



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA - UNEB  
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO - DEDC - CAMPUS I  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO GESTÃO E TECNOLOGIAS  
APLICADAS À EDUCAÇÃO – GESTEC  
MESTRADO PROFISSIONAL**



**Um estudo sobre os processos de emissão de diplomas e certificados na Universidade do Estado da Bahia: a utilização do Sistema Acadêmico no aperfeiçoamento desses processos**

Salvador  
2022

**RITA DE CASSIA OLIVEIRA SOUZA SANTOS**

**Um estudo sobre os processos de emissão de diplomas e certificados na Universidade do Estado da Bahia: a utilização do Sistema Acadêmico no aperfeiçoamento desses processos**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação – GESTEC, Modalidade Profissional da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação.

Área de concentração 1: Gestão da Educação e Redes Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Ivan Luiz Novaes.

Salvador  
2022

## FICHA CATALOGRÁFICA

### FICHA CATALOGRÁFICA Sistema de Bibliotecas da UNEB

S237e

Santos, Rita de Cassia Oliveira Souza dos

Um estudo sobre os processos de emissão de diplomas e certificados na Universidade do Estado Da Bahia: a utilização do Sistema Acadêmico no aperfeiçoamento desses processos / Rita de Cassia Oliveira Souza dos Santos. - Salvador, 2022.

45 fls : il.

Orientador(a): Prof. Dr. Ivan Luiz Novaes.

Inclui Referências

Dissertação (Mestrado Acadêmico) - Universidade do Estado da Bahia. Departamento de Educação. Programa de Pós-Graduação em Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação - GESTEC, Campus I. 2022.

1.Estruturas Institucionais da UNEB. 2.Relatório de Validação.  
3.Validação.

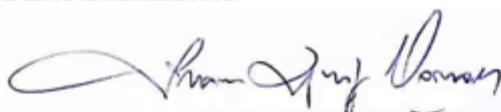
CDD: 607

## FOLHA DE APROVAÇÃO

“UM ESTUDO SOBRE OS PROCESSOS DE EMISSÃO DE DIPLOMAS E  
CERTIFICADOS NA UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA: A  
UTILIZAÇÃO DO SISTEMA ACADÊMICO NO APERFEIÇOAMENTO  
DESSES PROCESSOS “

Rita de Cassia Oliveira Souza Santos

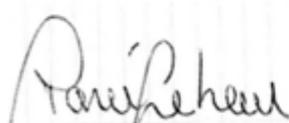
Trabalho Final de Conclusão de Curso apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão e Tecnologia Aplicadas à Educação – GESTEC, em 10 de novembro de 2022, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação pela Universidade do Estado da Bahia, conforme avaliação da Banca Examinadora:



Professor(a) Dr.(a) IVAN LUIZ NOVAES  
UNEB  
Doutorado em Educação  
Université de Sherbrooke

Documento assinado digitalmente  
 LIDIA BOAVENTURA PIMENTA  
Data: 01/02/2023 11:55:06-0300  
Verifique em <https://verificador.it6.br>

Professor(a) Dr.(a) LIDIA BOAVENTURA PIMENTA  
UNEB  
Doutorado em Educação  
Universidade Federal da Bahia



Professor (a) Dr.(a) Fani Quitéria Nascimento Rehem  
UEFS - UEFS  
Doutorado em Política Social

*“Por mais inteligente que alguém possa ser, se não for humilde, o seu melhor se perde na arrogância. A humildade ainda é a parte mais bela da sabedoria”!*

*(Nelson Swel)*

*Dedico essa dissertação aos meus netos(a): Carol, Camilly, Yasmin e Brian, para que sirva de inspiraç*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, pela dádiva da vida e por me permitir realizar tantos sonhos nesta existência. Obrigado por me permitir errar, aprender e crescer, por Sua eterna compreensão e tolerância, por Seu infinito amor, pela Sua voz “invisível” que não me permitiu desistir e principalmente por ter me dado uma família tão especial, enfim, obrigado por tudo. Ainda não descobri o que eu fiz para merecer tanto.

Ao Prof. Dr. Ivan Luiz Novaes, pela orientação, competência, profissionalismo e dedicação tão importantes. Tantas vezes que nos reunimos e, embora em algumas eu chegasse desestimulada, bastavam alguns minutos de conversa e umas poucas palavras de incentivo e lá estava eu, com o mesmo ânimo do primeiro dia de aula. Obrigada por acreditar em mim e pelos tantos elogios e incentivos. Tenho certeza que não chegaria neste ponto sem seu apoio. Você foi e está sendo muito mais que orientador: para mim será sempre mestre e amigo.

Aos membros da banca examinadora, professora Fani Quitéria Nascimento Rehem e professora Lídia Boaventura Pimenta, que tão gentilmente aceitaram participar e colaborar com a qualificação e com a dissertação.

Aos colegas de turma: Carol, Dora, Fausto, Mila, Maurício e Liane, pelos trabalhos e seminários apresentados em conjunto e principalmente, pela preocupação e apoio constantes.

Aos colegas e queridos, Rodrigo e Odílio, pelo apoio incondicional para a conclusão do mestrado.

A SERDIC, em especial a Cleurice (Cleu), Ana, Eduardo, Terezinha, pela oportunidade concedida para a realização deste curso e desta dissertação.

A minha família, irmãs (os), sobrinhos (as) cunhados (as), sogra, a Bruna pessoa importante para minha família.

A minha mãe e ao meu pai (In memoriam) deixo um agradecimento especial, por todas as lições de vida.

Ao meu amado esposo Francisco por todo amor, carinho, compreensão e apoio em tantos momentos difíceis desta caminhada. Obrigada por permanecer ao meu lado, mesmo sem os carinhos rotineiros, sem a atenção devida depois de tantos momentos de lazer perdidos. Obrigada pelo presente de cada dia, pelo seu sorriso e por saber me fazer feliz.

Aos meus filhos (as) Jardson, Felipe (In memoriam), Lucas e Fabine (filha que a vida me presenteou, meu orgulho). A existência de vocês é o reflexo mais perfeito da existência de Deus.

Ao meu amigo, irmão e companheiro de todas as horas, Bites, meu amor para a vida toda.

Por fim, a todos aqueles que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização desta dissertação, o meu sincero agradecimento.

SANTOS, Rita de Cassia, Souza. **um estudo sobre os processos de emissão de diplomas e certificados na Universidade do Estado da Bahia: a utilização do Sistema Acadêmico no aperfeiçoamento desses processos**. Salvador, 2022. 45 folhas. Dissertação de Mestrado – Programa de Pós-Graduação em Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação - Mestrado Profissional – GESTEC, Universidade do Estado da Bahia, Salvador – Bahia.

## RESUMO

Este trabalho se destina a promover um estudo analítico sobre os processos de emissão de diplomas e certificados. Pretendemos identificar os principais problemas em torno desses processos e apresentar medidas que possam minimizar os impactos negativos que os afetam. A Universidade do Estado da Bahia – UNEB passou por várias transformações em sua estrutura e, como servidora administrativa, pude vivenciar algumas mudanças em um de seus setores ou unidades. Refiro-me à *Secretaria Especial de Diplomas e Certificados (SERDIC)*, a partir de 2017, quando assumi Cargo Temporário de Coordenador III, Símbolo DAI -4. Nesse mesmo ano, esse setor passou por uma importante mudança ao implantar o *Sistema de Registros de Diplomas e Certificados (SRDC)*. Esse sistema, totalmente *on line*, incrementou uma nova dinâmica, otimizando os trâmites dos processos relativos à emissão de certificados e diplomas da universidade. Assim, a SERDIC possui finalidades e características bem definidas no que concerne à sua inserção institucional para desenvolver aquilo que lhe é atribuído regimentalmente: a emissão e registro de diplomas e certificados dos cursos ofertados pela universidade. Este trabalho objetivou extrair dos relatórios do sistema de dados acadêmicos, de modo a validar as informações necessárias aos processos de solicitações de emissão de diplomas e certificados. Essa ação teve o propósito de contribuir para aprimorar os processos de análise, solicitações, procedimentos e informações relativas à emissão de diplomas e certificados. Do ponto de vista do desenvolvimento do produto final, a partir dos relatórios disponibilizados, subsidiaram o desenvolvimento de uma consulta de validação para aplicação, realizada pela Microsoft SQL Server, que foram inseridos na interface do sistema SRDC. Este procedimento encontra-se apensado ao trabalho. Em linhas gerais, essa pesquisa nos levou a concluir que o há um número significativo de diligências e solicitações de processos de diplomas e certificados no SRDC, os quais requer uma maior articulação da SERDIC com os

coordenadores e secretários acadêmicos e com os setores responsáveis com o sistema acadêmico.

**Palavras-chave:** Estruturas Institucionais da UNEB. Relatório de validação. Validação.

SANTOS, Rita de Cassia, Souza. **A study on the processes of issuance of diplomas and certificates in the state of Bahia:** The Use of the Academic System in the Improvement of these Processes. Salvador, 2022. Forty-five leaves. Master's Thesis – Programa de Pós-Graduação em Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação - Mestrado Profissional – GESTEC, Universidade do Estado da Bahia, Salvador – Bahia.

