



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS – CCBSA
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

WANDILSON DE SOUZA SILVA

**MAPEANDO O FLUXO DOCUMENTAL DOS DIPLOMAS
DE GRADUAÇÃO NA UEPB**

**JOÃO PESSOA – PB
2019**

WANDILSON DE SOUZA SILVA

**MAPEANDO O FLUXO DOCUMENTAL DOS DIPLOMAS
DE GRADUAÇÃO NA UEPB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Prof. Ma. Claudialyne da Silva Araújo.

**JOÃO PESSOA – PB
2019**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586m Silva, Wandilson de Souza.
Mapeando o fluxo documental dos diplomas de graduação na UEPB [manuscrito] / Wandilson de Souza Silva. - 2019.
50 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2019.
"Orientação : Profa. Ma. Claudialyne da Silva Araújo ,
Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."
1. Gestão de processos. 2. Gestão documental. 3.
Mapeamento de processos. I. Título
21. ed. CDD 025. 171 4

WANDILSON DE SOUZA SILVA

**MAPEANDO O FLUXO DOCUMENTAL DOS DIPLOMAS
DE GRADUAÇÃO NA UEPB**

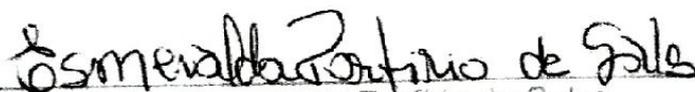
Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado a Coordenação do
Curso de Graduação em
Arquivologia da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito
parcial para obtenção do título de
Bacharel em Arquivologia.

Aprovada em: 19/06/2019

BANCA EXAMINADORA



Prof^a. Ma. Claudialyne da Silva Araújo (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^a. Ma Esmeralda Porfírio de Sales
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me Henrique Elias Cabral França
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

Ao nosso Deus pela vitória da vida.

A minha mãe pelo apoio, minha base em tudo.

Aos Docentes do Curso que se dedicam para o nosso crescimento, em particular a professora orientadora Claudialyne Araújo pelos ensinamentos, paciência e humanidade, ao professor Henrique por sua brilhante contribuição nesse trabalho, a professora Esmeralda por todo suporte e presença fundamental nessa jornada.

Aos amigos da turma Arquiguerreiros em Especial Cristina, Glébia, Marina, Nailton, pelo incentivo e força nas horas difíceis na Universidade e na vida.

A minha amiga Roma presença essencial na minha vida e família tão querida que me acolhe sempre.

A Jefferson Barreto pelo aprendizado e planos de vida.

Aos Arquivistas da UEPB: Rafael Melo, Adriana Viegas e Hilza Cavalcante pela dedicação e todo o profissionalismo.

E por fim e não menos importante ao querido amigo Zé da xerox pela atenção e parceria com todos os estudantes.

RESUMO

A melhoria do fluxo documental nos setores da universidade deve ser proporcionando por uma gestão eficiente. Nesse sentido é essencial conhecer os tramites documentais através do uso de métodos e técnicas que contribuem para a análise e compreensão dos processos existentes. O presente trabalho objetivou mapear o fluxo documental ocorrido na ocasião do requerimento dos diplomas de graduados na Universidade Estadual da Paraíba levando em consideração a amostra do setor da Coordenação de curso de Arquivologia. Para o levantamento das atividades foi aplicado um questionário entre os cinco setores principais envolvidos no encadeamento de tarefas, identificando e descrevendo o percurso realizado no trâmite documental, resultando na elaboração do fluxograma como representação de todo trânsito documental, necessário à obtenção de diploma. Através desse mapeamento, apresentou-se a rotina e o detalhamento das séries de atividades realizadas no transcurso do requerimento. Procurou-se com esse estudo contribuir para a melhoria contínua desse procedimento, visando atingir uma otimização de todo o ciclo documental.

Palavras-Chave: Gestão de Processos. Gestão Documental. Mapeamento de Processos.

ABSTRACT

An efficient process management should provide the improvement of the document flow in the university sectors. In this sense it is essential to know the documentary procedures through the use of methods and techniques that contribute to the analysis and understanding of the existing processes. The present work aimed to map the documentary flow that took place at the time of the application of graduate diplomas at the State University of Paraíba taking into account the sample of the sector of the Coordination of archivology course. For the survey of the activities, a questionnaire was applied among the five main sectors involved in the chain of tasks, identifying and describing the course carried out in the documentary process, resulting in the drafting of the flow chart as a representation of all documentary traffic necessary to obtain a diploma. Through this mapping, the routine and detail of the series of activities performed during the application were presented. This study aimed to contribute to the continuous improvement of this procedure, aiming to achieve an optimization of the entire documentary cycle.

Keywords: Process Management. Document management. Process Mapping.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Questões formuladas para identificação de processos	16
Quadro 02 – Ciclo de vida documental	19
Quadro 03: Síntese dos Eixos e Coordenadas do modelo Records Continuum.	21
Quadro 04. Principais aspectos das dimensões do modelo Records Continuum.	23
Quadro 05: Comparação dos modelos Records Continuum e Ciclo de Vida ...	24
Quadro 06: Prazos para emissão de documentos.	35
Quadro 07. Síntese das análises iniciais das questões.....	36

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	09
2	A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PROCESSOS NAS ORGANIZAÇÕES	12
2.1	Aplicabilidade da gestão documental nos setores organizacionais	18
3	UEPB: CAMPO DE PESQUISA	30
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
4.1	Coleta de dados	34
5	ANÁLISE E DISCURSÃO DOS DADOS	35
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
	REFERÊNCIAS	45
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA PARA ELABORAÇÃO DE TCC.....	47
	ANEXO A –FORMULÁRIO DE REQUERIMENTO DE DIPLOMA	50

1 INTRODUÇÃO

Após a segunda guerra mundial houve uma explosão documental sobretudo na administração pública surgindo a necessidade de organizar e controlar o grande volume de documentos que se acumulavam nos depósitos, nesse cenário os documentos ganharam visibilidade e grande importância através da idealização da teoria de gestão de documentos.

A partir da segunda metade do século XIX, o ciclo de vida dos documentos que compreende as fases de produção à guarda permanente ou eliminação passa a incorporar a Teoria das Três Idades. É dado esse nome pois refere-se ao processo pelo qual são atribuídos valores aos documentos desde sua criação, frequência de uso e vigência administrativa. Segundo Schellenberg (2006), os documentos apresentavam dois valores: o valor primário, útil a administração por seus aspectos operacionais e práticos, produzido a partir de uma atividade ou fluxo de trabalho e valendo como elemento de prova e verificação; e o valor secundário, característico por seus aspectos de pesquisa e investigação histórica, atrela-se ao valor de conservação e preservação documental, diretamente relacionado a utilização como antecedente e investigação.

O Dicionário de Terminologia Arquivística (2005) define como Arquivo Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos. O Arquivo é o espaço onde se localizam os registros de toda a trajetória de entidades e de pessoas envolvidas nesse processo, sendo assim é de vital importância mantê-lo em pleno funcionamento afim de garantir sua gestão eficiente corroborando com suas necessidades administrativas.

Entretanto para que se tenha acesso a seu conteúdo informacional de forma rápida e eficiente é necessário organizá-los, conservá-los e elaborar instrumentos que viabilizem a recuperação dessas informações como também monitorar todo fluxo documental tramitado tanto em empresas públicas ou privadas.

Na era da informação, o atual cenário econômico, político e social requer que as organizações tenham um compromisso muito maior com a redução de

gastos e burocracias que atrapalham o fluxo de informações e reduzem o seu acesso. Nesse sentido identificar quais são os fatores, as etapas e os pontos críticos que necessitam de uma intervenção direta que possibilite a implementação de melhorias significativas é de grande importância.

A ferramenta escolhida para lidar com esse cenário é o mapeamento de processo que, em conjunto com a gestão por processos e com a gestão documental contribuem diretamente na melhoria dos processos existentes e na implementação de uma configuração que eleve ao máximo o desempenho que se espera de um serviço ou produto oferecido por uma organização.

O mapeamento de processos é uma ferramenta de grande valor na análise, na documentação e no aperfeiçoamento desses procedimentos, permitindo registrar de forma clara e objetiva, que atividades são necessárias e a ordem que as mesmas devem acontecer, ou seja, o fluxo documental até a sua total execução. Sendo assim, mapear é documentar/registrar, através de ferramentas adequadas, como o processo de produção, tramitação, guarda e/ou eliminação dos documentos deve ou deveria acontecer no decorrer de suas necessidades administrativas nas instituições.

Valentim (2012) reforça a importância do conhecimento e identificação dos processos organizacionais para a gestão documental:

Conjuntamente a identificação e mapeamento dos fluxos documentais, há que se identificar e mapear os processos documentais, de forma a compreender a relação do documento com um determinado processo organizacional. [...] Nessa perspectiva, é necessário desenvolver organogramas informacionais/documentais demonstrando como a estrutura, ambientes e níveis hierárquicos se relacionam com a produção, tramitação e guarda e/ou eliminação de documentos. (p. 20-21)

Uma das principais atividades da gestão documental que é o monitoramento do fluxo documental com objetivo de orientar sobre o processo de tramitação de documentos produzidos e recebidos por diversas Instituições. Enquanto aluno do curso de Arquivologia, considerando o acima exposto, como

o mapeamento de processos do fluxo documental pode contribuir para a gestão de documentos na universidade?

