



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V - ESCRITOR JOSÉ LINS DO REGO  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

**LUCENY COUTINHO SILVA DE LIRA**

**ESTÁGIO SUPERVISIONADO NO ARQUIVO DA AUTARQUIA DE PROTEÇÃO  
E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/PB: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**JOÃO PESSOA  
2024**

LUCENY COUTINHO SILVA DE LIRA

**ESTÁGIO SUPERVISIONADO NO ARQUIVO DA AUTARQUIA DE PROTEÇÃO  
E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/PB: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso em Arquivologia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Biológicas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela.

**Orientadora:** Profa. Dr<sup>a</sup>. Viviane Barreto Motta Nogueira

**JOÃO PESSOA  
2024**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão 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.

L768e Lira, Luceny Coutinho Silva de.  
Estágio supervisionado no arquivo da autarquia de proteção e defesa do consumidor - procon/pb [manuscrito] : um relato de experiência / Luceny Coutinho Silva de Lira. ... 2024.  
38 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Prof. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, Departamento de Administração e Economia CCSA".

1. Estágio supervisionado. 2. Gestão de documentos 3. Arquivologia. I. Título

21. ed. CDD 020

LUCENY COUTINHO SILVA DE LIRA

ESTÁGIO SUPERVISIONADO NO ARQUIVO DA AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/PB: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

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

Aprovada em: 21/11/2024.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Viviane Barreto Motta Nogueira** (\*\*\*.143.354-\*\*), em **29/11/2024 09:07:37** com chave **860628fcae4a11ef8d7606adb0a3afce**.
- **Francinete Fernandes de Sousa** (\*\*\*.607.554-\*\*), em **29/11/2024 09:28:46** com chave **7a99e064ae4d11ef9a9c06adb0a3afce**.
- **Jacqueline Echeverria Barrancos** (\*\*\*.635.724-\*\*), em **29/11/2024 17:07:01** com chave **7efca368ae8d11efba9706adb0a3afce**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QrCode ao lado ou acesse [https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar\\_documento/](https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/) e informe os dados a seguir.

**Tipo de Documento:** Termo de Aprovação de Projeto Final

**Data da Emissão:** 30/11/2024

**Código de Autenticação:** 94ecbb



Dedico este trabalho a Deus, minha fonte de sabedoria e inspiração, ao meu pai Antônio Andrade da Silva (In memoriam) à sua memória e legado, e, em especial, a minha mãe Hilda Coutinho de Sales Silva, minha mentora por sua educação e valores.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b> –	Linha do Tempo da Proteção do Consumidor na Paraíba e no Brasil.....	13
<b>Figura 2</b> –	Prédio da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB) .....	15
<b>Figura 3</b> -	Organograma da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON-PB .....	16
<b>Figura 4</b> -	Desenvolvendo as atividades arquivísticas .....	20
<b>Figura 5</b> -	Acervo do PROCON-PB.....	21
<b>Figura 6</b> -	Setor de atendimento do PROCON-PB.....	21
<b>Figura 7</b> -	Fluxograma do ciclo de vida dos documentos .....	23
<b>Figura 8</b> -	Parte do acervo do PROCON-PB.....	23
<b>Figura 9</b> -	Documentação organizada e acondicionadas em caixa.....	24
<b>Figura 10-</b>	Parte da MDA .....	25

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADCT	Atos das Disposições Constitucionais Transitórias
CIP	Carta de Informação Preliminar
CPAD	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos
MDA	Massa Documental Acumulada
PROCON	Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba
SINDEC	Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>08</b>
<b>2</b>	<b>GESTÃO DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>09</b>
<b>2.1</b>	<b>Ciclo de Vida dos Documentos .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>História da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB) .....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>RELATO DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO .....</b>	<b>14</b>
<b>4.1</b>	<b>Informações da Instituição .....</b>	<b>14</b>
<b>4.2</b>	<b>Estrutura organizacional.....</b>	<b>15</b>
<b>4.3</b>	<b>Diagnóstico Arquivístico. ....</b>	<b>16</b>
<b>4.4</b>	<b>Descrição das atividades realizadas .....</b>	<b>19</b>
<b>4.5</b>	<b>Propostas e sugestões .....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>27</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>29</b>

**ESTÁGIO SUPERVISIONADO NO ARQUIVO DA AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E  
DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/PB: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA  
LUCENY COUTINHO SILVA DE LIRA**

**RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo relatar as experiências vivenciadas durante o estágio realizado no Arquivo da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB), no período de 28 de abril a 15 de julho de 2022. A pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa-ação, com abordagem qualitativa e com uso da pesquisa documental como metodologia. O estágio proporcionou a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Arquivologia, permitindo uma compreensão aprofundada sobre a gestão de documentos no setor público, especialmente em uma instituição que exerce um papel fundamental na proteção dos direitos do consumidor. Espera-se que as propostas e sugestões apresentadas neste trabalho contribuam para o aprimoramento dos serviços arquivísticos do PROCON-PB, com foco na otimização da gestão documental e na preservação do seu patrimônio informacional. Conclui-se que a implementação de boas práticas arquivísticas é essencial para garantir a integridade, acessibilidade e preservação do acervo, assegurando maior transparência e eficiência nas ações da instituição.

**Palavras-Chave:** Estágio supervisionado; Gestão de documentos; Arquivologia; Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba.

**ABSTRACT**

The aim of this paper is to report on the experiences gained during the internship at the Archives of the Paraíba State Consumer Protection and Defense Authority (PROCON-PB), from April 28 to July 15, 2022. The research is characterized as action research, with a qualitative approach and the use of documentary research as a methodology. The internship provided a practical application of the knowledge acquired during the Archivology course, allowing an in-depth understanding of document management in the public sector, especially in an institution that plays a key role in protecting consumer rights. It is hoped that the proposals and suggestions presented in this work will contribute to improving PROCON-PB's archival services, with a focus on optimizing document management and preserving its information heritage. It is concluded that the implementation of good archival practices is essential to guarantee the integrity, accessibility and preservation of the collection, ensuring greater transparency and efficiency in the institution's actions.

**Keywords:** Supervised internship; Document management; Archival science; Consumer Protection and Defense Authority of the State of Paraíba.

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão documental no setor público é um aspecto crucial para garantir a transparência, eficiência e acessibilidade das informações, além de contribuir para a organização administrativa das instituições. Este trabalho teve como objetivo geral apresentar as experiências vivenciadas no Arquivo da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB). Com foco nas atividades relacionadas à organização, arquivamento, preservação de documentos arquivísticos e ao final apresentar propostas e sugestões de melhoria para a instituição.

No decorrer do Estágio Supervisionado Obrigatório no PROCON-PB, foram observadas as práticas de arquivamento e a utilização dos arquivos como ferramenta essencial para a tomada de decisões no contexto da defesa do consumidor. A organização dos documentos é um processo que envolve técnicas específicas de Arquivologia, com foco na preservação e no fácil acesso aos registros documentais.

O estágio tem a finalidade de integrar o conhecimento teórico adquirido ao longo do curso com a prática profissional, proporcionando ao estagiário uma formação mais completa e qualificada. Ao vivenciar a rotina de um órgão público, o estudante tem a oportunidade de desenvolver habilidades técnicas e comportamentais essenciais para o mercado de trabalho, como a capacidade de resolver problemas, atuar com ética e responsabilidade e compreender as demandas do ambiente institucional. Além disso, o estágio prepara o aluno para enfrentar os desafios de sua futura profissão, ampliando sua visão sobre a aplicação do conhecimento acadêmico no contexto real e garantindo que, ao final de sua formação, ele esteja pronto para atuar de maneira produtiva e eficiente em sua área de atuação.

