



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA

PABLO ROBERTO CORDEIRO LEITÃO

**A EFICÁCIA DO SETOR DE PROTOCOLO PARA A ADMISTRAÇÃO DO
IMEQ-PB**

João Pessoa

2014

PABLO ROBERTO CORDEIRO LEITÃO

**A EFICÁCIA DO SETOR DE PROTOCOLO PARA A ADMISTRAÇÃO DO
IMEQ-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau BACHAREL EM ARQUIVOLOGIA.

Orientador: Prof^a Ma. Esmeralda Porfirio de Sales

João Pessoa

2014

É expressamente proibida 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 da dissertação.

L533e Leitão, Pablo Roberto Cordeiro
A eficácia do setor de protocolo para a administração do
IMEQ-PB [manuscrito] : / Pablo Roberto Cordeiro Leitão. - 2014.
54 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.
"Orientação: Profa. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales,
Departamento de Arquivologia".

1. Setor de protocolo. 2. IMEQ-PB. 3. Gestão documental.
I. Título.

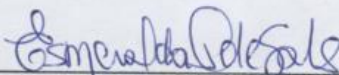
21. ed. CDD 025.1714

PABLO ROBERTO CORDEIRO LEITÃO

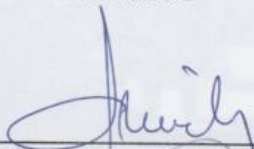
A EFICÁCIA DO SETOR DE PROTOCOLO PARA À ADMISTRAÇÃO DO IMEQ-
PB

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau BACHAREL EM ARQUIVOLOGIA.

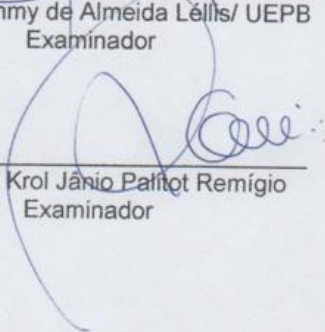
Aprovada em 04/12/2014.



Profª Ma. Esmeralda Porfirio de Sales / UEPB
Orientadora



Prof. Dr. Jimmy de Almeida Lélis / UEPB
Examinador



Prof. Esp. Krol Jânio Palmitot Remígio
Examinador

**A minha família, mas principalmente
aos meus pais, Mara e Beto, por tudo
que fizeram e fazem por mim.**

DEDICO!

AGRADECIMENTOS

A princípio agradeço a Deus por ter iluminado minha vida, me proporcionando oportunidades maravilhosas e me guiar em cada decisão.

A minha família, que é tudo na minha vida, mas principalmente aos meus pais, Mara e Beto, que sempre estão me ajudando, apoiando e me dando força e nunca desistiram de mim.

Ao meu porto seguro, a minha amada, aquela que escolhi para viver ao meu lado, minha noiva Karoliny Oliveira. Que sempre que precisei estava lá me ajudando e me dando força para seguir em frente em todos os momentos, mas principalmente nos momentos mais difíceis.

A minha orientadora, professora e amiga Esmeralda Sales, por sua competência e seus conhecimentos transmitidos durante o período da academia, além da atenção e dedicação auxiliando na produção desta monografia. Fico bastante feliz e honrado por ser seu orientando.

A Krol Jânio, pela pessoa e profissional que você é, por ter me convidado e me dado à oportunidade de na época estagiar no IMEQ-PB, pelos conhecimentos adquiridos nas suas aulas TI e diálogos fora da sala de aula. É claro por ter aceitado o convite de participar da minha banca examinadora.

A Jimmy Lêllis, por ter aceitado o convite de participar da minha banca examinadora. Infelizmente não fui seu aluno, mas sei que és um professor brilhante. Durante o período que participei como bolsista do seu projeto de extensão pude comprovar isto.

A Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, pela oportunidade e realização de uma vida acadêmica, em especial a coordenação de arquivologia, Mara e Washington e seus sucessores Esmeralda e Germano.

Aos secretários do Curso de Arquivologia, mas em especial Dani e Marcelino, por estar sempre ajudando no que fosse necessário, por fazer com brilhantismo as suas funções.

Aos professores do curso de Arquivologia, em especial aos professores Jimmy, Krol, Eutrópio, Washington, Germano, Esmeralda, Acácia, Wendia, Daniela.

Ao Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba – IMEQ-PB, ao seu Diretor Superintendente Arthur Bomfim Galdino de Araújo por ter aberto as portas do instituto, pela confiança depositada e que acreditou no meu trabalho e permitiu continuar desempenhando minhas atividades no período que fui estagiário.

Aos meus colegas e companheiros do Núcleo de Comunicação e Protocolo, em especial o arquivista e gerente Wellington Barbosa pela amizade e por passar seus conhecimentos.

Aos demais funcionários do IMEQ-PB, em especial aos colegas André Albuquerque, Ana Claudia, Juliana Nobre, Ana Paula, Claudio e Evandro.

Aos meus Brothers, parceiros e amigos de caminhada acadêmica, Eron Mendes, João Paulo (White), João Paulo (Black), Matheus Batista, Roberto Daniel, Manoel Junior. Pois sempre quando precisei das suas ajudas, estavam eles prontamente a me ajudar, pela consideração, pelos conhecimentos adquiridos durante nossos diálogos.

A todos da minha turma, pelos conhecimentos compartilhados, pelas risadas, pelos momentos de tensão e por todos os momentos especiais que vivemos durante esses quatro anos.

Ama-se mais o que se conquista com esforço.

(Benjamin Disraeli)

RESUMO

Com o aumento do fluxo informacional, diariamente as organizações produzem e recebem correspondências, documentos por correio, malote, fax e e-mail. E tudo isso tudo deve ser registrado, classificado e expedido para o setor ou o funcionário a que se destina. Essas atividades são de responsabilidade do setor de protocolo, nessa perspectiva o presente trabalho tem como objetivo analisar a importância do setor de protocolo para administração, do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba – IMEQ-PB. Metodologicamente classifica-se como uma pesquisa empírica com abordagem qualitativa com tipologia exploratória e descritiva. O presente trabalho procurou fazer uma apresentação das etapas a partir da gestão documental até o protocolo e um breve histórico do INMETRO/IMEQ-PB. Conclui-se que o setor de protocolo do IMEQ-PB é realmente importante para a administração do instituto.

Palavras chave: Setor de Protocolo. IMEQ-PB. Gestão Documental.

ABSTRACT

With the increased informational flow, daily organizations produce and receive documents by mail, pouch, fax and e-mail. And all this must be registered, sorted and sent to the sector or the intended official. These activities are the responsibility of the Protocol, that perspective this paper aims to analyze the importance of the Protocol for Administration, the Institute of metrology and Industrial quality of Paraíba – IMEQ-PB. Methodologically classifies itself as an empirical research with qualitative approach with exploratory and descriptive typology. The present study sought to make a presentation of the steps from the document management to the Protocol and a brief history of the INMETROIMEQ-PB. Thus exposing the industry functions IMEQ-PB Protocol, in order to compare the functions of a protocol sector according to archival principles with the sector of IMEQ-PB Protocol, present strengths and weaknesses with respect to the Protocol of the Office sector. It is concluded that the Protocol sector of IMEQ-PB is really important for the administration of the Institute.

Keywords: Protocol Sector. IMEQ-PB. Document Management.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 –Tela Inicial do SGI.....	34
FIGURA 2 – Guia de Remessa.....	36
FIGURA 3 – Lista de Postagem.....	38
FIGURA 4 – Tela utilizada para o registro de documento.....	39
FIGURA 5 – tela para autuação dos processos administrativos.....	40
FIGURA 6 – Tela de cadastro de Estabelecimento/Detentores.....	41
FIGURA 7 – Tela de cadastro de auto de infrações.....	42
FIGURA 8 – Tela de cadastro de irregularidades.....	43
FIGURA 9 – Tela de processos jurídicos.....	44
FIGURA 10 – Tela para tramitação.....	45
FIGURA 11 – Caderno de protocolo.....	46

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade.....	28
QUADRO 2 – Comparativo entre as funções do NC e do setor de protocolo de acordo com os princípios arquivísticos.....	47

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CNPJ– Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

CONMETRO – Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

CORREIOS– Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

CPF– Cadastro de Pessoa Física

IMEQ-PB – Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba

INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

INPM – Instituto Nacional de Pesos e Medidas

IPEM-PB – Instituto de Pesos e Medidas do Estado da Paraíba

INMETRO-RJ– Instituto de Metrologia e Qualidade do Rio de Janeiro

NC – Núcleo de Comunicação e Protocolo

PDF – Formato Portátil de Documento

RBMLQ-I – Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro

SETDE – Secretaria de Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico

SGI– Sistema de Gestão Integrada

SI – Sistema Internacional de Unidades

SINMETRO – Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

SURRS – Superintendência do Rio Grande do Sul

TCC – Trabalhos de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO.....	15
1.2 OBJETIVOS.....	15
1.2.1 Objetivo Geral.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
2 PERCURSO TEÓRICO	16
2.1 GESTÃO DOCUMENTAL	16
2.2 ARQUIVO CORRENTE.....	19
3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO	21
3.1 PROTOCOLO.....	23
4 BREVE HISTÓRICO DO INMETRO/IMEQ/PB	26
4.1 INMETRO.....	26
4.2 IMEQ-PB.....	28
5 METODOLOGIA	30
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	30
5.2 CAMPO EMPÍRICO	31
5.3 UNIVERSO E AMOSTRA.....	31
5.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADO.....	32
6 ANÁLISE DOS DADOS	34
6.1 NÚCLEO DE COMUNICAÇÃO E PROTOCOLO.....	34
6.2 COMPARANDO O NC COM O SETOR DE PROTOCOLO DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS ARQUIVÍSTICOS.....	47
6.3 PRONTOS FORTES E FRACOS DO NC.....	48
6.3 A IMPORTÂNCIA DO NC PARA ADMINISTRAÇÃO DO IMEQ-PB.....	49
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERÊNCIAS	
APÊNDICE A	

1INTRODUÇÃO

Com o aumento do fluxo informacional, diariamente as organizações produzem e recebem correspondências, documento, entre outros. Via correios, malote, fax e internet. São eles ofícios, memorandos, cartas pessoais, extratos bancários, convites, entre outros. E isso tudo deve ser registrado, classificado e expedido para o setor ou o colaborador a que se destina.

