



**UEPB**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V – JOÃO PESSOA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATU SENSU* EM GESTÃO EM  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**MARKES WELLINGTON DO NASCIMENTO**

**TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO APLICADA À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
PARAIBANA: um estudo de caso sobre a implantação do sistema de gestão em  
processos administrativos através da ferramenta PBDoc**

**JOÃO PESSOA  
2024**

**MARKES WELLINGTON DO NASCIMENTO**

**TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO APLICADA À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
PARAIBANA:** um estudo de caso sobre a implantação do sistema de gestão em  
processos administrativos através da ferramenta PBDoc

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)  
apresentado à Coordenação  
/Departamento do Curso de Administração  
Pública da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito parcial à obtenção  
do título de especialista em Gestão em  
Administração Pública.

**Área de concentração:** Estado, Governo  
e Políticas Públicas.

**Orientador:** Prof. Me. Heverton Felinto  
Pedrosa De Melo.

**JOÃO PESSOA  
2024**

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.

N244t Nascimento, Markes Wellington do.

Tecnologia de informação aplicada à administração pública paraibana [manuscrito] : um estudo de caso sobre a implantação do sistema de gestão em processos administrativos através da ferramenta PBDoc / Markes Wellington do Nascimento. - 2024.

24 p.

Digitado.

Monografia (Especialização em Gestão em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Prof. Me. Heverton Felinto Pedrosa de Melo, Especialização em Gestão em Administração Pública - UEPB/ESPEP. "

1. Administração pública. 2. Tecnologia da informação. 3. Sistemas de gestão. 4. Gestão de processos. I. Título

21. ed. CDD 351

**MARKES WELLINGTON DO NASCIMENTO**

**TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO APLICADA À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
PARAIBANA: um estudo de caso sobre a implantação e utilização do sistema de  
gestão em processos administrativos através da ferramenta PBDOC**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a/ao Coordenação /Departamento do Curso de Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão em Administração Pública.

**Área de concentração:** Estado, Governo e Políticas Públicas.

Aprovado em: 20/03/2024.

**BANCA EXAMINADORA**

Documento assinado digitalmente



**HEVERTON FELINTO PEDROSA DE MELO**

Data: 03/04/2024 14:57:49-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Me. Heverton Felinto Pedrosa De Melo (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Documento assinado digitalmente



**CARLA GORETH ARAUJO DA SILVA FARIAS**

Data: 03/04/2024 15:14:17-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Profa. Me. Carla Goreth Araújo da Silva Farias  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Documento assinado digitalmente



**RENATA GOMES DE MACEDO**

Data: 03/04/2024 15:07:09-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Profa. Me. Renata Gomes de Macedo  
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

## **LISTA DE SIGLAS**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
SIABI	Sistema Integrado de Automação de Bibliotecas.
TI	Tecnologia da Informação

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Acesso ao sistema PBdoc.....	17
Figura 2 - A Mesa Virtual é a tela inicial do PBdoc.....	19
Figura 3 - Despacho de documentos.....	19
Figura 4 - Envio do documento.....	20

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>08</b>
<b>2 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.....</b>	<b>09</b>
<b>3 IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DE TI PARA ORGÃOS PÚBLICOS.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 A Administração Pública e a organização dos documentos públicos nato digitais.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2 O sistema PBdoc no Estado da Paraíba.....</b>	<b>17</b>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>23</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>23</b>

**TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO APLICADA À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PARAIBANA:** um estudo de caso sobre a implantação e utilização do sistema de gestão em processos administrativos através da ferramenta PBDOC

**INFORMATION TECHNOLOGY APPLIED TO PUBLIC ADMINISTRATION IN**

**PARAÍBA:** a case study on the implementation of the management system in administrative processes via the PBDOC tool

Markes Wellington do Nascimento<sup>1</sup>

## RESUMO

O presente estudo analisa a utilização da tecnologia da informação como ferramenta de gestão de processos administrativos no âmbito da Administração Pública do Estado da Paraíba. Para isso, realizou-se um estudo de caso sobre a ferramenta PBDOC, que é atualmente utilizada para o armazenamento de documentos públicos, bem como para os trâmites de processos administrativos do governo estadual. A partir disso, e considerando que o sistema PBdoc já foi implantado e está em plena execução, a nossa questão de pesquisa é: Como vem acontecendo o processo de implementação e utilização do PBdoc nas instituições públicas paraibanas? Destaca-se que o PBdoc foi criado com a finalidade de tramitar, controlar, arquivar, criar, produzir e buscar os documentos voltados a gestão documental. Logo, pretende-se descrever as etapas de implantação do PBdoc nas instituições públicas, verificando possíveis barreiras na utilização do referido sistema. Sobre os aspectos metodológicos, trata-se de uma pesquisa qualitativa, com coleta de dados através da pesquisa documental e estudo de caso. Os resultados demonstraram que o PBdoc permite o acesso ao software de forma remota, desde que se tenha acesso à internet. Tal situação promove um impacto relevante, pois os servidores podem acessar os processos digitais em qualquer lugar do mundo, sendo considerado um avanço para gestão de processos, como para Administração Pública. Outro ponto é que todos os documentos são produzidos digitalmente, não havendo mais a preocupação de acúmulo de uma grande massa documental, além de proporcionar diversas facilidades para os servidores públicos. Ademais, é possível identificar uma tramitação processual rápida e eficaz para os processos digitais e seu manuseio. Entretanto, dentre outras defasagens, destaca-se que o sistema precisa melhorar e oferecer mais metadados, para diversos formatos de documentos e ter uma interoperabilidade mais eficiente. É preciso ter padrões de interoperabilidade como OAI-PMH e XSD, para que haja troca de metadados e sistemas. Assim, conclui-se que o sistema PBDoc não é um sistema completo, pois ainda carece de algumas melhorias, como no caso de mecanismos que permitam o compartilhamento de dados e metadados, por exemplo.