Desse modo, o estágio realizado no Arquivo do PROCON-PB foi de fundamental importância para a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, permitindo uma compreensão sobre a gestão de documentos no setor público. A experiência contribuiu para o desenvolvimento de habilidades técnicas em Arquivologia, além de proporcionar uma visão clara sobre o papel da organização documental na eficiência dos serviços públicos e no acesso à informação.

O trabalho contempla na segunda seção a revisão de literatura, em que aborda as temáticas sobre Gestão de documentos, ciclo de vida dos documentos e a história do PROCON-PB. Em seguida, na terceira seção serão abordados os métodos que

foram aplicados para a realização da pesquisa. Na seção seguinte, apresenta o relato de experiência do estágio, pontuando sobre informações da instituição concedente do estágio (PROCON-PB), sua estrutura organizacional, bem como a descrição das atividades realizadas, o diagnóstico arquivístico e por fim, as sugestões e propostas. E como a última seção, apontam-se as considerações finais da pesquisa.

## **2 GESTÃO DE DOCUMENTOS**

A gestão de documentos surgiu através das necessidades de diminuir o grande acúmulo de documentos em depósitos sem nenhum tratamento documental, gerando assim prejuízos à administração. Diante desse cenário, surgiu a expressão “gestão de documentos” nos Estados Unidos como “records management” após a Segunda Guerra Mundial. Segundo Oliveira (2022 p. 12),

Já após a Segunda Guerra Mundial, com o grande acúmulo de documentos, sem nenhum tratamento, ocasionou prejuízos às Administrações públicas de diversas nações, diante disso viu-se a necessidade de tratar estes documentos, surgindo assim, a expressão “gestão de documentos” nos Estados Unidos como “records management”. Foi a partir desse acontecimento que iniciou a organização dos documentos no século XX, com intuito de alcançar a eficiência e eficácia da administração, através do tratamento documental, visualizando a diminuição de gasto, a liberação de espaço físico, e o acesso à informação.

No Brasil, a gestão de documentos é definida no Artigo 3º da Lei nº 8.159/91, como “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente ou intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.

A gestão de documentos é um processo fundamental nas organizações públicas e privadas garantindo a acessibilidade, integridade e preservação dos documentos. A atual sociedade da informação reflete as novas mudanças que ocorrem por causa das inovações tecnológicas, que além dos paradigmas produzidos, trouxeram benefícios para a sociedade. A introdução de novas tecnologias, a informação assume uma importância crescente dentro das instituições, tornando-se fundamental a implementação de gestão documental nas Organizações.

A Gestão de Documentos tem como propósito com sua implementação a organização, classificação, tramitação e avaliação do documento por intermédio do ciclo de vida dos documentos, ou seja, o percurso que o documento percorre até sua

destinação final, na fase corrente e intermediário, ocorre o processo pelo qual o documento está desempenhando suas funções administrativas pelo qual foi produzido.

Essas ações geram fluxo das informações com rapidez e com objetividade, que é a disponibilidade da informação de forma ágil quando solicitada tanto pelo uso interno, como uso externo do documento (arquivo), esse criado pela entidade produtora para uma determinada função administrativa, contábil e fiscal. No Brasil o direito à informação está explícito na Lei no 12.527 de 18 de novembro de 2011, a qual dispõe sobre o acesso à informação e expressa em seu artigo 6º:

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; e III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade eventual restrição de acesso (BRASIL, 2011).

Para Medeiros e Amaral (2010, p. 298) gestão documental é,

Um processo arquivístico que, com menor custo e maior eficiência e eficácia, busca intervir no ciclo de vida dos documentos, visando reduzir, seletiva e racionalmente, a massa documental a proporções manipuláveis até que a ela tenha destinação final (expurgo ou recolhimento aos arquivos permanentes).

A gestão documental tem como objetivo reduzir gastos com espaço físicos, assegurar acesso à informação de maneira ágil, padronização da produção documental da Instituições. De acordo com Freiburger (2012 p.17) A gestão de documentos tem por objetivo:

- Organizar a produção, administração, gerenciamento, manutenção e destinação dos documentos de modo eficiente;
- Agilizar a eliminação de documentos que não tenham valor administrativo, fiscal, legal, histórico e/ou científico;
- Assegurar o acesso à informação governamental quando e onde se fizer necessária ao governo e aos cidadãos;
- Garantir a preservação e o acesso aos documentos de caráter permanente.

Assim, como gestão de pessoa, gestão financeira é importante em uma empresa a gestão documental também tem seu destaque nas instituições, uma vez que está surgiu com o intuito de alcançar a eficiência e eficácia da administração, na qual poderá ser atingida com estabelecimento de metas e que devem ser seguidas pelos gestores e colaboradores da instituição.

## 2.1 Ciclo de Vida dos Documentos

A gestão de documentos está inerentemente ligada ao Ciclo de Vida dos Documentos. Esta expressão foi mencionada primeiramente por um profissional norte-americano, de acordo com Indolfo (2007, p. 31) “O norte-americano Philip C. Brooks é identificado como o primeiro profissional a fazer referência ao ciclo vital dos documentos, conceito que se materializou na criação de programas de gestão de documentos e na implantação de arquivos Intermediários.”

A gestão inicia no momento da criação do documento até a destinação final de sua função administrativa pelo qual foi elaborado, ou seja, o processo pelo qual o documento percorre. Esse processo é realizado por meio do ciclo de vida dos documentos ou Teoria das Três Idades.

O ciclo de vida dos documentos administrativos compreende três idades. A primeira é a dos arquivos correntes, nos quais se abrigam os documentos durante seu funcional, administrativo, jurídico, seu trâmite legal, sua utilização ligada às razões pelas quais foram criados. [...] A segunda fase, a do arquivo intermediário, é aquela em que os papéis já ultrapassaram seu prazo de validade jurídico-administrativo, mas ainda podem ser utilizados pelo produtor. [...] a terceira fase [...], os arquivos permanentes. Ultrapassado totalmente o uso primário, inicia-se o uso científico, social e cultural. (BELLOTTO, 1991, p. 5-6)

Conforme descreveu a autora, “Teoria das Três Idades” ou “Ciclo Vital dos Documentos” são classificadas em três fases (corrente, intermediário e permanente), nas quais os documentos produzidos ocorrem sua tramitação e utilização até sua destinação final (serão descartados ou recolhidos para arquivo permanente).

Ainda nesse sentido, os documentos que se encontram no arquivo corrente e intermediário são classificados com valor primário e os documentos no arquivo permanente de valor secundário. De acordo com Schellenberg (2006, p. 180), “Os valores inerentes aos documentos públicos modernos são de duas categorias: valores primários, para a própria entidade onde se originam os documentos, e valores secundários, para outras entidades e utilizadores privados. [...]”.

## 2.2 História da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB)

Conforme as informações contidas no site do PROCON-PB, a Proteção do Consumidor começou a ser escrita no Brasil no ano de 1976, quando ainda não havia

sequer legislação específica, a exemplo da Lei 8.078/1999 quando surgiu o Código de Defesa do Consumidor.