Nos dias atuais, cada vez mais as organizações tem constantemente buscado por maior qualidade, mais além de qualidade a competitividade exige também uma maior eficiência no processo de produção e recebimento de informações relevantes. Com isso as organizações percebem a necessidade de que sua documentação produzida/recebida seja o mais rapidamente possível expedida para o seu destino, com isso facilitando a administração da mesma e contribuindo para o sucesso no mercado em que está inserida.

Deste modo, às vezes gestores necessitam dessas informações para administrar recursos humanos, financeiros e operacionais, mas sem um gerenciamento dessas informações fica inviável administrar a organização, podendo acarretar em escolhas precipitadas, aumento de custos, má organização de atividades internas e externas entre outras que podem acontecer no dia a dia da organização.

Nessa perspectiva, essas atividades são de responsabilidade do setor de protocolo, nesse sentido, o presente trabalho tem como objetivo analisar a importância do setor de protocolo para administração, do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba – IMEQ-PB.

A escolha do tema aconteceu durante o período de estágio pelo Curso de graduação em Arquivologia, o estágio foi realizado no IMEQ-PB, com suas atividades desenvolvidas no setor de Núcleo de Comunicação e Protocolo (NC), durante o período de 01 de agosto de 2012 a 01 de agosto de 2014.

Na oportunidade de estarmos no dia-a-dia, presenciando e participando das atividades desse setor, fomos percebendo que existiam muito mais funções, rotinas e detalhes do que tinha sido exposto no ambiente acadêmico e que o protocolo necessitava de uma maior visibilidade, pois o mesmo ainda era pouco enfatizado e

com isso não tinha o seu real reconhecimento, como foi percebido durante o estágio. Além disso, existiram os diálogos com os professores do curso de arquivologia, com os colegas de graduação e com os funcionários do IMEQ-PB, suscitado cada dia mais e mais o interesse de se aprofundar sobre essa temática e assim foi amadurecendo esta ideia e acabamos percebendo e tendo a real certeza do quão seria importante essa abordagem.

Com esse ponto de vista, temos a intenção de analisar a importância do setor de protocolo e buscar instigar um novo pensamento, tanto para arquivologia já que a temática é pouco abordada nos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), como também para os arquivistas para que esses tenham uma nova visão e valorização dessa atividade e como também para a sociedade, mais especificamente as organizações, empresas, instituições e qualquer que necessite desse setor para contribuir na sua administração interna. O presente trabalho tem a intenção de contribuir acerca da temática e incentivar a novas discursões sobre o tema.

A pesquisa esta dividida em sete capítulos, o primeiro capítulo é a introdução sobre a temática, contendo também a problematização e os objetivos.

No segundo e terceiro capítulo, tratamos do percurso teórico, onde se faz toda a fundamentação da pesquisa, no caso abordamos temas como a gestão documental, arquivos correntes, sistema de informação e protocolo.

No quarto capítulo é apresentado um breve histórico sobre o INMETRO e IMEQ-PB.

No quinto capítulo é a metodologia, que delinea o percurso e execução da pesquisa.

No sexto capítulo temos a análise dos dados, onde foi feito exposto às funções e procedimentos do setor de protocolo do IMEQ-PB, o comparativo das suas funções com o setor de protocolo de acordo com os princípios arquivísticos, apresentamos pontos fortes e fracos do setor de protocolo do instituto e analisamos sua importância para a administração do IMEQ-PB.

No sétimo e últimos capítulo fazemos as considerações finais a respeito da pesquisa.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

O estágio tem como um dos seus principais objetivos, possibilitar que o estudante coloque em prática seus conhecimentos teóricos, adquiridos no ambiente acadêmico. Durante o período de estágio no Núcleo de comunicação e protocolo no IMEQ-PB, percebemos que poucas pessoas sabiam o que é o setor de protocolo e quais são as suas funções. Onde os próprios colaboradores do IMEQ-PB, tinham uma ideia superficial das funções e atividades exercidas pelo referido setor. Assim tentamos encontrar justificativas, para os colaboradores e os demais não saberem suas funções, seria porque o setor não teria importância?

A partir do exposto surgiu à inquietação, será que o setor de protocolo é importante para administração do IMEQ-PB?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

- Analisar a importância do setor de protocolo para administração do IMEQ-PB.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Expor as funções de um setor de protocolo de acordo com os princípios Arquivísticos;
- Comparar as funções de um setor de protocolo de acordo com os princípios arquivístico com o setor de protocolo do IMEQ-PB.
- Apresentar pontos fortes e fracos do setor de protocolo do IMEQ-PB.

2 PERCURSO TEÓRICO

Para uma melhor compreensão, foi necessário fazer uma apresentação sobre a Gestão Documental, Arquivos Correntes, sistema de informação para enfim introduzirmos ao Protocolo e um breve histórico do INMETRO/IMEQ/PB.

2.1 GESTÃO DOCUMENTAL

No primeiro momento para um melhor entendimento definiremos o que é documento, já que este é o centro da gestão documental. O termo documento é definido por diversos autores no ambiente da arquivologia. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 73) aponta que documento é “Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato”.

Nessa perspectiva, o conjunto de documentos é chamado de arquivo. Arquivo este que historicamente eram geralmente é associado a “depósitos” de papéis e de objetos sem valor, no entanto de acordo com o artigo 2º da lei nº 8.159/1991 arquivo é

Conjuntos de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

O arquivo tem como finalidade, primeiramente servir à administração e em segundo momento servir a história. E sua função básica é tornar disponíveis as informações contidas em sua guarda. (PAES, 2004)

É nesse momento que a gestão documental aparece, para facilitar o controle das informações desde sua produção até sua destinação final, auxiliando na recuperação da informação, na tomada de decisão, na diminuição da massa documental, entre outros.

O conceito de gestão de documentos foi formulado após o advento da Segunda Guerra Mundial, quando ocorreu uma explosão documental no âmbito das

administrações públicas e a conseqüente necessidade de racionalizar e controlar o volume de grandes massas documentais que passaram a serem acumuladas em depósitos de arquivos. (RODRIGUES, 2007)

A efetivação da gestão documental foi de extrema necessidade e importância, pois se tratava de um período caótico para a arquivologia, onde existiu um aumento na produção de documentos, mas também nas solicitações de informações que estavam na guarda dos arquivos.

Com o seu uso, o resultado foi uma mudança que revolucionou a arquivologia, onde surge um modelo metódico de organização dos arquivos, em que o documento passa a ser controlado desde sua produção até sua destinação final, seja ela a guarda permanente ou sua eliminação. (RODRIGUES, 2007)

Nesse aspecto Jardim (1987, p. 35) afirma que, “a gestão de documentos é uma operação arquivística entendida como o processo de reduzir seletivamente a proporções manipuláveis a massa de documentos”.

No Brasil, a gestão de documentos ganhou parâmetros legais através da lei federal nº 8.159/1991 também conhecida como lei de arquivo, onde no seu artigo 3º destaca que a gestão de documentos “é o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente”.

Da citação apresentada (PAES, 2004) destaca que a gestão documental divide-se em três etapas, são elas a produção, a utilização e a destinação.

- Produção de documentos: Esta relacionada à elaboração dos documentos em decorrência das atividades de um órgão ou setor.
- Utilização de documentos: Esta fase inclui as atividades essenciais do arquivo como: protocolo, expedição, organização, arquivamento, como também a elaboração de normas para o acesso e recuperação da informação.
- Destinação de documentos: Esta etapa estabelece os prazos de guarda, determinando a destinação final dos documentos seja a guarda permanente ou sua eliminação.

Os principais instrumentos da gestão documental são o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo. Estes dois instrumentos garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão, imprimindo maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações, autorizando a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor que justifique a sua guarda e a preservação dos documentos de guarda permanente. (BERNARDES e DELATORRE, 2008)

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005)

- Plano de Classificação é um Esquema de distribuição de documentos em classes, de acordo com métodos de arquivamento específicos, elaborado a partir do estudo das estruturas e funções de uma instituição e da análise do arquivo por ela produzido.
- Tabela de Temporalidade é o instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte ou eliminação de documentos.

