

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS, ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS
IMOBILIÁRIAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

MARIA IVANARIA DE ALMEIDA SOUSA

**GESTÃO ACADÊMICA NA UNIVERSIDADE PÚBLICA: um estudo sobre as
atribuições do Setor de Diplomas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA)**

São Luís

2022

MARIA IVANARIA DE ALMEIDA SOUSA

GESTÃO ACADÊMICA NA UNIVERSIDADE PÚBLICA: um estudo sobre as atribuições do Setor de Diplomas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Hélio Trindade de Matos

São Luís

2022

Sousa, Maria Ivanaria de Almeida.

Gestão acadêmica na universidade pública: um estudo sobre as atribuições do Setor de Diplomas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) / Maria Ivanaria de Almeida Sousa. – 2022.
53 f.

Orientador(a): Prof. Dr. Hélio Trindade de Matos.
Monografia (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2022.

1. Universidade. 2. Gestão acadêmica. 3. Setor de Diplomas.
I. Sousa, Maria Ivanaria de Almeida. II. Título.

MARIA IVANARIA DE ALMEIDA SOUSA

GESTÃO ACADÊMICA NA UNIVERSIDADE PÚBLICA: um estudo sobre as atribuições do Setor de Diplomas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 16 / 12 /2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Hélio Trindade de Matos (orientador)

Dr. em Administração

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Me. João Maurício Carvalho Beserra

Me. em Administração e Controladoria

Universidade Federal do Maranhão

Prof.^a Dr.^a Adriana de Lima Reis Araújo

Dr.^a em Ciências da Educação

Universidade Federal do Maranhão

Dedico este trabalho ao Senhor, a minha
família e aos meus amigos.

AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos, primeiro dedico ao Senhor Criador, por Suas permissões; segundo, a minha mãe, meu irmão, e meu pai; terceiro, a minha tia Quinha, tio Raimundo, meus primos, a Dona Teresa, a Dona Albertina e aos meus padrinhos e madrinhas; quarto, agradeço ao Curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e aos seus Professores qualificados e dedicados; quinto, ao meu orientador, o Professor Dr. Hélio Trindade de Matos, por todas as suas orientações e paciência no desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso; e por último – e não menos importante, aos amigos que trabalham na Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED) os quais são nomeadamente: Sr. Raimundo, Danilo, Ingrid, Virginia, Tamires e João.

“O conhecimento era um bem privado,
associado ao verbo saber. Agora, é um bem
público ligado ao verbo fazer.”

Peter Drucker

RESUMO

É sabido que a informação e o conhecimento relevantes são agregadores; diante do exposto, este trabalho buscou apresentar um *locus* que faz atividades importantes dentro da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) para seus estudantes, egressos, e para aqueles que buscam um serviço específico de cancelamento. A Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED), sendo uma divisão que faz parte de uma estrutura administrativa de uma Universidade pública, é um ponto importante de dinâmica administrativa, e é através dessa divisão que a autora buscou apresentar ao leitor(a) o que é desenvolvido administrativamente no local. Além de apresentar alguns dados do trabalho ali efetuados, para mostrar os resultados visuais e numéricos de esforço empregado no seu funcionamento. Pretendeu-se passar para o(a) leitor(a) a importância dos serviços prestados e da estrutura em que a divisão específica está inserida. Para tanto, este trabalho foi desenvolvido como uma pesquisa bibliográfica-descritiva e documental, com abordagem qualitativa, utilizando-se do método de estudo de caso; com os seguintes instrumentos de coleta de dados utilizados: dados coletados *in loco* através de observação, dados de relatórios e análise documental.

Palavras-chave: Universidade. Gestão acadêmica. Setor de diplomas.

ABSTRACT

It is known that relevant information and knowledge are aggregators; In view of the above, this work seeks to present a *locus* that performs important activities within the Federal University of Maranhão (UFMA) for its students, graduates, and for those seeking a specific chancellorship service. The Division of Issuance, Registration and Revalidation of Diplomas (DERRED), being a division that is part of a public administrative structure of a University, is an important point of administrative dynamics, and it is through this division that the author seeks to present to the reader(a) what is administratively developed on site. In addition to presenting some data from the work carried out there, to show the visual and numerical results of the effort used in its operation. It is intended to convey to the reader the importance of the services provided and the structure in which the specific division is inserted. Therefore, this work is developed as a bibliographic-descriptive and documental research, with a quantitative-qualitative approach, using the case study method; with the following data collection instruments used: data collected *in loco* through observation, data from reports and document analysis.

Keywords: university; academic management; diplomas sector.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AGEUFMA: Agência de Inovação, Empreendedorismo, Pesquisa, Pós-graduação e Internacionalização

BICT: Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia

CCBS: Centro de Ciências Biológicas e da Saúde

CCET: Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas

CENSUP: Censo da Educação Superior

COLUN: Colégio Universitário

CONSEPE: Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão

DAACT: Divisão de Avaliação, Acompanhamento Acadêmico e Transparência

DAESP: Diretoria de Ações Especiais

DERRED: Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas

DIACES: Diretoria de Acessibilidade

DIAP: Divisão de Integração Acadêmica e Profissional

DIB: Diretoria Integrada de Bibliotecas

DIDEG: Diretoria de Desenvolvimento de Ensino de Graduação

DIGRAD: Divisão de Ingresso à Graduação

DIOAC: Diretoria de Integração, Organização e Gestão Acadêmica

DIORG: Divisão de Organização e Gestão Acadêmica

DIPES: Divisão de Programas Estudantis

DIPPC: Divisão de Projeto Pedagógico de Cursos

DISIGAA: Divisão do Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas

FUM: Fundação Universidade do Maranhão

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES: Instituições de Ensino Superior

IFMA: Instituto Federal do Maranhão

INEP: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

MEC: Ministério da Educação

PDI: Plano de Desenvolvimento Institucional

PROEC: Pró-Reitoria de Extensão e Cultura

PROEN: Pró-Reitoria de Ensino

REVALIDA: Exame Nacional de Revalidação de Medicina

RNP: Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

SIGAA: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SIPAC: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

SCE: Superintendência de Comunicação e Eventos

SCS: Secretária dos Colegiados Superiores

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação

UEMA: Universidade Estadual do Maranhão

UFMA: Universidade Federal do Maranhão

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma básico da UFMA	25
Figura 2 – Organograma básico da PROEN/UFMA	26
Figura 3 – Fluxo de criação dos Campus da UFMA	28
Figura 4 – Fluxograma básico da Colação de grau geral na UFMA	30
Figura 5 – Fluxograma básico da Colação de grau especial na UFMA	31
Figura 6 – Foto de borlas de colação de grau da UFMA	32
Figura 7 – Registro do Diploma físico da UFMA	33
Figura 8 – Modelo do Diploma físico da UFMA do início da segunda década do séc. XXI...	34
Figura 9 – Modelo do Diploma antigo da UFMA da primeira década do séc. XXI.....	35
Figura 10 – Fluxograma básico do processo de Revalidação de Diploma na UFMA.....	36
Figura 11 – Fluxograma básico do processo Revalida/INEP na UFMA.....	36
Figura 12 – Fluxograma básico do processo Reconhecimento de Diploma na UFMA	37
Figura 13 – Modelo da Apostila de Revalidação da UFMA	38
Figura 14 – Modelo da Ficha de recebimento de Diploma	39
Figura 15 – Capas antigas dos processos da UFMA	40
Figura 16 – Foto de livro de Protocolo da DERRED	41
Figura 17 – Foto do envelope disponibilizado na entrega do Diploma da UFMA	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Significados da palavra administração	19
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantidade de Cursos por modalidade que a UFMA oferta	28
Tabela 2 – Totais de formandos da UFMA de 16/03/2020 a 30/06/2022	31
Tabela 3 – Países de origem das Revalidações de Diploma para o Curso de Medicina na UFMA do ano de 2011 ao 1º semestre de 2022	37
Tabela 4 – Média de atendimento (recebimento de Diplomas e afins) na DERRED de três semanas do mês de julho de 2022	43

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	Objetivos.....	15
1.1.1	<i>Geral</i>	15
1.1.2	<i>Específicos</i>	16
1.2	Justificativa.....	16
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	17
3	GESTÃO NA UNIVERSIDADE PÚBLICA	19
3.1	Administração e gestão.....	19
3.2	Administração pública e gestão pública	21
3.3	Universidade pública	22
4	DESCRIÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA.....	24
5	RESULTADO DA PESQUISA	27
5.1	A Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED).....	28
5.1.1	<i>Atribuições da DERRED</i>	29
5.1.1.1	Colaço de grau	30
5.1.1.2	Registro	32
5.1.1.3	Diploma.....	33
5.1.1.4	Revalidaço.....	35
5.1.1.5	Arquivo	38
5.1.1.6	Atendimento.....	41
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
	REFERÊNCIAS.....	46
	APÊNDICE A – TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS.....	49
	ANEXO A – RESOLUÇÃO Nº 1.978 - CONSEPE DE 18 DE MARÇO DE 2020	50
	ANEXO B – RESOLUÇÃO Nº 1.874 – CONSEPE, DE 06 DE JUNHO DE 2019	51

1 INTRODUÇÃO

Os seres humanos procuram interagir, é de sua natureza buscar a socialização; não são seres totalmente independentes. Desde o início das atividades de sobrevivência e exploração do mundo, as pessoas buscavam se organizar, ficarem agrupadas, e fazerem tarefas para a subsistência própria ou de outrem. Antes de começarem a fixar moradia em um mesmo lugar, eles eram nômades; facilitava a produção de alimentos em solos mais férteis, e o cuidado com os animais; além de dar mais segurança ao coletivo de pessoas; tal processo é chamado de sedentarização. A partir do estabelecimento de populações humanas em um mesmo local, geralmente perto de rios, foi se evoluindo a sociedade (educação, política, cultura, tecnologia), emergia mais evidentemente no período neolítico a cooperação e as divisões de trabalho para essas sociedades em crescentes números.

A partir desse período da história, também foi ficando mais importante a ideia de território, sendo daí que eles cultivavam plantas e cuidavam dos animais; então, a proteção dele foi sendo mais atuante, houve escolha de líderes desses agrupamentos ou tribos; também houve aprimoramentos de itens tecnológicos, como rodas, tecidos, arados. Esses aprimoramentos trouxeram melhoria de plantio, levando a excedentes produtivos e possibilitando trocas comerciais. Cada vez mais pessoas se agrupavam, levando a um processo conhecido como urbanização, que ocasionou na reestruturação política e administrativas desses coletivos, passando para civilizações e seu gerenciamento feito por reis, com a ascensão de classes aristocráticas. Com o fortalecimento do poder dos governantes, surgiram os primeiros estados organizados.