## **ABSTRACT**

This work aims to develop an analytical study on the processes of issuing diplomas and certificates. We intend to identify the main issues regarding these processes and present measures that can minimize the negative impacts that affect them. The Universidade do Estado da Bahia - UNEB underwent several changes in its structure and, as an administrative employee, I was able to experience some changes in one of its sectors or units. I am referring to the Special Secretary of Diplomas and Certificates (SERDIC), starting in 2017, when I took on the Temporary Position of Coordinator III, Symbol DAI-4. That same year, this sector underwent an important change when it implemented the System for the Registry of Diplomas and Certificates (SRDC). This system, totally on line, has increased a new dynamic, optimizing the processes related to the issuing of certificates and diplomas by the university. Thus, SERDIC has well defined purposes and characteristics regarding its institutional insertion to develop what is regimentally assigned to it: the issue and registration of diplomas and certificates of the courses offered by the university. This work aimed to extract from the academic data system reports, in order to validate the necessary information to the processes of requests for issuance of diplomas and certificates, with the purpose of contributing to improve the processes of analysis, requests, procedures and information relating to the issuance of certificates and diplomas, based on the reports made available by the academic system, from the point of view of the development of the final product, from the reports made available, subsidized the development of a validation query for application, performed by Microsoft SQL Server, which will be inserted into the interface of the SRDC system. This procedure is attached to the work.

**Key-words:** UNEB's Institutional Structures. Validation Report. Validation.

## LISTA DE IMAGEM

FLUXOGRAMA 1- SOLICITAÇÃO DO PROCESSO DE DIPLOMA E CERTIFICADOS.....	22
---	----

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – SOLICITAÇÕES DE DIPLOMAS E CERTIFICADOS DE 20 de junho 2017 a 22 de dezembro 2021.....	28
TABELA 2 - DILIGÊNCIAS GERADAS DE 20 de junho 2017 a 22 de dezembro 2021.....	28

## **LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CETEBA – Centro de Educação Técnica da Bahia

CONSU – Conselho Universitário

EA – Estudo Aproveitado

ENADE – Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

GERINF - Gerência de informática

GESTEC – Gestão e Tecnologia Aplicadas à Educação

IES – Instituição de Ensino Superior

MEC – Ministério da Educação

PRODEB – Processamento de Dados do Estado da Bahia

PROGRAD – Pró-Reitoria de Ensino e Graduação

RGU – Regimento Geral da Uneb

SAGRES – Sistema de Automação e Gerenciamento do Ensino Superior

SEAVI – Secretaria de Avaliação Institucional

SEC-BA – Secretaria de Educação e Cultura do Estado da Bahia

SERD – Secretaria de Emissão e Registro de Diplomas

SERDIC – Secretaria de Emissão de Diplomas e Certificados

SESEB – Superintendência de Ensino Superior da Bahia

SGC – Secretaria Geral de Cursos

SRDC – Sistema de Registro de Diplomas e Certificados

UDO – Unidade de Dados Organizacionais

UFBA – Universidade Federal da Bahia

UNEAD – Unidade de Educação a Distância

UNEB – Universidade do Estado Bahia

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>A SERDIC NA ESTRUTURA DA UNEB.....</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>UMA DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE EMISSÃO DE DIPLOMAS E CERTIFICADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>LEVANTAMENTO DAS DILIGÊNCIAS GERADAS NAS SOLICITAÇÕES DOS PROCESSOS DE DIPLOMAS E CERTIFICADOS</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>ABORDAGEM SOBRE OS CONCEITOS DE VALIDAÇÃO E RELATÓRIO DE VALIDAÇÃO.....</b>	<b>30</b>
<b>6</b>	<b>ASPECTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>32</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>39</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	

## 1 INTRODUÇÃO

De maneira geral, as estruturas organizacionais das instituições de ensino superior são constituídas por diversos setores ou unidades administrativas, com a finalidade de apoiar e viabilizar os processos administrativos e acadêmicos. A quantidade de setores ou unidades, bem como a sua forma de organização, variam de acordo com as características, estrutura e o porte da instituição de ensino.

Ressalta-se que esses setores não são estáticos. A sua dinâmica de mudança, geralmente, está associada às rápidas e diversas transformações que vêm ocorrendo no contexto político, econômico, social e tecnológico. Tais transformações, evidentemente, impactam nas instituições de ensino superior, exigindo que seus setores passem por constantes adaptações em sua forma de funcionamento.

No caso particular da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), pudemos vivenciar algumas mudanças em um de seus setores ou unidades, refiro-me à Secretaria Especial de Certificados e Diplomas (SERDIC), a partir de 2017 quando fui relotada da Unidade de Educação à Distância – UNEAD. Nesse mesmo ano, esse setor passou por uma importante transformação ao implantar o Sistema de Registros de Diplomas e Certificados (SRDC). Esse sistema, totalmente *online*, incrementou uma nova dinâmica otimizando os trâmites dos processos relativos à emissão e registros de diplomas e certificados desta universidade.

Considerando à minha experiência anterior com procedimentos acadêmicos, inicialmente, como Secretária na Coordenação Acadêmica do Departamento de Educação Campus VII, no município Senhor do Bonfim e, posteriormente, durante 4 anos na Coordenação Acadêmica de Cursos da Unidade de Educação a Distância (UNEAD) quando tive uma certa tranquilidade para trabalhar na SERDIC e compartilhar minha experiência com processos acadêmicos.

Desse modo, não tive maiores dificuldades em entender os processos de análises requeridos pelo setor, que tratava da emissão e registro de diplomas e certificados, uma vez que já conhecia os procedimentos e as demandas externas e internas geradas pelos departamentos da universidade.

Com o desenvolvimento das minhas atividades na SERDIC, pude verificar diversas situações que me motivaram a desenvolver este estudo e ingressar no Programa de Pós-Graduação, Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação. A principal e talvez maior motivação consiste na identificação da necessidade de fazer um levantamento das diligências geradas.

As informações a respeito dos processos de solicitações relativas à emissão de diplomas e certificados são consideradas como parâmetros para análises dos referidos processos e, com isso, são de responsabilidades dos gestores acadêmicos (Coordenadores e Secretários Acadêmicos) que atuam nos cursos de graduação e Pós-graduação nas modalidades lato e stricto sensu.

Esses gestores são demandados frequentemente por essas informações e suas respostas quanto à qualidade das mesmas e o tempo de devolutiva implica diretamente na celeridade do atendimento e conclusão dos processos, com um quantitativo bastante representativo, repercutindo negativamente na eficiência da tramitação dos processos na SERDIC.

Do ponto de vista do atual Regimento Geral da UNEB (RGU) e assegurada pela Constituição Federal, essa Universidade possui autonomia didático-científica, administrativa, de gestão financeira e patrimonial para conferir graus, assinar diplomas e certificados (Inciso VII, Art. 2º), cabendo à SERDIC a responsabilidade por conduzir essa última atribuição.

Quanto à caracterização da SERDIC, o mencionado Regimento a define como um setor de apoio acadêmico-administrativo, vinculada à reitoria, cuja finalidade é: sistematizar, gerenciar, acompanhar, controlar e avaliar as atividades de registro e emissão de diplomas e certificados de cursos de graduação, pós-graduação, sequenciais e de extensão acadêmica; tudo isso em articulação com a Secretaria Geral de Cursos (de acordo com o Art. 103, do RGU).

Como se pode observar, o Regimento Geral da UNEB Art. 6 e Art. 7 estabelece, de forma abrangente, as finalidades da SERDIC no que tange às atividades de registro e emissão de diplomas e certificados de cursos. Isso significa que, para a execução de suas atribuições, a SERDIC deve sistematizar, gerenciar, acompanhar, controlar e avaliar as atividades associadas aos processos de registro e emissão de diplomas e certificados.

Verifica-se, portanto, que a SERDIC possui finalidades e características bem definidas no tocante à sua inserção institucional para desenvolver aquilo que lhe é atribuído regimentalmente.

Ocorre, todavia, que, embora a SERDIC venha passando por mudanças em sua forma de funcionamento, a fim de atender de forma eficiente às demandas que lhe são atribuídas, considero que os pontos de dificuldades enfrentados por este setor requerem uma análise mais apurada dos resultados do levantamento realizado nas diligências geradas, para além da identificação dos problemas de devolutiva por partes dos servidores lotados na SERDIC, com devolutiva para os Coordenadores e Secretários Acadêmicos dos Departamentos. Entre os pontos observados que impactam negativamente nos processos de registro e emissão de

diplomas e certificados, destaca-se especialmente por sua expressiva ocorrência as divergências entre os documentos apresentados e as informações registradas na base de dados do Sistema SAGRES Acadêmico, de responsabilidade dos gestores do sistema.

A seguir destacamos as referidas divergências: a) na Cédula de Identificação (CI), b) no registro de filiação; c) na Unidade Federativa (UF); no registro da data de nascimento; nos registros associados d) Certidão de Nascimento; e) a Certidão de Casamento; f) Histórico Escolar do Ensino Médio (HE); g) a participação do estudante no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE); h) às transferências internas, externas e ex-officio; i) ao reconhecimento do curso. Outras questões também identificadas, mas de menor impacto na tramitação dos processos.

Esse exercício profissional tem me levado a preocupações constantes em relação à dinâmica aos serviços da SERDIC e das respostas em relação ao cumprimento dos prazos legalmente estabelecidos pela portaria 1.095/2018 MEC e as urgências que se faz necessária para a emissão e registros de diplomas e certificados, bem como em relação à própria competência institucional de celeridade em relação aos seus processos e do cumprimento do seu papel social.

O serviço público pela sua natureza se constitui na prestação de serviço ao cidadão/cidadã, portanto tem princípios básicos de referência a partir de sua competência, da sua celeridade, da sua eficácia que garantam a efetividade dessa prestação sem prejuízos maiores ao interessado.

No caso específico, estamos falando da emissão, do registro e da entrega deste diploma ou certificado ao egresso, considerando a expectativa do estudante durante todo o seu período de formação e, especialmente quando conclui, o recebimento do seu diploma devidamente registrado, como uma forma de validação e, também, de comprovação do seu grau de ensino.