É necessário lembrar que para executar essa atividade e outras, o arquivista é o profissional que detém competência e habilidades para por em prática as atividades inerentes aos princípios da arquivologia, com isso o Conselho Internacional de arquivos aponta que “os arquivistas devem ser envolvidos desde sua fase inicial do ciclo de vida dos documentos de arquivo [...]”.

O arquivista deverá ser um mediador entre a informação e seu usuário, devendo ser um profissional dotado de habilidades que vislumbre sempre melhorar o fluxo informacional no ambiente em que atua de acordo com os conhecimentos adquiridos na academia. (SOARES, 2013)

Com a utilização das etapas acima citadas em conjunto com uma equipe de profissionais de arquivo, o programa de gestão documental certamente terá êxito no ambiente a ser aplicada.

2.3 ARQUIVO CORRENTE

A gestão documental surge para assegurar às fases do documento, ou seja, a teoria das três idades, a qual estabelece um ciclo de vida dos documentos. Onde é dividida em primeira idade ou arquivo corrente, segunda idade ou arquivo intermediário e terceira idade ou arquivo permanente.

Nesse sentido o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 160) destaca que “os arquivos são correntes, intermediários ou permanentes, de acordo com a frequência de uso por suas entidades produtoras e a identificação de primário e secundário”.

Já (PAES, 2004) traz as seguintes definições:

- Primeira idade ou Arquivo corrente – Onde são guardados os documentos de uso frequente e aqueles em que o ato administrativo ainda não terminou.
- Segunda idade ou Arquivo intermediário – Onde são guardados os documentos de menor frequência de uso e que aguardam destinação final.
- Terceira idade ou Arquivo permanente – Onde são guardados os documentos cuja frequência de uso é esporádica e que são conservados em razão do seu valor histórico, probatório ou informativo.

A teoria das três idades tem o objetivo de estabelecer prazos de guarda dos documentos para o arquivo corrente, intermediários e sua destinação final, isto é, a sua guarda permanente ou sua eliminação, assim auxiliando na gestão documental.

Seguindo a linha de raciocínio discorreremos mais sobre o arquivo corrente, que na literatura arquivística também é conhecida como arquivo de primeira idade, arquivo de gestão e arquivo ativo.

De acordo com Paes (2004, p.54). “São constituídos de documentos em curso ou freqüentemente consultados como ponto de partida ou prosseguimento de planos, para fins de controle, para tomada de decisões das administrações”.

Bellotto (2007, p.23-24) vai além e completa, onde diz que o arquivo corrente é aquele

[...] nos quais se abrigam os documentos durante seu uso funcional, administrativo, jurídico; sua tramitação legal; sua utilização ligada às razões pelas quais foram criados. A permanência de tais documentos nesse tipo de arquivo depende de sua tipologia/função e, principalmente, de sua vigência [...].

Vieira (1999, p. 3) afirma que “no arquivo corrente, é onde tudo começa”. Com essa afirmação percebemos que os documentos que pertencem ao arquivo corrente detêm um valor primário, que segundo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.171) é o “valor atribuído a documento em função do interesse que possa ter para a entidade produtora, levando-se em conta a sua utilidade para fins administrativos, legais e fiscais”.

Contudo, Rousseau e Couture (1998, p.114) acrescenta que o arquivo corrente é o período durante o qual os documentos de primeira idade são indispensáveis à manutenção das atividades cotidianas da administração. Esses documentos que são utilizados frequentemente devem permanecer o mais perto possível do utilizador.

Paes (2004) Dentre os cinco setores distintos das atividades de arquivos correntes estão:

- Protocolo;
- Expedição;
- Arquivamento;
- Empréstimo;
- Consulta Destinação.

Dento dos cinco setores das atividades do arquivo corrente o protocolo é o foco da nossa pesquisa, mas antes falaremos um pouco sobre sistema de informação.

3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Para uma melhor compreensão, antes de adentrarmos sobre sistema de informação, se fez necessário esclarecer primeiramente o que são dados, informação e conhecimento. Para Siqueira (2005, p.23) “a matéria prima de um sistema de informação é constituída por dados, informação e conhecimento”.

Siqueira (2005, p.24) aponta que dados, informação e conhecimento são:

- Dados: É a forma primitiva que compõe um sistema de informações. O dado é considerado como menos partícula estruturada que compõe a informação.
- Informação: É um dado acrescido de contexto, relevância e proposito. Requer um mínimo de analise para sua obtenção.
- Conhecimento: É a informação dotada de contexto, reflexão e síntese.

Nesse sentido, percebemos que dado é um elemento isolado, fora de um contexto, e quando esses dados são organizados e inseridos dentro de um contexto é transformado em informação e quando essa informação é compreendida, assimilada resultara em conhecimento. Sendo assim notamos que existe um ciclo que não é contínuo, pois nem todo dado pode gerar informação e nem toda informação pode gerar conhecimento, mas se analisarmos todo conhecimento é constituído de uma informação ou um conjunto de informações e toda informação é composta de um dado ou um conjunto de dados.

Podemos agora introduzir o que é sistema de informação, que para Siqueira (2005, p.3) é “é um conjunto de elementos interdependentes e interagentes que formam um todo organizado e tem por finalidade transformar entradas em saídas”. Ou seja, o sistema de informação captura um conjunto de dados e informações, onde é processado para enfim gerar novos dados e informações.

Segundo Araújo (2006, p. 307) “Os sistemas de informação lidam com um tipo de informação: a que está potencialmente contida em documento”.

Já Laudon e Laudon (2007, p. 9 apud DANTAS, 2011, P. 35) aponta o sistema de informação como:

Um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

Por tanto, o sistema de informação tende a colaborar através das informações coletadas e recuperada a tomada de decisão e um controle maior da organização podendo produzir novas informações e conhecimento através das que foram coletas/recuperadas.

Alves (2006, p. 322) afirma que “cada vez mais, o que a organização pode fazer depende do que os sistemas de informação permitem fazer”. Isso nos faz perceber o quanto às organizações dependentes a um sistema de informação.

No entanto nessa relação organização e sistemas de informações Alves (2006, p. 323) nos faz uma ressalva

por um lado, sistemas de informação devem ser ajustados à organização para promover informação à administração. Por outro, a organização deve estar ciente e aberta à influencia dos sistemas de informação, a fim de beneficiar-se das novas tecnologias da informação e alcançar os objetivos organizacionais e vantagens competitivas.

Nesse contexto percebemos que é necessário a organização escolher o sistema de informação adequado para ela, que venha a supri as suas necessidades. Assim o sistema de informação deve ter como objetivo, auxiliar os profissionais no desenvolver de suas atividades com a entrada, processamento e saída de informações, assim colaborado para que essas atividades sejam eficientes no ambiente em que esteja.

3.1 PROTOCOLO

O arquivo de um órgão, entidade começa a se formar no protocolo, segue o seu ciclo passando pelo arquivo corrente, intermediário até sua destinação final.

De acordo com Sales, Silva e Soares (2012) é entendido que durante a sua tramitação, os arquivos correntes podem exercer funções de protocolo, por isso alguns órgãos existem a denominação Protocolo e Arquivo, Núcleo de Comunicação e Protocolo, Setor de Expedição, Setor de Distribuição e outros.

Para Shellenberg (2006, p. 98)

O sistema de registro primitivo em guardar os documentos de um órgão em duas séries, uma constituída de papéis expedidos e outra de recebidos. A característica essencial do sistema, da qual se deriva o seu nome, é o registro. No serviço de registro protocolam-se os documentos na ordem em que se acumulam, atribuem-se lhes números consecutivos. Esses números são a chave para o controle dos documentos em ambas as séries, e constituem um meio de referência para o nome dos signatários e para os assuntos dos documentos; nos índices as pessoas e os assuntos são identificados pelos mesmos, indicando a ordem dos documentos em cada série.

Quando se fala de protocolo logo se remete ao número de identificação de um documento qualquer, mas, além disso, Paes (2004, p 27) define protocolo como:

é a denominação geralmente atribuída aos setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação dos documentos em curso; denominação atribuída ao próprio número de registro dado ao documento; Livro de registro de documentos recebidos e/ou expedidos

Sob esse aspecto, Lopes (1997, p.16) nos traz a seguinte definição a respeito do protocolo onde diz que “é o conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos, garantindo, assim, o acesso à informação”.

Assim percebemos que o protocolo tem função de receber documentos, sejam eles por correios, malotes e internet; classificar e registrar esses documentos

de acordo com o plano de classificação da entidade para assim poder ser encaminhado para o seu destino.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.131) protocolo é o “Serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos”.

- Recebimento - Entrada de documentos de origem interna ou externa.
- Registro - Atribuição de número ao documento/conjunto documental e registro no sistema de controle de protocolo, mediante processo manual, mecanizado ou informatizado.
- Classificação – Os documentos são anteriormente identificados e analisados atendendo ao plano de classificação do órgão.
- Distribuição–Encaminhamento de documentos do protocolo para outro setor/unidade interno da mesma instituição.
- Controle e Movimentação – Mediante processo que pode ser: manual, mecanizado ou informatizado, faz-se o controle do fluxo documental desde a entrada/criação do documento na instituição. Os sistemas informatizados atendem com precisão esta trajetória documental traçando/registando todo o percurso do documento.
- Expedição – Encaminhamento de documentos do protocolo para outras instituições.