**Palavras-Chave:** Tecnologia da informação; gestão de processos; sistemas.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Redes de Computadores pelo Instituto Federal de Educação da Paraíba – IFPB. E-mail: [maxmarkes@gmail.com](mailto:maxmarkes@gmail.com).



## ABSTRACT

This study analyzes the use of information technology as a tool for the management of administrative processes in the context of Public Administration of the State of Paraíba. To this end, a case study was carried out on the PBDoc tool, which is currently used for the storage of public documents, as well as for the procedures of administrative processes of the state government. In addition, and considering that the PBdoc system has already been implemented and is in full execution, our research question is: How has the PBdoc implementation and utilization process been happening in public institutions in Paraíba? It is noteworthy that PBdoc was created with the purpose of processing, controlling, archiving, creating, producing and searching for documents aimed at document management. Therefore, it is intended to describe the stages of implementation of PBdoc in public institutions, verifying possible barriers in the use of this system. Regarding the methodological aspects, this is a qualitative research, with data collection through documentary research and case study. The results showed that PBdoc allows access to the software remotely, as long as there is access to the internet. Such a situation promotes a relevant impact, as servers can access digital processes anywhere in the world, being considered an advance for process management, as well as for Public Administration. Another point is that all documents are produced digitally, no longer having to worry about accumulating a large mass of documents, in addition to providing several facilities for public servants. In addition, it is possible to identify a fast and effective procedural procedure for digital processes and their handling. However, among other shortcomings, it is highlighted that the system needs to improve and offer more metadata for different document formats and have more efficient interoperability. It is necessary to have interoperability standards such as OAI-PMH and XSD, so that metadata and systems can be exchanged. Therefore, it is concluded that the PBDoc system is not a complete system, as it still needs some improvements, as in the case of mechanisms that allow the sharing of data and metadata, for example.

**Keywords:** Information technology; processes management; systems.

## 1 INTRODUÇÃO

O Brasil possui três níveis de governo: federal, estadual e municipal, que respectivamente são responsáveis pelas tomadas de decisões acerca do país, dos estados e dos municípios. Nesse sentido, para que um governo possa tomar decisões de forma uniforme, eficiente e transparente, e independentemente de sua esfera territorial, as mesmas devem ser baseadas em princípios da Administração Pública, cuja efetivação é materializada por meio de processos administrativos.

Um processo administrativo consiste em uma sequência de informações de forma ordenada, com a finalidade de executar uma rotina ou ação do Estado. Ao longo da história, a tomada de ações e prestação de serviços foi marcada pela ineficiência e lentidão de tais obrigações. A fim de sanar tais problemas, o uso de tecnologias da

informação cada vez mais vem sendo aplicado na Administração Pública. A tecnologia da Informação (TI) pode ser definida como o conjunto de atividades e soluções realizadas através de recursos computacionais, com a finalidade de se obter, armazenar, gerenciar, prover acesso e proteção aos dados de uma pessoa ou organização.

Devido aos constantes avanços tecnológicos e o seu respectivo acesso a população, a introdução e utilização de redes, sistemas e equipamentos informatizados na Administração Pública surgiu como meio de prover uma maior eficácia e eficiência na prestação de serviços de qualidade e na sua respectiva transparência. A TI, além de proporcionar um avanço na prestação do serviço público, possibilita que o gestor e a sociedade acompanhem as políticas públicas. Vale destacar, ainda, que a gestão pública está interligada à gestão de processos e o armazenamento de documentos, pois a gestão de processos provém da Administração Pública, e propõe o acompanhamento dos processos dentro das instituições públicas, garantindo o controle e organização das instituições ou órgãos.

Nesse cenário, justifica-se a relevância da presente pesquisa que engloba o estudo dos documentos em suporte digital, com documentos nato digitais e administra-los no sistema, já que isso pode facilitar o acesso e acompanhamento dos processos nas instituições públicas.

No Estado da Paraíba, que é *locus* deste estudo, sabe-se que o sistema PBdoc já foi implantado e está funcionando diariamente, atendendo à população e todos os interessados através do processo administrativo eletrônico. Logo, o interesse em pesquisar sobre a temática se deu pela oportunidade em poder contribuir no processo da implantação do PBdoc nas instituições públicas.

