



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

DAYANA SOARES DA SILVA

**APLICABILIDADE DA GESTÃO DOCUMENTAL NO NÚCLEO DE PROTOCOLO
GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DA PARAÍBA**

JOÃO PESSOA

2014

DAYANA SOARES DA SILVA

**APLICABILIDADE DA GESTÃO DOCUMENTAL NO NÚCLEO DE PROTOCOLO
GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Arquivologia do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - Campus V da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento as exigências parciais para obtenção de Grau de Bacharela em Arquivologia.

Orientadora: Profa. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales

JOÃO PESSOA

2014

S586a Silva, Dayana Soares da :
Aplicabilidade da gestão documental no núcleo de protocolo
geral da secretaria de estado da administração da Paraíba
[manuscrito] : / Dayana Soares da Silva. - 2014.
89 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Prof.Ma. Esmeralda Porfírio de Sales,
Departamento de Arquivologia".

1. Gestão documental. 2. Sistema de informação. 3.
Protocolo. I. Título.

21. ed. CDD 025 171

DAYANA SOARES DA SILVA

**APLICABILIDADE DA GESTÃO DOCUMENTAL NO NÚCLEO DE PROTOCOLO
GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Arquivologia do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - Campus V da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento as exigências parciais para obtenção de Grau de Bacharela em Arquivologia.

Aprovada em: 28 de Novembro de 2014.

BANCA EXAMINADORA



Profa. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba – UEPB



Profa. Ma. Wendia Oliveira de Andrade (Examinadora)
Universidade Estadual da Paraíba – UEPB



Profa. Ma. Ana Cláudia Medeiros de Sousa (Examinadora)
Universidade Estadual da Paraíba – UEPB

A Deus, por ser essencial em minha vida, autor de meu destino, meu guia, socorro presente na hora da angústia, pois sem sua presença em minha vida não teria conseguido seguir firme nessa longa jornada. A minha estimada avó, Pregentina, por sempre acreditar em mim, me proporcionando o melhor sem que me faltasse nada, por todo esforço que fez para que eu chegasse onde estou. A Ewerton (Namorado), por sempre me incentivar a correr atrás dos meus sonhos e cuidar de mim. A Izabel, Suely, Maria da Paz e Josefa (Tias Mães), por acreditarem na minha capacidade, me aconselhando a traçar minhas metas e conseqüentemente alcançar meus objetivos, por todo apoio que me deram.

DEDICO!

AGRADECIMENTO

Dizer Obrigado não é simplesmente uma forma educada de agradecer a alguém, mas sim um reconhecimento sincero de tudo o que foi feito em prol da realização de um sonho é, pois, um gesto nobre que envolve amor, carinho e consideração por todos que fazem parte direta e indiretamente dessa conquista.

Diante disso, quero verdadeiramente agradecer ao senhor Deus, por ser o meu guia livrando-me de todo mal e iluminando minha vida e minhas decisões, dando-me força para nunca desistir dos meus sonhos. Senhor só tu sabes o quão difícil foi a minha caminhada, o quanto que me privei da comodidade para conseguir alcançar meus objetivos, só tu és testemunha do quanto foi duro deixar o conforto de minha casa e minha família para esta aqui hoje. Agradeço por me escutar nas horas de angústia e tristeza, por me ajudar a suportar a saudade que diversas vezes me fez quase desistir.

Minha eterna gratidão, a minha avó Pregentina, pessoa mais importante da minha vida e fundamental na minha caminhada, te admiro e amo mais que tudo, a você minha amada, minha base maior, agradeço por ter me proporcionado muitas alegrias, essa conquista é minha, mas foi por você que lutei para conseguir. A senhora é uma guerreira que nunca mediu esforços para me proporcionar o melhor, por mesmo me querendo perto me incentivou a continuar lutando para conseguir subir mais um degrau da minha vida, a você agradeço pelos cuidados e o amor com que sempre cuidou de mim, por me educar e me tornar uma pessoa de bem e nunca me deixar falta nada.

Desse modo, agradeço também as minhas Tias “Mães” Izabel, Maria da Paz e Josefa, por sempre se fazerem presentes na minha vida, procurando sempre o melhor para mim, por me considerarem não só como uma sobrinha, mas como uma filha, por tudo que fizeram e fazem, pelos cuidados e afetos, além da confiança e proteção depositadas a mim, por serem as melhores mães do mundo. Rezo todas as noites pela saúde, paz e felicidade de cada uma, e peço que Jesus as cubra de bênçãos e jamais deixe que falte nada na vida de vocês, como nunca deixaram faltar na minha. Meu muito obrigado. Amo vocês.

A minha Tia Suely e meu Tio Omero, que sempre se puseram a disposição para me ajudar, pelos conselhos e palavras de conforto, bem como os cuidados e a preocupação com o meu crescimento intelectual e moral, pelo incentivo que sempre

deram para que pudesse alcançar meus ideais. Vejo em vocês a proteção de “Pais”, pois estão sempre procurando saber se preciso de algo ou como estou, agradeço por as vezes que não aguentava mais ficar longe de casa e você Suely, me confortar dizendo “que nem tudo na vida é fácil e é preciso ter coragem e força para conseguir concretizar os sonhos”, essas palavras me ajudaram muito, pois me fizeram pensar que não estava aqui apenas por mim, mas por todas as pessoas que de alguma forma torciam pelo meu crescimento. Vocês foram e são fundamentais no meu desenvolvimento profissional e pessoal.

Aos meus pais Damião e Graça e meus irmãos David e Daniele, que mesmo estando longe torcem pela minha vitória e que de alguma forma me ajudaram nesse tempo com palavras de incentivo e conselhos, mostrando que nada é impossível aos olhos de Deus.

