



## GESTÃO DE CONTEÚDOS E SERVIÇOS EM WEBSITES INSTITUCIONAIS – A EFICIÊNCIA DO FATOR TECNOLÓGICO

Álvaro Jose Periotto (Doutor- UEM)  
Ricardo Issamu Meguro (Graduando - UEM)  
Luciano Carvalho Mucio (Graduando- UEM)  
Marcos Massao Yamamoto (G - UEM)  
Johny Henrique Magalhães Casado (G- UEM)

---

### REFERÊNCIA

PERIOTTO, A. J. *et al.* Gestão de conteúdos e serviços em websites institucionais - a eficiência do fator tecnológico. **CADERNO DE ADMINISTRAÇÃO**. v. 16, n.2, p. 44-56, jul/dez. 2008.

### RESUMO

A convergência das tecnologias de informação e comunicação popularizou o uso dos computadores e disseminou aplicações através da Internet para que sejam incorporadas ao cotidiano dos diversos setores da atividade humana. Explorando adequadamente os recursos da *Web*, um ambiente comum para desenvolvedores de aplicações e acesso de seus usuários, as respostas das organizações às novas demandas tornaram-se rápidas, tanto para atenderem às próprias necessidades corporativas, como para implantarem suas estratégias junto ao ambiente externo. Esse novo paradigma, repleto de vantagens para as organizações públicas privadas ou do terceiro setor exige, como contrapartida, uma efetiva gestão do conteúdo informacional e de serviços, uma vez que nesse patamar tecnológico as expectativas críticas estabelecidas por seus próprios usuários também se constituem em ameaças para a organização. Este trabalho posiciona previamente um material teórico de referência para revelar o cotidiano da gestão de conteúdos e serviços em *websites* e seus níveis de eficiência para fazer frente às demandas próprias dos meios em que se estabelecem. Três *websites* foram considerados para o estudo: o primeiro destinado à gestão de uma revista acadêmica, o segundo destinado à gestão de um evento científico e o terceiro destinado à gestão de conteúdos informacionais de uma unidade administrativa de uma I.E.S. A característica comum nestes *websites* em estudo é a perspectiva de sua replicação parametrizada em aplicações análogas.

**Palavras-chave:** Gestão Estratégica da Informação. Aplicações Corporativas na Web. Fator Tecnológico.

## 1 INTRODUÇÃO

As inovações tecnológicas se constituem em molas propulsoras nas mudanças sociais e econômicas. No estágio atual, a difusão das tecnologias de serviços baseadas em computadores associa-se à globalização da concorrência e dos mercados para reclamar mudanças no paradigma empregado na administração das organizações.

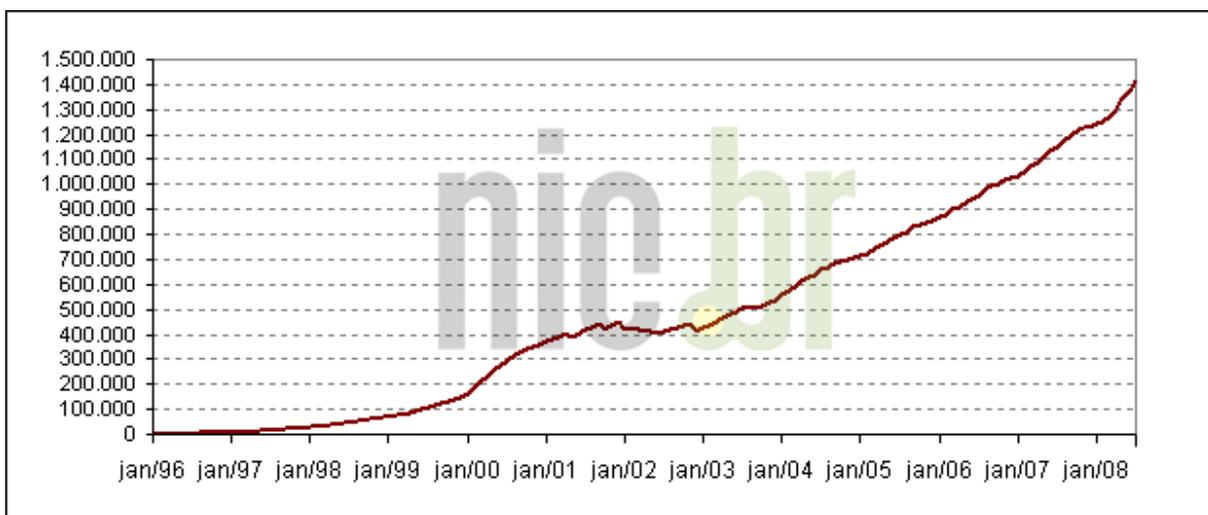
Os apelos por desenvolvimento sustentável direcionam-se pela busca da eficiência econômica somada equidade social e à conservação ambiental. Contudo, nessa equação, o fator tecnológico precisa ser adequadamente ponderado (BUARQUE; 2002). Assim, por exemplo, se subdimensionado pode inviabilizar economicamente o planejamento de uma organização, e se focado para atender a estratégias de eficiência econômica de uma empresa e observância às normas de conservação ambiental, para evitar transtornos, pode gerar exclusão e desigualdade social.