Na Paraíba, o início aconteceu em 1988, quando foi criado pelo Decreto Estadual nº 12.690 o Programa Estadual de Orientação e Proteção do Consumidor, vinculado à Secretaria de Justiça do Estado. Em seguida, esta norma foi alterada pelo Decreto Estadual nº 22.013/2001, vinculando-se como PROCON/PB a Defensoria Pública por força de modificação do Art. 27 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), da Constituição Estadual da Paraíba, através da Emenda Constitucional nº 25, de 06 de novembro de 2007.

No dia 22 de junho de 2014, foi publicada no Diário Oficial do Estado da Paraíba a Medida Provisória nº 227/2014, dispondo sobre a criação da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB), e sua estrutura orgânica. Com a criação do PROCON-PB, na condição de Autarquia, sob regime especial, o órgão passou a integrar a Administração Indireta, nos termos do Art. 1º, da referida Lei.

No entanto, a Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba mediante o Decreto Legislativo nº 241, de 21 de outubro de 2014, considerando a confirmação da inadmissibilidade constitucional, durante votação em sessão deliberativa realizada na citada data, resolveu declarar insubsistente a Medida Provisória nº 227/2014 que dispunha sobre a criação da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba PROCON-PB.

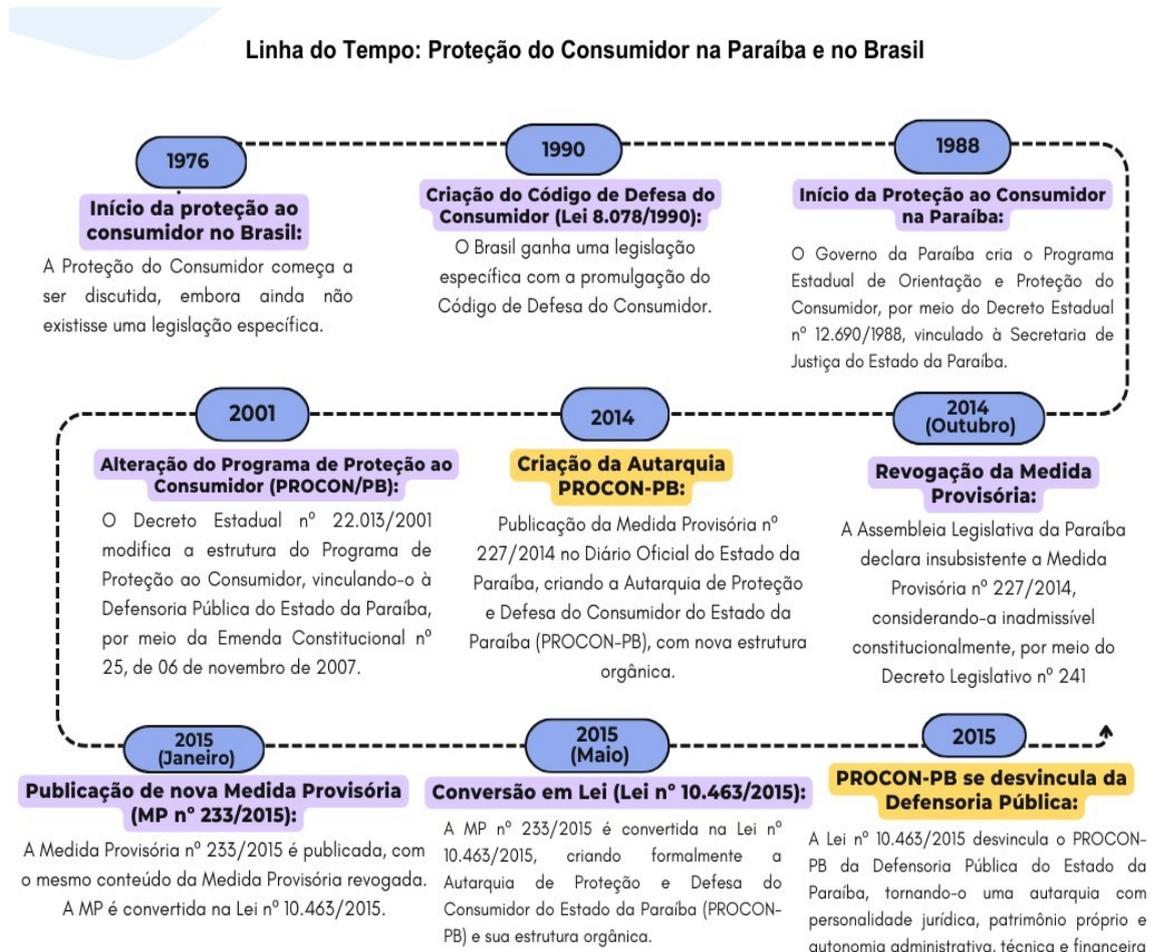
Em 31 de Janeiro de 2015, foi publicada no Diário Oficial do Estado da Paraíba, uma nova Medida Provisória, a de nº 233 de 30 de janeiro de 2015, convertida em 13 de maio de 2015, na Lei nº 10.463/2015, e publicada em 21/05/2015, também dispondo sobre a criação da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba PROCON-PB, e sua estrutura orgânica.

Com a nova legislação, o PROCON-PB deixou de ser um programa de governo e tornou-se pessoa jurídica de direito público interno, integrante da administração indireta, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da administração pública. Passou também a ter autonomia administrativa, técnica e financeira.

A linha do tempo a seguir (figura 1) ilustra a evolução da proteção ao consumidor, tanto no Brasil quanto no estado da Paraíba, destacando marcos

fundamentais que moldaram o cenário atual. Desde o início das discussões sobre os direitos dos consumidores na década de 1970, até a criação da autarquia PROCON-PB em 2015. A cronologia também demonstra como, ao longo das décadas, o Brasil e a Paraíba foram aprimorando sua legislação e estruturas institucionais, garantindo maior autonomia e eficiência nos mecanismos de proteção.

**Figura 1 - Linha do Tempo da Proteção do Consumidor na Paraíba e no Brasil**



Fonte: Elaboração própria (2024)

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa-ação, pois visa não apenas compreender a realidade do Arquivo do PROCON-PB, mas também intervir de forma prática para promover melhorias no processo de gestão documental. Segundo Miranda e Resende (2006), mais do que uma abordagem metodológica, a

pesquisa-ação é um posicionamento diante de questões epistemológicas fundamentais, como a relação entre sujeito e objeto, teoria e prática, reforma e transformação social.

De acordo Thiollent (1998, p.14):

[...] é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

Para o desenvolvimento da pesquisa utilizou-se da abordagem qualitativa, por buscar compreender fenômenos em sua totalidade, explorando as nuances, significados e contextos dos sujeitos envolvidos. De acordo com Fonseca (2002, p. 33), a abordagem qualitativa “[...] não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc”.

Este trabalho caracteriza-se também como uma pesquisa documental, por se tratar da análise de documentos já existentes, com o objetivo de compreender as práticas de gestão documental. Através dessa abordagem, é possível identificar padrões, deficiências e oportunidades de melhoria nos fluxos de trabalho, contribuindo para a otimização das práticas arquivísticas.

## **4 RELATO DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO**

### **4.1 Informações da Instituição**

O Estágio Supervisionado Obrigatório foi realizado na sede do PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA, na gestão da Dra. Késsia Liliana Dantas Bezerra Cavalcanti, as práticas arquivísticas foram desenvolvidas no Setor da Gerência de Instrução Processual e Cartorial.