O objetivo geral dessa pesquisa foi mapear os processos da tramitação documental durante a produção dos diplomas de graduados e pós-graduados na Universidade Estadual da Paraíba. Em seguida para a realização desse estudo foi apresentado os objetivos específicos:

1. Demonstrar a importância do mapeamento de processos para gestão estratégica das organizações;
2. Identificar os processos existentes na instituição na ocasião do requerimento, produção e disponibilização dos documentos;
3. Elaborar fluxograma do processo documental necessário à obtenção de diploma;

Portanto, pretende-se aqui responder ao questionamento acima e facilitar a compreensão teórica e prática do mapeamento de processos na gestão documental, mais especificamente do fluxo documental que ocorre durante a tramitação do requerimento de diplomas na Universidade Estadual da Paraíba.

2 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PROCESSOS NAS ORGANIZAÇÕES.

Uma organização é um conjunto composto de vários processos reconhecidos ou não e para compreendê-los é necessário identificar não só as entradas e saídas, mas também as etapas que ocorrem entre o início e o fim do processo, ou seja, cada tarefa executada no decorrer desse conjunto de ações. E para facilitar essa compreensão o uso de fluxogramas como ferramenta estratégica de gestão para o mapeamento desses processos se torna imprescindível.

De acordo com Davenport (1994), Processo "... é uma ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, e inputs e outputs claramente identificados: uma estrutura para a ação."

Fazendo jus a interdisciplinaridade e preenchendo essa lacuna com uma metodologia bastante abordada em outras áreas, a Arquivologia se fortalece cientificamente.

Considerando a gestão arquivística de documentos um conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente **Art. 3º, da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (Lei de Arquivos)**, o detalhamento desse processo através de uma ferramenta adequada, permite enxergar os pontos, etapas, atividades, em que há problemas e precisam ser revistas, melhoradas.

Vilela (2000) aborda em sua pesquisa sobre o conceito de mapeamento de processos sendo uma ferramenta gerencial analítica e de comunicação que busca melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura voltada para processos considerando ser um excelente mecanismo que possibilita uma melhor compreensão dos processos atuais como também elimina ou simplifica aqueles que necessitam de mudanças.

Uma Organização divide seu trabalho com base nos processos existentes, e levando em consideração que os documentos são produzidos com

fins administrativos também é importante mapear o processo de gestão documental, ou seja mapear o processo do fluxo documental, o que torna fundamental a intervenção do Arquivista em toda a tramitação de documentos na organização garantindo a qualidade desse processo. O envolvimento dessa série de atividades, significa na perspectiva da gestão de processos, uma série de competências sendo aportadas ao longo de um determinado processo.

As vantagens da gestão de processos possibilita uma maior clareza do objetivo final a ser alcançado, resolve problemas de comunicação, integração entre áreas, facilita a análise de problemas que permeiam não só uma atividade mas todo o processo durante sua trajetória apontando indicadores de desempenho que realmente são importante para uma organização e exclui os desnecessários, em linhas gerais, permite observar estatisticamente desvios de processos como por exemplo na prestações de serviços e partir disso tomar as medidas corretivas.

Atualmente, a rápida ascensão da tecnologia como efeito de um mundo globalizada e também da crescente busca pela excelência no trabalho realizado, produz nas organizações uma grande preocupação no que diz respeito ao alinhamento dos processos internos com a estratégia utilizada em concordância com as necessidades de seus usuários. Como consequência dessa nova consciência também é gerado uma competitividade, em razão desses fatores, que impõe às organizações uma estrutura de setores, totalmente focados em seus processos e estratégias que buscam mais qualidade e eficiência nas suas atividades. Diante disso, é muito importante que exista uma harmonia entre os processos organizacionais, ou seja, as atividades, processos internos e colaboradores promovendo assim, uma continuidade da organização.

Segundo Davenport (2005), é necessário estabelecer uma visão horizontal da organização, de modo que os fluxos sequenciais sejam viabilizados e efetivados transcendendo as funções para que aconteça assim, uma ampla e rápida troca de informação. Para Santos (2012) não são os departamentos que satisfazem as necessidades dos clientes, mas sim os processos que ultrapassam os limites departamentais. A autora nos fala que a estrutura organizacional limita e condiciona os colaboradores a trabalharem focados apenas nos resultados dos seus setores.

Para Silva (2008), uma organização voltada a gerência de processos estimula os colaboradores a entenderem o funcionamento de suas atividades como um todo e trazem pra si a responsabilidade pela sua execução. Isso acontece porque todos desenvolvem suas tarefas percebendo que a união de todas as etapas irá gerar um resultado final.

Na implementação da gestão de processos temos que muitas vezes conscientizar as pessoas no sentido de colocar uma outra visão da cultura organizacional tombando essa estrutura vertical, para uma estrutura horizontalizada hierarquicamente e essa mudança de visão pode levar muito tempo para acontecer onde podemos iniciar pelo esclarecimento, orientação do que significa trabalhar por processo para que juntos desenvolvam uma forma adequada de cumprir com suas competências.

Ser uma organização capacitada a identificar as mudanças significa dizer que ela está conectada com as necessidades de seus usuários e as demandas que exigem adaptações, sendo avaliadas por sua capacidade e rapidez de resposta às expectativas depositadas, ao mesmo tempo em que se analisa e planeja as modificações nesses processos de forma a torná-los mais eficientes em adequação as suas necessidades.

Nesse sentido Hammer (1997) define quatro pontos fundamentais para uma organização se direcionar em busca do gerenciamento de processos, são eles: identificar os processos existentes; conscientizar da importância dos processos a todos os envolvidos; avaliação dos processos e a gestão dos processos onde, o foco no processo é uma evolução permanente, e a organização deve estar atenta na melhoria continua de seus processos.

Diante da crescente valorização do ensino superior como motivação para desenvolvimento financeiro e intelectual e inserção no mercado de trabalho globalizado, conseqüentemente cresce também a emissão de diplomas de diversas graduações. Surge ai a necessidade das instituições de ensino superior gerir as atividades envolvidas nesse processo que essa demanda exige.

Sobre a importância da gestão de processos nas organizações os seguintes autores contribuem para evidenciar esse tema abordado: Para DAVENPORT, 1994, processo é uma ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço com início e fim possuindo uma estrutura de visão

dinâmica. OLIVEIRA, 2007, considera o processo sendo um conjunto estruturado e intuitivo de funções como planejar, organizar, direcionar e avaliar atividades sequenciais, que apresentam relação lógica entre si, com finalidade de atender as necessidades das organizações

Todas as Organizações, inclusive as públicas, devem coordenar seus trabalhos Paim et al. (2009). Os autores relatam que os mecanismos utilizados na coordenação desses trabalhos estão interligados à maneira como os recursos e as atividades estão planejados, visando à forma como essas tarefas são gerenciadas em sua rotina, como também os meios pelos quais cada organização irá conceber o aprendizado e viabilizar as melhorias necessárias na coordenação dessas tarefas.

Nesse contexto, o gerenciamento de processos é muito relevante para toda e qualquer Instituição pois a necessidade de coordenar ocorre a medida em que há divisão e organização do trabalho.

Para Dixon (2012) a principal ferramenta que impulsiona as organizações públicas é a gestão por processos, que precisam se adaptar as mudanças impostas por leis, normas, regulamentos... Fomentando assim, uma maior eficiência e eficácia na qualidade de seus serviços prestados.

É importante também esclarecer as diferenças dos termos 'Gestão de Processos' e 'Gestão por Processos' para uma melhor compreensão do contexto. Segundo De Sordi (2012, p. 24) *gestão de processos* “apresenta-se como um estilo de organização e gerenciamento das operações de empresas; já a *gestão por processos* possui uma abrangência maior e sua abordagem administrativa é de prioridade, foco e desenvolvimento do processo de negócio”.

A identificação das atividades de uma organização se faz em face a compreensão do processo como um todo, podendo ser realizado de várias formas, quer seja pela análise de documentos, por meio de entrevistas com os colaboradores envolvidos nos processos entre outros. Na sequência é apresentado um quadro com as questões elaboradas pelo Conselho Nacional do Ministério Público (2016, p. 20-21) para a coleta de dados, visando conhecer e mapear processos.

Quadro 01: Questões formuladas para identificação de processos.

Etapas	Questões sugeridas
Início do processo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Como se inicia o processo? Existe alguma atividade/documento que chegue ao setor e provoque o início do processo? 2. O processo se inicia em uma data ou período certo? 3. Existe algum regulamento/norma que preveja o início desse processo? 4. Qual(is) setor(s) inicia(m) o processo?
Fim do processo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qual é o objetivo do processo? Qual o resultado esperado do processo? 2. Para quem vão os resultados desse processo? A quem ele atende? Qual é o seu público-alvo? 3. O processo se encerra em uma data certa, pré-estabelecida? 4. Qual o evento final, ou seja, a última atividade do processo? 5. Existe algum regulamento ou norma que preveja o fim desse processo?
Atividades principais	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quais são as ações fundamentais, sem as quais o processo não funcione corretamente? 2. Existem marcos de tempo, prazos, ou datas específicas que limitam alguma atividade do processo, ou ele como um todo? 3. Qual à missão (objetivo principal, razão de ser e existir) da instituição? Há alguma forma pela qual o processo possa ser dividido (Ex.: Planejamento/Execução/Acompanhamento)?