Desta forma, é preciso considerar princípios que advêm do paradigma da “Administração Tecnológica” para, conforme Keis *et al* (1997, p.110), “lidar com mudanças e estabilidade”. Um desses princípios é a criação de valor:

A maior responsabilidade social da empresa é fornecer à sociedade atividades que criem valor. A diferença entre empresas legais e ilegais é o conceito de que os produtos feitos para a sociedade agregam valor a essa mesma sociedade, e não o subtraem. O foco na natureza dos produtos (bens, processos ou serviços) é crítico para a sobrevivência da empresa a longo prazo - sob o ponto de vista de que estes acrescentam valor para o cliente, um valor que pode ser aumentado (KEIS *et al*, 1997, p.110).

Se, desta forma, a Administração se distancia do velho modelo de Church-Taylor-Ford, a história da empresa digital se estabelece apenas na década de 1990, marcada pela expansão e consolidação da rede mundial Internet e a integração de novas tecnologias afetas aos negócios. Logo, as necessidades das organizações contemporâneas por informações qualificadas, sob os novos valores circulantes, decorrem e são saciadas através dos canais por onde trafegam os conteúdos virtuais.

No Brasil, a situação não é diferente. O Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação - CETIC.br, responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e uso da Internet no país, divulgando análises e informações periódicas sobre o desenvolvimento vertiginoso da rede (ver figura 1).



Fonte: Registro.br in Cetic.br (2008)

**Figura 1: Evolução do Número de Domínios .br**

Estas considerações nos induzem a questionar a qualidade da gestão das diferentes concepções da informação digital nas aplicações implantadas pelas organizações em seus

*websites*. Para nortear as discussões, nesse trabalho buscaram-se respostas para a seguinte questão: considerando a perspectiva da evolução do *webdesign* e a necessidade de maior eficiência na veiculação de conteúdos informacionais, quais elementos dessa tecnologia são determinantes para se estabelecer uma trajetória de sucesso em uma aplicação na Web?

As análises serão conduzidas a partir da observação dos processos de gestão de conteúdos e serviços em três *websites* parametrizados para aplicações análogas, ou seja, idealizados sob uma perspectiva de obtenção de eficiência similar, mesmo sob diferentes contextos.

## **2 EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS E A GESTÃO DE CONTEÚDOS E SERVIÇOS NA WEB**

A história recente de nossa sociedade registra a impressionante evolução e multiplicação de recursos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), com a disseminação de seu uso rompendo quaisquer fronteiras que poderiam ser antepostas. Saímos do processamento de dados nos mainframes, passamos pela popularização dos micros com ambientes operacionais amigáveis e chegamos às aplicações virtuais através dos canais da Internet. Abandonamos documentos em papel e listagens convencionais para a época para alcançarmos a informação digital veiculada, sob suas diferentes formas, na mídia.

Conforme consideram Morigi e Pavan (2004, p.119) as TICs modelam as relações sociais, econômicas e políticas, mas também são moldadas por essa sociedade diferente. Suas aplicações passaram a absorver características associadas ao “valor agregado” à informação, transformando-se em fonte de crescimento econômico e perspectivas para encaminhamentos das questões sociais.

Para Teruya (2005, p.29), “São os novos mediadores tecnológicos que descentralizaram o campo da produção do conhecimento e da informação, mas que exercem grande poder de influência no comportamento cognitivo e nos hábitos sociais, culturais e políticos”.

Sob outro prisma, essa tecnologia somente se torna útil, quando pode ser associada a fatores próprios de quem requer seu uso, estabelecendo com clareza o que realmente precisa, com recursos que proporcionem a busca e a recuperação da informação com seus quesitos de qualidade, ou seja, precisa, em tempo, completa e de fácil interpretação, por exemplo.

Assim, as organizações obrigaram-se a observar, mais atentamente, detalhes sobre seus dados, formas, fontes e fluxos nas aplicações, ponderando os diferentes contextos, agentes e tecnologias para atender a usuários cada vez mais exigentes. Proporcionalmente, passaram a alocar instrumental e esforços tanto para se estabelecer seu significado para o emprego mais imediato, como também para o estabelecimento de estratégias e consecução de seus objetivos (PERIOTTO *et al*, 2007).

Atualmente as TICs apresentam-se sob uma ampla gama de opções, muito embora sua incorporação junto à infra-estrutura organizacional sempre se torna um grande desafio. Sob as perspectivas dos valores que podem ser agregados através da informação qualificada e considerando a abordagem neoclássica da Administração, a gestão dessa tecnologia cumpre as funções básicas de planejamento, organização, direção para apoiar a atividade administrativa de maneira apropriada e vantajosa. Sob um escopo ainda mais específico, a gestão da informação é definida por Davenport (1998, p.173) como “um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento”. Essa abordagem implica que a administração informacional deva promover condições de geração de novos valores e serviços mudando, portanto, o caminho para que a organização cumpra sua missão.

De qualquer forma, o princípio básico no emprego das TICs pode ser visto genericamente sob o propósito de tê-las como facilitadoras de processos, suportes na gestão de sistemas e no desenvolvimento de diferenciais. E isso pode ser traduzido em ter a informação atendendo

plenamente aos requisitos de qualidade, ou seja, precisa, em tempo, completa e de fácil interpretação, por exemplo.

No processo evolutivo que conduz às bases da informação distribuída através da *Web* - estruturada para acesso a *sites* diversos – as interfaces de acesso a conteúdos e serviços podem revelar como é essa gestão praticada e o quanto ela é relevante para os propósitos da organização. Periotto e Corredato-Periotto (2006, p.2) estabelecem um paralelo entre o *site*, uma imagem virtual de uma organização e o olhar crítico contemporâneo da Sociedade da Informação:

Sob a visão daqueles que se utilizam do site, ainda que se considere uma série de limitações de ordem técnica, este estabelece, de fato, o canal de interação com a organização e, sob a percepção do visitante-usuário, reflete a realidade da organização, de seus produtos, serviços, pessoas e processos nos “momentos de verdade” que se sucedem através do navegar e clicar. Assim, muito mais do que visibilidade, o site expõe a organização através das ações operacionais e estratégicas posicionadas na gestão de seus conteúdos.

