



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V – ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

CHRISTIAN PALMER FERREIRA DA SILVA

Lugar de Arquivista também é no Protocolo: a participação do Arquivista nos sistemas de protocolos dos Órgãos vinculados a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba

**JOÃO PESSOA
2014**

CHRISTIAN PALMER FERREIRA DA SILVA

Lugar de Arquivista também é no Protocolo: a participação do Arquivista nos sistemas de protocolos dos Órgãos vinculados a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientadora: Prof^a Ma. Esmeralda Porfírio 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.

S586l Silva, Christian Palmer Ferreira da
Lugar de arquivista também é no protocolo [manuscrito] : a participação do arquivista nos sistemas de protocolos dos órgãos vinculados à Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba / Christian Palmer Ferreira da Silva. - 2014.
74 p.

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. Gestão de documentos. 2. Sistema de informação. 3. Sistema de recuperação da informação (SRI). I. Título.

21. ed. CDD 025.1714

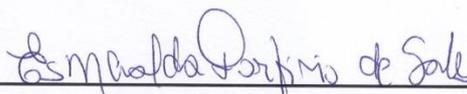
CHRISTIAN PALMER FERREIRA DA SILVA

Lugar de Arquivista também é no Protocolo: a participação do Arquivista nos sistemas de protocolos dos Órgãos vinculados a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba

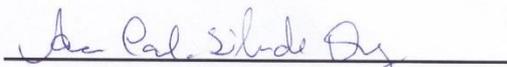
Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Aprovado em: 04/12/2014.

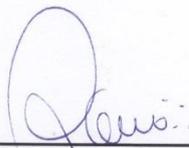
BANCA EXAMINADORA



Prof^ª: Ma. Esmeralda Porfírio de Sales
Orientadora – UEPB



Prof^ª: Ma. Anna Carla Silva de Queiroz
Membro – UEPB



Prof^º: Esp. Krol Jânio Palitot Remígio
Professor Convitado

Aos familiares e amigos.
Dedico!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a minha família: Mãe (Vânia), Pai (Edson), Avós maternos, irmã, Tia Dinha e a Yasmin, por sempre acreditarem em mim, e estarem sempre ao meu lado, apoiando-me.

Ao meu amor, minha flor, minha menina, Mayara, por me amar e por deixar que eu a ame.

Aos amigos queridos, sem os quais eu não seria o que sou. Amigos da Universidade, amigos do RPG, amigos do boxe, amigos.

Aos Professores que contribuíram para meu crescimento. Em especial, a Professora Esmeralda, por ter sido minha amiga, por ter confiado em mim, por ter aceitado ser minha orientadora. Ao Professor Krol, por ter acreditado em mim e por ter aceitado participar da minha banca, juntamente com a Professora Anna Carla, a quem sou grato também.

Ao pessoal do estágio: Wellington, Ana Lúcia, Gilson, Lilian, Araci, Fábio, e todos os outros com quem tive o privilégio de conviver e aprender, bastante.

"Para o controle pleno dos documentos, desde a sua produção até a sua destinação final, torna-se necessário assegurar a integração dos protocolos com os arquivos visando à padronização dos procedimentos."

Bernades e Delatorre, 2007.

RESUMO

Atualmente, dado o avanço tecnológico e a burocratização dos serviços, houve uma crescente na produção documental, tanto nas instituições públicas, como nas instituições privadas. Considerando que a gestão desses documentos é imperativa para a consecução das atividades das instituições, e considerando, também, que o Arquivista é o profissional norteador, no que se refere à criação de diretrizes para se normalizar e racionalizar a produção documental, a fim de evitar documentos duplicados e o desperdício tanto de tempo, como de material por conta da produção documental, evitando, assim, o surgimento de massa documental acumulada. Analisamos, neste trabalho, a participação do Arquivista na produção documental, por meio dos sistemas de protocolo, no âmbito público, dos órgãos vinculados à Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba. Este trabalho trata-se de uma pesquisa exploratória, na qual utilizamos a abordagem quantitativa e qualitativa, e utilizamos um questionário como instrumento de coleta de dados. Para um entendimento melhor acerca do tema proposto, discutimos a Gestão de Documentos, os Sistemas de Informação e o Sistema de recuperação da Informação. Após análise, notamos que, aos poucos, os Arquivistas têm ganhado seu espaço nos protocolos, visto que encontramos um Arquivista e um Graduando em Arquivologia nos protocolos dos órgãos pesquisados.

Palavras-chave: Gestão de Documentos, Sistema de Informação, Sistema de Recuperação da Informação (SRI).

ABSTRACT

Nowadays, given the technological advance and the bureaucratization of services, there was a growing in document production, both in public institutions and in private institutions. Whereas the management of these documents is imperative for achieving the activities of institutions, and considering also that the Archivist is the guiding professional, with regard to the creation of guidelines to standardize and streamline the document production in order to avoid duplicate documents and waste of both time and material, due the document production, thus avoiding the appearance of documents accumulated mass. We analyzing in this work, the participation of the Archivist in document production, through protocol systems, in the public sphere, the bodies linked to the Department of Tourism and Economic Development of Paraíba. This work it is an exploratory study in which we use the quantitative and qualitative approach, and we used a questionnaire as a data collection instrument. For a better understanding about the proposed issue, we discussed the Record Management, Information Systems and Recovery Information System. After analysis, we note that, gradually, the archivists have gained their space in the protocols this because we found an Archivist and a Graduating in Archival in the protocols of the surveyed agencies.

Keywords: Record Management, Information Systems, Information Retrieval Systems (IRS)

LISTA DE SIGLAS

CINEP – Companhia de Desenvolvimento da Paraíba

CODATA – Companhia de Processamento de Dados da Paraíba

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

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

JUCEP – Junta Comercial da Paraíba

PBTUR – Paraíba Turismo S/A

SETDE – Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba

SRI – Sistema de Recuperação da Informação

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Ciclo Vital.....	24
FIGURA 2: Processo de Recuperação da Informação.....	28
FIGURA 3: Sistema de Recuperação da Informação.....	28
FIGURA 4: Representação Documentária.....	32

LISTA DE TABELA

TABELA 1: Dados, Informação e Conhecimento.....	37
--	-----------

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Gênero.....	48
GRÁFICO 2: Faixa Etária.....	49
GRÁFICO 3: Tempo de Serviço no setor de Protocolo.....	49
GRÁFICO 4: Escolaridade dos funcionários dos setores de Protocolo.....	50
GRÁFICO 5: Quantidade de Funcionários que compõe os respectivos setores de Protocolo.....	51
GRÁFICO 6: Cargo/Função que desempenha.....	51
GRÁFICO 7: Auxílio de Software.....	54
GRÁFICO 8: Software satisfatório?.....	55
GRÁFICO 9: Interação com a CODATA.....	56
GRÁFICO 10: Vinculação hierárquica do Setor de Protocolo.....	56
GRÁFICO 11: Plano de Classificação de Documentos.....	57
GRÁFICO 12: Existe um Plano de Classificação de Documentos.....	58
GRÁFICO 13: Interação Arquivo/Protocolo.....	59
GRÁFICO 14: Conhecem o curso de Arquivologia.....	60
GRÁFICO 15: Arquivista no Setor de Protocolo.....	60

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
1.1 Objetivo Geral.....	17
1.2 Objetivos Específicos.....	17
1.3 Problematização.....	18
1.4 Hipótese.....	19
2. GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	20
2.1 Caracterizando a Atividade-meio e a Atividade-fim.....	22
2.2 A Teoria das Três Idades.....	23
2.3 Protocolo.....	25
3 SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO (SRI).....	27
4 SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	34
4.1 Dados, informação e Conhecimento.....	35
4.2 Sistema de Informação de Documentos.....	38
5 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.....	40
5.1 Caracterização Da Pesquisa.....	40
5.2 Campo Empírico.....	41
5.2.1 Paraíba Turismo S/A (PBTUR).....	43
5.2.2 Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba (IMEQ-PB).....	44
5.2.3 Companhia de Desenvolvimento da Paraíba (CINEP).....	45
5.2.4 Junta Comercial da Paraíba (JUCEP).....	46
5.3 Técnica de Coleta de Dados.....	46
6 ANÁLISE DE DADOS.....	48
6.1 Apresentação e Análise dos Resultados.....	48
6.1.1 Perfil Profissional.....	48
6.1.2 Atividades do Setor de Protocolo.....	52
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
REFERÊNCIA.....	63
APÊNDICE A	67
ANEXO A.....	74

1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, a produção de documentos vem crescendo vertiginosamente, e assegurar o controle dessa produção documental, tornou-se algo imperioso, para evitar o aparecimento da massa documental acumulada, que tanto dificulta o processo de recuperação da informação, causando prejuízos, visto que o processo de tomada de decisão, por parte dos gestores, será afetado.

Além disso, temos no Brasil a Lei de Acesso à Informação, Lei n.º 12.527 de novembro de 2011, que tem o intuito de garantir aos cidadãos o acesso a informações governamentais. O que gera um demanda considerável, aos órgãos do Governo quanto à acessibilidade de suas informações.

Assim sendo, consideramos que para suprir a demanda citada, bem como agilizar o processo de tomada de decisão, é imprescindível que haja o controle da produção documental, para isso as Instituições devem investir em profissionais qualificados, os Arquivistas, para que seja aplicada a Gestão Documental.

A Gestão Documental irá assegurar, dentre outras coisas, a racionalização e a padronização das atividades de produção documental, com o intuito de garantir que não haja desperdício de material e de tempo com documentos duplicados e/ou desnecessários. Evitando, com isso, o acúmulo desordenado de documentos, garantindo, dessa maneira, a recuperação da informação de forma satisfatória, por meio do controle do trâmite documental.

Em vista disso, entendemos que uma das maiores responsabilidades do Arquivista é para com a Gestão Documental, definida da seguinte forma no art. 3º da lei 8.159 de 1991: "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 guarda permanente, **dos documentos**" (grifo nosso). Assim, para a Gestão Documental se concretizar por completo cada uma das etapas supracitadas devem ser observadas pelo Arquivista e não só o arquivamento como é comum se acreditar.

A escolha de aplicar esta pesquisa nos órgãos vinculados a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba, deu-se porque estagiei durante

01 (um) ano e 11 (onze) meses, no setor de protocolo de um órgão vinculado à Secretaria supracitada. E durante esse período notei que houve a preocupação por parte do gestor de ter no escopo do setor de protocolo um profissional da área da Arquivologia. Assim sendo, surgiu, em mim, a curiosidade acadêmica de saber se no outros órgãos tal preocupação existia, e se na Instituição em que estagiei o atual gestor manteve o Arquivista no setor de Protocolo.

Além disso, a Secretaria do Turismo e Desenvolvimento Econômico é um órgão público, e por sê-lo, torna-se responsável pela Gestão Documental, visto que:

É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação. (BRASIL, LEI 8.159, Art. 1º)

Para Arquivologia esta pesquisa se faz imperiosa, dada a escassez de material sobre Protocolo. Além do mais, a participação do Arquivista no processo de gênese documental assegurará a implantação de normas e técnica que permitam que o trâmite documental, em todas as fases da documentação, seja correto, garantindo que a gestão documental seja plena. Permitindo, sobretudo, que a recuperação da informação aconteça com maior agilidade, como também, posteriormente, facilitará a salvaguarda da memória e dos direitos civis da sociedade.

Além disso, delimitamos a pesquisa aos órgãos vinculados a Secretaria supracitada que tenham sede cidade de João Pessoa, com intuito de sensibilizar os Gestores da importância de se ter um Arquivista participando do processo inicial da produção documental para possibilitar a acessibilidade documental, bem como fomentar a discussão na Academia, com intuito de despertar o interesse dos Graduandos em Arquivologia para esse campo de atuação ainda pouco aproveitado. Dando aos cidadãos pessoenses e aos próprios gestores maior celeridade e confiança ao se requisitar uma informação, bem como, segurança e rapidez nas tomadas de decisões.

Portanto, com o objetivo de verificar se os órgãos vinculados a Secretaria do Turismo e do Desenvolvimento Econômico, com sede na cidade de João Pessoa,

têm dado importância ao processo de gênese documental, procuramos identificar se há participação de Arquivistas nos sistemas de protocolos dos órgãos vinculados à SETDE.

Para chegarmos ao objetivo almejado, o trabalho foi estruturado da seguinte maneira:

Capítulo 1, no qual temos a introdução, objetivos, problematização e hipótese.

Capítulo 2, onde fizemos uma revisão literária a respeito da Gestão Documental, caracterizamos as atividades-meio e as atividades-fim, além de discutirmos a Teoria das Três Idades, bem como o Protocolo.

Capítulo 3, em que procuramos explicitar o Sistema de Recuperação da Informação.

Capítulo 4, onde trouxemos uma discussão acerca de Sistema de Informação, além de esmiuçarmos o trinômio Dados, Informação e Conhecimento, juntamente com uma descrição sobre Sistema de Informação de Documentos.

Capítulo 5, trouxemos os Procedimentos Metodológicos utilizados.

Capítulo 6, com as análises dos dados extraídos dos questionários aplicados.

E, por fim, Capítulo 7 com as considerações finais acerca da pesquisa realizada e proposição de continuidade do trabalho.

1.1 Objetivo Geral

- Identificar se há participação de Arquivista nos protocolos dos órgãos vinculados a SETDE, com sede em João Pessoa.

1.2 Objetivos Específicos

- Realizar levantamento de quantos órgãos vinculados a SETDE existem em João Pessoa;
- Traçar o perfil do profissional que atua no setor de protocolo dos órgãos vinculados SETDE, com sede em João Pessoa;
- Descrever as atividades de Protocolo dos órgãos vinculados a SETDE, com sede em João Pessoa.

1.2 Problematização

Atualmente, frente à modernidade contemporânea, e com intuito de atender a demanda gerada pela a Lei de Acesso a Informação, Lei n.º 12527/2011, é comum que Instituições, tanto privadas quanto públicas, utilizem de ferramentas eletrônicas para facilitarem a execução de seus serviços - inclusive os de Gestão Documental.

A Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA é responsável, na Paraíba, por:

Prover soluções de informática, através da Tecnologia da Informação, que contribuam para a modernização da Administração Pública e a excelência no atendimento ao cidadão, com a prática de preços competitivos.¹

Assim, é por meio da CODATA que os Órgãos públicos da Paraíba podem modernizar seus serviços. Por exemplo, a CODATA fornece a esses Órgãos o Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAF), que é responsável pelo pagamento dos servidores dos órgãos do estado da Paraíba. Todavia, nem todos os Órgãos do Estado da Paraíba utilizam os serviços prestados pela a CODATA e preferem usar empresas terceirizadas para lhes fornecer suporte informático.

Mesmo considerando as facilidades de se usar um recurso eletrônico para gerir informações, sem que haja um Arquivista desenvolvendo mecanismos de acesso desde a gênese documental, a fim de acompanhar todo o trâmite documental até sua eliminação ou arquivamento permanente, não será possível assegurar a acessibilidade e confiança dos documentos.

Bernades e Delatorre (2008, p. 06) afirmam que:

a informática apresenta-se como uma ferramenta da gestão integral de documentos e que o Poder Público precisa produzir e/ou consolidar um conhecimento sobre sua produção documental, o que envolveria uma área também técnica -a arquivística, e que esse trabalho demanda, assim como os trabalhos na área de tecnologia da informação, um aporte de recursos humanos e financeiros.

