

BETANIA BUSATO

**ESTUDO DE CASO: GESTÃO DA INFORMAÇÃO DO PROGRAMA DE
ESTÁGIOS DA EMBRAPA FLORESTAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Administração de Pessoas, Centro de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração, Departamento de Administração Geral e Aplicada, Universidade Federal do Paraná, para obtenção de título de Especialista em Administração de Pessoas.

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Bulgacov

**CURITIBA
2009**

A Deus, pela vida, bênção e proteção.

AGRADECIMENTOS

Ao professor Sérgio Bulgacov, pela orientação e apoio.

Ao meu esposo Alessandro, pelo apoio e incentivo em todos os momentos.

À Embrapa, pelo auxílio financeiro.

Aos orientadores de estágio e aos estagiários da Embrapa Florestas que aceitaram participar deste estudo.

Às amigas Márcia, Leticia e Maria pelas sugestões e especialmente pela amizade.

RESUMO

A informação é considerada, nos dias de hoje, fator determinante para a sobrevivência das organizações. Na medida em que a empresa possui a informação certa e no momento certo, ela passa a apresentar vantagem competitiva sobre as demais. Identificar se está sendo realizado um adequado gerenciamento de informações e compreender a melhor forma de utilizar os recursos informacionais e de tecnologia da informação, é de grande importância para qualquer organização. O objetivo deste trabalho consiste em diagnosticar como é realizado o gerenciamento de informações no Processo de Estágios do Setor de Gestão de Pessoas da Embrapa Florestas, verificando qual o seu impacto sobre a efetividade do processo junto aos seus usuários. Para obtenção desse diagnóstico, foi feita a análise do processo, verificando como é realizada cada etapa do gerenciamento de informações e realizou-se a aplicação de um questionário a 65 usuários para identificar se os mesmos recebem informações de qualidade. Pôde-se concluir que o atual processo de gerenciamento de informações gera informações significativas e de valor para seus usuários e que 98% dos usuários consideram-se satisfeitos com a qualidade das informações. O processo é pouco informatizado e não utiliza a internet como ferramenta para a gestão de informações, possuindo problemas em suas etapas. O resultado desta pesquisa possibilitou sugerir e desenvolver propostas de melhorias para aperfeiçoamento do sistema de informações atual.

Palavras-chave: Informação. Gerenciamento da informação. Estágio.

LISTA DE QUADROS

QUADRO1 – CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS DE DADOS, INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO.....	16
QUADRO 2 – ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	22
QUADRO 3 – ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	45
QUADRO 4 – EMPREGADOS DA EMBRAPA FLORESTAS POR CARGO.....	51
QUADRO 5 – ANÁLISE DO PROCESSO DE ESTÁGIOS SEGUNDO O PROCESSO GENÉRICO DE DAVENPORT (2001).....	58
QUADRO 6 – AÇÕES DE APERFEIÇOAMENTO PARA O SISTEMA DE INFORMAÇÕES DO PROGRAMA DE ESTÁGIOS.....	68

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	20
FIGURA 2 – O PROCESSO GENÉRICO.....	25
FIGURA 3 – MODELO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	31
FIGURA 4 – UNIDADES DA EMBRAPA.....	49
FIGURA 5 – ORGANOGRAMA DA EMBRAPA FLORESTAS.....	50
FIGURA 6 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE ESTÁGIOS DA EMBRAPA FLORESTAS.....	55
FIGURA 7 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PROCESSO COM A QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES.....	66

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – PERCENTUAL DE QUESTIONÁRIOS DEVOLVIDOS.....	64
TABELA 2 – DIMENSÕES DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE ESTÁGIOS DA EMBRAPA FLORESTAS.....	65
TABELA 3 – VEÍCULO DE COMUNICAÇÃO MAIS ADEQUADO PARA LEVAR INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DO PROCESSO.....	66

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNPF	– Centro Nacional de Pesquisa de Florestas
EMBRAPA	– Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
IBDF	– Instituto Brasileiro de Desenvolvimento Florestal
IE	– Instituição de Ensino
IPEAME	– Instituto de Pesquisa e Experimentação Agropecuária Meridional
IPEAS	– Instituto de Pesquisas Agronômicas do Sul
P&D	– Pesquisa e Desenvolvimento
PNPF	– Programa Nacional de Pesquisa Florestal
SI	– Sistemas de Informação
TI	– Tecnologia da Informação
WWW	– World Wide Web

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	11
1.1.CONTEXTO.....	11
1.2.TEMA.....	12
1.3.PROBLEMA.....	12
1.4.OBJETIVOS.....	12
1.4.1. Objetivo Geral.....	12
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12
1.5.JUSTIFICATIVA.....	13
1.6.ESTRUTURA DO TRABALHO.....	14
2.REVISÃO TEÓRICO-EMPIRICA	16
2.1.DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	16
2.1.1.Dado.....	16
2.1.2.Informação.....	17
2.1.3.Conhecimento.....	18
2.2.CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	19
2.3.O VALOR DA INFORMAÇÃO	20
2.4.GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO	24
2.4.1.Arquitetura Da Informação.....	29
2.5.SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	30
2.5.1.Diferenciando as Informações para Diferentes Níveis Gerenciais.....	32
2.6.TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	33
2.7.INTERNET, INTRANET	34
2.7.1.Internet.....	34
2.7.2. Intranet.....	36
2.8.EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE	37
2.8.1.Eficácia.....	38
2.8.2.Eficiência.....	38
2.8.3.Efetividade.....	39
2.9.ESTÁGIO	39
3.METODOLOGIA	42
3.1.QUESTÕES DE PESQUISA.....	42
3.2.CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO.....	42
3.3.MÉTODO.....	43
3.4.INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	43
3.5.UNIVERSO E CRITÉRIO AMOSTRAL.....	43
3.6.DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS E OPERACIONAIS DAS VARIÁVEIS.....	44
3.7.ANÁLISE DE DADOS.....	47
4.RESULTADOS E ANÁLISE DE DADOS	48
4.1.LOCAL DE ESTUDO	48
4.1.1.Identificação.....	48
4.1.2.Base Física.....	49
4.1.3.Foco de atuação.....	50
4.1.4.Funcionários.....	51
4.1.5.Breve Histórico.....	51
4.1.6. Programa de Estágios da Embrapa Florestas.....	52
4.1.6.1.Objetivo do Programa e Público-Alvo.....	52

4.1.6.2.Modalidades de Estágio e Procedimentos de Ingresso	53
4.1.6.3.Dados gerais sobre o período 2008.....	56
4.2.ANÁLISE DA SITUAÇÃO.....	57
4.2.1.Diagnóstico Da Situação Atual de Gerenciamento da Informação	57
4.2.2.Qualidade da Informação Recebida pelos Usuários	64
4.3.PROPOSTAS.....	66
5.CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	71
BIBLIOGRAFIA	72
APÊNDICES	75

1.INTRODUÇÃO

1.1.CONTEXTO

Nos últimos anos o mundo industrializado vem enfrentando a transição de uma economia industrial para uma economia da informação, e a informação torna-se a força motriz na criação de riquezas e prosperidade. Nessa economia o sucesso passa a ser determinado por aquilo que se sabe e não por aquilo que se tem (MCGEE; PRUSAK, 1994).

Segundo Vanzo (2000), esta revolução se deve a três fatores principais: a globalização crescente da economia, a explosão das comunicações e a matriz tecnológica. O progresso da tecnologia da informação (TI) forneceu os recursos necessários para uma rede de conexões entre agentes econômicos em todo o mundo e permitiu que uma nova economia surgisse em escala global. Segundo Beal (2008), a Internet mundializou o conhecimento e trouxe um “ciberespaço” para os negócios que passaram a ser regidos por uma enorme velocidade. A Tecnologia da Informação facilitou o acesso às fontes de conhecimento de maneira rápida e com menor custo e ofereceu variadas opções para a criação, distribuição, recuperação e preservação da informação. Compreender as formas pelas quais se pode otimizar o uso dos recursos informacionais e de TI representa hoje, um aspecto fundamental para a melhoria do desempenho de qualquer organização.

Segundo Mcgee e Prusak (1994, p.3), em uma economia de informação, a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz. As empresas líderes nessa competição serão as grandes vencedoras do futuro. Segundo Pereira (2003, p.19), aquele que estiver melhor informado terá maiores condições de se manter num mercado cada vez mais competitivo. O recurso estratégico deixou de ser o capital e passou a ser a informação.

Portanto, no cenário atual, identificar se está sendo realizado um adequado gerenciamento de informações e compreender a melhor forma de utilizar os recursos informacionais e de tecnologia da informação, é de grande importância para qualquer organização.

1.2.TEMA

A gestão da disponibilização da informação aos usuários do Programa de Estágios da Embrapa Florestas.

1.3.PROBLEMA

De que forma é gerenciado o sistema de Informação do Programa de Estágios em termos de acesso e disponibilização das informações para os seus usuários?

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo Geral

O objetivo geral desta pesquisa consiste em diagnosticar como é realizado o gerenciamento de informações no Processo de Estágios do Setor de Gestão de Pessoas da Embrapa Florestas, verificando qual o seu impacto sobre a efetividade do processo junto aos seus usuários.

1.4.2. Objetivos Específicos

A pesquisa pretende atingir os seguintes objetivos específicos:

- 1. Identificar como é realizado o Processo atual de Gerenciamento de Informações;**
- 2. Avaliar qual o estágio de informatização em que se encontra o processo;**

3. Identificar qual o grau de utilização da Internet como ferramenta para a gestão da informação no processo;
4. Identificar se o atual processo de gerenciamento de informações gera informações significativas e de valor para seus usuários;
5. Verificar o grau de satisfação dos usuários do processo com o Gerenciamento de informações atual;
6. Recomendar ações para aperfeiçoamento do sistema de informações.

1.5. JUSTIFICATIVA

Como parte do processo formativo, o estágio possibilita o desenvolvimento de habilidades, atitudes, competências individuais, colocando o estudante frente a uma realidade diversa ao âmbito escolar, ampliando seu senso de responsabilidade e compromisso com a cidadania.

O estágio adquire importância no contexto pessoal, empresarial e social, pois contribui para a auto-definição e formação profissional, eleva o nível qualitativo de mão-de-obra especializada, reduzindo o investimento a que estão sujeitas as empresas quando contratam profissionais recém formados e sem prática e complementa a formação profissional que transforma o estudante de hoje em cidadão de amanhã.

A cada ano um número maior de estudantes são recebidos pelo Programa de Estágios da Embrapa Florestas. Em contrapartida o volume de trabalho, documentos, dados e informações aumentam consideravelmente, sendo que não houve investimentos para a melhoria do gerenciamento de informações.

Além disso, a aprovação da nova Lei de Estágios, em 25/09/2008, trouxe novas exigências às empresas (limitação do contrato de estágio em dois anos, férias, proporcionalidade de contratações conforme o quadro de pessoal da empresa etc.), sendo necessário um gerenciamento de informações adequado para que não haja o descumprimento das normas, gerando punições por parte do Ministério do Trabalho.

Segundo Beal (2008, p.7), administrar adequadamente os recursos informacionais e seus fluxos na organização representa, hoje, uma necessidade

cada vez mais presente em qualquer tipo de negócio, sendo que a informação e o conhecimento representam patrimônios valiosos, necessários para que se possa prever, compreender e responder às mudanças ambientais e alcançar ou manter uma posição favorável de mercado. Para serem eficazes, as organizações precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações de qualidade. A simples ação de tornar a informação prontamente disponível para os integrantes de uma organização pode melhorar significativamente os resultados por ela obtidos.

Portanto o objetivo desta pesquisa é diagnosticar como é realizado o gerenciamento de informações no Processo de Estágios do Setor de Gestão de Pessoas da Embrapa Florestas, verificando qual o seu impacto sobre a efetividade do processo junto aos seus usuários.

1.6. ESTRUTURA DO TRABALHO

O capítulo 1 traz a introdução, contextualizando o tema, definindo objetivo geral e objetivos específicos e demonstrando a relevância do tema a ser estudado.

O capítulo 2 trata da revisão de literatura, que se inicia com uma breve abordagem conceitual sobre dado, informação, conhecimento e classificação da informação. Destaca-se a seção sobre o valor da informação, a qual traz o modelo de O'Brien (2006) para aferir sua qualidade e utilidade, e a seção que apresenta o tema gerenciamento da informação, onde se explica o processo genérico sugerido por Davenport (2001) para a implantação da gestão dos recursos informacionais em uma organização. Estes modelos de O'Brien e Davenport são utilizados como base para a análise dos dados coletados neste trabalho. Na continuidade é apresentado de forma sintética conceitos sobre arquitetura da informação, sistemas de informação, tecnologia da informação, internet e intranet, eficiência, eficácia e efetividade. Finalizando a revisão teórica é apresentado o conceito, objetivo, benefícios e legislação pertinente as atividades de Estágio.

O capítulo 3 trata da metodologia de pesquisa, identificando as questões de pesquisa, o método utilizado, o instrumento de coleta e a forma de análise de dados.

Esta seção traz ainda a caracterização do estudo e descreve a população da pesquisa e as definições constitutivas e operacionais das variáveis.

O capítulo 4 traz os resultados e a análise de dados, iniciando com a apresentação do perfil da empresa em que foi desenvolvida a pesquisa e o perfil do processo analisado. Na seqüência apresenta-se a análise dos dados coletados.

O capítulo 5 apresenta as conclusões e recomendações para trabalhos futuros.

2.REVISÃO TEÓRICO-EMPIRICA

2.1.DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Segundo Alvarenga Neto (2008, p.17) é fundamenta a discussão conceitual de dado, informação e conhecimento. Essas definições são os marcos teóricos conceituais iniciais e primordiais balizadores das formulações, proposições e discussões atinentes às organizações do conhecimento e à gestão da informação e do conhecimento.

Existem várias definições na literatura sobre dados, informações e conhecimento. Segundo Davenport (2001, p.19) não é fácil distinguir essas definições na prática, pois são nitidamente imprecisas, mas pode-se representá-las pelo seguinte quadro síntese:

Dado	Informação	Conhecimento
<p>Simple observação sobre o estado do mundo</p> <ul style="list-style-type: none"> •Facilmente estruturado •Facilmente obtido por Máquinas •Freqüentemente quantificado •Facilmente transferível 	<p>Dados dotados de relevância e propósito</p> <ul style="list-style-type: none"> •Requer unidade de análise •Exige consenso em relação ao significado •Exige necessariamente a mediação humana 	<p>Informação valiosa da mente humana, inclui reflexão, síntese e contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> •De difícil estruturação •De difícil captura em máquinas •Freqüentemente tácito •De difícil transferência

FONTE: Davenport (2001)

QUADRO 1 – CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS DE DADOS, INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

2.1.1.Dado

Dados são os elementos que servem de base para a formação de juízos ou para a resolução de problemas. Um dado é apenas um índice ou um registro. Em si mesmo os dados tem pouco valor (CHIAVENATO, 2004).

Dados são sinais que não foram processados, correlacionados, integrados, avaliados ou interpretados de qualquer forma. Os dados representam a matéria-prima a ser utilizada na produção de informações (REZENDE, 2008).

Para Davenport (2001), dados são simples observação sobre o estado do mundo, sendo facilmente estruturados, facilmente obtidos por máquinas, freqüentemente quantificados e facilmente transferíveis.

2.1.2. Informação

Os dados classificados, armazenados e relacionados entre si de forma significativa, permitem obter informações. Os dados isolados não constituem informação, não são significativos, mas processados ganham significado e trazem informação. Para Davenport (2001, p.19), informação são dados dotados de relevância e propósito. A informação exige análise e é mais difícil de transmitir com absoluta fidelidade.

Pode-se considerar informação como dados que possuem algum significado. A função da informação é reduzir a incerteza e a ambigüidade, permitindo ao usuário maior clareza de uma situação (PEREIRA, 2003).

Segundo Stair (1998, apud PEREIRA, 2003, p.28) a informação possui algumas características:

- a) Precisão: informação sem erros. A informação errada é, geralmente gerada pela entrada de dados incorretos no processo de transformação.
- b) Completa: contém todos os fatos relevantes agregados a ela.
- c) Econômica: o custo de produção da informação deve ser relativamente menor que seu valor.
- d) Flexível: a informação flexível pode ser utilizada para diversas finalidades, de acordo com as necessidades de quem irá utilizá-la.
- e) Confiável: a confiabilidade de uma informação vem de sua fonte, ou seja dados confiáveis.
- f) Relevante: deve ser importante para o tomador de decisões.
- g) Simples: conforme aumenta o grau de sofisticação e detalhamento da informação, sua utilidade tende a cair. A informação em excesso pode causar sobrecarga,

fazendo com que o usuário não consiga determinar o que é realmente relevante para a situação exigida.

h) Em tempo: é obtida quando necessária. O acesso à informação deve ser rápido.

i) Verificável: a informação poderá, no decorrer de seu uso, ser verificada, checando-se sua correção ou fontes diversas.

A velocidade de produção, consumo e desatualização da informação é enorme. A informação é o único recurso que não se perde com o uso ou com a disseminação. A informação só se perde quando se torna obsoleta (PEREIRA, 2003).

2.1.3. Conhecimento

Da mesma forma que a informação é produzida a partir de dados dotados de relevância e propósito, o conhecimento também tem como origem a informação, quando a ela são agregados outros elementos.

Para Alvarenga Neto (2008, p.19), o conhecimento representa a soma das experiências de uma pessoa e/ou organização e só existe na mente humana. Para Davenport (2001, p.19) conhecimento é a informação mais valiosa, pois alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação. Segundo Pereira (2003) conhecimento é resultado da interpretação da informação e de sua utilização para algum fim, especificamente para gerar novas idéias, resolver problemas ou tomar decisões. Em outras palavras, o conhecimento existe quando uma informação é interpretada e suficientemente compreendida por alguém. Conhecimento é o resultado de nossa aprendizagem, daquilo que experimentamos e podemos utilizar novamente em diversas situações.

O conhecimento pode ser classificado em tácito ou explícito. Conhecimentos explícitos são aqueles que podem ser transformados em documentos, roteiros e treinamentos. Conhecimento tácito é aquele difícil de registrar, documentar ou ensinar a outras pessoas, como por exemplo a capacidade de liderança (BEAL, 2008).

2.2.CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

As organizações dependem de informações de naturezas diversas para alcançar seus objetivos. No tocante à aplicabilidade nos diferentes níveis organizacionais, as informações podem ser classificadas em (BEAL, 2008):

- Informação de Nível Institucional: permite ao nível institucional observar as variáveis presentes nos ambientes externo e interno, com a finalidade de monitorar e avaliar o desempenho e subsidiar o planejamento e as decisões da alto nível;
- Informação de Nível Intermediário: permite ao nível intermediário observar variáveis presentes nos ambientes externo e interno, monitorar e avaliar seus processos, o planejamento e a tomada de decisão a nível gerencial;
- Informação a Nível Operacional: possibilita ao nível operacional executar suas atividades e tarefas, monitorar o espaço geográfico sob sua responsabilidade e subsidiar o planejamento e tomada de decisão a nível operacional.

A fonte onde se origina a informação pode pertencer às seguintes categorias (BEAL, 2008):

- Fonte Formal: imprensa, base de dados, informações científicas, técnicas, documentos da empresa etc.
- Fonte Informal: seminários, congressos, visitas a clientes, exposições, agências de publicidade, etc.

Do ponto de vista da sua organização, as informações podem ser classificadas em (BEAL, 2008):

- Informação estruturada: seguem padrão definido. Exemplo: formulário com campos preenchidos.
- Informação não estruturada: são aquelas que não seguem um padrão. Exemplo: artigo de revista.

Segundo Lesca & Almeida (1994, apud BEAL, 2008), a Informação ainda pode ser classificada em:

- Informação de Atividade: aquela que permite a organização garantir seu funcionamento. Costumam ser estruturadas e de nível operacional. Exemplos: Pedidos de Compra, notas de saída etc.
- Informação de Convívio: aquela que possibilita aos indivíduos se relacionarem e pode influenciar seu comportamento. São exemplos: jornal interno, reunião de

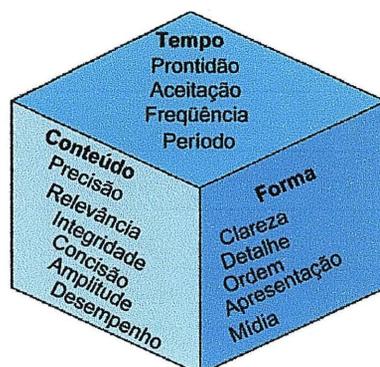
serviço, ação publicitária. A informação de convívio é, na maioria das vezes, não estruturada e está presente em todos os níveis hierárquicos.

2.3.O VALOR DA INFORMAÇÃO

O valor da informação é definido por Felix (2003) como a relação custo benefício existente entre a qualidade de uma informação e o desempenho proporcionado pela mesma.

De acordo com O'Brien (2006, p.15), uma forma de se aferir a qualidade e utilidade da informação é através da avaliação de suas características e atributos. Informações antiquadas, inexatas ou difíceis de entender não são significativas, úteis ou valiosas para o usuário.

Didaticamente esses atributos da qualidade da informação são agrupados em três dimensões: tempo, conteúdo e forma.



FONTE: O'Brien (2006)

FIGURA 1 - ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

A Dimensão Tempo é composta pelos atributos de prontidão, aceitação, frequência e período. Prontidão está relacionado à disponibilidade da informação. De nada resolve deter dada informação, se ela não estiver à disposição no instante em que ela for necessária. O atributo aceitação refere-se ao fato de garantir que, ao fornecer uma informação, ela esteja atualizada e com seus valores refletindo a

situação exata encontrada naquele momento. O terceiro atributo é a frequência, a qual corresponde ao fato de uma informação não se perder após ter sido utilizada uma vez. Uma informação de qualidade deve estar disponível quantas vezes forem necessárias. O último atributo da dimensão tempo é o período. Através de sua análise, podemos verificar se uma dada informação pode refletir seus estados passados, presentes e futuros, permitindo uma análise histórica da evolução da informação.

A Dimensão Conteúdo é formada por seis atributos: precisão, relevância, integridade, concisão, amplitude e desempenho. A precisão trata da questão de que uma informação de qualidade deve ser necessariamente isenta de erros. A relevância indica a coerência da informação manipulada em relação ao problema a ser resolvido. Não adianta ter uma ótima informação se a mesma não está relacionada com o problema abordado. Quanto mais específica e ligada ao problema, maior sua eficiência. A integridade é o terceiro parâmetro da dimensão conteúdo e revela que uma informação de qualidade só pode ser construída se todos os dados necessários para sua geração estiverem a disposição durante a fase de processamento. O quarto atributo, a concisão, indica que o excesso de informação pode ser um fato prejudicial. Um conjunto de dados objetivo e conciso é mais eficiente e fácil de ser interpretado. O atributo amplitude trata do alcance que uma informação deve ter. Para decisões pontuais a informação deve ter amplitude restrita e focada diretamente no problema. Para decisões amplas os dados devem ser bastante genéricos. O último atributo é o desempenho, que mostra que pode ser adotada uma métrica para quantificar quão eficiente a informação é na obtenção dos resultados desejados. Essa métrica pode ser abordada de diversas formas, mensurando o número de atividades concluídas em um período de tempo, o lucro obtido com um processo, o tempo médio para um produto ser consertado, entre outros.

A terceira Dimensão, a Forma, trata da maneira como a informação é fornecida. Ela é composta por cinco atributos que influenciam a qualidade da informação: clareza, detalhe, ordem, apresentação e mídia. A clareza avalia a facilidade de compreensão de uma informação, visto que quanto mais compreensiva esta é, maior a clareza na sua interpretação. O atributo detalhe considera o grau de aprofundamento com que uma informação pode ser tratada. Em alguns casos é interessante a informação detalhada e em outros uma informação resumida. No

atributo ordem é avaliada a seqüência com que a informação é apresentada. Uma informação pode ser inútil se a seqüência não for adequada. O quarto atributo é a apresentação, que analisa quais dos sentidos humanos: visão, audição, tato etc, são estimulados na apresentação da informação. Normalmente as formas mais utilizadas são as narrativas, gráficos, números e estímulos. Concluindo o conjunto de atributos, a mídia analisa a forma com que a informação é levada até seu consumidor. Diversas vias de comunicação podem ser utilizadas para transportar a informação.

Portanto, a informação de qualidade deve ter todos os atributos bem trabalhados. Uma informação é considerada de qualidade quando os dados são completos e quando o processo utilizado para transformar esses dados em informação é eficiente.

O quadro a seguir apresenta um resumo dos atributos e dimensões apresentados anteriormente.