Essa tecnologia popularizou-se na década de 90 basicamente através dos recursos de consulta a *websites* e *e-mail* para interação. A pluralidade de uso *e-mail* consagrou-o como a forma de comunicação mais popular entre 2005 e 2007, principalmente devido ao incremento no uso de contas de *e-mail* gratuitas. Em 2007, a grande maioria dos internautas, ou seja, 83% daqueles que usaram a rede nos três meses anteriores à pesquisa, possuíam conta de *e-mail*.

Quanto aos *websites*, é possível perceber, num processo evolutivo, pelo menos três categorias referenciais: estático, estruturado e dinâmico.

Os sites estáticos têm como característica principal o fato de não possuírem aplicações que produzam resultados personalizados ou estruturados sobre ou para os usuários. Para sua estruturação é suficiente utilizar um editor HTML (Dreamweaver, por exemplo) combinado com um serviço de Ftp. Contudo a realização das tarefas – basicamente de colar e formatar conteúdos - torna-se morosa, restringindo as aplicações a pequenos sites em função da necessidade de manter-se um padrão (*template*).

Os sites estruturados também são simples e abarcam informações comuns de um *website* estático. Apesar disso, trabalham com instrumentos de busca de informações sobre o usuário, além de facilitar a troca de mensagens. Por fim, os sites dinâmicos agregam aos elementos de um *website* estruturado uma base de dados que permite transações de cadastros, exigindo módulos administrativos para que a produtividade aumente, o controle sobre as transações e demais ferramentas administrativas, tais como indicadores de resultados e de tendências para que sejam geridos com eficácia (MAURO, 2005).

O conceito de “portal” representa uma evolução em relação ao *website* convencional, já que pode ser associado ao espaço na Web que é referência de acesso para as aplicações, serviços e conteúdo de uma organização. Em especial nos portais concentram-se extensos volumes de transações e manutenções, desta forma a eficiência somente se faz possível através de um gestor de conteúdos.

Um dispositivo de gestão de conteúdos, em geral consiste em um painel de controle baseado na Web, protegido por *login* e senha, no qual se torna possível inserir, alterar ou excluir textos e imagens de maneira fácil e rápida. Desta forma, todo usuário com a permissão adequada pode produzir, colaborar e gerenciar conteúdos de páginas de qualquer lugar a partir de qualquer *browser* padrão. As alterações são realizadas através de formulários, com interface simples, com resultados exibidos no *website* em tempo real, garantindo agilidade, praticidade e economia.

Num ambiente corporativo, há necessidade de pouco treinamento e realização das tarefas associadas à produção de conteúdos pode ser distribuída entre os funcionários, ou seja, mais

peças em condições de criar, editar e publicar conteúdos na Web. Adicionalmente, empregando-se *layouts* pré-definidos para a veiculação de conteúdos, estes passam a ter maior consistência estrutural, facilitando ações de busca e análise (NEVES, 2008).

As gerações de *web design* se sucedem e atualmente, as *web solutions* comerciais envolvem equipes de especialistas em ferramentas específicas para o desenvolvimento de *websites* dinâmicos, que incluem: gerência de projetos, formulários e levantamento de dados *on-line*, monitoramento e diagnósticos *on-line*, registro de conferências e discussões, *weblogs* e *links* de serviços, por exemplo.

### **3 O PROCESSO DE GESTÃO DE CONTEÚDOS PARA APLICAÇÕES INSTITUCIONAIS NA WEB**

Conforme considerado, sob o ponto de vista funcional, um gestor de conteúdos atenderem às necessidades de veiculação qualificada da informação disseminada em páginas com layout pré-definido, com o menor dispêndio de tempo possível e usando uma interface suficientemente simples para que a produção possa ser distribuída entre várias pessoas sem perda de consistência.

Na seqüência passamos a analisar algumas aplicações que empregam gestor de conteúdos. Estas aplicações foram implantadas em uma unidade departamental de uma I.E.S. e o estudo de sua customização permitirão a replicação em situações análogas, reconstruindo-se a correspondente aplicação sob diferentes parâmetros de uma outra unidade administrativa buscando-se, evidentemente, níveis similares de eficiência.

#### **3.1 GESTÃO DE CONTEÚDOS E SERVIÇOS EM UM PORTAL INSTITUCIONAL DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO**

A criação, em 1999, de um *website* do Departamento de Administração (DAD) da UEM criou um canal de divulgação de informações sobre suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Posteriormente, sob a concepção do projeto extensionista “DAD na Web”, iniciado em julho de 2003, foram desenvolvidos estudos para implantação de uma infra-estrutura compatível com as expectativas e motivações do setor acadêmico aliadas à perspectiva de implantação de serviços à comunidade interna e externa.

A solução tecnológica foi desenvolvida totalmente com software livre (Linguagem PHP, Database MYSQL e Servidor APACHE), convergindo esforços para equilibrar a apropriação de conteúdos informacionais legados ao novo projeto de cadastros, controles e recursos que favorecessem a manutenção e o aperfeiçoamento.