**Figura 2** - Prédio da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB)



Fonte: Fotos do acervo pessoal da autora (2024)

#### Quadro 1 - Identificação do Arquivo

Identificação do Arquivo	
<b>Natureza:</b>	Órgão Público Estadual
<b>Localização:</b>	Av. Almirante Barroso, 693
<b>Bairro:</b>	Centro
<b>Cidade:</b>	João Pessoa
<b>CEP:</b>	58013-120
<b>Horário de funcionamento:</b>	Segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 16h30
<b>Contato:</b>	151 / (83) 3218-6959

#### 4.2 Estrutura Organizacional

O Arquivo é ligado diretamente a Gerência de Instrução Processual e Cartorial e Coordenado pelo Gerente Emmanuel Arantes, em parceria com a Coordenação do Estágio Obrigatório da UEPB-V, e a equipe do PROJETO PROBEX UFPB: “Aplicação

de Recursos Tecnológicos na Gestão Documental - Construindo Soluções para o PROCON-PB”.

A equipe era composta por Daniel Canuto (Coordenador do PROJETO PROBEX UFPB), Profa. Julianne Teixeira (Docente UFPB), Profa. Rosa Zuleide (Docente UFPB), Adryel Yves Soares do Rêgo (Bolsista e ex-estagiário PROCON-PB), Gizely Vilarin (Arquivista voluntária), a equipe do Setor do Cartório do PROCON-PB, os profissionais de TI (PROCON-PB), e a equipe de estagiários composta por: Esly Silva Santos (UEPB-V), Lívia Rangel Pereira (UEPB-V), Luceny Coutinho Silva de Lira (UEPB-V), Luiz Paulo Medeiros Moraes Batista (UFPB), Walter Bandeira Andriola (UFPB).

É importante destacar o Organograma do PROCON-PB, uma vez que o organograma é uma representação visual da estrutura interna de uma organização, que mostra a hierarquia, os cargos, os departamentos e as relações entre eles.

**Figura 3 - Organograma da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON-PB**



### 4.3 Diagnóstico arquivístico

No contexto institucional, o diagnóstico arquivístico é um instrumento essencial para a melhoria contínua da gestão de documentos. Ele possibilita a análise detalhada das práticas e sistemas arquivísticos adotados pela organização, permitindo o desenvolvimento de estratégias para otimizar o armazenamento, a preservação e o acesso à informação, com foco na eficiência organizacional e no atendimento às necessidades de usuários internos e externos.

De acordo com Camargo e Bellotto (1996, p. 24), diagnóstico é a:

Análise das informações básicas (quantidade, localização, estado físico, condições de armazenamento, grau de crescimento, frequência de consulta e outras) sobre arquivos, a fim de implantar sistemas e estabelecer programas de transferência, recolhimento, microfilmagem, conservação e demais atividades.

O diagnóstico de arquivo, tem como objetivo principal, apresentar a situação do arquivo da Instituição, de acordo com os fatores necessários para uma conservação preventiva, condições ambientais, localização, metodologias de armazenamento e acondicionamento, garantindo, assim, a integridade das informações independente de seus suportes. Por conseguinte, é apropriado que a instituição a partir desse diagnóstico direcione seus esforços para tomar as medidas necessárias visando à preservação do acervo.

Rodrigues (2014, p. 128) pontua que:

Além do levantamento da situação dos arquivos e das massas documentais acumuladas, o diagnóstico de arquivo tem como objetivo de verificar: a existência de recursos humanos capacitados para o desempenho das atribuições; as instalações físicas e a localização do arquivo; as condições ambientais em que se encontram os arquivamentos dos documentos; qual a posição (grau de importância) do arquivo na instituição; a existência de controle de entrada e saída dos documentos se há alocações de recursos financeiros permanentes e suficientes destinados a manutenção e preservação do acervo; etc (RODRIGUES, 2014, p. 128).

O diagnóstico arquivístico compreende fundamentalmente o levantamento da situação do Arquivo, Massas Documental Acumulada, e o conhecimento do sujeito acumulador, objetivando identificar problemas no Gerenciamento da Informação Arquivística.

O Estágio supervisionado no Arquivo do PROCON-PB teve início no dia 28 de abril de 2022. A Visita Técnica foi realizada dia 10 de maio de 2022, na sala onde fica localizado os documentos que seriam destinados ao armazenamento no Arquivo Central, essa atividade inicial serviu para observar as reais necessidades arquivísticas da instituição, assim como conhecer suas funções e atividades.

Foi identificado um volume significativo de Massa Documental Acumulada (MDA), que se mostrou inadequado para o espaço físico disponível, além de representar condições insalubres para os estagiários responsáveis pelas atividades no setor. Também foi constatada a ausência de um profissional arquivista, essencial para supervisionar e orientar o fluxo de documentos, sua tramitação e manuseio.

É imprescindível e de grande relevância a presença de um profissional específico da área, para acompanhar e capacitar os estagiários, visando aprimorar a troca de conhecimentos. Esse acompanhamento contribui para o desenvolvimento das habilidades arquivísticas, promovendo a melhoria na gestão e no acesso à informação, tanto para os usuários de arquivos quanto para a sociedade em geral.

Quanto à estrutura e ao espaço físico destinado ao desenvolvimento das práticas arquivísticas, constatou-se que o ambiente disponível era inadequado para comportar dois ou mais estagiários simultaneamente, o que comprometeria a eficiência das atividades, entre outros fatores, tais como:

- Apesar de a mobília ser nova, observou-se um acúmulo de Massa Documental sob os birôs, sobre os armários, espalhada pelo chão e entre as estantes deslizantes, o que dificultava o deslocamento e o acesso às caixas, comprometendo o desenvolvimento das atividades e a melhoria da organização do arquivo;
- Birô e cadeiras insuficientes para a quantidade de estagiários no mesmo horário;
- Falta de manutenção na estrutura do prédio, e as fortes chuvas decorrente do período do inverno, foi detectado vazamento, goteiras, acúmulo de água em cima das caixas que estão armazenadas nas estantes deslizantes, nas caixas que se encontravam no chão com documentos para ser analisados;
- Foram encontradas caixas contendo documentos mofados, com presença de fungos e bactérias, o que impossibilitava seu manuseio devido ao inadequado armazenamento, falta de preservação adequada e, sobretudo, à ausência de uma gestão eficiente no arquivo;
- Manuseio inadequado e guarda dos documentos nas caixas-arquivo;
- Documentações em cima dos armários, birôs e pelo chão, sem nenhum tratamento e acondicionamento adequados;
- Vestígios de resto de alimentos que são consumidos dentro do ambiente, aumentando a proliferação de insetos, traças e outros insetos.
- Consumo de alimentos no local que a documentação é armazenada, correndo o risco de perda, dano e extravio do documento;

- Falta de material de escritório, como: papel ofício, fita adesiva, tesoura, trincha, flanela, dentre outros para o desenvolvimento das atividades no Arquivo.

Em decorrência dos diversos fatores mencionados anteriormente, a falta de espaço no setor, que dificultava a agilidade nos procedimentos diários e o manejo da documentação, a Gerência disponibilizou uma sala ampla, equipada com mobiliário novo, ar condicionado e iluminação adequada. Contudo, devido à localização da sala em um prédio anexo e à ausência de cobertura, em dias de chuva o manuseio das caixas de documentos tornou-se inviável. Ademais, é importante destacar o tempo perdido no deslocamento das caixas, o que aumenta o risco de extravio.