Dimensão	Atributo	Resumo
Tempo	Prontidão	A informação deve ser fornecida quando necessária.
	Aceitação	A informação deve estar atualizada quando for fornecida.
	Freqüência	A informação deve ser fornecida todas as vezes que for necessária.
	Período	A informação deve ser sobre períodos e instantes do presente, passado ou futuro.
Conteúdo	Precisão	A informação deve estar isenta de erros.
	Relevância	A informação deve estar relacionada às necessidades do seu receptor específico, para uma situação específica.
	Integridade	Toda informação que for necessária deve ser fornecida.
	Concisão	Apenas a informação que for necessária deve ser fornecida.
	Amplitude	A informação pode ter um alcance amplo ou reduzido, um foco externo ou interno.
	Desempenho	A informação pode revelar desempenho pela mensuração das atividades concluídas, dos progressos realizados ou dos recursos acumulados.
Forma	Clareza	A informação deve ser fornecida de uma forma fácil de ser compreendida.
	Detalhe	A informação deve ser fornecida na forma normal, detalhada ou resumida.
	Ordem	A informação deve ser organizada em uma seqüência predeterminada.
	Apresentação	A informação deve ser apresentada na forma narrativa, numérica, gráfica ou outras.
	Mídia	A informação deve ser fornecida na forma de documentos em papel impresso, monitores de vídeo ou outras.

FONTE: O'Brien (2006)

QUADRO 2 - ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Segundo Beal (2008) a informação de qualidade possui um valor significativo para as organizações, podendo ser aplicada em diferentes contextos:

- Fator de apoio a decisão: a informação reduz incertezas na tomada de decisão, permitindo que escolhas sejam feitas com o menor risco e no momento adequado.
- Fator de Produção: a informação é elemento importante para se criar e introduzir no mercado produtos de maior valor adicionado.
- Fator de Sinergia: o desempenho de uma organização está condicionado à qualidade das ligações e relações entre as unidades organizacionais, e estas por sua vez dependem da qualidade do fluxo informacional existente para proporcionar o intercambio de idéias e informações.
- Fator determinante de comportamento: internamente a informação busca influenciar o comportamento dos indivíduos para que suas ações sejam condizentes com os objetivos da organização; externamente, a informação visa influenciar o comportamento dos envolvidos (cliente, fornecedores etc.) de modo que se torne favorável ao alcance dos objetivos organizacionais.

Para Davenport (2001, p.151), para ser significativa e gerar valor para a organização, a informação deve ter seis características:

- Exatidão: para ser valiosa e utilizada com confiança, a informação deve ser exata, sem erros e de fonte confiável.
- Oportunidade: a informação é útil se estiver atualizada.
- Acessibilidade: a informação de difícil acesso ou acesso demorado, pode não valer a pena procurá-la. O acesso envolve não apenas a capacidade de abarcar a informação com mãos e mentes, mas também estruturar um sistema de informação compreensível e que permita extrair dele o que interessa, sem ter que lidar com montanhas de arquivos indesejáveis.
- Envolvimento: A informação deve ser apresentada como útil. O impacto da informação é a medida de como ela pode envolver o usuário potencial por meio do formato, do meio usado, da apresentação e de outros métodos.
- Aplicabilidade: Quando a informação pode ser diretamente utilizada para equacionar problemas ou apoiar a decisão de negócios, sem que isso envolva mais análises e rearranjos de dados, ela se torna aplicável.
- Escassez: Se um conjunto de dados pode ser acessado por muitos, pode perder valor para a empresa, pois a vantagem em ter aquela informação é efêmera.

Contudo, de acordo com Davenport (2001), apesar do valor e da importância da informação para as organizações, os ambientes informacionais, em diversas empresas pesquisadas pelo autor, são pobres, ou seja, ninguém sabe o que fazer ou o que precisa saber; existe pouca informação acessível sobre funcionários, clientes e até mesmo sobre os próprios produtos e serviços. Por essas razões, no próximo tópico, será abordada a concepção de gestão da informação.

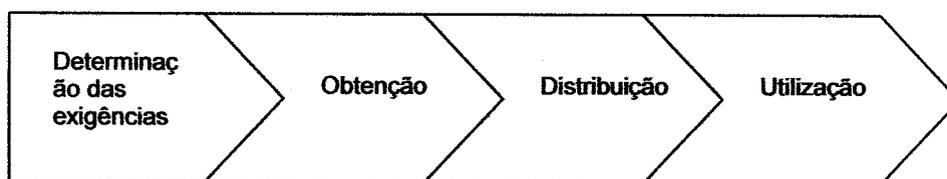
2.4. GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO

Segundo Mello (2008) a gestão da informação é entendida como a gestão eficaz de todos os recursos de informação relevantes para a organização, tanto de recursos gerados internamente como os produzidos externamente e fazendo apelo, sempre que necessário, à tecnologia de informação.

Alvarenga Neto (2008, p.41), entende que há um reconhecimento crescente que a informação, como qualquer outro recurso organizacional, é um recurso que necessita ser gerenciado para ajudar as organizações a melhorar a sua produtividade, competitividade e performance em geral. Segundo Braga (2008), para que esta gestão seja eficaz, é necessário que se estabeleçam um conjunto de políticas coerentes que possibilitem o fornecimento de informação relevante, com qualidade suficiente, precisa, transmitida para o local certo, no tempo correto, com um custo apropriado e facilidades de acesso por parte dos utilizadores autorizados.

Davenport (2001) entende a implantação da gestão da informação em uma organização como um processo composto por um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como a empresa obtém, distribui e utiliza a informação. Segundo o autor, ao definir o gerenciamento da informação como um processo, torna-se possível sua mensuração e seu aperfeiçoamento, além de uma abordagem interfuncional, englobando métodos, ferramentas e técnicas de uma variedade de funções da empresa orientadas para a informação.

Dessa forma, propõe um processo genérico, composto de quatro passos, a saber: determinação das exigências, obtenção, distribuição e utilização de informações.



FONTE: Davenport (2001)

FIGURA 2 - O PROCESSO GENÉRICO

-DETERMINAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS

A determinação das exigências consiste em identificar as necessidades de informações dos grupos e indivíduos que integram a organização para desenvolver produtos informacionais orientados para cada grupo e necessidade. De acordo com Davenport (2001), para começar essa identificação pode-se usar de:

-Entrevista e acompanhamento direto ao usuário da informação, verificando que tipos de dados e informações ele utiliza e para que. Essa observação permite conhecer informações estruturadas e não-estruturadas, formal e informal, computadorizada e não-computadorizada.

-Identificar os documentos mais importantes para a gerência. Os documentos são a maneira mais óbvias e úteis de estruturar a informação.

-Mapeamento das informações disponíveis, identificando os recursos informacionais existentes, suas fontes e localização, os sistemas a ele integrado, pois essa ação pode aumentar a percepção sobre as informações disponíveis e identificar a escassez e redundância de informações. Além disso, pode evitar as informações excessivas, informações divergentes ou informações dispersas.

-Mapeamento das necessidades de informação, identificando a necessidade de informações por parte da organização e de seu público externo. É comum que os usuários das informações não saibam expressar claramente suas necessidades. Por isso é importante conhecer o usuário e saber para que e como ele utiliza a informação. O mapeamento das necessidades de informações permite planejar com mais eficácia o desenvolvimento de sistemas e os investimentos em tecnologia da informação, ao assegurar uma compreensão mais clara do que é prioritário para cada público alvo.

-Administração dos requisitos de sistemas. Quando uma necessidade informacional exige a implantação de um novo sistema informatizado, é fundamental o uso de uma abordagem sistemática para extrair, organizar, documentar e gerenciar os requisitos do sistema, a fim de garantir que o sistema a ser desenvolvido resolva o problema certo. O sistema deve ser aberto a mudanças, pois é comum que os requisitos mudem durante o desenvolvimento do sistema, caso contrário corre-se o risco de que os investimentos em Sistemas de Informação (SI) e Tecnologia da Informação não resolvam os problemas certos.

-OBTENÇÃO

Para Davenport (2001), a obtenção de informação constitui-se em uma atividade ininterrupta, ou seja, algo que não pode ser finalizado e despachado. O fornecimento de informação deve garantir aos usuários que todos encontrarão aquilo de que necessitam em um pacote composto por informações, produtos e serviços.

O processo de obtenção de informação eficaz, é aquele que incorpora um sistema de aquisição contínua, sendo para isso, necessário:

a) Exploração de informações: Uma exploração eficaz depende de uma combinação de abordagens: humana e automatizada. Sistemas de busca automáticos de dados tornam-se cada vez mais sofisticados. A seleção eletrônica de dados agrega pouco valor à informação se não houver filtro de dados. O fator humano pode acrescentar aos dados contextos, interpretações, comparações e muitas outras espécies de valor. Mas em geral as empresas obtêm informações de 03 fontes: especialistas externos (publicações ou outras fontes formais), fontes confiáveis (pessoas ou instituições que ganharam credibilidade em certo campo) e boatos internos (a fonte é a própria organização). O melhor ambiente de exploração de informação é aquele onde todos coletam os dados e compartilham informações obtidas.

b) Classificação da Informação: criando categorias estrutura-se a informação. Segundo Davenport (2001) para tomar decisões apropriadas de como a informação deve ser classificada e armazenada os gerentes devem seguir as seguintes questões: que comportamento individual deve ser otimizado por um determinado esquema de classificação e por um mecanismo de armazenagem? Que comportamento individual relativo à informação será otimizado por um esquema específico de classificação e armazenagem? Que informação deve ser classificada? Alguma estrutura a conduziria a uma estrutura natural? Pode a organização

emprestar um sistema preexistente sem prejudicar seus objetivos informacionais? Como o esquema classificatório será mantido e organizado?

Classificar as informações por assunto permite estruturar banco de dados, documentos e diretórios, otimizando os acessos e uso da informação. Segundo McGee e Prusak (1994, p.118), oferecer enormes bancos de dados ou documentos impressos sem indicar atalhos e instruções que facilitem uma resposta rápida não é enriquecer as informações, mas um obstáculo.

A informação também pode ser classificada considerando o princípio da segurança. Um sistema de classificação da informação segundo a segurança permite que a empresa defina conjuntos de medidas de proteção adequadas para cada categoria de informação, possibilitando a adoção de medidas especiais de controle para informações consideradas mais sensíveis ou críticas. Através dessa classificação a organização poderá organizar suas informações por requisitos de segurança: sigilo, autenticidade, integridade, disponibilidade.

c) Formatação e estruturação das informações: o modo como a informação está apresentada ao usuário é importante para assegurar seu valor. Para Davenport (2001, p.186) encontrar a melhor forma para a informação determina o quanto ela será aceita e utilizada. Os documentos são as maneiras mais óbvias e úteis de estruturar a informação, pois muitas vezes os usuários não sabem identificar que informações utilizam, mas sabem dizer que documentos apreciam e valorizam. Dar ênfase aos tipos de documentos que a organização precisa gerenciar é algo que leva a informações mais úteis do que observar amplamente as exigências informacionais.

-DISTRIBUIÇÃO

A etapa de distribuição da informação permite levar a informação necessária a quem precisa dela. Quanto melhor a rede de comunicação da organização, mais eficiente é a distribuição interna da organização, o que aumenta a probabilidade de que esta venha a ser utilizada para apoiar processos e decisões e melhorar o desempenho corporativo. Além da distribuição de informação ao cliente interno a empresa deve se preocupar com a distribuição de informação ao cliente externo.

Os mecanismos de buscas e localização da informação devem ser bem estruturados e de fácil entendimento por parte do usuário, pois a informação pode estar disponibilizada, mas só serão utilizadas se forem encontradas e recuperadas.

Segundo Davenport (2001, p.191), os profissionais da informação descrevem a distribuição via computador como a mais conveniente. Uma vez armazenados, os dados podem se movimentar pela rede com rapidez, independente da localização do usuário.

-UTILIZAÇÃO

O uso da informação possibilita a combinação de informações e surgimento de novos conhecimentos que podem voltar a alimentar o ciclo da informação corporativa. Investimentos em tecnologia da informação não trarão retorno se não houver preocupação em adequar o comportamento e cultura dos indivíduos em relação à informação. A empresa deve estimular comportamentos benéficos. Davenport (2001, p.135) sugere as seguintes táticas para a administração do comportamento informacional:

- comunicar que a informação é valiosa;
- tornar clara as estratégias e os objetivos organizacionais;
- identificar as competências informacionais necessárias;
- concentrar-se na administração de tipos específicos de conteúdos de informação;
- atribuir responsabilidade pelo comportamento informacional, tornando-o parte da estrutura organizacional;
- criar um comitê ou uma rede de trabalho que cuide da questão do comportamento informacional;
- instruir os funcionários a respeito do comportamento informacional;
- apresentar a todos os problemas do gerenciamento de informações.

Segundo Davenport (2001, p.195), embora seja difícil avaliar o uso da informação, é relativamente fácil estimar esse uso, como, por exemplo, utilizando um contador de acessos. Sabendo com que frequência os dados e informações são utilizados pode-se eliminar ou modificar o que não se usa e o material mais popular pode ser analisado para verificar porque é tão usado, permitindo melhorias.

Além das tarefas de gerenciamento de informação descritas por Davenport (2001), Beal (2008) cita mais duas tarefas:

-ARMAZENAMENTO

É necessário para conservar dados e informações, permitindo seu uso e reuso. A preservação das informações requer cuidados para manter sua integridade. Quanto maior a complexidade dessa conservação maior a variedade de mídias

usadas para armazenamento: base de dados informatizada, documentos em papel, arquivos em meio magnético etc

-DESCARTE

Quando a informação perde sua utilidade ela deve ser descartada. Normalmente as empresas têm normas legais e procedimentos operacionais internos para isso. A importância deste procedimento está no fato de economizar recursos de armazenamento, aumentar rapidez e eficiência na localização da informação, melhorar a visibilidade dos recursos informacionais etc.

2.4.1.Arquitetura Da Informação

Segundo Davenport (2001, p.200), a arquitetura da informação se constitui de uma série de ferramentas que adaptam os recursos às necessidades da informação. Um projeto bem implementado estrutura os dados em formatos, categorias e relações específicas. Um dos motivos que levam ao uso da arquitetura vem do fato de que as informações normalmente encontram-se muito dispersas nas organizações, o que dificulta o acesso por parte dos funcionários. Segundo pesquisas, os gerentes passam 17 por cento de seu tempo (06 semanas por ano) buscando informações. Se o acesso é difícil, se gasta duplicando dados existentes.

Segundo McGee e Prusak (1994, p.138) a arquitetura da Informação tem os seguintes objetivos:

- Definir espaço de informação da organização em termos de domínios de interesse de informações essenciais e vias essenciais de fluxo de informação;
- Identificar as estratégias para a definição das origens, filtragem e redução;
- Eliminar ruídos das informações;
- Tornar o comportamento da informação desejada mais fácil;
- Tornar o comportamento da informação indesejada mais difícil;
- Aperfeiçoar as comunicações gerenciais, definindo claramente modelos de informação compartilhada.

Qualquer fornecedor de informações pode agregar valor à informação ao torná-la mais acessível. A arquitetura funcional ao conduzir o usuário ao local onde os dados se encontram, melhora a possibilidade de estes serem utilizados de forma

eficiente, e a informação já obtida pode ser facilmente reutilizada. Quando os usuários sabem que tipo de informes estão disponíveis, dificilmente comprarão ou criarão a mesma informação.

O mapeamento de informações é um guia para o ambiente informacional presente. Descreve não apenas a localização do informe, mas também quem é o responsável por ele, para que foi utilizado, a quem se destina e se está acessível. O seu benefício é melhorar o acesso a informação, ilustrar escassez e redundâncias. Mapas podem ajudar os gerentes a avaliar até que ponto a base informacional existente é adequada às necessidades atuais e futuras e podem aumentar a qualidade das informações ao identificar os atributos-chave – como fonte, ano, meio de armazenamento e a acessibilidade. Finalmente o mapeamento pode aperfeiçoar o comportamento e a cultura informacional. Construir um mapa significa dizer à organização que a informação é um recurso significativo que deve ser compartilhado.

O tipo de mapa mais simples consiste em listar os recursos informacionais. Esse catálogo pode ser automatizado ou feito em papel. Trata-se de uma coleção de informações acerca da informação.

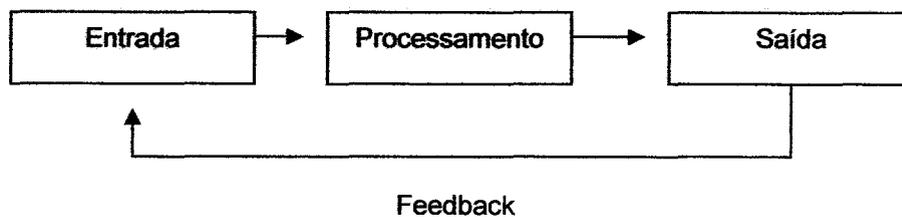
A World Wide Web (WWW) também é um exemplo de arquitetura. Sua estrutura muda a cada minuto e é fruto de milhões de decisões tomadas por elaboradores individuais de páginas sobre o conteúdo de seus documentos e conexões a outros documentos. Suas informações têm modo de exibição inovador e atraente. Esse tipo de arquitetura cria uma necessidade real por mapas e por ferramentas de busca de informações.

2.5.SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Segundo Laudon e Laudon (1999) um sistema de informação (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.

O'Brien (2006), define os sistemas de informação como um conjunto de componentes inter-relacionados e interdependentes que, através de insumos (entradas) produzem resultados (saídas) em um processo de transformação de informação, visando ao atendimento de uma meta estabelecida.

Os sistemas têm entradas, processamentos, saídas e feedback:



FONTE: O'Brien (2006)

FIGURA 3 – MODELO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Num sistema de informações, a entrada corresponde a dados capturados, e a saída envolve a produção de informações úteis, muitas vezes na forma de relatórios. O processamento envolve a conversão ou transformação dos dados em saídas úteis, e o feedback pode ser encontrado, por exemplo, em alertas de dados duplicados etc.

Normalmente o sistema faz parte de outro sistema de maior amplitude, sendo constituído um conjunto de subsistemas de informação interdependentes, tais como subsistema financeiro, contábil, de marketing etc.

Os sistemas de informações podem ser manuais ou baseados em tecnologia da informação. Normalmente quando o volume de informações a serem tratadas ou a complexidade do processamento começa a crescer muito, o subsistema de informação manual acaba sendo informatizado.

O sistema de informação só é eficaz quando está ajustado às necessidades da empresa (LAUDON; LAUDON, 1999). Segundo Davenport (2001, p.46) os sistemas de informação devem ser flexíveis, uma vez que é impossível prever

totalmente como um ambiente informacional vai evoluir dentro de uma empresa. A administração informacional precisa abrir espaço para a transformação.

2.5.1. Diferenciando as Informações para Diferentes Níveis Gerenciais

Para Stoner e Freeman (1985) os sistemas de informação têm que fornecer informações aos gerentes em três níveis de responsabilidade: operacional, gerencial e estratégico. Um projeto de Sistema de Informação deve levar em conta as necessidades de informação dos vários níveis da administração, bem como as necessidades rotineiras.

-Sistema de Informação Operacional: são os que tratam de informações rotineiras da organização. Devem oferecer informações precisas e detalhadas, numa base diária ou semanal.

-Sistemas de Informação Gerencial: são os que transformam dados provenientes das operações das organizações, agrupando-os para facilitar a tomada de decisão pelo corpo Gestor, apresentando-os sintetizados em totais, percentuais etc, o que permite aos administradores adquirir uma melhor visão das operações regulares da organização. Segundo Laudon e Laudon (1999), esses sistemas fornecem aos gerentes relatórios sobre o desempenho passado e presente da empresa, tendo papel informativo e auxiliando no controle da empresa.

-Sistemas de Informação Estratégica: visam auxiliar o processo de tomada da decisão da cúpula estratégica. Geralmente oferece informações gráficas e bem estruturadas, integrando dados de fontes internas e externas e proporcionando flexibilidade de apresentação.

Os sistemas de informação não se enquadram em apenas um dos tipos de classificação. A classificação é especialmente útil na fase de planejamento do sistema de informação.

2.6.TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A crescente redução do custo dos computadores e redes de comunicação, aliada ao aumento da facilidade de uso desses equipamentos, fez com que as organizações passem a dispor de TI cada vez mais completa e complexa, com capacidade de coletar, armazenar, processar e acessar dados e informações.

Nesse novo cenário, a TI começou assumir um papel importante: o de adicionar valor e qualidade aos processos, produtos e serviços. Se no início a tecnologia era usada apenas para automatizar tarefas, aos poucos ela começou a enriquecer o processo organizacional, auxiliando na otimização das atividades, eliminando barreiras de comunicação e melhorando o processo decisório (BEAL, 2008).

A rapidez para obter uma informação está diretamente ligada ao grau de informatização da organização. As ferramentas estão disponíveis e, por vezes mal utilizadas. Os aplicativos de uso geral são, por vezes, ineficientes, não atendendo às suas necessidades. O potencial da Internet é subutilizado (PEREIRA, 2003).

Davenport (2001, p.15) considera que a tecnologia – computadores, redes de comunicação e softwares – tornou-se uma ferramenta para administrar a informação, agilizando o fluxo das informações e tornando a sua transmissão mais eficiente (gastando menos tempo e menos recursos) e facilitando, por sua vez, a tomada de decisão.

Para Davenport (2001,p.235) o uso de tecnologia apropriada (aquela que não é mais complexa ou poderosa que o necessário) traz inúmeros benefícios às organizações orientadas para informação. No lugar de concentrar investimentos de tecnologia de ponta, a organização precisa equilibrar a aplicação de recursos em mudanças na estrutura organizacional, na cultura e nos processos e comportamentos relativos a informação. Segundo Beal (2008), está comprovado que muitos sistemas de tecnologia da informação ficam aquém do seu potencial, pois não houve investimento para ajustes no comportamento dos indivíduos e dos processos organizacionais.

As organizações que conseguirem criar uma vinculação entre estratégia, informação e TI, equilibrando os investimentos em sistemas de tecnologias e fluxos informacionais, abrangendo, por exemplo, a diversificação das fontes de

informações estruturadas e não estruturadas, o estímulo ao compartilhamento da informação e à aquisição de conhecimento, a identificação das necessidades informacionais dos diversos grupos de usuários e outras questões importantes para ampliar o calor do ambiente informacional e reforçar o uso eficaz da informação, sem dúvida estão no caminho certo para obter um excelente desempenho (BEAL, 2008).

2.7. INTERNET, INTRANET

2.7.1. Internet

Os fundamentos técnicos de sistema de informação hoje são mais amplos do que no passado. A maioria dos computadores não opera mais isoladamente, mas como parte de redes de comunicação. A maior e mais usada dessas redes é a Internet. A Internet é uma vasta rede de redes interligadas conectando organizações empresariais, governamentais, científicas e educacionais, assim como indivíduos, através do globo (LAUDON; LAUDON, 1999).

Devido à sua facilidade de uso e à capacidade de ligar pessoas a informações do mundo inteiro, a Internet transformou a fisionomia da computação, criando uma base para novos tipos de produtos, serviços e relações entre organizações. Mudou a forma como as pessoas acessam informações, conduzem negócios, se comunicam, colaboram e mesmo passam seu tempo livre.

Boa parte do crescimento da Internet pode ser atribuída à estrutura conhecida como World Wide Webe - WWW, pois a Web torna a Internet muito acessível. A WWW é um conjunto de padrões referentes ao armazenamento, organização e apresentação de informações em um ambiente de redes. A informação é armazenada e apresentada em páginas eletrônicas em forma de documentos, que podem ser vistas em qualquer tipo de computador, independente de onde estejam localizadas (LAUDON; LAUDON, 1999).

Segundo Pereira (2003), a Internet é apontada como um dos mais importantes avanços da humanidade. Uma tecnologia que, pela primeira vez no

o mundo, dá oportunidade a qualquer um de ter acesso a informações nos mais distantes pontos do globo, como também criar, gerenciar e distribuir informações em larga escala, em âmbito mundial. Antes disso era privilégio apenas de grandes organizações e instituições.

Atualmente a Internet já é a maior fonte de informação da história. São milhares de portais de conhecimento e de oportunidades abrindo-se numa seqüência interminável de home pages (páginas) e sites (conjunto de páginas), que colocam o ser humano no centro do futuro.

A Internet é importante para os negócios, pois é uma rede interconectada de milhares de computadores e informações que alcançam milhares de usuários sem limites e fronteiras tradicionais. A internet, juntamente com suas tecnologias de intranet e extranet, fornece um canal interativo de baixo custo para comunicação e troca de dados e informações com funcionários, clientes, fornecedores, distribuidores, fabricantes etc. aumentando de maneira significativa a comunicação e o acesso à informação (O'BRIEN, 2006).