Restrições e Limitações encontradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quais são os principais obstáculos do processo? 2. Existem fatores que possam desviar o processo do seu fluxo normal, ou que impeçam que este seja executado no prazo? 3. Quais são os problemas identificados que impedem ou podem vir a impedir a maior eficiência do processo?
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quem é o setor ou agente responsável pelo processo? Qual é o gestor que responde pelos seus resultados e tem autonomia para alterá-lo? 2. Quais são os Atores do processo (Unidades administrativas e agentes envolvidos diretamente no processo a ser analisado)? Quais setores e/ou servidores que se relacionam diretamente no processo?
Avaliação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe alguma forma de avaliação vigente para o processo? 2. Há algum indicador ou ferramenta que possa auxiliar na mensuração da eficácia, eficiência e/ou efetividade do processo?

Fonte: (Quadro elaborado pelo autor, 2019. Adaptado CNMP 2016, p. 20-21)

O mapeamento do processo na instituição proporciona uma gestão documental mais eficiente, sendo assim, é de grande importância conhecer esse processo através do uso de métodos e técnicas adequadas que irão auxiliar na análise e compressão desse processo.

2.1 A aplicabilidade da gestão documental nos setores organizacionais.

Para lidar com a massa documental produzida, recursos materiais, condições de armazenamento, fluxo informacional de documentos/processos em cada setor administrativo da instituição se faz necessário conhecer toda a estrutura da organização assim como os seus objetivos, sua atividade meio e fim. Essa integração possibilitará estabelecer as políticas necessárias para obter os benefícios da gestão aplicada no arquivo desde sua produção, tramitação, recolhimento ou eliminação.

O objetivo da Gestão da Documental é operacionalizar por meio do planejamento, da organização, do controle, da coordenação dos recursos humanos, do espaço físico e dos equipamentos, visando aperfeiçoar todo o ciclo documental. Através da análise de cada atividade é possível apontar melhorias e sugerir estruturação da área para adequação de uma gestão mais eficiente.

A gestão documental deve ser aplicada numa organização visando à simplificação dos processos, como também à preservação da informação e patrimônio documental para que haja o acesso.

A massa de documentos produzidos pelas instituições pública e privada decorre da importância estratégica de sua atuação para a sociedade dando origem a enormes acervos documentais que, sem uma adequada gestão documental, impactam negativamente no gerenciamento das organizações e que por vezes a falta de um documento que comprove direitos ou deveres acarretam penalidades jurídicas sérias.

Existem diversas áreas da gestão que contribuem para que uma organização alcance em seus objetivos entre elas a gestão de processos que coordena e avalia as atividades sequenciais nas organizações em busca de uma melhoria contínua. Em concordância com a gestão documental, que permite o gerenciamento da informação arquivística, proporcionando acesso rápido, controle e organização da documentação produzida em virtude de suas atividades administrativas.

Outro aspecto importante para o desenvolvimento da gestão documental é a clareza do ciclo vital dos documentos por todos os colaboradores envolvidos nas atividades da gestão. Assim, para um melhor entendimento do que

compreende esse ciclo vital dos documentos, o quadro a seguir mostra as características das distintas etapas do fluxo documental com base na teoria das três idades:

Quadro 02 – Ciclo de vida documental

IDADE DO DOCUMENTO	VALOR	FREQUÊNCIA DE USO	LOCAL DE ARQUIVAMENTO
1ª idade Corrente Uso primário	-Administrativo -Funcional -Jurídico	-Documentos vigentes -Consulta frequente -Acesso restrito ao órgão produtor	Próximo ao produtor / administrador
2ª Idade Intermediária Uso primário (reduzido)	-Administrativo -Funcional -Jurídico	-Documentos vigentes -Consulta esporádica -Referência ocasional -Aguardam prazos para destinação	Setor próximo ao produtor, ou anexo do arquivo permanente
3ª Idade Permanente ou Histórica Uso secundário	-Probatório -Informativo -Histórico -Social -Científico	-Acesso total ao público -Frequência indeterminada	Local com instalações físicas e ambientais adequadas, que pode ser na própria instituição

Fonte: (Quadro elaborado pelo autor, 2019. Adaptado de Bellotto. 2006. e Paes. 2004.)

Como complemento a essa teoria o modelo *records continuum* nos traz uma nova perspectiva, onde na pesquisa de dissertação de mestrado do autor Cássio Costa Filho, 2016, relata através do estudo de diversos autores, como sendo uma abordagem pós-custodial que fornece uma maneira de explicar realidades complexas que antes eram consideradas distintas de tempo e espaço.

Como um ponto de vista, apresenta uma metodologia multifacetada que pode ser utilizada para reorganizar o conhecimento e implantar habilidades estando em maior sintonia com as mudanças tecnológicas. Diferente da teoria do ciclo vital de documentos o modelo *records continuum* traz uma melhor visão da realidade do que uma abordagem que separa tempo e espaço, considera o pesquisador.

A metodologia do continuum surgiu na Austrália na década de 1960, através dos autores Maclean, Scott e Penny no âmbito do Commonwealth Archives Office - CAO (Principal órgão responsável pela gestão e custódia de documentos arquivísticos do governo) COSTA FILHO, 2016. Na década de 1990 percebeu-se o renascimento dessa abordagem, fomentado pelo início da gestão de documentos digitais. Articulado pelo australiano Frank Upward o modelo

records continuum foi e apresentado à comunidade arquivística por meio da publicação da série de artigos “Structuring the records continuum” em 1996 e em 1997, no periódico Archives and Manuscripts. Nesses artigos, Upward apresenta as bases e fundamentos teóricos do modelo, que estão intimamente associados à Teoria da Estruturação e de distanciamento entre espaço e tempo do sociólogo Anthony Giddens e ao Pós-Custodialismo. Com base nas referidas ideias, Cássio Murilo (2016, p.137) cita Upward (1996) apresentando os princípios estruturais do records continuum:

- Um conceito de documentos que é inclusivo quanto aos documentos de valor contínuo, que reforça seu uso para propósitos transacionais, comprobatórios e de memória, e que unifica abordagens para arquivamento/manutenção de documentos, se os documentos são mantidos por uma fração de segundo ou um milênio;
- Um foco nos documentos como entidades lógicas, ao invés de físicas, independentemente se eles estão contidos em papéis ou em formas eletrônicas;
- A institucionalização do papel da profissão de arquivista requer uma ênfase particular sobre a necessidade de integrar o recordkeeping aos processos e finalidades sociais e administrativos;
- A Arquivologia é a base para a organização do conhecimento sobre o recordkeeping.

Cássio (2016), nos mostra que as propriedades do Records Continuum apresentados por Upward (1996) através de um diagrama constituído de eixos, coordenadas e dimensões. Onde os quatro eixos que sintetizam grandes temas da Arquivologia são: identidade, evidência, transação e recordkeeping, apresentam coordenadas que se vinculam por meios de dimensões representadas no modelo mediante círculos. O autor salienta que o modelo é contínuo e se trata de uma construção espaço-temporal e não de um ciclo de vida.

Figura 1: Modelo do Records Continuum.



Fonte: Costa Filho (2016, p.141).

Após apresentação do diagrama do modelo Records Continuum elaborado por Upward, 1996, e traduzido do inglês para o português por Costa Filho (2016), é exposto na sequência o quadro 03 onde apresenta e descreve os eixos e as coordenadas do referido modelo.

Quadro 03: Síntese dos Eixos e Coordenadas do modelo Records Continuum.

EIXOS		COORDENADAS	
Entidades	Definição	Elementos	Definição
<i>Recordkeeping</i>	Meios utilizados para o registro de informações	Documento	Representação de uma ação
		Documento Arquivístico	Documento orgânico que se liga a outros documentos e possui contexto de produção facilmente identificado.
		Arquivo	Conjunto de documentos arquivísticos de uma instituição

	sobre atividades humanas	Arquivos	Documentos pertencentes a muitas instituições, seja pela transferência espacial ou temporal entre instituições
Evidência	Vestígios de ações, evidências fornecidas por documentos e implicações exercidas na memória institucional e coletiva	Vestígio de ação	Os sistemas de <i>recordkeeping</i> controlam documentos como vestígios de uma ação
		Evidência	Os sistemas de <i>recordkeeping</i> agregam evidência aos documentos.
		Memória institucional/ individual	Os sistemas de <i>recordkeeping</i> fornecem memória às instituições.
		Memória coletiva	Os sistemas de <i>recordkeeping</i> fornecem memória coletiva.
Transação	Registro de atividades desempenhadas para a condução de negócios	Ato	Subcategoria de atividade.
		Atividades	Subcategoria de função. Meios para a condução de negócios. Criam relações entre os documentos.
		Funções	Não especificado pelo autor.
		Missão	Funções de uma instituição a partir de uma perspectiva social mais ampla.
Identidade	Responsáveis pela produção e uso de documentos	Ator	Não especificado pelo autor
		Unidade	Unidade organizacional a qual o ator está associado. A unidade pode ser o próprio ator.
		Organização	Entidade a qual a unidade organizacional está associada. A organização pode consistir em apenas um ator ou em uma unidade organizacional.
		Instituição	Institucionalização da identidade dos demais elementos com amplo reconhecimento social.