Pretende-se com este estudo, portanto, contribuir para o campo teórico, social e prático da implantação do sistema de gestão em processos administrativos através da ferramenta eletrônica "PBDOC". A contribuição teórica da presente pesquisa consistirá na consolidação do campo de estudo, através da revisão de literatura e da discussão de diversos conceitos práticos sobre o tema. Já no campo social este estudo se traduz em possíveis implicações para o fortalecimento da análise e trâmite processual dos processos administrativos. No campo prático esta pesquisa contribuirá em nível de conhecimento para acadêmicos, profissionais, familiares e demais pessoas interessadas pela temática aqui trabalhada.

Diante disso, caracterizado como uma revisão narrativa de literatura, por meio

de pesquisa bibliográfica, o problema da pesquisa consiste na seguinte pergunta norteadora: como vem acontecendo o processo de implementação e utilização do PBdoc nas instituições públicas paraibanas? Desta forma, e considerando o pleno funcionamento do sistema PBdoc no Estado da Paraíba, o objetivo da presente pesquisa consiste em verificar as possíveis falhas no PBdoc, analisar os impactos na aplicabilidade do sistema PBdoc, identificar barreiras e situações exitosas no referido sistema e que podem comprometer o nível de governança ofertada pelos órgãos públicos.

Assim, estruturado em 05 (cinco) partes, o presente estudo compreende a citada introdução, que corresponde ao capítulo 1, e mais quatro capítulos desenvolvidas de maneira lógica e sequencial, demonstrando o delineamento do estudo proposto. O segundo capítulo dedica-se ao referencial teórico-crítico da pesquisa. No terceiro capítulo consta os procedimentos metodológicos. Por fim, o quarto e quinto capítulos dedicam-se à apresentação dos resultados e das considerações finais.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa científica é baseada em estudos anteriores, com base em autores que pesquisaram e estudaram sobre o determinado tema de pesquisa. É um estudo aprofundado sobre determinado assunto. Dessa forma:

Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema (GIL, 2010, p. 17).

Nesse sentido, a abordagem da presente pesquisa é qualitativa, pois buscou-se compreender o comportamento da situação estudada, verificando assim, suas particularidades, experiências, entre outros aspectos, qual seja a análise do sistema

PBdoc, que foi recentemente implantado nas repartições públicas do Estado da Paraíba.

Ainda de acordo com Gil (2010, p. 20), também pode-se observar que esta pesquisa se caracteriza como descritiva, já que apresentamos todo um histórico descritivo sobre a criação e implementação do sistema PBdoc. Nesse sentido:

As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência de relações entre variáveis, pretendendo determinar a natureza dessa relação. Neste caso tem-se uma pesquisa descritiva que se aproxima da explicativa (Gil, 20210, p. 28).

Portanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental sobre o sistema PBdoc, que, por se tratar de um sistema específico da Administração Pública da Paraíba, também podemos considerar como um estudo de caso. Para Gil (2010), o estudo de caso é bastante utilizado nas pesquisas, pois é considerado um estudo profundo e exaustivo de um objeto de estudo: “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado” (Gil, 2010, p. 58).

Por fim, foram selecionados os principais trabalhos, pesquisas e artigos, como por exemplo, monografias, projetos de pesquisas, artigos, periódicos e livros, para serem fichados e as leituras sistematizadas, mapeando, assim, os pontos mais importantes que auxiliaram na definição da problemática aqui estudada. Também merece destaque a utilização de manuais e guias governamentais disponibilizados. A busca aconteceu no período de outubro/2023 a fevereiro/2024.

### **3 A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DE TI PARA OS ÓRGÃOS PÚBLICOS**

Para que um sistema informatizado possa ser utilizado em um órgão público, se faz necessário o desenvolvimento e aplicação de uma estrutura tecnológica

denominada de *framework*<sup>2</sup>, visando a eficácia na criação ou implementação de recursos de TI que possam ser explorados sem comprometer o desempenho ou organização de estrutura no local a ser aplicada.

Nesse sentido, a utilização de metodologias e boas práticas no gerenciamento de serviços em TI, tais como o COBIT<sup>3</sup> (*Control Objectives for Information and related Technology*) e do ITIL<sup>4</sup> (*Information Technology Infrastructure Library*) proporcionam às empresas, instituições e órgãos públicos, a criação de seu conjunto de normas e práticas de gestão em TI.

O uso de um sistema de TI, proporciona a redução dos custos matérias, tais como a diminuição de gastos em equipamentos, logística para realização de compra, armazenamento e transporte de recursos matérias (papel, lápis, canetas, tonner e etc); com sua implementação é possível realizar o tratamento digital da informação (criar, editar, transferir e apagar) e a automação de diversas atividades, como a de validação de dados inseridos através de uma ferramenta de assinatura digital, logo a utilização de um sistema de TI, se torna um fator para reestruturação das organizações, tornando as mais eficazes e eficientes.

A implementação de sistemas de TI na Administração Pública do Estado da Paraíba foi uma tarefa difícil, pois necessitou de diversos investimentos significativos em softwares, equipamentos e capacitação de funcionários. Dessa maneira, foi necessária a criação de um plano de ações para que evitassem o desperdício de tempo e recursos para sua utilização do sistema.