Na era da Internet, os Portais Corporativos são a nova e principal base na mudança para levar informação e conhecimento para onde eles são necessários, além das paredes da organização. Os Portais Corporativos bem implementados simplificam o acesso a informações e aplicativos, reduzindo a complexidade da procura de informações, melhorando o retorno do investimento já que oferece melhores subsídios para a tomada de decisão. Os Portais corporativos podem poupar tempo dos empregados e disponibilizar informações exatas e relevantes a níveis gerenciais, funcionários em geral, parceiros externos e clientes (TERRA; GORDON, 2002).

Antes da Internet o maior foco era no desenvolvimento de Sistemas de Informação Gerencial, sendo que poucos funcionários eram qualificados e autorizados a utilizá-los. Ao contrário, os portais corporativos permitem relatórios customizados com informações pré-definidas acessíveis a funcionários, parceiros e clientes. A internet também permite a obtenção de um grande volume de dados e fornece uma maneira barata de divulgar os resultados e receber comentários de diferentes áreas organizacionais (TERRA; GORDON, 2002).

Isso representa uma mudança profunda na forma como a informação é apresentada. Porém o lançamento de um Portal Corporativo exige mudanças de comportamento e comunicação ampla sobre os benefícios de sua utilização.

2.7.2. Intranet

Para O'Brien (2006), Intranet é uma rede dentro da organização que utiliza tecnologias da Internet (como navegadores e servidores de rede, protocolos de rede TCP/IP, publicação em bancos de dados de documentos de hipermídia em HTML, e assim por diante) para propiciar um ambiente como o da Internet dentro da empresa, possibilitando, assim, o intercâmbio de informações, comunicações, colaborações e suporte aos processos de negócio.

Segundo Laudon e Laudon (1999, p.176), intranet pode ser definida como uma rede organizacional interna modelada sobre a Web, a qual utiliza a infraestrutura de rede já existente na empresa, os padrões de comunicação da Internet e o software desenvolvido para a World Wide Web.

Com a intranet as empresas podem se comunicar e divulgar informações através de sua organização, mantendo afastados os usuários não autorizados. Para isso uma intranet é protegida por medidas de segurança, como senhas, criptografias e firewalls, possibilitando acesso a usuários autorizados na Internet.

A Intranet de uma empresa também pode ser acessada por intranets de clientes, fornecedores e outros parceiros de negócio por meio de conexões extranets. Segundo Laudon e Laudon (1999), Intranets Expandidas ou Extranet, são as intranets privadas que são acessíveis a pessoas de fora selecionadas. As extranets são úteis para interligar as organizações com clientes ou parceiros comerciais, sendo usada para fornecer dados sobre a disponibilidade de produtos, preço e de expedição.

Segundo Laudon e Laudon (1999) um dos usos mais populares das intranets é para divulgar informações corporativas importantes. As empresas estão tornando todo o tipo de documento (perfis de clientes, estoques de produtos, manuais de normas, listas telefônicas etc) disponível como aplicações eletrônicas da Web para seus empregados, estando sempre atualizados e eliminando papel e custos de impressão e distribuição. Além disso, a intranet possibilita a divulgação de material em vídeo e áudio para empregados.

Segundo O'Brien (2006), organizações de todos os tipos estão implementando uma ampla variedade de usos para intranets. Muitas empresas têm intranets sofisticadas e amplas oferecendo recuperação detalhada de dados,

ferramentas de colaboração, perfis de clientes personalizados e conexões para a Internet. Elas acreditam que investir na intranet é tão fundamental quanto dar um telefone a seus funcionários. As intranets podem propiciar um portal de informações para a empresa para aplicações em:

-Comunicação e colaboração: Intranets podem melhorar significativamente as comunicações e a colaboração dentro de uma empresa. Por exemplo, pode-se utilizar o navegador da intranet para enviar e receber correios eletrônicos, mensagem de voz, salas de bate-papo e groupware para aperfeiçoar equipes.

-Publicação em rede: A facilidade comparativa, a atratividade e o menor custo de publicação e de acesso a informações multimídias interiormente via websites de intranet têm sido as principais razões para o crescimento explosivo do uso de intranets em empresas. Por exemplo, produtos de informações tão diversos como folhetos da empresa, desenhos técnicos, catálogos de produtos podem ser publicados numa variedade de formas que abrangem as páginas de rede em hipermídia, correio eletrônico e radiodifusão pela rede, e como parte de aplicações empresariais internas.

-Operações empresariais e administrativas: As intranets também estão sendo utilizadas como plataforma de desenvolvimento e de utilização de aplicações empresariais para dar suporte ao planejamento de negócios e a decisões administrativas tomadas por toda a empresa conectada em rede. Por exemplo, muitas empresas estão desenvolvendo aplicativos personalizados, como processadores de pedidos, controladores de estoque e portais de informação da empresa que podem ser implementados em intranets, extranets e internet.

2.8. EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE

A literatura sobre eficácia, eficiência e efetividade conta com inúmeras e diferentes análises.

2.8.1.Eficácia

Segundo Chiavenato (1993, p.237), eficácia é uma medida normativa do alcance dos resultados. Em termos econômicos, eficácia refere-se à capacidade de satisfazer uma necessidade da sociedade por meio do suprimento dos seus produtos.

Segundo Veríssimo (2007), ser eficaz é fazer um trabalho que atinja totalmente um resultado esperado. É a comparação entre o que se pretendia fazer e o que efetivamente se conseguiu. A eficácia é mensurada pelos resultados realmente alcançados e pode-se defini-la como o "fazer bem, as coisas certas" e "no momento adequado".

Hall (2004, p.225), diz que existem diversos modelos de eficácia na literatura que tem servido como base para sua análise. Exemplos desses modelos é o modelo de metas, que sugere que uma organização é eficaz no grau em que atinge suas metas e o modelo de satisfação dos participantes, que utilizam os indivíduos como principal referencia. Cada modelo possui suas limitações e problemas. A maioria das organizações não pode ser eficaz em todos os sentidos. Elas se deparam com limitações que estão além do seu controle.

2.8.2.Eficiência

Segundo Chiavenato (1993, p.237), eficiência é uma medida normativa da utilização dos recursos no processo. Em termos econômicos, é uma relação entre custos e benefícios. A eficiência representa a relação entre os recursos aplicados e o produto final obtido: é a razão entre o esforço e o resultado, entre a despesa e a receita, entre o custo e o benefício resultante.

Segundo Veríssimo (2007), ser eficiente significa fazer um trabalho correto, sem erros e de boa qualidade. É a relação entre os resultados que se conseguiu alcançar e os recursos que se empregaram.

De forma geral, verifica-se na literatura que o conceito de eficiência está relacionado ao atingimento de resultados maximizando e otimizando meios e a minimização dos custos da atividade sem perdas nos padrões de qualidade.

2.8.3.Efetividade

Segundo Herrera (2007), efetividade é fazer o que tem que ser feito, sendo o conceito mais difícil de entender, pois somente é percebida por pesquisas de opinião sobre ações que causam efeitos, impacto ou transformação de uma realidade que se modificou ou de metas previamente estabelecidas.

De forma simplificada pode-se entender que eficácia é a capacidade de realizar objetivos, eficiência é utilizar produtivamente os recursos, e efetividade é realizar a coisa certa para transformar a situação existente.

2.9.ESTÁGIO

Estágio é definido pela Lei 11.788, de 25 de setembro de 2008, como ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam freqüentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

O Estágio tem como objetivo o aprendizado de competências próprias da atividade profissional e a contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.

O Estágio é o momento no qual o estudante pode vivenciar e aplicar na prática, no cotidiano da área profissional na qual atuará, os conhecimentos teóricos que agregou em sala de aula, aprimorando suas habilidades e conhecimentos.

Tanto empresa como estudantes tem inúmeras vantagens com o estágio. Os estudantes ganham familiarização com as atividades empresariais, em nível de

ensino/ aprendizado prático, o que quebra o impacto e as dificuldades de adaptação no futuro emprego. Além disso, o sistema permite ao estudante definir-se em face da profissão escolhida, perceber eventuais deficiências e aprimorar-se e conhecer as diretrizes, filosofia e funcionamento da Empresa. Para as empresas o estágio constitui-se num eficaz sistema de recrutamento e seleção de futuros profissionais, facilitando a descoberta de novos talentos que assegurem a formação de quadros qualificados de recursos humanos.

Além de empresa e estudante, a sociedade também é beneficiada com a atividade de estágio, pois este contribui para diminuir a evasão escolar e complementar a formação profissional, preparando de maneira efetiva e prática os recursos humanos necessários para o desenvolvimento econômico e social.

A legislação referente a estágios sofreu alteração recente, sendo atualmente a Lei 11.788, de 25 de setembro de 2008, que regulamenta as atividades de estágio no país. Esta Lei revogou expressamente a Lei nº 6.494/77, suas alterações e demais normativos, que regulamentavam os procedimentos de estágio desde 1977.

A nova lei trouxe diversas alterações e modificações, nitidamente buscando melhor regram a contratação de estagiários. Entre as principais alterações estão:

a) Carga Horária – A carga horária do estagiário não pode ultrapassar: 4 (quatro) horas diárias e 20 (vinte) horas semanais, no caso de estudantes de educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional de educação de jovens e adultos; 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, no caso de estudantes do ensino superior, da educação profissional de nível médio e do ensino médio regular. O estágio relativo a cursos que alternam teoria e prática, nos períodos em que não estão programadas aulas presenciais, poderá ter jornada de até 40 (quarenta) horas semanais, desde que isso esteja previsto no projeto pedagógico do curso e da instituição de ensino.

b) Duração - A duração do estágio, na mesma parte concedente, não poderá exceder 2 (dois) anos, exceto quando se tratar de estagiário portador de deficiência.

c) Benefícios - O estagiário poderá receber bolsa ou outra forma de contraprestação que venha a ser acordada, sendo compulsória a sua concessão, bem como a do auxílio-transporte, na hipótese de estágio não obrigatório.

d) Recesso - É assegurado ao estagiário, sempre que o estágio tenha duração igual ou superior a 1 (um) ano, período de recesso de 30 (trinta) dias, a ser gozado preferencialmente durante suas férias escolares. O recesso deve ser remunerado

quando o estagiário receber bolsa ou outra forma de contraprestação. Os dias de recesso são concedidos de maneira proporcional, nos casos de o estágio ter duração inferior a 1 (um) ano.

e) Quantitativo de estagiários (exceto para estágios de nível superior e de nível médio profissional) - O número máximo de estagiários em relação ao quadro de pessoal das entidades concedentes de estágio deve atender às seguintes proporções:

I – de 1 (um) a 5 (cinco) empregados: 1 (um) estagiário;

II – de 6 (seis) a 10 (dez) empregados: até 2 (dois) estagiários;

III – de 11 (onze) a 25 (vinte e cinco) empregados: até 5 (cinco) estagiários;

IV – acima de 25 (vinte e cinco) empregados: até 20% (vinte por cento) de estagiários.

As empresas devem observar com rigor todos os requisitos trazidos e supra destacados pela nova Lei do Estágio, buscando a adaptação de seus contratos para evitar possíveis problemas administrativos, de fiscalização e até judiciais. A manutenção de estagiários em desconformidade com esta Lei caracteriza vínculo de emprego do educando com a parte concedente do estágio para todos os fins da legislação trabalhista e previdenciária. A instituição que reincidir em irregularidades fica impedida de receber estagiários por 2 (dois) anos, contados da data da decisão definitiva do processo administrativo correspondente.

Segundo Ribeiro (2008), a nova Lei do Estágio representa uma verdadeira revolução nesse importante mecanismo de inserção no trabalho, apresentando inovações que atendem aos anseios de todos aqueles que sempre viram o estágio como uma forma inteligente e eficaz de complementação do processo educativo, lastimando sua exploração como negócio e sua distorção como emprego disfarçado.

Com a nova Lei, Ribeiro (2008) entende que o estágio deixa de ser uma alternativa econômica para contratação de mão de obra e solução emergencial para ingresso no mercado de trabalho, para se constituir num processo de real integração entre a instituição de ensino e a concedente de estágio, acabando o estagiário que desenvolve atividades repetitivas, vazias, isoladas e que nada tem a ver com seu processo de aprendizagem.

3.METODOLOGIA

3.1.QUESTÕES DE PESQUISA

Considerando os objetivos específicos estabelecidos para a pesquisa, temos as seguintes questões de pesquisa:

1. Como é realizado o processo atual de Gerenciamento de Informações?
2. Qual o estágio de informatização em que se encontra o processo?
3. Qual o grau de utilização da Internet como ferramenta para a gestão da informação no processo?
4. O atual processo de gerenciamento de informações gera informações significativas e de valor para seus usuários?
5. Qual o grau de satisfação dos usuários do processo com o Gerenciamento de informações atual?
6. Quais ações devem ser recomendadas para aperfeiçoamento do sistema?

3.2.CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

Com base nos objetivos da pesquisa, ela é classificada como Pesquisa Descritiva, pois segundo Gil (1991, p.46) as pesquisas descritivas tem como objetivo a descrição de características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Esta pesquisa tem finalidade descritiva, porque visa estabelecer a existência de relação entre as variáveis Gestão da Informação e Efetividade e também objetiva descrever percepções dos usuários do Programa de Estágios da Embrapa Florestas quanto a qualidade de informações geradas pelo atual processo de gestão da informação.

3.3.MÉTODO

A técnica utilizada foi o estudo de caso, de natureza qualitativa, por se revelar o mais adequado, em função dos objetivos propostos.

Segundo Young (1960, apud GIL, 1991, p.59), o estudo de caso pode ser definido como um conjunto de dados que descrevem uma fase ou a totalidade de um processo social de uma unidade, em suas várias relações internas e nas suas fixações culturais, quer seja essa unidade uma pessoa, uma família, um profissional, uma instituição social, uma comunidade ou uma nação.

3.4.INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A observação sistemática foi utilizada com o objetivo de identificar como é realizado o gerenciamento de informações atual. Segundo Marconi e Lakatos (1990), na observação sistemática o observador sabe o que procura e o que carece de importância. Como instrumento deste método foi utilizado a anotação.

Foi utilizado questionário, aplicado aos estagiários e orientadores de estágio, buscando identificar a efetividade da atual gestão da informação do processo. Segundo Marconi e Lakatos (1990), o questionário atinge um maior número de pessoas ao mesmo tempo, obtém respostas rápidas e precisas, dá maior liberdade e segurança na pesquisa em virtude do anonimato.

3.5.UNIVERSO E CRITÉRIO AMOSTRAL

A população de pesquisa foi constituída pelos Estagiários e Empregados da Embrapa Florestas, de maio de 2009. A pesquisa foi aplicada a todos os estagiários e apenas aos empregados que são orientadores de estágio. Essa amostra foi determinada em função de que estes empregados estão atuando diretamente com o processo, tendo maior conhecimento para emitir opinião.

3.6.DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS E OPERACIONAIS DAS VARIÁVEIS

As variáveis estudadas foram a Gestão da Informação e a Efetividade.

Segundo Davenport (2001, p.175), é possível definir o processo de gerenciamento de informação através de etapas: Determinação das exigências, Obtenção, Distribuição e Utilização da informação. Para a operacionalização da pesquisa, o diagnóstico da situação atual de como é realizada a Gestão da Informação do processo, foi feito através da observação sistemática do processo, confrontando o resultado observado com o modelo genérico proposto por Davenport (2001) para a implantação da gestão da informação. Este é um dos modelos mais referenciados na literatura de Ciência da Informação, além de ser um modelo bastante genérico, podendo ser aplicado a quase que em qualquer organização ou contexto. Segundo o autor, ao definir o gerenciamento da informação como um processo, torna-se possível sua mensuração e seu aperfeiçoamento. Considerando que a etapa de Armazenamento de Informação não está prevista no modelo de Davenport (2001) e é uma tarefa importante para o processo de gestão de informação de estágios da Embrapa Florestas, esta etapa também foi analisada com base nas definições de Beal (2008).

Ser efetivo é ter a capacidade de funcionar normalmente, satisfatoriamente (HERRERA, 2007). Portanto, para a operacionalização da pesquisa, a Gestão da Informação no Processo de Estágios foi considerada efetiva se os usuários recebem informações de qualidade.

O'Brien (2006), determina uma forma de aferir a qualidade da informação através da avaliação de suas dimensões e atributos. A informação de qualidade deve ter todos os atributos bem trabalhados

Para verificar o recebimento de informações de qualidade, foi utilizado um questionário aplicado aos usuários do processo. O questionário foi elaborado considerando o modelo de O'Brien (2006), sendo uma questão para cada atributo, conforme demonstra o Quadro 3.

DIMENSÃO	ATRIBUTO	RESUMO	QUESTÕES
Tempo	Prontidão	A informação deve ser fornecida quando necessária.	1.As informações que você necessita sobre o Programa de Estágios estão à sua disposição sempre que necessário? ()SIM ()NÃO
	Aceitação	A informação deve estar atualizada quando for fornecida.	2.As informações prestadas são atualizadas? ()SIM ()NÃO
	Frequência	A informação deve ser fornecida todas as vezes que for necessária.	3.Você foi atendido em suas necessidades de informação sobre o Programa de Estágios todas as vezes que as solicitou? ()SIM ()NÃO
	Período	A informação deve ser sobre períodos e instantes do presente, passado ou futuro.	4.Ao solicitar informações sobre períodos passados, presentes ou futuros, você sempre foi atendido? ()SIM ()NÃO
Conteúdo	Precisão	A informação deve estar isenta de erros.	5.As informações prestadas são precisas e isentas de erros? ()SIM ()NÃO
	Relevância	A informação deve estar relacionada às necessidades do seu receptor específico, para uma situação específica.	6.As informações fornecidas são coerentes, possuindo relação com o problema em questão? ()SIM ()NÃO
	Integridade	Toda informação que for necessária deve ser fornecida.	7.Toda a informação necessária é fornecida? ()SIM ()NÃO
	Concisão	Apenas a informação que for necessária deve ser fornecida.	8.As informações prestadas são objetivas? ()SIM ()NÃO
	Amplitude	A informação pode ter um alcance amplo ou reduzido, um foco externo ou interno.	9.Você entende que a informação é fornecida na profundidade adequada? ()SIM ()NÃO
	Desempenho	A informação pode revelar desempenho pela mensuração das atividades concluídas, dos progressos realizados ou dos recursos acumulados.	10.Após receber as informações solicitadas, você considera que sempre consegue resolver o propósito que originou a consulta sobre o assunto Estágio? ()SIM ()NÃO

DIMENSÃO	ATRIBUTO	RESUMO	QUESTÕES
Forma	Clareza	A informação deve ser fornecida de uma forma fácil de ser compreendida.	11.A informação é fornecida de forma clara e fácil de ser compreendida? ()SIM ()NÃO
	Detalhe	A informação deve ser fornecida na forma normal, detalhada ou resumida.	12.O detalhamento das informações recebidas atende suas necessidades? ()SIM ()NÃO
	Ordem	A informação deve ser organizada em uma seqüência predeterminada.	13.A seqüência com que a informação é fornecida é adequada? ()SIM ()NÃO
	Apresentação	A informação deve ser apresentada na forma narrativa, numérica, gráfica ou outras.	14.Você entende que a forma como a informação é apresentada (verbal, escrita etc) facilita a sua compreensão? ()SIM ()NÃO
	Mídia	A informação deve ser fornecida na forma de documentos em papel impresso, monitores de vídeo ou outras.	15.O veículo de comunicação (documento escrito, internet, e-mail etc) pelo qual a informação é enviada a você é adequado? ()SIM ()NÃO

FONTE: O autor (2009)

QUADRO 3 – ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário contou também com uma pergunta para identificar o veículo mais adequado para levar informações aos usuários do Programa de Estágios, sendo uma questão de enumeração de preferência entre os seguintes veículos de comunicação: Manual Impresso, Manual disponível em meio eletrônico, Intranet, Mural, Informativos on-line e Folder.

O questionário foi finalizado com a pergunta sobre a satisfação do usuário com a qualidade das informações prestadas.

3.7.ANÁLISE DE DADOS

Os dados providos da observação sistemática foram analisados através de análise qualitativa, com um quadro que buscou identificar como são realizadas as etapas do processo de gerenciamento de informação: Determinação das exigências, Obtenção, Distribuição, Utilização da informação e Armazenamento.

Os dados coletados através de questionário foram tabulados por planilha de excel e analisados através de estatística descritiva simples, através da distribuição de freqüência. Segundo Marconi e Lakatos (1990), a distribuição de freqüência constitui-se nas repetições agrupadas dos valores da variável.

4.RESULTADOS E ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos com a análise dos dados coletados através da observação sistemática do processo e dos questionários aplicados aos usuários do programa de estágios da Embrapa Florestas.

Este capítulo está dividido em duas seções. Primeiramente apresenta-se o perfil da empresa em que foi desenvolvida a pesquisa e o perfil do processo analisado: Programa de Estágios da Embrapa Florestas. Em seguida apresenta-se a análise do Processo, a qual traz os resultados relacionados aos objetivos deste trabalho.

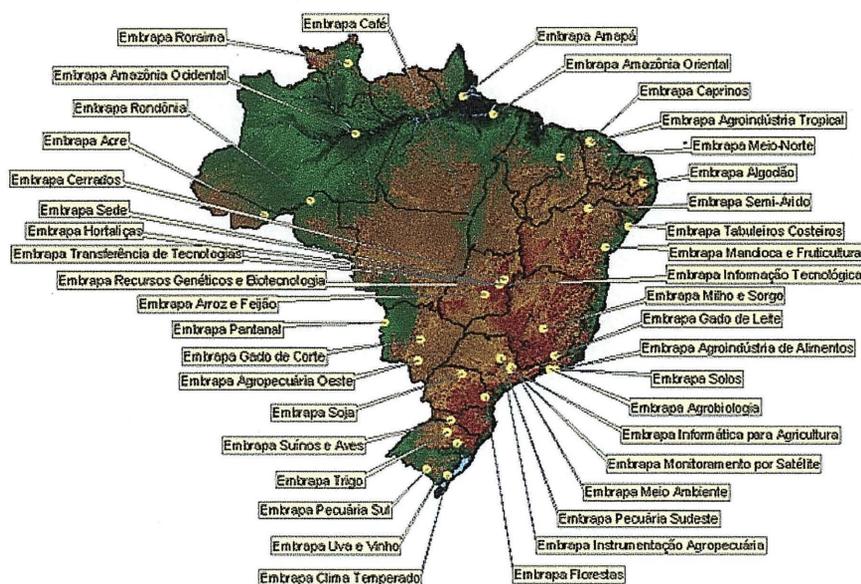
4.1.LOCAL DE ESTUDO

4.1.1.Identificação

A pesquisa foi desenvolvida na Embrapa Floresta, uma unidade de pesquisa da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA).

A Embrapa é uma empresa formada por 11 unidades administrativas, localizadas em Brasília/DF, 38 unidades de pesquisa e 03 centros de Serviços, distribuídas nas diversas regiões do Brasil. Ela possui 8.632 empregados (jan-2009), sendo a maior empresa de pesquisa agropecuária do Brasil. Ela atua também na América do Norte, na Europa, na África e na América Latina. Atualmente está em implantação a Embrapa Ásia.

A Embrapa atua na área de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) para o agronegócio brasileiro, ou seja, gera e transforma conhecimentos ou ainda adapta tecnologias já existentes, capazes de incrementar a produção agropecuária do país.



FONTE: Embrapa (2009)

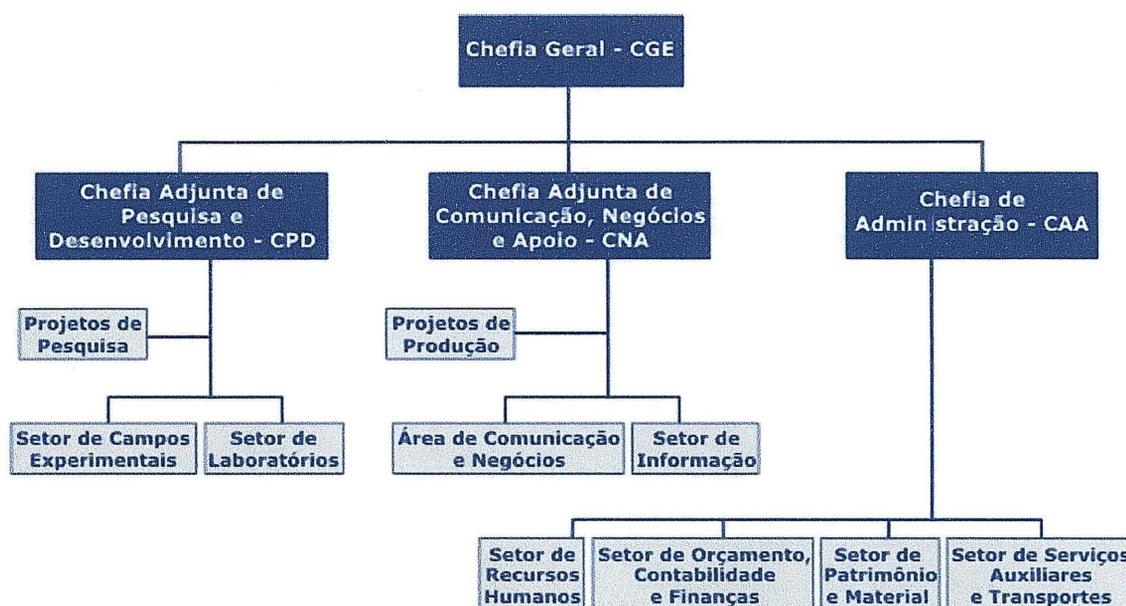
FIGURA 4 – UNIDADES DA EMBRAPA

A Embrapa é uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Agricultura e do Abastecimento, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio, autonomia administrativa e financeira. Seu capital social é de R\$ 62.000.000,00 (sessenta e dois milhões de reais), pertencentes integralmente à União.