Já Paes (2004, p. 55-56) aponta algumas rotinas adotadas no protocolo, são elas:

- Receber a correspondência;
- Efetuar a separação dos documentos recebidos de caráter oficial ostensivo ou sigiloso e ser encaminhados aos seus destinatários;
- Tomar conhecimento das correspondências de caráter ostensivo por meio da leitura, requisitando a existência de antecedentes, se existirem;
- Classificar o documento com base no código de assuntos adotado pela instituição;

- Colocar carimbo de protocolo;
- Elaborar o resumo do assunto a ser lançado na ficha de protocolo e encaminhar os documentos ao Setor de Registro;
- Preparar a ficha de protocolo, em duas vias e anexar a segunda via ao documento, encaminhado ao seu destino;
- Arquivar as fichas de protocolo;
- Receber dos vários setores os documentos a serem redistribuídos.

4 BREVE HISTÓRICO DO INMETRO/IMEQ/PB

4.1 INMETRO

No período do Primeiro Reinado, as tentativas de uniformização das unidades de medida brasileiras se apoiaram em padrões originários da Corte Portuguesa. Em 1830, o deputado gaúcho Cândido Baptista de Oliveira sugeriu a adoção do sistema métrico decimal em vigor na República Francesa. Entretanto, apenas em 26 de junho de 1862, já no Segundo Reinado, Dom Pedro II promulga a Lei Imperial nº 1157 e com ela oficializa, em todo o território nacional, a utilização do sistema métrico decimal francês. O Brasil foi uma das primeiras nações a adotar o novo sistema como signatário da Convenção do Metro, instituída em 20 de maio de 1875.

Com o crescimento industrial do século XX a ideia e necessidade de criar no Brasil instrumentos mais eficazes de controle que viessem a proteger produtores e consumidores. No ano de 1961, foi criado o Instituto Nacional de Pesos e Medidas (INPM), centralizando a política metrológica nacional. Para a plena execução de suas competências, ele adotou, em 1962, o Sistema Internacional de Unidades (SI), consolidado pela 11ª Conferência Geral de Pesos e Medidas em 1960. Os Órgãos Estaduais, hoje conhecidos como Órgãos Delegados, recebem a incumbência de execução de atividades metrológicas, atingindo cada região do País.

Em 1973, nascia o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, o Inmetro, hoje chamado Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia. Inmetro é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, que atua como Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro), colegiado interministerial, que é o órgão normativo do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro).

Com o objetivo de integrar uma estrutura sistêmica articulada, o Sinmetro, o Conmetro e o Inmetro foram criados pela Lei 5.966, de 11 de dezembro de 1973, cabendo a este último substituir o então INPM e ampliar sua área de atuação a serviço da sociedade brasileira.

Segundo a página do INMETRO (<http://www.inmetro.gov.br/>) sua missão é:

prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos, através da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do País.

O Inmetro, motivado pela grande extensão territorial do País, e atento à política de descentralização das atividades administrativas e operacionais do Governo Federal, decidiu optar por um modelo descentralizado de atuação que, ao longo dos anos, consolidou-se na delegação de atividades nas áreas de metrologia legal e avaliação da conformidade a Institutos de Metrologia e Qualidade, constituindo assim, a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I).

A RBMLQ-I é o braço executivo da Instituição em todo o território brasileiro, incumbindo-se das verificações e inspeções relativas aos instrumentos de medição, da fiscalização da conformidade dos produtos e do controle da exatidão das indicações quantitativas dos produtos pré-medidos, de acordo com a legislação em vigor.

A seguir, um quadro com os órgãos delegados a RBMLQ-I:

QUADRO 1 - Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade

Órgãos Delegados	Cidades
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Boa Vista - RR
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Contagem – MG
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Curitiba – PR
IPEM-FORT – Instituto de Pesos e Medida	Fortaleza - CE
INMEQ – Instituto de Metrologia e Qualidade	Maceió - AL
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Macapá – AP
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Manaus – AM
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Natal – RN
AEM – Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia	Palmas – TO
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Porto Velho - RO
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Recife – PE
INMETRO – Instituto de Metrologia e Qualidade	Rio de Janeiro – RJ
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	São Paulo - SP
IMEQ – Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial	João Pessoa - PB
IPEM – Instituto de Pesos e Medida	Cuiabá - MT
ITPS – Instituto de Tecnologia e Pesquisa de Sergipe	Aracaju - SE
IMETRO - Instituto de Metrologia	São José - SC
AEM – Agência Estadual de Metrologia	Campo Grande - MS
IMETROPARA - Instituto de Metrologia	Belém - PA
IMEPI - Instituto de Metrologia do Estado do	Teresina - PI
IBAMETRO – Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade	Salvador - BA
INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial	São Luis - MA
INMETRO – SURGO/BSB	Brasília - DF
SURGO – Superintendência do Inmetro	Goiânia - GO
IPEM - Instituto de Pesos e Medida	Rio Branco - AC
SURRS – Superintendência do Rio Grande do Sul	Porto Alegre - RS

FONTE: Adaptado de Sales (2010)

4.2 IMEQ-PB

O Instituto de Pesos e Medidas do Estado da Paraíba (IPEM-PB) foi criado através da Lei nº 3.543, de 24 de julho de 1968, é um órgão autárquico, com personalidade jurídica. Inicialmente o órgão era vinculado à Secretaria Extraordinária do Planejamento e Coordenação Econômica. O IPEM-PB é responsável pelas atividades pertinentes ao sistema metrológico instituído pela União Federal, decreto – lei nº 240 de 28 de fevereiro de 1868 e decreto 62.292 de 22 de fevereiro de 1968. No entanto a partir do dia 12 de dezembro de 2002, através da Lei 7.276, o Instituto

de Pesos e Medidas da Paraíba, passou a denominar-se Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba – IMEQ-PB.

O Órgão em referência passa a ser vinculado à Secretaria de Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico (SETDE). Compõe a RBMLQ-I, sendo suas ações direcionadas para orientação e verificação, conforme as metas pactuadas com um Convênio de Cooperação Técnica e Administrativa celebrado entre esta e o INMETRO, através da interveniência da SETDE.

O IMEQ/PB é responsável pela execução das atividades de natureza Metrológica e de Controle de Qualidade de bens e serviços, por delegação do INMETRO.

De acordo com a pagina do IMEQ-PB (<http://www.imeq.pb.gov.br/>) a missão e a visão do instituto são:

- Missão - Contribuir de forma eficaz e efetiva, para o desenvolvimento socioeconômico da Paraíba, através da Metrologia e Qualidade.
- Visão - Ser referência de credibilidade, confiança e eficiência na área de Metrologia e Qualidade no Estado da Paraíba e perante RBMLQ/INMETRO.

As atividades de Metrologia Legal atingem de forma positiva a vida de milhares de paraibanos residentes nos 223 municípios do Estado. Encontra-se presente no dia a dia dos setores da indústria, comércio e serviço, especialmente na vida do cidadão comum, garantindo a confiabilidade das medições, relações de consumo mais justas, dessa forma podendo contribuir para melhoria da competitividade das empresas.

5 METODOLOGIA

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente trabalho classifica-se como empírica também conhecida como pesquisa de campo que segundo Marconi e Lakatos (2005, p.188) é

Aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los.

Já a pesquisa empírica, para Rodrigues (2007, p. 42), “é uma investigação que busca soluções práticas para problemas concretos”. A pesquisa justifica-se como empírica, pela coleta de dados no próprio local, no caso no IMEQ-PB.

A pesquisa desenrola-se com uma abordagem qualitativa que para Gil (2006), a pesquisa qualitativa permite a relação dinâmica entre o objetivo e a subjetividade do sujeito de modo que não se traduz em números.

Conforme Marconi e Lakatos (2008, p. 272), por meio do método qualitativo

o investigador entra em contato através do estudo de caso com o indivíduo ou grupos humanos, com o ambiente e a situação que está sendo investigada, permitindo um contato de perto com os informantes.

Nesse sentido os tipos de pesquisa utilizados serão: exploratória e a descritiva, pois foram as que tiveram melhor adequação para o presente estudo e assim auxiliando em uma melhor compreensão do ambiente e suas características acerca do objeto a ser estudado.

A pesquisa exploratória segundo Gil (2008, p.41) que explica que “estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema com visto e torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Já Marconi e Lakatos (2008, p.190) completa apontando que a pesquisa exploratória:

são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos. Empregam-se geralmente procedimentos sistemáticos ou para obtenção de observações empíricas ou para análise dos dados (ou ambas, simultaneamente).

Já a pesquisa descritiva Gil (2008, p.28) afirma que “As pesquisas desse tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Rodrigues (2007, p.29) vai além e aponta que é o:

estudo que apresenta informações, dados, inventários de elementos constitutivos ou contíguos ao objeto, dizendo o que ele é, do que se compõe, em que lugar está localizado no tempo e no espaço, revelando periodicidade, indicando possíveis regularidade ou irregularidade, mensurando, classificando segundo semelhanças e diferenças, situando-o conforme as circunstâncias.

