

TERMO DE REFERÊNCIA

SC-2 - Sistema de Comunicação de Compromissos

Fundação Oswaldo Cruz

Gabinete/Presidência

1 – NOME

SC-2 - Sistema de Comunicação de Compromissos

2 – PÚBLICO ALVO: dirigentes, colaboradores e parceiros institucionais.

3 – OBJETIVO GERAL

Subsidiar a comunicação sobre as decisões na trajetória dos compromissos institucionais e incrementar a capacidade de argumentação dos interlocutores envolvidos.

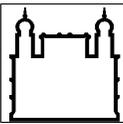
4 – OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Possibilitar um fluxo contínuo de informações sobre os compromissos institucionais - entre os interlocutores responsáveis;
- Gerar uma memória sobre a trajetória de um compromisso pactuado;
- Facilitar o registro, armazenamento e recuperação da informação proveniente das falas proferidas na condução de um compromisso institucional.
- Acompanhar os **estágios atualizados**, os **nós críticos** e as **ações recomendadas** de um compromisso institucional, como possibilidade de intervenção e correção da trajetória pelos interlocutores responsáveis.

5 – INSUMO DO SC-2

Atos de fala da vida institucional. São informações provenientes de atas, relatórios, portarias e outros documentos; orientações verbais e escritas.

6 - REFERENCIAL CONCEITUAL



Sistema de Monitoramento - permite “[...] acompanhar a situação, o andamento dos planos e efeitos das ações de intervenção e correção. É um sistema que proporciona **informação muito seletiva de sinais em tempo eficaz**” (Matus, 1996:321).

Sistemas informatizados de apoio à decisão - sistema interativo baseado em computador que facilita a solução de **problemas semi-estruturados ou não-estruturados** para um grupo de tomadores de decisão” (Turban, MacLean, Wetherbe).

Informação - [...] “ o meio que permite ao governante conhecer a realidade que governa e verificar o resultado que causa a sua ação” (Fundación Altadir, 1994).

Agir comunicativo - o **compromisso institucional** é fruto do entendimento coletivo. Os atores tratam de harmonizar internamente seus planos de ação e se dispõem a perseguir suas metas sob a condição obrigatória de um acordo existente (Rivera, 1995).

Teoria dos Atos de Fala - o mundo organizacional se move pela palavra de seus integrantes, onde a fala se configura como elemento de expressão e de transformação da realidade (Flores - 1989).

Compromisso institucional - pacto para a transformação institucional, consensuado pelas falas produzidas nas instâncias discursivas da organização e que gera expectativas de concretização.

Comunicar - ato que atribui importância para emissor e receptor, num fluxo circular da informação. No **modelo de comunicação circular retroativo**, o “[...] receptor tem um papel tão importante como o emissor” (Wiener, 1948 *apud* Matellart, Matellart, 2003).

O Capítulo 10, **Gerência das Comunicações do Projeto**¹, descreve os processos necessários para assegurar que a geração, captura, distribuição, armazenamento e pronta apresentação das informações do projeto sejam feitas de forma adequada e no tempo certo. Ele é composto pelo planejamento das comunicações, distribuição das informações, relato de desempenho e encerramento administrativo.

Relato de desempenho - envolve coletar e disseminar informações de desempenho para fornecer aos interessados informações sobre como os recursos estão sendo utilizados para alcançar os objetivos do projeto. Fornecem informações do **escopo, cronograma, custo e qualidade**. Muitos projetos também

¹ PMBOK - 2000

exigem informações de **risco e aquisições**. Os relatórios podem ser preparados de forma **abrangente** ou baseados em **exceções**.

Este processo inclui:

- Relatórios de situação - descrevem a posição atual do projeto.
- Relatórios de progresso - descrevem o que a equipe do projeto tem conseguido.
- Previsões - predizem a futura situação e progresso do projeto.

7 – ELEMENTOS DO SC-2: CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES

7.1 - ACESSO

- CPF – Cadastro de Pessoa Física – código de identificação utilizado para fazer o *Login* do usuário.
- SENHA – combinação de números que se relaciona com o CPF para permitir o acesso ao Sistema.
- E-mail
- Telefone
- Observação: existe a possibilidade de acesso ao sistema por parceiros externos a Fiocruz.