Em que pese o relativo sucesso da solução tecnológica, colocado em operação, o “novo” *website* revelou a permanência de uma cultura interna de recorrência para sua alimentação, caracterizando um obstáculo que permanecia em prejuízo dos objetivos de atender também às demandas externas. Isso porque, apesar de alguns serviços de cadastramento de material (*upload*) facilitarem a veiculação rápida de arquivos digitais previamente preparados, muitos “declinavam desse auto-atendimento”, mantendo-se arredios ao uso do recurso. A esse respeito, Periotto e Jacovazzo (2005, p.133) consideravam:

A articulação do ensino, pesquisa e extensão constitui um desafio constante para as universidades, exigindo-se posicionamentos objetivos quanto à redefinição da função social destas instituições e de suas práticas voltadas para este contexto.

O serviço extensionista em *website* revela-se, portanto, dentro da concepção de uma nova estrutura para a sociedade acadêmica e sua adoção associada para condução de soluções pelas micro e pequenas empresas e organizações

da Sociedade Civil, coloca-se no limite em que se conciliam as inovações introduzidas pela tecnologia e os valores e objetivos destas organizações.

Considerando que o rompimento de paradigmas na I.E.S. se reveste de desafio e que, para os objetivos estabelecidos, a realidade digital presente exigiria uma solução onde o protagonismo de seus agentes pudesse ocorrer de forma gradual e segmentada, passou-se ao desenvolvimento de um portal dinâmico, com interfaces e funcionalidades para gestão de conteúdos para quatro classes de alimentação de conteúdos: administrador, secretaria, docentes, e comunidade.

Assim, em 2006 o Portal do DAD entrou em operação de regime, obtendo resultados positivos sob o ponto de vista de construção coletiva e de consolidação da percepção de que a Web é mais uma criação social do que técnica. Estes resultados são resumidos da seguinte forma, por Periotto *et al* (2006, s/n); “Pode-se considerar que se conseguiu, minimamente, remeter os indivíduos a uma experiência de colocar em prática os pressupostos que exercitam, coletivamente, valores apropriados a participação direta na construção de um produto institucional”.

As figuras 1a e 1b ilustram o acesso às opções do gestor de conteúdos com recursos e funcionalidades para as classes “administrador” e “secretaria”, respectivamente, associando sua contribuição na construção coletiva às suas competências.

Cadastros | Consultas | Inicial | Sair  
Notícias | Fotos notícias | Calendário | Eventos | Fotos eventos | Banners | Produção acadêmica | Links  
Usuários | Usuários (professores) | Informativos | Normas do Mural

- Produção acadêmica

Titulo

Conteúdo

Fonte

Imagem

Procurar

Cadastrar Produção   Limpar Formulário   Editor HTML

Produções acadêmicas cadastradas

Titulo da produção	Host	Edit	Exc
O melhor artigo do ENEO-2008 é do PPA Eduem lança coletânea de estudos organizada pela Profa. Hilda Vier Machado Trabalhos do DAD e PPA/UEM no V EGEFE			

**Figura 1a: Destaque para o uso do gerenciador de conteúdos do Portal do DAD pelo “Administrador” para cadastro da “Produção Acadêmica”**

Cadastros | Consultas | Inicial | Sair  
Professores | Disciplinas | Alunos | Turmas | Grade | Docentes/Horários | Projetos

- Cadastro de Projetos

Ano do Proj. 2008   Nome do orientador José Paulo de Sousa

Tipo de Proj. Ensino   Código do Projeto   Título de Projeto

Envolvidos   Nome dos envolvidos (tais de um, separar os nomes por vírgula)

Horas semanais   Início do Projeto   Término do Projeto   Status do Projeto Em andamento

Fonte do Projeto

Resultados esperados

Confirmar Cadastro de Projeto   Limpar Formulário

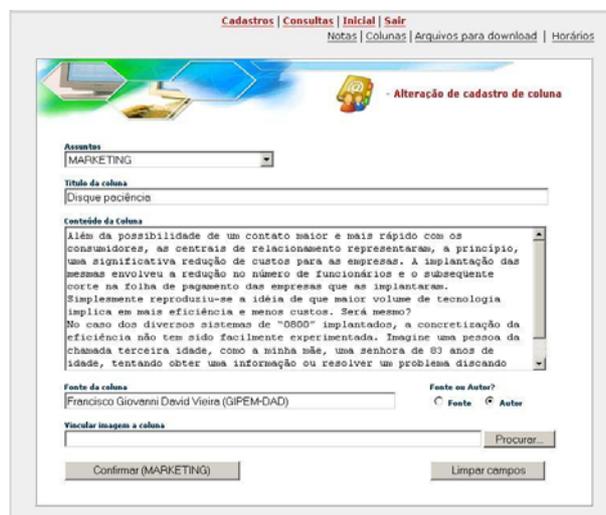
**Figura 1b: Destaque para o “Cadastro de Projetos” entre os serviços restritos à “Secretaria” para uso do gestor de conteúdos no Portal do DAD**

Conforme se constata através das figuras 1a e 1b, tem-se a necessária simplicidade de uso da interface com um potencial de produtividade inerente, já que qualquer membro da equipe administradora ou da equipe da secretaria podem, pelo acesso segmentado, cadastrar ou atualizar conteúdos com grande facilidade e rapidez. No caso do “Administrador”, esse pode efetuar todo o controle de acesso e atendimento a usuários, moderação de conteúdos, além de distribuir, na equipe, a manutenção de conteúdos atualizados nas sessões específicas, tais como: notícias, banners, informativos, etc. A secretaria, por sua vez, pode contar com um repositório de documentos para atendimentos relacionados às atividades do departamento. Numa época onde as demandas por informação exigem resposta de serviços em tempo real, a secretaria pode, sem ônus para suas atividades operacionais e de rotina, alimentar e disseminar informações de maneira mais eficientemente, especialmente no que diz respeito às disciplinas e projetos dos docentes afetos à unidade departamental.