Assim, a partir dessa problematização que tem origem nos procedimentos administrativos acadêmicos inadequados, dificultando a consolidação de uma ação administrativa institucional constituída legalmente para a emissão e registro de diplomas e certificados como o último ato do processo de consolidação da formação acadêmica, que é de competência institucional e de direito do egresso.

Sinto a necessidade de procurar caminhos, através de melhorias e/ou novos procedimentos que melhor viabilize este processo e atenda as necessidades institucionais.

Portanto, o meu trabalho de pesquisa parte do pressuposto no qual é possível adotar medidas procedimentais que reflitam uma efetiva melhoria com vista ao aperfeiçoamento com

vistas ao cumprimento da responsabilidade institucional, do atendimento à comunidade acadêmica, bem como garantir o direito do egresso.

Assim apresento de forma concreta a pergunta que caracteriza o meu trabalho: como aperfeiçoar o processo de emissão de diplomas e certificados de maneira atender a comunidade acadêmica?

Posta a questão da pesquisa, este trabalho apresenta como objetivo geral, desenvolver uma ferramenta que auxilie nos registro acadêmico de forma a aperfeiçoar os processos de emissão de diplomas e certificados, a partir da validação. De maneira complementar definimos os seguintes objetivos específicos:

- Verificar de que forma os dados dos alunos estão validados no sistema acadêmico conforme se requer os processos de solicitação de diplomas e certificados;
- Descrever os processos de emissão e registros dos diplomas e certificados;
- Levantar as diligências geradas nas solicitações dos processos de diplomas e certificados.

Ressaltamos que o desenvolvimento desse trabalho se apoiará essencialmente em elementos descritivos, por meio de consulta ao portal de periódicos, banco de teses e dissertações da Capes e Scopus Elsevier.

Este trabalho encontra-se estruturado, portanto, da seguinte forma: na seção I, realizamos uma breve contextualização da reestruturação dos setores administrativos da UNEB. Na seção II, descrevemos as etapas de análises das solicitações dos processos de diplomas e certificados.

Na seção III, realizamos o levantamento das diligências geradas nas solicitações dos processos de diplomas e certificados. Na seção IV, fizemos uma abordagem sobre os conceitos de validação e relatório de validação, apoiados na literatura da informática, direito e farmácia. Associamos tais conceitos às solicitações dos processos de emissão e registros de diplomas e certificados.

Na seção V, falamos dos aspectos metodológicos adotados para a condução da pesquisa, onde registramos as principais observações e analisaremos os resultados a partir do instrumento adotado.

Por fim, na Seção VI apresentamos as considerações finais acerca desta pesquisa, ao realizar o levantamento sobre, constatou-se a necessidade de verificar de que forma os dados

dos alunos estão validados na base de dados do sistema acadêmicos, com as informações necessárias ao processo de solicitação de diplomas e certificados, produto da pesquisa.

## 2 A SERDIC NA ESTRUTURA DA UNEB

De modo a fundamentar este estudo e situar o aspecto central da estrutura organizacional da UNEB, apresento a seguir, uma breve abordagem sobre a constituição da SERDIC.

A Universidade do Estado Bahia (UNEB) teve sua origem a partir da Lei 66/83 do Centro de Educação Técnica da Bahia (CETEBA), cujo funcionamento foi autorizado pela Portaria Ministerial nº 111 de 19 de fevereiro 1968, sendo atribuída à, então, Secretaria de Educação e Cultura do Estado da Bahia (SEC-BA) a responsabilidade por mantê-lo e administrá-lo. Entretanto, com a Lei Delegada nº 12 de 03 de dezembro de 1980, que autoriza a criação da Superintendência de Ensino Superior da Bahia (SESEB), uma autarquia estadual vinculada à SEC-BA passa a congregar e integrar as funcionalidades e unidades do CETEBA.

Além disso, esta passa a ser integrada pelas unidades do Sistema Estadual de Educação Superior no Estado da Bahia, tais como a Faculdade de Agronomia do Médio São Francisco; Faculdade de Formação de Professores de Alagoinhas, Jacobina e Santo Antônio de Jesus e as Faculdades de Filosofia, Ciências e Letras de Caetité e de Juazeiro (BOAVENTURA, 2009, p. 31).

A Lei Delegada nº 66, de 1º de junho de 1983, extingue a SESEB e estabelece a criação da Universidade do Estado da Bahia, a partir das unidades vinculadas à antiga SESEB, juntamente com as Faculdades de Educação do Estado da Bahia, localizadas em Salvador, e a Faculdade de Educação do município de Senhor do Bonfim.

Com o Decreto Presidencial nº 92.937, de 17 de junho de 1986, foi autorizado o funcionamento da UNEB como autarquia do Governo do Estado, sob regime especial e, também, em sistema multicampi<sup>1</sup> de funcionamento.

Ao constituir-se como universidade, foi necessário institucionalizar o Estatuto e, em decorrência deste, criou-se o Regimento Geral da UNEB, em 17 de março de 1988, para uma maior organicidade de estrutura e funcionamento dos setores internos da UNEB. Assim foi implementada a Secretaria de Emissão e Registro de Diplomas (SERD), sendo esta vinculada à Pró-Reitoria de Ensino e Graduação (PROGRAD).

A SERD se constitui, portanto, com a finalidade de emitir os diplomas de graduação dos cursos ofertados na época. Entretanto, em razão de não possuir ainda o reconhecimento dos órgãos competentes, nesse caso, o Ministério da Educação (MEC), os diplomas eram emitidos

---

<sup>1</sup> Multicampi – diz-se a Universidade que possui diversas instalações do tipo *campus* – cujo plural em latim é *campi*, ou seja, em várias unidades do IES.

pela UNEB e registrados pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Essas solicitações de registros eram realizadas de forma manual, gerando muito protocolo e uma margem de erros e inconsistências para esses diplomas.

Com o reconhecimento da Universidade pela Portaria Ministerial nº 909 de julho 1995, coube à SERD, a partir de outubro de 1996 até meados de 2012, a emissão e o registro de diplomas dos cursos de graduação de oferta contínua e semipresencial e também dos programas especiais com os seus devidos reconhecimentos.

Com esse *status*<sup>2</sup> de reconhecimento, aumentam consideravelmente as responsabilidades da SERD para com a emissão e registros de diplomas, considerando um aumento de cursos ofertados e reconhecidos. Mesmo com o status de reconhecimento da UNEB, os processos de emissão e registros de diplomas continuavam sendo feitos manualmente, gerando, assim, um forte ruído nas idas e vindas dessas solicitações, dispendendo-se um tempo maior para a emissão.

Nos anos 2000, houve uma expansão grande no mercado de trabalho, com a exigência da formação qualificada. Com isso, surgiu a necessidade de profissionais qualificados, que fossem além da graduação. Esses profissionais deveriam ter um perfil acadêmico com a pós-graduação em *stricto sensu*, para atender às demandas para formação qualificada, e atender um mercado por profissionais com uma formação qualificada para atuar além do mercado acadêmico (BARROSO; VALENTIN; MELO, 2005).

Não indiferente a essa expansão, a UNEB implanta, em 2001, a pós-graduação *stricto sensu* e, com isso, começa, em 2004, a emitir os diplomas *stricto sensu*, incorporando mais essa atribuição. Em 2012, a UNEB passa por um processo de reestruturação a partir do qual diversos setores são incorporados, outros são suprimidos em decorrência de suas atividades desenvolvidas.

Dentre eles, está a SERD, que, a partir da aprovação do regimento interno da SERDIC, em 2013, passa à Secretaria de Emissão de Diplomas e Certificados (SERDIC), com a finalidade de atender os cursos de ofertas regulares e anuais e programas especiais nas modalidades presencial e/ou educação à distância, os cursos *stricto sensu* e também a emissão dos certificados dos cursos de pós-graduação *lato sensu*.

Para atender à demanda de solicitação de diplomas e certificados, a SERDIC contou com o programa de emissão e registros de diplomas e certificados, cedidos de forma gratuita

---

<sup>2</sup> Diz-se status à qualidade ou o estatuto de privilégio, condicionada aos olhos do grupo humano em que se vive.

pela UFBA, com a ressalva de que não faria as devidas adequações para atender ao modelo de multicampi da UNEB.

Para Novaes e Carneiro (2014), a expansão e diversificação de quadro de cursos e modalidades de ensino oferecidos pela UNEB, por certo, vem provocando impactos em sua estrutura organizacional e em sua gestão. Quando se ampliam novos programas de ensino, ampliam-se as demandas administrativas, surgem novos dilemas e se manifestam entre formas tradicionais emergentes de gerir a universidade.

O impacto dessas novas demandas pode ser observado na sua estrutura organizacional a partir das constantes mudanças promovidas pelas últimas gestões da reitoria. Eleita para o mandato de quatro anos (2014-2017) e reeleita para o quadriênio 2017 a 2021, criou novas pró-reitorias e algumas secretarias especiais como forma de adaptar e corresponder às exigências externas e internas.

Tal tarefa se mostra complexa, uma vez que a tomada de decisão em contextos democráticos envolve sempre expectativas difíceis de conciliar. Aqueles que decidem, nesse caso, se deparam com demandas de governos democraticamente eleitos, normas e leis que visam estabelecer a ação imparcial, autonomia para a atuação com referência em sua expertise profissional, bem como interesses de grupos organizados que desejam prevalecer (OLSEN, 2007).

Frente a tantos fatores relacionados, March (1991) identifica ser mais coerente compreender que, no processo de tomar decisões, são considerados aspectos sobre os quais os sujeitos têm familiaridade. Assim, as decisões estão intimamente relacionadas ao contexto de vida de quem as toma, seus valores e assuntos aos quais dedica atenção. Como a atenção é um recurso escasso, necessariamente, há limites para o tipo de informação considerada no momento de tomar decisão.