Fonte: Costa Filho - 2016, p.142-143.

Em sua pesquisa o autor Costa Filho, 2016 destaca a denominação dada por UPWARD, 1996 das dimensões do modelo Records Continuum identificadas como: criação de documentos, captura de documentos, organização da memória pessoal e institucional e pluralização da memória coletiva.

- Primeira dimensão: Criar – sistema de comunicação prévia para a criação de documentos no âmbito de sistemas eletrônicos (criar vestígios);
- Segunda dimensão: Capturar – sistema de comunicação posterior uma funcionalidade de registro tradicional de que adiciona dados para a vinculação de documentos, os dissemina e os mantém com a inclusão de dados sobre a destinação (capturar vestígios como documento);
- Terceira dimensão: Organizar – sistema que envolve a construção, rememoração e disseminação da memória institucional (organizar o documento como memória);
- Quarta dimensão: Pluralizar – sistema de construção, rememoração e disseminação de memória coletiva, sócio cultural e histórica, incluindo informação dobre o tipo necessário para o sistema de informação arquivística (Pluralizar a memória).

Quadro 04. Principais aspectos das dimensões do modelo records continuum.

Dimensão	Principais Características
Primeira – Criar	<ul style="list-style-type: none"> • Área onde as ações acontecem; • Versões ou expressões parciais de documentos; • Documentos com potencial Arquivístico.
Segunda – Capturar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos atestam evidências de ações; • Adição de metadados para tornar possível o conhecimentos de textos dos documentos; • Documentos comunicados ou conectados por meio de relacionamentos com outros documentos; • Documentos Arquivísticos.
Terceira – Organizar	<ul style="list-style-type: none"> • Provimentos de elementos explícitos necessários à garantia da disponibilidade dos documentos ao longo do tempo; • Arquivos ou fundos; • Documentos acumulados por uma instituição para formar a memória pessoal ou institucional; • Estabelecimento de políticas ou regras referente às dimensões de criação e captura.
Quarta – Pluralizar	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente legal e regulatório que traduz as exigências sociais do recordkeeping; • Capacidade de o documento existir além dos limites da entidade criadora; • Documentos disponíveis para serem revistos, acessados e analisados para fins históricos, de accountability externo e para atravessar fins organizacionais, pelo tempo que for necessário.

Fonte: Costa Filho (2016, p.153-154).

Os países Anglo-saxônicos, entre outros, são considerados pioneiros desde 1940, criando conceitos de gestão de documentos como o records

management ao qual, sua visão principal, era claramente mais administrativa econômica que propriamente arquivística onde particularmente priorizava melhorar os processos administrativos diminuindo a quantidade de documentos criados e o prazo de guarda.

De acordo com a pesquisa do autor à análise do modelo record continuum como instrumento de elucidação às limitações apresentadas pelo modelo do ciclo vital dos documentos nos esclarece que a teoria australiana baseada no continuum passou a rejeitar a visão do ciclo vital de documentos que dominou a Arquivologia norte-americana durante o século XX. A consciência de que se deve evidenciar a gestão do documento e não a “reliquia” nos diz que o ponto central da Arquivologia é a evidência e não a informação. Considera ainda que, os Arquivistas não lidam com bits de informação fluando livremente, mas sim com a expressão documental.

Diante das contextualizações do modelo Records Continuum elaborou-se o próximo quadro para melhor compreender as comparações ente os modelos destacados.

Quadro 05: Comparação dos modelos Records Continuum e Ciclo de Vida.

ASPECTO DO MODELO	CICLO VITAL DOS DOCUMENTOS	MODELO RECORDS CONTINUUM
Origens	Desenvolvido a partir da necessidade de efetivamente controlar e gerenciar documentos físicos após a Segunda Guerra Mundial (meio século atrás).	Desenvolvido a partir de uma maior exigência de exercer controle e gestão de documentos digitais (atualmente).
Elementos de definição dos documentos	Entidade física	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo • Contexto • Estrutura
Principais interesses da gestão de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Centrado nos documentos, orientado para o produto; • Foco nos documentos como entidades físicas tangíveis e na própria existência física dos documentos; • “Mundo de papel”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centrado na finalidade, processo orientado no cliente; • Foco no contexto: na natureza das funções, dos processos de <i>recordkeeping</i> e no comportamento e relacionamentos dos documentos em certos ambientes; • “Mundo digital”.

Padrões de movimento dos documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Baseado no tempo: <i>records</i> passam por estágios até que eventualmente morram, exceto para os eleitos que “reencarnarão” como <i>archives</i>; • Sequência temporal: processos referentes aos documentos ocorrem em uma determinada sequência; 	<ul style="list-style-type: none"> • Multidimensional: documentos existem no espaço-tempo, não no espaço e no tempo; • Simultaneidade: processos referentes aos documentos.
Perspectivas de <i>recordkeeping</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Exclusivo; • Propósito único; • Memória institucional ou coletiva; • Valor administrativo ou histórico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusivo; • Propósitos Múltiplos; • Pode ser memória individual (dados), funcional (evidência de atividades), institucional e coletiva; • Pode ter um valor corrente, regulatório e histórico a partir do momento de criação, simultaneamente não sequencialmente.
Processos de <i>recordkeeping</i>	Há estágios claramente definidos que criam distinções entre a gestão de documentos administrativos (correntes e intermediários) e históricos.	Os processos de gestão de documentos e arquivos permanentes devem ser integrados.
Critérios para a seleção de <i>archives</i>	Valor corrente ou histórico	Valor contínuo, incluindo valor histórico
Momento da avaliação	Ao fim dos estágios do ciclo vital	Do início ao fim
Papel dos gestores de <i>recordkeeping</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Passivo e reativo; • Engessado pelo papel e estratégias de custódia. 	Pós-custodiais proativos: <ul style="list-style-type: none"> • Criadores e promotores de políticas arquivísticas; • <i>Designers</i> de sistemas de <i>recordkeeping</i> e implementadores de estratégias; • Consultores; • Educadores/Instrutores; • Defensores; • Auditores.
O Empreendimento de atividades de	<ul style="list-style-type: none"> • Ações são realizadas sobre os documentos em 	<ul style="list-style-type: none"> • Integração dos processos de negócio

gestão de documentos	<p>estágios fixos, em uma sequência, e, por um grupo particular profissional;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Records managers</i> e <i>archivists</i> não possuem atuação sobre como os órgãos criam os documentos; • Responsabilidades fragmentadas e separadas de produtores, usuários, <i>records managers</i> e <i>archivists</i>. 	<p>aos de <i>recordkeeping</i> as atividades podem ocorrer em qualquer sequência por qualquer grupo profissional;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os <i>records managers</i> não são responsáveis apenas pela manutenção, mas também pela criação de evidência sobre as finalidades e funções institucionais; • Abordagem integrada de responsabilidades para os participantes e parcerias com outros <i>stakeholders</i>.
----------------------	---	---

Fonte: Costa Filho - 2016, p.158-160.

Embora aceita, disseminada e reconhecida amplamente sua contribuição para a Arquivologia a teoria das três idades é apontada por influenciar no afastamento dos profissionais records managers e archivists nos Estados Unidos devido a categorização de valores defendidos por autores como Schelleberg. Reconhece-se que no Brasil o Arquivista atua de forma ampla no tratamento de documentos de valores primário e secundário porém, a clara delimitação de cada atividade desenvolvida no ciclo vital acaba contribuindo para o distanciamento entre as atividades e os procedimentos desempenhados nos arquivos corrente, intermediários e permanentes, o que de fato não garante uma gestão integrada.

Enquanto o modelo do Ciclo de Vida a materialização dos documentos em espaços é importante, para o modelo Records Continuum esse é um fator que não influencia mais. Diante dos diferentes suportes e tipos de documentos existentes na sociedade, bem como as críticas ao modelo Ciclo de Vida, o Records Continuum torna-se uma nova possibilidade de gestão.

Observou-se que os principais aspectos do ciclo vital diferem das possibilidades proporcionadas pelo documento digital arquivístico o fato de, o ciclo vital pregar a gestão ao longo das fases distintas, com procedimentos e atividades específicos para cada fase e a execução desses, geralmente por profissionais distintos, limitando as vantagens do uso do documento digital sobretudo pelo seu caráter virtual, passou-se a exigir uma gestão integrada, em

que o conjunto de ações tomadas sobre os documentos não fossem limitadas a um único espaço ou tempo determinado.