De acordo com Moraes (2016), com a massificação da informática na década de 90, a qual proveu acesso à informação pra todos níveis da sociedade, houve uma crescente demanda pelo uso de soluções informatizadas na prestação de serviços da Administração Pública, bem como a promoção de transparência na execução dessas atividades e o acesso de informações a instituições de regulamentação e fiscalização.

O processo administrativo eletrônico é implementado por meio de sistema informatizado e permite a criação de processos e documentos totalmente digitais, sem o suporte do papel. Permite também que operações de tramitação, assinatura e pesquisa sejam todas feitas via sistema (MORAES, 2016, p. 19).

---

<sup>2</sup> O termo *framework* é o conjunto de técnicas, ferramentas e conceitos usados na criação de um projeto.

<sup>3</sup> Em português lê-se “Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia Relacionada” e um modelo de gestão em TI.

<sup>4</sup> Em português lê-se “Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação”, o mesmo é o *framework* mais adotado no mundo.

Concordando com Moraes, o processo administrativo eletrônico é implementado por meio de sistema informatizado e são considerados documentos nato digitais, ou melhor, totalmente digitais, sem o suporte analógico (papel).

Levando em consideração a situação do Estado da Paraíba, o PBDoc foi criado para a finalidade de tramitar, controlar, arquivar, criar, produzir e buscar documentos voltados a gestão documental. Na próxima seção, apresentaremos a importância da organização de documentos digitais para a Administração Pública.

### **3.1 A Administração Pública e a organização dos documentos públicos nato digitais**

A Administração Pública é o conjunto de órgãos instituídos, serviços e agentes do Estado que visa atender e satisfazer as demandas da sociedade, geridos através de modelos de gestão pública desenvolvidos ao longo da história.

Podemos perceber que há uma mudança nas estratégias de gestão praticadas pela Administração Pública com a reforma de Bresser, que em seu modelo de gestão foi capaz de estabelecer um espaço público, como um modelo gerencial. Assim:

Bresser se apoiou numa ideia mobilizadora: a de uma administração voltada para resultados, ou modelo gerencial, como era chamado à época. A despeito de muitas mudanças institucionais requeridas para se chegar a este paradigma não terem sido feitas, houve um “choque cultural”. Os conceitos subjacentes a esta visão foram espalhados por todo o país e, observando as ações de vários governos subnacionais, percebe-se facilmente a influência destas ideias na atuação de gestores públicos e numa série de inovações governamentais nos últimos anos (ABRUCIO, 2007, p. 72).

Esse modelo de gestão pública tem por funcionamento atender o interesse coletivo da sociedade na busca de um melhor funcionalismo da máquina pública, através de um conjunto de regras e procedimentos os quais evitassem a troca de bens e serviços (clientelismo), a corrupção e o nepotismo, praticados por agentes do Estado. Tais características eram os principais problemas encontrados nos modelos de gestão pública anteriormente adotados.

O modelo de gestão pública busca melhorias e soluções na prestação de serviços pelo Estado, proporcionando assim a desburocratização através do uso de plataformas digitais a gestão pública, tornando o processo de administração mais ágil e transparente. De acordo com Moraes (2016, p. 65):

Este tempo representa tempo perdido na gestão e um atraso nas decisões e

execuções da máquina pública. Num cenário de processos administrativos eletrônicos, o tempo de deslocamento é reduzido a zero. Além disso, é possível trabalhar nos processos de qualquer lugar, a qualquer hora e inclusive simultaneamente no mesmo processo com outros servidores, o que contribui para a redução do efeito indesejado de enfileiramento dos processos. Assim, no processo administrativo eletrônico, pode-se esperar uma redução significativa do tempo tramitação dos processos (MORAES, 2016, p. 65).

Para Moraes (2016), os servidores podem trabalhar nos processos eletrônicos de qualquer lugar, a qualquer hora e simultaneamente. Pode-se perceber, portanto, que os atos administrativos possibilitam o fluxo informacional da administração pública.

Há um sistema de informação que é o conjunto de princípios interligados a fim de se atingir um objetivo que atenda às necessidades de um indivíduo ou organização. Assim, quando um sistema é criado em um ambiente informatizado, o mesmo pode ser utilizado e gerenciado sem imposições físicas, o que acarreta um menor custo para sua manutenção.

Vale reforçar que o processo administrativo consiste no conjunto de ações necessárias executadas pela Administração Pública para que um Governo possa tomar uma decisão. A Lei Federal nº 9.784 de 1999, denominado de Lei de Processo Administrativo (LPA), por sua vez, determina as tomadas de decisões, prazos e competências, afim de garantir proteção e aplicação dos direitos ao cidadão. Logo, resta clara a funcionalidade trazida pelos processos administrativos, como uma forma de ordenar uma sequência de informações para execução de uma finalidade. Os mesmos, no seu ato de criação, recebem uma identificação única, e podem ser compostos por vários documentos e tramitar entre diversos setores e órgãos da Administração Pública, até o seu respectivo arquivamento.