Como se percebe, cooperação e organização são praticadas há muito tempo pelas pessoas. Há a gestão pelos chefes, dos recursos sociais e produtivos, essa prática é uma atividade mais voltada as pessoas de uma organização, é política e administrativa; já a administração é voltada para recursos, projeto ou empresas no alcance de objetivos e resultados. Segundo (INSTITUTO..., 2015, p. 488) é o mesmo que administração, também sendo conceituada como mandato político.

Dessa dinâmica evolutiva acima descrita, surgem às universidades no século XII, dos *studia generalia* para *universitas* (BUARQUE, 1994, p. 20), são um agrupamento de estudantes e professores tencionando a formação de profissionais capacitados em áreas específicas de atuação, ocorrendo a partilha e o avanço dos conhecimentos. As Instituições de Ensino Superior (IES), são formas de organização das escolas de ensino superior; podem ser públicas ou

privadas, e se dividem também em faculdade, universidade e centro universitário; são regulamentadas pela Lei Nº 9.394, de 1996. Nas IES são oferecidos cursos em três níveis: graduação, especialização (*lato sensu*) ou mestrado e/ou doutorado (*stricto sensu*). Elas podem ser públicas ou privadas, as primeiras são financiadas com recursos do Estado e não há cobrança de mensalidade; já as segundas são financiadas com recursos privados de pessoas físicas ou jurídicas.

As universidades públicas tradicionalmente têm prestígio e são reconhecidas por seus bons quadros de professores, cursos e estruturas. São uma instituição social, e possuem autonomia de definir normativas; sendo o reflexo da sociedade e do contexto no qual vivem, mas não somente recebem influências externas, elas também são geradoras de discursões e mudanças sociais. No Brasil, a primeira universidade foi fundada em 1920, por força do Decreto nº 14.343, segundo Oliven (2002, p. 26); mais especificamente, no Estado do Maranhão, a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) foi instituída em 21 de outubro de 1966, por força da Lei n.º 5.152. E desde o ano de 2020, elas vêm sentindo os impactos da Covid-19 junto com a sociedade em geral, e tiveram que se adaptar a esse novo cenário em voga de uma pandemia.

No ano de 2022, o mundo continua sendo afligido pelos efeitos da Covid-19: mais de seis milhões de óbitos em decorrência dessa doença, perda de empregos, aumento de desigualdades, inflação dos preços, insegurança alimentar, evasão escolar, intensificação do uso de sistemas de automação, danos na saúde, entre outros.

É nesse contexto, que o presente trabalho busca apresentar o tema de gestão na Universidade pública; pretendendo responder mais especificamente a questão de como se estruturam as atividades desenvolvidas pela Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED) da UFMA. Para alcançar tal resposta, faz-se necessários objetivos, que serão expostos a seguir.

1.1 Objetivos

1.1.1 Geral

Analisar os serviços, métodos e instrumentos desenvolvidos pela Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED).

1.1.2 Específicos

Com o propósito de alcançar o objetivo geral acima apresentado, elencam-se os objetivos específicos a seguir:

- a) Identificar o propósito da divisão em seu contexto acadêmico;
- b) Descrever e explicar os serviços, métodos e instrumentos desenvolvidos.

1.2 Justificativa

É sabido que informação e conhecimento relevantes são agregadores; diante do exposto, este trabalho busca apresentar um *locus* que faz atividades importantes dentro da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) para seus estudantes, egressos, e para aqueles que buscam um serviço específico de chancelamento. A autora deste trabalho escolheu o tema e o problema de pesquisa, pois ela foi uma bolsista na DERRED, e desenvolveu seu trabalho e conheceu pessoas ali.

A DERRED, sendo uma divisão que faz parte de uma estrutura administrativa pública de uma Universidade; é um ponto importante de dinâmica administrativa, e é através dessa divisão que a autora busca apresentar ao leitor(a) o que é desenvolvido administrativamente no local. Além de apresentar alguns dados do trabalho ali efetuados, para mostrar os resultados visuais e numéricos de esforço empregado no seu funcionamento. A partir deste trabalho, pode-se desenvolver informativos em formato físico ou virtual para levar a sociedade os serviços prestados pela divisão citada.

Pretende-se explicitar de forma descritiva e com representações visuais algumas estruturas administrativas e de gestão, além de outros dados; buscando passar para o(a) leitor(a) a importância dos serviços prestados e da estrutura em que a divisão específica está inserida.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho é uma pesquisa bibliográfica e documental, com abordagem qualitativa exploratória, utilizando-se do método de estudo de caso; com os seguintes instrumentos de coleta de dados utilizados: os dados coletados *in loco* através de observação, dados de relatórios e análise documental. Quanto a estruturação dos itens, é composto por seis capítulos; o primeiro é a introdução, o segundo descreve a metodologia que foi utilizada para o alcance dos resultados, o terceiro é sobre o referencial teórico, o quarto é a descrição do campo de pesquisa, o quinto é o resultado da pesquisa, e por último as considerações finais.

A pesquisa no ensino superior é justificadamente formal e estruturada; pois se fosse de outro modo não seria pesquisa científica. Ela é um dos pilares da Universidade, e é através dela que se tem vários avanços tecnológicos e discursivos que agregam na sociedade. O pesquisador Antônio Carlos Gil (2017, p. 17) afirma que:

Há muitas razões que determinam a realização de uma pesquisa. Podem, no entanto, ser classificadas em dois grandes grupos: razões de ordem intelectual e razões de ordem prática. As primeiras decorrem do desejo de conhecer pela própria satisfação de conhecer. As últimas decorrem do desejo de conhecer com vistas a fazer algo de maneira mais eficiente ou eficaz.

Este trabalho é uma pesquisa bibliográfica, os autores Marconi e Lakatos (2017, p. 66) a descrevem como “[...] um tipo específico de produção científica: é feita com base em textos, como livros, artigos científicos, ensaios críticos, dicionários, enciclopédias, jornais, revistas, resenhas, resumos.”. É uma pesquisa descritiva e documental também, nela quer se conhecer o objeto e/ou *locus* em foco, para (TRIVIÑOS, p. 110) “O estudo descritivo pretende descrever ‘com exatidão’ os fatos e fenômenos de determinada realidade.”, a pesquisa documental pretende coletar informações e fazer análise de fontes primárias, como jornais, fotos, filmes, gravações, documentos de caráter legal, segundo Fonseca (2002, p. 32) ela “[...] recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico [...]”. Tem-se como foco apontar os serviços, métodos e instrumentos desenvolvidos pela Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED); primeiro identificando o propósito da divisão em seu contexto acadêmico e depois descrevendo e explicando os serviços, métodos e instrumentos desenvolvidos pela divisão citada.

A abordagem utilizada será a qualitativa, com a utilização do método de estudo de caso, Severino (2017, p. 158) aponta que essa metodologia de pesquisa foca em um caso em particular representativo de um conjunto similar; valendo-se de dados coletados *in loco* através

de observação e dados de relatórios. Procurando responder à pergunta: como se estruturam as atividades desenvolvidas pela Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED) da UFMA?

3 GESTÃO NA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Para discorrer sobre gestão pública na universidade pública, faz-se necessário apresentar questões relacionadas; como o conceito de administração, gestão, administração pública, gestão pública, universidade pública, apresentar a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e o *locus* da pesquisa, a Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED). A seguir serão desenvolvidos esses itens acima elencados que embasarão o referencial teórico deste trabalho.

3.1 Administração e gestão

Administração é uma atividade racional, que faz a gestão de recursos e pessoas, de forma a se tomar as melhores decisões para alcance de objetivos, para Idalberto Chiavenato (2000, p. 3): “[...] é o processo de planejar, organizar, dirigir, e controlar o uso de recursos organizacionais para alcançar determinados objetivos de maneira eficiente e eficaz.”. Sua origem remonta à sete milênios atrás, com os sumérios; que através da busca de melhorias de problemas do dia a dia começaram a exercer a arte de administrar; sua evolução foi marcada por duas organizações: a Igreja Católica e as organizações militares. Mas, foi com a Revolução Industrial, que ocorreu a partir da segunda metade do século XVIII, que conhecemos a administração moderna e empresas formais de hoje.

A palavra administração tem alguns significados distintos como apresentado no Quadro 1, são eles:

Quadro 1 - Significados da palavra administração

Estrutura	"Entidades organizacionais feitas de cargos ocupados por pessoas [...]"
Processo	"Atividade de tomar decisões sobre objetivos e recursos; atividade de administrar."
Disciplina	"Corpo de conhecimentos organizados."
Profissão	"Formação especializada, exercício regulamentado, pessoas credenciadas."

Fonte: Maximiano e Nohara (2021, p. 4).

Tem-se na literatura científica de alguns conhecidos teóricos da área, são eles: Frederick Winslow Taylor (1856 - 1915), responsável por trazer o conceito de Administração Científica á luz, conhecida também como Taylorismo; elaborou o sistema de tempos e movimentos para melhorar a eficiência no trabalho e para gerar mais produtividade, defendia a

remuneração do trabalhador baseada na sua produção, e trouxe a divisão do trabalho ou especialização do trabalho.

Outro teórico bastante conhecido é Jules Henri Fayol (1841 - 1925), que desenvolveu a Teoria Clássica da Administração; um estudioso das estruturas de organização, é de acordo com Rennó (2013, p. 33) considerado o “pai da teoria administrativa”; um ponto importante iniciado por ele foi definir as funções do administrador: prever, organizar, comandar, coordenar e controlar, além de elaborar 14 princípios gerais da administração.

George Elton Mayo (1880–1949) também é um pesquisador conhecido que colaborou com a área da administração; ele fez uma pesquisa dentro da empresa Western Electric, conhecida como Experiência de Hawthorne, através dessa pesquisa o foco da administração e gestão foi do aspecto físico dos trabalhadores para o aspecto emocional e psicológico, esse estudo ajudou a Teoria das Relações Humanas; se destacando também o papel da motivação e da liderança na produtividade.

Maximilian Karl Emil Weber (1864 – 1920) também colaborou com a administração, ele foi um importante teórico e sociólogo, considerado um dos fundadores da Sociologia; idealizou a Teoria Burocrática, que buscava o aumento da produtividade, valorização de hierarquia, uma racionalidade maior e uma impessoalidade.

Abraham Harold Maslow (1908 - 1970), foi quem elaborou a conhecida Pirâmide de necessidades, ela representa as principais necessidades do ser humano em ordem de prioridade.