#### **4.4 Descrição das atividades realizadas**

Conforme a Lei Federal nº 11.788 de 25 de setembro de 2008 que dispõe sobre o estágio de estudantes, em seu Art. 1º § 2º: “O estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e a contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.”

O estágio supervisionado realizado no Arquivo do PROCON-PB teve início em 28 de abril de 2022 e se estendeu até 15 de julho de 2022, com carga horária semanal de 8 horas. Durante esse período, muitas atividades arquivísticas foram desenvolvidas, com o objetivo de contribuir para a organização e a preservação do acervo institucional. Dentre as principais atividades realizadas, destacam-se:

- Realização do diagnóstico arquivístico, com a finalidade de compreender o fluxo documental da instituição e suas respectivas atividades e funções;
- Higienização do acervo e dos documentos arquivísticos, com a remoção de sujidades e resíduos prejudiciais, como grampos, cliques metálicos e ligas, visando à conservação preventiva;
- Análise da massa documental acumulada, conforme a Tabela de Temporalidade;
- Identificação das tipologias documentais e a ordenação dos documentos;
- Seleção dos documentos aptos para serem transferidos ao arquivo intermediário ou recolhidos para a guarda permanente, assim como a separação daqueles que, após cumprirem seus prazos de guarda, aguardam a eliminação.

Cabe pontuar que essas atividades contribuíram significativamente para o aprimoramento das práticas arquivísticas e para a melhoria da gestão documental na instituição.

**Figura 4** - Desenvolvendo as atividades arquivísticas



**Fonte:** Fotos do acervo pessoal da autora (2024)

O estágio possibilitou o desenvolvimento de habilidades técnicas, como a aplicação da Tabela de Temporalidade, a análise da massa documental e a adoção de práticas de conservação preventiva. O contato direto com os documentos e o acompanhamento das atividades do arquivo também permitiram aprimorar a capacidade de diagnóstico e tomada de decisões em relação à gestão do acervo, além de reforçar a relevância do arquivista na melhoria do acesso à informação e no cumprimento das normativas legais e institucionais.

As demandas de documentos do PROCON-PB são registradas de acordo com o tipo de atendimento, que são: Abertura Direta de Reclamação, Atendimento Preliminar, Carta de Informação Preliminar (CIP), Encaminhamento à Fiscalização, Extra PROCON, Reclamação de Ofício e Simples Consulta.

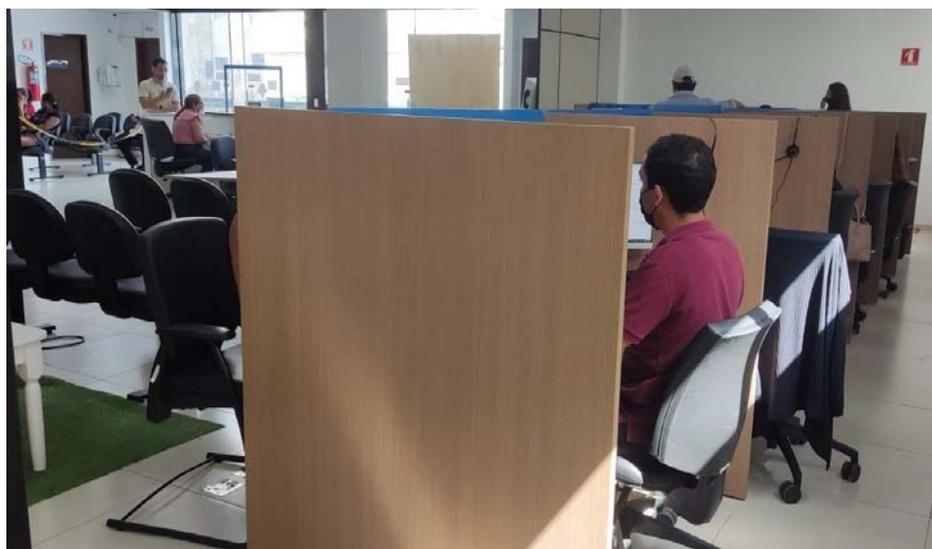
**Figura 5** - Acervo do PROCON–PB



Fonte: Fotos do acervo pessoal da autora (2024)

O PROCON-PB está presente em diversas cidades do Estado da Paraíba, portanto, gera uma grande quantidade de documentos referentes às atividades fim e meio, tanto na sua sede quanto em seus núcleos espalhados pelo estado. Esses documentos, na maioria das vezes, passam pelo setor de Arquivo. A maioria desses documentos são processos administrativos provenientes do setor de atendimento, a partir da abertura de reclamações por parte de consumidores contra fornecedores.

**Figura 6** - Setor de atendimento do PROCON-PB



Fonte: Fotos do acervo pessoal da autora (2024)

No que tange à Massa Documental Acumulada, é imperativo implementar uma gestão eficiente, que envolva a integração de informações, recursos humanos e tecnologias, com o objetivo de tornar a administração dos documentos não apenas eficaz, mas estratégica, contribuindo para o bom desempenho das atividades administrativas da instituição.

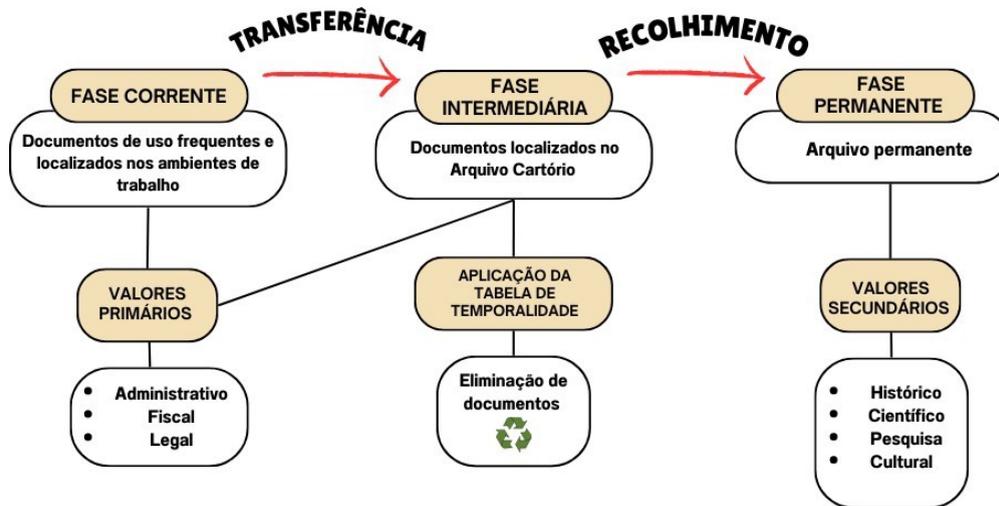
Esse representa um grande desafio para o profissional responsável pela gestão no Arquivo do PROCON-PB, que se vê diante da necessidade de conciliar, por um lado, a integração da instituição às suas rotinas e procedimentos, e, por outro, a demanda crescente pela implementação de políticas arquivísticas. Tais políticas devem incluir a definição de diretrizes, fundamentadas em conhecimentos técnicos, legais e normativos, com o intuito de solucionar o problema da Massa Documental Acumulada, promovendo a preservação dos documentos e facilitando o acesso às informações, seja para fins de consulta ou para apoio a pesquisas científicas.