¹ <http://paraiba.pb.gov.br/ecosistema/sic/faq/detalhes/id/26> Acesso em 20 de outubro de 2014

Assim, entendemos urgente verificar se os órgãos vinculados a SETDE estão com pessoal qualificado para tratar a documentação desde sua gênese. Então surge a questão: **Qual a participação dos arquivistas nos sistemas de protocolos dos órgãos vinculados a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba, com sede em João Pessoa?**

1.4 Hipótese

Levando em consideração experiências em estágio eletivo e no obrigatório, ambas em órgãos do setor público de João Pessoa, pude constatar as duas realidades. Em uma instituição tive a oportunidade de dividir o ambiente de trabalho com um Arquivista como Gerente do Setor de Protocolo, no Instituto de Metrologia de Qualidade Industrial da Paraíba (IMEQ/PB), e no outro estágio, na Companhia de Água e Esgoto da Paraíba (CAGEPA), isso não ocorreu.

Isso, a nosso entender, mostra indícios de uma possível mudança de mentalidade positiva dos gestores, no que se refere ao início do ciclo vital dos documentos, entretanto, acreditamos que menos da metade dos órgãos pesquisados irão demonstrar essa mudança de mentalidade, e por conta disso não terão um Arquivista participando direta ou indiretamente nos seus respectivos setores de Protocolos.

2 GESTÃO DE DOCUMENTOS

O *Archives Nationales* foi o primeiro arquivo nacional criado no mundo, ele foi criado em 1790, na França, durante a Revolução Francesa (Moreno, 2008). Assim, entendemos que a Revolução Francesa, além dos valores de igualdade, fraternidade e liberdade, trouxeram, também, ao mundo a importância da preservação documental, enquanto representação dos direitos civis e memória cultural.

Mas no decorrer da Segunda Guerra Mundial, de acordo com Paes (2007), devido a crescente produção documental, ocasionada pelo avanço tecnológico e científico é que surgiu “os primeiros questionamentos sobre gestão de documentos [...], buscando soluções para controlar o grande volume documental produzido nessa época” (Medeiros e Sales, 2011, p. 18).

Por causa da quantidade de documentos produzidos durante a Segunda Guerra Mundial, tornou-se imperativo o gerenciamento desses. Então, segundo Moreno (2008), foi aprovada nos Estados Unidos, em 1950, a Lei Federal dos Documentos, nela surge, pela primeira vez, o termo *Record Management* (Gestão de Documentos). Em consequência a essa lei, posteriormente, é desenvolvido, ainda de acordo com Moreno, o conceito de Gestão Documental.

No Brasil, nos temos a Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991 que dispõe sobre a política de arquivos públicos. Em seu Art. 3º a Gestão Documental é definida da seguinte forma: “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 guarda permanente”.

Entendemos ainda, consoante a Jardim, que a Gestão Documental refere-se “a uma área da administração geral relacionada com a busca de economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos”. (2001, p. 51). Isto é, visa à eficiência e a eficácia no uso dos documentos, a fim de evitar desperdícios e agilizar o processo de tomada de decisão. Temos também, acordante com Medeiros e Sales (2011) que Gestão Documental é o meio pelo qual o Arquivista tem de otimizar o processo de recuperação da informação, evitando as

Massas de Documentos Acumulados, passando ao Gestor confiança e rapidez nas tomadas de decisões.

Ainda relativo à Lei 8.159, é dito no seu Art. 1º, ser "dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação." Isso ressalta a importância, e o dever do Estado para com os documentos, ou melhor, para com as informações documentais.

Assim, visto que, toda e qualquer instituição, no decorrer de suas atividades irá produzir, receber e acumular documentos. Considerando que a Lei 8.159, propiciou a formulação de diretrizes para a preservação desses documentos, por meio da gestão documental, garantindo o acesso a eles, é correto afirmar que a supracitada lei trouxe ganhos consideráveis ao Arquivista e a sociedade em geral, haja vista a garantia da preservação dos direitos e salvaguardar as memórias da sociedade.

Arelados a Gestão Documental, temos a Tabela de Temporalidade e o Plano de Classificação, consideradas ferramentas essenciais à execução da Gestão, porque, segundo Bernardes e Delatorre (2011), elas garantirão a simplificação e racionalização dos procedimentos necessários a gestão, a fim de obter maior eficiência e eficácia na recuperação da informação, além de estabelecerem critérios precisos de avaliação, guarda e eliminação documental.

Referentes ao Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade, no Brasil, temos a Resolução nº 4 do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, a qual dispõe sobre o Código de Classificação de documentos de arquivos da administração pública, e aprova os prazos de guarda e destinação dos documentos estabelecidos na Tabela Básica de Temporalidade.

Entendemos o Plano de Classificação com um mecanismo que o arquivista utiliza para garantir uma "maior agilidade no acesso à informação, transparência administrativa, visibilidade às funções e atividades do órgão produtor e a recuperação desses documentos no seu contexto orgânico de criação." (Medeiros e Sales 2011, p.37). O Arquivo Nacional, que o define da seguinte forma: "instrumento de trabalho utilizado para classificar todo e qualquer documento produzido ou recebido por um órgão no exercício de suas funções e atividades." (2001, p.9)

A classificação consiste em agrupar documentos de um mesmo assunto, a fim de racionalizar a organização e facilitar a recuperação dos mesmos, facilitando assim os processos de avaliação, seleção, eliminação, transferência, recolhimento dos documentos (BRASIL. ARQUIVO NACIONAL, 2001).

Medeiros e Sales (2011, p.40) afirmam que “o código de classificação é fundamentado na classificação decimal de Dewey, onde os assuntos são divididos em dez classes, estas em mais dez e assim por diante.” Dessas dez classes, apenas duas são destinadas as atividades-meio e as oito restantes são destinadas as atividades-fins da instituição. Vale frisar que o código advindo dessa classificação irá ser posto no momento da gênese dos documentos, no Setor de Protocolo.

Quanto a Tabela de Temporalidade, de acordo com o Arquivo Nacional (2001, p. 43), temos que ela é “instrumento arquivístico resultante de avaliação, que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vista a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem”.

Paes (2007, p. 106) afirma que a Tabela de Temporalidade “é o instrumento de destinação que determina os prazos em que os documentos devem ser mantidos nos arquivos correntes e/ou intermediários, ou recolhidos aos arquivos permanentes”. Ou seja, ela irá guiar o trâmite documental, garantindo a racionalização dos documentos, de maneira a reduzir a massa documental.

Vale frisar que para a aplicação da Tabela de Temporalidade, ela deve ser aprovada pela a autoridade competente. E, ainda, a Tabela deve ser atualizada constantemente, porque segundo Bernades e Delatorre, (2009, p.36)

com o passar do tempo, é provável que muitos documentos deixem de existir e outros novos sejam produzidos, segundo, porque a legislação ou as razões administrativas ou técnicas que justificaram alguns prazos de guarda podem sofrer alterações.

2.1 Caracterizando a Atividade-meio e a Atividade-fim

Os documentos, conceituados por Bellotto (2006, p.35) da seguinte forma: “qualquer elemento gráfico, iconográfico, plástico ou fônico pelo qual o homem se expressa”, refletem as atividades das instituições que os produziu. Silva e Sales (2011, p.24) afirmam que “os documentos registram em primeiro lugar as atividades,

as estruturas e funções da instituição. Com isso dividem-se as atividades em meio e fim”.

Todo e qualquer documentos que tenha sido produzido, como consequência de uma atividade feita para se poder desenvolver a atividade para a qual a instituição existe, representa uma atividade meio, ou seja, documentos criados para as ações gerência e suporte (Silva e Sales, 20110).

Enquanto que, os documentos oriundos das atividades principais das instituições que os produziu, irão representar as atividades-fins dessa instituição.

Assim sendo, Bernades e Delatore (2008, p.17) define as atividades meio da seguinte maneira:

A **atividade-meio** é a ação, encargo ou serviço que um órgão leva a efeito para auxiliar e viabilizar o desempenho de suas atribuições específicas e que resulta na produção e acumulação de documentos comuns nos vários órgãos e entidades, documentos estes de caráter instrumental e acessório.

Ainda de acordo com Bernades e Delatore (2008, p.17), temos que a atividade-fim é compreendida assim:

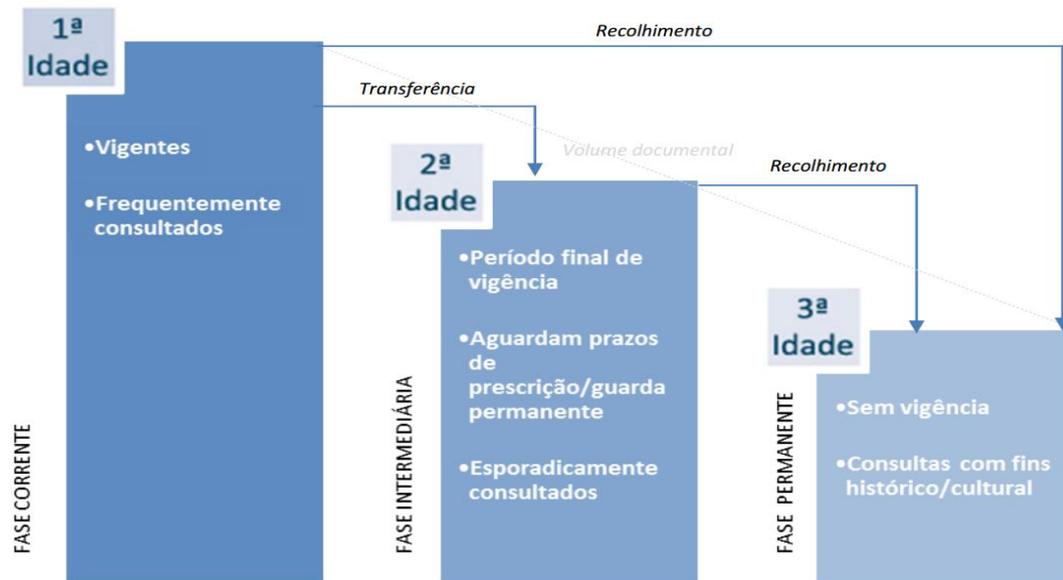
A **atividade-fim** é a ação, encargo ou serviço que um órgão leva a efeito para o efetivo desempenho de suas atribuições específicas e que resulta na produção e acumulação de documentos típicos, de caráter substantivo e essencial para o seu funcionamento.

2.2 A Teoria das Três Idades

A Gestão Documental serviu, ainda, de alicerce para o nascimento da teoria das três idades. Teoria responsável pela definição do ciclo vital dos documentos. Conforme Indolfo (2007) o termo “ciclo vital dos documentos” surgiu nos Estados Unidos da América, por meio do pesquisador Philip C. Brooks, com intuito de estabelecer políticas melhores de gestão documental.

A teoria das três idades entende os documentos em fases distintas: “corrente, intermediário e permanente, de acordo com a frequência de uso por suas entidades produtoras e a identificação de seus valores primário e secundário”. (Medeiros e Sales, 2011, p. 19 APUD BRASIL. ARQUIVO NACIONAL, 2005)

FIGURA 1: Ciclo Vital



FONTE: Garcia APUD Medeiros e Sales (2011)

Assim, temos que:

- Documentos de primeira idade, também conhecidos como documentos correntes:** são aqueles que estão “em curso ou frequentemente consultados como ponto de partida ou prosseguimento de planos, para fins de controle, para tomada de decisões das administrações” (Paes, 2007, p. 54) e encontram-se nos arquivos correntes, que de acordo com Sales, Silva e Soares (2012, p.7), possuem “cinco setores distintos (Protocolo, Expedição, Arquivamento, Empréstimo e Consulta Destinação)”, dos quais, à frente, nos apegaremos ao protocolo;
- Documentos de segunda idade, ou documentos intermediários:** são aqueles “originários de arquivos correntes, com uso pouco frequente, que aguarda destinação” (Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, 2004, p.24);
- Documentos de terceira idade, ou documentos permanentes:** são os documentos que cessado seu valor administrativo são preservados, visto seu valor histórico e/ou probatório (Paes, 2007).

Ainda relativo à teoria das três idades, temos que os documentos possuem valores primários e/ou secundários. Bellotto (2006) afirma que os documentos com **valor primário** são os que interessam, exclusivamente, a instituição que os produziu e os que possuem **valor secundário** são os que interessam a outras instituições e ou pessoas, por seu valor histórico e/ou de prova.

2.3 Protocolo

O protocolo, segundo Paes (2004) é uma parte integrante do Arquivo Corrente. Por sua vez, o Arquivo Corrente se refere aos “documentos recentes, isto é, de utilização corrente (constante) para as Administrações” (CASTRO, CASTRO e GASPARIAN 1988).

Ferreira (1990 *apud* FREIXO e SILVA, 2007, p.83) afirma que o protocolo faz parte do arquivo corrente, ressaltando a necessidade de se organizar esse serviço, com intuito de assegurar o trâmite dos assuntos tratados nas instituições, e, com isso, assegurar o fluxo informacional dentro da instituição. Garantindo, também, a racionalização dos arquivos intermediário e permanente.

Dessa forma, o protocolo é o setor responsável pelo "controle da tramitação dos documentos, desde sua produção ou recebimento pela instituição até o momento da decisão final e arquivamento em fase intermediária" (FREIXO e SILVA, 2007, P.81). Portanto, entendemos que é no protocolo onde se inicia o processo de gestão documental.

Paes (2004, p. 25) entende que é responsabilidade do setor de Protocolo o “recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso”. Ohira (*APUD* PERES, 2009) afirma que, além dos pontos citados por Paes, o protocolo é o encarregado ainda pela classificação e expedição e de documentos.

Dessa forma, inferimos que todos os documentos que tramitam dentro de uma Instituição passam pelo setor de protocolo, o que demonstra a importância desse setor para a consecução das atividades institucionais. Entendemos, também, que o profissional que trabalha no referido setor deve ter um entendimento geral da estrutura da Instituição para que os documentos tenham o trâmite correto.

Bernades e Delatorre (2008, p. 7) para que haja o controle pleno dos documentos "desde a sua produção, **no setor de protocolo**, até a sua destinação final, torna-se necessário assegurar a integração dos protocolos com os arquivos visando à padronização dos procedimentos técnicos", porque só assim os documentos serão "rapidamente localizados, não apenas durante sua tramitação, mas também durante o período em que aguardam o cumprimento de seus prazos no arquivo corrente, intermediário e permanente" (BERNARDES e DELATORRE, 2008, p. 7. Grifo nosso).

As atividades de produção e tramitação, realizadas pelo protocolo requerem uma atenção e cuidados redobrados, visto que as falhas nessas atividades irão ocasionar "a acumulação desordenada e a falta de normas e procedimentos arquivístico, **o que irá comprometer** a qualidade das atividades rotineiras, uma vez que **dificultará** o acesso à informação e **onerará** o espaço físico, aumentando os custos operacionais" (BERNARDES e DELATORRE, 2008, p. 7. Grifo nosso).