Inicialmente a Administração Pública sempre tramitou seus processos administrativos através de processos físicos, geridos através de informações impressas ou manuscritas em papel. Na maioria das vezes, o próprio trâmite dos processos públicos dentro e fora da instituição pública causavam uma série de infortúnios para Administração de qualquer Governo, sem falar no alto custo na aquisição e armazenamento de materiais na gestão e planejamento de ações para este tipo de material.

Devido à ausência de uma política de gestão processual igualitária entre órgãos públicos do Estado, os processos administrativos físicos (processos em suporte papel

também considerados como processos analógicos), podem sofrer rasuras, alterações e até serem extraviados. Assim, com o objetivo de solucionar esses problemas, o uso da tecnologia de informação passou a ser exigido e implementado na Administração Pública, de forma obrigatória. Aqui, vale destacar alguns princípios que corroboram essa prática, como: eficiência, sustentabilidade, eficácia, transparência, dentre outros.

A partir disso, é importante frisar que processo eletrônico (processo digitalizado) é proveniente do agrupamento de informações de forma ordenada. O mesmo pode ter sua origem através de documentos gerados eletronicamente ou da digitalização de documentos físicos em papel para arquivos eletrônicos (digitalizado).

Ele é gerido através de sistemas informatizados, que são capazes de catalogar, armazenar e prover acesso de forma restrita ou irrestrita a um usuário, um setor ou órgão público. A partir do uso da internet e o acesso às tecnologias da informatização, aliado aos benefícios que essas ferramentas trazem, os órgãos da Administração Pública tiveram de realizar diversas mudanças na sua forma de gerir e prover serviços à população. Entre as mudanças encontra-se a migração de processos administrativos físicos, baseados em papel, para processos administrativos eletrônicos, como no caso do Estado da Paraíba aqui estudado.

A grande diferença entre um processo digital (ou nato digital) e um processo digitalizado (eletrônico) é justamente que o processo digital é produzido digitalmente; já o processo digitalizado, ocorre da mudança de um processo em suporte papel (analógico) para um processo digitalizado (eletrônico).

Desta forma, a utilização de processos eletrônicos torna mais ágil o fluxo de processos, reduz o uso de recursos públicos (aquisição e administração de materiais, transporte e utilização de funcionários), além de possibilitar uma maior segurança e confiabilidade nas informações contidas no processo administrativo.

[...] por meio da teoria da criação do conhecimento, e Davenport e Prusak (1998), através da geração do conhecimento, apresentam dois momentos importantes ligados à gestão do conhecimento. A promoção, a idealização e/ou a implementação de processos organizacionais, em que a gestão e o conhecimento são vistos como elementares e fundamentais para a disseminação e o desenvolvimento de uma organização, aparecem como fontes de teorias e de pensamentos dos mais diversos segmentos (PEREIRA; CAMARGO, 2017, p. 173).

Aliado ao pensamento de Camargo e Pereira, vale reforçar que a promoção, a idealização, a implementação dos processos organizacionais propõem a gestão do



conhecimento e são fundamentais para a disseminação e o desenvolvimento organizacional.

Sabe-se que existem várias dificuldades na adoção de processo eletrônico em órgãos públicos. Dentre as barreiras encontradas para migração de processos físicos para eletrônicos, estão a falta de iniciativa e interesse dos órgãos na utilização de uma nova ferramenta, o custo de implementação, a ausência de mão de obra qualificada e a dificuldade em quantificar o retorno do investimento a curto, médio e longo prazo.

Assim, se faz necessário o desenvolvimento de planos de ações para o uso de processos eletrônicos e para que também seja realizada a migração de todos os processos físicos para eletrônicos na Administração Pública. Logo, o desenvolvimento de um plano de ações que seja capaz de prover uma solução informatizada eficiente para modernizar o modo como a administração pública cria, organizar e armazena informações e documentos (despachos, memorando e ofícios) presentes em processos administrativos, é medida que se impõe.

### **3.2 O sistema PBdoc no Estado da Paraíba**

O Sistema PBdoc foi criado pela Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA, sendo instituído pelo Decreto Estadual nº 40.546 de setembro de 2020, descrito no Diário Oficial da Paraíba da seguinte forma:

Institui o Sistema PBdoc de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital e dá outras providências. O GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA, no uso de suas atribuições que lhe confere o art. 86, inciso IV, da Constituição do Estado, e tendo em vista os princípios constitucionais que norteiam a administração pública, e considerando o disposto no Decreto nº 39.815, de 06 de dezembro de 2019, que dispõe sobre a instituição do Governo Digital, no âmbito do Poder Executivo Estadual; Considerando a necessidade de racionalização e otimização dos recursos públicos disponíveis, para maior eficiência na execução de políticas públicas, programas e ações de governo, com a qualificação do gasto público. Considerando a necessidade de tornar mais eficiente a gestão documental, assegurada a integridade, disponibilidade e autenticidade e, quando for o caso, o sigilo de documentos e informações digitais; e, considerando a necessidade de substituir gradativamente a produção e tramitação de documentos para formato exclusivamente digital, D E C R E T A: Art.1º Fica instituído, no âmbito da Administração Pública do Estado da Paraíba, o Sistema PBdoc, com vistas à produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações arquivísticas em ambiente digital de gestão documental (PARAÍBA, 2020).