Entende-se que a massa documental acumulada ocorre quando há ausência de uma política de gestão documental na instituição, na qual os documentos não recebem tratamento arquivístico desde o seu nascimento (arquivo corrente), ocorrendo, assim, o acúmulo desordenado nas posteriores fases do ciclo de vida documental. Segundo Lopes (1993, p. 41-42):

A solução definitiva do problema só é possível com o tratamento da doença na origem: os arquivos correntes. As massas documentais existem, porque os documentos na fase corrente não foram objeto de tratamento técnico-científico. Um arquivo ativo que seja organizado de acordo com um plano de classificação de documentos e que tenha o seu ciclo vital determinado por uma tabela de temporalidade não gerará uma massa documental acumulada.

É de suma importância que o PROCON-PB use os instrumentos da gestão de documentos, isto é, o Plano de Classificação e a Tabela de temporalidade, nos documentos que estão acumulados e que estão sendo produzidos no decorrer das atividades e funções da instituição, para que seja solucionado o problema com massas documentais acumuladas. Pois, somente dessa forma conseguirão tratar a documentação desde sua produção até sua destinação final, seja ela o arquivo permanente ou eliminação. Conforme o fluxograma (figura 7) ilustra:

**Figura 7 - Fluxograma do ciclo de vida dos documentos**



Fonte: Elaboração própria, 2024.

A Massa Documental do PROCON-PB reúne inúmeras e diferentes tipologias documentais, entre os principais documentos estão os processos envolvendo direitos do consumidor, como: cobrança indevida ou abusiva, problemas contratuais, propaganda enganosa, falhas no fornecimento de serviços e na entrega de produtos, tanto no setor financeiro quanto em serviços privados. Também são registrados processos relacionados a questões de garantias em produtos. Além disso, fazem parte dessa massa documentos, os Espelho de Atendimento ao Consumidor, Ofícios, Autos de Infração, Apreensão e Constatação, Acórdãos, Termos de Audiência, Atas de Sessão e Reunião, Roteiros de Fiscalização, Folhetos, entre outros.

Figura 8 - Parte do acervo do PROCON-PB



Fonte: Fotos do acervo pessoal da autora (2024)

Parte da documentação encontra-se acondicionada em caixas boxes, ordenadas cronologicamente por número de F.A., ano, enumeradas e anexadas ao Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor (SINDEC), no banco de dados do órgão, arquivadas em estantes deslizantes e armários de madeira. As demais ainda precisam ser analisadas e inseridas no sistema.

A Massa Documental Acumulada está distribuída por diversos setores do órgão, sendo mais concentrada no Cartório e no arquivo central, devido à produção constante de documentos e à falta de espaços adequados para armazenamento nos setores. A ausência de uma gestão eficiente do fluxo documental agrava esse acúmulo, resultando em desperdício de tempo e recursos, o que compromete a eficiência e o andamento adequado das atividades administrativas.

As documentações no Cartório estão acondicionadas em caixas boxes, a maioria identificada, armazenada nas estantes deslizantes. Outras estão empilhadas em cima dos armários, birôs e pelo chão. Todavia, com a produção diária e o acúmulo da Massa Documental, se faz necessária uma nova adequação da Tabela de Temporalidade, visando à eliminação e à guarda permanente dos documentos.

**Figura 9** - Documentação organizada e acondicionadas em caixa



**Fonte:** Fotos do acervo pessoal da autora (2024)

O órgão está inserido no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), que viabiliza o registro de demandas dos consumidores contra os fornecedores, interligando todos os núcleos do PROCON/PB, assim como de

outros PROCON's estaduais, além de servir como um sistema de controle e tramitação dos processos. Atualmente, o sistema também desempenha a função de um banco de dados, onde armazena informações que orientam a criação de novas políticas públicas voltadas para a defesa do consumidor.

O PROCON-PB está localizado no centro da capital e possui uma infraestrutura moderna, com acessibilidade para deficientes físicos e profissionais qualificados para atender aos usuários, prestando um serviço de excelência e buscando solucionar os problemas entre consumidores e fornecedores de todo o Estado da Paraíba.

No Cartório, encontra-se um grande volume de massa documental que está em trâmite nas fases correntes e intermediárias. A maioria da documentação encontra-se armazenada em estantes deslizantes, outras empilhadas no chão, em cima de birôs e mesas de trabalho.

**Figura 10 - Parte da MDA**



**Fonte:** Fotos do acervo pessoal da autora (2024)

O volume de Massa Documental acumulada é considerável dentro dos setores, especialmente por se tratar de um órgão público com demandas diárias de abertura de processos e pela falta de gerenciamento da informação, o que prejudica a melhoria no atendimento ao usuário e à sociedade.

O espaço físico do Cartório é composto por estantes deslizantes, caixas boxes, birôs, cadeiras anatômicas, computadores, scanners, xerox, armários, ar condicionado, iluminação, material de escritório, entre outros.

Em suma, é de grande valia a oportunidade de Estágio Obrigatório e Não-Obrigatório no Cartório do PROCON-PB, para que os discentes do Curso de Arquivologia possam se capacitar e se inserir no mercado de trabalho, prestando um serviço de qualidade.

#### **4.5 Propostas e sugestões**

A gestão eficiente do Arquivo é fundamental para a organização e preservação dos documentos institucionais. Com base no diagnóstico realizado, algumas ações são essenciais para melhorar o funcionamento do setor e garantir que os documentos sejam adequadamente armazenados, acessados e preservados.

Primeiramente, destaca-se a necessidade da contratação de um arquivista qualificado para gerenciar as demandas do Arquivo. Esse profissional será responsável por coordenar as atividades, implementar boas práticas de gestão documental e garantir o cumprimento das normativas legais, além de auxiliar os estagiários nas atividades arquivísticas.

Além disso, é importante que o Arquivo tenha um nome definido, o que ajudará a consolidá-lo como um setor de relevância dentro da estrutura organizacional. Para aprimorar a gestão, é essencial constituir a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), que terá a função de avaliar e estabelecer os critérios para a guarda permanente ou eliminação dos documentos, conforme sua relevância histórica, administrativa ou legal. Com a CPAD formada é possível realizar a avaliação documental e, desse modo, eliminar documentos que não possuem necessidade de permanecer arquivados.

Outro ponto crucial é a ampliação do espaço físico para o armazenamento adequado dos documentos. Atualmente, há documentos armazenados de forma

improvisada, o que compromete a segurança e a organização do acervo. A ampliação do espaço físico deve incluir a adequação da infraestrutura para evitar problemas como goteiras e alagamentos, que podem danificar os documentos.

Além disso, é necessário investir na melhoria do ambiente de trabalho, com a disponibilização de mesas, cadeiras, birôs, computadores, scanners, caixas apropriadas para acondicionamento dos documentos, e outros materiais essenciais para garantir o conforto e a eficiência dos profissionais, estagiários e futuros colaboradores.

A capacitação contínua dos colaboradores também é fundamental. Todos os profissionais envolvidos no processo de gestão de documentos precisam ser constantemente treinados sobre a importância da documentação, desde sua produção até a guarda e descarte, conforme as normativas vigentes.

A implementação de medidas preventivas para a conservação do acervo é outra ação importante, como a dedetização dos setores, para controle de insetos e pragas, além da higienização periódica dos documentos. Para garantir a saúde e segurança de todos os envolvidos, é necessário também providenciar Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para os profissionais, estagiários e visitantes do Arquivo.

Por fim, a integração entre os setores de Cartório, TI e Arquivo é uma ação estratégica para otimizar a gestão documental, melhorar a rastreabilidade dos documentos e facilitar o fluxo de informações dentro da organização. A utilização de tecnologias adequadas e a criação de um sistema de gestão integrado permitirá maior eficiência na organização e acessibilidade aos documentos, tanto físicos quanto digitais.