Peter Ferdinand Drucker (1909 - 2005), consultor administrativo que introduziu a ideia de descentralização nas organizações; e propôs um modelo de Administração por objetivos.

Philip Kotler (1931 -), estudioso famoso da área de marketing, principal difusor dos 4 P's do marketing (preço, praça, produto e promoção), ajudou a elevar a importância do marketing dentro das organizações, e trouxe mais foco na satisfação do cliente que em aspectos mais técnicos como o preço e a distribuição.

E por último, e não menos importante: Michael Eugene Porter (1947 -), estrategista que elaborou o Modelo de cinco forças, de acordo com (MONTGOMERY; PORTER 1992, p. 12) são elas: “Ameaças de novos entrantes; poder de barganha dos clientes; poder de barganha dos fornecedores; ameaça de produtos ou serviços substitutos; e o setor competindo por uma posição entre os concorrentes existentes.”.

As teorias mais abordadas no estudo da administração, segundo o livro Introdução à Teoria Geral da Administração de Chiavenato (2014) são: Administração científica, Teoria clássica, Teoria das relações humanas, Teoria neoclássica, Modelo burocrático de organização,

Teoria estruturalista, Teoria comportamental, Teoria do desenvolvimento organizacional, Teoria matemática da administração, e Teoria da contingência.

A Gestão por sua vez, é o exercício de gerir pessoas, recursos ou objetos; a gestão administrativa coordena a administração dos recursos de uma organização (pública ou privada), mais especificamente: “[...] um processo de coordenação e integração de recursos, tendente à consecução dos objetivos estabelecidos, através do desempenho das atividades de planejamento, direção e controlo” (SANTOS, 2008).

Administração e gestão são basicamente a mesma ação, só que a primeira tem um enfoque mais para os recursos, e a segunda mais para as pessoas.

3.2 Administração pública e gestão pública

A administração pública é a prática de gerir a estrutura e os serviços públicos (municipais, estaduais, da União) com o fim de atender a sociedade como um todo, ela é segundo Moraes (2003, p. 242) “[...] a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos e subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado. [...]”. Para Augustinho Paludo (2013, p. 45) “[...] corresponde às atividades desenvolvidas pelos entes públicos, dentro dos limites legais, com o fim de prestar serviços ao Estado e à sociedade em prol do bem comum. [...]”.

Ela é regida por alguns princípios importantes, cunhados na Constituição Federal de 1988 em seu Artigo 37 (BRASIL, 1988): “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 [...]”; se diferencia da administração privada pelos seguintes aspectos: as entidades públicas tem por fim maior atender a população, na grande maioria dos casos sem cobrar diretamente, na iniciativa privada o objetivo principal é o lucro monetário; na pública o(a) cidadão paga ao serviços indiretamente por meio de impostos, mesmo não utilizando o serviço, na privada, o cliente só paga pelo serviço ou bem, se o utiliza ou compra; o serviço público é único que oferta certos serviços, no privado há concorrência, portanto opções; e a estrutura da administração pública serve ao interesse coletivo da sociedade, na iniciativa privada serve para uma pessoa ou grupo; entre outros. (PALUDO 2013, p. 73).

Já a gestão pública, de acordo com Matias-Pereira (2012, p. 9) “[...] é mais complexa do que gestão de negócios, focada nos clientes e na competição de mercado.” O mesmo autor cita Kickert e Stillmann (1999 *apud* MATIAS-PEREIRA, 2012, p. 9) expondo que:

[...] a gestão pública não é meramente uma questão de eficiência e eficácia, mas é também uma questão de legalidade e legitimidade e ainda de outros valores que transcendem os padrões restritivos dos negócios. Para aquele autor, a gestão pública não é somente interna, mas também, e primeiramente, gestão externa de um contexto sociopolítico complexo.

Diante desses dois conceitos, nota-se a complexidade da gestão pública, indo para além da gestão de pessoas, recursos e/ou objetos de uma organização.

3.3 Universidade pública

De acordo com a Lei Nº 9.394, de 1996 (BRASIL, 1996), as Instituições de Ensino Superior (IES), são classificadas em públicas ou privadas, e classificadas também como: faculdade, universidade ou centro universitário; dependendo da classificação, a instituição pode oferecer cursos de graduação; pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e/ou doutorado) e pós-graduação *lato sensu*, com os cursos de especialização.

As Universidades possuem grande relevância na formação de pessoas e profissionais pensantes e qualificados, para atuarem na sociedade e no mercado produtivo; embasadas no tripé: ensino, pesquisa e extensão. São, de acordo com o portal do Ministério da Educação (MEC) (QUAL..., 2018) “[...] instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano [...]”, são caracterizadas pelo tripé ensino, pesquisa e extensão. Ela é um ente público e uma instituição social, sendo uma expressão do contexto social e cultural no qual é inserida; seu propósito é o de formar pessoas e profissionais capacitados para servir e trabalhar na sociedade, além de fomentar a troca de saberes entre o seu público interno (discentes, docentes e técnicos) e externo (comunidade), para Cristovam Buarque (1994, p. 20) é “[...] uma associação de alunos e professores visando fazer avançar o conhecimento.”

As Universidades públicas podem ser classificadas em três níveis: as federais, as estaduais e as municipais, são IES que buscam difundir o conhecimento e são financiadas com recursos públicos, para como fim atender a sociedade a qual é sua subsidiária. Os resultados do Censo da Educação Superior (CENSUP) do ano de 2020 (CENSO..., 2020), elaborados e divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP)

e pelo Ministério da Educação (MEC), apontaram que no Brasil havia 2.457 instituições de educação superior, sendo 304 públicas e 2.153 privadas.

O item seguinte fará uma abordagem sobre o campo de pesquisa:

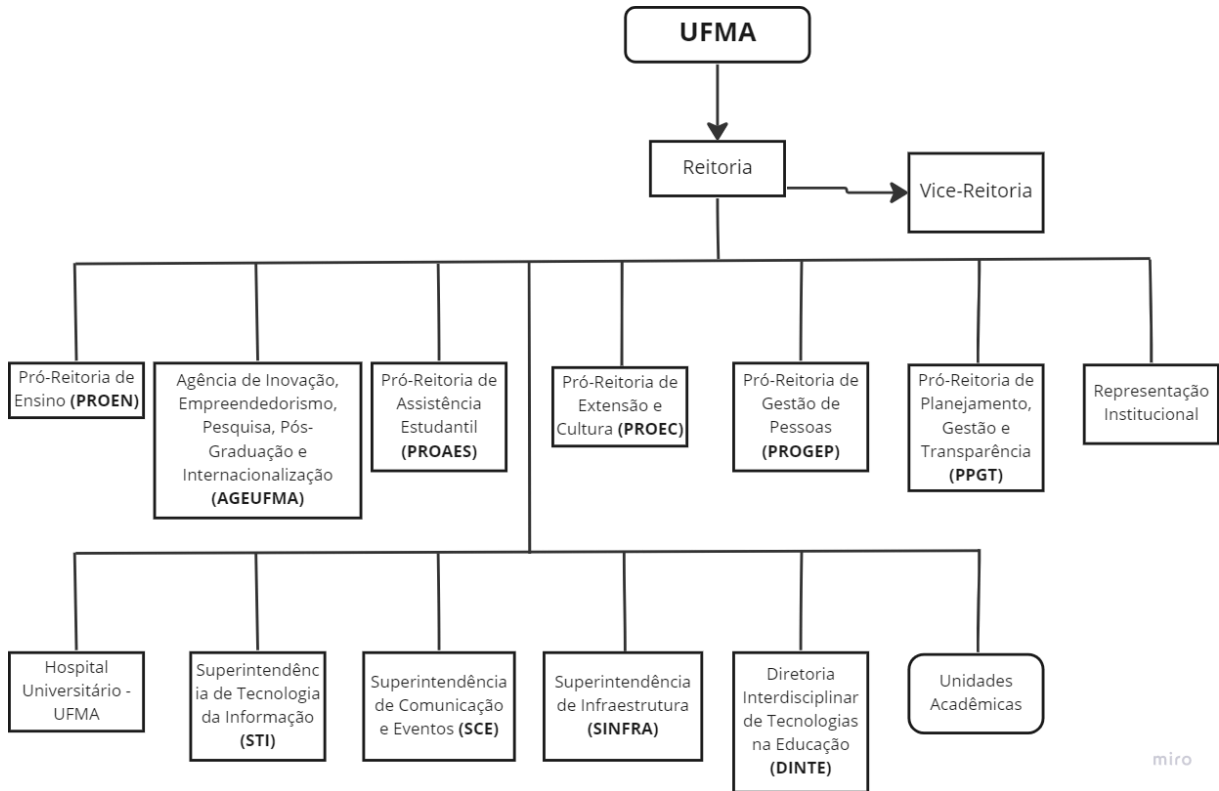
4 DESCRIÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

O município de São Luís é a capital do Estado do Maranhão, tem uma população estimada em 1.115.932 pessoas em 2021, com salário médio mensal mínimo de 3.1 em 2020 e uma PIB per capita de 29.135,32 em 2019, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (IBGE, 2021). Sua economia é baseada basicamente no setor de comércio e serviços, tendo uma infraestrutura estratégica que conta com portos e ferrovias, por onde passam grandes quantidades de minérios e grãos. Na questão da educação, o município contou em 2010 com uma taxa de escolarização de 96,8 %, para a idade de 6 a 14 anos; 493 escolas de ensino fundamental e 161 escolas de ensino médio em 2021. (IBGE, 2021)

A UFMA é a IES pública de referência do Estado, e uma das principais instituições formadoras de profissionais com ensino superior, junto com a Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), e o Instituto Federal do Maranhão (IFMA). Instituída em 21 de outubro de 1966, seu ramo de atividade é o ensino, pautado nas bases: ensino, pesquisa e extensão, trazendo também o empreendedorismo e a inovação como pautas mais recentes. Sua missão, de acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de 2022-2026 é “Nas relações entre os indivíduos, reconhecendo os valores inerentes aos diferentes públicos, tratando a todos com igualdade, humanidade, educação e gentileza” (PDI, 2022, p. 140)

A UFMA possui uma estrutura de hierarquia verticalizada, com departamentalização, papéis específicos, as decisões vêm do topo para baixo, e tem estratégias integradas em prol da organização, abaixo na Figura 1 a estrutura geral da UFMA:

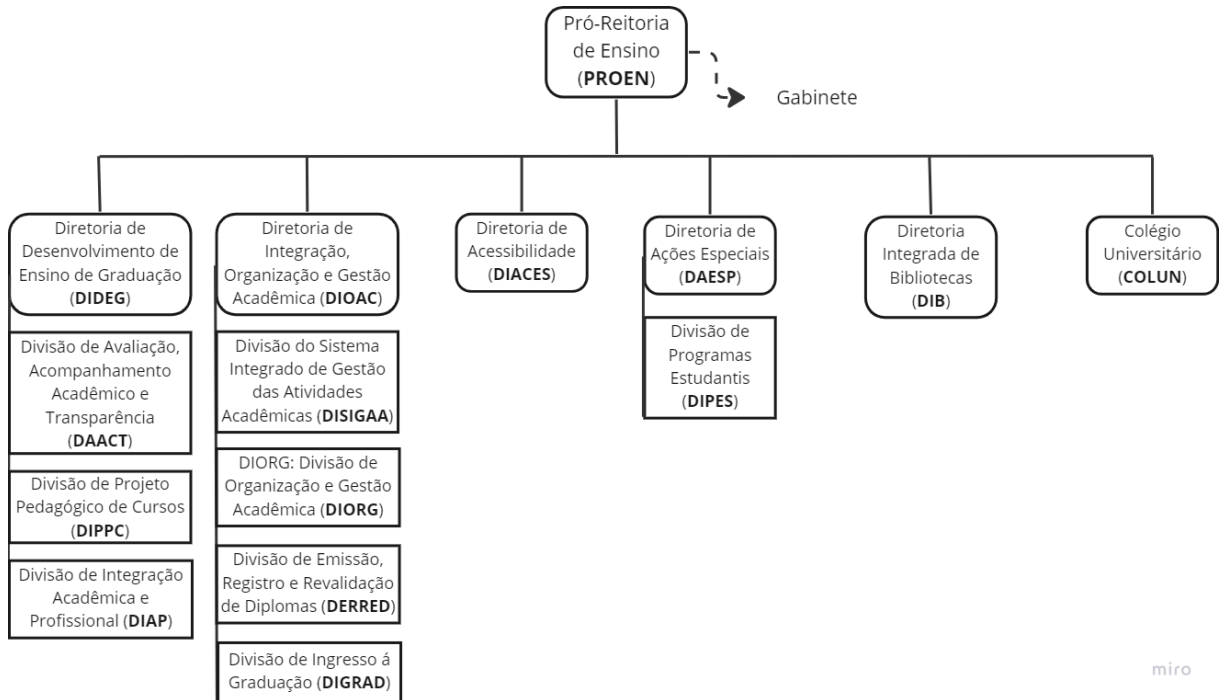
Figura 1 – Organograma básico da UFMA



Fonte: Universidade... (2022). Estrutura Organizacional UFMA (2022).

A UFMA conta no ano de 2022 com, de acordo com o Guia do Estudante de 2022 (2022, p. 10) “O quadro de servidores é composto de 1753 docentes e 1683 técnicos administrativos.”, sendo que desse total de servidores, 6 estão alocados na DERRED, que é o *locus* de estudo desta monografia. A supracitada divisão, como mostra a Figura 2, é subordinada ao DIOAC, que por sua vez é subordinada à PROEN:

Figura 2 – Organograma básico da PROEN/UFMA



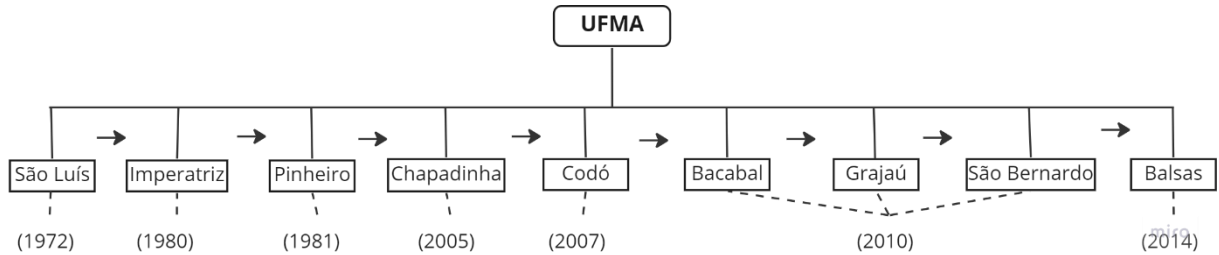
Fonte: Universidade... (2022). Estrutura Organizacional PROEN (2022).

A DERRED trabalha atendendo a comunidade acadêmica, com serviços de Colação de grau, emissão de Diplomas, graduação, mestrado, doutorado, especialização, Diplomas das IES externas e emissão de segunda via; Revalidação ou Reconhecimento de Diploma estrangeiro, consultas de registro, entre outras ações. Possui atualmente uma impressora industrial multifuncional laser Samsung MultiXpress série SCX-6555, e sete computadores operantes, além de outras tecnologias básicas necessárias.

5 RESULTADO DA PESQUISA

A Universidade Federal do Maranhão (UFMA) foi fundada, segundo o site oficial da Universidade (HISTÓRICO..., 2021): “[...] pelo Governo Federal, nos termos da Lei n.º 5.152, de 21/10/1966 (alterada pelo Decreto Lei n.º 921, de 10/10/1969 e pela Lei n.º 5.928, de 29/10/1973), a Fundação Universidade do Maranhão – FUM, com a finalidade de implantar progressivamente a Universidade do Maranhão. [...]”. No ano de 1972 foi inaugurado o primeiro prédio no Campus do Bacanga, o Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco, chamado comumente de “Castelão”. No Memorial Cristo Rei, se encontram itens da história da Universidade, para exposição ao público em geral. Outro prédio bastante conhecido é o CEB Velho, onde no início das atividades da universidade, abrigava salas de aula; agora é um dos principais centros administrativos, onde acomoda a Pró-Reitoria de Ensino (PROEN), a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEC), Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAES) e a Agência de Inovação, Empreendedorismo, Pesquisa, Pós-graduação e Internacionalização (AGEUFMA).

No ano corrente de 2022, se encontra em construção uma Biblioteca mais ampla e moderna para o uso da comunidade acadêmica, a UFMA também possui vários prédios relativamente novos, como o Paulo Freire, o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS), o Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas (CCET), o Centro de Empreendedorismo, o novo prédio do Curso de Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia (BICT), entre outros. Além da Cidade Universitária Dom Delgado, chamada de Campus UFMA de São Luís ou Campus Bacanga - que é a sede, tem-se Campus da Universidade nas cidades de São Bernardo, Pinheiro, Imperatriz, Grajaú, Codó, Chapadinha, Balsas e Bacabal, na Figura 3 está disposto o fluxo dos anos de inauguração e expansão dos Campus UFMA no Estado do Maranhão:

Figura 3 – Fluxo de criação dos Campus da UFMA

Fonte: Universidade... (2022). Relatório de gestão (2022, p. 16).

A Tabela 1 mostra o número de Cursos por modalidade (graduação, mestrado, doutorado e especialização) oferecidos pela UFMA em 2022, segundo o Guia do estudante (2022, p. 10):

Tabela 1 - Quantidade de Cursos por modalidade que a UFMA oferta

CURSOS	São Luís	Bacabal	Balsas	Chapadinha	Codó	Grajaú	Imperatriz	Pinheiro	São Bernardo	TOTAL
Graduação	54	6	4	4	3	2	9	7	5	94
Mestrado										48
Doutorado										15
Especialização										27

Fonte: Universidade... (2022). Dados do guia do estudante 2022.

O item abaixo especifica o *locus* da pesquisa:

5.1 A Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED)

A Divisão de Diplomas da UFMA surge a partir dos primeiros Diplomas emitidos nos primeiros anos de atuação da universidade, o recebimento deles era feito por Ficha, e não se tinha na época um sistema acadêmico virtual; é a partir de 2014 que entrou em atuação o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), o que possibilitou a concentração e facilitação ao acesso de várias ferramentas acadêmicas e administrativas, por parte dos discentes, docentes e técnicos.

A DERRED faz parte de uma autarquia, é uma importante divisão da Universidade e tem como serviço principal a diplomação dos discentes da UFMA, para isso ele(a) precisa ter

colado grau ou ter defendido a titulação em um dos seguintes níveis de estudo: graduação, especialização, mestrado ou doutorado; assim como executa o registro e a emissão de Diplomas de Instituições de Ensino Superior (IES) privadas. Trabalha também com Revalidação de Diplomas estrangeiros de graduação; Reconhecimento de Diplomas estrangeiros de mestrado ou doutorado; e com o Exame Nacional de Revalidação de Diplomas Médicos Expedidos por Instituição de Educação Superior Estrangeira (Revalida).

Existem três normas principais que norteiam o trabalho da divisão, são elas: o Regimento Geral da Universidade de 17 de dezembro de 1999, do Art. 231 ao Art. 238; a Resolução 1892 de 28 de junho de 2019, do Art. 185 ao Art. 195; e a Resolução específica 1874 de 06 de junho de 2019; elas discorrem sobre Diploma e Colação de grau.

Todos os serviços mencionados acima são de grande importância para os alunos, então percebe-se a relevância da divisão supracitada para os requerentes e para a própria Universidade. Todos os serviços prestados têm por essência fornecer os documentos (Certidões, Diplomas e/ou Histórico) que certificam que a pessoa possui vínculo com a UFMA. Outro serviço que a divisão fornece é a colação de grau, sobre isso, a Resolução Nº 1874 – CONSEPE de 06 de junho de 2019 (UNIVERSIDADE..., 2019, p. 2), afirma que “A cerimônia de colação é o ato oficial obrigatório da Universidade, por meio do qual o formando é investido na posse do grau acadêmico [...]. A colação de grau é requisito obrigatório e indispensável para a expedição do diploma.”

No ano de 2019 começaram os estudos e preparações para implementação do Diploma digital na UFMA, com o envolvimento da DERRED e da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade. As normativas que pautam as diretrizes e procedimentos são principalmente as: Portaria Nº. 1.095, de 25 de outubro de 2018, que “Dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação no âmbito do sistema federal de ensino.”, de acordo com (BRASIL, 2018); a Portaria nº 554, de 11 de março de 2019, que “Dispõe sobre a emissão e o registro de diploma de graduação, por meio digital, pelas Instituições de Ensino Superior - IES pertencentes ao Sistema Federal de Ensino.”, conforme (BRASIL, 2019); além de instruções técnicas passadas da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) para o STI.