### 3 UMA DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE EMISSÃO DE DIPLOMAS E CERTIFICADOS

As abordagens voltadas para gestão de processos se fazem cada vez mais presentes no cotidiano das organizações e suscitam o uso de métodos e ferramentas voltadas para a análise dos processos por parte de seus gestores (GONÇALVES, 2000).

As organizações podem ser entendidas como uma coleção de processos, nesta visão, todo trabalho nelas realizado faz parte de algum processo (GONÇALVES, 2000). Johansson (1995) afirma que a compreensão dos processos é a chave para o sucesso em qualquer negócio. Sendo os processos responsáveis pelo que é ofertado ao cliente, pode-se dizer que uma organização é tão efetiva quanto os seus processos.

No que se refere aos processos da Secretaria Especial de Registros de Diplomas e Certificados (SERDIC), esta tem como sua maior atribuição a emissão dos diplomas e certificados dos cursos oferecidos e reconhecidos dos programas de graduação em suas diversas modalidades de acesso à universidade, programas especiais, cursos de educação a distância (Ead), cursos semipresenciais, programas de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*.

A SERDIC, conforme Regimento Geral está vinculada à Reitoria. A partir de 2014, por demanda gerencial da reitoria da UNEB, foi solicitado à Secretaria Especial de Avaliação Institucional (SEAVI) que promovesse ações no sentido de modernizar a SERDIC.

Integra, ainda, a estrutura organizacional da Universidade do Estado da Bahia, no âmbito dos departamentos, uma coordenação acadêmica, a qual é composta por um (a) Coordenador (a) e Secretário (a) Acadêmico, para atenderem as demandas específicas desse setor.

Do ponto de vista regimental, as coordenações acadêmicas dos departamentos da UNEB foram constituídas para exercer as seguintes competências: programar, coordenar, acompanhar, controlar e avaliar as atividades relativas à área de sua atuação (artigo 40, inciso I da Resolução n.º 1017/2013).

O Programa de Emissão e Registro de Diplomas e Certificados funcionou de 1996 a 2017 da seguinte forma: as solicitações eram feitas pelos alunos no protocolo do departamento de origem, no qual era gerado um número no Sistema de Processamento de Dados do Estado da Bahia (PRODEB) e encaminhado à secretaria acadêmica. Assim, eram anexados os documentos, autenticados ou conferidos com o original, solicitados no ato da matrícula conforme edital.

Em seguida, o histórico de graduação era encaminhado para a direção do departamento para a assinatura e, depois, reencaminhado para a secretaria acadêmica para que fossem realizados os procedimentos de encaminhamento para a SERDIC via protocolo do departamento.

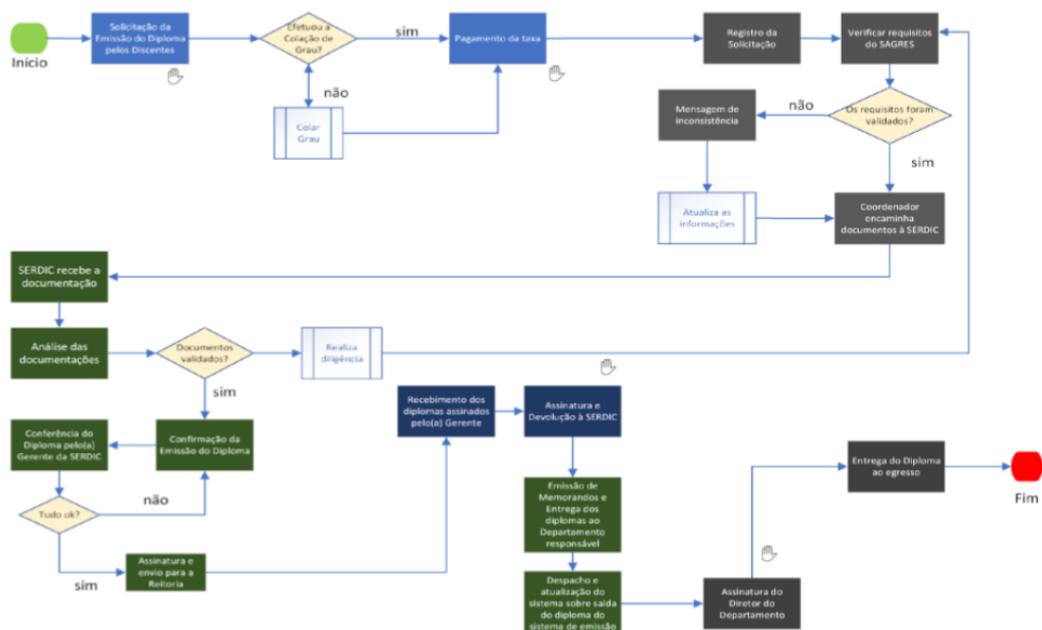
Esse processo era acompanhado de um guia de remessa para o protocolo geral da administração central, onde era registrado o recebimento via PRODEB e realizado o devido encaminhamento para a SERDIC.

Os recebimentos dos processos ocorriam na SERDIC da seguinte maneira: (i) as solicitações eram recebidas via malote no Protocolo Geral da Administração Central; (ii) recebiam o carimbo de recebimento com hora, data e rubrica do servidor responsável, assinada e datada a guia de remessa; (iii) era devolvida ao departamento de origem via protocolo geral.

No protocolo interno da SERDIC, era registrada a entrada em um gerenciador de banco de dados (ACCESS), onde eram feitos os seguintes registros: número do processo, nome do egresso, departamento de origem, natureza da solicitação do diploma (graduação, mestrado, doutorado ou certificado), separando os que estiverem com etiqueta de urgente, para que fossem analisados com prioridade.

Os demais eram organizados em prateleiras por ordem de departamentos e em ordem crescente de datas de recebimentos. O fluxograma (de acordo a imagem 01) a seguir fornece uma noção do percurso dos processos.

**Imagem 01:** Fluxograma Solicitação do Processo de Diploma e Certificados.

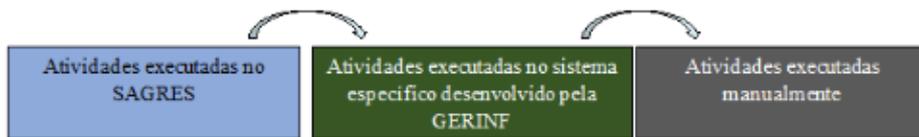


Fonte: A autora (2022)

### 3.1 DETALHAMENTO DO PROCESSO

No detalhamento abaixo, utilizamos a seguinte codificação para identificar a forma de execução das atividades (Imagem 02).

**Imagem 02:** Fluxograma Solicitação do Processo de Diploma e Certificados.



Além da identificação utilizando as cores acima, as atividades têm a seguinte representação:



Início do processo de emissão do diploma



Final do processo



Processo

executado

manualmente

Fonte: A autora (2022)

#### **4 LEVANTAMENTO DAS DILIGÊNCIAS GERADAS NAS SOLICITAÇÕES DOS PROCESSOS DE DIPLOMAS E CERTIFICADOS**

Cabe ressaltar que, dessa forma, as solicitações dos processos de diplomas e certificados ficam bastante comprometidas no que se refere ao cumprimento dos prazos estabelecidos de 60 (sessenta) dias, previsto na portaria 1.095/2018 salvo os casos urgentes, a exemplo de ação judicial, nomeação em concurso público, processo seletivo em editais de qualificação profissional, que não possuem prazo para entrega, pois precisam de análise e entrega imediata.

Tais documentos são analisados e, quando confirmados, seguem para impressão, à assinatura do reitor(a), à nova conferência e à assinatura da gerente, para, então, ficarem à disposição do departamento responsável, o qual passará pelo diretor(a) para assinatura e, *a posteriori*, disponibilização aos alunos.

Com a criação da Secretaria de Avaliação Institucional, através da Resolução nº 1.026/2014, do Conselho Universitário (CONSU), da UNEB, coube a esta secretaria a responsabilidade por prestar informações oficiais e pelos levantamentos de dados, com a finalidade de integrar e articular os departamentos e setores envolvidos em processos de planejamento, gestão e avaliação institucional.

A SEAVI foi demandada pela reitoria no sentido de identificar os principais problemas no funcionamento da SERDIC, acompanhar as ações desse setor, assim como da Secretaria Geral de Cursos (SGC), e contribuir para a modernização dos processos.

A partir desse acompanhamento e da associação desses setores ao Programa de Reorganização da Base de Dados e Reorientação de Procedimentos Acadêmicos, foi concebido e implantado, juntamente com a Unidade de Dados Organizacionais (UDO) e Gerência de informática (GERINF), o Sistema de Registro de Diplomas e Certificados (SRDC) integrado ao Sistema de Automação e Gerenciamento de Ensino Superior (SAGRES).

Um dos primeiros projetos executados no Programa de Reorientação dos Procedimentos Acadêmicos e Reorganização da Base de Dados foi o mapeamento do processo de emissão de diplomas e certificados, que uniu a Secretaria geral de Cursos, Secretaria de Registro de Diplomas e Certificados, Gerência de Informática.

Envidando esforços para a institucionalização do processo de emissão de diplomas, buscou-se um alinhamento tanto dos procedimentos quanto das ferramentas de informação utilizadas para tal registro.