Essas propostas visam não apenas resolver problemas imediatos, mas também criar uma estrutura sólida e eficiente para a gestão do Arquivo, garantindo a preservação do acervo e a melhoria contínua das práticas arquivísticas na organização.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estágio realizado no Arquivo do PROCON-PB foi de fundamental importância para a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, permitindo uma compreensão aprofundada sobre a gestão de documentos no setor público. A

experiência contribuiu para o desenvolvimento de habilidades técnicas em Arquivologia, além de proporcionar uma visão clara sobre o papel da organização documental na eficiência dos serviços públicos e no acesso à informação.

Ao vivenciar o dia a dia da Autarquia Estadual, foi possível perceber como a boa gestão de arquivos impacta diretamente na qualidade da prestação de serviços à sociedade e na transparência das ações da instituição. Diante do exposto, torna-se notório que o PROCON-PB é um espaço amplo para a realização de estágio, sobretudo, na Arquivologia, levando em consideração a quantidade de documentos que são produzidos, recebidos e acumulados, e que necessitam de tratamento arquivístico especializado.

A implementação de uma gestão documental eficaz, acompanhada pela supervisão contínua de um Arquivista, é essencial para garantir o devido tratamento dos documentos em suas diferentes fases – corrente, intermediária e permanente. Este cuidado é fundamental para assegurar a preservação daqueles documentos que possuem valor histórico, sendo responsáveis pela memória institucional e social de uma organização.

Um arquivo bem organizado desempenha um papel crucial no bom funcionamento de qualquer instituição, pois possibilita o acesso eficiente à informação e garante a integridade dos registros ao longo do tempo. Em uma instituição como o PROCON-PB, que desempenha um papel central na proteção dos direitos do consumidor e na fiscalização das relações de consumo, a gestão documental estruturada é ainda mais crucial. Um arquivo organizado não só facilita o acesso à informação e a transparência nos processos administrativos, como também assegura a conformidade legal e a eficiência no atendimento ao público e na tomada de decisões estratégicas.

Portanto, espera-se que as propostas e sugestões delineadas neste trabalho possam contribuir para o aprimoramento dos serviços arquivísticos do PROCON-PB, com foco na otimização da gestão de documentos e na preservação de seu patrimônio informacional. Dessa forma, o PROCON-PB poderá fortalecer ainda mais sua atuação, garantindo a eficácia de suas ações e sua importância para o Estado da Paraíba e para a sociedade.

## REFERÊNCIAS

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivos Permanentes: tratamento documental. São Paulo. T.A. Queiroz, 1991.

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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm)>. Acesso em: 11 de nov. 2024.

BRASIL. LEI Nº 12. 527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações e dá outras providências. Disponível em: . Acesso em: 10 de nov. 2024.

BRASIL. LEI Nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm)> Acesso em: 13 nov. 2024.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Dicionário de terminologia arquivística. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros - Núcleo Regional de São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura. 1996.

FREIBERGER, Zélia. Gestão de Documentos e Arquivística. Curitiba/PR. E-TEC BRASIL, 2012.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002.

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. Arquivística.net, v. 3, n. 2, p. 28-60, 2007. Disponível em: . Acesso em: 3 abr. 2024.

LOPES, Luiz Carlos. Arquivópolis: uma utopia pós-moderna. Ciência da Informação, Brasília, jan./abr. 1993. p.41-43.

MEDEIROS, N. I. L.; AMARAL, C. I. G. A representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos. Em Questão, v. 16, n. 2, p. 297-309, 2010. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/15108/10436>>. Acesso em: 06 nov. 2024.

MIRANDA, Marília Gouvea de; RESENDE, Anita C. Azevedo. Sobre a pesquisa-ação na Educação e as armadilhas do praticismo. Revista Brasileira de Educação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 33, p. 511-518, set./dez. 2006.

OLIVEIRA, M. do S. F. A função arquivística de classificação: revisão sistemática em bases de dados internacionais e nacionais. 2022. 26f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2022. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/27597>. Acesso em: 04 de nov. 2024.

PARAÍBA, Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da.  
**Histórico PROCON-PB.** Somos todos Paraíba. Disponível em:  
<<https://procon.pb.gov.br/noticias/historico>> Acesso em: 13 nov. 2024.

RODRIGUES, George Melo. Arquivologia Coleções tribunais. 3. ed.  
Salvador: Juspodvim, 2014.

SHELLENBERG, Theodore Roosevelt. Arquivos modernos: princípios e técnicas. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 6.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

THIOLLENT, M. Metodologia Da Pesquisa-Ação. São Paulo: Cortez, 1998.

## **AGRADECIMENTOS**

Gratidão a Deus por seu amor ágape, um amor genuíno que me concede todos os dias um renovo em minha vida, é esse amor divino que enche o meu ser de gratidão, me fortalece, capacita, orienta, instrui, ilumina meus caminhos, em meio às adversidades e obstáculos em busca das bênçãos e promessas que o Senhor tem para mim. Sei, e sinto o refrigério na alma por sua presença onde quer que eu vá, me capacitando e honrando. Obrigado, meu Senhor por tanto e por tudo que tem feito por mim.

Quero expressar o meu amor e gratidão ao meu pai Antônio Andrade da Silva (In memoriam), homem íntegro, com pouca instrução, empreendedor nato, com uma visão que o conhecimento atrelado à formação profissional, poderia mudar a estrutura de vida das suas filhas, seu sonho era vê-las formadas e capacitadas para o mercado de trabalho. Antes de partir para o plano celestial, foi a mim que o senhor expressou seu desejo de ver uma das filhas formadas. Prometi a Deus honrar o seu sonho meu pai, sei que não poderá estar presente para ver sua menina colando grau, mas tenho certeza que o céu estará em festa.

Ao grande amor da minha vida, meu anjo da guarda, a minha mãe Hilda Coutinho de Sales Silva; mulher virtuosa, de muita fé, rica das graças e misericórdias de Deus, atemporal, empreendedora nata, quero agradecer por todo amor, cuidado, zelo, ensinamentos, por ter dedicado sua juventude, abdicado seus sonhos, sua formação profissional, projetos para poder trabalhar dia e noite como costureira; em casa, nas fábricas, bem como, na feira de Oitizeiro como marchante com muito amor, dedicação, trabalho árduo, dia após dia para honrar nossa família. Foi a senhora que me ensinou os primeiros passos, me mostrou o caminho que a educação transforma a vida do cidadão e da sociedade como um todo. A senhora é minha fonte de inspiração. Minha eterna Rainha, sou grata a Deus por ter me escolhido para ser sua filha, sua menina... Amo-te, Mãinha!

A minha irmã Leonilda Coutinho, quero agradecer por seu amor, exemplo de mulher virtuosa, apoio, orientação em toda a minha vida, aprendi seguir seus passos desde criança, nosso elo é abençoado por Deus e repassamos com atos

e ações para as novas gerações. Ao meu cunhado José Passos por todo apoio incondicional a toda família, em especial a minha mãe, me dando o suporte junto a minha irmã, sua família, e minha sobrinha Lucyleide para que eu possa estudar e realizar meu sonho.

As minhas irmãs, deixo o meu reconhecimento e o sentimento de dever cumprido.

Ao meu esposo Guilherme Luiz (in memoriam), serei eternamente grata por todo seu amor, ensinamentos, zelo, cuidado para comigo e por nossa família linda e abençoada e seu legado de altruísmo.