4.1.2.Base Física

A Embrapa Florestas está localizada em Colombo, Paraná, e sua área física é de 305 hectares. Possui uma área construída de 12.000 m², com diversos laboratórios (solos, entomologia, microbiologia, fitopatologia, genética, tecnologia de sementes, tecnologia da madeira, ecologia, monitoramento florestal e fisiologia vegetal), núcleo de processamento de dados, biblioteca, área administrativa, área de comunicação e negócios e campos experimentais.

Seu organograma tem a seguinte estrutura:



FONTE: Embrapa Florestas (2009)

FIGURA 5 – ORGANOGRAMA DA EMBRAPA FLORESTAS

4.1.3. Foco de atuação

O foco de atuação da Embrapa Florestas é pesquisa e desenvolvimento para o crescimento sustentável do espaço rural, visando à eficiência e à competitividade do negócio florestal. Ela atua no mercado de conhecimentos e tecnologias aplicados à viabilização de soluções que causem impacto na competitividade e promovam a sustentabilidade do negócio florestal, a inclusão de produtores familiares e o bem-estar da sociedade brasileira.

Como produtos, a Embrapa Florestas disponibiliza conhecimentos, tecnologias, produtos e serviços capazes de viabilizar soluções para o agronegócio florestal contribuindo para o desenvolvimento sustentável do espaço rural brasileiro.

A Embrapa Florestas considera como seu público-alvo todo indivíduo, grupo ou entidade pública ou privada, cujo sucesso em suas atividades dependam de tecnologias, produtos e serviços florestais e ambientais, econômica ou social, oferecidos pela empresa individual ou em associação com seus parceiros.

A Embrapa Florestas considera como parceiro todo indivíduo ou instituição, pública ou privada, que assumir e mantiver, de forma temporária ou permanente,

uma relação de cooperação, compartilhando riscos, custos e benefícios, para pesquisa e desenvolvimento florestal ou transferência e adoção de tecnologia

4.1.4. Funcionários

A Embrapa Florestas possui 166 empregados, sendo 51 mulheres e 115 homens, distribuídos em cargos de provimento efetivo em duas carreiras: a carreira de pesquisa e desenvolvimento, que conta com o cargo de Pesquisador e a carreira de Suporte à Pesquisa e Desenvolvimento, com os cargos de Analista e Assistente.

A admissão de pessoal em cargo de provimento efetivo ocorre mediante seleção pública de provas ou de provas e títulos.

Cargo	Classe	Nível	Número de Empregados
Pesquisador	A	Nível Superior	54
	B		08
Analista	A	Nível Superior	15
	B		19
Assistente	A	Nível Médio	30
	B	Nível Fundamental	32
	C	Nível Fundamental	08

FONTE: Embrapa Florestas (2009)

QUADRO 4 – EMPREGADOS DA EMBRAPA FLORESTAS POR CARGO

4.1.5. Breve Histórico

A pesquisa florestal na Embrapa teve início, oficialmente, com o estabelecimento do Programa Nacional de Pesquisa Florestal (PNPF), resultante de convênio firmado com o Instituto Brasileiro de Desenvolvimento Florestal (IBDF). Até meados de 1984 a coordenação desse Programa localizava-se na sede da

Empresa, em Brasília-DF, quando foi transferida para a Unidade Regional de Pesquisa Florestal Centro-Sul, em Colombo, Paraná.

Em dezembro de 1984, a Unidade foi transformada em Centro Nacional de Pesquisa de Florestas (CNPFF), que passou a coordenar, além de executar, toda a pesquisa florestal, no âmbito do Ministério da Agricultura e Abastecimento.

Antes de se tornar Embrapa Florestas, o espaço físico da Unidade passou pelas seguintes fases:

- 1939: posto agropecuário do Ministério da Agricultura;
- no final da década de 60, passou a ser estação experimental de trigo, do Instituto de Pesquisas Agronômicas do Sul (IPEAS) – sediado em Pelotas;
- em 1970, passou a ser sede do Instituto de Pesquisa e Experimentação Agropecuária Meridional (IPEAME);
- em 1973, o espaço foi assumido pela recém-criada Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), que, em 1978, neste local instalou a Unidade Regional de Pesquisa Florestal Centro-sul.
- em 1984, reforçando a atuação nesta área, a Embrapa cria o Centro Nacional de Pesquisa de Florestas.

4.1.6. Programa de Estágios da Embrapa Florestas

4.1.6.1. Objetivo do Programa e Público-Alvo

A Embrapa Florestas oferece estágio de complementação educacional para estudantes regularmente matriculados em Instituições de Ensino conveniadas à Embrapa. O Programa de Estágio existe com o objetivo de orientar os estudantes, permitindo a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos na instituição de ensino. Isso ocorre por meio da vivência de ambientes e processos de trabalho em situações reais da futura profissão.

O Programa atende estudantes regularmente matriculados e freqüentando Ensino Fundamental (a partir do 6º ano), Ensino Médio, Educação Profissional e

Tecnológica, Ensino Superior e Pós-graduação, incluindo a Educação Especial e a Educação de Jovens e Adultos.

4.1.6.2.Modalidades de Estágio e Procedimentos de Ingresso

Os estágios da Embrapa dividem-se em duas modalidades: Estágio Obrigatório e Estágio Não Obrigatório. O estágio Obrigatório é não remunerado, com carga horária de 08, 12, 16 ou 20 horas semanais, com 04 horas diárias. Nesta modalidade o estudante deve estar matriculado na matéria de “Estágio supervisionado”, sendo comprovada por meio de Histórico Escolar fornecido pela Instituição de Ensino.

O Estágio Não Obrigatório é remunerado, sendo o valor das bolsas diferenciado pelo nível de escolaridade do estagiário. A carga horária é fixa em 20 horas semanais e 04 horas diárias.

O procedimento inicial para receber o estudante é firmar o convênio de estágio entre a Instituição de Ensino e a Embrapa. Esse convênio é providenciado pelo Setor de Gestão de Pessoas e seu objetivo é estabelecer as condições indispensáveis à viabilização de concessão de estágio de complementação educacional, pela Embrapa, a alunos regularmente matriculados e com efetiva frequência em relação aos cursos/programas de ensino ministrados pela Instituição de Ensino.

O convênio de concessão de estágio de complementação educacional, após assinado por ambas as partes, é publicado no Diário Oficial da União e registrado na Assessoria Jurídica da Embrapa, tendo vigência de cinco anos.

O empregado interessado em receber estudante para estagiar na empresa, deve inicialmente preencher a solicitação de estágio e elaborar o Plano de estágio do aluno em formulários padrão da Unidade. A solicitação de estágio é assinada pelo empregado solicitante e encaminhada ao Setor de Gestão de Pessoas. O Plano de Estágio é assinado pelo solicitante, pelo aluno e pela Instituição de ensino.

O aluno deve entregar até o dia 10 do mês anterior ao início de estágio, o plano de estágio assinado, declaração de matrícula, histórico escolar, cópia do RG e CPF e preencher a ficha de Identificação do aluno em formulário padrão da Unidade.

Os novos estagiários iniciam sempre na primeira semana de cada mês.

Estando a documentação completa, o setor de Gestão de pessoas envia o formulário de solicitação de estágio, acompanhado do plano de estágio, para autorização da Chefia-adjunta do empregado e da Chefia-geral da Unidade. No caso de estágio remunerado e que haja solicitação de transporte pelo aluno, os setores de Orçamento e Finanças e Máquinas e Veículos, também autorizarão a contratação.

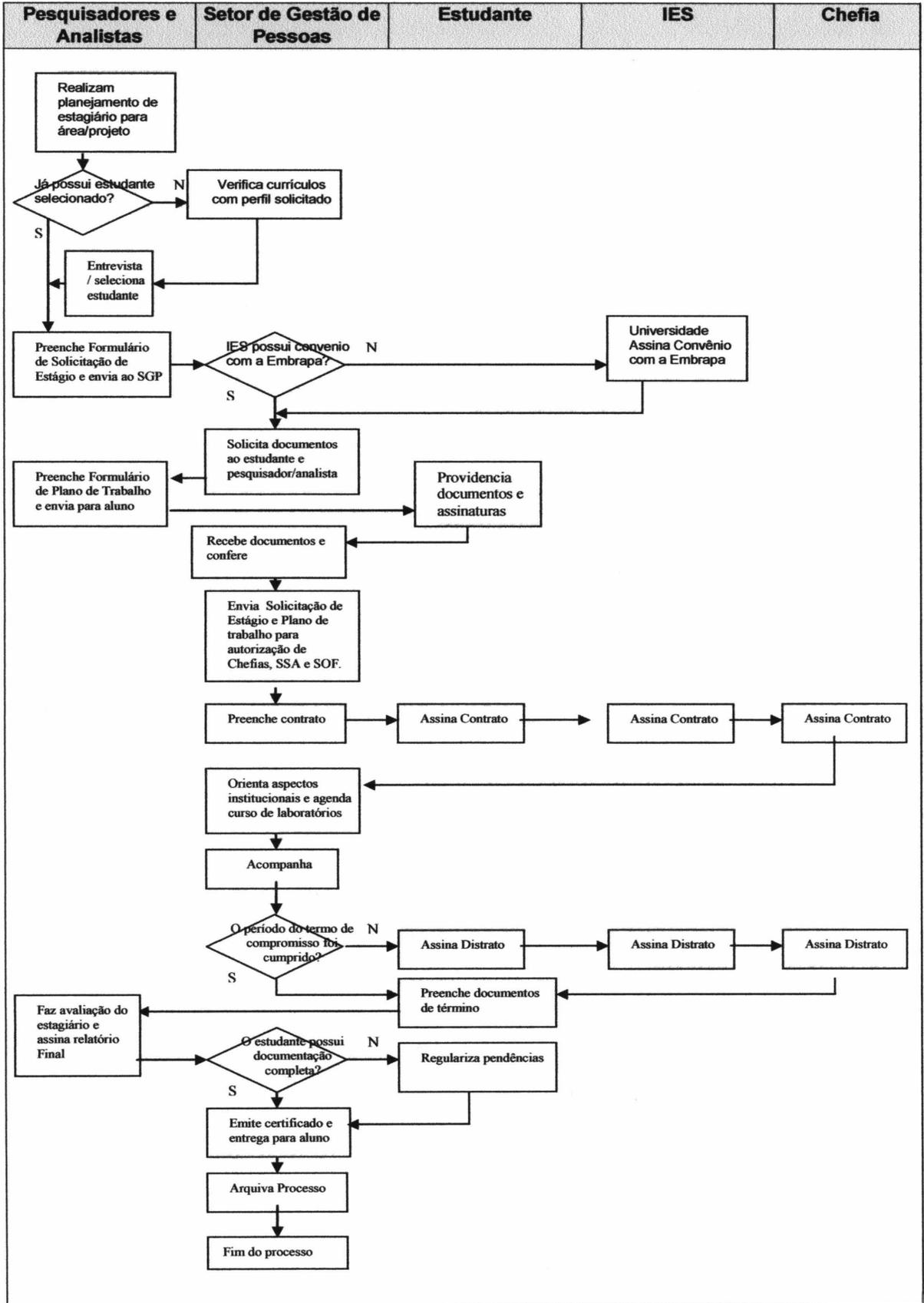
Estando a contratação autorizada por todos os envolvidos, o setor de Gestão de pessoas formaliza o contrato, enviando-o ao aluno, o qual deve trazê-lo assinado pela instituição de ensino no primeiro dia de estágio.

No primeiro dia de estágio o estudante recebe orientações verbais sobre a Norma de Estágios, frequência etc. e durante a primeira semana participa de uma palestra sobre segurança em laboratórios, ministrada pela Gestora de Laboratórios da Embrapa Florestas.

No final do período de estágio, a critério do orientador, o contrato pode ser renovado, desde que observado o período máximo de dois anos. Para renovação repete-se o processo de contratação. Caso o estudante finalize o contrato, o orientador deve fazer a avaliação do estudante (formulário padrão da Embrapa) e o aluno deve fazer um relatório final de estágio, a avaliação do período de estágio e providenciar a certidão negativa do setor de atuação, biblioteca, setor de serviços auxiliares e Equipamentos de Proteção Individual (formulário padrão da Embrapa). Tendo a documentação completa o Setor de Gestão de Pessoas providenciará o certificado de estágio.

O aluno que deseja deixar o estágio antes do término previsto no contrato, deve providenciar a documentação de término normal de estágio, mencionada no parágrafo anterior e entregar uma declaração que deseja encerrar o estágio. O Setor de Gestão de Pessoas formalizará o termo de distrato que será entregue ao aluno para que o mesmo colha assinatura da Instituição de Ensino. Tendo a documentação completa o Setor de Gestão de Pessoas providenciará o certificado de estágio.

Abaixo é apresentado o fluxograma do processo:



FONTE: O autor (2009)

FIGURA 6 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE ESTÁGIOS DA EMBRAPA FLORESTAS

4.1.6.3.Dados gerais sobre o período 2008

Em 2008, tramitou-se uma média de 21 processos de estágio por mês, uma média alta em relação ao tamanho da empresa. Esta média inclui novos contratos e alterações contratuais, como termos aditivos e distratos.

Os meses de maior movimentação de processos são os de férias escolares (dezembro, janeiro, fevereiro, junho e julho), pois o Programa recebe alunos de outros estados e países, que buscam o período de férias para estagiar em empresas, já que muitos cursos possuem período integral de estudos, ou ainda porque a região em que o estudante se encontra não oferece muitas oportunidades em sua área.

Em 2008, a Embrapa Florestas recebeu 128 estagiários, sendo 03 de nível estrangeiro. Considerando o nível de escolaridade, foram atendidos 05 estudantes de nível médio, 99 de graduação, 02 de especialização, 15 de mestrado e 04 de doutorado. Foram atendidas 33 Universidade a nível nacional, principalmente da região Sul e Sudeste. Em nível internacional o Programa recebeu estudantes do Chile e Republica Checa.

4.2. ANÁLISE DA SITUAÇÃO

4.2.1. Diagnóstico Da Situação Atual de Gerenciamento da Informação

Nesta seção, apresenta-se a análise de como é realizado o gerenciamento de informação do Processo de Estágios e quais os problemas observados em cada etapa, segundo o modelo de Davenport (2001): Determinação das exigências, Obtenção, Distribuição, e Utilização da informação, adicionando a tarefa de Armazenamento, de Beal (2008).

A finalidade desta seção é responder aos três primeiros objetivos específicos da pesquisa:

- Identificar como é realizado o Processo atual de Gerenciamento de Informações;
- Avaliar qual o estágio de informatização em que se encontra o processo;
- Identificar qual o grau de utilização da Internet como ferramenta para a gestão da informação no processo.

A atividade de observação do processo teve início em novembro de 2008, sendo feita uma agenda com apontamentos sobre as etapas de gerenciamento de informação. Verificou-se que para a análise se tornar mais clara é necessário abordar as 04 primeiras etapas em função dos atores do processo:

- Orientadores: empregados que desejam receber estagiários ou já os tem sob sua supervisão;
- Candidatos a estágios: alunos que estão em busca de oportunidades de estágio;
- Estagiários: alunos que já estão regularmente vinculados a Embrapa como estagiários;
- Gestor do Processo de Estágios: empregado responsável pela operacionalização e gestão do Programa de Estágios da Embrapa Florestas.

ETAPAS	ANALISE
<p>ETAPA1 DETERMINAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS</p>	<p>–</p> <p>-ORIENTADORES: Os orientadores de estágio necessitam das seguintes informações: 1.Dados de candidatos com perfil adequado e interessados em estágio na área oferecida; 2.Documentação e procedimentos necessários para iniciar estágio, aditivar contrato, interromper ou finalizar o período estágio; 3.Normas e Leis que regulamentam as atividades de estágio; 4.Instituições de Ensino conveniadas com a Embrapa; 5.Valores de Bolsas para os estudantes; 6.Dados cadastrais de estagiários atuais e antigos.</p> <p>-CANDIDATOS A ESTÁGIO: Observa-se que os alunos interessados em iniciar estágio na Embrapa desejam saber: 1.Como podem se candidatar a vagas de estágio na Embrapa Florestas; 2.Quais as características dos estágios oferecidos pela empresa: carga horária, benefícios, períodos mínimos exigidos etc.</p> <p>-ESTAGIÁRIOS: 1.Documentação e procedimentos necessários para iniciar estágio, aditivar, interromper ou finalizar contrato; 2.Atividades a serem desenvolvidas; 3.Pendências em processos já finalizados; 4.Orientações de nível institucional (normas, procedimento etc.).</p> <p>-GESTOR DO PROCESSO DE ESTÁGIOS: 1.Informações sobre legislação e normas internas que regulamentam e orientam a execução das atividade de estágio; 2.Dados estatísticos em relação ao processo. Ex.: número de estagiários remunerados desde o ano x, Quantidade de estagiários atendidos durante o ano, quantidade de Universidades atendidas pelo programa, curso com maior índice de estagiários na Embrapa etc. 3.Informações Operacionais de processo em andamento: Dados Pessoais do aluno, Dados referentes ao estágio (área, período, supervisor, horários, modalidade de estágio, valor da bolsa, fonte de remuneração etc.), Dados escolares (curso, período, instituição de ensino, nível escolar), Pendências de documentos, linha de ônibus autorizada para o estudante, contratos próximo da data de vencimento, contratos que não podem ser aditivados em função da Lei de Estágios permitir duração máxima de 02 anos, estagiários que já cumpriram o período aquisitivo para férias, Horas de estágio já realizadas pelo aluno. 4.Informações sobre processos arquivados: Pendências, Local e Caixa de arquivo, Dados Pessoais do aluno, Dados referentes ao estágio (área, período, supervisor, horários, remuneração, fonte de remuneração etc.), Dados escolares (curso, período, instituição de ensino, nível escolar). 5.Convênios com Instituições de Ensino: quais Instituições possuem convênio, data de assinatura, número de registro,</p>

ETAPAS	ANALISE
	vigência e abrangência em relação aos cursos da Instituição. 6.Dados de candidatos com interesse em iniciar estágio.
ETAPA 2 OBTENÇÃO -	<p>-ORIENTADORES: Os orientadores obtêm informações através do contato pessoal, telefônico ou por e-mail com o Gestor do Processo de Estágios, ocorrendo, em alguns casos, a busca de informações junto a outros colegas de trabalho.</p> <p>-CANDIDATOS A ESTÁGIO: Os candidatos a estágio obtêm informações através do contato pessoal, telefônico ou por e-mail com o Gestor do Processo de Estágios, ocorrendo, em alguns casos, a busca de informações junto a estagiários da Unidade e professores das Instituições de Ensino.</p> <p>-ESTAGIÁRIOS: Os estagiários obtêm informações através do contato pessoal, telefônico ou por e-mail com o Gestor do Processo de Estágios, ocorrendo, em alguns casos, a busca de informações junto aos orientadores e a outros estagiários da Unidade.</p> <p>-GESTOR DO PROCESSO DE ESTÁGIOS: O Gestor do processo obtém as informações necessárias através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Leis, normas e instruções de serviço que estão disponibilizadas na Intranet da Embrapa Sede; -SAIC: sistema que contém cadastro de convênios realizados por todas as unidades da Embrapa; -Convênios realizados pela Embrapa Florestas; -Documentos pessoais dos alunos; -Formulários do processo de estágio: ficha de identificação, Plano de trabalho, Proposta de seguro, Solicitação de estágio, Avaliação do Programa de estágios, Avaliação do estagiário, relatório final, certidão negativa, folhas de frequência; -Contrato de estágio, distratos e termos aditivos; -Currículos arquivados no setor; -Embrapa Sede (Departamento de Gestão de Pessoas e Assessoria Jurídica). <p>Com exceção do Sistema de Consulta a Convênios, as demais informações não estão classificadas, formatadas ou estruturadas.</p>
ETAPA 3 DISTRIBUIÇÃO -	<p>-ORIENTADORES, CANDIDATOS A ESTÁGIO e ESTAGIÁRIOS: Os meios de distribuição de informação são o contato pessoal, o telefone e o e-mail. Não há mecanismos de buscas e localização da informação disponível para usuários.</p>

ETAPAS	ANALISE
	<p>-GESTOR DO PROCESSO DE ESTÁGIOS: O Gestor do processo organiza dados e informações retirados dos documentos que compõe o processo (formulários, contratos, convênios etc.) através de planilhas. Atualmente são utilizadas as seguintes planilhas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quadro de Estagiários: Para cada mês do ano é aberta uma Planilha com a finalidade de fornecer rapidamente as informações mais utilizadas diariamente. Entre as principais informações deste quadro estão: nome do estagiário, período de estágio, prorrogação de contrato, modalidade de estágio, valor da bolsa, carga horária semanal, nível escolar, área de estágio, supervisor, cargo e matrícula do supervisor, dia e horários de estágio, CPF e data de nascimento do aluno, Instituição de Ensino e curso, projeto vinculado para pagamento do estagiário, e-mail, linha de ônibus autorizada, período de férias. 2. Folha de pagamento do Estagiário: Para cada mês é aberta uma tabela com estagiários remunerados, sendo ali incluídos, dados pessoais, bancários, valor das bolsas e valores para pagamento. A finalidade da Planilha é promover o pagamento dos estagiários. 3. Horas de Estágio: É uma planilha de caráter anual, com nome e nível de escolaridade de todos os estagiários da Embrapa. Nesta Planilha é lançada mensalmente a carga horária realizada pelo aluno, com objetivo de atender demandas de informações solicitadas ao setor, fazer certificados e declaração para alunos. 4. Convênios: trata-se de uma planilha que contém dados de todos os convênios da Unidade (nome da Universidade, registro do contrato, data de assinatura, vigência e objetivo). A finalidade principal desta planilha é acompanhar a vigência dos convênios.
<p>ETAPA 4 - UTILIZAÇÃO</p>	<p>-ORIENTADORES: Os orientadores utilizam as informações principalmente para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleção e Contratação de novos estagiários; 2. Renovação ou alteração de contratos; 3. Finalização de contratos; 4. Atualização de currículos; 5. Comprovação de orientação junto à chefia da unidade, para fins de avaliação de desempenho; 6. Planejamento de recursos em Projetos para receber estagiários. <p>-CANDIDATOS A ESTÁGIO: Os candidatos a estágio utilizam as informações principalmente para verificar o procedimento e o perfil exigido para candidatarem-se a uma vaga de estágio.</p> <p>-ESTAGIÁRIOS: Os estagiários utilizam as informações para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhar documentos necessários dentro dos prazos solicitados para iniciar estágio, aditivar contrato, interromper ou finalizar o período de estágio; 2. Regularizar pendências e receber o certificado;

ETAPAS	ANALISE
	<p>3.Cumprir as atividades do estágio; 4.Cumprir as instruções e as recomendações normativas da Embrapa.</p> <p>-GESTOR DO PROCESSO DE ESTÁGIOS: O gestor do processo utiliza as informações para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Executar o processo de acordo com a legislação e normas internas da empresa; 2.Gerar relatórios que atendam solicitações de Chefias, auditorias e empregados; 3.Regularizar processos com documentos pendentes e gerar certificado; 3.Recrutar e selecionar estudantes; 4.Fazer novos convênios de estágio, ou renovar convênios já existentes; 5.Contratar novos estagiários; 6.Renovar, alterar ou finalizar contratos de estágio; 7.Pagar estagiários remunerados.
<p>ETAPA 5 - ARMAZENAMENTO</p>	<p>O armazenamento de dados e informações referentes ao processo de estágios não dispõe de um software, sendo realizado em arquivos documentais e planilhas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Arquivo de documentos em andamento: Contém convênios de estágios atuais, Leis, normas e instruções sobre o processo, currículos e processos de estágios vigentes; 2.Arquivo de processos de estágios finalizados: Contém processos finalizados, arquivados em caixa, conforme ano de finalização de estágio. Os processos anteriores ao ano 2000 estão no arquivo morto, que localiza-se em outro prédio da Unidade, e os processos de 2000 em diante estão no arquivo geral do Setor de Gestão de Pessoas. 3.Planilhas: Existem planilhas conforme mencionado no item que analisa a distribuição de dados, com poucos dados cadastrados a partir do ano 2005. Essas planilhas estão no computador do Gestor do Processo e não estão disponíveis a outros empregados.