Em sequência, ao meu Namorado Ewerton, por ser uma pessoa essencial na minha vida, sabe o quão difícil foi para que eu chegasse até aqui, estando sempre presente e pronto para ajudar nas horas mais difíceis, por tantas vezes escutar meus murmúrios e enxugar minhas lágrimas de saudade, por cuidar de mim enquanto longe de casa e dos cuidados de vó e das minhas tias estava. Procurando sempre me alegrar, proporcionando momentos felizes os quais me fizeram querer continuar a caminhada e ainda pelos incentivos para jamais desistir. Obrigado meu Amor por está diretamente ligado a mim e aos meus sonhos, pela paciência, cuidado e acima de tudo pelo forte amor que tem por mim. Te Amo!

É com grade estima que agradeço a você Professora Esmeralda, mestra não apenas em titulo, mas em incentivos que levantam a alto estima de toda e qualquer pessoa que ao seu lado está. Durante o caminho de aprendizagem guardamos na memória e no coração professores que fizeram e fazem parte da vida da gente, e assim vai ser, vou sempre lembrar com muita alegria da ótima profissional que é e a amiga que se tornou durante a graduação e o estágio supervisionado, pois foi através dele que a senhora instigou o meu interesse para conclusão desse curso, quando me deu a chance de trabalhar ao seu lado e conhecer de perto o trabalho de um profissional arquivista, pude assim, com sua assessoria mostrar minha capacidade de cumprir com os requisitos necessários para o desenvolvimento das atividades propostas, ainda por sempre procurar a forma de me ajudar quando precisei. Obrigado por ter aceitado me orientar, pois eu não poderia ter feito melhor

escolha, contar com sua inteligência e paciência foram fundamentais para o desenvolvimento desse trabalho.

Consideravelmente, as professoras Wendia e Ana Claudia, por terem aceitado com muito carinho participar desse momento ímpar de minha história, o tempo de convívio é pouco, mas o bastante para torna a figura de vocês inesquecíveis, pessoas que além de excelentes professoras são também amigas, pois buscam não apenas ensinar, mas instigar a capacidade de cada um, para ir além do que se pode ver. Obrigada a vocês por todo conhecimento passado a mim.

Com muito carinho a Helline, por ter se mostrado uma grande amiga em todos os momentos que juntas estávamos, pelos laços de irmandade constituídos nos últimos dois anos, pois tão pouco tempo de convivência e já conhecemos tão bem uma a outra. Você como eu, lutou para conseguir concretizar seus sonhos, nossas histórias são um tanto parecidas, pois deixamos nosso “interiorzinho” e as pessoas que amamos para nos aventurarmos em uma cidade grande almejando um futuro promissor, viemos em busca não apenas da efetivação de um sonho, mas de uma conquista brilhante. Obrigada Amiga por sempre torcer pela minha vitória, também torço muito pela sua, estamos juntas nessa, pois ninguém mais do que nós e Deus conhece o caminho trilhado até aqui.

Agradeço as três pessoas que compartilharam comigo vários momentos, risadas, gritos, e pequenas loucuras que só a gente entende. A vocês minha família constituída pelo destino, Helline, Raylene e Érica, o meu muito obrigado por fazerem parte da minha vida, sei que sempre poderei contar com vocês, irmãs presenteadas por Deus.

Por fim, aos meus colegas pelos momentos de descontração durante todo o curso e a todos os professores que contribuíram fortemente para o meu aprendizado.

“Determinação, coragem e autoconfiança são fatores decisivos para o sucesso. Se estamos possuídos por uma inabalável determinação conseguiremos superá-los. Independentemente das circunstâncias, devemos ser sempre humildes, recatados e despidos de orgulho”.

Dalai Lama

“A persistência é o menor caminho do êxito”.

Charles Chaplin

RESUMO

A Pesquisa tem o propósito de analisar a Aplicabilidade da Gestão Documental no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba dentro do contexto arquivístico. Sendo atualmente visível a grande demanda documental nas organizações públicas e privadas, geradas em cumprimento de suas ações, essas podem contar com a Gestão Documental para aperfeiçoar a rotina de produção, recebimento e armazenamento de documentos, pois os métodos e técnicas usados por ela, promovendo o controle do fluxo informacional que se configura no âmbito administrativo, assim objetivando mantê-las organizadas e de fácil acesso, assegurando a recuperação de forma ágil para o cumprimento de suas atividades, bem como a disponibilização em tempo hábil para usuários e gestores, servindo ainda, de grande valia sua implantação para o processo de tomada de decisão. Em virtude disso, o estudo aborda temáticas de autores da arquivologia que colaboram para a sistematização e o entendimento do escopo pretendido. Em termos metodológicos a pesquisa fundamentou-se em abordagem qualitativa de tipo exploratória, assumindo um caráter empírico. Logo o instrumento de coleta de dados utilizado para a efetivação da meta pretendida foi à técnica de entrevista estruturada (não gravada), em seguimento a esse, foi feita a análise discursiva dos resultados obtidos sobre a existência de políticas de gestão documental no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba.

Palavras – chave: Gestão Documental. Sistema de Informação. Protocolo. Tomada de Decisão.

ABSTRACT

The research has the purpose of analyzing the applicability of document management at the core of the General Protocol of the State Secretary of the administration of Paraíba within the archival context. Currently visible the great documentary demand in public and private organizations, generated in compliance of their actions, these can count on document management to optimize production routine, receiving and storage of documents, because the methods and techniques used by her, promoting the informational flow control that is configured under administrative law, thus aiming to keep them organized and easy to access ensuring the recovery of agile way for the fulfilment of their activities, as well as the provision in a timely manner for users and administrators, serving great value, yet their deployment for the decision-making process. As a result, the study discusses the authors' archival science themes that collaborate to the systematization and the understanding of the intended scope. In methodological terms the research was based on a qualitative approach of exploratory type, assuming an empirical character. As soon as the data collection instrument used for the completion of the intended goal was to the structured interview technique (not recorded) in follow-up to this, discursive analysis was made of the results obtained on the existence of document management policies in the General Protocol core of Secretary of State for Administration of Paraíba.