7.2 – COMPROMISSO – UNIDADE DO SISTEMA

7.2.1 - COMPROMISSO – é uma demanda institucional coletiva que precisa de acompanhamento, podendo ser identificado no formato de projeto ou atividade, nas seguintes dimensões: estratégica, tática e operacional.

7.2.1.1 - NOME DO COMPROMISSO – é o título de um compromisso. Pode ser: uma agenda estratégica; um projeto ou programa; uma instância institucional; um problema ou um desafio, conforme a necessidade do usuário.

7.2.1.2 - OBJETIVO DO COMPROMISSO – é o que se pretende alcançar com a realização de um compromisso.

7.2.1.3 - RESULTADO ESPERADO – é o que será materializado com a realização de um compromisso, tais como: um documento de referência; um relatório; uma portaria; um novo procedimento ou protocolo. São os efeitos finalísticos das ações.

7.2.1.4 – \$ – valor total dos recursos orçamentários de um compromisso – quando identificado.

7.2.1.5 – VIGÊNCIA – tempo estimado (início e fim) para realização de um compromisso.

7.2.1.6 – EQUIPE – são os participantes de um compromisso. Estão divididos em três grupos: COORDENADOR DO COMPROMISSO; GERENTE DA META; MEMBRO DE EQUIPE.

7.2.1.7 – UNIDADE – Unidade da Fiocruz que identifica o compromisso.

7.3 – NÍVEIS DE USUÁRIO

7.3.1 - COORDENADOR

- Responsável pela criação e alteração de um compromisso (função exclusiva).
- Cria e altera uma meta (função exclusiva)
- Deleta uma meta - ainda sem registros relacionados (função exclusiva)
- Monta a equipe do compromisso: inclui, altera e exclui membros (função exclusiva)
- Registra informações na trajetória do compromisso: estágio atual; nós críticos; ações recomendadas.
- Anexa arquivos às metas.
- Deleta arquivos das metas (função exclusiva).
- Classifica as metas do compromisso, o que e gera o dashboard de monitoramento do compromisso.
 - Verde – em conformidade
 - Amarelo – em atenção
 - Vermelha – em atraso

7.3.2 – GERENTE DA META

- Responsável pela meta, designado pelo coordenador.
 - Aparece num campo em destaque na descrição da meta.

- Registra informações na trajetória do compromisso: estágio atual; nós críticos; ações recomendadas.
- Anexa arquivos às metas.

7.3.2 - MEMBRO DE EQUIPE

- Registra informações sobre as metas de um compromisso: estágio atual; nós críticos; ações recomendadas.
- Anexa arquivos às metas.

7.3.3 - ADMINISTRADOR DE ACESSO

- Liberar ou bloquear o uso para acesso ao sistema.
- Acompanha as estatísticas gerais de utilização do sistema.
- Ele não tem acesso aos compromissos cadastrados pelos usuários.

7.4 - META

7.4.1 - ÁREA DA META – área que agrupa as metas dentro de um compromisso.

- É determinada pelo coordenador do compromisso.
- É um campo descritivo, personalizado para cada compromisso.
- A área da meta pode estar relacionada a mais de um compromisso.

7.4.2 - META – Atividade, tarefa ou ação a ser realizada na trajetória de um compromisso. Ela possui os seguintes elementos:

- **7.4.2.1 - \$:** valor atribuído à meta, que significa parte do investimento total de um compromisso.
- **7.4.2.2 – VIGÊNCIA:** tempo para a realização de uma meta (início e fim); prazo contido no tempo de realização de um compromisso. Um dia antes do vencimento (em D-1) o sistema deve emitir um aviso de comunicação ao Usuário.

- 7.4.2.3 – **CÓDIGO** – número ou código de identificação de uma meta, gerado automaticamente pelo Sistema.
- 7.4.2.4 – **CLASSIFICAÇÃO** – critério:
 - Verde – em conformidade
 - Amarelo – em atenção
 - Vermelha – em atraso
- Esta classificação vai gerar um dashboard de monitoramento do projeto

7.5 - REGISTROS

7.5.1 - ESTÁGIO ATUAL – são os atos realizados na trajetória de um compromisso pelos responsáveis (coordenador, gerente de meta e membro de equipe). O estágio atual informa a situação de uma meta.