A figura 2a mostra a interface usada pelo professor para disponibilizar material exclusivamente para alunos de suas turmas através de *upload* em sua própria página dentro do portal. Em outra forma, para que esse mesmo professor poder participar da construção de conteúdos nesse portal, a figura 2b mostra uma opção do gestor de conteúdos para que possa publicar artigos de sua área de atuação que extrapolem os interesses no âmbito do curso, disseminando-se junto às comunidades da Internet.



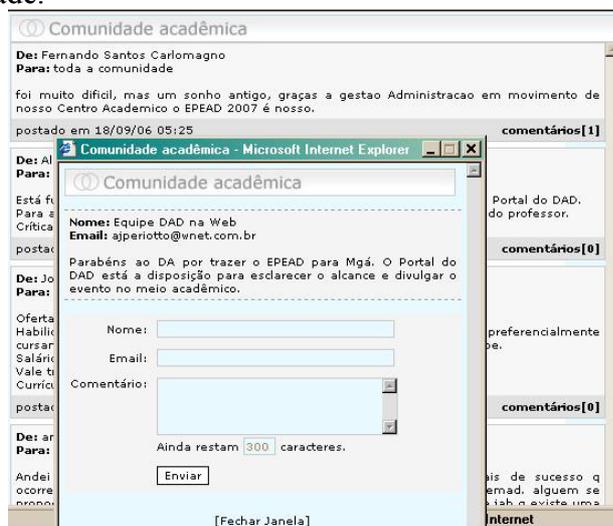
**Figura 2a: Ferramenta de *upload* para o uso “Professor” através do gerenciador de conteúdos do Portal do DAD**



**Figura 2b: Publicação, pelo “Professor”, de material de difusão cultural através do gestor de conteúdos no Portal do DAD.**

Conforme é possível observar através das figuras 2a e 2b, o professor conta com uma ferramenta de gestão de conteúdos customizada, com interface amigável para reproduzir conteúdos previamente trabalhados, proporcionando significativa eficiência operacional e visibilidade aos seus materiais conforme critérios do próprio professor.

A comunidade acadêmica e a sociedade como um todo também podem protagonizar ações interativas no portal. Como ilustração, a figura 3 exibe o recurso de publicação de manifestações, recebendo réplicas dos demais usuários, na sessão da “Comunidade Acadêmica”. Representa um canal de expressão e manifestações abertas com realimentação de opiniões, permitindo conduzir situações específicas e exercitar mudanças significativas na cultura desta comunidade.



**Figura 3 – Interface de comunicação para a “Comunidade Acadêmica” para publicação de mensagens e registro de comentários ou réplicas**

A disseminação de mensagens sobre eventos, serviços e oportunidades passaram a compor o cotidiano das atividades afetas à formação acadêmica e exercício profissional, motivando o projeto de um *sub-site* específico, relacionados a serviços, tais como: oportunidades em projetos, estágios e empregos, classificados de negócios, banco de consultores, balcão do administrador-aluno e sebo da Administração. Esse resultado talvez seja o mais representativo das novas dimensões viabilizadas pela gestão eficiente do *website*, que se liberta de preocupações relacionadas à geração de códigos para permitir-se à construção de novas soluções e aprofundamento das questões e rompimento de paradigmas pelo alcance de um novo patamar tecnológico.

### 3.2 GESTÃO DE PERIÓDICO ELETRÔNICO

O texto acadêmico registra, através de elementos e linguagem próprios, argumentos e a expressão dos resultados de uma vivência em projeto de ensino-aprendizagem, científico, social, artístico, enfim concebido e realizado sob a conotação própria desse meio. Assim, se “[...] a tradição acadêmica acabou delimitando, em razoável medida, as formas típicas de expressão escrita para as diversas modalidades de textos acadêmicos [...]”, conforme considerado por Chibeni (2007, s/n), a qualidade dessa produção também deve adequar-se ao veículo de publicação. Desta forma em qualquer área da atividade acadêmica os autores que primam pela excelência de seus textos, procuram publicações qualificadas sob padrões reconhecidos.

No que diz respeito aos periódicos, considerando os “Critérios SciELO Brasil” (SCIELO, 2008, s/n) como referência, tem-se que os projetos objetivam essencialmente “[...] aumentar radicalmente a visibilidade, a acessibilidade e a credibilidade [...]” e buscam, para isso, o formato eletrônico, dado que já se têm critérios, política e procedimentos de avaliação desses periódicos, inclusive com metodologia comum para a preparação, armazenamento, disseminação e avaliação dessa produção científica.

O Caderno de Administração, uma publicação do DAD, destinado a publicar textos de interesse da graduação, teve a última publicação em papel no segundo semestre de 2005 - volume 13, número 2 – mas já em 2004, já acenava para um processo de migração para o meio eletrônico, ocupando uma sessão do Portal do DAD (PERIOTTO; JACOVAZZO, 2005), conforme mostram as figuras 4a e 4b.