5.2 CAMPO EMPÍRICO

A definição do campo empírico se propõe a estabelecer segundo Minayo (1996), um recorte espacial, delimitado pela problemática, onde o fenômeno de interesse se manifesta.

Com isso o campo empírico escolhido foi o Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba (IMEQ-PB). O Órgão em referência está vinculado à Secretaria de Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico. Encontra-se situado na Avenida Hilton Souto Maior, nº 4180, Mangabeira VII, na Capital, e possui uma Agência Regional na cidade de Campina Grande. Compõe a RBMLQ – I, sendo suas ações direcionadas para orientação e verificação, conforme as metas pactuadas com um Convênio de Cooperação Técnica e Administrativa celebrado entre esta e o INMETRO, através da interveniência da SETDE.

5.3 UNIVERSO E AMOSTRA

Segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 118) “universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Para Rudio (1860, p.60) universo é:

[...] a totalidade dos indivíduos que possuem as mesmas características, definidas para um determinado estudo. O conceito é, portanto, “fluido”, dependendo, em cada caso, das especificações de características que foram feitas.

De acordo com os conceitos apresentados, o universo escolhido foi o IMEQ-PB.

Com a escolha do universo podemos determinar a amostra, que para Marconi e Lakatos (2001) constitui-se de uma parte selecionada do todo, ou seja, uma amostra do universo. Já para Rudio (1986, p. 60), ao afirmar que:

Amostra é, portanto, uma parte da população, selecionada de acordo com uma regra ou plano. O mais importante, ao selecioná-la, é seguir determinados procedimentos, que nos garantam ser ela representação adequada da população, donde foi retirada, dando-nos assim confiança de generalizar para o universo o que nela for observado.

Partindo desse pressuposto a amostra selecionada foi o Núcleo de Comunicação e protocolo do IMEQ-PB.

5.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos de coleta de dados são de extrema importância para a pesquisa, já que auxiliam na obtenção de dados sobre o objeto estudado. Com isso na referida pesquisa foi utilizada a observação como instrumento de coleta de dados.

Gil (2008, p. 100) aponta que “a observação nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano”. Para Marconi e Lakatos (2005, p. 190) a observação é

Uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar.

O tipo de observação utilizado foi a participante. Que de acordo com Marconi e Lakatos (2005, p. 194)

Consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste.

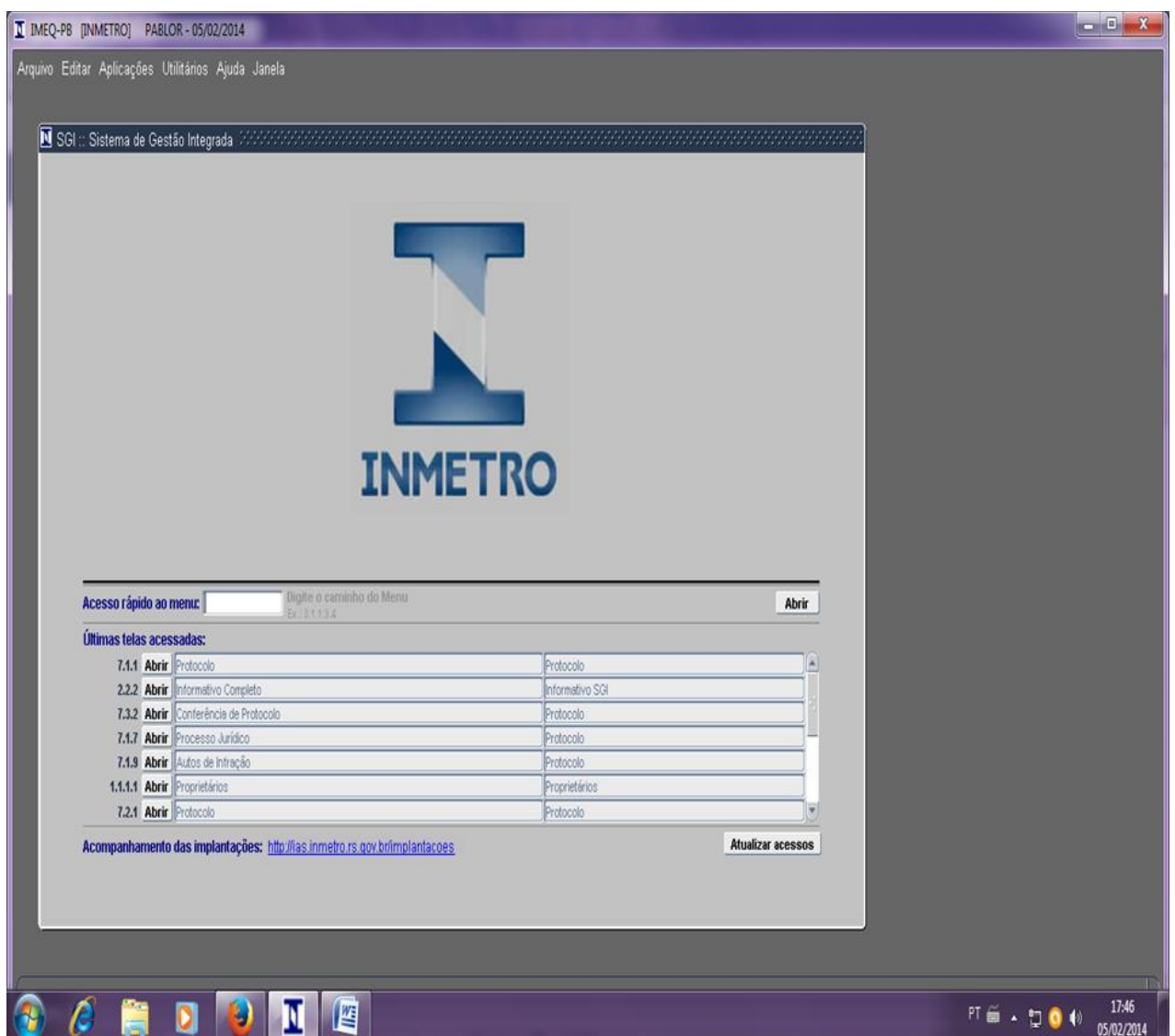
O instrumento foi escolhido com o propósito de recolher o máximo de informações possíveis acerca do objeto que no caso foi o setor de protocolo do IMEQ-PB através da observação participativa para identificar as funções e a importância do referido setor.

6 ANALISE DOS DADOS

6.1 NÚCLEO DE COMUNICAÇÃO E PROTOCOLO

O setor de protocolo do IMEQ-PB é denominado de Núcleo de Comunicação e Protocolo, também é conhecido pela sua abreviatura, NC. O IMEQ-PB utiliza o Sistema de Gestão Integrada (SGI), é um software de gestão informatizado utilizado pelo INMETRO, foi desenvolvido em 1995 pela equipe de programação da Superintendência do Rio Grande do Sul (SURRS) e em meados de 2010 o SGI foi implementado no IMEQ-PB.

FIGURA 1 – Tela inicial do SGI



FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

O SGI abrange todo o Instituto e cada setor utiliza a área que compete suas atividades. Além disso, há um campo específico para o protocolo no sentido, de auxiliar em determinadas atividades que são da competência do NC. Segundo o programa de atividades, o NC é encarregado de:

- Envio e recebimentos de correspondências;
- Registro de documentos;
- Autuação de documentos;
- Trâmite de documento, processos e correspondências.

PROCEDIMENTOS DE ENVIO E RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIAS

O envio das correspondências é realizado de quatro maneiras, seja ela através do malote, da carta simples ou registrada ou do Sedex, para a realização desses procedimentos, existe um contrato celebrado com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (CORREIOS), para viabilizar esses serviços.

No caso do **malote**, é utilizado para enviar correspondências para sua sede regional em Campina Grande e para o Instituto de Metrologia e Qualidade do Rio de Janeiro (INMETRO-RJ). Para o envio do malote é produzida uma guia de remessa na qual são discriminadas sua origem e destino, a identificação do malote e seu lacre, o seu conteúdo, além de quem produziu a guia e quem recebeu com suas respectivas datas. Feito esse procedimento são impressos três vias, aonde duas vão no interior do malote, uma delas ficara no seu destino e a outra retornara para o IMEQ-PB e a terceira via fica para comprovar seu envio até que a via devidamente assinada retorne, e assim sendo eliminada, também existe um livro de protocolo com o numero do malote, selo e seu destino aonde o funcionário do CORREIOS assina, para que possamos comprovar que o malote foi levado por um dos seus funcionários.