Keywords: document management. Information System. Protocol. Decision-making.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Instrumentos da Gestão Documental.....	30
Figura 2 -	Nível Hierárquico da Informação Organizacional.....	33
Figura 3 -	Dado, Informação e Conhecimento.....	36
Figura 4 -	Tela Inicial do Sistema Informatizado da SEAD-PB.....	38
Figura 5 -	Fluxograma das Atividades do Setor de Protocolo.....	41
Figura 6 -	Percurso da Segunda Parte do Roteiro da Entrevista.....	55
Figura 7 -	Percurso da Terceira Parte do Roteiro da Entrevista.....	63

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Ciclo Vital dos Documentos.....	24
Tabela 2 -	Perfil dos Colaboradores.....	54
Tabela 3 -	Padrão de Identificação.....	54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CODATA -	Companhia de Processamentos de Dados da Paraíba
DTA -	Dicionário de Terminologia Arquivística
ESPEP -	Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba
GD -	Gestão Documental
IASS -	Instituto de Assistência Integral de Saúde ao Servidor da Paraíba
NUPGE -	Núcleo de Protocolo Geral
PBPrev -	Paraíba Previdência
PCD -	Plano de Classificação Documental
SEAD -	Secretaria de Estado da Administração
SEAD-PB -	Secretaria de Estado da Administração da Paraíba
SI -	Sistema de Informação
SOP -	Sistema Online de Processos
TTD -	Tabela de Temporalidade Documental

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
1.1	OBJETIVOS.....	21
1.1.1	<i>Objetivo Geral.....</i>	21
1.1.2	<i>Objetivos Específicos.....</i>	22
2	FUNDAMENTAÇÃO TEORICA.....	23
2.1	GESTÃO DOCUMENTAL: A CHAVE PRINCIPAL DO BOM FUNCIONAMENTO INSTITUCIONAL.....	23
2.2	GESTÃO PÚBLICA ADMINISTRATIVA: MATÉRIA-PRIMA DA GESTÃO DOCUMENTAL.....	30
2.3	SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	34
2.3.1	<i>Sistema Informatizado da SEAD – PB: Companhia de Processamento de Dados - CODATA.....</i>	37
2.3.2	<i>Setor de Protocolo.....</i>	39
2.4	O ARQUIVISTA E SUAS COMPETÊNCIAS.....	42
3	SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DA PARAÍBA: BREVE HISTÓRICO.....	46
4	ASPECTOS METODOLOGICOS.....	48
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	48
4.2	CAMPO EMPÍRICO.....	49
4.3	UNIVERSO E AMOSTAGEM.....	50
4.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	51
5	RESULTADOS OBTIDOS NA PESQUISA.....	53
5.1	ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NA PESQUISA.....	53
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	71
	REFERÊNCIAS.....	75
	APÊNDICES.....	80
	APÊNDICE A – Termo de Consentimento para Aplicação da Entrevista	81
	APÊNDICE B – Instrumento de Coleta de Dados.....	83
	ANEXOS.....	88
	ANEXO A – Organograma da SEAD.....	89
	ANEXO B – Guia de Tramitação Usada pelo NUPGE.....	90

1 INTRODUÇÃO

A obrigação da administração pública em oferecer tratamento adequado e fazer a gestão dos acervos documentais gerados pelo Estado foi expressa na Constituição Federal de 1988, no parágrafo 2º, do artigo 216, onde está disposto: “[...] Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem” (BRASIL, 1988, p.147).

Em vista disso, o estudo aborda a gestão documental como meio de solução para o fluxo documental que se configura em instituições públicas e privadas, tomando como base o universo da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba – SEAD-PB, cuja é composta por setores responsáveis pela disponibilização e cuidados com a informação e documentação, as quais percorrem toda a esfera organizacional, apoiando-se no setor responsável por todo o trâmite interno e externo do conteúdo informacional, o protocolo, explanando assim como se configura a demanda documental do órgão, partindo de uma ideia de que para o cumprimento de metas e alcance de objetivos institucionais, faz-se necessário o planejamento, organização e comprometimento, preservando de forma correta a matéria-prima que impulsiona o bom desempenho das instituições na tomada de decisões, ou seja, a informação, pois sendo ela tratada e organizada pelos métodos e técnicas da Gestão Documental – GD, proporciona melhor desenvoltura em toda e qualquer decisão interna e externa da instituição.

Com as evoluções constantes das economias e tecnologias que dão impulso à competitividade dos mercados, o tratamento das informações geradas pelos órgãos administrativos, assim como, a conscientização de alguns dirigentes institucionais no tocante a atuação de um profissional responsável pelo gerenciamento dos documentos, assume espaço vital no meio administrativo, sendo um diferencial no uso eficiente do conteúdo informacional, pois a GD garante que a informação cumpra seu papel nas atividades e rotinas institucionais, assegurando que as ações desenvolvidas por elas sejam bem sucedidas, como expõe Moreno (2008, p. 73):

[...] gestão documental é o trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia; que seja recuperada, de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incertezas.

Nesse sentido, nota-se que cada vez mais a informação é um elemento indispensável à sociedade, devido sua relação com o processo decisório. Segundo Valentim (2000) a figura do profissional arquivista nesse processo é importante, pois ele é o mediador frente à informação e o usuário. O uso de suas competências e habilidades faz com que haja melhoria no fluxo documental da empresa, de modo que, objetiva o planejamento, a coordenação, execução e avaliação das atividades do dia-a-dia da instituição, suprimindo a necessidade de manter a informação acessível e recuperável.