Portanto, acreditamos que se faz necessária a participação de um Arquivista nos protocolos das instituições, a fim de se respeitar e garantir todas as etapas do ciclo documental aconteça, evitando, com isso, ônus as instituições e aos cidadãos que dependem dessa documentação.

Todavia, a Arquivologia carece de literatura acerca de procedimentos relativos ao Protocolo. Pois, dada a escassez atual de literatura sobre esse tema, dificulta a tarefa de descrever os serviços referentes ao ponto de partida da gestão documental.

3 SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO (SRI)

Na contemporaneidade, dada a crescente na produção documental, tornou-se imprescindível à criação de mecanismos que auxiliem na recuperação da informação documental produzida, a fim de se agilizar o processo de tomada de decisão nas instituições.

Araújo Junior (2007, p.65) define a recuperação da informação como o "processo de localizar documentos e itens de informação que tenham sido objeto de armazenamento", ele afirma ainda que "a recuperação da informação se dá pela comparação do que se solicitou com o que está armazenado" (BELKIN & CROFT APUD ARAÚJO JUNIOR, 2007).

Araujo (2006) afirma que, apesar do conceito de SRI ter sido criado em 1951, o SRI teve sua consolidação anteriormente a essa data, entre 1940/1950. Ela afirma isso, porque durante esse período aconteceu um crescimento considerável da documentação, fruto do advento do computador, com isso surgiu à necessidade de "armazenar e dar acesso rápido e preciso **a essa documentação**" (ARAUJO, 2006, p.312. Grifo nosso).

Ainda de acordo com Araujo (2006, p. 311), os sistemas de recuperação da informação "são tipos de sistemas de comunicação que, entre outras funções, visam dar acesso às informações neles registrados". Essas informações podem ser informações pessoais que guardam memórias e direitos de instituições ou memórias coletivas.

Consoante a Araujo, Oliveira e Araujo (2012, p.20) asseguram que "os Sistemas de Recuperação da Informação organizam e viabilizam o acesso aos itens de informação a partir do desempenho das tarefas de representação das informações contidas nos documentos". Asseveram ainda que:

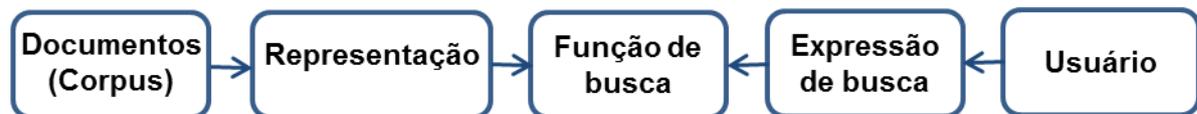
Tal processo se materializa, geralmente, por meio da indexação e descrição desses documentos; armazenamento e gestão física e/ou lógica destes, bem como de suas representações e, também, pela recuperação das informações representadas e dos documentos armazenados com a finalidade de atender às necessidades dos usuários. (OLIVEIRA e ARAUJO, 2006, p.20)

Ferneda em sua tese de doutorado, intitulada: "**Recuperação da Informação: Análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação**", afirma que:

os sistemas de recuperação da informação devem representar o conteúdo dos documentos do *corpus* e apresentá-lo ao usuário de uma maneira que lhe permita uma rápida seleção dos itens que satisfaçam total ou parcialmente à sua necessidade de informação, formalizada através de uma expressão de busca (FERNEDA, 2003, p. 15).

E ele ilustra esse processo da seguinte forma:

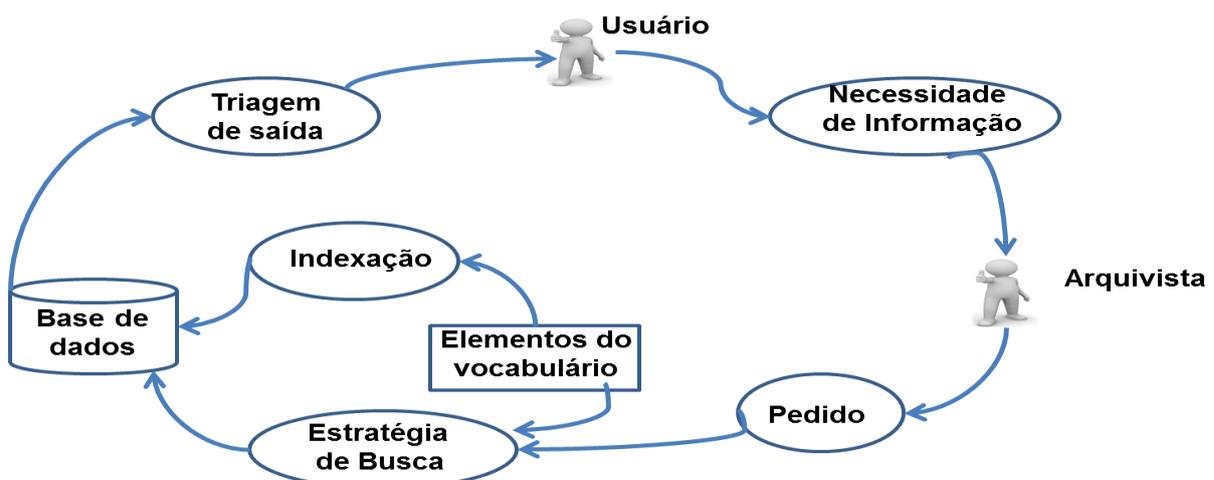
FIGURA 2: Processo de Recuperação da Informação



FONTE: Dados da Pesquisa (2014) Adaptado de Ferneda 2003.

A expressão de busca, mostrada por Ferneda no esquema acima, é entendida por Araújo Junior como **necessidade de informação ou demanda informacional**. Segundo Araújo Junior (2007), a necessidade de informação é o elemento principal para se medir o grau de precisão de um sistema de recuperação de informação, pois a informação recuperada deve "se aproximar, o máximo possível, [...] da demanda informacional **gerada pelo usuário**" (ARAÚJO JUNIOR, 2007, p. 65. Grifo nosso). Lancaster (1998) ilustra esse processo da seguinte forma.

FIGURA 3: Sistema de Recuperação da Informação



FONTE: Dados da Pesquisa (2014) Adaptado de Lancaster 1998

Lima e Sales (2012) descrevem os procedimentos que auxiliam na construção de um SRI, esses procedimentos definidos, segundo Feitosa (APUD LIMA e SALES,

2012), como ciclo documentário. Esse ciclo é caracterizado pela: a entrada de documentos; processamento do documento; e a saída do documento (LIMA e SALES, 2012).

Ainda conforme Lima e Sales (2012), nesse ciclo acontecem à seleção documental (na entrada do documento); catalogação², a indexação e o resumo (no processamento do documento); armazenamento e recuperação da informação (na saída do documento).

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 152) define seleção da seguinte maneira: "Separação dos documentos de valor permanente daqueles passíveis de eliminação, mediante critérios e técnicas previamente estabelecidos em tabela de temporalidade". Dessa forma, é no processo de entrada do documento que o Arquivista definirá, por meio da seleção, considerando a Tabela de Temporalidade o prazo de guarda do documento.

Na fase de processamento, Lancaster (2014, p. 14) afirma que na catalogação se "identificam autores, títulos, fontes, e outros elementos bibliográficos", descreve, ainda, que "os processos de indexação identificam o assunto de que trata o documento; e o resumo serve para sintetizar; o conteúdo do item". Quanto ao procedimento de saída, temos que o armazenamento refere-se a "Guarda de documentos" (CONARQ, 2005, p. 25) e a recuperação da informação é a "identificação ou localização da informação desejada" (CONARQ, 2005, p. 143).

Ao passo que, Araújo Junior (2007) entende que um sistema de recuperação da informação é um conjunto de regras que englobam as atividades de: indexação; formulação de busca; busca; retroalimentação; construção da linguagem de indexação.

Indexação (construção do da representação do conteúdo dos documentos);

Formulação da busca (formulação da questão que deve representar as necessidades de informação);

Busca (confrontação das representações dos conteúdos dos documentos com a questão formulada para representar as necessidades de informação);

² A catalogação é uma atividade da Biblioteconomia, incorporada a Arquivologia para auxiliar na classificação dos documentos.

Retroalimentação (repetição de uma ou mais operações ou modificações introduzidas nas respostas, a fim de avaliar os resultados de alguns dos processos relacionados à recuperação da informação); e

Construção da linguagem de indexação (geração de regras de representação do conteúdo dos documentos) (ARAÚJO JUNIOR, 2007, p.73).

Na representação do conteúdo deve-se descrever, por meio da indexação, o conteúdo documental. Conforme Lancaster (2004, p.14) “os processos de indexação identificam o assunto de que trata o documento”. É nessa etapa que acontece análise conceitual do documento, com o objetivo de representar os documentos, bem como, definir seus pontos de acesso (FERNEDA, 2003, p. 16).

A formulação de busca, entendida por Ferneda (2007) como “expressão de busca”, nasce da necessidade de informação do usuário. Nesse ponto, segundo Ferneda (2007, p. 17), a necessidade de informação “pode ser especificada em linguagem natural ou através de uma linguagem artificial”, a fim de “resultar na recuperação de um número de documentos que possibilite a verificação de cada um deles, a fim de selecionar os que são úteis”.

A saber, a linguagem natural é “um sinônimo de discurso comum, ou seja, linguagem usada normalmente na fala e na escrita do senso comum” (LIMA e MELO 2010, p.36). Enquanto que a linguagem artificial ou linguagem de especialidade “são sistemas de significados, isto é, signos utilizados por indivíduos que comportam na comunidade linguística para comunicação, compreensão e compartilhamento de uma realidade” (LIMA e MELO, 2010, p.36).

Todavia, “a principal dificuldade do usuário está em predizer, por meio de uma expressão de busca, as palavras ou expressões que foram usadas para representar os documentos e que satisfarão sua necessidade” (FERNEDA, 2007, p. 17). Dessa forma, entendemos que essa é etapa mais delicada na construção de um sistema de recuperação da informação.

No processo de Busca, o usuário de um sistema de recuperação de informação traduz sua necessidade informacional em uma expressão de busca (FERNEDA 2007, p.18). Ainda de acordo com Ferneda (2007, p.) o processo de “função de busca” é o responsável por “**comparar** as representações dos

documentos com a expressão de busca dos usuários e recuperar os itens que supostamente fornecem a informação que o usuário procura” (grifo nosso).

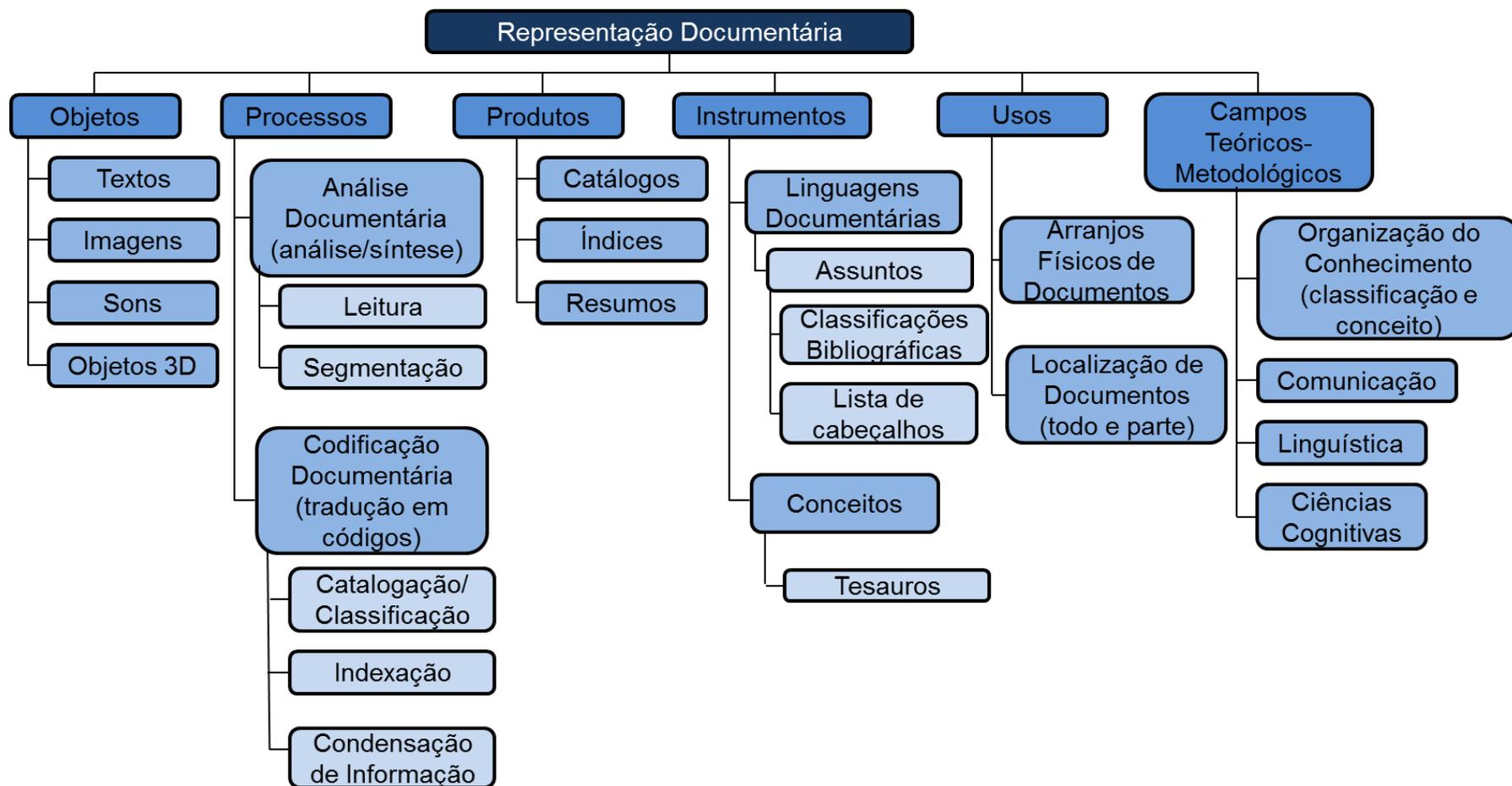
O processo de retroalimentação, conforme Araújo Junior (2007) caracteriza-se pela repetição de um ou mais operações, com intuito de avaliar o processo de recuperação da informação, e o processo de construção da linguagem de indexação, preme-se em normatizar o processo de representação das necessidades informacionais (ARAÚJO JUNIOR, 2007).

Ainda relativo à criação de um sistema de recuperação da informação, Oliveira e Araujo (2012) afirmam que as linguagens documentárias, por meio de seus vocabulários controlados, são ferramentas essenciais a isso, visto que só por intermédio dos vocabulários controlados será possível acontecer o processo de representação da informação, possibilitando assim a comunicação entre o sistema e o usuário.

Para Oliveira e Araujo (2012, p. 20), as linguagens documentárias “são [...] metarrepresentações ou representações documentárias e operam no quadro dessas representações como linguagens de comunicação entre a informação documentária e o usuário que a demanda”. Eles entendem ainda que as linguagens documentárias objetivem essencialmente a organização da informação e a representação documentária.