A partir do modelo Records Continuum o arquivista desempenha um papel importante, dado que ele se obriga a pensar nos documentos em sua totalidade como, dados, informações e memória de maneira não linear, complexa, adotando posições proativas e dinâmicas. Este modelo de gestão contribui inclusive para que os arquivos não sejam refletidos apenas como meros depósitos, independentemente do valor que os documentos armazenados neles possuam, e se tornem potências de conhecimento para as organizações. Este modelo promove atuações multidisciplinares, arquivistas estratégicos, orientados a assegurar a inerente confidencialidade dos recursos, atuar como auditores, garantir a veracidade de volumosas agregações de dados que confirmam heterogêneas categorias e tipologias de documentos em um contexto tecnológico de vulnerabilidade.

O fato de os documentos atenderem a diferentes propósitos ao mesmo tempo diferencia o record continuum dos outros modelos que impõem estágios aos documentos impossibilitando uma gestão integrada. Foi constatado que esse novo olhar não pretende apresentar soluções para problemas específicos de ordem prática. Seu intuito é de possibilitar uma visão geral que viabilize a reorganização do conhecimento arquivístico, de maneira a explicar realidades complexas que no antigo olhar eram particularizadas pela distinção entre o tempo e o espaço. Nesse sentido, os documentos podem sim ter os valores primários e secundários e mesmo assim figurar pelas dimensões assumindo seu papel de evidência e memória no mesmo espaço e no mesmo tempo, considera o autor.

A gestão documental deve acontecer de forma integrada por uma equipe de trabalho onde cada colaborador entenda sua função dentro do objetivo que se deseja alcançar. Dentre as diversas atividades que compõe a gestão de documentos em todo o ciclo de vida documental Valentim (2012) destacam-se:

- Levantar, identificar e conhecer o estatuto, regimento, regulamentos e os atos administrativos da organização;
- Identificar e mapear os processos documentais;
- Identificar e mapear os fluxos documentais [...]

- Estabelecer uma política de gestão documental (programas, planos e planejamentos); [...] (VALENTIM, 2012, p.18)

As novas tecnologias disponíveis possibilitam o aparecimento dos documentos arquivísticos eletrônicos e se faz extremamente importante uma política de gestão documental com embasamento jurídico trazendo para as organizações a devida racionalização e preservação dos documentos analógicos e digitais.

A Gestão documental está prevista na Constituição Federal nos artigos a seguir:

“Art. 5º. Inciso XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade.”

“Art. 216, § 2º - Cabe à administração pública, na forma da lei, tanto a gestão da documentação governamental, quanto as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.”

A Lei nº 8.159/91, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, também prevê a gestão documental:

“Art. 1º. É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.”

“Art.25º. Ficarà sujeito à responsabilidade penal, civil e administrativa, na forma da legislação em vigor, aquele que desfigurar ou destruir documentos de valor permanente ou considerado como de interesse público e social.”

Atualmente, a Lei de acesso a informação – Lei nº 12.527/2011 – que regula o acesso a informação e revoga dispositivos quanto a sigilo de outras leis, passou a ser mais um motivo para que os órgãos públicos façam gestão documental. Para fornecer informação de maneira ágil e transparente os documentos precisam estar organizados e de fácil acesso.

“Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade, [...];

“Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter [...];

[...] II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; [...].”

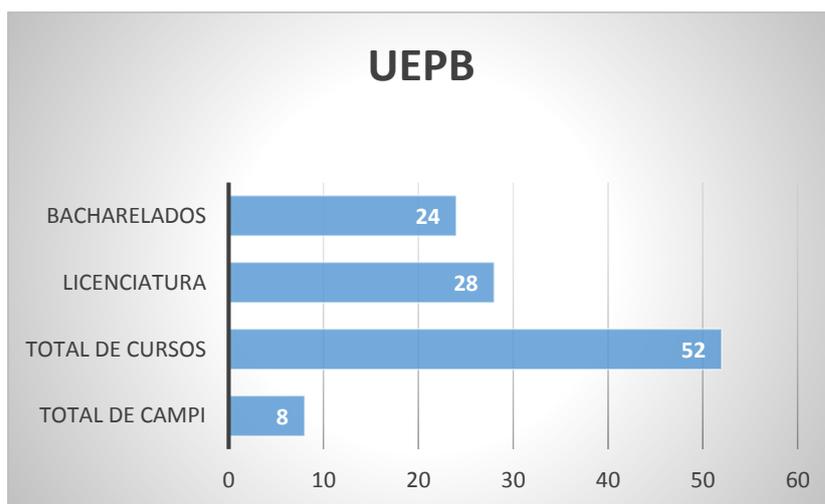
Hoje em dia, os documentos que já nascem digitais são considerados registros oficiais e devem ser gerenciados segundo leis e padrões que compreendem toda a tramitação desses materiais. A preservação digital requer procedimentos específicos e técnicas apropriadas para cada tipo de formato e mídia. É importante o uso de técnicas de emulação, migração e preservação da tecnologia, assim como da preservação de metadados e a criação de repositórios que permitam o acesso a recuperação dos dados.

3 UEPB: CAMPO DE PESQUISA

A Universidade Estadual da Paraíba é uma entidade autárquica, criada pela Lei nº 4.977, de 11 de outubro de 1987, regulamentada pelo Decreto nº 12.404, de 18 de março de 1988, modificado pelo Decreto nº 14.830, de 16 de outubro de 1992, substituída da Universidade Regional do Nordeste, instituída pela Lei Municipal nº 23, de 15 de março de 1966, é uma instituição de nível superior de ensino, pesquisa e extensão, vinculada à Secretaria de Educação e Cultura do Estado da Paraíba e tem sede e foro na cidade de Campina Grande - PB, com atuação em todo o Estado da Paraíba.

Os gráficos a seguir mostram os dados levantados sobre quantitativo de cursos de graduação ofertados como também a distribuição regional no estado.

Gráfico 1: Quantitativo de campus e cursos de graduação da UEPB.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

Sob responsabilidade da Pró-Reitoria de Graduação, PROGRAD, os 52 cursos de graduação da universidade estadual da paraíba estão distribuídos em 8 Campi, sendo 24 de bacharelado e 28 de licenciaturas onde veremos no próximo gráfico o detalhamento do quantitativo de cursos por cada campi no estado.

Gráfico 2: Distribuição dos cursos por Campi

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

O Campus V João Pessoa compreende o Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas. Em 2011 se instalou no prédio da escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Escritor José Lins do Rêgo que está situada à Rua Horácio Trajano de Oliveira, S/N Cristo Redentor, João Pessoa - Paraíba, fundada em 25.01.1978, no governo do então governador Tarcísio de Miranda Burity. Atualmente o campus está ofertando os cursos superiores de Bacharelado em Arquivologia, Ciências Biológicas e Relações Internacionais, Mestrado em Relações Internacionais e Centro de Línguas.

A sede atual do Campus V da UEPB conta com uma estrutura composta por laboratórios; salas de aula com tela de projeção elétrica retrátil, aparelho de data show e acesso à Internet; biblioteca composta por espaços individuais de leitura e um acervo de mais de 10 mil livros e auditório.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As pesquisas podem ser classificadas quanto à sua natureza, forma de abordagem do problema, objetivos e procedimentos técnicos. Silveira e Córdova 2009, nos afirma que uma pesquisa pode ser de natureza fundamental ou aplicada, ter uma abordagem qualitativa ou quantitativa e ainda, de acordo com seus objetivos, pode ser exploratória, descritiva ou explicativa.

Neste estudo, o problema será abordado essencialmente sob a perspectiva qualitativa e quantitativa, ou seja, sua solução será alcançada através da análise dos processos e da gestão existentes, como também dos dados estatísticos levantados.

A pesquisa quantitativa considerou os dados quantificados, que traduziram em números as informações que foram classificadas e analisadas.

A pesquisa qualitativa, devido às suas características de investigação exploratória e descritiva, constituiu-se na abordagem adequada, já que permitiu o aprofundamento necessário na busca do conhecimento no que se refere à gestão de documentos.

Quanto aos objetivos a pesquisa apresenta-se tanto com características da *pesquisa exploratória* quanto a *descritiva* objetivando proporcionar maior familiaridade com a temática do uso de mapeamento de processos na gestão documental e torna-lo mais explícito através do levantamento bibliográfico.

De acordo com Marconi e Lakatos (2002, p.62), técnica “é um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática”. Independente dos métodos e técnicas aplicadas, toda pesquisa envolve coleta de dados, que podem ser obtidos por meio de documentação direta (dados coletados no local onde ocorrem) ou indireta, através de pesquisa bibliográfica e documental (MARCONI; LAKATOS, 2002).

Quanto aos procedimentos técnicos, utilizou-se como instrumento de pesquisa para coleta de dados referências bibliográficas e a aplicação de questionário estruturado com 18 questões direcionadas aos servidores dos setores envolvidos na tramitação do requerimento de diploma na Universidade

Estadual da Paraíba com objetivo de coletar informações para elaborar o fluxograma.

4.1 Coleta de dados

O método escolhido para a aplicação do questionário de pesquisa foi através de e-mail onde utilizou-se como ferramenta o formulário de pesquisa do *google docs*, sendo a forma mais viável, tendo em vista o cumprimento dos prazos além da facilidade de monitoramento a distância e análise dos dados levando também em consideração a rígida rotina de trabalho que não permitia ausentar-me.

