf](https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/28584/1/Diagnosticoarquivisticoestudo_Ramalho_2019.pdf). Acesso em: 29 jun. 2021.

RIBEIRO, Sabrina Letícia Pereira. **Análise sobre o processo de gestão de documentos no arquivo central da Universidade Federal do Pará**. 2018. 37 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Faculdade

de Arquivologia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2018. Disponível em:

<https://bdm.ufpa.br:8443/jspui/handle/prefix/1437>. Acesso em: 15 jul. 2021.

ROCHA, Uelington Sousa. **O processo administrativo eletrônico na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia**. 2019. 112 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social – UFRB) – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cruz das Almas, 2019.

Disponível em:

[file:///C:/Users/elenice.ferreira/Downloads/uelington%20sousa%20rocha%20-%20versao%20final%20tcc%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/elenice.ferreira/Downloads/uelington%20sousa%20rocha%20-%20versao%20final%20tcc%20(1).pdf). Acesso em: 15 jul. 2021.

SANTOS, Nina Mércia Lima; CAVALCANTE, Kátia Viana. Gerenciamento eletrônico de documentos arquivísticos no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM): percepções iniciais. **REVISTA IGAPÓ-Revista de Educação Ciência e Tecnologia do IFAM**, Manaus, v. 13, n. 1, 2019. Disponível em:

<http://200.129.168.183/ojs/index.php/igapo/article/viewFile/680/516>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SILVA, Karla Rafaela Nascimento da. **Aprendizagem socioprática na Universidade Federal de Pernambuco**: um estudo de caso em uma

coordenação administrativa a partir das práticas com o sistema SIPAC Protocolo. 2019a. 106 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2019. Disponível em:

<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/36014>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SILVA, Ney Lúcio. **Políticas de arquivo e gestão de documentos no âmbito da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**.

2019b. 156 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019. Disponível em:

<http://hdl.handle.net/1843/VAFA-BCLJSR>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SILVA, Raquel Serrão R. da; BECK, Franciele. Processo de Implementação e Uso do Sistema de Informação Gerencial em uma Instituição Pública de Ensino. *In*: USP INTERNATIONAL CONFERENCE IN ACCOUTING, 21., 2021.

**Anais [...]**. São Paulo: USP, 2021. Disponível em:

<https://congressosp.fipecafi.org/anais/21UspInternational/ArtigosDownload/3294.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SOUSA, André Grilo de. **Design de interfaces e arquitetura da informação em sistemas de gestão acadêmica**: redesign do SIPAC-UFRN. 2016. 135 f.

Dissertação (Mestrado Profissional em Design) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.

Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/21760>. Acesso em: 15 jul. 2021.

SOUTO, Alex de Araújo. **O mapeamento de processos para a melhoria contínua dos serviços nas coordenações de curso do CCSA/UFPB**. 2017.

131 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/12631>. Acesso em: 15 jul. 2021.

## INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM: A LOOK AT THE HERITAGE, ADMINISTRATION AND CONTRACTS SYSTEM – PROTOCOL MODULE

### ABSTRACT

**Objective:** the research aims to identify in the national literature the bibliographic production about the Integrated Management System and the Integrated System of Heritage, Administration and Contracts - Protocol module, in order to identify the system's own characteristics, the type of user and the context of use. **Methodology:** bibliographic research developed on academic Google, on the journal Portal of the Coordination for the Improvement of Higher Education Personnel, Database on Information Science, Repository of the Federal University of Rio Grande do Norte. **Results:** The research retrieved publications referring to the period 2012 to 2020, which were analyzed and grouped into four categories. The analysis indicated signs of fruitful discussions that could be triggered by the verticalization of investigations on the subject. **Conclusions:** The discussion on the Heritage, Administration and Contract System - Protocol module stands out in the dissertations of some master's programs, which for the most part do not deal with the current version of the system, and declare the resistance of users and the need for improvement of the system, even so, benefits such as transparency, agility, control and productivity from the use of the system are highlighted.

**Descriptors:** Integrated Management System. Enterprise Resource Planning. Protocol.

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO: UNA MIRADA AL SISTEMA DE PATRIMONIO, ADMINISTRACIÓN Y CONTRATOS - MÓDULO PROTOCOLO

### RESUMEN

**Objetivo:** la investigación tiene como objetivo identificar en la literatura nacional la producción bibliográfica sobre el Sistema Integrado de Gestión y el Sistema Integrado de Patrimonio, Administración y Contratos - Módulo de Protocolo, con el fin de identificar las características propias del sistema, el tipo de usuario y el contexto de uso. **Metodología:** investigación bibliográfica desarrollada en Google académico, en la revista Portal de la Coordinación para el Perfeccionamiento del Personal de Educación Superior, Base de Datos en Ciencias de la Información, Repositorio de la Universidad Federal de Rio Grande do Norte. **Resultados:** La investigación recuperó publicaciones referentes al período 2012 a 2020, las cuales fueron analizadas y agrupadas en cuatro categorías. El análisis indicó indicios de fructíferos debates que podrían desencadenarse por la verticalización de las investigaciones sobre el tema.

**Conclusiones:** La discusión sobre el módulo Patrimonio, Administración y Contratación - Protocolo del módulo se destaca en las disertaciones de algunos programas de maestría, que en su mayor parte no abordan la versión actual del sistema, y manifiestan la resistencia de los usuarios y la necesidad para la mejora del sistema, aun así, se destacan beneficios como transparencia, agilidad, control y productividad del uso del sistema.

**Descriptor:** Sistema de manejo integrado. Planificación de recursos empresariales. Protocolo.

**Recebido em:** 01.12.2021

**Aceito em:** 01.05.2022