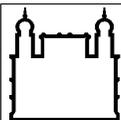
7.5.2 - NÓS CRÍTICOS – são as dificuldades identificadas na trajetória de um compromisso que podem inibir a realização das metas e comprometer o alcance dos resultados esperados. O nó crítico informa um problema na trajetória da meta.

7.5.3 - AÇÕES RECOMENDADAS – são as deliberações, encaminhamentos e sugestões estabelecidos na trajetória de um compromisso que atuam de forma diretiva ou facilitadora. A ação recomendada orienta a realização de uma meta e a superação de nós críticos – quando identificados.

OBSERVAÇÕES

- Para cada registro deve ser informada a **FONTE DO REGISTRO**: citar origem e data em campo descritivo.
- Ninguém pode alterar o texto de Estágio Atual, Nós Críticos e Ações Recomendadas depois de inseridos.
- Todos os registros de Estágio Atual, Nós Críticos e Ações Recomendadas geram informes diretos aos e-mails dos participantes da meta (coordenador, gerente e membro de equipe).

7.6 – PLANO GERAL - MONITORAMENTO



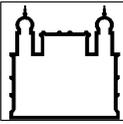
Permite ao usuário visualizar os elementos da trajetória de um compromisso numa única página: meta, área da meta-compromisso, interlocutor, valor da meta-compromisso, vigência, estágio atual, nós críticos e ações recomendadas.

- Deve ser possível exportar o Plano Geral para Editor de Texto e Planilha Eletrônica.

7.7 - RELATÓRIO

É a funcionalidade que permite ao usuário fazer buscas personalizadas com os elementos integrantes de um compromisso.

- Deve ser possível exportar o Plano Geral para Editor de Texto e Planilha Eletrônica.



8 – MODELO RELACIONAL

O modelo relacional cita um resumo das possíveis relações entre os elementos do Sistema de Comunicação de Compromissos.

Um **COMPROMISSO** tem um **COORDENADOR**.

Um **COORDENADOR** pode ter mais de um **COMPROMISSO**.

Um **COMPROMISSO** possui **GERENTES DE META**.

Um **GERENTE DE META** pode atender a mais de um **COMPROMISSO**.

Um **COMPROMISSO** tem **METADADOS**.

Os **METADADOS** são de um **ÚNICO COMPROMISSO**.

Um **COMPROMISSO** possui **ÁREAS DE ORGANIZAÇÃO DAS METAS**.

Uma **ÁREA DE ORGANIZAÇÃO DA META** pode atender a mais de um **COMPROMISSO**.

METAS são agrupadas por **ÁREA DE ORGANIZAÇÃO DA META**.

Uma **ÁREA DE ORGANIZAÇÃO DA META** pode contemplar mais de uma **META**.

Uma **META** pode possuir mais de um **ESTÁGIO ATUAL**, mais de um **NÓ CRÍTICO** e mais de uma **AÇÃO RECOMENDADA**.

ESTÁGIO ATUAL, **NÓ CRÍTICO** e **AÇÃO RECOMENDADA** pertencem a uma única **META-COMPROMISSO**.

Um **MEMBRO DE EQUIPE** pode atender a mais de uma **META**.

Uma **META** pode ser atendida por um ou vários **MEMBROS DE EQUIPE**.

Um **GERENTE** pode atender a mais de uma **META**.

Uma **META** tem apenas um **GERENTE**.

Uma **META** pode ter **ARQUIVOS** anexados.

Um **ARQUIVO** anexado pertence a uma única **META**.

8 – FUNCIONALIDADES e CARACTERÍSTICAS do SCC

8.2 - Alimentação de informações de forma descentralizada.

O SCC permite que vários usuários de locais diferentes trabalhem sobre o mesmo compromisso.