5.1.1 Atribuições da DERRED

Os serviços prestados pela DERRED são de natureza administrativa e acadêmica, fazem parte da vivência da academia, sendo a última divisão do fechamento de um ciclo para o

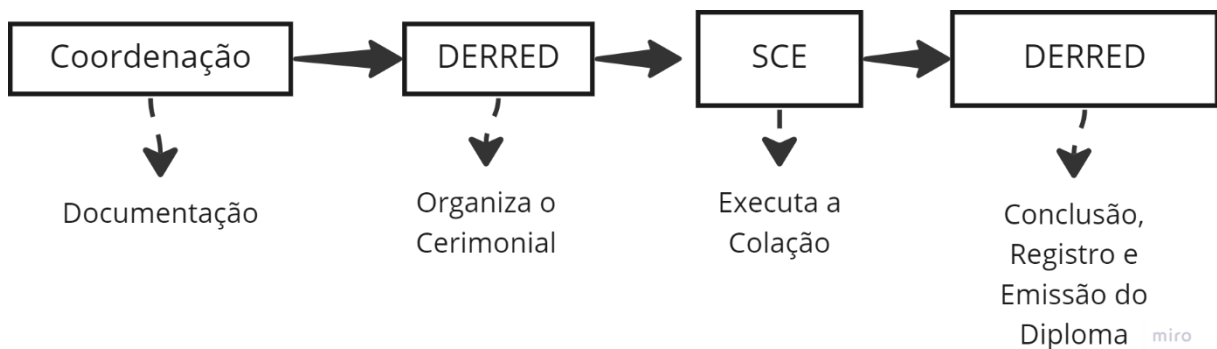
formando. Pois, para entrar na UFMA a Divisão de Ingresso à Graduação (DIGRAD) coordena esse processo, a Diretoria de Integração, Organização e Gestão Acadêmica (DIOAC) coordena o percurso do discente e a DERRED, que quando ele(a) cola grau, fornece a Certidão e/ou o Diploma.

Eis a lista dos principais serviços prestados à comunidade acadêmica:

5.1.1.1 Colação de grau

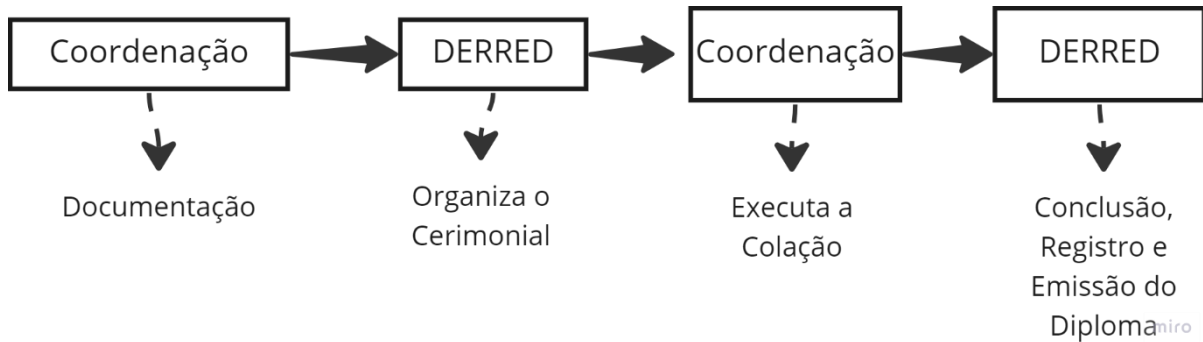
É o ato cerimonial oficial e tradicional de fechamento de um curso para o formando(a), é obrigatório para o estudante ser diplomado no ensino superior. De acordo com a Resolução 1874 (UNIVERSIDADE..., 2019), há duas modalidades de colação, a primeira é a colação de grau geral, cujas datas são definidas em calendário acadêmico; e a segunda, a colação de grau especial, em que o estudante precisa justificar o porquê ele(a) necessita a antecipação da data de colação de grau. A composição dos documentos de colação de grau é atribuição da DERRED, a sua execução - as previstas no calendário acadêmico, fica sob a responsabilidade da Superintendência de Comunicação e Eventos (SCE). A Figura 4 mostra o fluxo da Colação de grau geral:

Figura 4 – Fluxograma básico da Colação de grau geral na UFMA



Fonte: Autora (2022). Dados da pesquisa.

A Figura 5 expõe o fluxo da Colação de grau especial:

Figura 5 – Fluxograma básico da Colação de grau especial na UFMA

Fonte: Autora (2022). Dados da pesquisa.

Na primeira as datas são estabelecidas pelo Calendário acadêmico, a segunda é definida pela Coordenação e só ocorre por motivo previsto na resolução específica; observando os dois fluxos, nota-se que a parte de execução difere nas duas.

A seguir a Tabela 2 mostra os números de formandos totais de seis semestres acadêmicos da UFMA:

Tabela 2 – Totais de formandos da UFMA de 16/03/2020 a 30/06/2022

TOTAIS								
Colação	2019.2	2020.1	2020.2	2021.1	2021.1 ENADE	2021.2	2022.1	
Especial	7	1206	521	206	-	200	217	2357
Geral	126	520	385	484	319	583	-	2417
Total	133	1726	906	690	319	783	217	4774

Fonte: DERRED (2022). Dados de relatório elaborado pela autora.

É claramente visível na Tabela 2, que com a suspensão das atividades presenciais na UFMA, em decorrência da pandemia de Covid-19, por meio da Resolução Nº 1.978-CONSEPE de 18 de março de 2020 (SUSPENSO..., 2020), houvesse a suspensão das colações presenciais e sua queda em números, e que houvesse uma concentração dos que foram integralizando seus Cursos para que colassem grau no semestre letivo seguinte de 2020.1.

A Figura 6 apresenta uma amostra de três borlas de colação da UFMA, elas podem ser utilizadas pelos Pró-Reitores ou Coordenadores(as) de Curso durante o ato de colação de grau.

Figura 6 – Foto de borlas de colação de grau da UFMA



Fonte: DERRED (2022). Foto tirada pela autora.

5.1.1.2 Registro

O registro de um Diploma consiste em inserir em um sistema acadêmico, no caso específico da UFMA, o SIGAA, na aba de Diplomas; dados de um formando(a) junto com a data de colação de grau, a data de conclusão via sistema e número de processos pertinente, para gerar o número de registro específico do Diploma, é como um número de identidade do documento. Esse procedimento é obrigatório para Diplomas de graduação, mestrado, doutorado, especialização e Apostilas de Revalidação da UFMA, assim como também para os Diplomas das IES particulares que são credenciadas junto á universidade. A Figura 7 mostra como é o Registro impresso no verso de um Diploma da UFMA:

Figura 7 – Registro do Diploma físico da UFMA

CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS BACHARELADO
Reconhecido pelo(a) Portaria nº 272/MEC, de 03.04.2017,
publicado no DOU de 04.04.2017.

MEC - UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
PRÓ-REITORIA DE ENSINO
DIVISÃO DE REGISTRO DE DIPLOMAS

Diploma Registrado Sob o nº. _____

Livro nº. _____ Fis. nº. _____

em 29 / 03 / _____, Processo nº. _____

Art 48 da Lei n. 9.394/96.

 Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas - DERRED

VISTO:

 Prof. Dr. _____
 Diretoria de Integração, Organização e Gestão Acadêmica - DIOAC

 Prof. Dr. Natalino Salgado Filho
 Reitor

Fonte: DERRED (2022). Dados da pesquisa.

5.1.1.3 Diploma

O Diploma é o documento que atesta que o(a) seu(ua) titular concluiu o curso de graduação ou especialização, ou defendeu a dissertação de mestrado ou a tese de doutorado. Se diferencia de um certificado, pois este é menos formal que aquele, mas não menos importante; e o Diploma somente é emitido por IES reconhecidas pelo MEC. Segundo o Dicionário Houaiss (INSTITUTO..., 2015, p. 339): diploma é um “[...] documento concedido por uma instituição de ensino, no qual se declara que o seu portador cumpriu as exigências necessárias à obtenção de um grau ou título [...]”. A Figura 8 mostra para o(a) leitor(a) o modelo de Diploma de formato físico da UFMA:

Figura 8 – Modelo do Diploma físico da UFMA do início da segunda década do século XXI



Fonte: DERRED (2022). Dado de pesquisa.

A Figura 9 expõe o modelo de Diploma da UFMA da primeira década do século XXI, observa-se no tocante ao conteúdo textual que não tinha a data de conclusão de curso, enquanto na versão mais recente fez-se necessário a adição desse dado pela Portaria N.º. 1.095, de 25 de outubro de 2018 (BRASIL, 2018):

Figura 9 – Modelo do Diploma antigo da UFMA da primeira década do século XXI
(2000-2010)



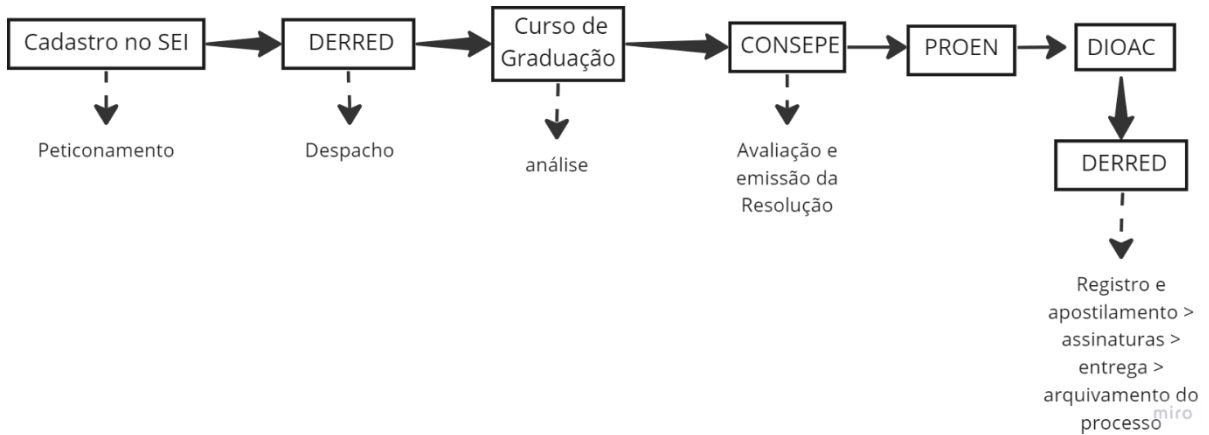
Fonte: DERRED (2022). Dado de pesquisa.