A outra maneira das correspondências serem enviadas é através das cartas simples e registradas e o Sedex, todos esses são serviços oferecidos pelos CORREIOS. Em se tratando da **carta registrada e do Sedex**, ambas recebem um selo específico do serviço com um código de registro do objeto, além de no anverso da correspondência é acrescentado um aviso de recebimento. Já a **carta simples**, levava um carimbo no verso da correspondência com o número do contrato entre o IMEQ-PB x CORREIOS e não é necessário o selo do serviço. Para o envio das correspondências é produzido uma lista de postagem, onde é discriminado o destino, o código de registro do objeto, além do número do contrato entre as instituições. Feito isso são impressas três vias da lista de postagem, onde duas estão juntas das correspondências, uma das vias fica no próprio CORREIOS e a outra deverá ser devolvida para sua origem, no caso o NC. As correspondências são levadas pelo funcionário do CORREIOS para enfim, serem enviadas aos respectivos destinatários. A outra via fica no NC para comprovação de que foi realmente enviada a correspondências e é eliminada quando houver o retorno da via devidamente assinada e carimbada pelo CORREIOS.

REGISTRO DE DOCUMENTOS

É o procedimento no qual inserimos os dados referentes ao documento no SGI, esses dados vão servir como identificadores. Essas espécies ou tipologias documentais podem ser: defesas administrativas; recursos administrativos; faturas; ofícios; requerimentos dentre outros. Logo após o preenchimento dos dados do documento, tais como: tipo do documento, interessado, assunto será gerado o numero de protocolo e em casos de processos, além do numero do protocolo será gerado o numero de processo. Vale salientar que a numeração tanto do protocolo quanto a dos processos são zeradas anualmente, o numero de protocolo é constituído de oito dígitos sendo seus quatro últimos dígitos referentes ao ano corrente, já o numero de processo é constituído de quatro dígitos mais o ano em vigência. De acordo com os termos cujos documentos são registrados, que posteriormente vamos ser capazes de acessar e recuperar a informação com maior rapidez e eficiência. Para registrar os documentos utilizamos a seguinte tela do SGI.

FIGURA 4 – Tela utilizada para o registro de documento

The screenshot displays the 'PR2010 - CADASTRO DE PROTOCOLO' form in the SGI system. The form includes the following fields and sections:

- Tipo:** Memorando/Ofício
- Data Abertura:** 17/11/2014
- Documento:** [Dropdown]
- Nº Proc/Docs:** [Text]
- Procedência:** Município [Dropdown], Interessado [Text]
- Interessado:** Proprietário [Dropdown], Funcionário [Dropdown], Propr. Doc. [Text], Estab. [Text], CGC [Text]
- Assunto:** Assunto [Text], Observação [Text]
- Situação:** Cadastrado [Dropdown]
- Lote/Caixa:** [Text]
- Tipo Arq.:** Intermediária [Text]
- Liga Protocolo:** [Text]

Below the form is a table with the following columns: Origem, Setor Dest., Envio, Recebimento, Retorno, Descrição, Malote, Lacre, G.R., Malote Imp. The table is currently empty.

At the bottom of the form, there is a list of document types with 'Abrir' buttons:

- 7.1.1 Protocolo
- 7.3.2 Conferência de Protocolo
- 1.1.1.1 Proprietários
- 7.1.9 Autos de Infrção
- 8.11.1.2.5 Transferência Interna
- 7.1.7 Processo Jurídico

The bottom status bar shows 'PT', '15:58', and '17/11/2014'.

FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

AUTUAÇÃO DE DOCUMENTOS

De acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística (1996, p. 11) “atuação é a ação pela qual um documento recebido no protocolo passa a constituir um processo”. No NC atuamos processo administrativo (Memorando, ofícios, requerimentos, folha de pagamento, ordem de serviço e entre outros.) que é a atividade meio¹ do instituto. Efetuado o preenchimento dos campos necessários será gerado o numero do protocolo e processo, feito isso é acrescido à capa do processo que no caso dos processos administrativos são caracterizados pela cor branca, na capa é colocado uma etiqueta com a identificação que contem o numero do protocolo, o numero do processo, assunto e interessado. Todas as páginas dos processos são numeradas e rubricadas, conforme estabelecido no § 4º da Lei Federal nº. 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo. Para atuar os processos administrativos utilizamos a seguinte tela do SGI:

FIGURA 5 – Tela para atuação dos processos administrativos

FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

¹Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 39) “Atividade que dá apoio à consecução das atividades-fim de uma instituição. Também chamada atividade mantenedora”.

Além dos processos administrativos também autuamos processos jurídicos (Autos de Infração) que é a atividade fim² do órgão. Diferentemente de como é a atuação dos processos administrativos onde é utilizada uma única tela do SGI, essa operação utilizamos quatro telas diferente para realizar a autuação dos processos jurídicos. Primeiramente verificamos o cadastro da pessoa (física ou jurídica) autuada no nosso banco de dados, caso o autuado não tiver o cadastro, na mesma tela faremos o cadastro do mesmo. Para realizar esse procedimento utilizamos a seguinte tela do SGI:

FIGURA 6 – Tela de cadastro de Estabelecimento/Detentores

FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

²Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 39) “Atividade desenvolvida em decorrência da finalidade de uma instituição. Também chamada atividade Finalística”.

O próximo passo a ser efetuado será o cadastro do **auto de infração**, que é o documento produzido pelos fiscais do INMETRO quando encontram irregularidades como, por exemplo, nas bombas de gasolina, nas balanças, nos taxímetros e outras que são encontrados durante suas verificações. Para o cadastro é necessário o preenchimento dos campos referentes ao documento tais como: numero do auto de infração, funcionário que realizou a autuação, dia e hora da autuação, dados do autuado e o que estava irregular. Para realizar essa operação utilizamos a seguinte tela:

FIGURA 7 – Tela de cadastro de auto de infrações

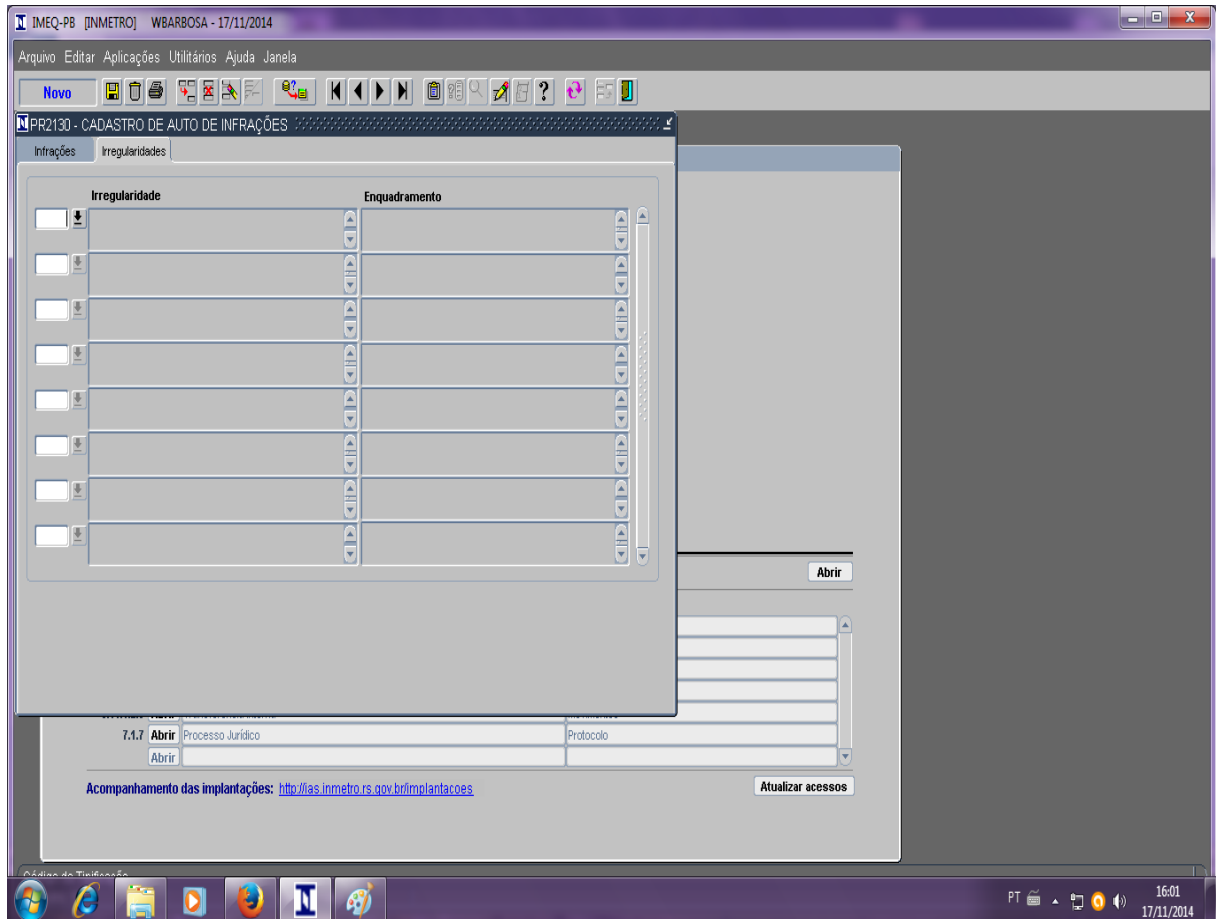
The screenshot displays a web-based application interface for recording traffic violations. The window title is "IMEQ-PB [INMETRO] WBARBOSA - 17/11/2014". The main form is titled "PR2130 - CADASTRO DE AUTO DE INFRAÇÕES" and is divided into several sections:

- Document Information:** Fields for "Documento", "Número do AI", "Cancelado por", "Funcionário", "Data" (17/11/2014), and "Hora".
- Vehicle and Inspection Details:** Fields for "Coleta", "Laudo Exame", "Auto de Apreensão", and "Termo Laudo".
- Vehicle Identification:** Fields for "Município", "Proprietário", "Espécie", "Classificação", "Nº INMETRO", "Nº Série", "Termo", "Classif. Mercadoria", "Marca Mercadoria", "Ramo de Atividade", "Nº NF", "Embalagem" (set to "Não"), "Tp Texto Ai", "Resolução", and "Tipificação".
- Fiscal and Product Information:** Checkboxes for "Oposição à Fiscalização", "Sem Nota Fiscal", and "Nota Fiscal Não Corresp". A dropdown for "Disposição do Produto".
- Representative Information:** Fields for "Nome Representante", "CPF/CIC", "Cargo Representante", and "Presença" (set to "Não").