8.3 - Anexar documentos por meta

A possibilidade de anexar documentos por meta facilita o entendimento sobre a trajetória de um compromisso; e registra os atos formais. Os anexos devem significar:

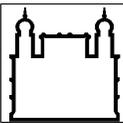
- informação relevante para compreensão do estágio de um compromisso;
- esclarecimentos para ajudar a enfrentar os nós críticos identificados;
- detalhes para a execução de uma ação recomendada;
- um documento de referência sobre o objeto tratado pelo compromisso.
- Os arquivos anexados deverão estar em PDF

8.4 – Envio de alertas para o *e-mail* do usuário nos seguintes casos:

- quando o usuário é inserido num compromisso;
- quando o usuário solicita lembrete de senha;
- quando são alterados: Estágio Atual, Nós Críticos e Ações Recomendadas de um compromisso. O alerta segue com a identificação da meta e texto da alteração.

Exemplos de *e-mail*:

Alerta	Finalidade
<i>João se cadastrou no SCC.</i>	Avisar ao administrador de acesso sobre o cadastro do usuário para liberação de uso.
<i>Você está inscrito no Compromisso X – no Sistema de Comunicação de Compromissos. Acesse o link xxxxxxxx.</i>	Informar ao usuário que ele foi inscrito para participar de um Compromisso.
<i>O Estágio Atual da meta “X” do Compromisso “Y” foi atualizado por João em 06/02/2007. Estágio Atual:</i>	Informar sobre a atualização de um Estágio, Atual, Nó Crítico ou Ação Recomendada de um Compromisso para a equipe de responsáveis.



8.5 - Sistema de busca diversificado

O Sistema permite ler os dados de um Compromisso, conforme a necessidade do usuário:

- a) por metadados do compromisso;
- b) pelo plano geral;
- c) por filtro de combinações personalizadas.

Exemplos

- Interlocutor – metas – prazos
- Interlocutor – metas – nós críticos
- Área da meta-compromisso – nós críticos – ações recomendadas

Obs: as consultas permitem exportar o conteúdo para o editor de texto ou planilha de cálculo.

9 - MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

A manutenção do Sistema é realizada pela COGETIC, no trâmite de abertura de um RSI. As mudanças e novos desenvolvimentos para o SCC são tratadas por Alex Príncipe (alex.principe@fiocruz.br) junto a COGETIC.

10 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

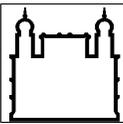
10.1 – Dados técnicos

Acesso via *browser* com uso de senha.

Sistema deve ser desenvolvido em plataforma responsiva – com acesso por computador, tablete ou celular.

12 – AUTOR

Alex Príncipe – Gabinete - Fundação Oswaldo Cruz



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

Fiocruz – Presidência – Gabinete
SC-2

Contatos

Trabalho – (021) 3885.1602

Celular – (021) 99654.5339

alex.príncipe@fiocruz.br

Referências Bibliográficas

Rivera FJU. Agir Comunicativo e Planejamento Social: Uma Crítica ao Enfoque Estratégico. Rio De Janeiro: Editora Fiocruz; 1995.

Flores F, Winograd T. Hacia La Comprensión de la Informática Y La Cognición. Barcelona: Editorial Hispano Europea; 1989.

Matellart M, Matellart A. História das Teorias da Comunicação. 6ª Ed. São Paulo: Edições Loyola; 2003.

Matus C. Adeus, Senhor Presidente: Governantes Governados. São Paulo: FUNDAP; 1996.

Simon H. The New Science Of Management Decisions. Englewood Cliffs, New Jersey: Prenteci-Hall; 1977

Turban E, Maclean E, Wetherbe JC. Tecnologia da Informação para Gestão: Transformando os Negócios na Economia Digital. 3ª ED. Porto Alegre: Editora Artmed; 2004.

Wiener N. Cibernetics or Control And Communication, In The Animal And Machine. Paris: Hermann; 1948.

P958 - Príncipe, Alex Santos. A Gestão da informação para apoio à decisão no setor público: uma proposta de sistema informatizado para a comunicação de compromissos institucionais na Fiocruz. Rio de Janeiro, ENSP/FIOCRUZ.2005. 198 p. ; il.. Dissertação (mestrado) – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, 2005.