5.1.1.4 Revalidação

Revalidação (graduação) ou reconhecimento (mestrado e/ou doutorado) de Diploma, é um cancelamento do documento mencionado obtido em IES no exterior, por meio de procedimentos específicos realizados por Universidades públicas. Os procedimentos relativos a esse serviço na UFMA são pautados em quatro normativas: na Resolução nº 3, de 22 de junho de 2016, na Portaria Normativa nº 22, de 13 de dezembro de 2016, ambas advindas do MEC; e nas normas específicas da UFMA: Resolução nº 1654-CONSEPE, de 20 de outubro de 2017 e a mais recente: Resolução nº 2.461-CONSEPE, 07 de março de 2022. A UFMA também atua em parceria com o Exame Nacional de Revalidação de Medicina (REVALIDA)/INEP/MEC de Medicina, com norma própria aprovada em 2017: Resolução nº 1534 – CONSEPE/2017.

Para facilitar a visualização do processo básico de Revalidação de Cursos de graduação - excetuando o Curso de Medicina, a seguir a Figura 10 que mostra um fluxograma básico desse processo:

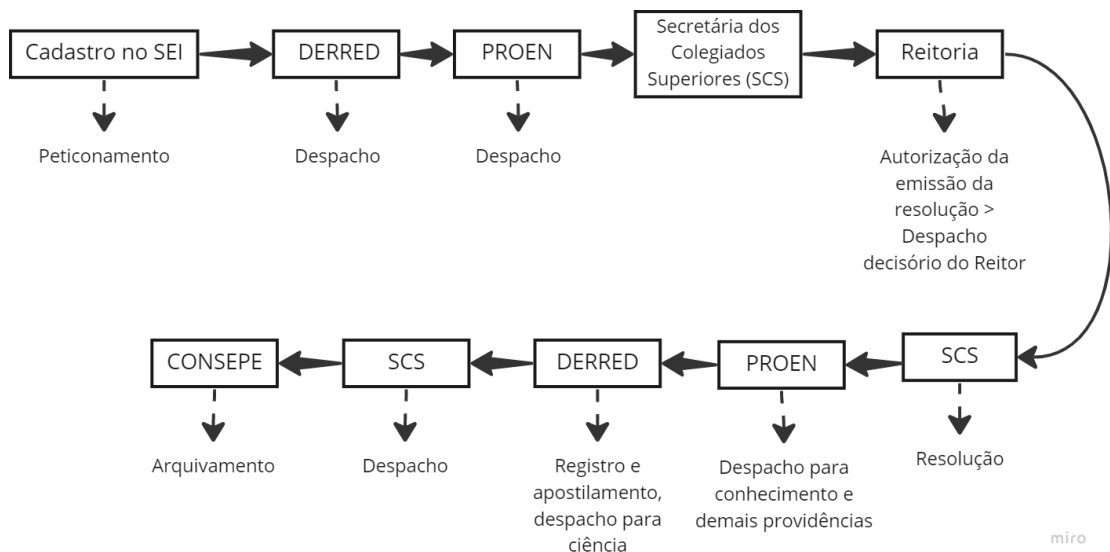
Figura 10 – Fluxograma básico do processo de Revalidação de Diploma na UFMA



Fonte: Autora (2022). Dados da pesquisa.

A Revalidação ou Revalida/INEP para os Diplomas do Curso de Medicina obtidos no exterior segue o fluxo da Figura 11:

Figura 11 – Fluxograma básico do processo Revalida/INEP na UFMA



Fonte: Autora (2022). Dados da pesquisa.

Ao todo, excetuando os processos de Revalidação de Medicina do segundo semestre do ano de 2022, a UFMA já realizou 143 deles, a Tabela 3 mostra esses números:

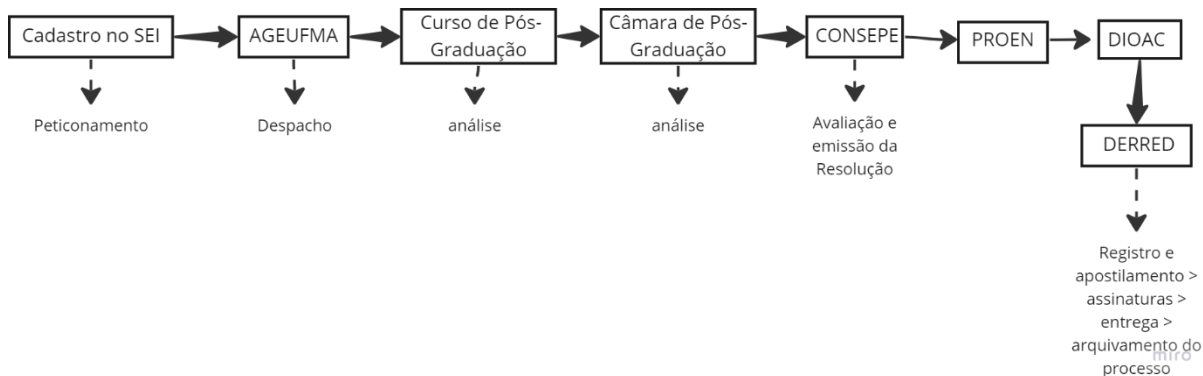
Tabela 3 – Países de origem das Revalidações de Diploma para o Curso de Medicina na UFMA do ano de 2011 ao 1º semestre de 2022

País	Quantidade
Argentina	4
Bolívia	102
Cuba	19
México	1
Paraguai	13
Peru	1
Rússia	3
Total	143

Fonte: DERRED (2022). Dados de relatório elaborado pela autora.

Quanto ao Processo de Reconhecimento de Diploma estrangeiro, mestrado ou/ doutorado, pode ser visualizado no fluxograma da Figura 12 a seguir:

Figura 12 – Fluxograma básico do processo Reconhecimento de Diploma na UFMA



Fonte: Autora (2022). Dados da pesquisa.

O *design* da Apostila de Revalidação da UFMA é diferente da base do Diploma de graduação, especialização, mestrado e doutorado da mencionada instituição, a seguir o modelo expresso na Figura 13:

Figura 13 – Modelo da Apostila de Revalidação da UFMA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
PRÓ-REITORIA DE ENSINO
DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO E ORGANIZAÇÃO ACADÊMICA
DIVISÃO DE REGISTRO DE DIPLOMAS

APOSTILA DE REVALIDAÇÃO

nacionalidade: nascido(a) no dia: 03/06/

instituição no exterior: INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS MÉDICAS DE SANTIAGO

curso equivalente na UFMA: MEDICINA - BACHARELADO

curso no exterior: MEDICINA

identidade:

Certificamos que foi revalidado pela Universidade Federal do Maranhão, o diploma de MEDICINA, de , tendo em vista o que consta no processo nº 23115/2022-24 e, de acordo com a Portaria Interministerial MEC/MS nº 278, de 17 de março de 2021, para que seu portador possa usufruir no BRASIL os direitos e prerrogativas que a Lei lhe confere.

São Luís, 03 de Abril de 2022

Prof. Dr. Natalino Salgado Filho
Reitor

Fonte: DERRED (2022). Dado de pesquisa.

5.1.1.5 Arquivo

Um documento de arquivo é “[...] advindo das funções naturais de um órgão, criado por uma instituição ou pessoa no curso de suas atividades e preservado para a consecução de seus objetivos, tendo-se em vista também a prova de fatos.” (REIS; SANTOS, 2013, p. 20). A DERRED por trabalhar com alguns dos principais documentos acadêmicos (Diploma, Histórico, Lista e Atas de colação de grau, Fichas e folhas de recebimento de Diploma, processos, ofícios), ao longo de sua atuação foi guardando esses e outros documentos em arquivo. É de grande importância a sua conservação, pois é dele que se faz a busca pelos Históricos antigos para se restaurar/colocar no SIGAA uma versão atualizada; se busca Fichas de recebimento de Diplomas para a confecção de uma segunda via de diploma; faz-se a verificação se uma determinada pessoa colou grau nas Listas de presença; e onde acontecem também buscas de registros de Diplomas específicos.

A Figura 14 apresenta o modelo da Ficha de recebimento de Diplomas da UFMA, que foi emitida até 2014, quando entrou em operação o SIGAA; a partir disso foram substituídas

por livros virtuais de recebimento, cuja impressão e organização em livros físicos e numerados ainda está em operação

Figura 14 – Modelo da Ficha de recebimento de Diploma



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
PRÓ-REITORIA DE ENSINO
 DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO E ORGANIZAÇÃO ACADÊMICA
 DIVISÃO DE REGISTRO E DIPLOMAS

CONTROLE DE REGISTRO DE DIPLOMAS

Nome do diplomado: _____

Curso: _____

Colação de Grau: _____

Registro nº: _____ Livro: _____ Fls.: _____

Processo nº: _____

Recebido em: ____ / ____ / ____

 Assinatura do interessado

Endereço: _____

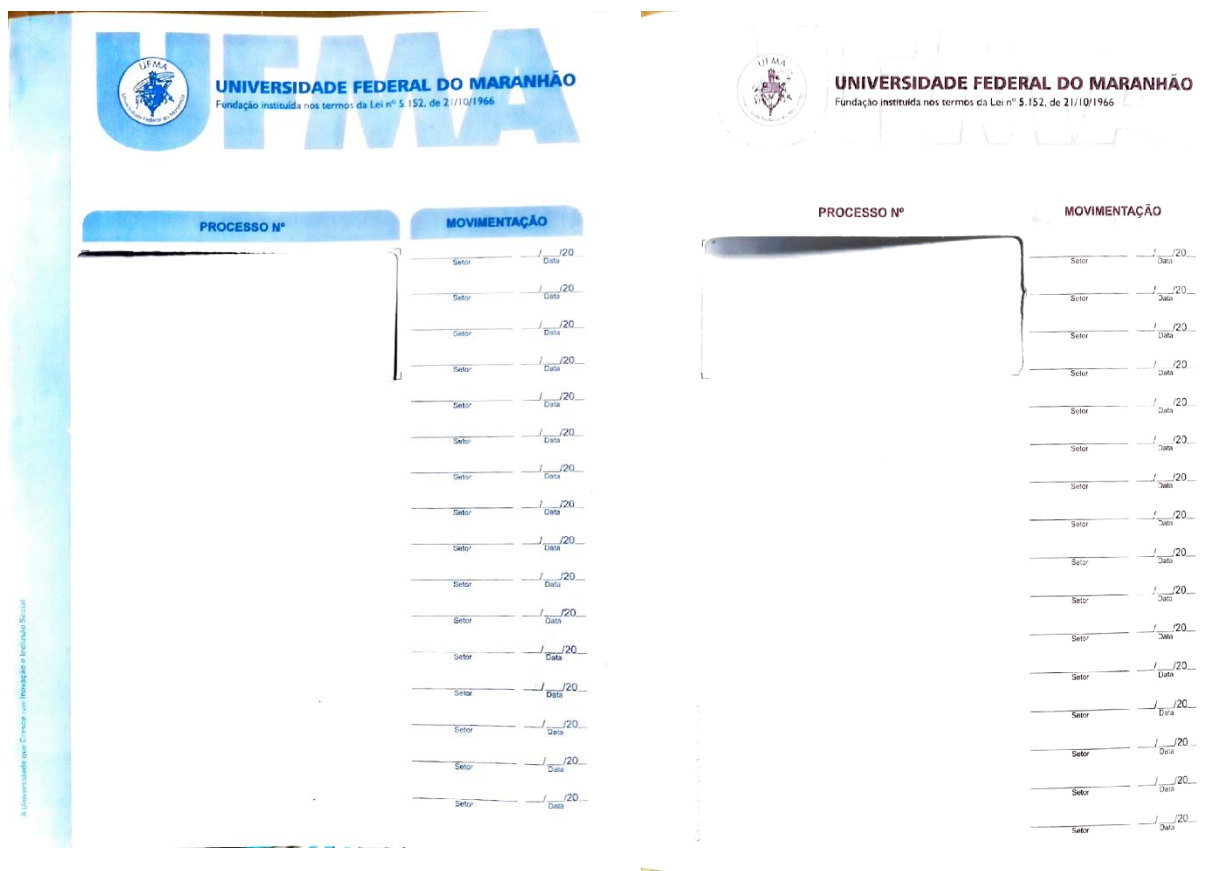
_____ Fone: _____

Identidade nº: _____ Órgão emissor: _____

Fonte: DERRED (2022). Dado de pesquisa.