Quanto à representação documentária, ainda de acordo com Oliveira e Araujo (2012, p.20), esta “se apresenta como o resultado de uma prática iniciada com a análise do texto que identifica conteúdos pertinentes em consonância com os propósitos e características da unidade ou sistema a que serve”. Os autores, para ilustrarem o processo de representação documentária nos apresentam o seguinte quadro:

FIGURA 4: Representação Documentária



FONTE: Dados da Pesquisa (2014) Adaptado de OLIVEIRA e ARAUJO 2012

No que concerne ao vocabulário controlado, segundo Smit e Kobashi (2003, p.20) trata-se de “um instrumento para nomear as atividades/funções, gerando confiança no sistema”, que por meio do controle de vocabulário pode-se “organizar e recuperar documentos – e informações – com consistência, gerando, conseqüentemente, confiança no sistema” (2003, p.14).

Segundo Lancaster, temos que o vocabulário controlado é

essencialmente uma lista de termos autorizados. Em geral, o indexador somente pode atribuir a um documento termos que constem da lista adotada pela instituição para a qual trabalha. Comumente, no entanto, o vocabulário controlado é mais do que uma mera lista. Inclui, em geral, uma forma de estrutura semântica. (LANCASTER, 2004, p. 25)

Ainda de acordo com Lancaster tal estrutura semântica tem o objetivo de:

1. **Controlar sinônimos**, optando por uma única forma padronizada, com remissivas de todas as outras;
2. **Diferençar homógrafos**. Por exemplo, PERU (PAÍS) é um termo bastante diferente de PERU (AVE); e
3. **Reunir ou ligar termos cujos significados apresentem uma relação mais estreita entre si**. Dois tipos de relações são identificados explicitamente: as hierárquicas e as não-hierárquicas (ou associativas). Por exemplo, o termo MULHERES OPERÁRIAS relaciona-se hierarquicamente com MULHERES (como uma espécie deste termo) e com DONAS DE CASA (também uma espécie do termo MULHERES), bem como está associado a outros termos, como EMPREGO ou FAMÍLIAS MONOPARENTAIS, que aparecem em hierarquias bem diferentes. (LANCASTER, 2003, p.25)

E, por fim, Lancaster (2003, p. 25) afirma que existem três tipos de vocabulários controlados, são eles: **as classificações bibliográficas**, onde o “arranjo alfabético é secundário, na forma de um índice que remete para o arranjo principal, que é hierárquico”; **o tesauro**, no qual “o arranjo explícito dos termos é alfabético, mas existe uma estrutura hierárquica implícita, incorporada à lista alfabética por meio de remissivas” e; **a lista de cabeçalhos de assuntos** que “é similar ao tesauro por ser de base alfabética, mas difere dele porque incorpora uma estrutura hierárquica imperfeita e por não distinguir claramente as relações hierárquicas das associativas”.

4 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Estudiosos, como Robredo e Schellenberg, afirmam que os primeiros sistemas concebidos, remetem aos tempos primitivos, desde quando os *homo sapiens* talharam suas primeiras ferramentas e as condicionaram de modo a utilizá-la de acordo com sua vontade (ROBREDO, 2003), como também, os povos da Mesopotâmia e suas cartas e a escrita cuneiforme que era conservada em tijolos (SCHELLENBERG, 2006).

Dessa forma, entendemos sistema como um método desenvolvido para se ter acesso a algo, quer seja informação ou outra coisa, quando se houver necessidade disso.

Freixo (2007, p. 82) assegura que "sistema pode ser definido como um conjunto de elementos inter-relacionados que interagem entre si no desempenho de uma função, para atingir um objetivo determinado". Ela afirma ainda que um sistema, considerando sua abrangência, pode ser compreendido de forma diferente, levando em consideração seu contexto (FREIXO, 2007)

Os sistemas, com o passar dos tempos evoluíram, a fim de atender as novas necessidades do homem contemporâneo. Atualmente, não temos só a necessidade de se ter acesso a ferramentas de trabalho, como também, a informações. Além da necessidade de acesso informação, também temos a necessidade de que essa informação venha até nós com segurança e fidedignidade, para que possamos tomar decisões corretas, com o máximo de brevidade.

Dessa feita, o homem contemporâneo está a cada dia desenvolvendo sistemas de informações mais abrangentes, a fim de assegurar a crescente necessidade informacional. Assim, Robredo (2003) define sistema de informação da seguinte maneira:

Uma entidade complexa, organizada que capta, armazena, processa, fornece, usa e distribui informação. Considera-se que inclui os recursos organizacionais relacionados, tais como recursos humanos, tecnológicos e financeiros. É de fato um sistema humano, que inclui possivelmente recursos computacionais para automatizar determinados elementos do sistema. (Robredo 2003, p. 109)

Alguns autores definem o sistema em aberto e fechado. Freixo diferencia-os da seguinte maneira:

- a) Um **sistema fechado** é aquele que não realiza intercâmbio com o seu meio externo, e considera que seus problemas devam ser analisados em torno da estrutura, tarefas e relações internas formais, concentrando toda a atenção nos processos internos da Organização;
- b) um **sistema aberto** mantém uma troca permanente de matéria e energia com o seu meio externo, adequando as soluções de seus problemas aos interesses de todos os agentes envolvidos, já que são afetados pelo seu meio circundante. (Freixo 2007, p.83)

Os sistemas fechados são mais equilibrados, todavia permanecem estáticos, não podendo ser adaptados a novas necessidades, ao contrário dos sistemas abertos que não são estáticos, permitindo uma readaptação as novas necessidades (FREIXO, 2007).

4.1 Dados, Informação e Conhecimento

Atualmente, com o avanço das tecnologias da informação, o processo de recuperação da informação tornou-se imprescindível para garantir a competitividade no mercado empresarial. Assim, podemos afirmar que “qualquer organismo, independentemente de tamanho, missão ou setor de atividade, para existir, funcionar e se desenvolver, necessita de informação” (Calderon *et al* APUD Rousseau e Couture 1998, p.63-65).

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística define informação como “elemento referencial, noção, ideia ou mensagem contida num documento” (2005, p.97), restringindo assim a informação do ponto de vista arquivístico. Valentim (2002) assevera que informação é o conjunto de dados ordenados que tenham significação e que auxiliam no processo de tomada de decisão.

Porquanto, Dantas e Maia (2011, p. 31), acordante ao nosso entendimento, afirmam que “informação é um conjunto de dados que, quando contextualizados e ordenados, produzem significado a um sujeito”. Pois além dos dados estarem ordenados, eles devem ser passíveis de significar algo para alguém.

Robredo (2003) nos fornece uma definição de informação que, de acordo com ele, é imprescindível para o entendimento do sistema de informação.

Informação é uma propriedade dos dados resultante de ou produzida por um processo realizado sobre dados. O processo pode ser simplesmente a transmissão de dados [...]; pode ser a seleção de dados; pode ser a organização de dados; pode ser a análise de dados. (Robredo 2003, APUD Hayes 1986, p. 3).

Nas definições supracitadas, a respeito de informação, inferimos que o dado nada mais é que um elemento que compõe a informação. Setzer (2001) afirma que dado é conjunto de símbolos (letras, números e outros) que podem ser quantificáveis. Entretanto Valentim (2002) vai além e assegura que dado é um conjunto de registro que poder ser quantitativo ou qualitativo.

O que ambos concordam, e nós também, é que o dado quando ordenado constitui no que chamamos de informação. Assim, o dado por si só não tem valor algum, pois carece de significação, podendo, inclusive, ser interpretado de diferentes formas.

Ainda referente a dado, Robredo (2003 APUD Oliveira 1997, p. 2) o define da seguinte forma: “qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”.

Já relativo ao conhecimento, podemos dizer que o conhecimento se dá por meio da comunicação, da transmissão da informação. De acordo com Dantas e Maia (2011), o conhecimento é um conjunto de informações organizadas a respeito de alguma especificidade.

Segundo Setzer (2001) o conhecimento não pode ser descrito, pois de acordo com ele, o que se descreve é a informação. Portanto, inferimos que o conhecimento é algo abstrato, existente apenas na mente do indivíduo que o possui.

Robredo (2003) destaca que conhecimento é sinônimo de saber, dessa feita, ele o conceitua da seguinte maneira:

um conhecimento (um saber) é o resultado do ato de conhecer, ato pelo qual o espírito apreende um objeto. Conhecer é ser capaz de formar ideia de alguma coisa; é ter presente no espírito. Isso pode ir da simples identificação (conhecimento comum) à compreensão exata e completa dos objetos (conhecimento científico). O saber designa um conjunto articulado e organizado de conhecimentos a

partir do qual uma ciência – sistema de relações formais e experimentais – poderá originar-se. (Robredo 2003 APUD Le Coadic)

Vemos no conceito acima, que Robredo faz uma diferenciação dos tipos de conhecimento – comum e científico. Valentim descreve outros três tipos de conhecimento, a saber:

- a) **conhecimento explícito** é o conjunto de informações já explicitadas em algum suporte (livros, documento etc.) e que caracteriza o saber disponível sobre tema específico;
- b) **conhecimento tácito** é o acúmulo de saber prático sobre um determinado assunto, que agrega convicções, crenças, sentimentos, emoções e outros fatores ligados à experiência e à personalidade de quem detém;
- c) **conhecimento estratégico** é a combinação de conhecimento explícito e tácito formado a partir das informações de acompanhamento, agregando-se o conhecimento de especialistas. (Valentim 2002, Apud 1999, p. 287)

Portanto temos que:

TABELA 1: Dados, Informação e Conhecimento

Dados, Informação e Conhecimento		
DADOS	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
Simple observações sobre o estado do mundo.	Dados ordenados, dotados de relevância e propósito.	Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto.

FONTE: Dados da Pesquisa (2014) Adaptado de Valentim 2002.

Destarte, percebemos que há um nível de hierarquia no trinômio Dados/Informação/Conhecimento. Silva (2004, p.144) fala que: “dados são simples fatos que se tornam informação, se forem combinados em uma estrutura compreensível; ao passo que a informação torna-se conhecimento, se for colocada em um contexto”.

E, por fim, fica evidente que há uma relação direta entre dados, informações e conhecimento. Mesmo com suas definições sendo comumente confundidas,

percebemos, todavia, que eles se assemelham simplesmente ao fato de serem complementares e servirem de suporte a construção do significado do outro.

4.2 Sistema de Informação de Documentos

Schellenberg (2006) afirma que o primeiro sistema de registro de documentos surgiu na Roma antiga, quando Magistrados faziam notas (o que era conhecido como *comentarii*) a respeito da documentação guardada, e que posteriormente se tornou os diários da Justiça.

Ainda conforme Schellenberg (2006), esses sistemas de registro de documentos sofreram algumas alterações e foram utilizados pela Igreja e outros países, como a Inglaterra, Austrália, Alemanha com quem os arquivistas americanos, segundo Schellenberg (2006), aprenderam e posteriormente aprimoraram em um sistema mais complexo de classificação.

Schellenberg (2006) lista algumas características desse sistema, a saber: a documentação era agrupada por assuntos - cada assunto, uma pasta -, não há cópias de documentos, indivisibilidade das unidades de arquivamentos e outros.

Com o passar dos anos e o avanço das tecnologias que acarretou um considerável aumento na produção documental e gerou um fluxo informacional imensuravelmente maior que o da Roma antiga, concomitantemente a isso, também houve um aumento na complexidade dos sistemas de informação arquivísticos, a fim de assegurar a racionalização e a acessibilidade da informação documental.

Bazzoti e Garcia (2006, p.2) afirmam que:

A tecnologia de informação oferece recursos tecnológicos e computacionais para a geração de informações, e os sistemas de informação estão cada vez mais sofisticados, propondo mudanças nos processos, estrutura e estratégia de negócios.

Dito isso, podemos afirmar que as tecnologias das informações são responsáveis tanto pelo aumento no fluxo informacional, como também, pelo o avanço dos sistemas de informação. Assegurando assim a recuperação da informação eficaz e eficiente, proporcionando o processo de tomada de decisão mais rápido e seguro.

Entretanto, acreditamos que só com a participação do Arquivista no processo de criação e utilização da ferramenta tecnológica, irá assegurar que essa ferramenta tenha os meios necessários para garantir a celeridade, com segurança, na recuperação da informação, bem como, a racionalização dessas.

Para tanto, Bernades e Delatorre (2008) defendem que a informática seja apenas uma ferramenta auxiliando na construção de sistemas de informações, sob a tutela de um Arquivista, assegurando assim que esse sistema tenha todas as "normas e procedimentos técnicos a produção, tramitação, avaliação, uso e arquivamento de documentos durante todo o seu ciclo de vida (idade corrente, idade intermediária e idade permanente)" (BERNANDES e DELATORRE, 2008, p. 06).

Ademais, o Conselho Nacional de Arquivos - Conarq elaborou um modelo de requisitos para a criação de sistemas informatizados de documentos de arquivos, o e-Arq Brasil. O e-Arq Brasil nos oferece subsídio para a criação de um "Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), independentemente da plataforma tecnológica em que for desenvolvido e/ou implantado" (CONARQ, 2011. p. 9).

O SIGAD é definido da seguinte forma:

É um conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processado por computador.

Pode compreender um software particular, um determinado número de softwares integrados, adquiridos ou desenvolvidos por encomenda, ou uma combinação destes. (CONARQ, 2011, p.10)

Assim, o Conarq entende como sistema de gestão arquivística de documentos o "Conjunto de procedimentos e operações técnicas, cuja interação permite a eficiência e a eficácia da gestão arquivística de documentos" (2011, p. 10).

5 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

A pesquisa é parte fundamental da vida acadêmica, visto que só se aprende, só se ensina, só se presta serviços à comunidade se houver pesquisa (Severino, 2008), ou seja, o conhecimento só advém por meio da pesquisa.

Marconi e Lakatos (2008, p.157) definem a pesquisa como "um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou descobrir verdades parciais". Consoante a Rudio (1986, p. 9), que a define da seguinte forma: "um conjunto de atividades orientadas para a busca de um determinado conhecimento". Isto é, por meio da pesquisa podemos fazer um levantamento/criarmos um conhecimento acerca do que estudamos.

Acordante com Rudio (1986) temos que conhecimento é uma construção, por isso a pesquisa é imprescindível no processo de ensino/aprendizagem. Ainda relativo ao conhecimento, Costa (2001, p.3), afirma que "conhecimento é a apreensão do objeto pelo sujeito". Diante disso, entendemos que o pesquisador enquanto sujeito, consegue absorver conhecimento do objeto que estudado, por meio da pesquisa.

Assim, temos que a pesquisa científica traz consigo tanto um elemento crítico, como também, inovador. De acordo com Richardson (2011, p. 18) "a ciência é um ferramenta poderosa de convicção", pois por meio dela podemos submeter uma afirmação a um exame empírico (Richardson, 2011), a fim de comprovar ou não a validade dessa informação. Ainda referente à ciência, temos, conforme Oliveira (1999, p. 49), que ela "caracteriza-se pelo conhecimento acional, sistemático, exato, verificável e, por conseguinte, falível", ou seja, nem mesmo a ciência, em todos os processos científicos, é perene, pelo contrário ela é mutável e passível de reformulação.

5.1 Caracterização Da Pesquisa

Neste trabalho, analisaremos e quantificaremos a participação de Arquivistas no processo de produção documental, por meio dos protocolos, dos órgãos

vinculados a SETDE, com sede em João Pessoa. Portanto, utilizaremos tanto o método quantitativo, quanto o qualitativo.