Ao meu esposo Maurílio Costa, sou grata por seu amor, apoio, companheirismo, suporte, e dedicação, sua presença foi de suma importância na minha caminhada acadêmica.

Ao meu primogênito Hugo Luiz, agradeço por ter me inscrito no ENEM, apoio e companheirismo, meu filho Vítor Hugo, minha filha Tayrine pelo apoio e incentivo, aos meus netos Guilherme Luiz e Samuel Guilherme e aos meus netos(as) que Deus irá me abençoar, deixo o meu legado para que através do conhecimento acadêmico atrelado a educação familiar tenha um futuro profissional promissor, as minhas noras Jessica Kelly, Janaína Lopes e meu genro Daniel Freire, obrigada pelo carinho.

Aos meus enteados, Getúlio Lira, Luiz Sandro, Tolentino Alcantara, Stefany Costa, Sterferson Costa, filhos(as), esposos(as), obrigado pela torcida.

Ao meu filho de coração Esli Santos, deixo humildemente a minha gratidão, por seu apoio incondicional, incentivo e parceria na trajetória acadêmica e pessoal.

As minhas filhas de coração Denieyres Reis e Simone Soares, obrigada por fazerem meus dias mais leves.

A minha vizinha Izaltina, gratidão por seu exemplo de força e determinação, minha tia Helana, e minha prima Glauciete, obrigada por me inspirar e incentivar na conclusão do curso.

Aos meus avós paternos (In memoriam), por seu legado de integridade.

A minha tia e sogra Dnalva, minhas primas Marinalva, Marilene e sobrinha Wellem Andrade, minha gratidão pelos dias maravilhosos e difíceis que estavam ao meu lado me apoiando.

Meus sinceros agradecimentos aos grandes mestres desde o ensino fundamental até a graduação que contribuíram repassando seus conhecimentos.

Em especial a Prof. Dra. Viviane Motta Barreto, pela orientação no TCC, por sua amizade e generosidade, você é um ser especial de luz. É uma honra tê-la como orientadora e partilhar deste momento tão especial da minha vida.

A banca formada por grandes mestres, Profa. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos e Profa. Dra. Francinete Fernandes de Souza, meus sinceros agradecimentos por ter aceito participar deste momento memorável em minha vida.

As amigas Arquivistas Mônica Costa, Socorro Fernandes e Maryane sou grata pelas vivências na Academia em Projetos de ensino, pesquisa e extensão.

Aos renomados Arquivistas da UEPB-V, Kilza e Rafael, saibam que seus relatos de experiências serviram de inspiração.

A Profa. Suerde Brito, pela ajuda acadêmica e amizade que vai além da sala de aula, meu anjo da guarda.

A Profa. Dra. Eliete Correia Lima, por todo conhecimento repassado e convite para estagiar no PROCOM-PB, junto com a Profa. Juliane Teixeira.

Aos Docentes da UEPB-V, Profa. Ana Lúcia, Profa. Dra. Ana Carla, Profa. Esmeralda Porfirio, Profa. Manuela Maia, Profa. Nayane, Profa. Rosilene Agapinto, Prof. Danilo, Prof. Dr. Henrique França, Prof. Josemar, Prof. Leonardo, Prof. Dr. Ramises Nunes, Prof. Dr. Sanderson Dornelles, Prof. Wilker, bem como a todo corpo Docente, aos TAE Daniela Duarte, Marcelino, e todos os colaboradores da UEPB-V.

As políticas públicas de ensino superior que visam organizar, regular e promover a educação superior em um país com o objetivo de garantir o acesso, inclusão, qualidade da educação, integração com o mercado de trabalho, inovação e pesquisa como forma de contribuir para o desenvolvimento social e econômico.

Através do ENEM, consegui uma vaga na Universidade Estadual da Paraíba, uma instituição pública de ensino superior para cursar Arquivologia.

Ao longo da trajetória acadêmica nesta renomada Instituição, passei por diversas experiências de ensino, pesquisa e extensão, moldando o meu aprendizado como pessoa e cidadão para obter um crescimento profissional com excelência, consciente dos meus direitos e deveres perante a sociedade.

A oportunidade de estagiar no PROCON-PB, veio para moldar meus conhecimentos em sala de aula através das práticas arquivísticas no Estágio Supervisionado Obrigatório. Desse modo, quero agradecer a Dra. Kessia e ao Coordenador do Cartório e Estágio Supervisionado Emanuel Arantes, bem como, toda equipe pela oportunidade do Estágio no PROCON-PB.

Meus agradecimentos ao amigo e vereador Molima, pelo apoio e cuidado com minha família. A amiga Edilma Veloso, seu filho Ítalo, por terem me inscrito no Curso de Arquivologia. E a minha amiga Val pelo apoio.

As amigas-irmãs: Rita, Fadjane, Rosileide, Silvinha e Alessandra, vocês fazem parte da minha história.

Externo, minha admiração as amigas Elaine, Josineide, Sumamita, Sterfanya, Ednalda, Mércia, Elisabeth, Neude, Adalgisa, Cida e toda família Godoy, bem como, ao Sr. João e Marinho.

Minhas gratulações aos familiares e amigos que estiveram ao meu lado direto ou indiretamente nos momentos felizes e difíceis. Esta conquista, também é de vocês.

Meus agradecimentos pela parceria aos amigos Joiris, Lázaro, Marcelo, Teogenes, Samuel, as amigas Rose Kaline, Yanara, Adriana, Carla, Inês, Rafaela, bem como aos companheiros(as) de turma, equipe de Projetos de Extensão do Hemocentro da Paraíba, da UEPB- V e a equipe do PROCON-PB.

Obrigada, a todos pela amizade e apoio tornando minha caminhada mais leve.

Mais uma vitória - Minha Graduação como Bacharela em Arquivologia!

Prometo honrar meu título, em nome de Jesus!

Painho e mainha, conseguimos!

## ANEXO A – TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM, NOME, VOZ E DADOS BIBLIOGRÁFICOS



UEPB

Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas  
Campus V - João Pessoa – PB  
Curso de Bacharelado em Arquivologia

Missão: Formar profissionais éticos e competentes na área de Arquivologia, comprometidos com a transformação e a valorização do ser humano para o exercício da cidadania.

### TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM, NOME, VOZ E DADOS BIOGRÁFICOS

Eu, Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PB, declaro que autorizo, de forma gratuita e sem ônus, a divulgação da minha imagem, dos arquivos e outros de minha autoria, assim como da minha história, para fins Acadêmicos e a defesa do TCC sobre o Relato de Experiência do Estágio Supervisionado Obrigatório do Curso de Arquivologia, realizado nesta Instituição como requisito a obtenção do título de Bacharela da Discente de Arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba.

Tenho conhecimento do interesse da aluna Luceny Coutinho Silva de Lira pela Instituição, as práticas arquivísticas no Arquivo no qual o referido Estágio Supervisionado Obrigatório foi realizado e orientado pela Profa. Dra Eliete Correia, bem como a defesa do TCC, sob a orientação da Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira.

Estou ciente de que minha imagem poderá ser apresentada em outras atividades acadêmicas, como palestras, mostras, aulas, **sempre**, sem fins lucrativos.

João Pessoa, 12 de Novembro de 2024

ASSINATURA

Kessia Liliana Bezerra Cavalcanti  
Matrícula 143.085-9  
Superintendente PROCON/PB