Segundo Weber et al. (2015), tal escolha se deu pela sua característica relacionamento com outros setores como as secretarias acadêmicas, por sua execução depender de uma

sequência de passos específicos de verificação e conferência de documentação, por exigir atendimento de pré-requisitos curriculares e regimentais, iniciar a partir de uma solicitação do discente egresso, passando pela secretaria acadêmica do departamento de origem do discente, SERDIC, Reitoria, Coordenação do Departamento e, por fim, retornar ao discente solicitante. Com isso, percebemos que os conceitos citados anteriormente, com a vivência no âmbito acadêmico, são facilmente aplicados à vivência acadêmica.

Um segundo exemplo desta adaptabilidade de conceitos aplicada à realidade das instituições públicas de educação superior, se materializa ao analisar os novos padrões de interação com os órgãos governamentais responsáveis por sua regulação, que se apresentam por meio das políticas educacionais, novas tecnologias, novos preceitos de comunicação, além da necessária adaptação às mudanças de mercado e anseios dos movimentos sociais.

É esperado, portanto, que as informações coletadas por estes órgãos reguladores do ensino superior possam ser facilmente armazenadas e interpretadas. A partir do exposto, identificamos a necessidade de uma padronização mínima para organização dos registros acadêmicos de modo que tal interpretação, feita pelo órgão regulador e pela sociedade, seja viável e reflita a realidade da instituição.

Desse modo, o SRDC implantado em 2017, para atender de forma *on line* as demandas de emissão e registro de diplomas e certificados, garantindo todos os procedimentos necessários bem como a veracidade das informações, requisito primordial para a emissão e registro definitivo do diploma, mas com maior celeridade, menor custo e economicidade de tempo.

Um dos exemplos que justifica a implantação do sistema e que fundamenta o modelo adotado, até então, é o fato de que antes o traslado dos processos físicos de diplomas e certificados se davam através dos serviços dos Correios. Hoje o traslado dos diplomas e dos certificados é realizado pela SERDIC, em carro oficial e por meio de um servidor lotado no departamento de origem.

A implantação do SRDC teve como princípio a modernização do sistema, sua integração no âmbito geral, permitindo fluxo viável na dimensão da multicampia da UNEB, com sistemas operacionais internos, como os externos dos sistemas avaliadores nacionais, e sua integração.

Mesmo com a implantação do SRDC *on line*, que funciona com 100% de sua operacionalidade, têm sido observadas as dificuldades no pronto atendimento durante a análise de solicitações no estabelecimento do tempo hábil para as devidas emissões. Essas diligências podem estar relacionadas com os seguintes fatores:

- a) Divergências entre os documentos apresentados e as informações registradas na base de dados: observa-se que a Cédula de Identidade (CI) apresentada diverge das informações registradas na base de dados, a exemplo do órgão emissor, unidade federativa (UF), filiação registrada de forma invertida, no lugar do nome da mãe está o registrado o do pai, naturalidade invertida com a nacionalidade, data de nascimento diferente do documento apresentado, data de emissão diferente do documento apresentado;
- b) Certidão de Nascimento: naturalidade invertida com a nacionalidade, divergência no nome dos pais;
- c) Certidão de Casamento: geralmente permanece o estado civil solteira(o) ou casada(a), quando, na verdade, é divorciada (o);
- d) Quitação eleitoral: geralmente a apresentada é defasada em relação ao último pleito ou registrada na base de dados com número diferente do documento apresentado;
- e) Histórico do Ensino Médio sem o devido registro de conclusão do ensino médio na base de dados;
- f) Falta de informações nos procedimentos acadêmicos no histórico de graduação, tais como: registro de participação no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). Geralmente, esse registro vem em branco ou dispensado em virtude do calendário trienal, mas, quando se faz a verificação na base de dados do INEP/ ENADE, o egresso foi inscrito e realizou a prova ou, ainda, foi inscrito e não realizou a prova. Nesse último caso, está irregular, ficando impedido de receber o diploma;
- g) Registros de Aproveitamento de Estudos (EA): geralmente é anexado o histórico que gerou o estudo aproveitado, porém está registrado como aprovado por média, ao invés do registro (EA);
- h) Transferências internas, externas e *ex officio*: consta o ato que regulamentou a forma de transferência, porém falta o registro na base de dados;
- i) Reconhecimento de Curso foi publicado, mas não foi registrado na base de dados;
- j) Falta de informação do semestre cursado: pode ser abandono, trancamento ou remanejamento, mas não consta a informação na base de dados;
- k) Falta de documentos nos anexos das solicitações de diploma e certificados, ata de colação de grau, quitação eleitoral, CI, CPF, taxa de pagamento, certidão de nascimento ou casamento, histórico do ensino médio, histórico de graduação; histórico de graduação e diploma de graduação (para solicitar o diploma *stricto sensu* e certificado *lato sensu*);

- l) Ausência de agendamento para assinaturas por parte de reitor(a) e/ou diretor(a), pois não existe uma agenda específica para as assinaturas desses diplomas e certificados;
- m) Transportes para o traslado desses diplomas e certificados pelos departamentos, uma vez que esses diplomas são entregues em mãos a um servidor(a) do departamento de origem das solicitações.

A tabela a seguir nos fornece uma visão sobre a emissão de diplomas e certificados após a implantação do SRDC. É importante observar que, no período compreendido entre 2017 e 2021, foi emitido um expressivo quantitativo de diplomas e certificados, conforme tabela 01, a seguir:

**Tabela 1:** Solicitações de diplomas e certificados de 20 de junho 2017 a 22 de dezembro 2021

<b>ANO</b>	<b>DIPLOMAS</b>	<b>CERTIFICADOS</b>
<b>20/06 a 22/12/2017</b>	3.014	304
<b>02/01 a 22/12/ 2018</b>	5.805	631
<b>02/01 a 20/12/2019</b>	5.471	424
<b>02/01 a 22/12/2020</b>	3.013	471
<b>04/01 a 22/12/2021</b>	3.070	206

Fonte: SRDC 2021

Na tabela acima, temos o cenário do quanto é desafiadora a missão de analisar consistências nas solicitações dos diplomas e certificados no sistema SRDC numa Instituição de Ensino Superior (IES) com grandes quantidades de cursos e alunos como é a UNEB. Essas solicitações se deram no período de 20 de junho de 2017 a 22 de dezembro de 2021 (conforme Tabela 02).

**Tabela 2:** Diligências geradas no SRDC de 20/06/2017 a 22/12/2021

<b>ANO</b>	<b>RG</b>	<b>CERTIDÃO NASCIMENTO/CASAMENTO</b>	<b>QUITAÇÃO ELEITORAL</b>	<b>ENADE</b>
------------	-----------	--	-------------------------------	--------------

<b>20/06 a 22/12/2017</b>	1.100	2.040	485	545
<b>02/01 a 22/12/ 2018</b>	3.460	4.120	649	422
<b>02/01 a 20/12/2019</b>	2.900	3.760	413	760
<b>02/01 a 22/12/2020</b>	3.200	2.940	275	345
<b>04/01 a 22/12/2021</b>	1.600	1.945	574	675

Fonte: SRDC 2021

A tabela 2 nos fornece uma visão geral sobre os dados relativos às diligências geradas nas solicitações dos processos de diplomas e certificados da UNEB, dos egressos no período de 2017 a 2021.

Ressaltamos que as situações aqui mencionadas podem ser consideradas como de natureza interna, pois estão vinculadas à alimentação de registros no SAGRES Acadêmicos. Salientamos, ainda, que cada situação apontada anteriormente acarreta diligências dentro do SRDC, que são levantadas pelo próprio sistema.

Para executar a finalidade, os técnicos lotados na SERDIC realizam a devolutiva dos processos com as devidas diligências às coordenações acadêmicas que, por sua vez, devem realizar as necessárias correções no sistema SAGRES Acadêmico.

## 5 ABORDAGEM SOBRE OS CONCEITOS VALIDAÇÃO.

### *Conceituando Validação*

Em consulta ao dicionário Houaiss (2022), um dos significados da palavra validação é o ato ou efeito de validar, determinar ou declarar algo válido, legítimo. Na história do pensamento jurídico, a noção de validação está associada aos conceitos de legitimação de um ato de acordo com as determinações legais, que o torna juridicamente eficaz, ou capaz de produzir efeitos de direito. Como conceito na área de informática, está relacionada ao conceito que compara a validade, a correção ou concordância com padrões de dados introduzidos num sistema de computador.

Tomando como base os conceitos aqui trazidos por validação, os procedimentos realizados pela SERDIC, para a emissão e registros de diplomas e certificados, são realizados em um sistema de software validado para atender de forma eficaz às solicitações dos processos de emissão e registros de diplomas e certificados.

Como a validação ela traz em seu bojo, várias trajetórias de significados e aplicabilidade, a exemplo de validação de instrumentos, validação de conteúdos, validação de processos e validação de relatórios, cada um desses voltados para uma determinada área de conhecimento específico a exemplo do conceito de validação de processos e de validação de relatórios estão voltados para à área de farmácia especificamente relacionados com ANVISA.

Como os procedimentos de validação de processos são aplicados nas etapas mais sensíveis da produção, que são aquelas que podem comprometer todas as demais fases. Para ANVISA, 2022 relatório de validação é amostral, mas deve ser representativo, e gera parâmetros de controle de processo, esse procedimento é apresentado no momento do registro de um medicamento ou em uma inspeção de rotina.

Essas etapas de validação se aproximam muito dos procedimentos de análises das solicitações dos processos de diplomas e certificados, pois nessa etapa são validados todas as etapas realizadas pelo egresso desde momento de sua matrícula, percurso durante todos o curso, finalização do curso até a solicitação de seu diploma ou certificado, tomando como parâmetros para essa solicitação os marcos regulatórios a saber: edital de matrícula; Portaria, Decreto de Reconhecimento, Decreto de Renovação e Resolução.