De acordo com Moreno (2008) a GD surge no período pós-guerra, oriundo da detecção de problemas nas administrações públicas, referente a não existência de cuidado adequado com a documentação. A partir de então, passa a ser vista como a solução para diminuição de problemas gerados no seu ambiente, no tocante ao controle da demanda documental, pois apresenta métodos que garantem sua organização e recuperação de forma eficiente e eficaz.

Assim, para que problemas venham a ser resolvidos é interessante que os cuidados com os documentos partam primeiramente do setor que o recebe e o origina, sendo ele o setor de protocolo, que segundo Lopes (1996, p. 16) “é o conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar à imediata localização e recuperação dos mesmos, garantindo assim, acesso a informação”.

Portanto, o trabalho aborda a importância da GD em parceria com o profissional da informação, o arquivista, dentro do sistema de protocolo, para que haja o cuidado com a informação desde a sua produção.

Sabemos que o documento arquivístico nasce da necessidade informacional, produzido para servir a administração, objetivando atender as perspectivas de quem dele depende, de modo a cumprir suas funções dentro da entidade custodiadora. Entretanto, vale salientar que o mesmo deve ser tratado desde sua produção até a destinação final, dando garantia de que mais tarde sua essência não se perca.

Diante do exposto, a aplicação da GD torna-se imprescindível no ambiente administrativo, por ter como escopo assegurar de modo eficiente a produção, a

administração e a destinação de documentos, garantindo que a informação arquivística seja disponibilizada em tempo real quando solicitada, utilizando-se de métodos e técnicas que garantam a manutenção e recuperação da mesma.

Sobretudo, o estudo tem como propósito analisar a aplicabilidade da gestão documental no sistema de protocolo dentro do contexto arquivístico, tendo em vista que o mesmo é responsável pela fase inicial do documento e tramitação interna e externa do supracitado em todas as esferas do órgão. Logo, partimos da hipótese de que a aplicação da GD é vital na fase primária do documento, ou seja, a administrativa, a qual há grande demanda informacional, com finalidade de garantir o controle e organização da informação para melhor desenvolvimento das atividades rotineiras.

Nessa ótica, a pesquisa foi desenvolvida para a compreensão exata da problemática encontrada na Secretaria de Estado da Administração – SEAD, mais precisamente no Núcleo de Protocolo Geral – NUPGE, considerando seus objetivos e funções desempenhados perante a instituição, já que é de sua responsabilidade a disseminação de informação para os diversos setores da unidade.

O interesse para a elaboração deste trabalho foi com perspectiva de:

- Renovar o trabalho desenvolvido pelo setor;
- Garantir melhor aproveitamento de tempo e espaço;
- Explicar e exemplificar a melhor forma de se lidar com a demanda documental;
- Como a GD pode ser a chave para o melhor desempenho das ações do dia a dia da unidade institucional e;
- Mostrar como um instrumento de gestão pode fazer a diferença na hora do uso, recuperação e disseminação da informação.

Em virtude disso, o estudo tem o propósito de auxiliar a instituição a identificar problemas sobre gerenciamento e controle da documentação trabalhada no NUPGE, bem como otimizar o fluxo documental de todos os setores da instituição, com ênfase a atender as demandas com mais satisfação nos resultados.

Contudo, a pesquisa também foi desenvolvida pensando no campo Científico da Arquivologia, pois todo trabalho elaborado na área arquivística é mais um avanço para sua ciência, visto que existem poucos trabalhos científicos que envolvem o tema abordado, ela contribui de forma significativa como um instrumento para

futuras pesquisas, em especial aquelas que envolvam a aplicação da GD em entidades públicas ou privadas, mais propriamente no sistema de protocolo.

Destarte, outro foco do estudo é o arquivista, pois evidência o quão importante a sua figura é para o desenvolvimento do trabalho, por que não é apenas ter uma política de gestão, mas também ter o ser responsável e habilitado a desenvolver essa política, é ele que tira do papel e põe em prática toda a metodologia e técnica estabelecidas pela gestão documental.

Sendo a informação um bem comum, a pesquisa contribui para o melhor atendimento ao público (usuários), tanto interno quanto externo na busca e acesso a informações, garantindo assim melhor atender aos usuários, pois quando organizadas promovem mais agilidade na sua disponibilização, bem como satisfação aos que dela dependem.

De modo geral, o desenvolvimento desse trabalho foi de grande valia para o nosso enriquecimento conceitual e intelectual sobre a área da Arquivologia e seus diversos campos de atuação, pois proporcionou mais clareza sobre aspectos metodológicos e técnicos utilizados pela GD, bem como a sua aplicação na fase primária do documento e como se configura a realidade do fluxo informacional interno e externo do ambiente organizacional. Portanto, foi uma forma a mais de fortalecer o interesse pela área em destaque.

Hoje podemos ver que o ambiente institucional tem como finalidade o registro e controle de suas informações, uma vez que são imprescindíveis para a tomada de decisões tanto internas quanto externas, a fim de propiciar melhor desenvoltura das atividades do seu cotidiano, bem como obter vantagens no mercado competitivo.

Geralmente, os sistemas administrativos querem e precisam de aperfeiçoamento em suas ações administrativas e sobre a demanda documental gerada pelas atividades diárias, com intuito de se trabalhar a melhor maneira de gerenciar a informação produzida e recebida pela instituição.

Nesse contexto, o estudo contribuirá no intuito de viabilizar a tramitação, uso e recuperação da informação/documento, pois a mesma influi significativamente no processo decisório e conseqüentemente no melhor desempenho do órgão perante as ações de sua competência com envolvimento da sociedade.