Dessa forma, um dos motivos determinantes apontados no referido normativo consiste na necessidade de tornar mais eficiente a gestão de documentos, a integridade dos mesmos, a disponibilidade e autenticidade e o sigilo de documentos e informações digitais. Para isso, o sistema PBdoc veio para proporcionar a gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações arquivísticas em ambiente digital de gestão de documentos digitais.

A utilização do PBdoc, gerou um impacto direto na forma pela qual o servidor público desempenha suas atividades, devendo o mesmo possuir capacitação profissional para operar o sistema. Nesse âmbito, vale destacar que o Governo do Estado da Paraíba disponibiliza cursos sobre o PBdoc, através da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba – ESPEP, para que assim os servidores superem quaisquer barreiras que possam existir ao operar o PBdoc.

Um dado importante é que o PBdoc foi implantado em 100% (cem por cento) dos órgãos da Administração Direta e 70% (setenta por cento) da administração indireta do Governo do Estado da Paraíba, com vistas a auxiliar o monitoramento das ações. Ainda, vale salientar que através da plataforma é possível extrair relatórios de cumprimento de metas e prazo estabelecidos pelas instituições públicas (Paraíba, 2021).

Falar em gerenciamento de projetos é tratar de práticas utilizadas para fazer o planejamento, execução, monitoramento e controle dos projetos em uma organização. No caso em específico da gestão de processos no PBdoc, há uma notoriedade na identificação de dados de sustentabilidade significativos. Ao final de 2021, por exemplo, foi possível alcançar a marca de 1 milhão de documentos e processos cadastrados, de acordo com a Secretaria de Administração da Paraíba (Paraíba, 2022). Isso pode ser considerado um destaque, não só com os insumos, mas com o menor prazo de tramitação e também com a redução de despesas para transporte de documentos impressos e assinaturas de protocolos.

Vale ressaltar que o acesso ao sistema PBdoc se dá através do CPF ou usuário e senha. A figura abaixo mostra como é feito o acesso ao sistema, vejamos:

**Figura 1 – Acesso ao sistema PBdoc**

**Fonte:** Manual PBdoc (2022).

O PBdoc é considerado um software livre, cujo código fonte se encontra publicado na Internet. Uma versão do mesmo software é utilizada de modo similar desde o ano 2007 - inclusive os algoritmos de assinatura eletrônica e criptografia - no Poder Judiciário Federal da 2ª Região, onde foi criado o SIGADoc e outras entidades.

Embora o processamento de informação e conhecimento tenha sido melhorado pela popularização da W3C, eles permaneceram dependentes de uma solução que de fato gerasse produtividade eficiente. Uma resposta a este desafio foi o surgimento da sociedade em rede, que tem na W3C a sua plataforma principal e é compreendida através da análise do desenvolvimento das novas tecnologias da informação e pela evidenciação do paradigma da TI (SOUSA, 2012, p. 13).

Ademais, com o objetivo de realizar o gerenciamento de projetos, empresas e órgãos públicos adotam o PMBOK<sup>5</sup> – *Project Management Body of Knowledge*, o qual fornece diretrizes para o gerenciamento de projetos, definindo conceitos e as 05 (cinco) fases para gestão de projetos, quais sejam:

**Quadro 1 – Fases para gestão de projetos segundo PMBOK**

Fase	Descrição
01 – Início	Obter autorização para um novo projeto
02 – Planejamento	Desenvolver esboço do projeto e o seu planejamento
03 – Execução	Executar o projeto através do planejamento desenvolvido.
04 – Monitoramento	Controlar, monitorar e analisar o progresso de execução do projeto.
05 – Encerramento	Preparar relatório final do desenvolvimento do projeto, armazenar todos os dados para posterior consulta e referência.

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2023).

<sup>5</sup> Em português lê-se “Conhecimento em Gerenciamento de Projetos” é uma enciclopédia sobre gerenciamento de projetos.