FONTE: O autor (2009)

QUADRO 5 – ANALISE DO PROCESSO DE ESTÁGIOS SEGUNDO O PROCESSO GENÉRICO DE DAVENPORT (2001)

Com a análise das etapas do processo de Gerenciamento de Informação observou-se que os atores do processo (Orientadores, candidatos a estágio, estagiários e gestor do Processo), necessitam de uma grande variedade de informações para que o processo ocorra.

Quanto à forma de obtenção de informação, fica claro que é centralizado no Gestor do Processo, o qual é a principal fonte de informações para os usuários. A forma de distribuição da informação é via e-mail, telefone ou pessoalmente, não sendo utilizada internet e intranet. Como as informações não estão prontamente disponíveis aos usuários, muitas vezes esses acabam consultando colegas, outros estagiários e até professores que conhecem a Embrapa.

A utilização das informações é diária por parte de todos os usuários. O armazenamento das informações não conta com um software de gestão. Os dados e informações são arquivados em forma de papel. Alguns dados de maior uso estão reunidos em planilhas para facilitar o acesso e a gestão do processo.

Com a análise observou-se os seguintes problemas:

1. Segundo Davenport (2001), o processo de obtenção de informação eficaz, é aquele que incorpora um sistema de aquisição contínua. Observou-se que o processo de gestão de informação atual do Processo de Estágios não favorece a aquisição contínua de informação. Os usuários do Programa dependem do repasse de informação por parte do gestor do processo, e este depende de consultas a documentos, planilhas e outros departamentos da Embrapa. Em boa parte das vezes as informações solicitadas não são passíveis de serem respondidas de imediato.
2. A falta de acesso contínuo e fácil faz com que as informações sejam buscadas entre colegas, estagiários e professores. Normalmente a busca de informações fora do setor de gestão de pessoas gera processos com pendências, documentação incompleta, formulários errados ou antigos, documentos entregues fora do prazo etc.
3. As informações institucionais são repassadas aos novos estagiários, no primeiro dia de estágio de maneira verbal. Observa-se que o aluno recebe muitas informações no primeiro dia e acaba não cumprindo as instruções e as recomendações normativas da Embrapa.
4. O Gestor do Processo repassa inúmeras vezes as mesmas informações via e-mail, telefone ou pessoalmente. Normalmente são informações de como se

candidatar a vagas de estágio e quais os procedimentos de contratação, alteração ou finalização de estágio.

5. As planilhas de cadastro de dados ajudam a organizar as informações, porém geram retrabalho. Várias informações são redigitadas em várias planilhas que controlam dados diferentes. Alguns dados são redigitados em quatro planilhas diferentes.

6. Verifica-se que o controle de alguns dados através de planilha está se tornando inviável, como por exemplo, o controle do período máximo de estágio na empresa. Observa-se que muitos estagiários realizam um período, finalizam e voltam meses depois para novo período de estágio. Não há como controlar o período máximo de 02 anos de estágio previsto na Lei.

7. O Processo não possui um banco de currículos. Quando o orientador solicita um perfil de aluno a ser selecionado, o procedimento é realizado manualmente nos currículos arquivados no setor.

8. Grande parte dos relatórios solicitados pelas chefias, auditorias e Embrapa Sede dependem de pesquisa em arquivos documentais, demandando tempo para que o gestor do processo reúna as informações solicitadas. As planilhas de dados são insuficientes.

9. As Caixas de arquivo dos processos não tem registro eletrônico, ou seja, para achar um processo o gestor de estágios deve verificar caixa por caixa. Muitas caixas não estão no Setor de Gestão de Pessoas, devendo o Coordenador do Processo se deslocar a outro prédio da empresa.

10. Na finalização do estágio o aluno preenche uma avaliação sobre o programa de estágios e o orientador preenche uma avaliação sobre o aluno. Até o momento esses formulários são arquivados e não é feito um aproveitamento dessas informações.

Portanto acima foi possível identificar como é realizado a gestão da informação no processo e verificar que o mesmo é pouco informatizado, não sendo utilizada a internet como ferramenta para a gestão de informações.

4.2.2. Qualidade da Informação Recebida pelos Usuários

Nesta seção, apresenta-se o resultado do questionário aplicado aos usuários do Programa de Estágios da Embrapa Florestas, o qual foi elaborado considerando o modelo de O'Brien (2006), que determina uma forma de aferir a qualidade da informação através da avaliação de suas dimensões e atributos.

A finalidade desta seção é responder aos objetivos específicos de número quatro e cinco desta pesquisa:

- Identificar se o atual processo de gerenciamento de informações gera informações significativas e de valor para seus usuários;
- Verificar o grau de satisfação dos usuários do processo com o Gerenciamento de informações atual.

O questionário foi aplicado durante o mês de maio de 2009, sendo enviado a 43 estagiários e 22 orientadores de estágio, totalizando 65 usuários. Em 29/05/2009 encerrou-se o prazo para devolução dos questionários respondidos.

A tabela abaixo demonstra que mais da metade dos usuários do processo (orientadores e estagiários) responderam a pesquisa.

TABELA 1 – PERCENTUAL DE QUESTIONÁRIOS DEVOLVIDOS

Usuários	Questionários Enviados	Questionários Devolvidos	Percentual de questionários devolvidos
Orientadores	22	17	77%
Estagiários	43	25	58%
Total	65	42	65%

FONTE: O autor (2009)

A tabela a seguir traz os resultados encontrados na pesquisa de opinião aplicada aos usuários do programa de estágios quanto a cada atributo da qualidade da informação do processo estudado, segundo o modelo de O'Brien (2006):

TABELA 2 – DIMENSÕES DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE ESTÁGIOS DA EMBRAPA FLORESTAS

DIMENSÃO	ATRIBUTO	RESULTADO DA PESQUISA
Tempo	Prontidão	SIM - 98% dos usuários entendem que as informações estão a sua disposição sempre que necessário.
	Aceitação	SIM - 100% dos usuários consideram as informações fornecidas atualizadas.
	Freqüência	SIM - 98% dos usuários consideram que a freqüência de fornecimento das informações é satisfatória.
	Período	SIM - 98% dos usuários entendem que as informações fornecidas refletem os períodos de tempo necessário para a correta interpretação (presente, passado e futuro).
Conteúdo	Precisão	SIM - 85% dos usuários consideram que as informações prestadas são precisas e isentas de erros.
	Relevância	SIM - 100% dos usuários consideram que as informações fornecidas são coerentes, possuindo relação com o problema em questão.
	Integridade	SIM - 98% dos usuários entendem que toda a informação necessária é fornecida.
	Concisão	SIM - 98% dos usuários entendem que as informações são objetivas.
	Amplitude	SIM - 93% dos usuários entendem que a informação é fornecida na profundidade adequada.
	Desempenho	SIM - 90% dos usuários declaram que após receberem as informações solicitadas sempre conseguem resolver o propósito que originou a consulta sobre o assunto.
Forma	Clareza	SIM - 98% dos usuários consideram que a informação é fornecida de forma clara e fácil de ser compreendida.
	Detalhe	SIM - 95% dos usuários entendem que o detalhamento das informações recebidas atende as suas necessidades.
	Ordem	SIM - 100% dos usuários entendem que a seqüência com que a informação é fornecida é adequada.
	Apresentação	SIM - 100% dos usuários entendem que a forma como a informação é apresentada (verbal, escrita etc) facilita a sua compreensão.
	Mídia	SIM - 98% dos usuários consideram adequado o veículo de comunicação pelo qual a informação é enviada.

FONTE: O autor (2009)

Conclui-se pelos dados agrupados na Tabela 2 que a maioria dos usuários do programa de estágios considera que as informações geradas no processo de estágios possuem todos os atributos indicados por O'Brien (2006) bem trabalhados, sendo, portanto, informações úteis e de qualidade.

Esta análise demonstra que o atual processo de gerenciamento de informações gera informações significativas e de valor para seus usuários.

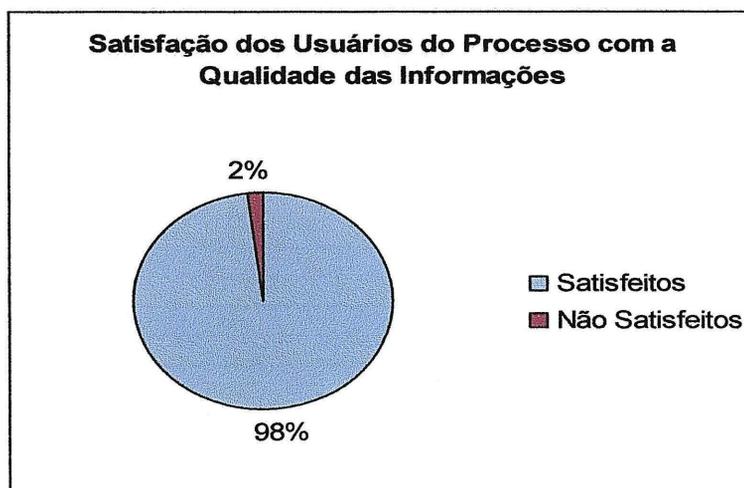
A pesquisa também revelou, conforme Tabela 3, que a intranet é o veículo de comunicação mais indicado para levar informações aos usuários do processo, sendo o mural a alternativa de menor preferência entre os mesmos.

TABELA 3 – VEÍCULO DE COMUNICAÇÃO MAIS ADEQUADO PARA LEVAR INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DO PROCESSO

PREFERÊNCIA DOS USUÁRIOS	VEÍCULO DE COMUNICAÇÃO
1º	Intranet
2º	Manual disponível em meio eletrônico (CD etc)
3º	Informativos on-line
4º	Manual Impresso
5º	Folder/Folheto
6º	Mural

FONTE: O autor (2009)

Quanto ao grau de satisfação dos usuários com a qualidade das Informações do processo, verificou-se que 98% dos usuários consideram-se satisfeitos.



FONTE: O autor (2009)

FIGURA 7 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PROCESSO COM A QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES

4.3. PROPOSTAS

A finalidade desta seção é atender ao objetivo específico de número seis da pesquisa, o qual propõe recomendar ações para aperfeiçoamento do sistema de informações.

Embora a pesquisa realizada com os usuários do Programa de Estágios revele que os mesmos consideram-se satisfeitos com a qualidade das informações geradas, a análise das etapas do processo de gerenciamento de informação do Programa de Estágios, segundo o modelo de Davenport (2001), demonstra que o mesmo apresenta problemas. No Quadro 6 sugere-se ações de aperfeiçoamento para que esses problemas sejam corrigidos.

Problemas Identificados	Ações de Aperfeiçoamento
<p>1.Segundo Davenport (2001), o processo de obtenção de informação eficaz, é aquele que incorpora um sistema de aquisição contínua. Observou-se pela análise das etapas que o processo de gestão de informação atual do Processo de Estágios não favorece a aquisição contínua de informação. Os usuários do Programa dependem do repasse de informação por parte do gestor do processo.</p> <p>2.A falta de acesso contínuo e fácil faz com que as informações sejam buscadas entre colegas, estagiários e entre professores. Normalmente a busca de informações fora do setor de gestão de pessoas gera processos com pendências, documentação incompleta, formulários errados ou antigos, documentos entregues fora do prazo etc.</p> <p>3.O Gestor do Processo repassa inúmeras vezes as mesmas informações via e-mail, telefone ou pessoalmente. Normalmente são informações de como se candidatar a vagas de estágio e quais os procedimentos de contratação, alteração ou finalização de estágio.</p>	<p>1.Desenvolver uma página específica para o Processo de Estágios na Intranet da Embrapa Florestas.</p> <p>O Setor de Gestão de Pessoas já possui uma página na Intranet da empresa. Sugere-se incluir um link específico para Estágios, na Página do Setor de Gestão de Pessoas, com objetivo de favorecer a acessibilidade a informações. Segundo Davenport (2001, p.191), os profissionais da informação descrevem a distribuição de informação via computador como a mais conveniente. Uma vez armazenados os dados podem se movimentar pela rede com rapidez, independente da localização do usuário.</p> <p>A página de estágios deve conter os seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimentos para contratação, prorrogação e término de estágio, com os respectivos formulários necessários; -Normas e Leis que regulamentam o Processo; -Tabela de valores de bolsa de estágio; <p>Além disso, é interessante a inclusão de um contador de acessos como indicador de desempenho, para verificar se os usuários estão utilizando a página. Segundo Davenport (2001, p.195), embora seja difícil avaliar o uso da informação, é relativamente fácil estimar esse uso, como, por exemplo, utilizando um contador de acessos. Sabendo com que frequência os dados e informações são utilizados pode-se eliminar ou modificar o que não se usa e o material mais popular pode ser analisado para verificar porque é tão usado, permitindo melhorias.</p> <p>O desenvolvimento da página para o Processo de Estágios pode ser concretizado em conjunto com a área de comunicação e negócios da Embrapa, não havendo necessidade de contratação de pessoal externo.</p> <p>No Apêndice B deste trabalho realizou-se o desenvolvimento desta proposta.</p> <p>2.Incluir um link sobre estágios no site da Embrapa Florestas com informações para os Candidatos a estágio.</p> <p>Sugere-se que o site da Embrapa Florestas tenha um link específico para informações sobre estágios, com objetivo de tornar as informações mais acessíveis para alunos que estão interessados em iniciar estágios na Embrapa. Entre essas informações podem ser disponibilizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Características dos estágios da Embrapa Florestas; -Forma de contato;

Problemas Identificados	Ações de Aperfeiçoamento
	<p>-Procedimento para se candidatar e uma vaga de estágio. Esta página no site da Embrapa pode ser concretizada em conjunto com a área de comunicação e negócios da Embrapa, não havendo necessidade de contratação de pessoal externo.</p> <p>No Apêndice C deste trabalho realizou-se o desenvolvimento desta proposta.</p>
<p>1. As informações institucionais são repassadas aos novos estagiários, no primeiro dia de estágio de maneira verbal. Observa-se que o aluno recebe muitas informações no primeiro dia e acaba não cumprindo as instruções e as recomendações normativas da Embrapa.</p>	<p>1.Desenvolver um folder ou folheto com as principais instruções e recomendações normativas da Embrapa para Estagiários. Sugere-se o desenvolvimento de um folheto ou folder a ser entregue aos novos estagiários com objetivo de levar ao aluno as principais instruções e recomendações normativas da Embrapa. Esta atividade pode ser concretizada pelo próprio setor de gestão de pessoas, não havendo necessidade de contratação de pessoal externo.</p> <p>No Apêndice D deste trabalho encontra-se o desenvolvimento desta proposta.</p>
<p>1.As planilhas de cadastro de dados ajudam a organizar as informações, porém geram retrabalho. Várias informações são redigitadas em várias planilhas que controlam dados diferentes. Alguns dados são redigitados em quatro planilhas diferentes.</p> <p>2.Verifica-se que o controle de alguns dados através de planilha está se tornando inviável, como por exemplo o controle do período máximo de estágio na empresa. Observa-se que muitos estagiários realizam um período, finalizam e voltam meses depois para novo período de estágio. Não há como controlar o período máximo de 02 anos de estágio previsto na Lei.</p> <p>3.Grande parte dos relatórios solicitados pelas chefias, auditorias e Embrapa Sede dependem de pesquisa em arquivos documentais, demandando tempo para que o gestor do processo reúna as informações solicitadas. As planilhas de dados são insuficientes.</p>	<p>1.Desenvolvimento de Software para Gestão do Processo Desenvolver um Software para Gestão do Processo de Estágios, que possibilite a geração de relatórios através de seu banco de dados. Para haver uma melhora significativa no processo sugere-se que este software possibilite a realização das seguintes atividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Cadastro de dados: dados de estagiários, supervisores, universidade. 2.Banco de currículos: deve permitir que candidatos a estágio cadastrem seus currículos através de um link no site da Embrapa Florestas. Além disso, deve possibilitar ao gestor do processo realizar a busca de cadastros através de vários filtros, como por exemplo, curso, universidade, disponibilidade de horários etc. 3.Realização on-line das avaliações dos estagiários e orientadores de estágio: Através de um link na Intranet da Embrapa Florestas, permitir que o estagiário e orientador de estágio realizem suas avaliações eletronicamente. O programa deve tabular automaticamente os dados e baixar esta pendência de documentação no processo de estágio do aluno, para o que o Gestor do

Problemas Identificados	Ações de Aperfeiçoamento
<p>4.As Caixas de arquivo dos processos não tem registro eletrônico, ou seja, para achar um processo o gestor de estágios deve verificar caixa por caixa.</p> <p>5.Na finalização do estágio o aluno preenche uma avaliação sobre o programa de estágios e o orientador preenche uma avaliação sobre o aluno. Até o momento esses formulários são arquivados e não é feito um aproveitamento dessas informações.</p> <p>6.O Processo não possui um banco de currículos. Quando o orientador solicita um perfil de aluno a ser selecionado, o procedimento é realizado manualmente nos currículos arquivados no setor.</p>	<p>Processo saiba que esses formulários já foram entregues.</p> <p>4.Geração automática de contratos de estágios: Considerando que o contrato de estágio é um documento padrão, sugere-se que o programa mescle os dados cadastrados com o modelo de contrato, gerando um arquivo em Word, o qual será conferido pelo gestor do processo.</p> <p>5.Geração automática de certificados: o programa mesclará o cadastro de dados para o modelo de certificado, gerando um arquivo em Word, o qual será conferido pelo gestor do processo.</p> <p>6.Geração de Relatórios: O sistema deve permitir a geração de diversos relatórios, considerando os dados cadastrados. Entre os relatórios necessários estão: Estagiários da Unidade e seus dados pessoais, Estagiários da Unidade e dados escolares, Estagiários da Unidade e dados do estágio, Estagiários remunerados e dados bancários, Estagiários e pendências, Estagiários por supervisor, Períodos de estágio realizados por aluno, quantitativo de horas anual individual por estagiário, quantitativo de horas anual por nível de escolaridade, Universidades atendidas pelo Programa no ano X, Número de estagiários atendidos pelo programa no ano X, Número de estagiários atendidos pelo programa por nível de escolaridade etc. Enfim, todos os dados que são levantados manualmente hoje, devem ser informatizados.</p> <p>O Software pode ser implantado em conjunto com a área de informática da Embrapa, não havendo necessidade de contratação de pessoal externo.</p> <p>No Apêndice E deste trabalho realizou-se o desenvolvimento de uma primeira proposta para o Software.</p> <p>No Apêndice F deste trabalho realizou-se o desenvolvimento da proposta de Banco de Currículos.</p>

FONTE: O autor (2009)

QUADRO 6 – AÇÕES DE APERFEIÇOAMENTO PARA O SISTEMA DE INFORMAÇÕES DO PROGRAMA DE ESTÁGIOS

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

A pesquisa atendeu a todos os objetivos propostos, pois, com base no modelo genérico sugerido por Davenport (2001), verificou-se como é realizada cada etapa do processo de gerenciamento de informações do Programa de Estágios da Embrapa Florestas, sendo identificados problemas que podem ser melhorados. Além disso, revelou que o processo é pouco informatizado, não sendo utilizada a internet como ferramenta para a gestão de informações.

Ao investigar e analisar a opinião dos usuários do Programa de Estágios, com base no modelo de O'Brien (2006), a pesquisa identificou que o atual processo de gerenciamento de informações gera informações significativas e de valor e que 98% dos usuários consideram-se satisfeitos com a qualidade das informações geradas pelo processo.

Além disso, com os resultados acima encontrados, foi possível sugerir e desenvolver recomendações de aperfeiçoamento para o sistema de informações do programa de estágios.

A pesquisa será entregue a empresa estudada para implementação das recomendações de aperfeiçoamento: página específica para o Processo de Estágios na Intranet da Embrapa Florestas; link sobre estágios no site da Embrapa Florestas com informações para os candidatos a estágio; folheto com as principais instruções e recomendações normativas da Embrapa para Estagiários e Software para Gestão do Processo.

Recomenda-se que após a implementação das ações realize-se nova análise das etapas do processo, utilizando o modelo genérico de Davenport (2001), verificando se os problemas existentes foram corrigidos e ainda, que a pesquisa com usuários seja aplicada novamente com o objetivo de verificar a opinião dos mesmos sobre as alterações implantadas.

BIBLIOGRAFIA

ALVARENGA NETO, R.C.D. Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos – apresentação. Rio de Janeiro, 2005.

BEAL, A. Gestão estratégica da Informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

BRAGA, A. A Gestão da Informação. Disponível em: <<http://www.inf.unisinos.br/~cazella/administracao/gi.pdf>>. Acesso em: 20/10/2008

BRASIL, Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008. Diário Oficial, Brasília, DF, nº 187, 26 de set. 2008.

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, I. Introdução a Teoria Geral da Administração. São Paulo: Makron Books, 1993.

DAVENPORT, T. H. Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2001.

EMBRAPA FLORESTAS. Disponível em:<http://www.cnpf.embrapa.br>. Acesso em: 04/03/2009.

EMBRAPA. Disponível em:<http://www.embrapa.br>. Acesso em: 06/03/2009.

FELIX, W. Introdução a Gestão da Informação. São Paulo: Alínea, 2003.

GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991.

HALL, R.H. **Organização – Estruturas, processos e resultados**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

HERRERA, W. **Eficiência, Eficácia e Efetividade**. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Eficiencia_Eficacia_e_Efetividade.htm>. Acesso em: 03/11/2008

LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. **Sistemas de Informação com Internet**. 4.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento Estratégico da Informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MELLO, R. C. **As Novas tecnologias e a Gestão Empresarial**. Disponível em: http://www.gestaoeinovacao.com.br/downloads/cienciaseatasedaterra/artigos/as_novas_tecnologias_da_informacao_ea_gestao.pdf>. Acesso em: 20/10/2008

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2006.

PEREIRA, M. F. F. **Gerenciamento da Informação: um diagnóstico da micro e pequena empresa Industrial de Londrina**. 2003, 155f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.

REZENDE, C. G. **Conceitos e Perspectivas em Sistemas de Informação e de Apoio a Tomada de Decisão**. Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br/imprensa/publicacoes/tematec/2003/ttec68>>. Acesso em: 21/09/2008.

RIBEIRO, C. R. M. **O Novo Conceito de Estágio**. Disponível em: <<http://www.employabilidade.net/page.php?46>>. Acesso em: 21/04/2009.

STONER, J.A.F.; FREEMAN, R.E. **Administração**. 5ª Edição. Rio de Janeiro: PHB, 1985.

TERRA, J. C. C.; GORDON, C. **Portais Corporativos: A Revolução na Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Elsevier, 2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Projetos**. Curitiba: UFPR, 2007. (Normas para apresentação de documentos científicos, 1).

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Redação e Editoração**. Curitiba: UFPR, 2007. (Normas para apresentação de documentos científicos, 9).

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Teses, dissertações, monografias e outros trabalhos acadêmicos**. Curitiba: UFPR, 2007. (Normas para apresentação de documentos científicos, 2).

VANZO, E. T. **Você@digital – esteja pronto para a revolução da informação**. São Paulo: Infinito, 2000.

VERÍSSIMO, Luiz Augusto. **Eficiência e Eficácia no contexto administrativo**. Disponível em: http://www.administradores.com.br/artigos/eficiencia_e_eficacia_no_contexto_administrativo/12699/>. Acesso em: 03/11/2008

**APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA: QUESTIONÁRIO APLICADO A
USUÁRIOS DO PROGRAMA DE ESTÁGIOS DA EMBRAPA FLORESTAS**

Prezados Orientadores de Estágio e Estagiários,

Esta pesquisa está sendo realizada com o objetivo de aferir a qualidade das informações prestadas pelo Setor de Gestão de Pessoas aos usuários do Programa de Estágios. A partir dos resultados desta pesquisa poderemos desenvolver ações para melhoria do processo. Desde já agradecemos a sua participação.

1.As informações que você necessita sobre o Programa de Estágios estão à sua disposição sempre que necessário?

()SIM ()NÃO

2.As informações prestadas são atualizadas?