Os processos antes do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) tramitavam totalmente na forma física, abaixo a Figura 15 mostra dois exemplos das capas físicas dos processos. O sistema citado entrou em operação em 4 de julho de 2011, a partir de 30 de junho de 2021 a tramitação dos processos passou a ser via SEI.

Figura 15 – Capas antigas dos processos da UFMA



Fonte: DERRED (2022). Dado de pesquisa.

Outro instrumento importante de controle de documentos é o livro de protocolo, ele consiste em um livro onde se descreve o que vai ser transportado, o local e a data, a Figura 16 mostra a parte interna:

Figura 16 – Foto de livro de Protocolo da DERRED

Fonte: DERRED (2022). Foto tirada pela autora.

O item a seguir abordará sobre o atendimento na divisão.

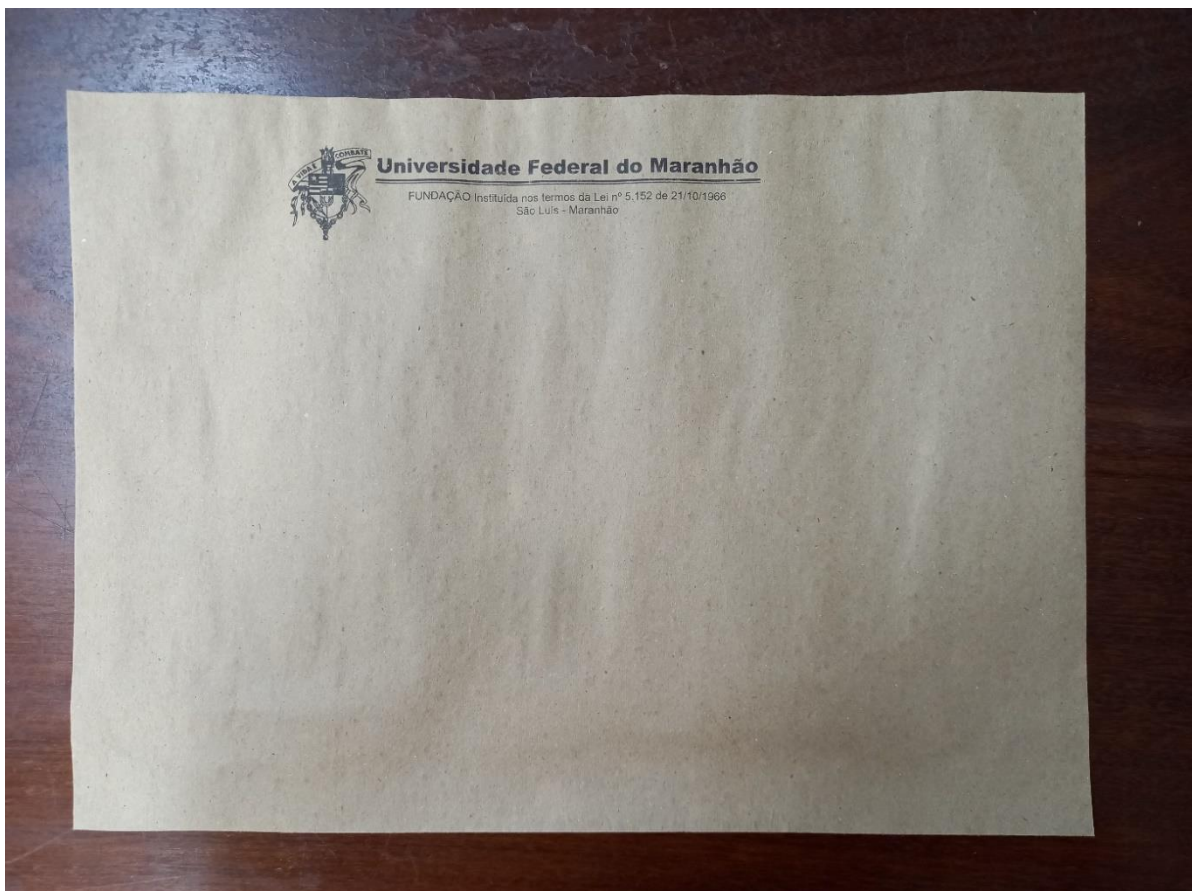
5.1.1.6 Atendimento

A DERRED funciona com atendimento presencial feito por agendamento, de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13 às 17 horas; o atendimento não é negado, se alguém chega sem ter agendado previamente. O telefone é (98) 3272 – 8741, o e-mail é o: dired.proen@ufma.br. As demandas são diárias, pelo e-mail, recebe-se muita solicitação de agendamento para receber o Diploma; marca-se os atendimentos em uma planilha específica, se o(a) interessado(a) não puder comparecer no horário ou data marcada, faz-se o reagendamento. Atende-se um público diverso: discentes, docentes, egressos, conselhos profissionais, órgãos públicos, empresas, faculdades, entre outros. Preza-se por um atendimento eficiente e cortês.

Os atendimentos mais frequentes são entregas de Diplomas, onde é solicitado um documento oficial com foto para se averiguar os dados no documento e poder liberá-lo. No ato, disponibiliza-se ao titular um envelope com o timbre da UFMA e uma caneta especial para assinatura na sala da divisão, e é passada a recomendação de que não pode ser plastificado e não pode ser colocado em quadro. Kotler e Keller (2012, p. 138) afirmam que: “Uma empresa que satisfaz a maioria das necessidades dos clientes durante a maior parte do tempo é tida como uma empresa de qualidade [...]”. A grande maioria das demandas que vão para a divisão são resolvidas, não se tem conhecimento de reclamações, entretanto não quer dizer que não possam eventualmente surgir; mas quando acontecem, os servidores e colaboradores dela procuram sanar a questão.

Logo abaixo a Figura 17 mostra uma foto do envelope que é disponibilizado ao formando(a) para guardar o Diploma, no ato de recebimento do mesmo:

Figura 17 – Foto do envelope disponibilizado na entrega do Diploma da UFMA



Fonte: DERRED (2022). Foto tirada pela autora.

A Tabela 4 mostra uma média de atendimento de três semanas na DERRED no mês de julho de 2022:

Tabela 4 – Média de atendimento (recebimento de Diplomas e afins) na DERRED de três semanas do mês de julho de 2022

Semanas	segunda-feira	terça-feira	quarta-feira	quinta-feira	sexta-feira	Média
De 04/07/2022 á 08/07/2022	13	19	7	14	16	14
De 11/07/2022 á 15/07/2022	11	8	12	19	20	14
De 18/07/2022 á 22/07/2022	8	3	14	2	14	8
Média de atendimentos das três semanas indicadas:						12

Fonte: DERRED (2022). Dados de relatório elaborado pela autora.

A DERRED é, como observado, uma divisão de grande importância para a UFMA, seu escopo de trabalho abrange as Colações de grau, os Registros, a emissão dos Diplomas, a Revalidação ou Reconhecimento de Diplomas, a manutenção e uso do Arquivo de registros e o atendimento a comunidade acadêmica. Seu propósito é o de fornecer os documentos e informações quando devidas ou solicitadas para formandos, egressos, empresas, órgãos públicos, ou que se fizerem necessárias para outras pessoas que não as elencadas.

A divisão citada, é a última na obtenção de título pelos discentes na UFMA, é ela que organiza a colação de grau dos alunos, organiza os documentos da colação; e concluí, registra e emite o Diploma pelo sistema SIGAA. A administração e gestão de pessoas e materiais é indispensável para o constante funcionamento desse setor, são dezenas de colações de grau especiais realizadas em um semestre, são dois grandes conjuntos de colações de grau especiais em um ano, centenas de formandos que possuem direito a Certidão de Conclusão de Curso e ao Diploma. Se faz presente nesse trabalho as funções do administrador concebidas por Jules Henri Fayol: prever, organizar, comandar, coordenar e controlar; com a coordenação do diretor da divisão os trabalhos são executados.

A divisão está inserida em uma estrutura de hierarquia e responde a departamentos superiores a ela, e faz parte também de uma organização que é composta por departamentalização; a Teoria Burocrática de Max Weber tem como uma das características a hierarquia de autoridade, também presente na UFMA como um todo.

Este trabalho buscou responder a seguinte questão: como se estruturam as atividades desenvolvidas pela Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED) da

UFMA? Ficando, assim, evidente, a partir do que já foi pautado, que os produtos são resultados de processos, que esses processos tem etapas e podem passar por diferentes pessoas ou grupos; as organizações são formadas por pessoas, e a DERRED conta com um grupo de servidores para fazer a gestão dos seus serviços. Logo, os serviços ali prestados são pautados pela continuidade, igualdade e adaptabilidade, que são os princípios do serviço público; e pelos princípios constitucionais da Administração pública, que são: a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência.

A partir da Descrição do campo de pesquisa, fica patente a relevância do Setor de Diplomas da UFMA, atuante desde os primeiros alunos formados da Universidade, tendo diplomado milhares de pessoas, e continuando com o seu propósito até hoje, que é servir as pessoas com o que realiza.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A UFMA é um importante centro formador de cidadãos e profissionais capacitados para atuarem na sociedade. E o Setor de Diplomas da UFMA, cujo nome é DERRED, participante dessa universidade, tem sob sua alçada, importantes serviços de interesse para o coletivo acadêmico, seja de egressos, instituições privadas ou públicas, para os discentes que irão colar grau, para aqueles que querem cancelar o seu Diploma, entre outros.