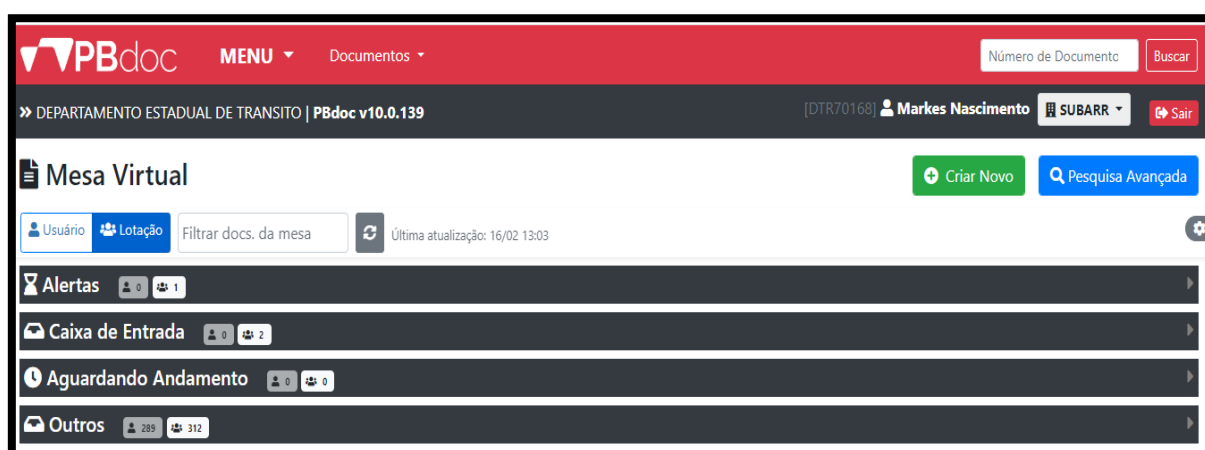
O gerenciamento de projeto (ou a gestão de projetos) possibilita a obtenção de ferramentas para um novo projeto, o desenvolvimento ou esboço de um projeto e seu planejamento, a execução do projeto planejado, o controle, o monitoramento e a análise do processo de execução do projeto proposto e o relatório final do desenvolvimento do projeto.

Podemos afirmar, portanto, que o PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) é um guia de práticas para o gerenciamento de projetos, sendo considerado uma enciclopédia que reúne todos os conhecimentos sobre o que pode ser aplicado em processos, ferramentas e técnicas da gestão de projetos ou plataformas.

Assim, considerando que o PBdoc é a plataforma oficial do Estado da Paraíba para gerenciamento de processos, a qual possibilita a criação e tramitação de documentos eletrônicos, que tem por finalidade estabelecer regras e definir orientações metodológicas quanto às funcionalidades de criação, produção, tramitação, controle, arquivamento e busca de documentos, podemos afirmar que o PMBOK foi devidamente utilizado como base para sua criação.

Ainda, vale destacar que validação de arquivos e documentos do PBdoc, sejam eles criados ou inseridos, além da manutenção, segurança, acesso e o aperfeiçoamento é de responsabilidade da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA. Nesse sentido, para facilitar o entendimento, destacamos algumas funcionalidades e ambientes do PBdoc, vejamos:

**Figura 2** - A Mesa Virtual é a tela inicial do PBdoc



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2024).

A “Mesa Virtual” do PBdoc faz com o usuário possa visualizar os documentos em diversas situações. É nessa “Mesa Virtual”, por exemplo, que é possível acessar os menus na barra superior, acessar os documentos de acordo com o *status* que se encontram ou ter acesso à própria caixa de entrada do servidor ou de sua lotação (setor) ao qual é vinculado.

Para fins de tramitação do processo entre setores é utilizado o documento chamado “despacho”. A figura a seguir demonstra essa ferramenta, que necessita de assinatura, destinatário, tipo documental e assunto:

**Figura 3 – Despacho de documentos**

NOVO

Modelo  
Despacho

Acesso  
Limitado ao órgão ( v)

Responsável pela Assinatura **(obrigatório)**  
DTR70168 ... MARKES WELLINGTON DO NASCIMENTO  Substituto  Personalizar

Destinatário **(obrigatório)**  
Lotação v ...

Assunto **(obrigatório)**  
[Campo de texto vazio]

(preencher o campo acima com palavras-chave, sempre usando substantivos, gênero masculino e singular).

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2024).

**Figura 4 – Envio do documento**

**Texto do despacho**

Texto  
[Outro]

Estilo - [Ícones de formatação]

**B I x₂ U S Iₓ** [Ícones de alinhamento] [Ícones de espaçamento] [Ícones de inserção] [Ícones de fontes] [Código-Fonte]

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2024).

Assim, em uma pequena amostragem, restou demonstrado que o sistema PBdoc possui diversas funções para criação, produção, tramitação, controle, arquivamento e busca de documentos. Logo, nota-se um esforço do Estado da Paraíba na busca uma política de gestão pública em sua organização documental.

Vale destacar, nesse contexto, que o sistema PBdoc possibilita o acesso aos processos nato digitais, que podem ser acessados de qualquer lugar, de forma remota. Isso promove um impacto relevante, pois os servidores podem acessar os processos digitais e editá-los simultaneamente, sendo considerado um avanço tanto para gestão de processos, como para Administração Pública.

Entretanto, destaca-se que o sistema ainda precisa melhorar em alguns pontos. Um exemplo a ser citado é a ausência de permissão de consulta pública dos processos, possibilitando que a população possa acompanhar o andamento das solicitações realizadas. Outro ponto que merece destaque é a impossibilidade de realizar tramitação de processos em “lote”. Às vezes, por algum motivo, determinado setor ou serviço precisa tramitar uma certa quantidade de processos que estão na mesma situação e/ou contexto. Porém, com a plataforma atual, esse trâmite tem que ser realizado de forma individual por processo.