Relativo ao método quantitativo é dito por Gil (2008, p. 17) que "este método fundamenta-se na aplicação da teoria estatística da probabilidade e constitui importante auxílio para a investigação em ciências sociais". Entretanto, Gil (2008) assegura que não podemos ter como absolutos os dados obtidos por este método.

Mesmo não nos fornecendo resultados absolutos quanto ao objeto estudado, o método quantitativo irá quantificar os dados analisados, pois ele garante "a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências" (Richardson, 2011, p.71).

Todavia, o método qualitativo se caracteriza "como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas" (RICHARDSON, 2011, p. 91). Dessa forma, segundo Michel (2009, p. 36) o método qualitativo "considera que há uma relação dinâmica, particular, contextual e temporal entre o pesquisador e o objeto de estudo". Dessa maneira, entendemos que o método qualitativo irá nos permitir a análise dos dados pesquisados, de modo a evidenciarmos as peculiaridades destes.

Assim, considerando a escassez de material quanto ao tema trabalhado, identificamos esta pesquisa como exploratória, que segundo Gil (2008, p. 41) "pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições". Ainda segundo Gil (2008, p. 41) esse tipo de pesquisa tende a ser "flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado".

5.2 Campo Empírico

Esta pesquisa foi realizada nos órgãos vinculados a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba (SETDE). Vinculados ao SETDE temos o Empresa Paraibana de Turismo S/A (PBTUR), Companhia de Desenvolvimento da Paraíba - CINEP, Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba (IMEQ-PB), a Junta Comercial do Estado da Paraíba (JUCEP) e a

Companhia de Desenvolvimento de Recursos Minerais da Paraíba (CDRM). Destes apenas CDRM não tem sede em João Pessoa.

Referente à SETDE podemos dizer que se trata de um órgão da Administração Direta do Estado da Paraíba. Foi criado em 29 de agosto de 2005, por meio do Decreto nº 26.186. São atribuídos ao SETDE: a implementação de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento do Turismo, da Indústria, do Comércio, dos Serviços e da Mineração na Paraíba. Além de ser um órgão integrante do Núcleo Operacional Finalístico, responsável pelas ações de comando, coordenação, execução, controle e orientação normativa das atividades relacionadas à secretaria.

Os objetivos da SETDE são os seguintes:

I – coordenar e gerenciar a política estadual de desenvolvimento econômico, inclusive quanto a sua normatização;

II – coordenar o inter-relacionamento entre o setor público e o setor privado, visando a mudar o perfil econômico e social do Estado, gerando capacidade produtiva, com alternativa de renda e geração de emprego;

III – difundir o potencial econômico do Estado e apoiar a iniciativa privada na manutenção, no desenvolvimento e na expansão de empreendimentos estruturadores e fomentadores da economia estadual;

IV – atuar nos campos do turismo, da indústria, do comércio, de serviços e da mineração no território paraibano, na sua organização e oportunidade de negócios, sob o enfoque do desenvolvimento econômico;

V – articular-se com as demais esferas de governo, visando à integração da política econômica, captação de recursos financeiros, cooperação técnica e supervisão, nas áreas de sua competência;

VI – articular a política de emprego-renda com as demais políticas estruturantes, de forma a impulsionar o desenvolvimento local sustentável;

VII – fortalecer os arranjos produtivos locais, criando oportunidade de valorização dos recursos potenciais existentes nas regiões do Estado;

VIII – manter cadastros e bancos de dados relativos às áreas de atuação da Secretaria;

IX – gerenciar serviços de fiscalização de pesos e medidas e de controle de qualidade, na conformidade das normas vigentes para tal fim;

X – gerenciar o controle de serviços de registro empresarial e de patentes, em toda a circunscrição do Estado da Paraíba;

XI – gerenciar as condições de implantação e funcionamento de empreendimentos industriais na Paraíba em áreas específicas e de infra-estrutura adequada;

XII – gerenciar a política do Governo para as áreas de recursos minerais e hidrogeológicos no território paraibano;

XIII – acompanhar os assuntos de interesse do Estado relativos ao turismo, à indústria, ao comércio, à prestação de serviços e à mineração junto às demais esferas governamentais; e

XIV – executar outras atividades correlatas.

5.2.1 Paraíba Turismo S/A (PBTUR)

A PBTUR é uma sociedade de economia mista, criada no ano 1975, por meio da Lei n.º 3.779. É responsável pelo planejamento, coordenação e execução da política estadual de turismo. Dentre outras coisas, cabe a PBTUR:

- a) adquirir e explorar, diretamente ou por concessão, hotéis, motéis, restaurantes e outros empreendimentos congêneres;
- b) fomentar iniciativas, planos, programas, que objetivem o desenvolvimento do turismo;
- c) organizar, promover e divulgar atividades turísticas;
- d) fazer e manter atualizado o cadastro de empresas públicas e privadas que explorem atividades turísticas no Estado;
- e) incentivar e promover programas de treinamento e capacitação de recursos humanos para o desempenho das profissões indispensáveis às atividades turísticas;
- f) estimular a criação, nos Municípios, órgãos incumbidos do desenvolvimento do turismo;

- g) estimular e promover o artesanato regional.

Atualmente, a PBTUR tem sede em João Pessoa, Paraíba, situada à Av. Alm. Tamandaré, 100 - Tambaú.

5.2.2 Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba (IMEQ-PB)

O IMEQ/PB é uma Autarquia da administração indireta do governo do estado da Paraíba, Lei nº 3.543, de 24 de junho de 1968, o IMEQ-PB, que nessa época era conhecido como Instituto de Pesos e Medidas da Paraíba (IPEM-PB). Ele se encontra ligado diretamente ao INMETRO, que por sua vez é o órgão executivo central do Sinmetro, cujas atribuições, em sintonia as obrigações do IMEQ/PB, nos termos das Leis nº 5.966/1973, nº 9.933/1999, do Decreto nº 10/1991 e das Resoluções emanadas do Conmetro, são:

- a) Executar as políticas nacionais de metrologia, de qualidade de materiais e de bens, bem como as de fomento à produtividade;
- b) Prestar suporte técnico e administrativo ao Conmetro, atuando como sua Secretaria Executiva;
- c) Manter e conservar os padrões das unidades de medida, bem assim implantar e manter a cadeia de rastreabilidade dos padrões das unidades de medida no País, de forma a torná-las harmônicas internamente e compatíveis no plano internacional, visando, em nível primário a sua aceitação universal e, em nível secundário, a sua utilização como suporte ao setor produtivo, com vistas à qualidade de bens e serviços;
- d) Verificar a observância das normas técnicas e legais, no que se refere às unidades de medida, métodos de medição, medidas materializadas, instrumentos de medição e mercadorias pré-medidas;
- e) Fortalecer a participação do País nas atividades

internacionais relacionadas com metrologia e qualidade de materiais, de bens e de fomento à produtividade, além de promover o intercâmbio com entidades e organismos estrangeiros e internacionais;

f) Exercer, com exclusividade, o poder de polícia administrativa na área de Metrologia Legal e de Avaliação de Conformidade, em relação aos produtos por ele regulamentados ou por competência que lhe seja delegada; e

g) Executar, coordenar e supervisionar as atividades de Metrologia Legal em todo o território nacional, podendo celebrar convênios com órgãos e entidades congêneres dos estados, do distrito federal e dos municípios para esse fim.

Atualmente, o IMEQ/PB está localizado à Av. Hilton Souto Maior, nº 4180, Mangabeira VII. Vale ressaltar que o IMEQ/PB também possui uma sede em Campina Grande/PB, no entanto a pesquisa foi realizada na sede de João Pessoa/PB.

5.2.3 Companhia de Desenvolvimento da Paraíba (CINEP)

A CINEP é um órgão da administração indireta do governo do Estado da Paraíba. Tem o objetivo de receber, orientar e prestar assessoramento para empresas que queiram se implantar na Paraíba. Cabe a CINEP:

- a) incentivar e executar pesquisas e projetos para o desenvolvimento econômico dos setores industrial, agroindustrial, agropecuário, mineral e pesqueiro da Paraíba;
- b) administrar os distritos e pólos da Paraíba;

- c) auxiliar a capacitação de seus funcionários, bem como, os funcionários de empresas que buscam treinamento, por meio do Projeto de Qualificação Profissional.

Atualmente, a CINEP está situada na Avenida Feliciano Cirne, n.º 50 - Jaguaribe, João Pessoa - Paraíba.

5.2.4 Junta Comercial da Paraíba (JUCEP)

A JUCEP foi criada pela Lei n.º 18/1893, portanto tem 121 (cento e vinte um) anos de existência. Provisoriamente, funcionou durante seus primeiros anos em Pernambuco. Veio definitivamente para a Paraíba em 1985. É um órgão da Administração Indireta do governo do Estado da Paraíba.

A princípio a JUCEP era responsável apenas pelos registros do comércio do Estado da Paraíba, ou seja, responsável por guardar a documentação dos atos de criação, modificação e extinção das pessoas jurídicas do Estado. Agora, também, atribui-se a JUCEP o registro público de empresas mercantis e atividades afins, sendo assim o elo entre o Governo e a iniciativa privada.

A Junta está localizada na Avenida Princesa Isabel, nº 755 - Centro, João Pessoa, Paraíba.

5.3 Técnica de Coleta de Dados

Entendemos como Técnicas de Coleta de Dados os "instrumentos utilizados para coletar dados e informações, visando à análise e à explicação de aspectos teóricos estudados" (MICHAEL, 2009, p. 64).

Portanto, decidimos utilizar neste trabalho, para coletar os dados, o instrumento conhecido como questionário misto com perguntas abertas e fechadas. Segundo Richardson (2011, p. 189) "os questionários cumprem pelo menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social". Assim, a "descrição adequada das características de um grupo não apenas beneficia a análise a ser feita por um pesquisador, mas também pode ajudar outros especialistas" (RICHARDSON, 2011, p. 189).

Michel (2009, p. 71 - 72) afirma que o questionário “é um formulário, previamente construído, constituído por uma série ordenada de perguntas em campos fechados e abertos, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Dessa forma, entendemos assegurar a imparcialidade das respostas às perguntas feitas. Entretanto, Michel (2011) afirma que deve haver clareza nos questionamentos, para evitar possíveis ambiguidades.

Quanto ao tipo, utilizamos um questionário aberto, que de acordo com Richardson (2011, p. 192) “caracterizam-se por perguntas ou afirmações que levam o entrevistado a responder com frases ou orações”, porque, ainda segundo Richardson “o pesquisador não está interessado em antecipar as respostas, deseja uma maior análise das opiniões do entrevistado”.

O referido questionário foi aplicado nos 04 (quatro) órgãos vinculados ao SETDE, cujas sedes ficam em João Pessoa. Em 03 (três) delas, o questionário foi levado em mãos ao responsável pelo Protocolo destas, eles foram entregues respondidos alguns dias depois. No outro órgão, o responsável preferiu responder via email, portanto foi-lhe enviada, por email, uma versão digital do referido questionário, ele o devolveu respondido alguns dias depois. Em 01 (um) desses órgãos foi necessário um Requerimento, para solicitar ao responsável pelo órgão a autorização para aplicar o instrumento de coleta de dados. Nos outros 03 (três), esse trâmite burocrático não foi preciso.

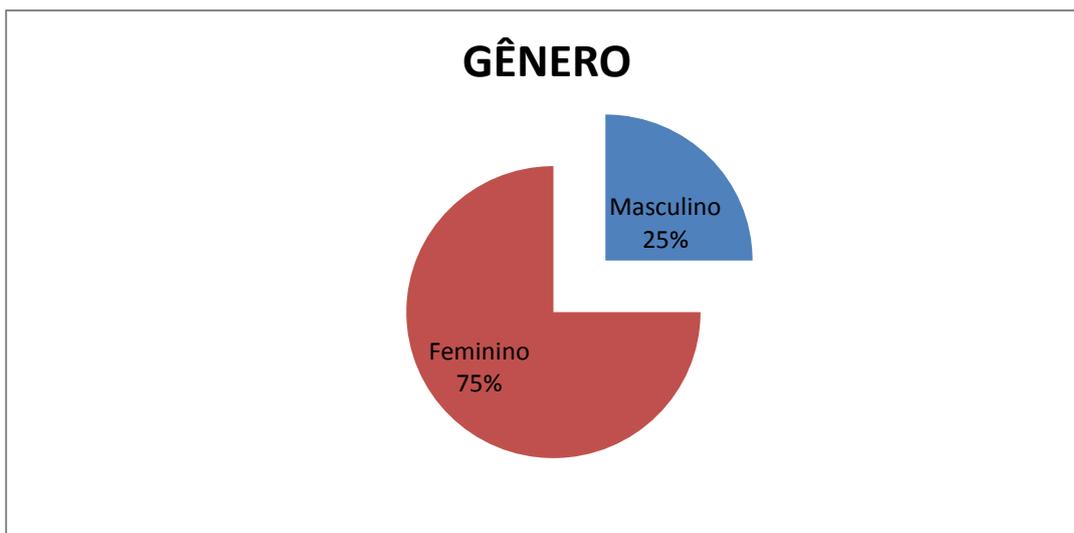
6 ANÁLISE DE DADOS

Para a análise dos dados obtidos, utilizamos a análise de conteúdo que segundo Mozzato e Grzybovski “é uma técnica refinada, que exige muita dedicação, paciência e tempo do pesquisador, o qual tem de se valer da intuição, imaginação e criatividade, principalmente na definição de categorias de análise” (2011, p.732). Ainda de acordo com Mozzato e Grzybovski (2011), por meio da análise de conteúdo, o analisador é capaz de interpretar os dados brutos, e dá-lhes significado.