Figura 4a: Processo de editoração do Caderno de Administração através do gerenciador de conteúdos do Portal do DAD

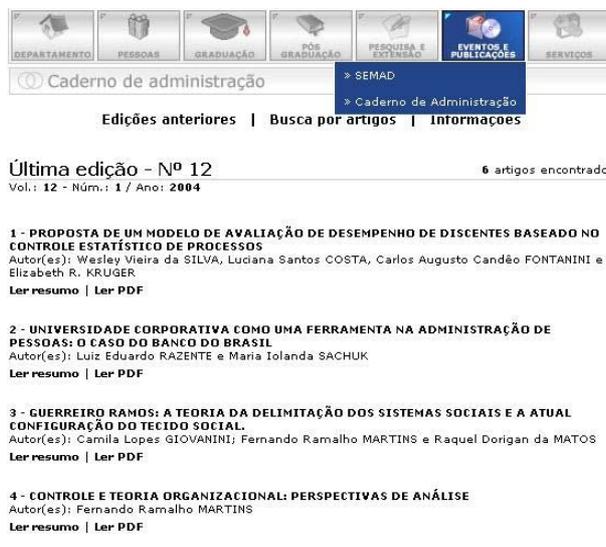


Figura 4b: Veiculação de artigos publicados no Caderno de Administração no Portal do DAD

Considerando as dificuldades com o aporte de recursos para sua manutenção, o departamento instituiu uma comissão de estudos e acabou por aprovar a proposta de mudanças na política editorial e a veiculação do periódico exclusivamente em meio eletrônico. Após novos estudos decidiu-se pela adoção da plataforma tecnológica de controle e veiculação do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), traduzido e customizado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), com base no software desenvolvido pelo Public Knowledge Project (Open Journal Systems), da Universidade British Columbia.

Embora a coordenação do periódico no departamento pudesse, de imediato, proceder á migração para a plataforma OJS, optou-se por aguardar as definições sobre uma política institucional para publicações eletrônicas, culminando na implantação do Portal de Periódicos pela Editora da UEM (Eduem) no primeiro semestre de 2008. Na seqüência, com a inclusão do Caderno de Administração no Portal, o processo de capacitação dos editores da revista, evidenciou o potencial do SEER para a customização (ver figura 5a) e gestão de controle (ver figura 5b) através de ferramentas essenciais à automação das atividades de editoração do periódico eletrônico.



**Figura 5a: Processo de customização do periódico eletrônico através do gestor de conteúdos do SEER**



**Figura 5a: Destaque para o controle de documentos no processo de gestão do periódico através SEER**

Conforme evidenciam as figuras 5a e 5b, embora o gestor de conteúdos apresente uma interface padrão, objetivando resguardar aspectos qualitativos que norteiam o projeto SEER, a customização e a gestão exigem uma imersão aprofundada para se levar a bom termo os resultados das atividades de editoração do periódico eletrônico.

Contudo, tanto para o uso do gestor de conteúdos do Portal do DAD (figuras 4a e 4b), como no uso da plataforma do SEER (figuras 5a e 5b), as vantagens próprias da automação exigem esforços e envolvimento em processos repletos de formalismos e códigos éticos para preservar os parâmetros que objetivam a qualidade e o reconhecimento do periódico em seu meio.

Desta forma, embora se busque a disseminação do texto acadêmico com a visibilidade e acessibilidade da Web, ao contrário das aplicações consideradas para o Portal do DAD – que almejaram a inclusão de agentes de construção coletiva – essa aplicação institucional exige uma equipe própria, capacitada para o uso do ambiente tecnológico e alinhada com o processo de submissão, avaliação e publicação dos textos acadêmicos.

### 3.3 GESTÃO DE EVENTO ACADÊMICO

Um evento acadêmico cumpre a função básica de formação e, para isso, busca a integração do ensino, pesquisa e extensão. Ao mesmo tempo em que estabelece um espaço para o intercâmbio de experiências, proporciona condições para se aferir a realização de práticas e projetos frente aos padrões esperados no contexto da formação pretendida.

A organização do evento acadêmico movimenta muitas pessoas na realização de uma significativa gama de atividades com exigências que variam desde uma dimensão mais simples, porém em grande intensidade, como recepção de inscrições, pagamento de taxas e ensalamento, por exemplo, até ações específicas e que envolvem pessoas altamente qualificadas, tais como: avaliação de trabalhos, coordenação de debates ou minicursos.

Nesse contexto os sistemas informatizados auxiliam no ordenamento das ações, oferecem suporte para as equipes de trabalho e realizam importante papel informativo acerca do próprio evento e sua realização.

Nas I.E.S. públicas, onde a cultura organizacional é conservadora, observa-se um relativo descompasso em relação ao que hoje as TICs possibilitariam, permanecendo, estas organizações, restritas ao uso de ferramentas de automação de escritórios em suas diferentes necessidades (PERIOTTO *et al*, 2007). Assim, invariavelmente as soluções para gestão de eventos, por exemplo, são adquiridas de terceiros, quando, como outras aplicações análogas poderiam ser investigadas em busca de condições customizáveis – como no caso dos periódicos eletrônicos – ou simplesmente desenvolvidas, com economia direta e outros benefícios para a gestão da produção acadêmica e institucional: “[...] diante das especificidades da gestão pública, tem-se justificativas razoáveis para a investigação da possibilidade de institucionalização de uma solução que nasce do empreendedorismo corporativo e destina-se à gestão digital [...]” (PERIOTTO *et al*, 2007, s/n).

Assim na busca por uma alternativa própria e sob as perspectivas da interação pesquisa-extensão estabelecidas pelo projeto DAD na Web, foi desenvolvido um sistema de suporte à realização da Semana do Administrador – SEMAD/UEM (ver figura 6).