Antes do envio dos formulários, foi feito um trabalho de conscientização juntos aos cinco principais setores pretendidos à coleta dos dados, através de contatos telefônicos, para explicar a importância da total participação na pesquisa, porém não tive o retorno esperado e apenas dois setores atenderam as perguntas elaboradas no processo.

Mesmo não tendo êxito em todos os setores envolvidos foi possível captar as informações necessárias pois tive o apoio da responsável do setor de diplomas que me atendeu prontamente em todas as questionamentos e dúvidas no processo de tramitação dos documentos tendo em vista que a mesma possui o conhecimento de todo processo que ocorre em cada setor suprimindo as deficiências e esclarecendo as informações que precisava para mapear o processo de tramitação do requerimento de diploma.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Para que ocorra o tramitação do processo junto à secretaria do curso o requerente deverá preencher e assinar o devido requerimento além de reunir a seguinte documentação:

- ✓ Certificado de conclusão do ensino médio e respectivo histórico escolar;
- ✓ RG;
- ✓ CPF;
- ✓ Certidão de nascimento ou casamento;
- ✓ Prova de quitação com o serviço militar (para requerente do sexo masculino)
- ✓ Prova de quitação com o TRE;
- ✓ Declaração de nada consta emitido pela biblioteca do campus.

Outro dado que chama a atenção é sobre o prazo para a emissão do diploma como também a emissão de outras tipologias documentais que são produzidas no setor de diplomas, conforme portaria de número 003/2013 da UEPB/PROGRAD. Além de atender a toda a comunidade acadêmica a UEPB também é responsável pela emissão de certificados e diplomas de outras instituição como o Corpo de bombeiros e CFO/PM.

Quadro 06: Prazos para emissão de documentos.

TIPO DOCUMENTAL	PRAZO
Histórico Escolar	24 horas
Declarações simples (regularidade de matrícula, estágio, monitoria etc.)	48 horas
Termo de compromisso de estágio (assinatura)	48 horas
Cópias de documentos pessoais (arquivo, processos seletivos etc.)	48 horas
Declaração de provável concluinte	72 horas
Certificados de monitoria	7 dias
Ementas de componentes curriculares	De 5 a 30 dias
Certidão de conclusão de curso	De 8 a 15 dias úteis
Diploma	De 3 a 6 meses

Fonte: Portaria 003/2013 da UEPB/PROGRAD

O método qualitativo foi utilizado na observação das respostas dos servidores analisando suas opiniões e conhecimento sobre o fluxo informacional/documental dos setores onde tramitam o processo de requerimento de diploma. Considerou-se também nas conversas com a servidora que possui um amplo conhecimento sobre o processo realizado, foi possível detalhar as atividades em cada setor. Nesse sentido elaborou-se um roteiro de perguntas, com base no referencial teórico utilizado nessa pesquisa.

Para a exposição dos resultados foram atribuídos códigos para os respondentes dos dois setores que se dispuseram a participar da pesquisa, são eles: **Participante E1** para o setor da Secretaria do curso de Arquivologia e **Participante E2** para o setor de Registro e emissão de diplomas, mantendo em sigilo a identidade dos mesmos.

O quadro a seguir foi elaborado para sintetizar as análises das questões elaboradas com objetivo de identificar os setores e o nível de conhecimento para início e fim do processo como também das atividades operacionais dos setores pesquisados.

Quadro 07. Síntese das análises iniciais das questões.

Questão	Participante E1	Participante E2
Quantos servidores atuam no processo de produção de diplomas em seu setor?	4	04
Você sabe quais os setores estão envolvidos e qual setor dá início ao processo de produção de diplomas na UEPB? Se sim, cite-os.	<i>Setores Envolvidos: Secretaria do Curso e Setor de Registro e Emissão de Diploma - PROGRAD - CAMPUS I. O processo se inicia na Secretaria do Curso.</i>	<i>Os setores da Pró-Reitoria de Graduação envolvidos no processo de produção de diplomas são: - Coordenações de Curso; - Recepção e Protocolo da PROGRAD; - Controle Acadêmico; - Procuradoria Institucional;</i>

		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Coordenação de Ensino Superior;</i> - <i>Setor de Sistemas e Informações Gerenciais;</i> - <i>Setor de Registro e Emissão de Diplomas;</i> - <i>Gabinete do Pró-Reitor de Graduação;</i> - <i>Gabinete do Reitor.</i>
O processo se inicia em uma data ou período específico?	<i>Sim.</i>	<i>Sim. Após a colação de grau.</i>
Existe algum regulamento/norma que preveja o início desse processo?	<i>Não</i>	<i>Portaria do MEC nº 1.095, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação no âmbito do sistema federal de ensino.</i>
Existe alguma atividade/documento que chegue ao setor e provoque o início do processo?	<i>Sim</i>	<i>Sim. O processo de confecção de diplomas se inicia com o recebimento das pastas dos alunos com toda documentação necessária para confecção dos diplomas.</i>
Quais são as ações/documentos fundamentais, sem as quais o processo não tramite corretamente?	<i>Documentos: RG, CPF, Quitação Eleitoral, Certidão de nascimento ou casamento, Reservista Militar, Certificado de</i>	<i>Para que o processo tramite corretamente, a pasta do aluno deve chegar ao setor de diplomas com:</i>

	<p><i>Conclusão e Histórico de Ensino Médio.</i></p> <p><i>Declaração da Secretaria constando a integralização do curso, a entrega da beca, quite com a biblioteca, e regular no ENADE</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Declaração de integralização (que o aluno cursou todas as disciplinas necessárias para conclusão do curso);</i> - <i>Nada consta de devolução de becas;</i> - <i>Nada consta da biblioteca;</i> - <i>Situação de regularidade junto ao ENADE; e</i> - <i>Documentação pessoal do aluno (RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento; Certificado de Conclusão do Ensino Médico e Histórico Escolar).</i>
<p>O processo se encerra em uma data pré-estabelecida?</p>	<p><i>Não</i></p>	<p><i>Não há uma data pré-estabelecida para encerrar o processo.</i></p>
<p>Qual o evento final, ou seja, a última atividade do processo?</p>	<p><i>Análise e emissão pela PROGRAD</i></p>	<p><i>Entrega do diploma ao graduado.</i></p>
<p>Existe algum regulamento ou norma que preveja o fim desse processo?</p>	<p><i>Sim</i></p>	<p><i>Portaria do MEC nº 1.095, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação no âmbito do sistema federal de ensino.</i></p>

Seu setor atende a outra instituição para requerimento de diplomas? Se sim, cite-os.	<i>Não</i>	<i>Sim. Corpo de Bombeiros (Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Estado da Paraíba – CFO BM) e Polícia Militar da Paraíba (Curso de Formação de Oficiais – CFO/PM).</i>
Existe alguma norma ou portaria que regulamente o processo de emissão diploma?	<i>Sim</i>	<i>Portaria do MEC nº 1.095, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre a expedição e o registro de diplomas de cursos superiores de graduação no âmbito do sistema federal de ensino.</i>
Quais são os problemas identificados que impedem ou podem vir a impedir a maior eficiência do processo?	<i>A tramitação dos documentos via malote.</i>	<i>A ausência de alguns dos documentos necessários para que o processo tramite corretamente citados na resposta à pergunta número 06</i>

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

De modo geral, podemos observar um equilíbrio satisfatório no conhecimento necessário para o início e fim do processo conforme nos aponta Valentim (2012. p. 19) que deve-se conhecer a missão, objetivos e metas bem como a estrutura organizacional visando identificar as demandas e exigências para produzir, tramitar, guarda permanente ou eliminação de documentos, além de conhecer os pontos fortes e fracos na gestão documental existentes nos setores.

Sobre as respostas da pergunta número 05. **Descreva sucintamente sua(s) atividade(s) no processo de produção de diplomas?** Foi possível através da coleta de dados como também dos contatos telefônicos, descreveu-se as seguintes rotinas das atividades de cada setor:

Resposta 1 (Participante E1): “*Verificar se o aluno integralizou o curso, a documentação pessoal, o nada consta da biblioteca e a entrega da beca, mas o processo só será encaminhado após a participação e assinatura da Ata da Colação de Grau, após esses procedimentos enviamos via malote para o setor competente.*”

Resposta 2 (Participante E2): “*Ao chegarem as pastas no Setor de Diplomas, encaminhamos à Procuradoria Institucional para verificação da situação junto ao ENADE (componente curricular obrigatório para que o aluno conclua o curso de graduação). Estando regular, conferimos todos os dados do aluno no sistema com a documentação física da pasta, além da conferência de carga horária para adequações, caso necessárias, junto à Coordenação de Ensino Superior e Setor de Sistemas e Informações Gerenciais. Realizadas todas as conferências necessárias, é realizado o registro e emissão do diploma e histórico acadêmico e encaminhado o diploma para assinatura do Reitor e Pró-Reitor de Graduação. Ao retornarem os diplomas assinados, são enviados e-mails aos alunos do Câmpus de Campina Grande, informando que o diploma já foi confeccionado e que devem ser entregues diretamente pelo Setor de Registro e Emissão de Diplomas e, no caso dos Câmpus localizados em outros municípios, os diplomas são enviados por malote, para serem entregues pelas próprias Coordenações.*”

Coordenação de curso: monta o processo de requerimento do aluno e encaminha juntamente com memorando eletrônico para a *Direção de centro* que por sua vez encaminha toda documentação via malote para a *PROGRAD* no campus I Campina Grande que, de posse do processo, encaminha para o setor do *Controle acadêmico* onde é feita a consulta de toda a vida acadêmica do aluno e verificado se há pendências caso esteja regular é emitida uma declaração que o aluno integralizou o curso e está apto para receber o diploma.