O presente trabalho mostrou um pequeno histórico da UFMA e da divisão mencionada acima; por meio do escrito, a autora buscou passar ao leitor a importância da DERRED, alguns de seus serviços mais solicitados e alguns dados do trabalho realizado no local. Informações e conhecimentos relevantes são geralmente agregadores, e foi com esse objetivo e buscando trazer a luz algumas atribuições do setor, que foram dispostos os conteúdos apresentados. Uma expectativa quanto a apresentação deste estudo é que a partir da demonstração da grande importância do departamento estudado ocorram melhorias estruturais no prédio que abriga este importante e relevante setor.

Por fim, destaca-se que o tema apresentado visa demonstrar a necessidade de reconhecimento dos diferentes setores da Universidade Federal do Maranhão, de forma a contribuir para que estes setores obtenham o devido reconhecimento e possam passar por melhorias em seus processos. Desta forma, recomenda-se a realização de outros estudos em diversos setores da instituição como forma de contribuir para o desenvolvimento institucional como um todo.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 25 jun. 2022.
- BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm>. Acesso em: 04 jul. 2022.
- BRASIL. Portaria nº 554, de 11 de março de 2019. Dispõe sobre a emissão e o registro de diploma de graduação, por meio digital... **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, edição 48, p. 23-24, 12 mar. 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/66544171/do1-2019-03-12-portaria-n-554-de-11-de-marco-de-2019-66543842>. Acesso em: 03 jul. 2022.
- BRASIL. Portaria nº 1.095, de 25 de outubro de 2018. Dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas... **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, edição 207, p. 32, 26 out. 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/47330359/do1-2018-10-26-portaria-no-1-095-de-25-de-outubro-de-2018-47330016>. Acesso em: 12 maio 2022.
- BUARQUE, Cristovam. **A aventura da universidade**. São Paulo: Editora da UNESP; Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994. 239 p.
- CENSO da Educação Superior. Resultados. 2020. **Portal Gov.br**. Brasília, 2020. Disponível em:<<https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior/resultados>>. Acesso em: 24 jun. 2022.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**: Teoria, Processo e Prática. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000. 416 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. São Paulo: Manole, 2014.
- FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UECE, 2002. Apostila.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- HISTÓRICO da UFMA. **Portal UFMA**, São Luís, 2021. Disponível em: <<https://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/historico.jsf>>. Acesso em: 24 set. 2021.
- IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **São Luís**: panorama. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/sao-luis/panorama>. Acesso em: 25 nov. 2022.
- INSTITUTO ANTÔNIO HOUAISS DE LEXICOGRAFIA. **Pequeno dicionário Houaiss da língua portuguesa**. 1. ed. São Paulo: Moderna, 2015.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru; NOHARA, Irene Patrícia. **Gestão pública: abordagem integrada da Administração e do Direito Administrativo**. São Paulo: Atlas, 2021.

MONTGOMERY, Cynthia; PORTER, Michael (org.). **Estratégia: a busca da vantagem competitiva**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEN, A. C. **Histórico da educação superior no Brasil**. In: SOARES, M. S. A. (Org.). A educação superior no Brasil. Porto Alegre: Unesco, 2002.

PALUDO, Augustinho. **Administração pública**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013. 608 p.

PDI. **Plano de Desenvolvimento Institucional (2022-2026)**. São Luís: UFMA, 2022. Disponível em: <<http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/q6rPia3tF6hFr4P.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2022.

QUAL é a diferença entre faculdades, centros universitários e universidades?. **Portal MEC**. Brasília, 2018. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/pet/127-perguntas-frequentes-911936531/educacao-superior-399764090/116-qual-e-a-diferenca-entre-faculdades-centros-universitarios-e-universidades>>. Acesso em: 24 set. 2021.

REIS, Leonardo; SANTOS, Joao Tiago. **Arquivologia facilitada**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

RENNÓ, Rodrigo. **Administração geral para concursos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

SANTOS, A. **Gestão Estratégica: conceitos, modelos e instrumentos**. Lisboa: Escolar Editora, 2008.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Conselho Universitário. **Resolução nº 1874, de 06 de junho de 2019**. Dispõe sobre normas para a solenidade de colação de grau nos cursos de graduação, presenciais e a distância, da Universidade Federal do Maranhão. São Luís: Conselho Universitário, 2019. Disponível em: <http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/TWNf4gRwlbsKY9O.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Estrutura Organizacional PROEN**. São Luís: UFMA, 2022. Disponível em: <https://portais.ufma.br/PortalProReitoria/proen/paginas/pagina_estatica.jsf?id=49>. Acesso em: 29 nov. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Estrutura Organizacional UFMA**. São Luís: UFMA, 2022. Disponível em: <https://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/pagina_estatica.jsf?id=1302>. Acesso em: 29 nov. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Guia do estudante 2022**. São Luís: UFMA, 2022. 82 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Relatório de gestão 2022**. São Luís: UFMA, 2022. 238 p. Disponível em: <<http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/Nf422ROn8Si5IzQ.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2022.

APÊNDICE A – Termo de autorização para coleta de dados

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)

Fundação Instituída pelo Governo Federal, nos termos da Lei n. ° 5.152, de 21/10/1966 – São Luís – Maranhão.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Ilmo. Sr (a)
Raimundo Nunes Costa
Diretor da Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED)
São Luís - Maranhão, 15 de julho de 2022

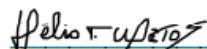
Eu, Maria Ivanaria de Almeida Sousa (2017043114), matriculada no Curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), sob a orientação do Prof. Dr. Hélio Trindade de Matos, venho solicitar a V. Sa. a autorização para coleta de dados nessa divisão, com a finalidade de realizar o Trabalho de Conclusão de Curso – tipo monografia, intitulada: Gestão acadêmica na universidade pública: um estudo sobre as atribuições do Setor de Diplomas da Universidade Federal do Maranhão (UFMA); cujo objetivo é: apontar os serviços, métodos e instrumentos desenvolvidos pela Divisão de Emissão, Registro e Revalidação de Diplomas (DERRED). A coleta de dados ocorrerá *in loco* na divisão citada, através de observação, pesquisa documental e dados de relatórios. Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição.

Agradecemos antecipadamente e esperamos contar com a sua colaboração.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
govbr MARIA IVANARIA DE ALMEIDA SOUSA
Data: 18/07/2022 12:43:01-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Assinatura da Discente



Assinatura do Orientador

ANUÊNCIA DA DIREÇÃO

De acordo com a execução do projeto acima descrito.

São Luís (MA), 22 de julho de 2022

Documento assinado digitalmente
govbr RAIMUNDO NUNES COSTA
Data: 25/07/2022 09:30:59-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Raimundo Nunes Costa
Diretor da DERRED

ANEXO A – Resolução nº 1.978 - CONSEPE de 18 de março de 2020



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Fundação Instituída nos termos da Lei 5.152 de 21/10/1966

RESOLUÇÃO Nº 1.978-CONSEPE, 18 de março de 2020.

Dispõe sobre a suspensão do Calendário Acadêmico de 2020 e atendimento presencial e a realização de atividades remotas administrativas, no âmbito da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), em virtude da situação decorrente do Coronavírus (SARS-COV-2/COVID-19), sob orientação do Comitê Operativo de Emergência de Crise (COE/UFMA).

O Reitor da Universidade Federal do Maranhão, na qualidade de **PRESIDENTE DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO**, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais;

Considerando a declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial da Saúde, em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da infecção humana pelo novo Coronavírus (COVID-19); a necessidade de estabelecer ações de proteção em face dos eventos de proliferação e disseminação do Coronavírus (SARS-COV-2/COVID-19); o Ofício-Circular nº 2/2020/CGLNES/GAB/SESU/SESU-MEC, – Recomendações – Novo Coronavírus (SARS-COV-2/COVID-19); a Portaria nº 329, de 11 de março de 2020, que institui o Comitê Operativo de Emergência do Ministério da Educação (COE/MEC), no âmbito do Ministério da Educação; a Instrução Normativa nº 19, de 12 de março de 2020, que estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal (SIPEC), quanto às medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (COVID-19); a Instrução Normativa nº 20, de 13 de março de 2020, que altera a Instrução Normativa nº 19, de 12 de março de 2020; o Coronavírus – medidas não farmacológicas, do Centro de Operações de Emergências do COE/SUS; a Portaria GR nº 190/2020 - MR, que dispõe sobre as ações a serem realizadas no âmbito da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), em virtude da situação decorrente do Coronavírus (SARS-COV-2/COVID-19), sob orientação do Comitê Operativo de Emergência de Crise (COE/UFMA); a Portaria MEC/GM nº 343, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19); a Portaria Interministerial nº 5, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre a compulsoriedade das medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública prevista na Lei 13.719, de 06 de fevereiro de 2020, que é princípio da Política Nacional de segurança Pública e Defesa Social, previsto no art. 4º, VI, da Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018, a eficiência na prevenção e na redução de riscos em situações de emergência que possam afetar a vida das pessoas; a necessidade de dar efetividade às medidas de saúde para resposta à pandemia de Coronavírus (COVID-19), previstas na Portaria GM/MS nº 356, de 11 de março de 2020, que dispõe sobre a regulamentação e operacionalização do disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que estabelece as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (COVID-19);

ANEXO B – Resolução nº 1.874 – CONSEPE, de 06 de junho de 2019



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Fundação Instituída nos termos da Lei nº 5.152, de 21/10/1966 – São Luís - Maranhão

RESOLUÇÃO Nº 1874-CONSEPE, 06 de junho de 2019.

Dispõe sobre normas para a solenidade de colação de grau nos cursos de graduação, presenciais e a distância, da Universidade Federal do Maranhão.

A Reitora da Universidade Federal do Maranhão, na qualidade de **PRESIDENTE DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO**, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais;

Considerando a necessidade de unificar e regulamentar as solenidades de colação de grau, no âmbito da Universidade Federal do Maranhão, a fim de atender as atuais demandas;

Considerando o que consta no Processo nº 43215/2018-61 e o que decidiu referido Conselho em sessão desta data;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar as normas protocolares para a solenidade de colação de grau dos cursos de graduação da UFMA, conforme Anexo Único, parte integrante e indissociável desta Resolução.

Dê-se ciência. Publique-se. Cumpra-se.
São Luís, 06 de junho de 2019.

Prof. Dra. NAIR PORTELA SILVA COUTINHO