Uma outra sugestão seria o aperfeiçoamento da interface do sistema, acrescentando algumas funções essenciais, como a de um corretor ortográfico na caixa de texto, possibilitar a divisão de textos e tabelas em colunas, além de melhorar a ferramenta de pesquisa para que processos possam ser localizados com maior eficiência. Criação de uma ferramenta de chat, para que os servidores possam se comunicar entre si sobre determinado processo que esteja na mesa virtual e oferecer mais metadados, para diversos formatos de documentos, também pode permitir que o PBdoc tenha uma interoperabilidade mais eficiente. Neste caso, nota-se a necessidade de se obter padrões de interoperabilidade, como OAI-PMH e XSD, para que haja troca de metadados e sistemas.

Assim, podemos inferir que embora seja inegável a evolução na gestão dos processos administrativos na Administração Pública Estadual com a chegada o sistema PBDoc, o mesmo ainda não é um sistema completo, necessitando de alguns ajustes e adaptações, principalmente no que se refere ao compartilhamento de dados e metadados entre sistemas.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo alcançou o objetivo, de analisar a implementação e como é utilização do sistema de gestão nos processos administrativos eletrônicos nas repartições públicas do Estado da Paraíba. Também foi possível identificar possíveis gargalos e sugerir melhorias para facilitar o manuseio do PBdoc pelos servidores públicos estaduais, pois se trata de um sistema de gestão de documentos que tem operacionalidade em órgãos estaduais presentes em todo o território paraibano.

Aliado a isso, podemos evidenciar que o sistema proporciona o acesso a todos os processos simultaneamente e promove uma melhoria na gestão de processos administrativos na gestão pública no Estado da Paraíba. Identificou-se, por exemplo, a possibilidade de se produzir documentos digitalmente (sem a utilização de processos físicos), sendo um grande marco para a máquina pública, pois não há mais a preocupação de acúmulo de uma grande massa documental, o que gera um impacto benéfico a sociedade ao prover mais sustentabilidade dos recursos. Além disto, o sistema proporciona diversas facilidades para os servidores públicos, propõe uma diminuição de documentos nos acervos de processos e permite economia de tempo ao proporcionar uma tramitação rápida e eficaz para os processos digitais.

Podemos verificar, assim, que o sistema PBdoc foi e está sendo um grande avanço para gestão pública, especificamente na gestão de processos, pois os documentos são todos analisados via sistema, com praticidade, sustentabilidade, eficiência e eficácia. Por isso, a gestão de processos na Paraíba vem se destacando com a implantação do PBdoc no Governo do Estado, que foi de grande valia para toda a população.

Vale salientar que o Estado da Paraíba está condizente com outros estados, que também criaram seus próprios sistemas de gestão de processos. Isso além de repercutir positivamente para o Estado, proporciona um equilíbrio da gestão de processos administrativos em relação a outros estados que já utilizavam a gestão de processos através de sistemas.

## REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F. L. **Trajetória recente da gestão pública brasileira**: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. RAP, Rio de Janeiro, 2007.

AGUIAR, E. L. Plano nacional de desmaterialização de processos: Administração sem papel. VI Congresso CONSAD de Gestão Pública, 2013. Disponível em: <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2013/05/096-PLANO-NACIONAL-DE-DES-MATERIALIZA%C3%87%C3%83O-DE-PROCESSOS-ADMINIS-TRA%C3%87%C3%83O-SEM-PAPEL.pdf>. Acesso em: 20 set. 2023.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 22 set. 2023.

BRASIL. **Lei federal n. 9.784**. De 29 de janeiro de 1999. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19784.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19784.htm). Acesso em: 26 set. 2023.

PARAIBA. **Decreto nº 39.815**. De 06 de dezembro de 2019. Disponível em: <https://auniao.pb.gov.br/servicos/arquivo-digital/doi/janeiro/setembro/diario-oficial-18-09-2020.pdf>. Acesso em: 27 set. 2023

BERGUE, S. T. **Gestão estratégica de pessoas no Setor Público**. 2. ed. Belo Horizonte: Ed. Fórum, 2020.

CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional - A Dinâmica do Sucesso das Organizações**. E-book - 4 ed. São Paulo: Atlas, 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONÇALVES, P. S. **Administração de Materiais**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2020.

MANUAL Básico de Operações do Sistema PBdoc. v. 2 Governo da Paraíba. Disponível em: <https://portal.pbdoc.pb.gov.br/manuais/manual-v2/sumario>. Acesso em: 20 set 2023.

MORAIS, F. **Processo administrativo eletrônico: Plano de implantação na controladoria geral do estado de goiás**. GOIANIA, 2016. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/6553/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Fausto%20Cruzeiro%20de%20Moraes%20-%202016.pdf>. Acesso em: 27 set. 2023.

MORAIS, F. **Transformação Digital**. São Paulo: Saraiva Uni, 2020

PEREIRA, André; CAMARGO, Evandro José Bilycz de. A gestão do conhecimento no setor público: seus conceitos, modelos e ferramentas. **Revista Teoria e Evidência Econômica**, 23(48), 2017. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/rtee/article/view/7364>. Acesso em: 27 set. 2023.

SOUSA, José Adriano. **Sistemas de Informação: uma visão histórico conceitual**. 2012. Monografia (Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial (NITEG)). Universidade Federal de Minas Gerais, 2012.