Próximo setor a participar do processo é o *setor de diplomas* onde é feita a conferência de toda documentação do processo e aberta a pasta para acondicionar todo o processo, após isso é o setor da *procuradoria institucional* que tem a função de verificar o status da situação do aluno junto ao sistema do ENADE feito isso volta ao *setor de diplomas* que por fim realiza o registro e emissão do diploma juntamente com seu histórico. Chega o momento das assinaturas do Reitor e Pró-Reitor de graduação e aí sim é disponibilizados na secretaria da *PROGRAD* para entrega ao alunos caso seja do campus I e os demais são enviados pelo malote para cada coordenação de curso e os

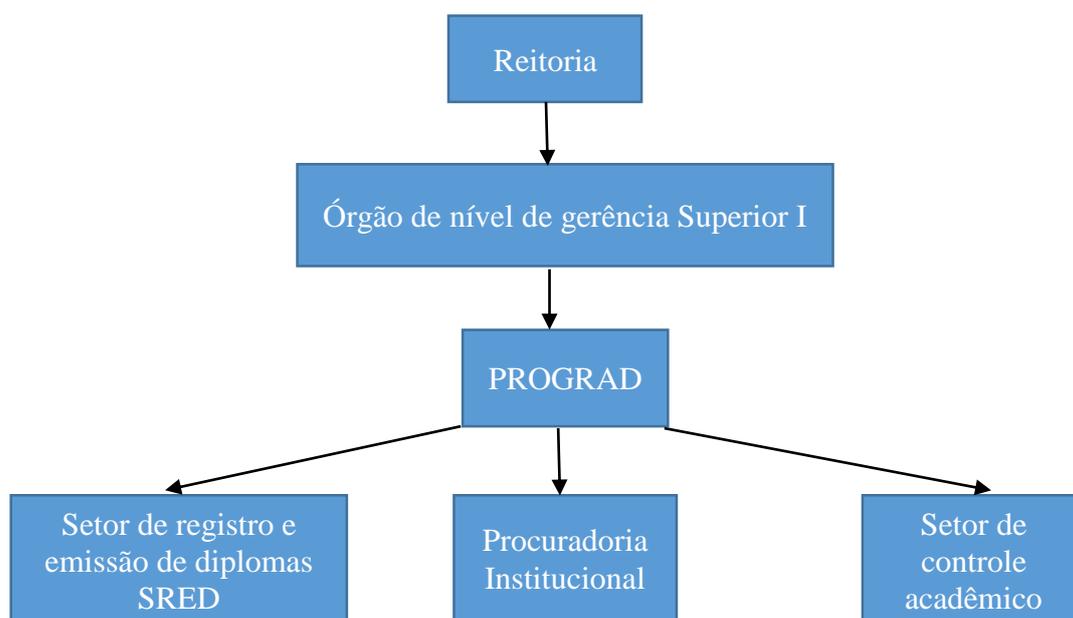
documentos gerados acondicionados em suas respectivas pastas vão para o arquivo para a guarda permanente.

Na pergunta de número 16. Existe alguma forma de avaliação vigente para o processo de emissão de diplomas? Temos as seguintes respostas: Participante E2 *Relatório anual de atividades*. Participante E1 *Só quem vai poder responder melhor é o setor competente*. Nos remete as considerações da autora Santos (2012) onde nos fala que a estrutura organizacional limita e condiciona os colaboradores a trabalharem focados apenas nos resultados dos seus setores se tornando uma cultura organizacional o que dificulta o fluxo informacional como também uma avaliação do processo como todo.

E para finalizar as análises do questionário temos a pergunta de número 17. Há algum indicador ou ferramenta que possa auxiliar na mensuração da eficácia, eficiência e/ou efetividade do processo? Resposta Participante E1: *Sim*. Participante E2: *Relatório anual de atividades*. E a pergunta de número 18. Como você avalia o processo de produção de diplomas? Resposta Participante E1: *Satisfatório*, Participante E2: *A universidade vem fazendo melhorias para agilizar o processo de produção de diplomas, mas ainda existe alguns pontos que devem ser melhorados, como a utilização de documentação física (e não digital), conferência de integralização realizada manualmente (e não através de sistema), entre outros, já existindo estudos para melhorar a eficiência de tal processo*. Ambas sobre avaliação do processo, as respostas nos mostra a importância de se estar conectado com as mudanças e as necessidades dos usuários que exigem adaptações, Hammer (1997) considera que o foco no processo é uma evolução permanente e que a organização precisa estar atenta para a melhoria contínua dos seus processos.

Dentro do organograma operacional geral foi elaborado este organograma que representa as relações hierárquicas dentro da universidade dos setores envolvidos no processo de emissão de diploma.

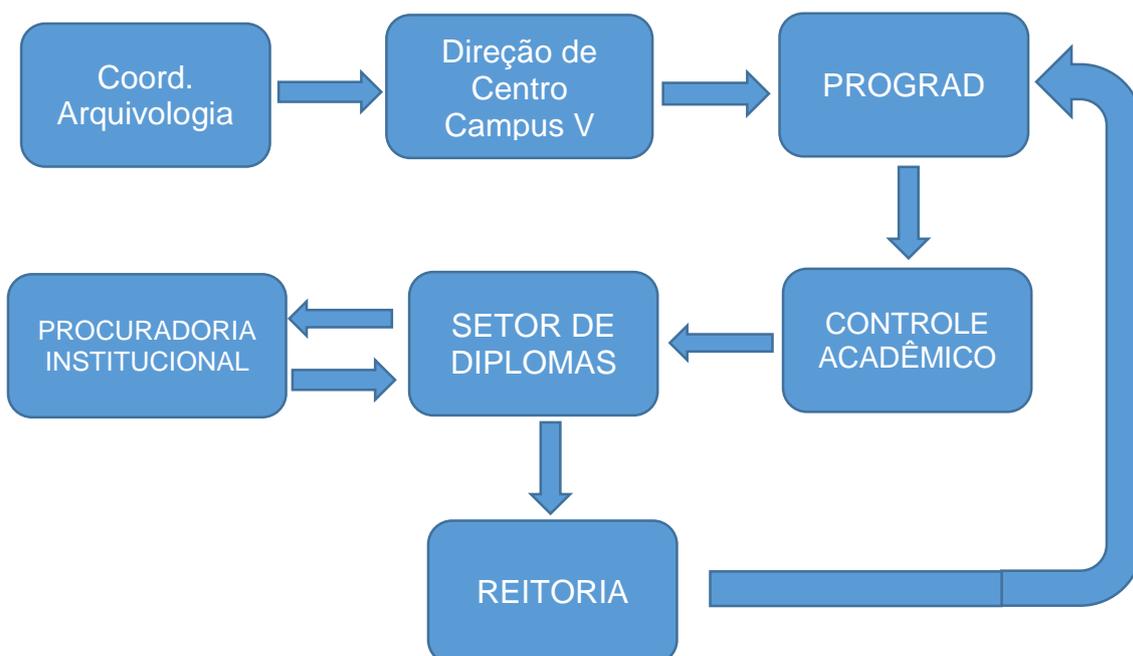
Figura 3. Organograma dos setores envolvidos no processo.



Fonte: Adaptado pelo autor, 2019. <https://sistemas.uepb.edu.br/organograma/>

Como resultado dessa pesquisa foi elaborado a representação gráfica através do fluxograma onde exibe o fluxo documental ocorrido na ocasião dos requerimentos dos diplomas na instituição, conforme proposto como objetivo específico neste trabalho.

Figura 4. Fluxograma da tramitação do processo de requerimento de diploma.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi mapear os processos durante a tramitação do requerimento do diploma na Universidade Estadual da Paraíba levando em consideração a amostra do setor da Coordenação do curso de Arquivologia. Outros objetivos planejados também foram; demonstrar a importância do mapeamento de processos nas organizações através do levantamento teórico apresentado; identificar os processos existentes na ocasião do requerimento e por fim elaborar um fluxograma do processo de tramitação necessário à obtenção do diploma.

A metodologia de mapear os processos permitiu detalhar as atividades nos setores envolvidos no processo de emissão de diploma, além de identificar as necessidades de melhoria na integração das informações percebida na coletada de dados onde os colaboradores demonstravam apatia no envolvimento com os outros setores ficando restritos apenas as informações de seu setor. Por tanto, confirma-se que a hipótese que supôs que o mapeamento do fluxo documental pode contribuir para melhoria da gestão tendo em vista que foram identificados oportunidades de melhorias no processo estudado.