Sendo assim, com a emissão e registro dos diplomas e certificados, realizados por uma IES, tem que está pautada na validação das informações trazidas por esses documentos.

É através do Relatório de Validação, que a SERDIC é muitas vezes demandada a informar a veracidade dos diplomas e certificados emitidos pela Universidade.

Relatório de validação e processos de validação apesar de serem termos bastante relacionados com a indústria farmacêutica, esses termos também atende às solicitações dos processos de diplomas e certificados, uma vez que essas solicitações apresentam etapas que são imprescindíveis para a emissão e registro de diplomas.

Como a validação está associada ao critério de legitimação, se encaixa perfeitamente ao processo de solicitação de diplomas e certificados, considerando que essas solicitações precisam estar válidas com as informações prestadas ao sistema acadêmico e associadas aos documentos anexados.

Para a solicitação do processo de emissão e diploma e certificado, é necessário que o coordenador acadêmico ou secretário acadêmico, insira o número de matrícula no sistema SRDC, onde o mesmo traz as informações do sistema acadêmico, e comparada às informações aos documentos anexados às solicitações e com os procedimentos de análises das solicitações serão validadas.

Por isso, que se faz necessário que antes dos procedimentos de envio das solicitações dos processos de diplomas sejam verificados os relatórios do sistema acadêmico com a finalidade de verificar de que forma os dados dos alunos estão validados na base acadêmica.

## 6 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento deste trabalho, adotamos a técnica de investigação denominada pesquisa documental que se baseia na observação participante e na análise de informações oriundas de registros com o propósito de compreender um determinado objeto. A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas e sem tratamento analítico tais como tabelas estatísticas, jornais, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas (FONSECA, 2002, p.32).

Para Lüdke e André (1996, p.38), a pesquisa documental “busca identificar informações nos documentos a partir de questões e hipóteses de interesse” (LÜDKE, 1996, p. 38). Assim, com base na analogia de Severino (2007) se afirma que, no contexto da realização de uma pesquisa, é a técnica de identificação, levantamento e exploração de documentos fontes do objeto pesquisado que são utilizados no desenvolvimento do trabalho.

E, portanto, nesta perspectiva que a pesquisa documental comporta análise de determinada problemática não em sua forma direta, mas na sua forma indireta, através de estudos documentais disponíveis. Analisar documentos implica olhá-los pelo ponto de vista de quem os produziu, isso requer cuidado e competência por parte do pesquisador para não comprometer a legitimidade de sua pesquisa. Flores considera que:

Os documentos são fontes de dados brutos para o investigador e a sua análise implica um conjunto de transformações, operações e verificações realizadas a partir dos mesmos com a finalidade de se lhe ser atribuídas um significado relevante em relação a um problema de investigação (FLORES *apud* CALADO; FERREIRA, 2005, p. 36).

Neste trabalho, a pesquisa documental permitiu reunir um conjunto de informações sobre o objeto de investigação que, no nosso entendimento, contribuiu para a elaboração da questão de pesquisa e a construção problemática. Assim foram utilizados, neste trabalho os seguintes documentos:

- Constituição Federal 1988;
- Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece a lei de diretrizes e bases da educação nacional (LDB);
- Lei nº 13.005, 25 de junho de 2014, que aprovou o Plano Nacional de Educação ( PNE, 2014-2024) ( BRASIL, 2014);

- Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação de Educação Superior – Sinaes (BRASIL, 2004);
- Portaria 1.095, Dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação no âmbito do sistema federal de ensino;
- Lei 13.726, de 08 de outubro de 2018, Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- Portaria Normativa nº 40,12 de dezembro de 2007, Institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação, avaliação e supervisão da educação superior no sistema federal de educação;
- Edital de Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes ( ENADE);
- Constituição do Estado da Bahia de 1989;
- Decreto Estadual nº 7. 532, de 19 de fevereiro de 1999, que aprovou o Regimento do Conselho Estadual de Educação;
- Resolução nº51, do Conselho Estadual de Educação, 19 de abril de 2010, que dispõe sobre o Reconhecimento e a Renovação de Reconhecimento de Cursos Superiores de Instituições Públicas dos Sistema Estadual de Ensino ( BAHIA, 2010);
- Resolução do Conselho Universitário nº 864/2011, que homologada pelo Decreto nº 13.664, de 7 de fevereiro de 2012, que aprova o Regimento Interno da UNEB ( BAHIA, 2012);
- Decreto Presidencial nº 92.937, de 17 de junho de 1986, autoriza o funcionamento da UNEB;
- Portaria Ministerial nº 909, de 31 de julho de 1995, Reconhecendo a UNEB;
- Estatuto da UNEB;
- Regimento Geral da UNEB;
- Regimento Interno da SGC e SERDIC;
- Regimento Interno dos Departamentos e Setores;
- Resoluções do Conselho Universitário da UNEB;
- Resoluções do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da UNEB.

Em relação à sistematização da pesquisa documental realizamos leitura de documentos para verificar dados importantes com o objetivo de compreender a SERDIC na estrutura da UNEB, lócus da pesquisa.

A SERDIC, como vimos no corpo do trabalho, se trata de um setor com finalidades bem definidas, com características bastantes técnicas, com a missão de emitir e registrar os diplomas e certificados da UNEB, de forma bastante autônoma e de modo a complementar é um setor onde se requer perfis de profissionais éticos e responsáveis.

Com os objetivos gerais e específicos estabelecidos na investigação utilizamos a Pesquisa Bibliográfica para a sustentação teórica em livros e artigos científicos com o objetivo de fundamentar o trabalho.

A revisão da literatura possibilitou conquistar elementos teóricos que deram sustentação à argumentação, o que não foi muito fácil, pois, até então, não existem estudos relacionados ao tema do trabalho.

Destacamos, que os documentos consultados foram selecionados como parâmetros de orientação para análises nas solicitações de diplomas e certificados da UNEB.

Sendo assim, utilizamos a pesquisa bibliográfica que favorece a construção da fundamentação teórica, bem como permite identificar a validação das solicitações dos processos de diplomas e certificados.

Com base na fundamentação teórica acerca das estruturas institucionais da UNEB, validação e relatório de validação, apresentamos reflexões dialogadas com alguns estudiosos à saber: Boaventura (2009), Barroso, Valentin, Melo (2005), Novaes e Carneiro (2014), March (1991), Gonçalves (2000), Fonseca (2002), Lüdke e André (1996), Severino (2007), Calado, Ferreira (2005).

Para realização do trabalho, foram utilizados bancos de teses, dissertações e artigos e esse exercício permitiu identificar que não existem pesquisadores interessados em desenvolver estudos sobre processos de solicitação de diplomas e certificados.

Assim, realizamos observações *in loco*, a partir da participação dos ambientes que lidam com os processos de registros de informações acadêmicas e com os sujeitos que operam os sistemas de informação da universidade (BARBOSA, 2018).

Para isto, utilizamos a observação participante, que consiste na inserção do pesquisador no interior do grupo observado, tornando-se parte dele, interagindo com os sujeitos, buscando inserção no seu cotidiano com a finalidade de vivenciar situações do dia a dia.

Da leitura de Correia (1999 *apud* BARBOSA, 2018) depreende-se que “a observação participante é realizada em contato direto, frequente e prolongada do investigador, com os atores sociais, nos seus contextos culturais, sendo o próprio investigador instrumentos de pesquisa” (CORREIA, 1999, p.311, *apud* BARBOSA, 2018, p. 59).

Para May (2001), conceitua a observação participante como sendo “processo no qual o investigador estabelece um relacionamento multilateral e de prazo relativamente longo com uma associação humana na sua situação natural com o propósito de desenvolver um atendimento científico daquele grupo”.

A técnica de observação constitui uma forma de levantamento naturalista e permite a investigação de fenômenos nos seus contextos de ocorrências naturais. Sendo assim, permite a detecção e detenção de informações por vezes não apreendidas por outros métodos (BARBOSA, 2018).

A observação vem sendo utilizada em diversas áreas do conhecimento por possibilitar a detecção de informações por vezes não apreendidas em outros métodos. Para Becker (1972), a observação seria uma solução para estudar fenômenos complexos e institucionalizados. De tal forma, Vianna (2003) afirma que as técnicas de observações em pesquisa são as únicas abordagens disponíveis para estudo de comportamentos complexos.

Para Vianna (2003) existem quatro técnicas de observação: casual, formal, naturalista e participante. Para este trabalho, utilizamos a observação formal e naturalista. De forma complementar, o autor entende, ainda, a observação formal como sendo uma aplicação estruturada e sistemática de um conjunto de procedimentos do qual se quer coletar informações.

Na observação naturalista é aplicada no ambiente natural, ou seja, *in loco*, sendo que, neste ambiente, não se procura manipular, modificar ou mesmo limitar o meio ou o comportamento da população envolvida.

Partindo desse princípio, fizemos levantamentos cuidadosamente detalhados que constituem elementos para fundamentar a sistematização de dados visando à criação de atualização de validação no sistema SRDC no intuito de auxiliar os coordenadores e secretários acadêmicos da UNEB, de forma a fornecer subsídios para as solicitações dos processos de diplomas e certificados.

A partir das identificações de dados e diligências geradas pelas solicitações dos processos de diplomas e certificados da UNEB, entendemos que os coordenadores e secretários acadêmicos não poderiam obter informações precisas e confiáveis sobre a instituição.