Perante o que foi proferido, a GD parte do desígnio de evitar que os documentos importantes se percam em seu percurso de tramitação pelos vários setores da instituição, principalmente quando aplicada no precursor, ou seja, o setor

que origina o documento, que é o principal foco de estudo desse trabalho. Nessa perspectiva, aplicar a GD faz com que tudo se torne mais fácil para a instituição, haja vista, que diminui o índice de perda informacional e do fluxo documental, servindo como ponte para colocar a unidade administrativa a frente de suas concorrentes e a alcançar seus objetivos. Em detrimento, a sua não aplicação pode acarretar prejuízos para a administração e seus administradores, os quais são principais usuários da informação produzida nesse âmbito, pois são eles que tomam as decisões frente à organização, e a falta de métodos e técnicas para o bom funcionamento da demanda documental retarda o desenvolvimento das ações da unidade institucional.

É nessa linha de pensamento que desabrocha a seguinte questão: ***Existe aplicação da gestão documental no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba?***

Dessa forma, buscamos explicar e esclarecer o “por que” se faz necessário o uso da GD para o eficiente desenvolvimento do órgão administrativo, partindo do designo que sua aplicação é essencial para fase inicial do documento. Assim sendo, no corpo teórico do trabalho são elucidados os principais métodos e agentes responsáveis por assegurar que a informação cumpra a função pela qual foi produzida.

Concomitante, trazemos em seu desenvolvimento cinco seções, contando com essa, por está abordando as considerações iniciais do estudo, ou seja, fazendo a apresentação do que vem adiante. Nessas seções, ainda se apresentam subseções, as quais explicam o “por que” e “para que” a pesquisa é útil para a resolução da problemática abordada.

Por conseguinte, a segunda seção trata-se da construção do trabalho por meio de bases bibliográficas, de acordo com o tema da pesquisa, estando fundamentada em subseções, sendo elas:

- **Primeira subseção:** aborda a GD, a qual mostra o benefício que pode trazer para a instituição que a utiliza, bem como, para suprir a necessidade funcional acerca de informações tratadas para melhor desenvoltura perante a administração e usuários;
- **Segunda subseção:** trata da gestão pública administrativa, por ser grande produtora de documentos e fazer uso de informações para a tomada de

decisões, necessitando que essas sejam precisas e de fácil acesso para melhor cumprimento dos objetivos institucionais.

- **Terceira subseção:** refere-se ao sistema de informação, que tem por objetivo acesso rápido a informações, bem como, sua recuperação de forma ágil e eficaz; e o setor de protocolo, por ser o principal produtor e receptor de documentos informacionais, assim como autor do trâmite interno e externo da organização, e por última.
- **Quarta subseção:** nessa, falamos sobre o arquivista e suas competências, haja vista, que sua figura é substancial para o bom desempenho das instituições, as competências que deve dispor para que proporcionem o tratamento, recuperação e disseminação da informação com presteza a quem dela faz uso.

Na terceira seção compreende um breve histórico da SEAD – PB, para melhor conhecimento da instituição sede do setor de destaque dessa pesquisa.

Como quarta seção, estão os aspectos metodológicos, utilizadas para o delineamento de todo percurso e execução da pesquisa.

E por fim, a seção dos resultados e análise dos dados obtidos, e em sequência têm as considerações finais, traçadas no decorrer das análises da pesquisa e referencial teórico apresentado.

1.1 OBJETIVOS

Os objetivos de uma pesquisa são, pois, um planejamento que se faz em conjunto a interpretação, ao estudo e a pesquisa de determinado fato, com designo de elucidá-lo. Sendo assim, meta que se pretende alcançar, uma sugestão dada para a resolução do problema apresentado. (OLIVEIRA, 1997).

1.1.1 *Objetivo Geral*

Analisar a existência da aplicabilidade da gestão documental no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba dentro do contexto arquivístico.

1.1.2 *Objetivos Específicos*

- ▣ Explanar o perfil dos responsáveis e colaboradores do Núcleo de Protocolo Geral;
- ▣ Discutir a gestão documental como pressuposto fundamental para organização e recuperação da informação;
- ▣ Descrever o setor de protocolo e suas funções;
- ▣ Investigar a existência da gestão documental no Núcleo de Protocolo Geral.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta de forma sucinta a GD; a gestão pública administrativa; sistema de informação – sistema informatizado da SEAD – setor de protocolo; e o arquivista e suas competências. Objetivando apresentar o aperfeiçoamento do fluxo informacional que se alastra nos ambientes institucionais, apresentando métodos e técnicas, bem como instrumentos essenciais na produção, uso e recuperação da informação, além de sua classificação e avaliação, garantindo de forma simples o melhor entendimento sobre a temática abordada.

2.1 GESTÃO DOCUMENTAL: A CHAVE PRINCIPAL DO BOM FUNCIONAMENTO INSTITUCIONAL

Não é de hoje que as organizações enfrentam problemas com o volume incontrolável de documentos, isso já vem desde muito tempo, o número de informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos e entidades públicas ou privadas é impulsivo, o que faz surgir o acúmulo desordenado de documentos, os quais se tornam quase impossíveis de serem consultados e recuperados, sem falar nos espaços de guarda que cada vez mais se tornam menores para a elevada massa documental. Desse modo, a falta da GD tanto no século passado como agora se fez e se faz indispensável no controle da demanda informacional, em um breve histórico fica notória como a necessidade de organização é imperiosa para tomada de decisão.

No período pós-guerra, mais especificamente a partir da segunda metade do século XIX, foram detectados problemas nas administrações públicas no tocante ao gerenciamento eficiente da crescente produção documental e das grandes massas documentais, o qual faz surgir o conceito de GD. Destacando-se nesse cenário os Estados Unidos e o Canadá como mostra Moreno (2006, p. 87):

O termo gestão documental surgiu a partir de reformas administrativas ocorridas, no final da década de 40, nos Estados Unidos e Canadá. Busca-se, assim, a economia e a eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos. Provenientes da impossibilidade de se lidar, de acordo com os moldes tradicionais, com as massas documentais cada vez maiores produzidas pelas administrações, estabelecem, entre outras, as práticas de avaliação, seleção e eliminação de documentos de arquivo.