()SIM ()NÃO

3.Você foi atendido em suas necessidades de informação todas as vezes que as solicitou?

()SIM ()NÃO

4.Ao solicitar informações sobre períodos passados, presentes ou futuros, você sempre foi atendido?

()SIM ()NÃO

5.As informações prestadas são precisas e isentas de erros?

()SIM ()NÃO

6.As informações fornecidas são coerentes, possuindo relação com o problema em questão?

()SIM ()NÃO

7.Toda a informação necessária é fornecida?

()SIM ()NÃO

8.As informações prestadas são objetivas?

()SIM ()NÃO

9.Você entende que a informação é fornecida na profundidade necessária?

()SIM ()NÃO

10. Ao receber as informações solicitadas, você considera que sempre consegue resolver o propósito que originou a consulta sobre o assunto Estágio?

()SIM ()NÃO

11. A informação é fornecida de forma clara e fácil de ser compreendida?

()SIM ()NÃO

12. O detalhamento das informações recebidas atende suas necessidades?

()SIM ()NÃO

13. A seqüência com que a informação é fornecida é adequada?

()SIM ()NÃO

14. Você entende que a forma como a informação é apresentada (verbal, escrita etc) facilita a sua compreensão?

()SIM ()NÃO

15. O veículo de comunicação (documento escrito, internet, e-mail etc) pela qual a informação é enviada a você é adequado?

()SIM ()NÃO

16. Qual seria o veículo de comunicação mais adequado para levar informações aos usuários do processo? Favor preencher em ordem numérica crescente (1 a 6).

() Manual Impresso

() Manual disponível em meio eletrônico (CD etc)

() Intranet / Internet

() Mural

() Informativos on-line

() Folder

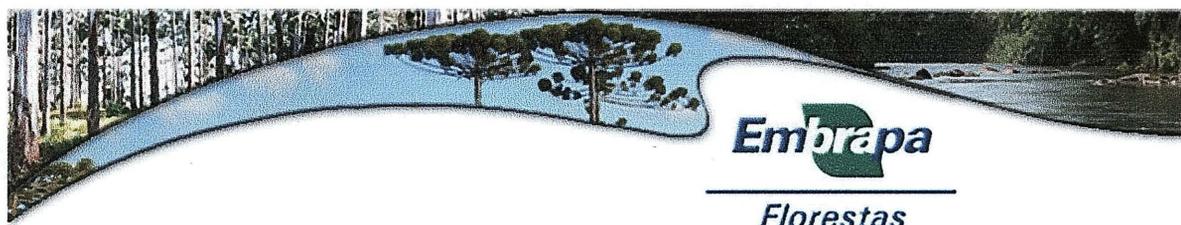
17. Você está satisfeito com a qualidade das informações prestadas a você?

()SIM ()NÃO

18. Esteja a vontade para sugerir melhorias ao nosso processo de informação:

APÊNDICE B – PROPOSTA DE DESENVOLVIMENTO DE PÁGINA SOBRE ESTÁGIOS NA INTRANET DA EMBRAPA FLORESTAS ¹

PÁGINA DE ABERTURA



Home
 Ausências
 Ceres
 Contracheque
 Contribuição Sindical
 DGP-Ambiente Educativo
 Emails dos Empregados
 Empréstimos
Estágios
 Férias
 Formulários
 Horas Extras
 Informações úteis
 Licença Especial
 PAM
 Matrícula dos Empregados
 Segurança e Medicina
 do Trabalho
 Sieve
 Sistema de Avaliação
 Embrapa Florestas

ESTÁGIOS

O Programa de Estágios da Embrapa Florestas recebe estudantes regularmente matriculados, com frequência comprovada, em cursos do Ensino Fundamental (a partir do 6º ano), do Ensino Médio, da Educação Profissional e Tecnológica, e do Ensino Superior, de Instituições de Ensino que tenham Convênio com a Embrapa (Consulte o SGP sobre a existência do convênio).

Os Estágios estão divididos em duas modalidades:

Estágio Obrigatório: é o estágio previsto no currículo do curso como requisito necessário à aprovação do estudante e à obtenção de seu diploma, hipótese em que o estudante deverá comprovar que está regularmente matriculado na matéria de “Estágio Obrigatório”. O Estágio Obrigatório não possui remuneração, devendo o aluno optar por uma carga horária de 08, 12, 16 ou 20 horas semanais, com 04 horas diárias.

Estágio Não Obrigatório: é o estágio desenvolvido como atividade opcional com vistas a oportunizar ao aluno experiência profissional não-obrigatória para o término de seu curso. O Estágio Não Obrigatório é remunerado, com carga horária fixa em 20 horas semanais e 04 horas diárias.

Os estágios têm duração de um a doze meses, podendo ser prorrogado por meio de termos aditivos, por um período máximo de 02 anos por nível de escolaridade.

PROCEDIMENTOS E NORMAS:

1. CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS
2. PRORROGAÇÃO DE ESTÁGIO
3. TÉRMINO DE ESTÁGIO
4. NORMAS E LEIS
5. ESTÁGIO PARA ESTUDANTE ESTRANGEIRO
6. TABELA DE VALORES DE BOLSAS DE ESTÁGIO

¹ Nesta proposta as palavras em fonte azul indicam a localização de links para os formulários que compõe o processo ou acesso a novos assuntos.

LINK 1.CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS



Home

Ausências

Ceres

Contracheque

Contribuição Sindical

DGP-Ambiente Educativo

Emails dos Empregados

Empréstimos

Estágios

Férias

Formulários

Horas Extras

Informações úteis

Licença Especial

PAM

Matricula dos Empregados

Segurança e Medicina
do Trabalho

Sieve

Sistema de Avaliação

Embrapa Florestas

1. CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS

1.O solicitante do estágio (orientador) em conjunto com o estudante devem preencher o formulário [Plano de Estágio](#) e assiná-lo.

2. O solicitante do estágio (orientador) deve preencher o formulário de [Contratação/Renovação De Estágio](#), assiná-lo e encaminhar ao SGP.

3.O estudante deverá providenciar:

-Assinatura da Instituição de Ensino no formulário Plano de Estágio

-Declaração de matrícula

-Histórico Escolar

-Cópia do RG e CPF

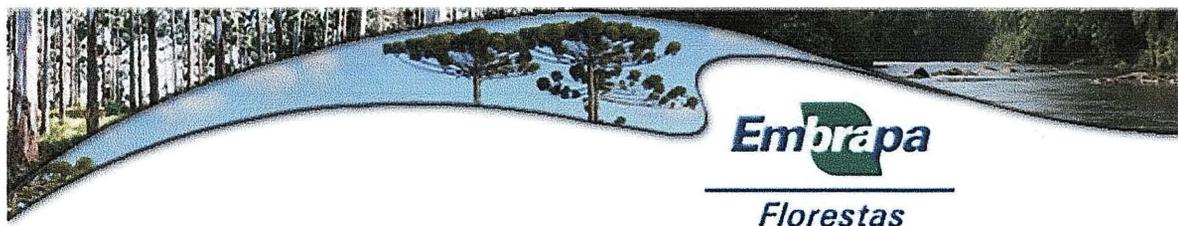
-[Ficha de Identificação do Estagiário](#)

3.O período de estágio iniciará sempre na primeira semana do mês, sendo que os documentos acima deverão ser encaminhados ao Setor de Gestão de Pessoas até o dia 10 do mês anterior ao início de estágio (Exemplo: O estudante que deseja iniciar seu estágio na primeira semana de abril, deve entregar a documentação ao SGP até o dia 10 de março).

4.O Setor de Gestão de Pessoas colherá a autorização da Chefia Adjunta, SSA, SOF e Chefia-Geral e providenciará o termo de Compromisso de Estágio.

5.O Termo de Compromisso de Estágio será entregue ao estudante para sua assinatura e da Universidade e deverá ser devolvido ao Setor de Gestão de Pessoas no primeiro dia de estágio.

LINK 2. PRORROGAÇÃO DE ESTÁGIO



Home

Ausências

Ceres

Contracheque

Contribuição Sindical

DGP-Ambiente Educativo

Emails dos Empregados

Empréstimos

Estágios

Férias

Formulários

Horas Extras

Informações úteis

Licença Especial

PAM

Matricula dos Empregados

Segurança e Medicina

do Trabalho

Sieve

Sistema de Avaliação

Embrapa Florestas

2. PRORROGAÇÃO DE ESTÁGIO

1.O solicitante do estágio (orientador) em conjunto com o estudante devem preencher o formulário [Plano de Estágio](#) para o novo período e assiná-lo.

2. O solicitante do estágio (orientador) deve preencher o formulário de [Contratação/Renovação De Estágio](#) e o formulário de [Avaliação do estagiário pelo empregado supervisor](#), assinar e encaminhar ao SGP.

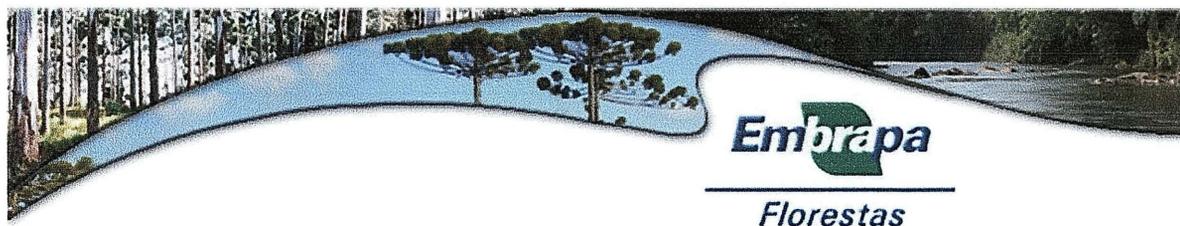
3.O estudante deverá providenciar:
 -Assinatura da Instituição de Ensino no formulário Plano de Estágio
 -Declaração de matrícula
 -Histórico Escolar

4.A documentação acima deverá ser enviada ao Setor de Gestão de Pessoas com antecedência de 15 (quinze) dias antes do prazo de encerramento do termo de compromisso de estágio vigente.

5.O Setor de Gestão de Pessoas colherá a autorização da Chefia Adjunta, SSA, SOF e Chefia-Geral e providenciará o termo de prorrogação.

6.O termo de prorrogação será entregue ao estagiário para que o mesmo assine, colha assinatura da Instituição de Ensino e devolva a Unidade no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

LINK 3. TÉRMINO DE ESTÁGIO



Home

Ausências

Ceres

Contracheque

Contribuição Sindical

DGP-Ambiente Educativo

Emails dos Empregados

Empréstimos

Estágios

Férias

Formulários

Horas Extras

Informações úteis

Licença Especial

PAM

Matrícula dos Empregados

Segurança e Medicina

do Trabalho

Sieve

Sistema de Avaliação

Embrapa Florestas

Observação: A avaliação do estagiário e do supervisor serão realizadas on-line, tendo vínculo com o software de Gestão de Estágios.

3.TÉRMINO DE ESTÁGIO

1.Ao término do Termo de Compromisso de Estágio, não havendo prorrogação, o estagiário deverá entregar ao Setor de Gestão de Pessoas os documentos abaixo:

- 1.[Certidão Negativa de Desligamento](#)
- 2.[Relatório final de estágio](#)
- 3.Crachá

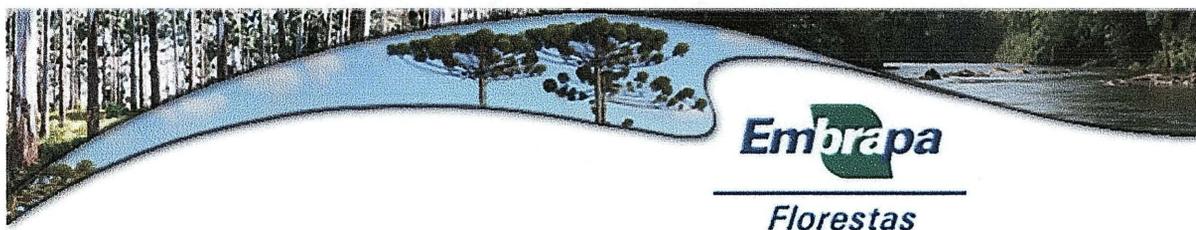
E preencher a [Avaliação do Estágio pelo Estagiário](#)

2.O Orientador deverá preencher a [Avaliação do estagiário pelo empregado supervisor](#).

O estudante que desligar-se do estágio antes de encerrar o prazo estabelecido no termo de compromisso de estágio deverá entregar também:

- 1.Declaração de desligamento
- 2.Termo de distrato assinado pelo estudante e Universidade (este documento é fornecido pelo Setor de Gestão de Pessoas).

O estudante terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a data de encerramento do estágio para apresentar a documentação de finalização de estágio e ter direito a emissão do certificado. Vencido este prazo, o certificado não será emitido.

LINK 3. TÉRMINO DE ESTÁGIO - Avaliação On-line do Estágio pelo Estagiário**AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO PELO ESTAGIÁRIO**

Prezado Estagiário,

Esta avaliação tem por objetivo obter informações e sugestões a respeito do Processo de Estágio da Embrapa. Espera-se que os resultados possam contribuir para o aprimoramento de sua postura profissional e do processo de estágio na Embrapa.

Sugere-se que a avaliação do processo de estágio seja discutida em conjunto com o seu supervisor a fim de compartilhar impressões e esclarecer dúvidas.

CPF do estagiário:

Na tabela abaixo, ao lado de cada afirmativa, há uma escala de cinco pontos. Leia cuidadosamente e indique a sua opinião.

Nunca	Raramente	Às Vezes	Freqüentemente	Sempre
1	2	3	4	5

Quanto à supervisão	1	2	3	4	5
01. Meu supervisor tem me fornecido informações/demonstrações necessárias para a realização das minhas atividades.	<input type="radio"/>				
02. Meu supervisor tem me dado retorno (feedback) acerca da qualidade do meu trabalho.	<input type="radio"/>				
03. Meu supervisor tem me orientado sobre como devo me comportar no ambiente de trabalho.	<input type="radio"/>				
04. Meu supervisor me passa atividades que estão previstas no plano de estágio.	<input type="radio"/>				
05. Meu supervisor me mantém informado sobre as atividades previstas na minha Unidade (Coordenadoria / departamento).	<input type="radio"/>				
06. Meu supervisor me orienta sobre como lidar com situações de conflito com membros da equipe de trabalho, caso ocorram.	<input type="radio"/>				
07. Meu supervisor me permite aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos na faculdade/universidade.	<input type="radio"/>				
08. Meu supervisor me estimula a expor idéias e sugestões acerca do trabalho.	<input type="radio"/>				
09. Meu supervisor me orienta de forma construtiva quando cometo erros na execução de minhas atividades.	<input type="radio"/>				
10. Meu supervisor me elogia quando faço as atividades corretamente.	<input type="radio"/>				
11. Meu supervisor acata minhas sugestões quando são adequadas.	<input type="radio"/>				
Quanto ao desempenho	1	2	3	4	5
12. A qualidade do trabalho melhora quando eu recebo feedback do meu supervisor.	<input type="radio"/>				
13. A equipe reconhece a qualidade do meu trabalho.	<input type="radio"/>				
Quanto ao suporte	1	2	3	4	5

14. Os materiais disponíveis (papel, lápis, caneta, etc.) são suficientes para eu executar minhas atividades.
15. Os equipamentos disponíveis (telefone, computador, impressora, fax, etc.) são suficientes, para eu executar minhas atividades.
16. O mobiliário disponível para trabalhar (mesa, cadeiras, arquivo) é adequado.
17. No que se refere ao espaço (limpeza, temperatura, iluminação, nível de ruído), o local de trabalho é adequado para eu executar minhas tarefas.
18. Posso contar com o auxílio dos colegas quando preciso, em alguma atividade.

Quanto à auto-avaliação

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 19. Procuro me integrar ao meu grupo de trabalho. | <input type="radio"/> |
| 20. Sou pontual no estágio (chego e saio no horário previamente acordado). | <input type="radio"/> |
| 21. Procuro ser assíduo (não faltar) no estágio. | <input type="radio"/> |
| 22. Participo efetivamente de reuniões de trabalho em minha Coordenadoria. | <input type="radio"/> |
| 24. Sugiro ao meu supervisor idéias que possam enriquecer minhas atividades/meu aprendizado no estágio. | <input type="radio"/> |
| 25. Procuro saber as atividades que precisam ser feitas no meu ambiente de trabalho. | <input type="radio"/> |
| 26. Meus problemas pessoais prejudicam a execução das minhas atividades de estágio. | <input type="radio"/> |
| 27. Meus compromissos escolares (provas, trabalhos, seminários, etc.) prejudicam a realização das minhas atividades do estágio. | <input type="radio"/> |
| 28. Procuro a orientação do meu supervisor caso eu tenha dúvidas. | <input type="radio"/> |
| 29. Administro adequadamente o meu tempo em função das tarefas previstas. | <input type="radio"/> |
| 30. Sinto-me satisfeito com as atividades que realizo no estágio. | <input type="radio"/> |
| 31. Adquiro novos conhecimentos, habilidades e técnicas importantes para o meu futuro exercício profissional. | <input type="radio"/> |

Atenção: agora você deve responder de acordo com esta **nova escala**:

Nenhuma	Pouca	Parcial	Muita	Total
1	2	3	4	5

Processo de estágio

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 32. Adequação do período de contratação do estágio. | <input type="radio"/> |
| 33. Adequação da carga horária semanal estipulada para o estágio. | <input type="radio"/> |
| 34. Compatibilidade do meu curso com as atividades previstas no plano de estágio. | <input type="radio"/> |
| 35. Satisfação, no geral, com o estágio. | <input type="radio"/> |
| 36. Satisfação, no geral, com o supervisor. | <input type="radio"/> |
| 37. Satisfação, no geral, com o atendimento prestado pelo SGP. | <input type="radio"/> |

Fique à vontade para fazer observações e sugestões quanto ao estágio:

Enviar

LINK 3. TÉRMINO DE ESTÁGIO - Avaliação On-line Do Estagiário Pelo Empregado Supervisor



AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO PELO EMPREGADO SUPERVISOR

Prezado Supervisor,

Esta avaliação tem por objetivo obter informações sobre o desempenho do estagiário e, também, obter opiniões e sugestões a respeito do Processo de Estágio da Embrapa.

Responda a todas as questões com atenção e sinceridade. Espera-se que os resultados o ajudem em sua atuação futura como supervisor, no processo de feedback sobre o desempenho do estagiário e também no aprimoramento do processo de estágio na Embrapa.

Sugere-se que a avaliação do processo de estágio seja discutida em conjunto com o seu estagiário a fim de compartilhar impressões e esclarecer dúvidas.

Sua colaboração é fundamental para que seja possível o aprimoramento constante do Estágio na Embrapa.

CPF do estagiário:

Matrícula do orientador:

Na tabela abaixo, ao lado de cada afirmativa, há uma escala de cinco pontos. Leia cuidadosamente cada item e assinale o espaço que corresponde à sua opinião.

Nunca	Raramente	Às vezes	Freqüentemente	Sempre
1	2	3	4	5

Organização e Desempenho das Atividades de Estágio		1	2	3	4	5
01.	O estagiário cumpre os prazos definidos para cada atividade.	<input type="radio"/>				
02.	O estagiário participa nas reuniões de trabalho com contribuições pertinentes.	<input type="radio"/>				
03.	O estagiário colabora com outros colegas na realização de atividades da Unidade.	<input type="radio"/>				
04.	O estagiário demonstra iniciativa e interesse em aprender atividades novas.	<input type="radio"/>				
05.	O estagiário procura se informar sobre as atividades da Coordenadoria/ do departamento.	<input type="radio"/>				
06.	O estagiário procura se integrar ao grupo de trabalho.	<input type="radio"/>				
07.	O estagiário demonstra organização no ambiente de trabalho.	<input type="radio"/>				
08.	O estagiário busca minha orientação, caso tenha dúvidas.	<input type="radio"/>				
09.	Problemas pessoais do estagiário prejudicam a execução de suas tarefas.	<input type="radio"/>				
10.	Compromissos escolares (provas, trabalhos, etc.) do estagiário prejudicam a execução de suas tarefas.	<input type="radio"/>				
11.	O estagiário atende aos clientes internos e externos de acordo com o padrão da Empresa.	<input type="radio"/>				
Postura Profissional		1	2	3	4	5
12.	O estagiário é pontual.	<input type="radio"/>				
13.	O estagiário é assíduo.	<input type="radio"/>				
14.	A apresentação pessoal do estagiário é adequada ao ambiente de trabalho.	<input type="radio"/>				

15. O comportamento do estagiário é adequado ao ambiente de trabalho.
16. O estagiário faz atividades escolares no horário de estágio, em detrimento das tarefas previstas.
17. O estagiário procura conservar os materiais e equipamentos utilizados.

Suporte

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 18. O estagiário tem disponíveis os equipamentos necessários ao bom desenvolvimento das atividades (telefone, computador, software, etc.). | <input type="radio"/> |
| 19. O mobiliário disponível para o estagiário trabalhar (mesa, cadeira, arquivos, etc.) são adequados. | <input type="radio"/> |
| 20. O estagiário conta com o auxílio dos colegas de trabalho para realizar as atividades e esclarecer dúvidas. | <input type="radio"/> |
| 21. As condições do espaço físico (limpeza, nível de ruído, temperatura, iluminação) são adequadas para realização das atividades pelo estagiário. | <input type="radio"/> |
| 22. As atividades que o estagiário realiza são adequadas à sua carga horária diária. | <input type="radio"/> |

Auto-avaliação

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 23. Procuo orientar as atividades do estagiário, de acordo com o plano de estágio. | <input type="radio"/> |
| 24. Procuo orientar o comportamento do estagiário no ambiente de trabalho. | <input type="radio"/> |
| 25. Mostro-me disponível para solucionar dúvidas e dificuldades do estagiário em relação ao trabalho. | <input type="radio"/> |
| 26. Forneço feedback ao estagiário que supervisiono sobre seu desempenho nas atividades desenvolvidas. | <input type="radio"/> |
| 27. Procuo enriquecer a formação do estagiário, propondo tarefas mais complexas e diversificadas. | <input type="radio"/> |
| 28. Procuo elaborar um plano de estágio que descreva com clareza as atividades que o estagiário irá realizar. | <input type="radio"/> |
| 29. Elogio o estagiário quando ele faz suas atividades corretamente e com qualidade. | <input type="radio"/> |
| 30. Procuo acatar as sugestões do estagiário, quando pertinentes. | <input type="radio"/> |

Atenção: agora você deve responder de acordo com esta **nova escala**:

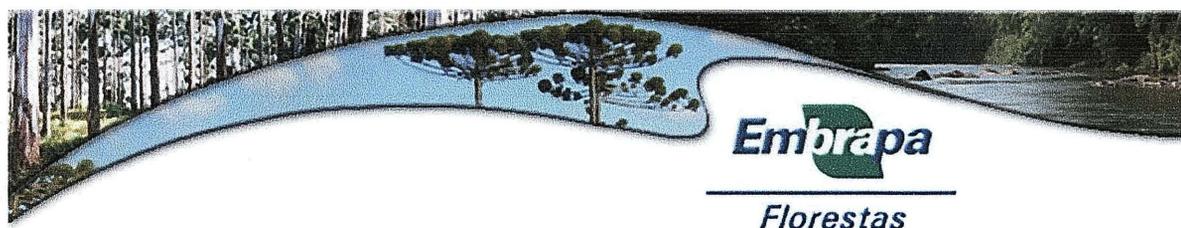
Nenhuma	Pouca	Parcial	Muita	Total
1	2	3	4	5

Processo de estágio

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 31. Adequação do processo de seleção do estagiário feito na Unidade. | <input type="radio"/> |
| 32. Adequação do período de contratação do estagiário. | <input type="radio"/> |
| 33. Adequação da carga horária semanal estipulada. | <input type="radio"/> |
| 34. Compatibilidade do curso do estagiário com as atividades previstas no plano de estágio. | <input type="radio"/> |
| 35. Satisfação com as orientações prestadas pelo SGP em relação ao processo de estágio. | <input type="radio"/> |

Observações e sugestões do empregado supervisor quanto ao estagiário e ao processo de estágio:

Enviar

LINK 4.NORMAS E LEIS

[Home](#)

[Ausências](#)

[Ceres](#)

[Contracheque](#)

[Contribuição Sindical](#)

[DGP-Ambiente Educativo](#)

[Emails dos Empregados](#)

[Empréstimos](#)

[Estágios](#)

[Férias](#)

[Formulários](#)

[Horas Extras](#)

[Informações úteis](#)

[Licença Especial](#)

[PAM](#)

[Matricula dos Empregados](#)

[Segurança e Medicina](#)

[do Trabalho](#)

[Sieve](#)

[Sistema de Avaliação](#)

[Embrapa Florestas](#)

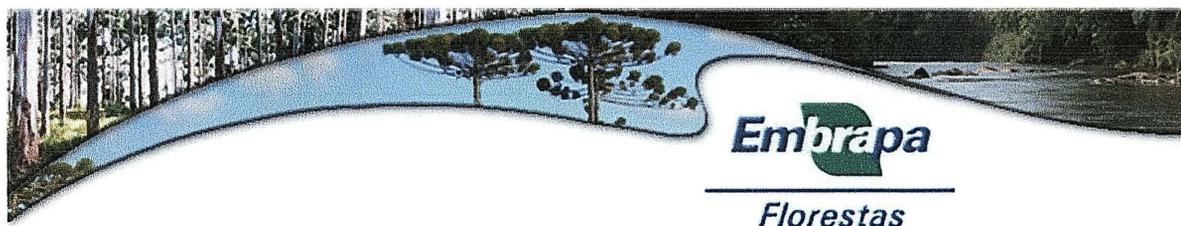
4.NORMAS E LEIS

[1. Lei Nº 11.788, De 25 De Setembro De 2008.](#)

[2. Norma de Estágio de Complementação Educacional da Embrapa](#)

[3. Instrução de Serviço Embrapa Florestas nº 06, DE 27/11/2008](#)

LINK 5. ESTÁGIO PARA ESTUDANTE ESTRANGEIRO



Home

Ausências

Ceres

Contracheque

Contribuição Sindical

DGP-Ambiente Educativo

Emails dos Empregados

Empréstimos

Estágios

Férias

Formulários

Horas Extras

Informações úteis

Licença Especial

PAM

Matricula dos Empregados

Segurança e Medicina

do Trabalho

Sieve

Sistema de Avaliação

Embrapa Florestas

ESTÁGIO PARA ESTUDANTE ESTRANGEIRO

A concessão de estágio de complementação educacional para estudante estrangeiro deverá ser amparada por convênio específico com a Instituição de Ensino Superior ou acordo de cooperação técnica que preveja intercâmbio de estagiários ou ainda:

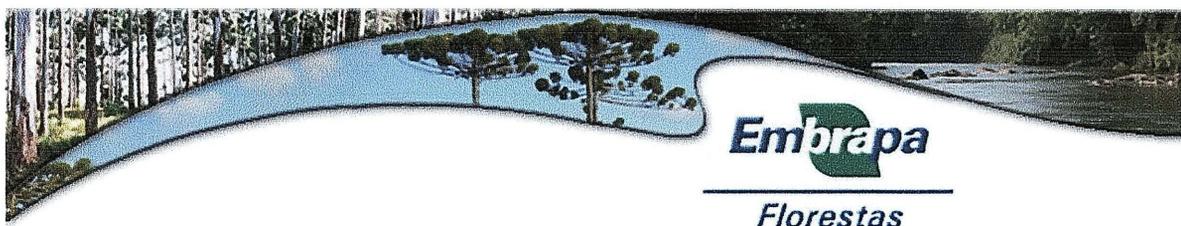
1. Carta de apresentação da IES;
2. Carta do professor/orientador solicitando o estágio e especificando a área desejada;
3. Carta do estagiário comprovando que não terá vínculo financeiro ou empregatício com a Embrapa;
4. Cópia da apólice de Seguro de Vida e Saúde;
5. Preenchimento do [Formulário De Contratação/Renovação De Estágio](#), o qual deve ser enviado ao SGP;
6. Preenchimento do formulário [Plano de Trabalho – Estudante Estrangeiro](#), que será assinado apenas pelo orientador e estudante.
7. Cópia de documento de identificação ou passaporte.