Dessa forma realizamos consulta de validação pela *Microsoft SQL Server*, que é um sistema especializado em gerenciar esses registros, funcionando como uma plataforma completa de soluções. Essa ferramenta permite controlar a qualidade dos dados, desenvolver relatórios avançados e ainda é capaz de se integrar com diversas fontes. Tal consulta foi dividida

em três partes, baseada sempre no Histórico Escolar (HE) discente, tendo como referência o número de matrícula, que ao informar esse número as informações são retornadas.

A primeira parte trata dos dados pessoais e de registros de ingresso e saída. Aqui é possível verificar como as informações estão registradas no sistema acadêmico e, conseqüentemente, permite verificar se tem algo inconsistente que precisa ser verificado. Caso algum campo retorne com a informação *NULL*, significa que esta informação não foi registrada na base de dados. Vejamos:

#### a) CONSULTA PARTE 01:

```
select
rtrim(alu_nu_matricula) 'Matricula',
rtrim(pef_nm_registro) 'Nome Registro Geral',
rtrim(pes_nm_pessoa) 'Nome Social',
pef_cd_sexo 'Sexo',
convert(char(10),pef_dt_nascimento,103) 'Data Nascimento',
isnull(rtrim(pef_nu_identidade),' - ') + ' - ' +
isnull(rtrim(pef_ds_orgao_emissor),' - ') + '/' + isnull(rtrim(pef_sg_estado_identidade),' - ') 'Identidade',
rtrim(pef_nu_documento_militar) 'Documento Militar',
rtrim(pef_nu_titulo_eleitor) 'Título de Eleitor',
(select rtrim(cid_nm_cidade) from CID_cidade where cid_id_cidade = pef_id_cidade_nascimento) 'Naturalidade',
(select rtrim(cid_sg_estado) from CID_cidade where cid_id_cidade = pef_id_cidade_nascimento) 'UF',
(select rtrim(ncl_ds_nacionalidade) from ncl_nacionalidade where ncl_id_nacionalidade = pef_id_nacionalidade)
'Nacionalidade',
isnull(rtrim(pef_nm_pai),') 'Filiação Pai',
rtrim(pef_nm_mae) 'Filiação Mãe',
(select rtrim(esc_ds_estado_civil) from ESC_estado_civil where esc_id_estado_civil = pef_id_estado_civil) 'Estado Civil',
rtrim(rca_nm_escola_origem) 'Estabelecimento - Ensino Medio',
rtrim(rca_nm_cidade_origem) 'Cidade - Ensino Medio',
rtrim(rca_sg_estado_curso) 'UF - Ensino Medio',
rtrim(rca_nu_ano_conclusao) 'Ano de Conclusão - Ensino Medio',
rtrim(crs_nm_curso) 'Curso',
(select rtrim(pel_ds_historico) from PEL_periodo_letivo where pel_id_periodo_letivo = crs_id_periodo_letivo_inicio) 'Inicio
do Curso',
(select top 1 dar_ds_exibicao_historico from DAR_dados_ato_regulatorio where dar_id_curriculo = rcr_id_curriculo) 'Ato de
Autorização ou Reconhecimento',
rtrim(fmi_ds_forma_ingresso) + ' - ' + rtrim(pin.pel_ds_historico) 'Forma-Periodo de Ingresso',
rtrim(fms_ds_forma_saida) + ' - ' + rtrim(pou.pel_ds_historico) 'Forma-Periodo de Saída',
convert(char(10),rcr_dt_colacao_grau,103) 'Data de Colação de Grau',
(select sum(atc_qt_horas) from HSE_historico_escolar
join ATC_atividade_curricular on atc_id_atividade = hse_id_atividade
join RST_resultado on rst_id_resultado = hse_id_resultado
```

```

where hse_id_registro_curso = rca_id_registro_curso
and rst_ch_atividade_cumprida = 'S') 'Total Cumprido',
crr_qt_horas 'Exigido',
rca_ds_observacao 'Observações'
from ALU_aluno
join PES_pessoa on pes_id_pessoa = alu_id_pessoa
join pef_pessoa_fisica on pef_id_pessoa = pes_id_pessoa
join RCA_registro_curso_aluno on rca_id_aluno = pes_id_pessoa
join HIS_historico_ingresso_saida on his_id_registro_curso = rca_id_registro_curso
join FMI_forma_ingresso on fmi_id_forma_ingresso = his_id_forma_ingresso
and fmi_id_forma_ingresso <> 2000000007
join PEL_periodo_letivo pin on pin.pel_id_periodo_letivo = his_id_periodo_inicio
join CRS_curso on crs_id_curso = rca_id_curso
join RCR_registro_curriculo on rcr_id_registro_curso = rca_id_registro_curso
and rcr_st_registro_saida is null
join CRR_curriculo on crr_id_curriculo = rcr_id_curriculo
left join FMS_forma_saida on fms_id_forma_saida = his_id_forma_saida
left join PEL_periodo_letivo pou on pou.pel_id_periodo_letivo = his_id_periodo_fim
where alu_nu_matricula = '071519548' -- Numero de Matricula discente

```

A segunda parte trata das ocorrências por período letivo. Aqui é possível verificar quais períodos letivos possuem as ocorrências de Matriculado, Matrícula Vinculante, Abandono, Rematrícula, Reprogramado, etc. Se alguma ocorrência não retornar aqui é porque não está presente no Histórico Escolar do discente, assim:

#### **b) CONSULTA PARTE 02:**

```

select
rtrim(poca.pel_ds_historico) 'Periodo',
rtrim(oaca_ds_ocorrencia) 'Ocorrências'
from ALU_aluno
join RCA_registro_curso_aluno on rca_id_aluno = alu_id_pessoa
join OCP_ocorrencia_por_periodo on ocp_id_registro_curso = rca_id_registro_curso
join OCA_ocorrencia_academica on oca_id_ocorrencia = ocp_id_ocorrencia_corrente
join PEL_periodo_letivo poca on poca.pel_id_periodo_letivo = ocp_id_periodo_letivo
where alu_nu_matricula = '071519548' -- Numero de Matricula discente

```

A terceira parte trata do registro dos componentes cursados com os seus respectivos resultados

#### **c) CONSULTA PARTE 03:**

```

select
rtrim(phe.pel_ds_historico) 'Periodo',
rtrim(atc_cd_atividade) 'Codigo',
rtrim(atc_nm_atividade) 'Disc',

```

```

atc_qt_horas 'CH',
atc_qt_credito 'CRD',
isnull(rtrim(replace(hse_vl_resultado, ',', '')), '---') 'Média',
rst_cd_resultado 'Resultado'
from ALU_aluno
join RCA_registro_curso_aluno on rca_id_aluno = alu_id_pessoa
join HSE_historico_escolar on hse_id_registro_curso = rca_id_registro_curso
join ATC_atividade_curricular on atc_id_atividade = hse_id_atividade
join RST_resultado on rst_id_resultado = hse_id_resultado
join PEL_periodo_letivo phe on phe.pel_id_periodo_letivo = hse_id_periodo_inicio
where alu_nu_matricula = '071519548' -- Numero de Matricula discente
order by phe.pel_ds_historico, atc_cd_atividade

```

Com o resultado desta consulta essas informações podem ser colocadas em uma planilha do Excel, auxiliando, assim, na conferência das informações relativas às solicitações dos processos de diplomas e certificados, realizados pelos coordenadores e secretários acadêmicos da UNEB.

Essa Consulta de Validação, esta inserida na interface do sistema SRDC, onde o mesmo já traz outras informações, a saber: a) Manual do Coordenador/Secretários Acadêmicos; b) Manual da Serdic. Disponível logo após fazer o login de acesso.

Desse modo, a partir dos elementos que subsidiaram o objetivo deste trabalho, foi possível identificar os principais problemas em torno da sistematização dos dados e relatório de validação.

Reconhecemos, assim, que a sistematização de dados e a validação das informações com frequência darão celeridade às solicitações dos processos, sobretudo no que tange ao seu acompanhamento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado obtido a partir deste trabalho contribuiu para o aprofundamento acerca das solicitações dos processos de emissão dos diplomas e certificados no âmbito da Universidade do Estado da Bahia. Verificamos que o cenário das informações acadêmicas era bastante adverso uma vez que não havia uma análise sobre a consistência dos dados na base de dados acadêmicos.

Minha experiência na condição de técnica universitária, associada às técnicas de observações, possibilitou identificar que, em geral, os problemas que impactam nas solicitações dos processos de emissão de diplomas e certificados que se apresentaram, sobretudo, relacionados aos registros acadêmicos efetuados na esfera das coordenações e secretários acadêmicos dos departamentos da Universidade.

Percebemos, sobretudo, que as inconsistências identificadas afetam negativamente a qualidade dos dados registrados no sistema acadêmico, gerando assim as diligências no SRDC, o que implica diretamente na não emissão dos diplomas e certificados no tempo hábil. Com efeito, o emprego da observação participante se mostrou de grande relevância para evidenciar problemas cruciais como a falta de alinhamento entre os sistemas Sagres e o SRDC.

Compreendemos que diante do número significativo de diligências geradas nas solicitações de processos de diplomas e certificados no SRDC, que se fazem necessários uma maior articulação com os coordenadores e secretários acadêmicos e com os setores envolvidos com o sistema Sagres e SRDC.

Sugerimos como produto final deste trabalho e baseados nos relatórios disponibilizados pelo sistema acadêmico que seja inserido na interface do sistema SRDC uma consulta de validação, no sentido de aprimorar esse sistema, a fim de que o mesmo seja capaz de trazer e exibir essas informações, auxiliando assim os Coordenadores e Secretários Acadêmicos para com as solicitações dos processos de diplomas e certificados.

Salientamos que com a inserção da consulta de validação contribuirá para suprir as lacunas de informações, evitar improvisos nos registros e disseminar o entendimento sobre o Sistema Sagres e o SRDC.