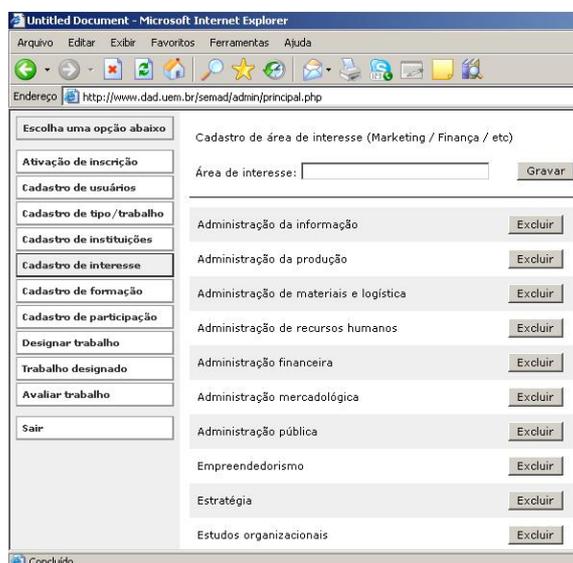
The image shows a screenshot of the SEMAD website. At the top, it features the logo of the Universidade Estadual de Maringá and the Departamento de Administração. The main banner for the XXVIII SEMAD event is prominently displayed, with the theme 'ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS: PARTICIPAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO LOCAL E SUSTENTÁVEL'. Below the banner, there are two main columns. The left column, titled 'Eventos', lists various components of the event such as 'Apresentação', 'Temática', 'Comitê Gestor', 'Comitê Científico', 'Apoios Institucionais', 'Edições Anteriores', 'Programação', 'Programação Diária', 'Minicursos', 'Pôster', 'Comunicação Oral', 'Trabalhos', 'Normas e Modelo', 'Envio e Submissão', 'Avaliação', 'Premiação', 'Inscrição de Participantes', 'Informações', 'Inscrição', 'Informações Gerais', 'Local do Evento', 'Hospedagem', and 'Alimentação'. The right column, titled 'Créditos', acknowledges the team behind the website, stating: 'A elaboração e gestão deste site e de seus conteúdos, bem como o sistema de recepção e controle de trabalhos e inscrição de participantes deve ser creditada a Equipe DAD na Web:'. It lists coordinators like Prof. Dr. Álvaro José Periotto and Marcos Massao Yamamoto, and the DAD na Web team members including Ricardo Issamu Meguro, Rafael Tadashi Hicieri Hirata, Ana Paula Denipoli, Johnny Henrique Magalhães Casado, Marcos Massao Yamamoto, Thiago Vinícius Pedroso Conti, Luciano Carvalho Mucio, Carlos Ribeiro da Silva, Sonia Vieira Lima, Márcia Ferreira dos Santos, Ozama Padilha Moreira, Douglas Henrique Duran, Hellinton Rogério Amorim Sagri, Thiago Vinícius Pedroso Conti, Karen Tavares Salino, and Eliosa Pereira de Castilho. At the bottom of the page, there are logos for funding agencies: Fundação Araucária, FINECO, FAPESP, CAIXA, and SICOOB. Contact information for the UEM Secretariat is provided at the very bottom.

Figura 6 – Página da Semana do Administrador da UEM, que emprega o sistema para divulgação e gestão do evento em plataforma da Web.

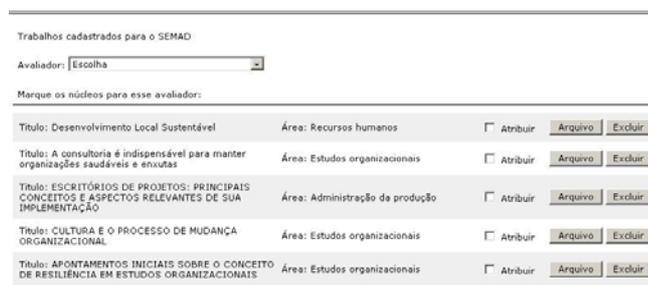
Conforme é possível observar nas opções exibidas no menu, além de conteúdo informativo específico, o sistema atende aos processos de submissão e avaliação de trabalhos, inscrição e controle de participantes e atende à organização da programação do evento.

Do ponto de vista da solução tecnológica, o desenvolvimento foi feito com software livre e o projeto foi concebido de forma a permitir ajustes visando aperfeiçoamentos ou adequações para atender a aplicações análogas, resguardando-se os aspectos de eficiência e produtividade. A parametrização é feita através de uma interface na Web de fácil operação, permitindo o trabalho remoto e colaborativo. Como ilustração, a figura 7a mostra detalhes do processo de cadastro de áreas de interesse para um evento de Administração.

Nos processos de administração de atividades, através da mesma interface, porém acessível de maneira segmentada, é possível desenvolver os vários processos do evento. Como ilustração, a figura 7b mostra o processo de designação de avaliadores para os trabalhos. Nesse caso específico, é possível designar dois avaliadores para atuarem pelo sistema “blind review”, as avaliações executadas pelos respectivos avaliadores em formulários próprios e os resultados são monitorados para posterior revelação aos autores.



**Figura 7a: Interface usada nos processos de parametrização de um evento acadêmico**



**Figura 7a: Interface de controle, com detalhes da designação de avaliadores de trabalhos**

Como no caso da gestão segmentada de conteúdos do Portal do DAD, os processos de gestão do evento científico podem ser atribuídos a grupos independentes e especializados, com o propósito de incrementar a eficiência do processo.

## 4 CONCLUSÃO

O presente trabalho conduz a uma reflexão acerca do emprego de recursos tecnológicos nas aplicações de uma I.E.S. Embora devam ser feitas considerações acerca das especificidades de cada organização, mesmo que a análise seja conduzida para uma delas em particular, é possível constatar a presença do fator tecnológico estabelecendo diferentes reações nos diferentes setores. Sem risco de equívocos, no que diz respeito ao emprego de TICs, os aplicativos de informatização de escritórios além de serem dominantes, se prestam ao uso indiscriminado - algumas vezes de forma “forçada” - nas tentativas de buscar soluções empíricas para aplicações específicas.