Segundo Lopes (1997) a partir do pós-guerra, o interesse pelo tratamento técnico dos arquivos gerais e setoriais cresceu nos Estados Unidos, ocasionado pela crescente massa de documentos produzidos. Doravante, surgiu o *records manager*, ou seja, o gestor de documentos, que tinha como função o tratamento técnico dos documentos de caráter corrente e intermediário.

Em conformidade com as atividades ocorridas no país, no Canadá foram desenvolvidas ações que estimulavam a aplicação da GD nos órgãos departamentais, bem como a construção de um depósito para os arquivos públicos do país em 1956, de modo que, a coordenação da gestão dos documentos passaria a ser de responsabilidade do arquivista.

Ainda nesse contexto, Moreno (2008) expressa que nesse período as administrações públicas eram tidas como órgão de apoio a pesquisa, de modo que se comprometiam em manter a conservação e o acesso aos documentos considerados de valor secundário, isso perdurou até o princípio do século XX, o qual revelou a importância não somente do documento histórico, mas também o valor administrativo do mesmo. Assim se acentuando a uma arquivística integrada, que visa o gerenciamento simultâneo da informação, ou seja, do seu valor primário e secundário.

Foi partindo desse pressuposto que nasceu a teoria das três idades, a qual também pode ser chamada de ciclo vital dos documentos, ela trata da frequência com que a documentação é consultada e o tipo de utilização que dela é feita. A idade desses ciclos é dividida em:

Tabela 1 – Ciclo Vital dos Documentos

1ª Idade – Fase Corrente	Idade administrativa, ou seja, documentos vigentes e frequentemente consultados.	Arquivo Corrente
2ª Idade – Fase Intermediária	Idade em que os documentos raramente são consultados e aguardam a destinação final (eliminação ou guarda permanente).	Arquivo Intermediário
3ª Idade – Fase Permanente	Idade histórica, documentos que perderam a vigência administrativa, porém são providos de valor secundário ou histórico-cultural.	Arquivo Permanente

FONTE: Adaptação de Bernardes (2008).

A adoção da teoria das três idades, exposto por Moreno (2008, p. 80-81) trás a ideia de que os documentos “produzidos e acumulados pelos organismos

deveriam percorrer um trajeto em três etapas distintas e complementares entre si [...] passariam por fases estabelecidas de acordo com sua vigência e frequência de uso”.

Reforçando o seu pensamento, Moreno (2008) expõe que o conceito da GD foi formulado em 1950, a partir da teoria das três idades, ocasionada pela dificuldade de se lidar com o número cada vez mais alto de documentos produzidos pelas administrações públicas americanas e canadenses.

A partir do conceito da GD, sucedeu um rompimento na prática dos arquivos voltados essencialmente para servir de consulta histórica, ou seja, foi indicada a aproximação com a administração, por apresentar medidas e rotinas que visam a “racionalização e eficiência na criação, manutenção, uso e avaliação de documentos arquivísticos”. (MORENO, 2008, p. 85)

Torna-se notório, a importância do papel da gestão documental nas instituições públicas e privadas, pois são diariamente produtoras em massa de informações, as quais sendo necessário o devido tratamento por se mostrem essencial à tomada de decisão.

Moreno (2008) enfatiza que, nas instituições as características de validade das informações são entendidas como resultado apropriado e recurso hábil para o desenvolvimento de qualquer atividade, de modo que a ausência, insuficiência ou abundância destas, pode ocasionar agravos a quem delas dependem, isso quando a gestão é inexistente.

[...] gestão de documentos ou gestão documental é o trabalho de assegurar que a informação arquivista seja administrada com economia e eficácia; que seja recuperada, de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incertezas. (MORENO, 2008, p. 73)

Nesse sentido, a GD é o processo de administrar e gerenciar documentos arquivísticos, a fim de garantir que as empresas públicas ou privadas obtenham maior controle sobre as informações produzidas e recebidas; racionalizar os espaços de guarda de documentos; desenvolver com mais eficiência e rapidez suas atividades; e atender adequadamente seus usuários, disponibilizando informações rápidas e precisas.

Ainda sobre seu conceito, o Dicionário de Terminologia Arquivística - DTA (1996), diz que é “um conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação uso primário e avaliação de arquivos”, objetivando “assegurar uma documentação organizada, garantindo a preservação e o acesso aos documentos e permitir a recuperação das informações de forma ágil e eficaz”. (MORENO, 2008, p. 85)

Contudo, para que a administração e o gerenciamento das informações/documentos sejam executados com êxito, faz-se necessário o desenvolvimento dos instrumentos essenciais da GD, ou seja, o Plano de Classificação Documental – PCD e a Tabela de Temporalidade Documental – TTD, tendo em vista serem relevantes para uma boa gestão.

Conforme o DTA (2005, p. 132) aponta, o plano de classificação e a tabela de temporalidade são:

O esquema de distribuição de documentos em classes de acordo com métodos de arquivamento específicos, elaborado a partir do estudo das estruturas e funções de uma instituição e da análise do arquivo produzido. Instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, recolhimento, eliminação ou mudança de suporte.

Dessa forma, o PCD assume o papel de tornar possível a ordenação de informações, a qual facilita a identificação, localização e consulta das mesmas. Esse método garante o bom funcionamento e desenvolvimento da instituição no que se refere ao bom gerenciamento da informação, permitindo organizar os documentos hierarquicamente de acordo com suas funções.

Colaborando com o exposto, Sousa (2003) expõe que a classificação dos documentos determina e é determinada pelas atividades que integram a GD, o qual a vê como uma medida crucial dentro da gestão de informações/documentos arquivísticos. A não aplicação da metodologia do PCD pode dificultar a recuperação da informação, esse é um problema que as instituições de caráter público sofrem, devido o volume exacerbado de documentos produzidos diariamente e que são enviados para arquivos sem nem um critério de ordenação.