At the bottom of the form, there are three buttons: "Visualizar Auto de Infração", "Gerar Processo/Protocolo", and "Gerar Etiquetas". Below the form, there is a section for "7.1.7 Abrir Processo Jurídico" and "Abrir Protocolo". A link for "Acompanhamento das implantações" is provided at the bottom left, and "Atualizar acessos" is at the bottom right. The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 16:00 on 17/11/2014.

FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

Na mesma área, mas em tela diferente é feito a discriminação da infração encontrada na verificação, além da discriminação também conta com o enquadramento em que se encaixa a autuação/infração. Esse cadastro é feita na seguinte tela:

FIGURA 8 – Tela de cadastro de irregularidades

FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

Com a autuação do processo concluída é gerado o numero de protocolo e o numero do processo. Com esse numero do processo é que podemos verificar os antecedentes do autuado, ou seja, se o interessado tem outras autuações em nosso banco de dados, feito essa verificação é gerado um arquivo em Formato Portátil de Documento (PDF) com todas essas informações citadas. Essa verificação é feita na seguinte tela:

FIGURA 9– Tela de processos jurídicos

The screenshot shows a software interface for managing legal processes. The main window is titled "PR2012 - PROCESSO JURIDICO". It features a menu bar with "Arquivo", "Editar", "Aplicações", "Utilitários", "Ajuda", and "Janela". Below the menu is a toolbar with icons for "Novo", "Salvar", "Imprimir", "Excluir", "Copiar", "Colar", "Zoom", "Ajuda", and "Atualizar".

The main content area is divided into several sections:

- Process Information:** Fields for "Processo", "Ano", "UF Orig.", "Espécie", "Data de Abertura" (17/11/2014), "Situação 1ª" (Cadastrado), and "Situação 2ª".
- Observação:** A text area for notes.
- Decision Dates:** Fields for "Data Decisão Emitida", "Data Decisão Final", "Data Notificação", "Data Dívida Ativa", "Data Homologação RJ", and "Data Arquivamento".
- Municipality and Fees:** Fields for "Município" and "Venc. Cobrança".
- Sub-Judice and Active Debt:** Dropdown menus for "Sub-Júdice" (Não) and "Dívida Ativa" (Não).
- Auto Infração:** A table with columns for "Auto Infração" and "Data".
- Notific. de Autuação:** A section with buttons for "Antecedentes", "Antecedentes Histór.", "Notific. Aut. Pend.", and "Notific. Aut. Lote".
- Protocolo Jurídico:** A table with columns for "Jurídico", "Tipo Protocolo", "Data", and "Observação".
- Buttons:** "Junta Processos", "Doc. Junta Proc.", "Tramitação Jurídica", "Etiquetas", "Pesquisa", "Separa Processo", "Envia Outra UF", and "Doc. Digitalizados".
- Log/History:** A list of actions with columns for "Abriir", "Proprietários", and "Protocolo".
- Footer:** "Acompanhamento das implantações: <http://ias.inmetro.rs.gov.br/implantacoes>" and "Atualizar acessos".

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "16:04" and "17/11/2014".

FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

Por ultimo, consultamos o Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) nos respectivos sites (<http://www.receita.fazenda.gov.br/aplicacoes/atcta/cpf/consultapublica.asp>) e (http://www.receita.fazenda.gov.br/pessoajuridica/cnpj/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp) depois da consulta é impresso o CPF ou CNPJ e será anexada junto com a documentação toda documentação que compões o processo. Enfim, é acrescida a capa no processo que no caso dos processos jurídicos é caracterizado pela cor rosa. Os procedimentos são os mesmos utilizados nos processos administrativos, tais como a etiqueta e sua paginação.

TRÂMITE DE DOCUMENTOS, PROCESSOS E CORRESPONDÊNCIAS

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 39) trâmite é o “Curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa. Também chamado movimentação ou trâmite”. O trâmite de documentos e processo no IMEQ-PB é realizado de duas maneiras, através do SGI e do livro de protocolo, no caso dos processos o trâmite é feito exclusivamente no SGI, onde pode ser tramitado durante sua autuação ou pode ser feito em outro momento, basta inserir na busca o numero do protocolo, ou processo ou qualquer outro termo que possa localiza-lo, feito isso existe um espaço na parte inferior da tela onde é feita a tramitação, inserimos a origem, ou seja, quem esta enviando o processo no caso a abreviatura do setor e ao lado inserimos a abreviatura do setor a quem se destina, a data de envio é automaticamente inserida pelo sistema. Esse procedimento é realizado na seguinte tela:

FIGURA 10– Tela para tramitação

The screenshot shows the 'PR2010 - CADASTRO DE PROTOCOLO' form. The 'Assunto' field is empty. The 'Observação' field contains the text 'Proprietário', 'Etiqueta', 'Consulta', and 'Rel. Retor. Pendente'. The 'Situação' is set to 'Cadastrado' and 'Tipo Arq.' is 'Intermediária'. Below the form is a table with the following columns: Origem, Setor Dest., Envio, Recebimento, Retorno, Descrição, Malote, Lacre, G.R., Malote Imp. The table is currently empty. At the bottom of the window, there is a list of document types with 'Abrir' buttons: 7.1.1 Protocolo, 7.3.2 Conferência de Protocolo, 1.1.1.1 Proprietários, 7.1.9 Autos de Intração, 8.11.1.2.5 Transferência Interna, and 7.1.7 Processo Jurídico. The footer contains the URL 'http://ias.inmetro.rs.gov.br/implantacoes' and 'Atualizar acessos'.

FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

No caso da documentação também é utilizado o SGI e segue os mesmos procedimentos de tramitação dos processos. Já as correspondências, utilizamos o caderno de protocolo, onde é discriminado o setor ou pessoa a quem se destina, a origem, a natureza, o assunto e a assinatura de quem esta enviando e quem estar recebendo. Com isso percebemos que mesmo atualmente com tanta tecnologia os procedimentos contemporâneos ainda existem.

FIGURA 11 – Caderno de protocolo

Destinatário: _____
 (Repartição ou Serviço a que é dirigido)

Remetente: _____
 (Repartição ou Serviço a que expede)

Natureza: _____
 (Ofício, processo, telegrama, carta, etc.)

Assunto: _____
 (Resumo da matéria contida no documento)

Data 7/11/14
 (Remessa)

Assinatura do Expedidor _____

Data 7/11/14
 (Recebimento)

Assinatura do Récebedor _____

FONTE: INMETRO/IMEQ/PB (2014)

6.2 COMPARANDO O NC COM O SETOR DE PROTOCOLO DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS ARQUIVÍSTICOS

Para um melhor entendimento, a seguir um quadro com as funções do NC e do setor de protocolo de acordo com os princípios arquivísticos:

QUADRO2 – Comparativo entre as funções do NC e do setor de protocolo de acordo com os princípios arquivísticos

Funções do NC	Funções de um protocolo de acordo com os princípios arquivísticos
Envio e recebimentos de correspondências	Recebimento
Registro de documentos	Registro
Autuação de documentos	Classificação
Trâmite de documento, processos e correspondências	Distribuição
	Controle da tramitação
	Expedição de documentos

FONTE: Dados da pesquisa (2014)

Como percebemos através desse comparativo e da descrição das funções e procedimentos de ambas, que o NC mesmo com nomenclaturas diferentes segue as funções de acordo com os princípios arquivísticos. Notamos que a função do NC, no tocante ao envio e recebimento de correspondências remete as funções do recebimento e expedição de documentos. Já o registro e a autuação de documentos do NC equiparassem as funções de registro e classificação de documentos. E por fim a função do NC trâmite de documentos, processos e correspondências é comparado à distribuição e o controle da tramitação.

6.3 PRONTOS FORTES E FRACOS DO NC

De acordo com os dados coletados através da observação, foi possível encontrarmos e apontarmos os pontos fortes e fracos no NC. Os pontos fortes do NC encontrados foram:

- Sistema Informatizado que atende as necessidades do NC;
- Agilidade e maior precisão na recuperação de documentos;
- Agilidade na autuação dos processos administrativos e Jurídicos;
- Maior segurança das informações através de controles de acesso e uso.