Nas exceções a essa regra, observam-se soluções adquiridas de terceiros, com agravante de isso ocorrer periodicamente e nos setores diversos, onerando cada setor e a organização como um todo.

Mas se os setores públicos vivem o paradigma da escassez de recursos, qual a razão de persistirem no uso de uma solução não otimizada? Seria cultura, falta de oportunidade ou conveniência?

Na verdade não é necessário buscarmos uma resposta, uma vez que o trabalho registra pelo menos duas situações de não conformismo, de rompimento desse paradigma, de direcionamento para uma Administração da Informação integradora, produtiva e agregadora de novos valores.

A primeira delas se apresenta através da proposta adotada pela UEM para gestão de periódicos eletrônicos em um portal próprio, numa plataforma universal, livre e parametrizável. Neste caso, se a veiculação do texto acadêmico sofria com as restrições do papel como único meio, a tecnologia digital e as TICs permitem sua disseminação a baixo custo e com maior alcance, mesmo sob os padrões mais rigorosos das coleções eletrônicas. Mais do que qualidade, integram-se os bancos de autores, consultores *ad-hoc* e editores dos periódicos institucionais. Mais do que um simples serviço acadêmico, tem-se a padronização da informação relacionada à produção acadêmica, subsidiando as análises de avaliação institucional.

Numa situação complementar, caracterizado pelo que poderíamos denotar de intra-empresendedorismo, apresentam-se soluções para *websites* de unidades departamentais e para gestão de eventos. Ambas as soluções sustentam uma concepção de aplicação para a Web, trazendo os benefícios associados a esse meio, sustentam-se com operações e controles executados a partir de gestores de conteúdo e podem ser replicadas, dado que permitem customização.

Nesse caso o rompimento do paradigma ainda não ocorreu, o fator tecnológico ainda não foi percebido na escala superior destas unidades departamentais. Se o fosse, passaríamos ter redução drástica de custos de contratação e manutenção de soluções análogas, maior eficiência na rotina administrativa de cada unidade, as opções de uma agenda institucional comum e, possivelmente, novos serviços.

De qualquer forma as soluções estão disponíveis à experimentação, já que foram concebidas sob a égide do software livre, propósitos de aperfeiçoamento dos mecanismos institucionais e de prosperidade de uma consciência acadêmica de colaboração.

## 5 REFERÊNCIAS

BUARQUE, S. C. **Construindo o Desenvolvimento Local Sustentável**: metodologia de planejamento. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

CETIC.br - Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. Disponível em <http://www.cetic.br/dominios/index.htm>. Acesso em 08/08/2008.

CGI.br - Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil**: TIC Domicílios e TIC Empresas 2007. Publicação disponível em formato digital em [www.cetic.com](http://www.cetic.com). São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2008.

CHIBENI, S. S. O texto acadêmico. **Via Moderna** (on-line). Postado em 06/07/2007. Disponível em <http://edsongil.wordpress.com/2007/07/06/o-texto-academico/>. Acesso em 04/08/2008.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

KEIS, Kenneth et all. Sistemas O Fator Tecnológico. **HSM Management**. Ano 1, n.1, mar-abr/1997, p.106-110.

MAURO, C. A **Evolução do Website**. Publicado em 03/12/05. Disponível em <http://www.administradores.com.br>. Acesso em 23/02/2007.

MORIGI, V.J.; PAVAN, C. Tecnologia de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.33, n.1, p. 117-125, jan./abril 2004.

NEVES, Marco. **Gestão de Conteúdos**. Publicado em 07/07/2006. Disponível em <http://www.webaserio.com/view/gestao-de-conteudos.html>. Acesso em 08/08/2008.

PERIOTTO, A. J. e CORREDATO-PERIOTTO, T. R. Desafios e soluções para a gestão da informação digital. *In: Anais da SEMAD – Semana do Administrador/UEM*. Maringá: UEM-DAD, 2006, p. 1-12.

PERIOTTO, A. J. e JACOVAZZO, B. N. Interação pesquisa-extensão: formação para a gestão empresarial e atendimento à comunidade através de website institucional *In: Anais da SEMAD – Semana do Administrador/UEM*. Maringá: UEM-DAD, 2005, p. 129-134.

PERIOTTO, A. J.; ; LUCCA, G. ; ENDRICI, J. O. M.; CORREDATO-PERIOTTO, T. R.. Gestão da Informação e Políticas Institucionais: uma solução pautada pela auto-avaliação. *In: Congresso Internacional de Administração - ADM 2007*. Ponta Grossa - PR: UEPG, 2007.

PERIOTTO, A. J.; SILVA, P. A. D; SILVA, R. S. **Portal de serviços: cultura, obstáculos e motivações para o projeto extensionista**. *In: II ENPPEX - Encontro Paranaense de Pesquisa e Extensão em Ciências Sociais Aplicadas*, Foz do Iguaçu: Unioeste, 2006.

SciELO - Scientific Electronic Library Online. Critérios SciELO Brasil. Disponível em <http://www.scielo.br>. Acesso em 05/08/2008.

TERUYA, T.K. As tecnologias de informação e comunicação na educação de crianças e jovens. *In: ALTOÉ, A., COSTA, M.L.F.; TERUYA, T.K. (Org.). Educação e novas tecnologias*. Maringá: Eduem, 2005. Cap.2, p. 27-38. (Formação de professores EAD; n.16).