Os arquivos montados nos setores de trabalho são acervos arquivísticos constituídos de documentos ativos, semi-ativos e inativos, misturados a outros passíveis de eliminação e a documentos não orgânicos, que não são considerados de arquivo e que são produzidos ou recebidos fora do quadro das missões de uma organização (SOUSA, 2003, p. 258).

Portanto, o plano de classificação permite a compreensão do conteúdo informacional dos documentos no seu processo de produção, uso e recuperação, de modo a proporcionar melhor desenvoltura no procedimento de eliminação de documentos sem valor administrativo e histórico.

Em comunhão com PCD está à avaliação e seleção de documentos, como bem afirmam Schãfer e Lima (2012, p. 42) “a avaliação é a fase subsequente à classificação, cumpre sua função de destacar o que não seja de interesse para as atividades da organização”, sendo assim, é um procedimento que tem função importante no ciclo vital dos documentos, Lopes (1997) e que visa garantir que informações realmente necessárias à instituição, ou seja, aquelas de caráter administrativo e culturais possam ser preservadas, e as demais eliminadas.

Consequentemente, Jardim (1995) diz que a avaliação documental precisa ser visualizada como um método indispensável para acervos documentais, visto que por ela pode-se determinar o valor documental, bem como estabelecer prazos de guarda ou eliminação. Em vista disso, ela é uma etapa para a implantação da política de GD em instituições públicas ou privadas, tendo como objetivos:

- A redução da massa documental;
- Rápida recuperação da informação;
- Racionalização administrativa na tomada de decisão;
- Diminuição do fluxo documental, bem como;
- Melhor aproveitamento de espaço físico.

Necessariamente, a avaliação documental deve ser realizada no momento de sua produção em conformidade com a classificação, para assim manter o controle sobre a documentação produzida e recebida, evitando o acúmulo desordenado de documentos. Destarte, esse processo deve ser implementado em conjunto com a TTD, pois do contrário não tardará para que tudo volte à desordem.

Dessa forma, ela conta com o instrumento da gestão documental para estabelecer prazos de guarda de cada fase do documento arquivístico, ou seja, a

TTD a qual “é um instrumento de destinação, aprovado pela autoridade competente, que determina prazos de transferência, recolhimento, eliminação e reprodução de documentos.” (DTA, 1996). Assim, a avaliação e seleção documental são indispensáveis para a GD, pois objetiva reduzir ao máximo o acúmulo de documentos produzidos pelas instituições de atividades meio e fim, contribuindo para melhor desempenho das ações internas e externas do órgão.

A TTD é um instrumento desenvolvido e usado por arquivistas, com intuito de auxiliar na transição dos documentos, na eliminação e limite de guarda dos mesmos.

É um 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 [...] Nela os documentos são descritos de forma clara para se evitar interpretações erradas, especialmente quando se tratar de sua eliminação. (PAES, 2007, p. 206).

Assim sendo, apresenta diretrizes que ajudam na compreensão e para sua correta utilização, que são divididas por:

- ▣ **Assuntos** – identifica o documento através de sua função, atividade, espécie e tipo documental;
- ▣ **Prazo de Guarda** – refere-se ao tempo de arquivamento dos documentos de fase corrente e intermediária, objetivando atender as necessidades do órgão que o gerou. O tempo estabelecido na fase corrente é o período que o documento é constantemente consultado, precisando está sempre junto à unidade geradora, já a intermediária é o tempo que o documento ainda é útil à administração, sendo que, a frequência de uso é bem menor, a documentação dessa fase pode ser transferida para outro local fora da instituição, mas é aconselhável que fique perto do órgão gerador;
- ▣ **Destinação Final** – a eliminação ou guarda permanente, o descarte é feito quando o documento não apresenta valor secundário, ou seja, probatório, quando comprova algo sobre a instituição e informativo quando esse passa a servir de consulta para usuários comuns e pesquisadores, é bom ressaltar que toda e qualquer eliminação deva submeter-se à aprovação da instituição arquivística pública na sua esfera de competência, em conformidade com o art. 9º da Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.; por fim o quadro de

■ **Observações** – espaço feito pensando no usuário, ele pode apresentar informações complementares sobre o documento, assim como, justificativas e informes para a correta aplicação do instrumento, visando a eficiência no processo de gestão de documentos.

Nessa perspectiva, Lopes (1997) afirma que a elaboração da TTD é um procedimento que avalia, classifica e descreve o valor das informações. Sua aplicação é vantajosa, pois controla a massa documental; oferece acesso imediato as informações; garante o aproveitamento do espaço físico do acervo sem que haja perdas ou danos à instituição e ainda deixa evidente o bom desempenho da política de gestão documental.