6.1 Apresentação e Análise dos Resultados

6.1.1 Perfil Profissional

GRÁFICO 1: Gênero

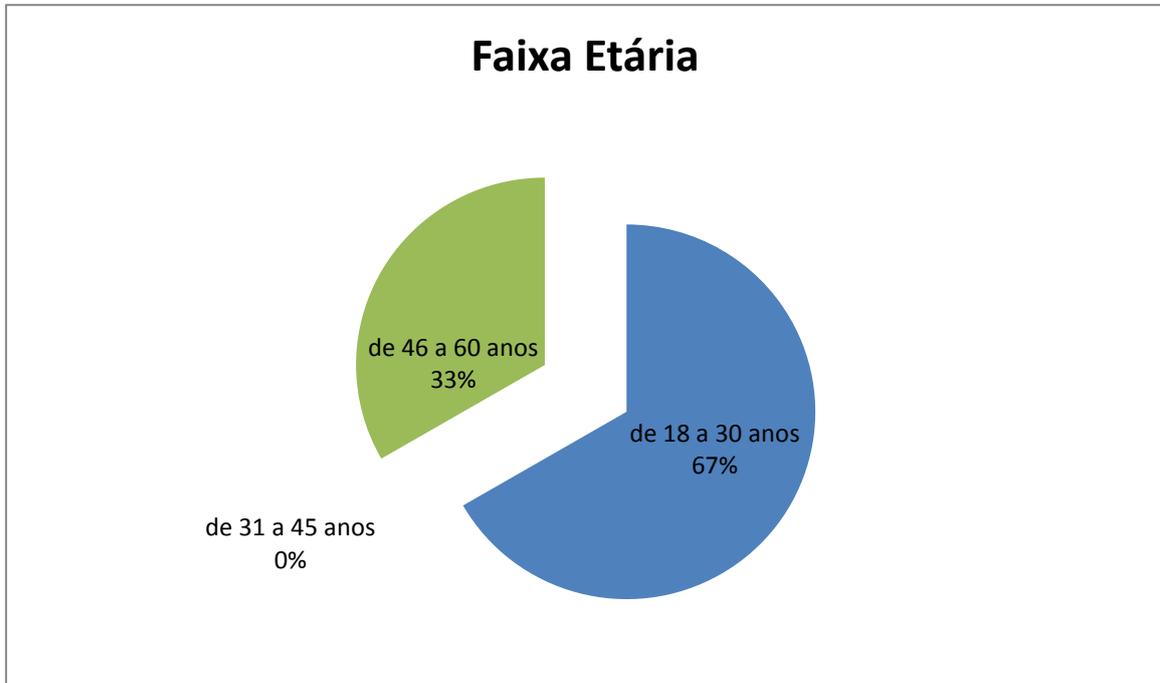


FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

No Gráfico acima percebemos que o sexo feminino, com 75%, é predominante dentre os responsáveis pelos Setores de Protocolo dos órgãos pesquisados. No Gráfico seguinte, Gráfico 2, mostra que a maioria dos pesquisados, 67%, têm idades entre 18 e 30 anos. O que os coloca dentro da geração y. Segundo Mattos *et al* (2011, p.70) a geração y tem " facilidade de realizar várias tarefas ao mesmo tempo e são ambiciosos. São muito ousados e não aceitam com facilidade desempenhos medíocres". Por isso, acreditamos que esses profissionais estão mais interessados em pesquisar sobre a Arquivologia para realizarem as atividades do protocolo da maneira correta, a fim de obterem reconhecimento de seus superiores,

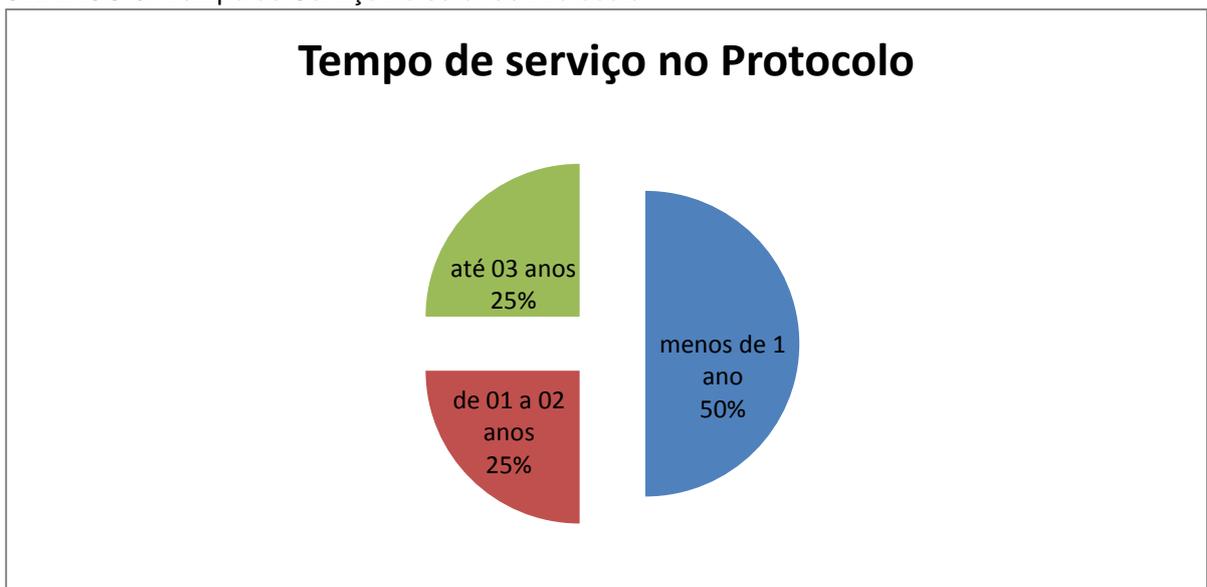
pois a geração y, ainda de acordo com Mattos *et al*, "gosta de ser reconhecida pelo que faz e de utilizar seus conhecimentos para atingir as metas da empresa" (2011, p.70).

GRÁFICO 2: Faixa Etária



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

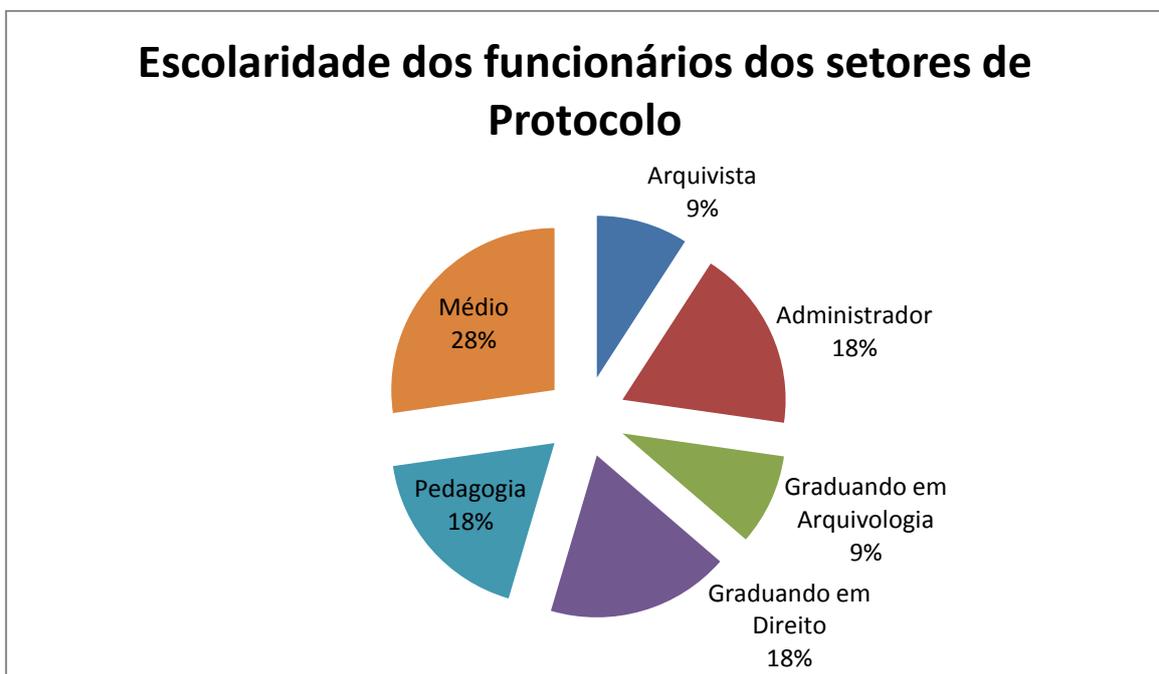
GRÁFICO 3: Tempo de Serviço no setor de Protocolo



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Aqui percebemos que os responsáveis pelo setor de Protocolo têm um tempo de trabalho relativamente baixo, visto que o que trabalha há mais tempo tem 03 (anos) de serviço. Inferimos assim que a maioria desses profissionais, 50%, ainda está se habituando às atividades de protocolo, pois está desempenhando sua função há menos de 01 (um) ano, pouco tempo para se implantar um sistema novo de trabalho e desempenho dos serviços de prestados pelo setor de Protocolo.

GRÁFICO 4: Escolaridade dos funcionários dos setores de Protocolo

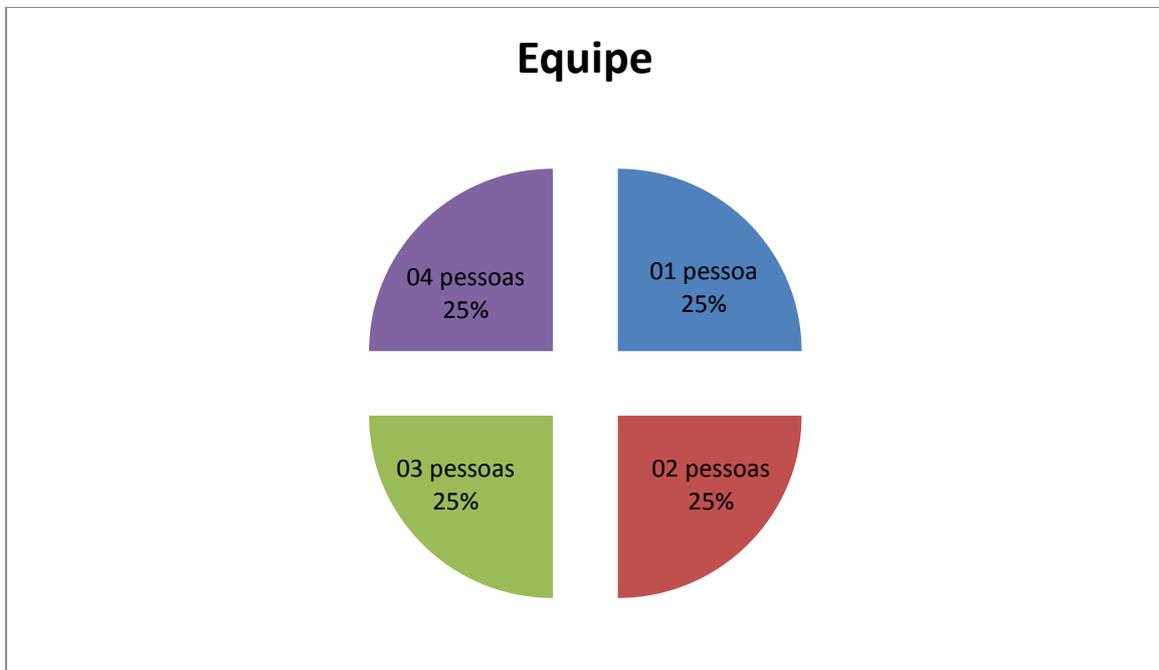


FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Vimos no gráfico 3, acima, a maioria dos funcionários que trabalham no setor de protocolo dos órgãos vinculados ao SETDE, possuem apenas o ensino médio, o que demonstra a falta de conhecimento dos Gestores desses órgãos quanto a importância desse setor, visto que é um setor de extrema importância em uma instituição, pois é nele que se inicia a Gestão documental e com o auxílio do profissional adequado, o Arquivista, irá assegurar que "que os documentos sejam rapidamente localizados não apenas durante sua tramitação, mas também durante o período em que aguardam o cumprimento de seus prazos no arquivo corrente, intermediário e permanente". (BERNADES e DELATORRE, 2008, p. 7). Ainda, nota-se que há uma mudança de mentalidade entre os gestores, pois há 01 (um) Arquivista, o que representa 9%, entre os funcionários destes setores de protocolo e,

01(um) graduando em Arquivologia. Nos demais, encontramos profissionais da Pedagogia, Administradores e Graduandos em Direitos, ambos com 18%.

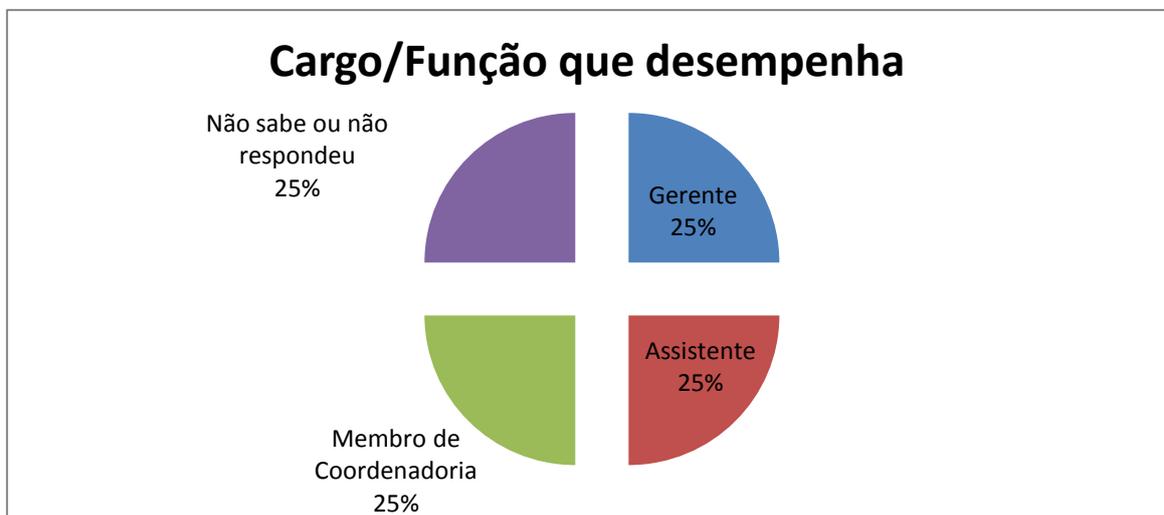
GRÁFICO 5: Quantidade de Funcionários que compõe os respectivos setores de Protocolo



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

No Gráfico 5, acima, vimos que a quantidade de pessoas que compõe a equipe que trabalha no Setor de Protocolo varia de 01 (uma) a 04 (quatro). No Gráfico 6, abaixo, vimos que não há um consenso, ao compararmos, sobre qual cargo/função os responsáveis ocupam, variando de Assistente, Gerente, Membro de Coordenadoria e um deles não soube sequer responder a esse questionamento.

GRÁFICO 6: Cargo/Função que desempenha



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

6.1.2 Atividades do Setor de Protocolo

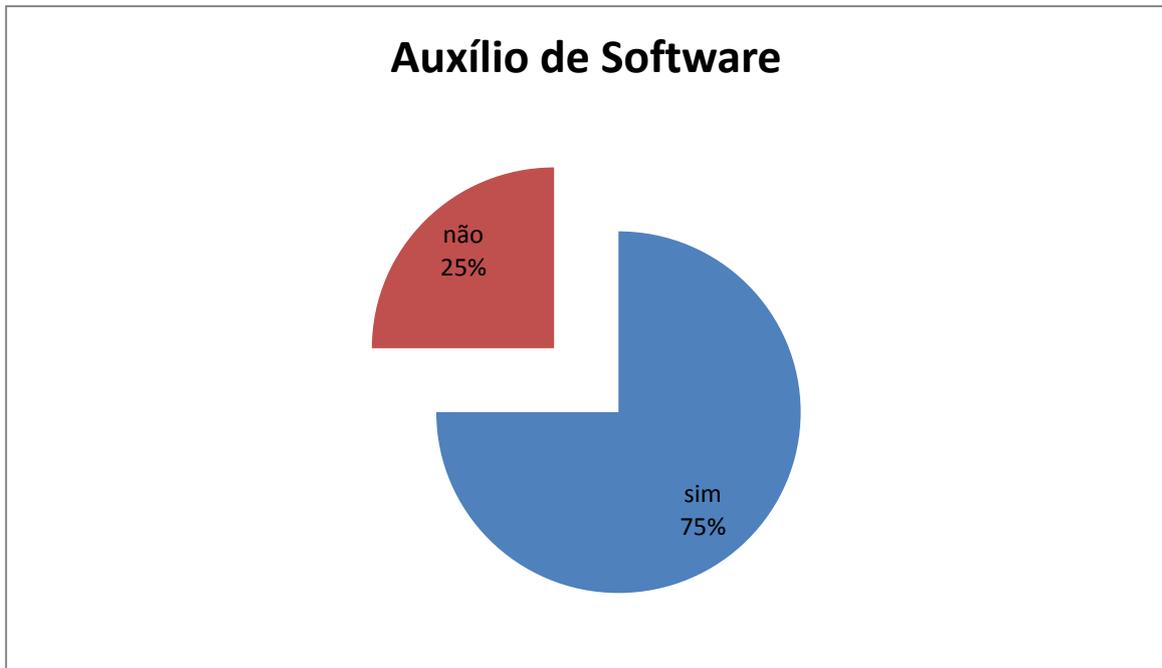
Quanto aos serviços realizados nesses Setores de Protocolo vimos que, em duas das Instituições questionadas, realizam: em uma "Entrada de processos Empresariais" (dados dos questionários, 2014) e na outra: "Receber correspondências, protocolar e entregar nos setores correspondentes" (dados dos questionários, 2014). Nesse aspecto percebemos que o trâmite inicial dos documentos que entram nessas Instituições se inicia no protocolo, porém não se tem um registro e controle deles, indo de encontro com o que defende Freixo e Silva (2008) quando afirmam que o protocolo é responsável **controle do trâmite** dos documentos criados ou recebidos pela instituição, a fim de assegurar assuntos tratados nesses documentos tenham destinação correta.