Desta forma, consideramos que este trabalho apresentou contribuições relevantes para identificação, compreensão e superação dos problemas relacionados aos registros acadêmicos na UNEB.

Tais registros, dotados das consultas de validação e relatórios de validação, repercutirão positivamente nas solicitações dos processos de diplomas e certificados. Entendemos que este trabalho, bem como a utilização do seu produto, contribuiu para a superação desse desafio.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Cristina. Brasil é 27º em ranking de patentes. *In: O Estado de S. Paulo*. 09 jul. São Paulo, 2007.

BAHIA. Conselho Estadual de Educação. Resolução nº 51, 19 de abril de 2010. Dispõe sobre o Reconhecimento e Renovação de Reconhecimento de Cursos Superiores de Instituições Públicas do Sistema Estadual de Ensino. **Diário Oficial do Estado da Bahia**. Seção I. Bahia, 2010.

BAHIA. Decreto Estadual nº 7.532, de 19 de fevereiro de 1999. Aprova o Regimento do Conselho Estadual de Educação, Salvador. **Diário Oficial do Estado da Bahia**. Seção I. Salvador, 1999.

BAHIA. Resolução n.º 966/2013 da UNEB. Aprova o Regimento Interno da Secretaria Geral de Cursos (SGC) e Secretaria Especial de Registros de Diplomas e Certificados (SERDIC) da UNEB. **Diário Oficial do Estado da Bahia**. Seção I. 18 de abril de 2013. Bahia, 2013.

BAHIA. Decreto Estadual nº 13.664, de 7 fevereiro de 2012, Recredenciamento da Universidade do Estado da Bahia (UNEB) e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado da Bahia**. Seção I. Bahia, 2012. Acesso em Dez. de 2021. Disponível em < <https://governo-ba.jusbrasil.com.br/legislacao/1030970/decreto-13664-12>>.

BARBIER, René. **A Pesquisa-Ação** (tradução de Lucie Didio). Editora Líber Livro. Fundação UNESP. Brasília, 2002.

BARBOSA, Aldo Melhor. **O aperfeiçoamento e desenvolvimento de uma ferramenta tecnológica para disseminação de informações acadêmicas destinadas aos gestores dos cursos de graduação da Universidade do Estado da Bahia**. Dissertação (Mestrado). PPGEDUC. Salvador, 2018. Acesso em 28 de jun de 2022. Disponível em: <<http://www.cdi.uneb.br/site/wp-content/uploads/2019/02/Aldo-Melhor-Barbosa.pdf>>.

BARBOSA, Raquel Lazzari Leite. **Formação de educadores: desafios e perspectivas**. Editora Fundação Unesp. 1ª Edição. São Paulo, 2003.

BEACHKER, H.A. **Oservation by informants in institucional reaseach**. *In: Quality & Quantity*. V.6. Pp. 157-169. EUA, 1972. Acesso em 28 de jun de 2022. Disponível em: <<https://ideas.repec.org/a/spr/qualqt/v6y1972i1p157-169.html>>.

BOAVENTURA, Edivaldo M. A UNEB e as territorialidades. *In: Jornal A Tarde*. Salvador-Ba, p. A2. 08 de junho de 2012. Salvador, 2012.

BRASIL. Decreto n. 2553/98, de 16 de abril de 1998. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Seção I. Brasília, DF, 20 abr de 1998. Acesso em 20 de out. de 2020. Disponível em: <<http://www.presidencia.gov.br>>. Brasília, 1998.

BRASIL. Portaria MEC Nº 1.095/2018. Dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação no âmbito do sistema federal de ensino. **Diário Oficial da União**. Seção I. 26 de out. de 2018. Brasília, 2018.

BRASIL. Portaria MEC Nº 13.726/2018. Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. **Diário Oficial da União**. Seção I. 09 de out. de 2018. Brasília, 2018.

BRASIL. **Portaria Normativa nº 40/2007**. Institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação, avaliação e supervisão da educação superior no sistema federal de educação, e o Cadastro e-MEC de Instituições e Cursos Superiores e consolida disposições sobre indicadores de qualidade, banco de avaliadores (BASIS) e o 73 Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) e outras disposições. **Diário Oficial da União**. Seção I. 12 de dez. de 2007. Brasília, Ministério da Educação, 12 de dezembro de 2007. Brasília, 2007.

CASANOVA, Marco Antônio; MOURA. **Princípios de Sistemas de Gerência de Banco de Dados**. Distribuídos. Ed. Revisada. UNICAMPI. São Paulo, 1999. Acesso em 29 de dez. de 2021. Disponível em: <<http://www-di.inf.puc-rio.br/~casanova/Publications/Books/1985-BDD.pdf>>.

CALADO, Sílvia dos Santos; FERREIRA, Sílvia Cristina dos Reis. **Análise de documentos: método de recolha e análise de dados**. In: DEFCUL – Metodologia da investigação: 2004-2005. Instituto de Educação. Universidade de Lisboa. Portugal, 2005. Acesso em 22 de jun. de 2022. Disponível em: <[https://www.educ.fc.ul.pt/docentes/ichagas/mil/analise de documentos.pdf](https://www.educ.fc.ul.pt/docentes/ichagas/mil/analise%20de%20documentos.pdf)>.

CONSISTÊNCIA. In: **Dicionário on line Houaiss**. Disponível em: <<https://houaiss.uol.com.br>>. Acesso em 29 dez. 2021.

CORREIA, M.C. (1999). **A observação Participante enquanto técnica de investigação**. In: Pensar enfermagem. Vol. 13 (2), 30-36. Acesso em 22 de jun. de 2022. Disponível em: <[https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/23968/1/2009\\_13\\_2\\_30-36.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/23968/1/2009_13_2_30-36.pdf)>.

DATE, C.J. **Introdução a Sistema Bancos de Dados**. Tradução de Daniel Vieira. 8ª edição americana. Editora Campus. Rio de Janeiro, 2004.

FERNANDES, Reynaldo... [et al.]. **Avaliação de cursos na educação superior: a função e a mecânica do Conceito Preliminar de Curso**. Acesso em: 22 out. 2015. Disponível em: <[http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/{A60720EB-A186-49F2-BB66-CC9A1C8B4D73}\\_MIOLO\\_Texto para discussão nº 32. pdf](http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/{A60720EB-A186-49F2-BB66-CC9A1C8B4D73}_MIOLO_Texto%20para%20discuss%C3%A3o%20n%C3%B0%2032.pdf)>.

FERREIRA, Rodrigo Luiz Lasse. **O Censo da Educação Superior: Qualidade e Consistência dos Registros Acadêmicos no Âmbito da Universidade do Estado da Bahia**. PPGEDUC. Salvador, 2003.

FIALHO, Nadia Hage. **Universidade multicampi: modalidade organizacional, espacialidade e funcionamento**. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação. Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2000.

FONSECA, João José. S. Metodologia da Pesquisa Científica. UEC. Fortaleza, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Técnicas de pesquisa em economia e elaboração de monografias**. 4ª ed. Atlas. São Paulo, 2002.

LÜDKE, Mengá; ANDRÉ, Marli E.D.A. **Pesquisa em educação**. abordagens qualitativas. EPU. São Paulo, 1986.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. Atlas. São Paulo, 2003.

MAY, T. Pesquisa social. Questões, métodos e processos. Ed. Artemed. Porto Alegre, 2001.

MELO, R. P. **Gestão estratégica de programas**: eficiência, eficácia, efetividade e aprendizado contínuo como critérios de avaliação do plano plurianual. Dissertação (Mestrado) – Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR. 116 f. Rondônia, 2008.

NOVAES, Ivan Luiz; CARNEIRO, Breno P. B. **Dilemas da gestão em uma universidade estadual multicampi**: a implantação da Secretaria Especial de Avaliação Institucional (SEAVI/UNEB) *In*: Anais XIV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU. Florianópolis, 2014.

PEÑA, C. R. **Um Modelo de Avaliação da Eficiência da Administração Pública através do Método Análise Envoltória de Dados (DEA)**. Revista de Administração Contemporânea. Paraná, v. 12, n. 1, p. 83- 106. Curitiba, 2008.

PINHEIRO, J. M. S. **Da Iniciação Científica ao TCC**: Uma Abordagem para os Cursos de Tecnologia. 1ª edição. Ciência Moderna. Brasília, 2010.

RIBEIRO, Renato Ventura. **Dever de Diligência dos Administradores de Sociedades**. Ed. Quartier Latim. São Paulo, 2006.

SANTOS, Odílio da Silva. **Um Estudo dos Processos de Reconhecimento dos Cursos de Licenciatura em Oferta Contínua da Universidade do Estado da Bahia**. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-graduação em Gestão e Tecnologias Aplicadas à Educação, do Departamento Educação, da Universidade do Estado da Bahia – UNEB, Campus I. Salvador, 2017. Acesso em 22 de jun. de 2022. Disponível em: <<http://www.saberaberto.uneb.br/bitstream/20.500.11896/1158/1/DISSERTACAO%20-%20ODILIO%20SANTOS%20-%20GESTEC.pdf>>.

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

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 18. ed. Ed: Cortez. São Paulo, 2011.

WEBER, C1, UNEB, criswebercal@outlook.com ALMEIDA, J. C. M2. UNEB, almeida.jcma@gmail.com FERREIRA, Rodrigo Luiz Lasse3 – UNEB, rllf20@gmail.com **Relato da Experiência com o Mapeamento de Processos na Universidade do Estado da Bahia para Emissão de Diplomas e Certificado**.

VIANNA, Heraldo Marelim. **Introdução à avaliação educacional**. editora: Ibasa. São Paulo, 1989.