Para fins de emissão de certificado, ao término do estágio o estudante deverá entregar ao Setor de Gestão de Pessoas:

1. [Certidão Negativa de Desligamento](#)
2. [Avaliação do Estágio pelo Estagiário](#)
3. [Relatório final de estágio](#)
4. Crachá

O Orientador deverá preencher o formulário [Avaliação do estagiário pelo empregado supervisor](#) e encaminhar ao SGP.

LINK 6. TABELA DE VALORES DE BOLSAS PARA ESTÁGIO



Home

Ausências

Ceres

Contracheque

Contribuição Sindical

DGP-Ambiente Educativo

Emails dos Empregados

Empréstimos

Estágios

Férias

Formulários

Horas Extras

Informações úteis

Licença Especial

PAM

Matricula dos Empregados

Segurança e Medicina

do Trabalho

Sieve

Sistema de Avaliação

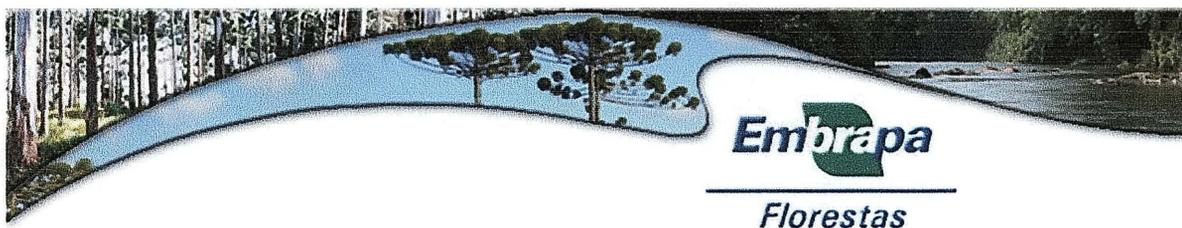
Embrapa Florestas

TABELA DE VALORES DE BOLSAS PARA ESTÁGIO

Instrução de Serviço Embrapa Florestas nº 06, DE 27/11/2008

Escolaridade	Carga horária semanal	Valores
Médio	20 h	R\$ 250,00
Graduação	20 h	R\$ 400,00
Especialização	20 h	R\$ 600,00
Mestrado	20 h	R\$ 800,00
Doutorado	20 h	R\$ 1.000,00

APÊNDICE C – PROPOSTA DE DESENVOLVIMENTO DE PÁGINA SOBRE ESTÁGIOS NO SITE DA EMBRAPA FLORESTAS


[Home](#)
[Embrapa Sede](#)
[SAC](#)
[Ouvidoria Embrapa](#)
[Opinião sobre o Site](#)
[Mapa do Site](#)

PROGRAMA DE ESTÁGIO DA EMBRAPA FLORESTAS

[A Unidade](#)
[Biblioteca](#)
[Estágios](#)
[Eventos](#)
[Licitações](#)
[Links](#)
[Noticias](#)
[Pesquisas](#)
[Produtos e Serviços](#)
[Publicações](#)
[Área Restrita](#)

O Programa de Estágio da Embrapa Florestas recebe estudantes de Instituições de Ensino que tenham convênio com a Embrapa e estejam regularmente matriculados, com frequência comprovada, em cursos do Ensino Fundamental (a partir do 6º ano), Ensino Médio, Educação Profissional e Tecnológica e Ensino Superior.

Os Estágios estão divididos em duas modalidades:

Estágio Obrigatório: é o estágio previsto no currículo do curso como requisito necessário à aprovação do estudante e à obtenção de seu diploma. O Estágio Obrigatório não possui remuneração, devendo o aluno optar por uma carga horária de 08, 12, 16 ou 20 horas semanais, com 04 horas diárias.

Estágio Não Obrigatório: é o estágio desenvolvido como atividade opcional com vistas a oportunizar ao aluno experiência profissional não-obrigatória para o término de seu curso. O Estágio Não Obrigatório é remunerado, com carga horária fixa em 20 horas semanais e quatro horas diárias.

Os estágios têm duração de um a doze meses, podendo ser prorrogado por meio de termos aditivos, por um período máximo de 02 anos.

INSCRIÇÕES: Para inscrever-se cadastre seus dados em nosso [banco de currículos \(Clique aqui\)](#).

CONVÊNIOS: As instituições de ensino interessadas em celebrar convênio com a Embrapa Florestas podem entrar em contato pelo e-mail estagios@cnpf.embrapa.br.

OUTRAS INFORMAÇÕES: Para outras informações sobre o Programa de Estágio da Embrapa Florestas entre em contato conosco pelo e-mail estagios@cnpf.embrapa.br.

APÊNDICE D – PROPOSTA DE FOLHETO COM INSTRUÇÕES E RECOMENDAÇÕES NORMATIVAS DA EMBRAPA PARA ESTAGIÁRIOS



PROGRAMA DE ESTÁGIO

EMBRAPA FLORESTAS

1.FREQUÊNCIA

✓O horário de trabalho da Embrapa Florestas é das 8:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira.

✓O Estagiário deve anotar sua frequência no Setor de Gestão de Pessoas (SGP) e cumpri-la de acordo com o seu Contrato de Estágio, não sendo admitido frequência em dias e horários não autorizados, Banco de Horas ou Sistema de Compensação de Horas.

✓O estagiário tem direito a ausentar-se para assuntos acadêmicos desde que o orientador de estágio esteja de acordo. O número máximo de ausências mensais para assuntos acadêmicos fica fixado na proporção de metade da carga horária semanal (Ex.: Estudante de 20 horas semanais pode ausentar-se 10 horas mensais). Essa falta deve ser justificada na própria folha de presença, no campo ocorrências, com a denominação: "Horas Acadêmicas".

2.ALIMENTAÇÃO

✓Restaurantes: A Embrapa oferece ônibus ao meio-dia para levar aos restaurantes na Estrada da Ribeira. O ônibus sai às 12 horas de frente do prédio da administração.

✓AEE: A Associação dos Empregados da Embrapa – AEE oferece refeições caseiras.

✓Marmitex: Refeições servidas em marmitex podem ser solicitadas pelo telefone 3666-0460.

3.TRANSPORTE

✓A Embrapa oferece três linhas de ônibus:

Linha 1: Praça Tiradentes - Embrapa Florestas

Linha 2: Vila Fanny - Embrapa Florestas

Linha 3: Barreirinha - Embrapa Florestas

✓Os roteiros e horários podem ser obtidos com o SGP ou diretamente com os motoristas, nos ramais 5662 e 5664.

4.PAGAMENTO

✓O pagamento da bolsa de estágio para os estagiários remunerados é realizado até o 10º (décimo) dia útil do mês.

5.FÉRIAS

✓É assegurado ao estagiário, sempre que o estágio tiver duração igual ou superior a 1 (um) ano, período de recesso de 30 (trinta) dias, a ser gozado preferencialmente durante suas férias escolares.

✓O recesso será remunerado quando o estágio também o for.

✓Caso o estágio tenha duração inferior a 1 (um) ano, os dias de recesso serão concedidos de maneira proporcional aos dias estagiados.

6.RESPONSABILIDADES DO ESTAGIÁRIO

a)cumprir todas as atividades do estágio, as instruções, as recomendações normativas relativas ao estágio emanadas da Instituição de Ensino e da Embrapa;

b)entregar, semestralmente na Instituição de Ensino, relatório de atividades elaborado pelo empregado supervisor;

c)atuar com zelo e dedicação na execução de suas atribuições;

d)manter total reserva em relação a quaisquer dados ou informações confidenciais/sigilosas a que venha ter acesso em razão de sua atuação no cumprimento do estágio, não as repassando a terceiros;

e)preencher e assinar a proposta de seguro de acidentes pessoais no ato da celebração do

Termo de Compromisso de Estágio;

f) responsabilizar-se por qualquer dano ou prejuízo que venha a causar ao patrimônio da Embrapa por dolo ou culpa;

g) comprovar o vínculo com a Instituição de Ensino em relação ao curso/programa no início de cada semestre e quando solicitado, durante a vigência do estágio;

h) manter conduta compatível com a ética, o respeito, os bons costumes e a probidade administrativa no desenvolvimento do estágio e trato com empregados da Embrapa;

i) comunicar ao empregado supervisor e ao SGP, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, qualquer fato que possa resultar no cancelamento do estágio (trancamento, desistência, conclusão do curso);

j) entregar a documentação de término de estágio indicada na seção 8;

k) cumprir as disposições do Termo de Compromisso de Estágio, sob pena de, havendo alguma ocorrência grave, a Embrapa comunicar a Instituição de Ensino e impossibilitar, a qualquer tempo, o reingresso do estagiário em qualquer Unidade da Embrapa.

7. TÉRMINO DE ESTÁGIO

✓ O estágio cessará nos seguintes casos:

a) conveniência técnica, financeira ou administrativa da Embrapa;

b) por iniciativa do estagiário, desde que avise o empregado supervisor e o SGP com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência;

c) conduta reprovável do estagiário no ambiente de trabalho;

d) conclusão, abandono de curso ou trancamento da matrícula pelo aluno junto à instituição de ensino interveniente;

e) descumprimento das cláusulas ou condições estabelecidas no Termo de Compromisso de Estágio;

f) quando atingido o prazo limite de 2 (dois) anos;

g) ao final do prazo estabelecido no Termo de Compromisso de Estágio, se o mesmo não for prorrogado;

h) extinção do convênio com a Instituição de Ensino;

i) insuficiência de desempenho do estagiário no cumprimento do plano de estágio;

j) pela ausência injustificada por 8 (oito) dias consecutivos ou 15 (quinze) dias intercalados no período de 30 (trinta) dias.

8. DOCUMENTOS PARA EMISSÃO DO CERTIFICADO

✓ Ao término do estágio, o estudante deverá encaminhar ao SGP os seguintes documentos:

1. Certidão Negativa de Desligamento
2. Avaliação do Estágio pelo Estagiário
3. Relatório final de estágio
4. Crachá

✓ O Orientador deverá preencher o formulário Avaliação do estagiário pelo empregado supervisor e encaminhar ao SGP.

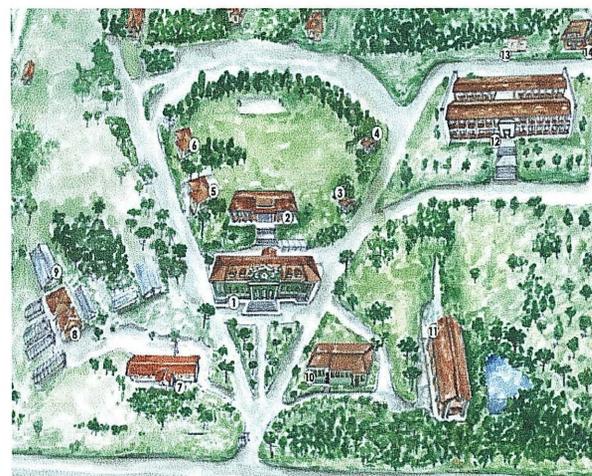
(Os formulários citados acima estão disponíveis do SGP e na Intranet da Embrapa Florestas, na página de Gestão de Pessoas)

✓ O estudante que desligar-se do estágio antes de encerrar o prazo estabelecido no termo de compromisso de estágio deverá entregar também:

1. Declaração de desligamento
2. Termo de distrato assinado pelo estudante e Universidade (este documento é fornecido pelo SGP).

✓ O estudante terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a data de encerramento do estágio para apresentar a documentação de finalização de estágio. Vencido este prazo, o certificado não será emitido.

9. LOCALIZAÇÃO DOS PRÉDIOS



1-Administração
2-Área de Comunicação e Negócios
3-Xiloteca
4-Prédio do Monitoramento
5-AEE

6-Comitê de Publicações
7-Prédio da Entomologia
8-Prédio da Filopatologia
9-Propagação de Plantas
10-Laboratório de Sementes

11-CITAF
12-Prédio da Pesquisa
13-Sinpar
14-Prédio da Ecologia

APÊNDICE E – PROPOSTA DE DESENVOLVIMENTO DE UM SOFTWARE PARA GESTÃO DO PROCESSO DE ESTÁGIOS

APRESENTAÇÃO

O Software para Gestão do Processo de Estágios terá como principal objetivo a geração de relatórios através de banco de dados. Além disso, automatizará tarefas do processo, como por exemplo:

1. Cadastro de currículos: os candidatos a estágio poderão cadastrar seus currículos através de link disponibilizado no site da Embrapa Florestas. Além disso, esse módulo possibilitará ao Gestor do Processo realizar a busca de currículos cadastrados através de vários filtros, como por exemplo, curso, universidade, disponibilidade de horários etc;
2. Realização on-line das avaliações dos estagiários e orientadores de estágio: Através de link na Intranet da Embrapa Florestas, permitirá que o estagiário e orientador de estágio realizem suas avaliações eletronicamente. O programa tabulará os dados e avisará ao Gestor do Processo que a avaliação foi realizada;
3. Geração automática de contratos de estágios: o programa mesclará o cadastro de dados para o Termo de Compromisso de Estágio, gerando um arquivo em Word, o qual será conferido pelo gestor do Processo.
4. Geração automática de certificados: o programa mesclará o cadastro de dados para o modelo de certificado, gerando um arquivo em Word, o qual será conferido pelo gestor do Processo.
5. Geração automática do formulário para pagamento dos estagiários: o programa identificará em seu banco de dados os estagiários remunerados no mês solicitado, gerando uma planilha para preenchimento do valor da bolsa, conforme apurado na frequência.

O Software estará dividido em quatro grandes áreas:

1. Cadastro: este módulo tem a função de permitir ao gestor do processo cadastrar estagiários, gerar contratos e termos aditivos, cadastrar instituições de ensino, empregados e cursos. Considerando que a Embrapa possui um sistema de cadastro de contratos com os dados das instituições de ensino conveniadas, será utilizado um método que possibilite baixar estes dados para o programa de estágios. O Software

de estágios não será vinculado diretamente a este sistema de contratos, pois a gestão do mesmo pertence a outra unidade da Embrapa, e uma possível desativação dele prejudicaria o sistema de estágios.

2.Acompanhamento: esta área possibilitará o acompanhamento da documentação dos estagiários (entrada e saída), a geração de folha de pagamento, certificados e registro de informações referentes ao arquivo do processo, como as pendências e o número da caixa de arquivo.

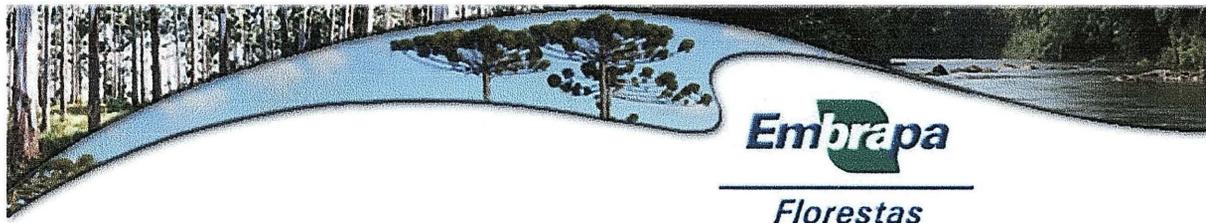
3.Currículos: esta área permitirá a busca de currículos e o cadastro das áreas de interesse que aparecem para os candidatos a estágios no banco de currículos.

4.Relatórios: esta área permite que o gestor do processo emita relatórios prontos, ou seja, relatórios de rotina, como Resultados das avaliações dos estagiários pelo supervisor (gráficos), Resultados das avaliações do estágio pelos estagiários (gráficos), Quadro de estagiários, Número de estagiários atendidos no período (por nível de escolaridade), Instituições atendidas no período, Empregados Cadastrados, Documentos Pendentes por estagiário, Cursos Cadastrados, Consulta a Avaliação do Estagiário realizada pelo supervisor, Consulta a Avaliação do Estágio realizada pelo estagiário etc. Além disso este módulo permitirá a geração de inúmeros outros relatório através de filtro de dados.

As páginas seguintes demonstram uma sugestão de apresentação visual dos módulos do programa e o mapeamento de informações necessárias para compor a base de dados:

1. MÓDULO DE CADASTRO

1.1. Cadastro de Estagiários



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Cadastro de Estagiários

➤ Cadastro de Instituição de Ensino

➤ Cadastro de Empregados

➤ Cadastro De Cursos

➤ Sair

1. Dados Pessoais do Aluno

Nome:

Ou

CPF:

Buscar

Nacionalidade: Sexo: Feminino Masculino

Estado Civil: Solteiro Casado Viúvo Outro

Identidade: Órgão Expedidor:

Data de Expedição: Data de Nascimento:

Filiação

Pai:

Mãe:

Endereço

Rua: Nº

Bairro: Cidade:

Complemento: Estado: CEP:

País:

E-mail:

Telefones:

2. Dados Bancários

Banco: Nº

Agência: Nº

Cidade: Estado:

Conta:

3.Dados EscolaresNível: Médio Graduação Especialização Mestrado DoutoradoInstituição de Ensino: Curso: Período: manhã tarde noite integralCurso iniciado em Conclusão prevista para Representante: Cargo: Telefones: **4.Dados do Estágio** Estágio Obrigatório Estágio Não obrigatório Estágio EstrangeiroÁrea: Orientador: Vigência: a Prorrogação: a Carga horária semanal: 08 12 16 20

Dias da semana e horários a serem realizados:

 segunda-feira - das horas às horas terça-feira - das horas às horas quarta-feira - das horas às horas quinta-feira - das horas às horas sexta-feira - das horas às horasLinha de Ônibus: Projeto/Plano de Ação (Código e nome): Valor da Bolsa: R\$

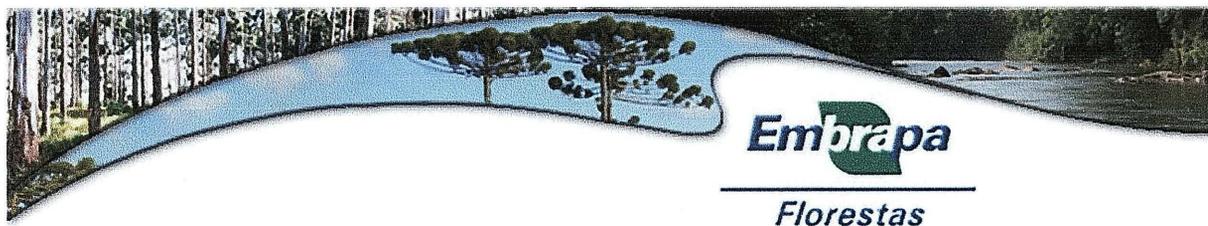
Gravar

Excluir

Gerar Contrato

Gerar Termo Aditivo

1.2.Cadastro de Instituição de Ensino



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Cadastro de Estagiários

➤ Cadastro de Instituição de Ensino

➤ Cadastro de Empregados

➤ Cadastro De Cursos

➤ Sair

1.Dados da Instituição

Nome:

Ou

CNPJ:

Endereço

Rua: Nº

Bairro: Cidade:

Complemento: Estado: CEP:

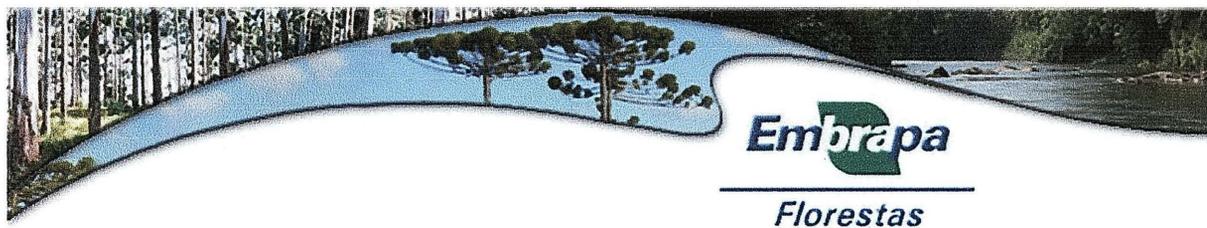
País:

2.Dados do Convênio

SAIC:

Vigência: a

1.3.Cadastro de Empregados



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Cadastro
de Estagiários

➤ Cadastro
de Instituição
de Ensino

➤ Cadastro
de Empregados

➤ Cadastro
De Cursos

➤ Sair

1.Dados do Empregado

Nome:

Ou

Matricula:

Buscar

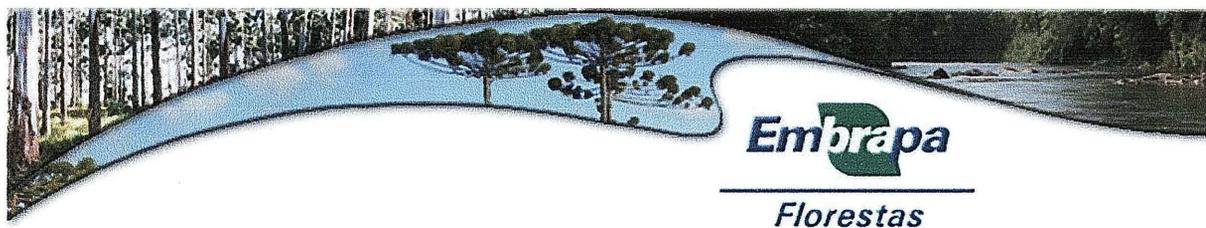
Cargo:

Matricula:

Gravar

Excluir

1.4.Cadastro de Cursos



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Cadastro
de Estagiários

➤ Cadastro
de Instituição
de Ensino

➤ Cadastro
de Empregados

➤ Cadastro
De Cursos

➤ Sair

I.Dados do Curso

Nome:

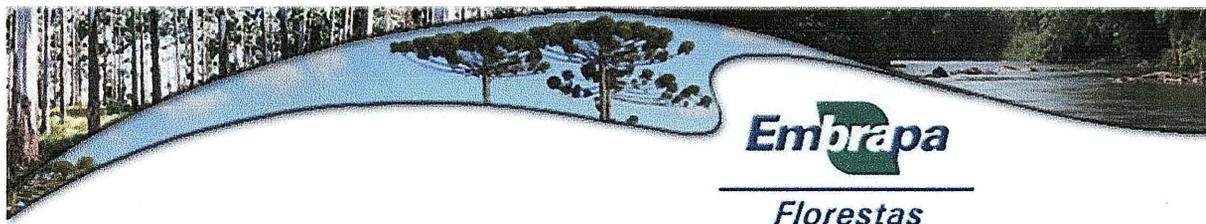
Buscar

Gravar

Excluir

2. MÓDULO DE ACOMPANHAMENTO

2.1. Acompanhamento de Documentação



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Documentação

➤ Pagamento

➤ Certificados

➤ Processos
Arquivados

➤ Sair

Nome:

Ou

CPF:

Buscar

1. Documentação

➤ ENTRADA

- Solicitação de estagiário
- Plano de Estágio
- Declaração de matrícula
- Histórico escolar
- Cópia do RG e do CPF
- Seguro de vida
- Ficha de Identificação
- Recibo do crachá
- Termo de Compromisso

➤ TERMOS ADITIVOS

- Termo Aditivo nº 01
- Termo Aditivo nº 02
- Termo Aditivo nº 03
- Termo Aditivo nº 04

➤ SAÍDA

- Folha de presença de todos os meses trabalhados
- Certidão Negativa
- Crachá devolvido
- Avaliação do Supervisor
- Avaliação do estagiário
- Relatório Final de Estágio
- Declaração de Desligamento de Estágio OSim ONão
- Termo Distrato OSim ONão
- Certificado

Observação:
O campo
certificado
será baixado
automaticam
ente com a
emissão do
mesmo.