Percebe-se que o resultado do estudo reforçou o embasamento teórico abordado sobre o entendimento dos processos que necessitam ser identificados e mapeados de forma a compreender a relação do documento com o processo organizacional de modo que os fluxos sequencias sejam viabilizados e efetivados para que haja assim uma ampla e rápida troca de informações.

Sendo assim, nota-se a importância da sintonia entre os processos internos, atividades e colaboradores permitindo assim uma continuidade no fluxo informacional/documental defendidos pelas teorias de gestão de processos e a abordagem *records continuum*.

Outro aspecto importante a ser considerado no mapeamento, que também está relacionado a gestão documental é a documentação do processo, ou seja, o registro das rotinas e procedimentos adotados que é fundamental para realizar o controle e avaliação dos processos, de forma a melhorar o desempenho e a qualidade desse ciclo de atividades dos setores organizacionais.

Por fim, sugere-se aqui, uma capacitações periódicas para que todos os setores envolvidos no mesmo processo possam se integralizar pois, apesar de suas especificidades é imprescindível que cada setor conheça exatamente as atividades desenvolvidas nos outros, pra que o fluxo informacional como também documental flua de maneira mais ampla e contínua.

Para estudos futuros, considera-se pertinente promover avaliação recorrente das melhorias que possam vir através das mudanças de rotinas propostas nesse estudo como também do uso da informatização desse processo que já se encontra em discursão no conselho.

7 REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário de Terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BELLOTTO, Heloísa Liberali. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 2006.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**, Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF, 1991.

COSTA FILHO, Cássio Murilo Alves. **Possíveis limitações do ciclo vital dos documentos ante o Pós-Custodialismo: o modelo australiano records continuum como instrumento de elucidação**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, 2016.

DAVENPORT, Thomas H. **The Coming Commoditization of Processes**. Harvard Business Review. v. 83, n. 6, p. 100-108, 2005.

DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de processos**. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DE SORDI, J. O. **Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

Escritório de Processos do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, **Metodologia de gestão por processos**, Brasília, 2016, p.20-21
Disponível em:
http://www.cnmp.mp.br/portal/images/visao_360/processos/metodologia_de_gestao_por_processos_do_cnmp/Metodologia_GESTAO_POR_PROCESSOS_agosto2016.pdf

DIXON, Jhon. **Hype Cycle for Business Process Management**, 2012.
Disponível em <<http://www.gartner.com>>. Publicado em 27 julho de 2012.
Acesso em 23/09/2018. 100 p.

HAMMER, Michael; CHAMPY, James. **Reengenharia: revolucionando a empresa em função da concorrência e das grandes mudanças da gerência**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OLIVEIRA, Djalma P. R. de. **Administração de processos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PAIM, R.; CARDOSO, V.; CAULLIRAUX, H.; CLEMENTE, R. **Gestão de Processos: pensar, agir e aprender**. Rio de Janeiro: Bookman, 2009, 328p.

SANTOS, N. M. **A gestão orientada para processos e os impactos dos constructos cultura organizacional, estrutura organizacional e gestão de pessoas no desempenho**. Dissertação de Mestrado em Administração. UFMG, 2012.

SCHELLENBERG, T.R. **Arquivos Modernos: princípios e práticas**. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SILVA, Jaqueline Neves. **Gestão por Processos: Uma visão sistêmica da organização**. In: Revista Inovação e Empreendedorismo. V.01. N.01, 2008.

SILVEIRA, Denise Tolfo. CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org) **MÉTODOS DE PESQUISA**. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, 120p.

VALENTIM, Maria Lígia Pomim. **Gestão Documental em Ambientes Empresariais**. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). Estudos avançados em arquivologia. Marília - SP: Cultura acadêmica, 2012. p.11-25.

VILLELA, C. S. S. (2000) - **Mapeamento de Processos como Ferramenta de Reestruturação e Aprendizado Organizacional**, Dissertação de M.Sc. PPEP/UFSC, Florianópolis, SC, Brasil.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA PARA ELABORAÇÃO DE TCC



Universidade Estadual da Paraíba - UEPB
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - Campus V
João Pessoa - PB
Curso de Graduação em Arquivologia – Bacharelado

Discente: Wandilson de Souza Silva
Matrícula: 141538562
Orientadora: Prof. Claudialyne da Silva Araújo.

Questionário de pesquisa para elaboração de TCC

MAPEAMENTO DO FLUXO DOCUMENTAL NA PRODUÇÃO DOS DIPLOMAS DE GRADUAÇÃO E PÓS GRADUAÇÃO DA UEPB

O (a) Senhor (a) está sendo convidado (a) para participar da pesquisa “Mapeamento do fluxo documental na produção dos diplomas de graduação e pós-graduação na UEPB”.

O objetivo dessa pesquisa é mapear os processos ocorridos na produção dos diplomas de graduados e pós-graduados na Universidade Estadual da Paraíba, desde o seu requerimento até a sua disponibilização. Sua participação é voluntária, isto é, a qualquer momento o (a) senhor (a) pode desistir de participar e retirar seu consentimento. A sua recusa não trará nenhum prejuízo na sua relação com o pesquisador ou com a instituição que forneceu os dados.

Suas respostas serão tratadas de forma anônima e confidencial, ou seja, em nenhum momento será divulgado seu nome em qualquer fase do estudo. Quando for necessário exemplificar determinada situação, sua privacidade será assegurada. Os dados coletados poderão ter seus resultados divulgados em eventos, revistas e/ou trabalhos científicos.

De modo que, tais compromissos estão em conformidade com as diretrizes previstas na Resolução Nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde/Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, que dispõe sobre Ética em Pesquisa que envolve Seres Humanos.

Qual a nomenclatura do seu setor?

Quantos servidores atuam no processo de produção de diplomas em seu setor?

Você sabe quais os setores estão envolvidos e qual setor dá início ao processo de produção de diplomas na UEPB? Se sim, cite-os.

Existe alguma atividade/documento que chegue ao setor e provoque o início do processo?

Descreva sucintamente sua(s) atividade(s) no processo de produção de diplomas?

Quais são as ações/documentos fundamentais, sem as quais o processo não tramite corretamente?

Existem fatores que possam desviar o processo do seu fluxo normal, ou que impeçam que este seja executado no prazo? Qual procedimento tomado caso isso ocorra?

O processo se inicia em uma data ou período específico?

Existe algum regulamento/norma que preveja o início desse processo?

O processo se encerra em uma data pré-estabelecida?

Qual o evento final, ou seja, a última atividade do processo?

Existe algum regulamento ou norma que preveja o fim desse processo?

Seu setor atende a outra instituição para requerimento de diplomas? Se sim, cite-os.

Existe alguma norma ou portaria que regulamente o processo de emissão diploma?

Quais são os problemas identificados que impedem ou podem vir a impedir a maior eficiência do processo?

Existe alguma forma de avaliação vigente para o processo de emissão de diplomas?

Há algum indicador ou ferramenta que possa auxiliar na mensuração da eficácia, eficiência e/ou efetividade do processo?

Como você avalia o processo de produção de diplomas?

ANEXO A – FORMULÁRIO DE REQUERIMENTO DE DIPLOMA

		REQUERIMENTO		Nº DO PROTOCOLO _____
				DATA DA ENTRADA _____
NOME _____				
CURSO A R Q U I V O L O G I A MAT _____				
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO				
01 - <input type="checkbox"/>	Admissão por transferência para UEPB	10 - <input type="checkbox"/>	Pedido de Colação de Grau (**)	
02 - <input type="checkbox"/>	Certidão de Conclusão de Curso	11 - <input type="checkbox"/>	Programa de Componente Curricular	
03 - <input type="checkbox"/>	Colação de Grau Extraordinária (*)	12 - <input type="checkbox"/>	Reingresso (após abandono de Curso)	
04 - <input type="checkbox"/>	Declaração de Classificação no Vestibular	13 - <input type="checkbox"/>	Registro de Diploma	
05 - <input type="checkbox"/>	Declaração de Regularidade de Matrícula	14 - <input type="checkbox"/>	Registro de Diploma (apostilamento)	
06 - <input type="checkbox"/>	Declaração de que o Diploma está em fase de Registro	15 - <input type="checkbox"/>	Segunda via do Diploma	
07 - <input type="checkbox"/>	Destinação de documento (por destinação)	16 - <input type="checkbox"/>	Trancamento de Matrícula (**)	
08 - <input type="checkbox"/>	Dispensa de Componentes Curriculares (*) (**) (***)	17 - <input type="checkbox"/>	Trancamento de Matrícula (fora do prazo) (**) (***)	
09 - <input type="checkbox"/>	Histórico Escolar (*)	18 - <input type="checkbox"/>	Outros (*)	
(*) ESPECIFICAR (**) JUSTIFICAR (***) ANEXAR DOCUMENTAÇÃO				
ESCLARECIMENTO				
Solicito desta Coordenação, o Diploma, o Histórico Escolar e a Certidão de Conclusão de Curso				
VISTO DO FUNCIONÁRIO		ASS. DO REQUERENTE		
_____		_____		
VISTO DO FUNCIONÁRIO		ASS. DO REQUERENTE		
_____		_____		
REQUERIMENTO		Solicito desta Coordenação, o Diploma, o Histórico Escolar e a Certidão de		