Esses pontos fortes propiciam diversos benefícios para o IMEQ-PB. Através do SGI temos uma maior agilidade nos procedimentos que são realizados pelo NC, com isso gerando uma redução de carga horária e um ganho de tempo para realizarmos outras atividades, também temos um maior controle dos documentos produzidos como recebidos e um acesso e recuperação mais ágil e preciso dos documentos, assim podendo auxiliar na tomada de decisão e contribuir para o sucesso no ambiente em que o instituto esta envolvido.

Já os pontos fracos identificados foram:

- Falta de qualificação dos colaboradores do NC em relação à arquivologia;
- Ausência de um Plano de Classificação;
- Falta de algum informativo a respeito das atividades desenvolvidas.

A falta de qualificação dos colaboradores do NC em relação à arquivologia é notória, pois apenas um dos seus colaboradores é formado em arquivologia enquanto os outros não tem nenhum embasamento teórico relacionado a área de arquivo. Isso é percebido quando é necessário o registro dos documentos e também nos procedimentos de controle de correspondências. Outro ponto é a falta de um plano de classificação dos documentos, onde o NC e o arquivo do instituto deveriam trabalhar em conjunto para sua elaboração e por fim a falta de algum informativo das atividades e procedimentos realizados no setor, já que esse conhecimento esta

apenas com os seus colaboradores, com isso podendo dificultar o desenvolvimento das atividades em caso de uma nova equipe de colaboradores, já que não existe nada registrado.

6.3 A IMPORTÂNCIA DO NC PARA ADMINISTRAÇÃO DO IMEQ-PB

O NC é estrategicamente localizado na área administrativa do instituto, já que suas atividades colaboram com a maioria dos setores do órgão. De acordo com o que observamos o NC é considerado por muitos colaboradores como o “coração” do instituto, pois é através dele que muitas vezes ocorre a comunicação interna entre os setores do órgão e também a comunicação externa. O NC participa de forma direta na administração do instituto, já que é através do setor que atuamos os processos administrativos e jurídicos que são respectivamente as atividades meio e fim do IMEQ-PB, também somos responsáveis pelo envio e recebimento de correspondências, essas podem ser de extrema importância para a administração, como por exemplo, os contratos, os comunicados de atuação. O protocolo tem a finalidade de fazer o controle dos documentos em fase corrente e muitas vezes o gestor necessita dessas informações contidas nos documentos para administrar, sejam recursos humanos, financeiros e operacionais, por isso o NC é importante para auxiliar na administração do IMEQ-PB.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a importância que a informação adquiriu no âmbito nacional, percebemos que seu uso e busca tem sido um diferencial nos processos estratégicos, sobretudo para obtenção de novos conhecimentos dentro das instituições públicas ou privadas. Nesse aspecto, fica claro que não basta apenas ter informações disponíveis, mas também se faz necessário tê-la de forma organizada e saber como disponibilizá-la.

No decorrer desse trabalho, expomos as funções de um setor de protocolo de acordo com os princípios arquivísticos, apresentamos as funções e os procedimentos do setor de protocolo do IMEQ-PB, depois comparamos as funções do Núcleo de Comunicação e Protocolo com as do setor de protocolo de acordo com os princípios arquivísticos e apresentamos os pontos fortes e fracos do NC, para enfim analisarmos a sua importância para a administração do instituto.

Deste modo a pesquisa atendeu seu objetivo mostrando a importância do setor de protocolo para a administração do IMEQ-PB, além disso, percebemos a importância que o setor de protocolo tem, seja para o IMEQ-PB ou para outro instituto, também mostramos que o setor de protocolo não tem apenas a função de receber e enviar documentos, mas, além disso, o mesmo faz parte da administração do ambiente que esteja, controlando os arquivos em fase corrente, auxiliando as atividades internas. Como foi dito a informação adquiriu o ápice de importância na gestão empresarial, sendo assim o setor de protocolo assume o papel de diferencial para o sucesso administrativo com o conjunto de operações visando o acesso as informações/documento.

Diante do exposto, esperamos que essa pesquisa sirva de ponto de partida para outras, já que infelizmente a temática ainda é pouca abordada no ambiente acadêmico.

É preciso ressaltar também que durante o período no de elaboração deste trabalho constatamos a escassa literatura sobre o tema protocolo, com isso essa pesquisa tem a perspectiva de ampliar e instigar novas ideias a respeito do mesmo, já que de forma alguma este trabalho procurou terminar a discussão sobre o tema.

REFERÊNCIAS

Alves, José Alexandre da Costa. In: STAREC, Cláudio; Gomes, P. Braz Elisabeth; CHAVES, L. Bezerra Jorge (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 322-338.

ARAUJO, V. M. Rodrigues Hermes de. Sistemas de recuperação da informação: uma abordagem conceitual. In: STAREC, Cláudio; Gomes, P. Braz Elisabeth; CHAVES, L. Bezerra Jorge (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 306-321.

BELLOTTO, H. L.; CAMARGO, A. M. de A. (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: AAB-SP/Secretaria de Estado de Cultura, 1996.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BRASIL, Arquivo Nacional. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BRASIL. **Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário oficial [da] união, poder legislativo, Brasília, DF, 9 de jan. 1991. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 03 jun. 2014.

BRASIL. **Lei Federal nº. 9.784 - 29 jan. 1999**. Dispõe sobre as normas do processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta. Diário oficial [da] união, poder legislativo, Brasília, DF, 29 de jan. 1999. Disponível em:

< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm >. Acesso em: 29 nov. 2014.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de Arquivos Correntes em Ambiente Eletrônico. **Documento de arquivos eletrônicos: manual para arquivista**. [s.1]: Conselho Internacional de arquivos, 2005. (ICA, estudo numero 16).

DANTAS, Célia Medeiros. **Do tradicional ao contemporâneo: sistema de informação para o Arquivo do Núcleo de Arte Contemporânea- NAC**. 2011. 70f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia)- Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Método e Técnicas de Pesquisa Social**. 5.ed. São Paulo: Atlas,2008.

GOVERNO da Paraíba. **IMEQ-PB**. Disponível em: <<http://www.imeq.pb.gov.br/index.php/o-instituto>>. Acesso em: 05 jun. 2014.

INMETRO. Disponível em: < <http://www.inmetro.gov.br/index.asp> >. Acesso em: 01 nov. 2014.

JARDIM, José Maria. **O Conceito e a prática da gestão de documentos**. Acervo. Rio de Janeiro, v.2, n. 2, 1987.

LOPES, Luís Carlos. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói: São Carlos, 1996.

LUDWIG, Antônio Carlos Will. **Fundamentos e prática de metodologia científica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: Procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas: 2005.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas: 2008.

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

RODRIGUES, Ana Célia. **Gestão de documentos: uma abordagem conceitual**. Belo Horizonte, MG, GEARQ/DIRGED/ TJMG, 2007.

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa Acadêmica: Como facilitar o processo de preparação de suas etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.

ROUSSEAU, Jeab-Yves; COUTURE, Carol. **Os Fundamentos da Disciplina Arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1994.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1979.

SALES, Esmeralda Porfírio de; SILVA, Christian Palmer Ferreira da; SOARES, João Paulo do Nascimento. Sistema de Gestão Integrado: desvendando o protocolo do IMEQ/PB – INMETRO. **Anais** do V Congresso Nacional de Arquivologia. Salvador-BA, 2012.

SALES, Esmeralda Porfírio de. **ANÁLISE DAS BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARATOMADA DE DECISÃO**: o caso do Instituto de Metrologia Qualidade Industrial da Paraíba. 2010 110p. Dissertação do Programa de Pós-Graduação em (Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), Linha de pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação. João Pessoa, 2010.

SHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 6.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. p. 98.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão Estratégica da Informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SOARES, J. P. do N. **Das necessidades às competências: demandas do mercado de trabalho no contexto do "saber fazer" arquivístico**. 2013. 84f. TCC (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2013.

VIEIRA, Sebastiana Batista. **Técnicas de arquivo e controle de documentos**. Rio de Janeiro: Temas e Ideias, 1999.

APÊNDICE A



João Pessoa, 14 de novembro de 2014.

Ao Sr.,
Arthur Bomfim Galdino de Araújo
Diretor Superintendente do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da
Paraíba

Prezado Superintendente,

Com os cordiais cumprimentos, solicito a Vossa Senhoria autorização para obtenção de informações a respeito das atividades realizadas pelo setor de protocolo deste Instituto.

Considerando que o Trabalho de Conclusão de Curso tem como campo empírico o IMEQ – Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba, faz-se necessário, a realização da observação a fim de validar dados e informações sobre: **A IMPORTÂNCIA DO SETOR DE PROTOCOLO PARA A ADMISTRAÇÃO DO IMEQ-PB.**

Diante do exposto, gostaria de obter o apoio e colaboração deste Instituto para a realização desta pesquisa, haja vista que os resultados pretendidos poderão vir a subsidiar a melhoria do fluxo de informação para a produção científica.

Na certeza de contar com a valiosa colaboração, coloco-me à disposição para eventuais esclarecimentos.

Respeitosamente,
Pablo Roberto Cordeiro Leitão

***Aluno de Graduação do Curso de Bacharelado em Arquivologia –
Universidade Estadual da Paraíba***

Contato: (83)8808-5645

E-mail: pablo_roberto14@hotmail.com