Observação: Os campos de Avaliação serão
baixados automaticamente quando o estagiário
e supervisor fizerem a avaliação na intranet.

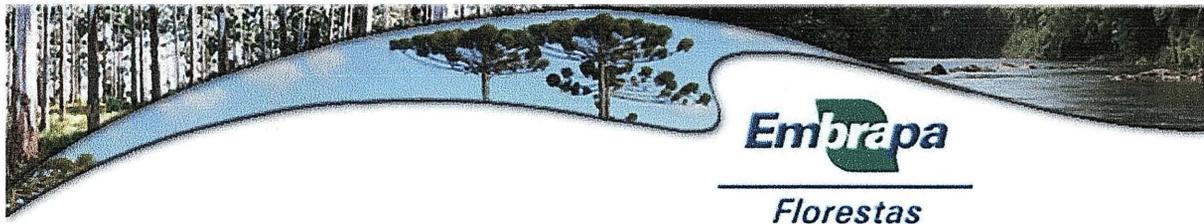
Gravar

Excluir

Gerar Check List

2. MÓDULO DE ACOMPANHAMENTO

2.2. Pagamento



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Documentação

➤ Pagamento

➤ Certificados

➤ Processos
Arquivados

➤ Sair

Período:

a

Buscar

PAGAMENTO ESTAGIÁRIOS – mm/aaaa

Favorecido	N.Ap	CPF	Banco	Agencia	Cidade	C/c	Finalidade	Valor bruto	Desc.	Valor liq	Subproj

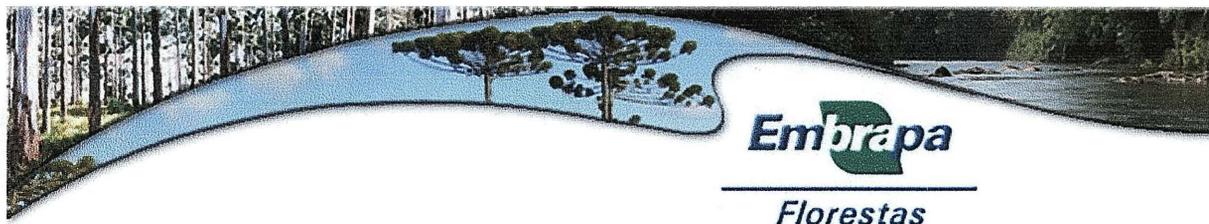
Gravar

Excluir

Gerar FAP

2. MÓDULO DE ACOMPANHAMENTO

2.3. Certificados



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Documentação

➤ Pagamento

➤ Certificados

➤ Processos
Arquivados

➤ Sair

Nome:

Ou

CPF:

Buscar

1. Dados do Certificado

Nacionalidade:

Identidade:

Instituição de Ensino:

Curso:

Área:

Orientador:

Período: a

Carga Horária:

Atividades Desenvolvidas no Estágio:

Aproveitamento: OÓtimo OBom OSatisfatório ORuim OPéssimo

Registro:

Data:

Certificado nº

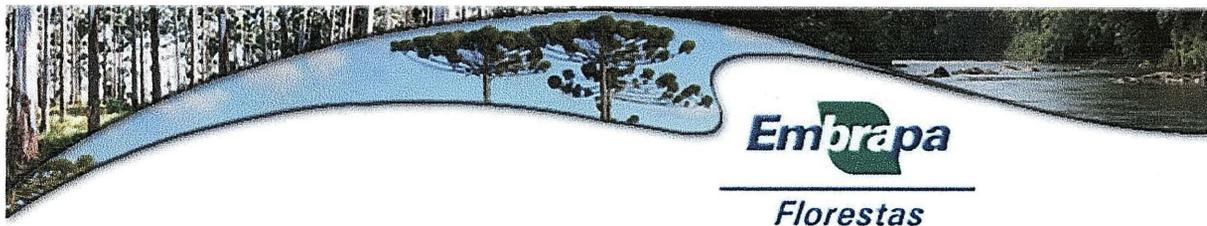
Livro:

Folha:

Gravar

Excluir

Gerar Certificado

2. MÓDULO DE ACOMPANHAMENTO**2.4. Processos Arquivados**

Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Documentação

➤ Pagamento

➤ Certificados

➤ Processos Arquivados

➤ Sair

Nome:

Ou

CPF: **1. Arquivo** Processo Completo Processo Incompleto

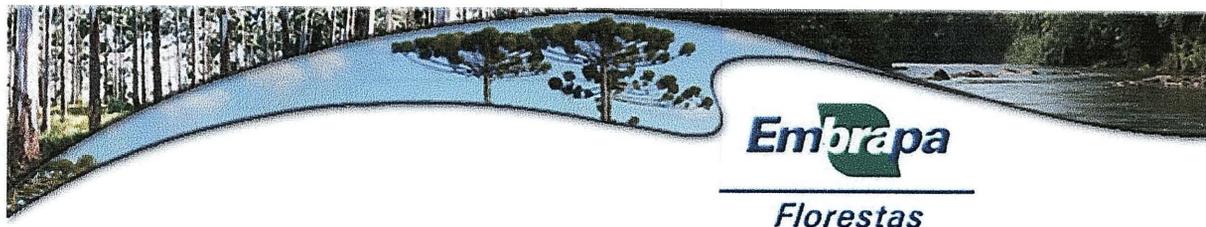
Pendências:

Observações:

Arquivado Caixa nº

3. MÓDULO DE CURRÍCULOS

3.1. Busca de Currículos²



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Busca de Currículos

➤ Cadastro de áreas de interesse

➤ Sair

1. Dados Pessoais

Nome:

CPF:

Sexo: Feminino Masculino

Estado Civil: Solteiro Casado Viúvo Outro

Cidade: Estado: País:

2. Informações sobre o estágio

Modalidade de estágio: Obrigatório Não Obrigatório

Área de interesse:

Sub-área de interesse:

Período de interesse para realização do estágio: a

Horário disponível:

Disponibilidade de Carga Horária Semanal:

3. Informações sobre a Formação Acadêmica

Curso:

Nível: Período em que está cursando:

Instituição de Ensino:

² A busca de dados é realizada no banco de dados de currículos cadastrados através do site da Embrapa. O modelo da página de cadastro de currículos está disponível no Apêndice F.

4. Informações sobre idiomas

Idioma	Conversação	Escrita	Leitura
Alemão	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Espanhol	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Francês	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Inglês	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Japonês	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Observação:
Caixas de Escolha com os itens:
Nenhum
Básico
Intermediário
Avançado

5. Informações sobre conhecimentos em informática

Word:

Excel:

PowerPoint:

Access:

Internet:

Corel Draw:

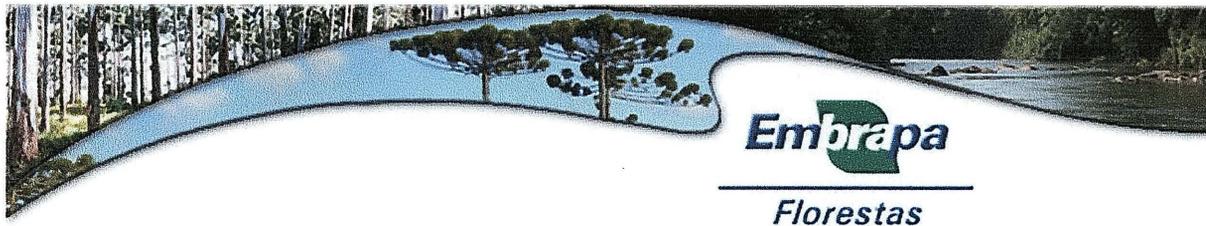
Photoshop:

Observação:
Caixas de Escolha com os itens:
Nenhum
Básico
Intermediário
Avançado

Buscar

3. MÓDULO DE CURRÍCULOS

3.2. Cadastro de Áreas de Interesse



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Busca de Currículos

➤ Cadastro de áreas de interesse

➤ Sair

1. Áreas de Interesse

Área:

Buscar

Gravar

Excluir

4.RELATÓRIOS

4.1.Relatórios Prontos



Cadastro Acompanhamento Currículos **Relatórios**

MENU

➤ Relatórios Prontos

▶ Consulta a Avaliação do Estágio realizada pelo estagiário

CPF:

Buscar

➤ Relatórios por Filtro de Dados

▶ Consulta a Avaliação do Estagiário realizada pelo supervisor

CPF:

Buscar

➤ Sair

▶ Cursos Cadastrados

▶ Documentos Pendentes por estagiário

Período: a

Buscar

▶ Empregados Cadastrados

▶ Horas realizadas por nível de escolaridade

Período: a

Buscar

▶ Instituições atendidas no período

Período: a

Buscar

▶ Número de estagiários atendidos no período (por nível de escolaridade)

Período: a

Buscar

▶ Quadro de estagiários

Período: a

Buscar

▶ Resultados das avaliações do estágio pelos estagiários (gráficos)

Período: a

Buscar

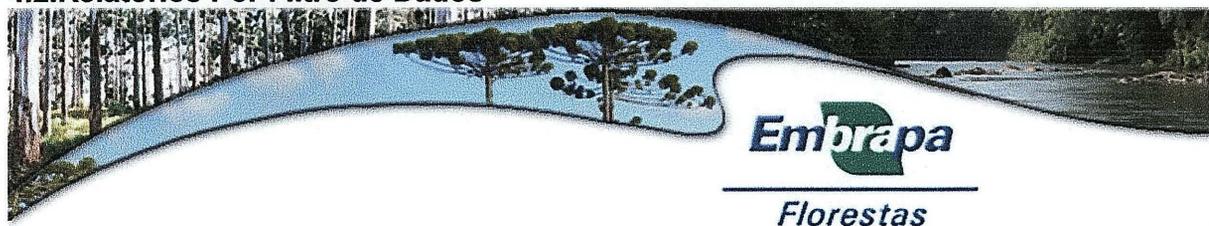
▶ Resultados das avaliações dos estagiários pelo supervisor (gráficos)

Período: a

Buscar

4. RELATÓRIOS

4.2. Relatórios Por Filtro de Dados



Cadastro Acompanhamento Currículos Relatórios

MENU

➤ Relatórios Prontos

➤ Relatórios por Filtro de Dados

➤ Sair

1. Dados Pessoais do Aluno

<input checked="" type="checkbox"/> Nome <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> Nacionalidade <input type="checkbox"/> Sexo: <input checked="" type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino <input type="checkbox"/> Estado Civil: <input checked="" type="radio"/> Solteiro <input type="radio"/> Casado <input type="radio"/> Viúvo <input type="radio"/> Outro	<input type="checkbox"/> Identidade <input type="checkbox"/> Órgão Expedidos <input type="checkbox"/> Data de Expedição <input type="checkbox"/> Data de Nascimento Filiação <input type="checkbox"/> Pai <input type="checkbox"/> Mãe	Endereço <input type="checkbox"/> Rua, número, Complemento, CEP <input type="checkbox"/> Bairro <input type="checkbox"/> Cidade <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> País <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Telefones
---	---	---

2. Dados Bancários

Banco <input checked="" type="checkbox"/> Nome <input checked="" type="checkbox"/> N°	Agência <input checked="" type="checkbox"/> Nome <input type="checkbox"/> N° <input type="checkbox"/> Cidade <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> Conta
---	---

3. Dados Escolares

<input checked="" type="checkbox"/> Nível: <input type="radio"/> Médio <input type="radio"/> Graduação <input type="radio"/> Especialização <input type="radio"/> Mestrado <input type="radio"/> Doutorado <input type="checkbox"/> Instituição de Ensino <input type="checkbox"/> Curso	<input type="checkbox"/> Período <input type="radio"/> manhã <input type="radio"/> tarde <input type="radio"/> Noite <input type="radio"/> Integral <input type="checkbox"/> Curso iniciado em <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Conclusão prevista para <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Representante <input type="checkbox"/> Cargo <input type="checkbox"/> Telefones
---	---	--

4. Dados da Instituição de Ensino

<input checked="" type="checkbox"/> Nome <input checked="" type="checkbox"/> CNPJ <input checked="" type="checkbox"/> Endereço <input checked="" type="checkbox"/> Rua, N°, Complemento e CEP	<input type="checkbox"/> Bairro <input type="checkbox"/> Cidade <input type="checkbox"/> Estado	Dados do Convênio <input type="checkbox"/> SAIC <input type="checkbox"/> Vigência <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> a <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
--	---	--

5. Dados do Estágio

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Obrigatório | <input type="checkbox"/> Carga semanal: <input type="checkbox"/> 08 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 20 |
| <input type="checkbox"/> Não Obrigatório | <input type="checkbox"/> Dias da semana e horários: |
| <input type="checkbox"/> Área | <input type="checkbox"/> segunda-feira - das <input type="text"/> horas às <input type="text"/> horas |
| <input type="checkbox"/> Orientador | <input type="checkbox"/> terça-feira - das <input type="text"/> horas às <input type="text"/> horas |
| <input type="checkbox"/> Vigência: | <input type="checkbox"/> quarta-feira - das <input type="text"/> horas às <input type="text"/> horas |
| O início: <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> quinta-feira - das <input type="text"/> horas às <input type="text"/> horas |
| O fim: <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> sexta-feira - das <input type="text"/> horas às <input type="text"/> horas |
| <input type="checkbox"/> Prorrogação: | <input type="checkbox"/> Linha de Ônibus |
| O início: <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Projeto/Plano de Ação |
| O fim: <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Valor da Bolsa |

6. Documentação

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Documentos de Entrada | <input type="checkbox"/> Distratos |
| <input type="checkbox"/> Termos Aditivos | <input type="checkbox"/> Documentos de Saída |

7. Pagamento de Estagiários

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Favorecido | <input type="checkbox"/> Finalidade |
| <input type="checkbox"/> N° da Autorização de Pagamento | <input type="checkbox"/> Valor Bruto |
| <input type="checkbox"/> CPF | <input type="checkbox"/> Desconto |
| <input type="checkbox"/> Dados Bancários | <input type="checkbox"/> Valor Líquido |
| | <input type="checkbox"/> Subprojeto |

8. Certificado

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Carga Horária | <input type="checkbox"/> Aproveitamento |
| <input type="checkbox"/> Atividades Desenvolvidas | <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Satisfatório |
| <input type="checkbox"/> Registro | <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo |

9. Processos Arquivados

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Processo Completo | <input type="checkbox"/> Observações |
| <input type="checkbox"/> Processo Incompleto | <input checked="" type="checkbox"/> Número da Caixa |
| <input type="checkbox"/> Pendências | |

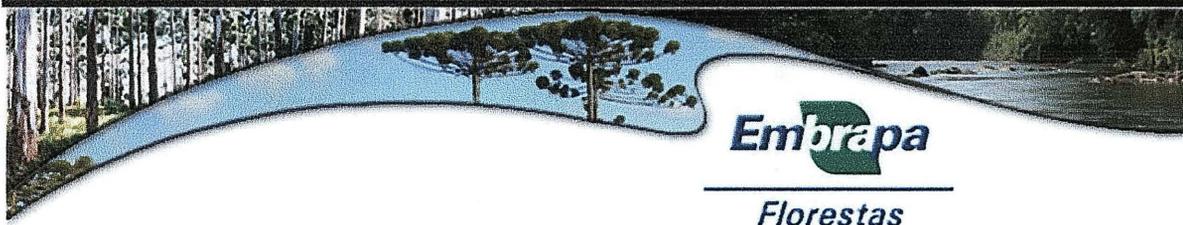
10. Período para a busca

Período: a

Buscar

APÊNDICE F – PROPOSTA DE BANCO DE CURRÍCULOS PARA CANDIDATOS A ESTÁGIO NA EMBRAPA FLORESTAS ³

1.HOME (página de abertura)



[Home](#) [Cadastrar Currículo](#) [Editar Currículo](#) [Esqueci minha senha](#) [Contato](#)

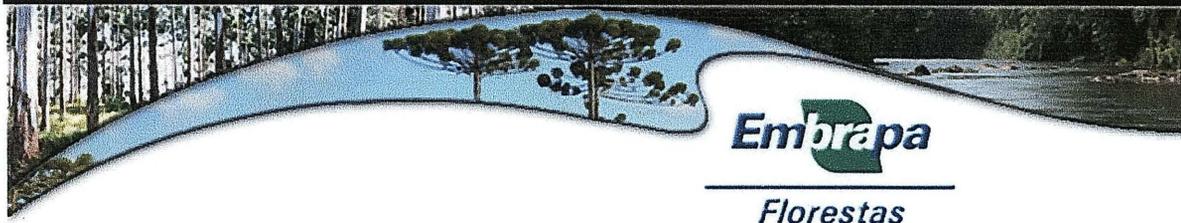
Obrigado por acessar o Banco de Currículo da Embrapa Florestas.

Através do cadastro de seu currículo em nosso banco de dados você terá a oportunidade de participar de processos de seleção de estagiários para nossa Unidade.

A pré-seleção dos candidatos é realizada através de filtros dos dados constantes nesse cadastro. Portanto é imprescindível o cadastro correto do maior número possível de informações.

³ Esta proposta foi baseada no Banco de Currículos da Embrapa Soja. O mesmo já foi disponibilizado pela referida Unidade para adaptação e uso da Embrapa Florestas.

2.CADASTRAR CURRÍCULO



[Home](#)
[Cadastrar Currículo](#)
[Editar Currículo](#)
[Esqueci minha senha](#)
[Contato](#)

1.Dados Pessoais

Nome Completo:

CPF:

Data de Nascimento:

Sexo: Feminino Masculino

Estado Civil: Solteiro Casado Viúvo Outro

Endereço

Rua: Nº

Bairro: Cidade:

Complemento: Estado: CEP:

País:

E-mail:

Telefones:

Senha para manutenção do currículo:

Redigite a senha:

2.Informações sobre o estágio

Modalidade de estágio: Obrigatório Não Obrigatório

Área de interesse:

Sub-área de interesse:

Período de interesse para realização do estágio: a

Horário disponível:

Disponibilidade de Carga Horária Semanal:

Observação: Campo caixa de escolha conforme áreas cadastradas.

3. Informações sobre a Formação Acadêmica

Curso:

Nível: Período em que está cursando:

Instituição de Ensino:

4. Informações sobre idiomas

Idioma	Conversação	Escrita	Leitura
Alemão	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Espanhol	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Francês	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Inglês	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Japonês	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Observação:
Caixas de Escolha com os itens:
Nenhum
Básico
Intermediário
Avançado

5. Informações sobre conhecimentos em informática

Word:

Excel:

PowerPoint:

Access:

Internet:

Corel Draw:

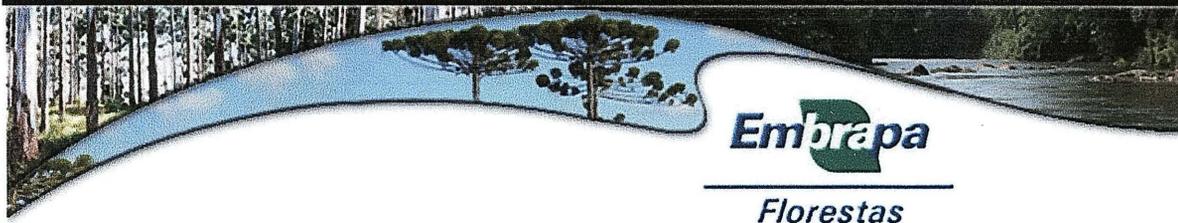
Photoshop:

Observação:
Caixas de Escolha com os itens:
Nenhum
Básico
Intermediário
Avançado

6. Outras Informações

Enviar

3.EDITAR CURRÍCULOS



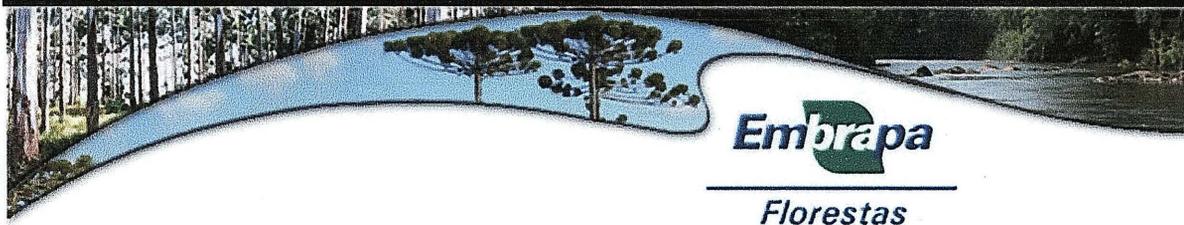
[Home](#) [Cadastrar Currículo](#) [Editar Currículo](#) [Esqueci minha senha](#) [Contato](#)

Se você já cadastrou o seu currículo e deseja realizar alterações, preencha os dados abaixo:

CPF: Senha:

Login

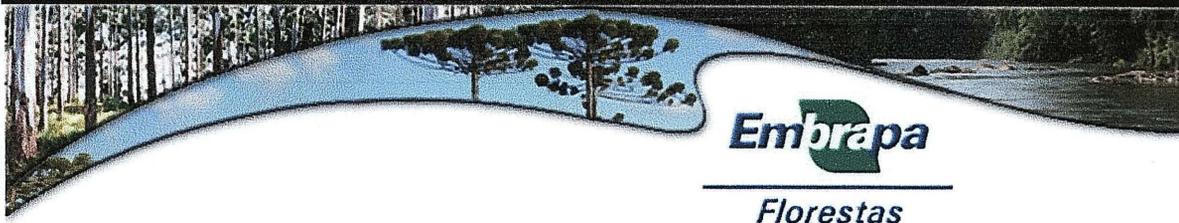
4. ESQUECI MINHA SENHA



[Home](#) [Cadastrar Currículo](#) [Editar Currículo](#) [Esqueci minha senha](#) [Contato](#)

Preencha os dados abaixo e uma nova senha será enviada para seu e-mail.

CPF: Data de Nascimento:

5.CONTATO

[Home](#) [Cadastrar Currículo](#) [Editar Currículo](#) [Esqueci minha senha](#) [Contato](#)

O que deseja:

Observação:
Caixas de Escolha com os itens:
Informação, Dúvida, Sugestão,
Reclamação, Outros

Nome:

Empresa/Instituição:

Telefone: Cidade: Estado:

E-mail:

Mensagem:

Enviar