Os outros dois órgãos que participaram desta pesquisa informaram no questionário que, além de receberem documentação, também são responsáveis pelo trâmite fora da instituição, ou seja, são responsáveis, dentre outras coisas, pelo envio de documentação para outras instituições. Fora isso, eles realizam os procedimentos de: Autuar e Registrar documentos e processos; envio de documentos ao Arquivo; digitalização de documentos, a fim de torná-los acessíveis; treinamento dos usuários internos e externos para se habituar ao sistema utilizado; prestar informações quanto ao trâmite processual. Estando de acordo com o que defende Paes, quando ela afirma que o setor de protocolo é responsável pelo "recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso" (PAES, 2007, p. 27).

Todavia, ao afirmar que o setor de protocolo se realiza a atividade de "digitalizar documentos e processos" e "treinamento de dos usuários internos e externos para se habituar ao sistema utilizado". (dados da pesquisa, 2014). Isso da ao setor de protocolo responsabilidades a mais do que se estava previsto na literatura. Entretanto, ao analisar e descrevermos as atividades dos setores de protocolo da SETDE percebemos a falta do controle do trâmite, o que segundo Freixo e Silva (2008) assegurar que as informações cheguem a quem deve chegar.

Ademais, elencamos as atividades desenvolvidas nos Setores de Protocolo dos órgãos vinculados ao SETDE, as atividades em negrito representam as atividades realizadas em comum em pelo menos três desses órgãos, segue abaixo:

- a. **recebimento, envio, registro de correspondência e malotes.** Trata-se, segundo informações prestadas nos questionários, de enviar e receber as correspondências que chegam/saem na Instituição. No caso das correspondências que chegam à Instituição, entregá-las ao seu interessado, sempre registrando esse trâmite em um livro de protocolo;
- b. **análise e autuação de documentos.** Levando em consideração o Dicionário de Terminologia Arquivística (2004), essa atividade se refere ao ato de classificação, que consiste em "analisar e identificar o conteúdo de documentos, selecionar a categoria de assunto sob a qual sejam recuperados, podendo-se lhes atribuir códigos" (CONARQ, 2004, p. 41), porém conforme podemos ver no Gráfico 11, apenas uma, 25%, das Instituições pesquisadas afirma utilizar um Plano de Classificação, portanto, acreditamos que ao classificar os documentos, 75% delas não utilizam códigos de classificação;
- c. **cadastro de pessoas jurídicas no sistema.** Apenas uma das Instituições pesquisadas realiza essa atividade. Segundo informado no questionário por essa Instituição, refere-se ao cadastro de Empresas solicitando incentivo fiscal, ou seja, uma atividade relativa à finalidade dessa Instituição;
- d. **digitalização de documentos.** Neste quesito a única instituição que o faz, afirmar, no questionário, fazer esse procedimento, com o intuito de anexar esses documentos aos processos existentes no sistema que eles utilizam;
- e. **treinamento de usuários para se habituarem ao sistema.** A única instituição que faz esse procedimento, afirma, no questionário, fazê-lo com intuito de familiarizar o servidor com o sistema utilizado;
- f. **trâmite de documentos.** A única Instituição que afirmar realizar essa atividade, diz ser referente a destinar a documentação, após sua classificação ao setor competente.

GRÁFICO 7: Auxílio de Software

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Em 75% dessas Instituições é utilizado um *software* para auxiliar a execução das atividades descritas acima. No Gráfico 8, abaixo, percebemos que a 67% dos que utilizam *software* afirma que ele é satisfatório. Os 33% afirmam que o *software* é novo e que ainda não é possível saber se é ou não satisfatório. Outro dado importante é que nenhum dos funcionários desses setores de protocolos participou do processo de criação desses *softwares*, eles foram produzidos em sua maioria por empresas terceirizadas, e no caso de uma das Instituições que foram pesquisadas, o seu *software* foi idealizado por uma filial de outro estado.

Quanto aos pontos fortes dos softwares utilizados, foi citado: "acesso a todas as informações institucionais" necessárias a execução das atividades, ele ser "amplo, atinge a diversos setores da organização". Quanto aos pontos fracos foi citado: "está em fase de adaptação", ficar "inoperante quando se está fazendo alguma atualização".

GRÁFICO 8: Software satisfatório?

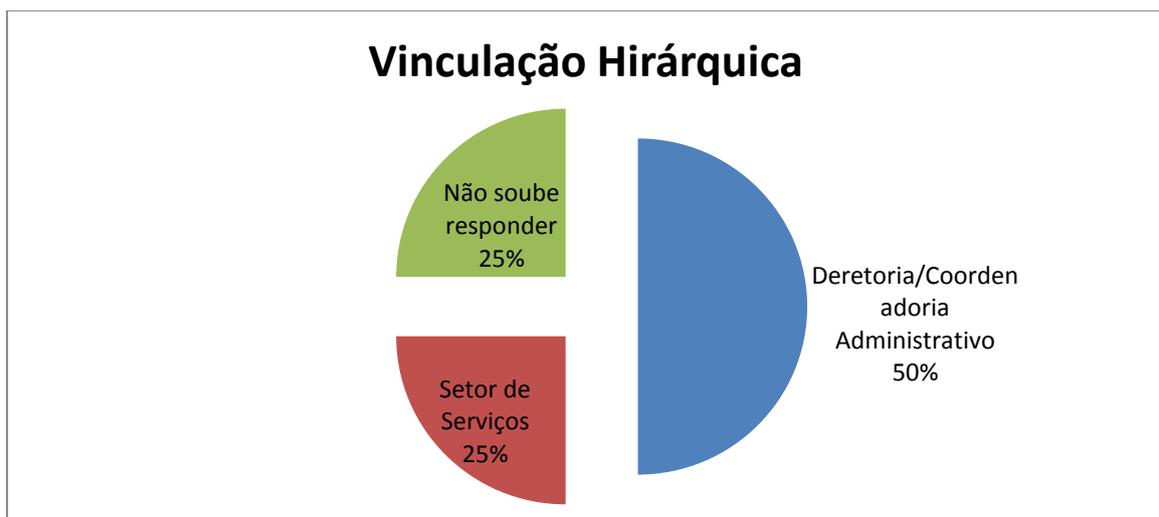
FONTE: Dados da Pesquisa 2014

Um dado interessante que constatamos é que, apesar da CODATA ser o órgão do Governo do Estado da Paraíba que tem como objetivo prestar serviços de informática, como, por exemplo, criar *softwares*, consultoria informática, desenvolvimentos de sistemas, dentre outros, para os órgãos da Administração do Governo da Paraíba. Ela não tem nenhuma participação/interação com os *softwares* utilizados pelos órgãos pesquisados para execução de suas atividades de Protocolo, vale ressaltar que isso acontece a revelia dos Gestores desses órgãos, que por motivos desconhecidos não utilizam a CODATA, conforme mostrado no Gráfico 9, a seguir.

GRÁFICO 9: Interação com a CODATA

FONTE: Dados da Pesquisa, 2014

Conforme foi dito acima, o Gráfico 9 mostra que nenhuma das instituições pesquisadas utilizaram a CODATA para criar/avaliar os softwares utilizados nos sistemas de protocolo.

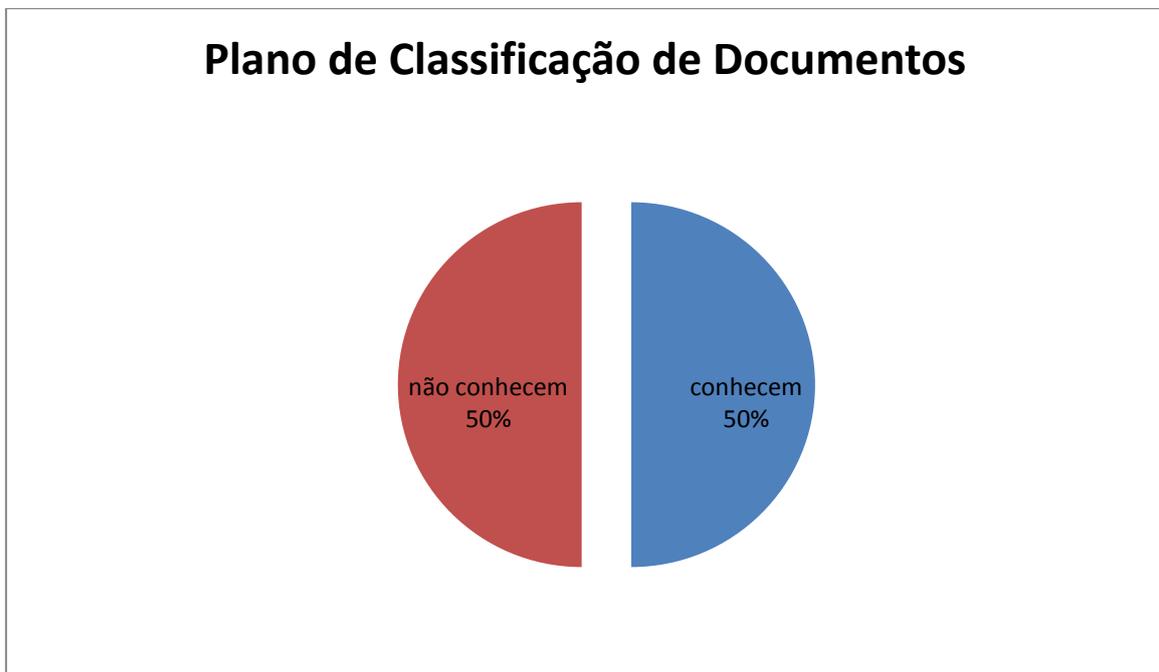
GRÁFICO 10: Vinculação hierárquica do Setor de Protocolo

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Acima, vemos no Gráfico 10 que 50% dos questionados se submetem diretamente a Diretoria Administrativa, fazendo com que o trâmite burocrático para

conseguir materiais, como, por exemplos, *softwares*, e ou cursos de aperfeiçoamento seja menor, bem como, caso seja necessário, uma modificação na forma de realizar suas atividades e/ou de responsabilidades ao Setor de Protocolo. Enquanto que 25% dos questionados não souberam responder e os outros 25% se submetem ao Setor de Serviços. Relativo aos que não souberam responder demonstra uma deficiência ou falta de interesse, no que se refere a conhecer a Instituição e/ou seu organograma.

GRÁFICO 11: Plano de Classificação de Documentos



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Metade dos pesquisados sabem o que é Plano de Classificação de Documentos, conforme pode ser visto no Gráfico 11, acima. Os que conhecem um Plano de Classificação, representam as Instituições que tem um Arquivista e a que tem um Graduando em Arquivologia. Dentre os que sabem o que é um Plano de Classificação, 1(um) (50%), Gráfico 12, afirma possuir um Plano de Classificação de Documentos na Instituição, e que esse Plano de Classificação de Documentos foi criado baseando-se na Tabela de Temporalidade existente, criada pela matriz em outro estado. No outro órgão que afirma conhecer um Plano de Classificação de Documentos, ela não a utiliza ainda, mas pretende. A saber, o Plano de Classificação de Documentos prevê a classificação da documentação, com o intuito de possibilitar "maior agilidade no acesso à informação, transparência administrativa,

visibilidade às funções e atividades do órgão produtor e a recuperação desses documentos no seu contexto orgânico de criação" (MEDEIROS e SALES, 2011, p.37).

Dessa forma, inferimos que a presença do Arquivista no Setor Protocolo irá assegurar que esse setor utilize todas as ferramentas necessárias a execução de suas atividades, visto que o único órgão que afirmou ter um Plano de Classificação e, ainda, uma Tabela de Temporalidade foi a que tem um Arquivista como responsável pelo Setor de Protocolo, o que assegura a esse órgão excelência no que se refere, dentre outras coisas, à recuperação da informação.

GRÁFICO 12: Existe um Plano de Classificação de Documentos



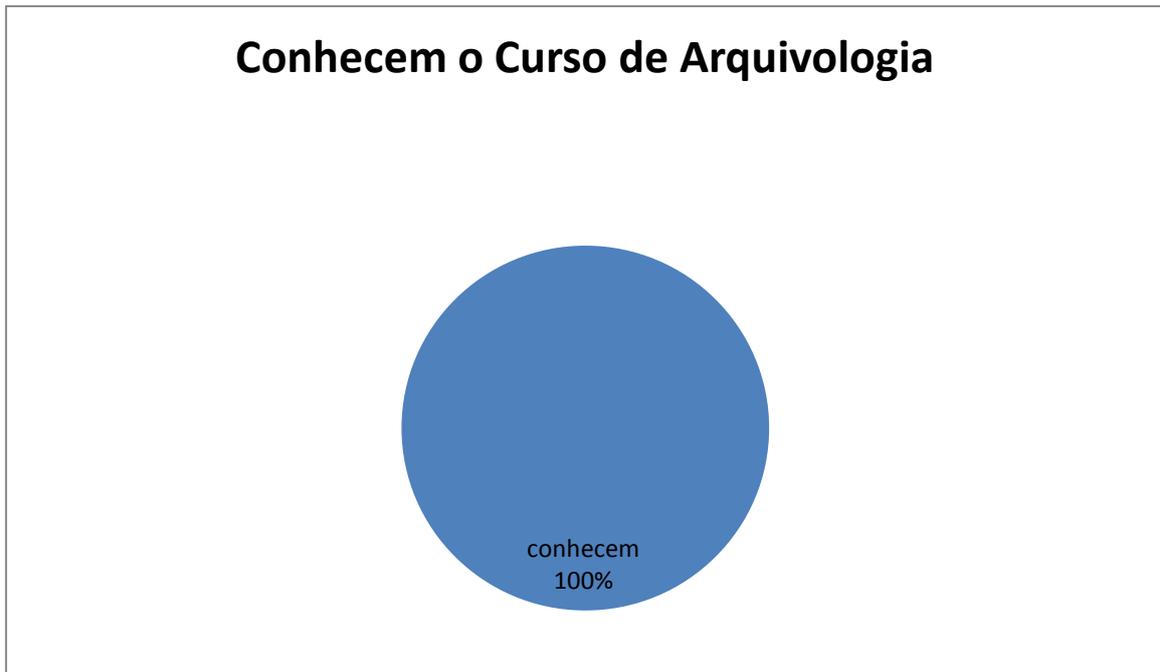
FONTE: Dados da Pesquisa 2014

Conforme podemos constatar no Gráfico 12, apenas metade dos que afirmaram conhecer o que é um Plano de Classificação de Documentos, afirmam possuir um em sua Instituição.

GRÁFICO 13: Interação Arquivo/Protocolo

FONTE: Dados da Pesquisa 2014

Consideramos ideal que haja uma interação entre o Protocolo e o Arquivo da instituição, visto que um local onde se nasce a documentação (Protocolo), e o outro é a destinação final desses documentos (Arquivo), caso não sejam eliminados. Relativo a isso, Bernades e Delatorre (2008) afirmam que integração do Setor de Protocolo com o Arquivo, numa Instituição, é imprescindível para assegurar a eficácia e eficiência no processo de recuperação da informação, em todo o ciclo vital do documento. Nesse caso, de acordo com o Gráfico 13, acima, vemos que na metade dos órgãos pesquisados essa integração ocorre. Ainda para identificar nos responsáveis se eles entendem necessário o profissional Arquivista para atuar no Setor de Protocolo, percebemos nos Gráficos 14 e 15, que todos afirmaram conhecer o curso de Arquivologia, bem como, reconheceram ser necessário um Arquivista no Protocolo, segundo eles, para: “gerenciamento do arquivo do setor” (Dados da Pesquisa, 2014), para “promover uma sistemática de arquivamento e gestão da documentação [...] auxiliar na recuperação da informação” (Dados da Pesquisa, 2014), e, por fim, pelo fato do Arquivista ser “um profissional que atua não só na área de arquivo, mas também no processo de gestão de documentos que estão nas fases corrente e intermediária” (Dados da Pesquisa, 2014).

GRÁFICO 14: Conhecem o curso de Arquivologia

FONTE: Dados da Pesquisa 2014

No Gráfico 14, acima, todos afirmam conhecer o curso de Arquivologia, e logo abaixo, no Gráfico 15, todos concordam que o Arquivista é primordial a execução das atividades de Protocolo.

GRÁFICO 15: Arquivista no Setor de Protocolo

FONTE: Dados da Pesquisa 2014

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este trabalho procuramos desmitificar a ideia de o Arquivista agir isolado e unicamente no Arquivo. Pois o Arquivista enquanto profissional está apto a atuar na parte administrativa de uma Instituição, a fim de assegurar aos documentos, em sua fase corrente e intermediária, uma gestão para garantir que esses documentos atendam a finalidade para as quais foram produzidos.

Dito isso, este trabalho teve o objetivo de identificar se há participação de Arquivistas nos Setores de Protocolo dos Órgãos vinculados a SETDE. Percebemos, após a análise dos dados obtidos que, contrariando a nossa hipótese, o Arquivista, aos poucos, tem ganhado espaço nesse setor, visto que encontramos um Arquivista e um graduando em Arquivologia desempenhando suas atividades no referido setor dos órgãos pesquisados.

Nesse ponto, entendemos ter sido essencial o período de estágio, que foi onde se despertou a atenção para essa questão: a do Arquivista enquanto profissional mais adequado para desempenhar as atividades de protocolo de forma plena. Dessa forma, fica evidenciada a importância do estágio, no que se refere ao elo entre a teoria estudada e prática funcional.

Entendemos, também, que o surgimento de massas documentais acumuladas se dá devido à falta de um Arquivista atuando de forma plena no trâmite dos documentos no início de seu ciclo vital, racionalizando tanto a produção documental, bem como controlando o trâmite desses documentos, garantindo a Gestão Documental, conforme reza a Lei 8.159/1991. Assim sendo, cabe a nós, enquanto (futuros) Arquivistas, pressionarmos os Gestores para que se cumpra o que está previsto em lei, para que possamos ser reconhecidos e ocuparmos o nosso lugar de direito.

Os resultados vistos neste trabalho estão longe de ser ideal, isto somente acontecerá quando em todos os Órgãos houver um Arquivista atuando no Setor de Protocolo, para que este exerça suas atividades de forma a assegurar a recuperação da informação, agilizando a processo de tomada de decisão e garantido a transparência dos atos governamentais.

Evidente que somos cientes da burocratização e dificuldade para se contratar no serviço público. Entretanto, pesquisas como a nossa se faz necessárias para que se desperte o interesse e fomenta discussões a respeito da profissão do Arquivista, bem como suas responsabilidades. Esperamos, em um futuro próximo, que os Arquivistas sejam contemplados, mediante concurso público, a assumirem seus postos nos setores de protocolos, para que a Gestão Documental aconteça em todos os Órgãos do Estado.

No mais, em uma oportunidade futura, esperamos encontrar um trabalho similar a este, aplicado de forma mais ampla, abrangendo todos os órgãos do Estado, para que possamos evidenciar dentro de um escopo maior, se o Arquivista tem ganhado seu lugar de direito no Setor de Protocolo, berço da Gestão Documental. E ainda

E, por fim, temos perspectivas de futuramente adentrar no campo teórico da produção documental, especificamente do Protocolo, para fomentar a discussão sobre este tema ainda pouco explorado e demasiadamente importante e de grande interesse à Gestão Documental e à Arquivologia.

REFERÊNCIA

ARAÚJO JUNIOR, Rogério Henrique de. **Precisão no processo de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

ARAUJO, Ronaldo Ferreira de; OLIVEIRA, Dalgiza Andrade. **CONSTRUÇÃO DE LINGUAGENS DOCUMENTÁRIAS EM SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: A IMPORTÂNCIA DA GARANTIA DO USUÁRIO**. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 17, n. 34, p.17-30, maio./ago., 2012

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BAZZOTTI, Cristiane. GARCIA, Elias. **A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NA GESTÃO EMPRESARIAL PARA TOMADA DE DECISÕES**. Ciências Sociais Aplicadas em Revista: 2006.

BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos Permanentes: tratamento documental – 4ed.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BERNARDES, Ieda Pimenta. DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.**

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da Administração Pública**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

BRASIL. **Lei 8.159 de 08 de Janeiro de 1991**. Que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

CASTRO, Astré de Moraes e; CASTRO, Andressa de Moraes e; GASPARIAN, Danuza de Moraes e Castro. **Arquivística Arquivologia: Arquivística = Técnica, Arquivologia= Ciências**. Rio de Janeiro: Ao Livro Técnico S/A, 1988. 1ed.

CHAVES, Jorge Bezerra Lopes; GOMES, Elisabeth Braz Pereira; STAREC, Cláudio. **Gestão Estratégica da Informação e Inteligência Competitiva**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos / Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. 1.1. versão**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011.

COSTA, Marco Antônio F. da, Costa; BARROZODA, Maria de Fátima. **METODOLOGIA DA PESQUISA: Conceitos e técnicas**. Rio de Janeiro: Editora Interciência, 2001.

DANTAS, Célia Medeiros; MAIA, Manuela Eugênio. **Do Tradicional ao contemporâneo: sistema de informação para o Arquivo do Núcleo de Arte Contemporânea - NAC**. 2011. Originalmente apresentada como monografia, Universidade Estadual da Paraíba.

FERNEDA, Edberto. **Recuperação da Informação: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação**. 2003. Originalmente apresentada como Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo.

FREIXO, Aurora Leonor; SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves da. **Gestão de arquivos na Administração Pública do Estado da Bahia: da prática burocrática ao discurso gerencialista**. 2007. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade Federal da Bahia.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INDOLFO, Ana Celeste. **GESTÃO DE DOCUMENTOS: uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia**. Rio de Janeiro: arquivistica.net, 2007

JARDIM, José Maria. **Arquivos, transparência do estado e capacidade governativa na sociedade da informação**. Oficina de Asustons Culturales da Organização dos Estados Americanos. 2001. p. 42-57.

LANCASTER, F. W. **Indexing and abstracting in theory and practice**. 2nd ed. London: Library Association, 1998.

LIMA, Janecely Silveira de; MELO, Josemar Henrique de. **A (re) construção da acessibilidade: indexação automatizada em arquivos jurídicos**. 2011. Originalmente apresentada como monografia, Universidade Estadual da Paraíba.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas 2008.

MATTOS, Carlos Alberto de; BICHOFFE, Paula; VALENCIANO, Thais Camargo dos Santos; GENTILE, Vanessa de Oliveira; GODINHO, Paulo José Manzoli; LIMA, Ana Beatriz. **OS DESAFIOS NA TRANSIÇÃO DA GERAÇÃO X PARA A Y NA EMPRESA DORI LTDA**. Revista Científica do Unisalesiano – Lins – SP, ano 2, n.4, jul/dez de 2011.

MEDEIROS, Mayanna Firmino Andrade de; SALES, Esmeralda Porfírio de. **Classificação em Arquivística: o caso da Superintendência de Transporte e Trânsito**. 2011. Originalmente apresentada como monografia, Universidade Estadual da Paraíba.

MORENO, Nádina Aparecida. **Gestão em Arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008

MOZATTO, Rebelato; GRZYBOVSKI, Denize. **Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios**. Disponível em <http://www.anpad.org.br/>. Acesso em 10/11/2014.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. 2ª ed. São Paulo: Editora Pioneira, 1999

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3ed. 7ª reimp. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

PARAÍBA. **Lei n.º 18/1893**. Cria a Junta Comercial da Paraíba - JUCEP.

PARAÍBA. **Lei nº 3.543, de 24 de julho de 1968**. Cria o Instituto de Pesos e Medidas do Estado da Paraíba e dá outras providências.

PARAÍBA. **Lei nº 3.779, de maio de 1975**. Autoriza a criação, sob forma de sociedade de economia mista, da Paraíba Turismo S/A e da outras providências.

PARAÍBA. **Lei nº 3.863, de 29 de outubro de 1976**. Dispõe sobre a Criação da CODATA.

PERES, Karla. **A Importância do Setor de Documentação para a Administração Regional do Senac Santa Catarina: Protocolo e Arquivo Geral**. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.14, n.1, p.132-149, jan./jun., 2009.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis: Editora Vozes, 1986.

Setzer, V.W. **Os Meios Eletrônicos e a Educação: Uma Visão alternativa**. São Paulo: Editora Escrituras, Coleção Ensaio Transversais Vol. 10, 2001.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23ed. São Paulo: Cortez 2008.

SILVA, Sergio Luis da. **Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento**. Ci. Inf., Brasília, v. 33, n. 2, p. 143-151, maio/ago. 2004

SMIT, Johanna Wilhelmina; KOBASHI, Nair Yumiko. **Como Elaborar Vocabulário Controlado Para Aplicação Em Arquivos**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2003.

SOUZA, Renato Rocha. **Sistemas de recuperação de informações e mecanismos de busca na web: panorama atual e tendências**. *Perspect. ciênc. inf.* [online]. 2006, vol.11, n.2, pp. 161-173. ISSN 1413.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. **Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento**. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação* - v.3 n.4 agosto de 2002.

APÊNDICE A

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V – ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

ALUNO: CHRISTIAN PALMER F. DA SILVA

PROF^a ORIENTADORA: Ma. ESMERALDA PORFÍRIO DE SALES

PESQUISA: “Lugar de Arquivista também é no Protocolo: a participação do Arquivista nos sistemas de protocolos dos Órgãos vinculados a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba, com sede em João Pessoa.”

Prezado (a) senhor (a), sou graduando do último período do curso de Bacharelado em Arquivologia. Estou realizando uma pesquisa, relacionada ao Trabalho de Conclusão de Curso em Arquivologia, na UEPB. E careço de sua atenção para responder este questionário, com o qual pretendo entender o funcionamento do setor de protocolo à luz da Arquivologia. Garanto o sigilo dos dados obtidos e agradeço imensamente sua colaboração.

Questionário

Parte 1

1. Qual a sua idade?

2. Qual seu sexo?

() Masculino () Feminino () Outro _____

7. Qual a vinculação hierárquica do setor de protocolo na instituição?

8. Algum software (programa de computador) o auxilia a realizar as atividades de protocolo? Qual? Quem o desenvolveu?

Caso não utilize nenhum software para realizar as atividades de protocolo, pule para pergunta "13".

9. A CODATA interage com esse sistema?

() Não

() Sim. Como?

10. Esse sistema é satisfatório? Por quê?

11. Quais os pontos fortes e fracos desse sistema?

12. Você participou do processo de criação desse sistema?

() Não

() Sim. Como?

Caso você utiliza um software para realizar as atividades de protocolos, pule para pergunta "15".

13. Como as atividades protocolo são realizadas?

14. Por que não usar um software (programa de computador) para auxiliar a realizar as atividades de protocolo?

15. Você tem conhecimento do que seria um Plano de Classificação de Documentos?

() Não

() Sim

Só responda a pergunta “16” se a resposta a pergunta “15” tiver sido “sim”.

16. Existe um plano de classificação de documentos na sua instituição? Justifique?

17. Há uma interação entre o setor de protocolo e arquivo? Por quê?

18. Você conhece o curso de Arquivologia?

- () Não
() Sim

Só responda a pergunta “19”, caso tenha respondido afirmativamente a pergunta “18”.

19. Você acha importante a atuação do profissional de Arquivologia no setor de protocolo? Por quê?

Parte 3

20. Você e/ou sua equipe já participou de curso(s) ou treinamento(s), inerentes ao protocolo? Em caso positivo, fale quais.

- () Não
() Sim

21. Fora você, quantos funcionários trabalham no setor de protocolo?

22. Qual a formação desses profissionais?

ANEXO A

Ilustríssimo Senhora **TATIANA DA ROCHA DOMICIANO**, Diretora Presidente da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP, nesta capital.

Eu, **CHRISTIAN PALMER F. DA SILVA**, aluno do curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, matriculado no 9º período, matrícula nº. 081530359, sob a orientação da professora Mestra Esmeralda Porfírio de Sales, venho muito respeitosamente, solicitar a Vossa Senhoria a autorização para coleta de dados nesta Companhia, com a finalidade de realizar pesquisa para Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharelado em Arquivologia, intitulado “Lugar de Arquivista é no Protocolo: a participação do Arquivista nos sistemas de protocolos dos Órgãos vinculados à Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico da Paraíba, com sede em João Pessoa”, cujo objetivo é identificar a participação do Arquivista no Setor de Protocolo.

As informações serão coletadas mediante questionário apenso, onde será feita a coleta de dados sujeitos ao estudo.

Comprometo-me, ainda, guardar a discrição dos dados coletados perante essa instituição.

Nestes Termos,
Aguardo Deferimento

João Pessoa, 05 de novembro de 2014

CHRISTIAN PALMER FERREIRA DA SILVA
Graduando em Arquivologia – Matrícula 081530359