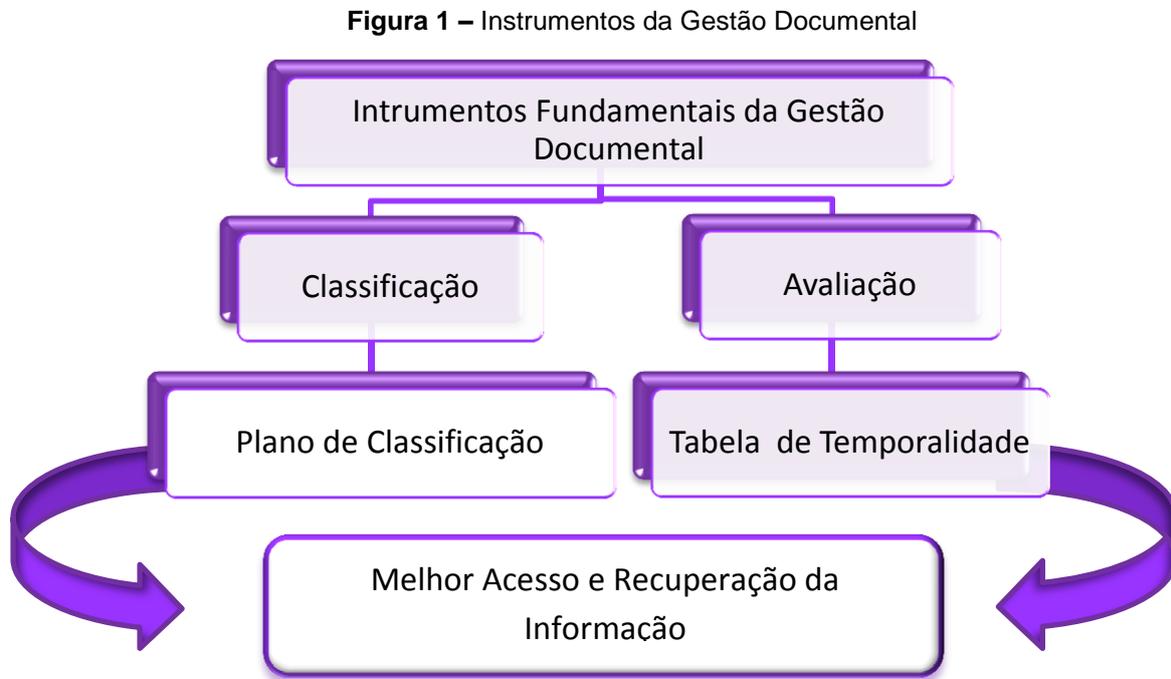
A Lei Federal nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991, mostra a precisão de alguns requisitos para o gerenciamento de documentos em arquivos públicos e privados, de modo que, a gestão de documentos torna-se uma atividade estratégica para a construção do acervo documental da instituição, pois é ela que define o ciclo vital dos documentos, quando terminado seu uso administrativo estabelece sua destinação final, eliminação ou guarda permanente.

Nessa concepção, o programa da GD está em inteira relação com o profissional da informação, o arquivista, é ele que por meio dos instrumentos de gestão dá ao ambiente administrativo o aspecto de alívio e satisfação no tocante ao controle do fluxo documental do órgão. Sendo então, imprescindível a figura arquivista na gestão de documentos, o qual contribui de forma exemplar, edificando o desenvolvimento das funções corriqueiras da instituição.

Diante disso, Bernardes (2008, 10) expõe que tanto o PCD quanto a TTD contribui para o melhor acesso e recuperação da informação, pois resultam de atividades de classificação a qual agrupa o documento de acordo com o órgão que o produziu (PCD) e da avaliação que define o valor do documento, em suas fases (TTD):

O Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo são instrumentos eficazes de gestão documental. Estes dois instrumentos garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão, imprimindo maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações, autorizando a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor que justifique a sua guarda e a preservação dos documentos de guarda permanente.

Para melhor entendimento, esquematizamos a baixo como os instrumentos de gestão procedem, mostrando que devem trabalhar em conjunto para a obtenção do resultado desejado, ou seja, o acesso à informação.



FONTE: Adaptação de BERNARDES (2008).

Desse modo, o uso deles no gerenciamento de informações/documentos promove orientação ao órgão sobre como proceder com seus documentos produzidos e recebidos de acordo com suas funções, assim como, serve para determinar a vigência e uso dos mesmos. Diante disso, pudemos observar que para as instituições fazerem bom uso da GD e para sua eficiência e eficácia na disponibilização de informações, necessita ser aplicada em conjunto com seus instrumentos, propiciando o acesso rápido e preciso do conteúdo informacional, seja ele registrado em suporte físico ou digital.

2.2 GESTÃO PÚBLICA ADMINISTRATIVA: MATÉRIA-PRIMA DA GESTÃO DOCUMENTAL

A administração é a realização da gestão pública, visando à efetivação dos serviços de toda organização, seja ela, nacional, estadual ou municipal, de modo que atenda os interesses da unidade administrativa, além disso, pratica ações governamentais com escopo total ou parcial da autonomia funcional das instituições

administrativas. Para tanto, a administração pública tem suas bases fundamentadas na Constituição Federal (1988) mais especificamente no artigo 37, o qual dispõe sobre seus princípios que são:

- ▣ Legalidade: o qual diz que a administração pública tem o dever de agir dentro da lei, não podendo ir contra ela. Como bem Carvalho (2001, 301) esclarece, ao dizer que “diferente do indivíduo que é livre para agir, podendo fazer tudo que a lei não proíbe, a administração somente poderá fazer o que a lei manda ou permite”
- ▣ Moralidade: esse faz jus a todo ato administrativo praticado nas instituições, pois segundo Moraes (2005) não basta apenas o cumprimento da lei, mas também a conduta ética e honesta, de modo a assegurar uma boa gestão.
- ▣ Impessoalidade: de acordo com a Constituição Federal (1988) esse estabelece que o administrador público exerça suas atividades objetivando o bem comum da sociedade, sem que haja interesse pessoal e conseqüentemente benefícios a ele.
- ▣ Publicidade: refere-se a condutas estatais e segurança aos seus dirigentes, esse impõe que a administração pública exponha toda e qualquer ação a seu respeito, sendo mais bem conceituado pela Constituição Federal (1988), a qual delimita que o administrador trabalhe de forma transparente e com clareza, ao dispor que:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

- ▣ Eficiência: é o qual a administração pública objetiva aperfeiçoar o serviço e as atividades prestadas à sociedade, com o propósito de obter melhores resultados nas suas ações de atendimento adequado, eficiente e satisfatório ao interesse público.

Diante disso, a administração é o instrumento de realização dos serviços que busca o benefício conjunto, pois seus princípios visam satisfazer a sociedade como um todo, gerando assim uma gestão pública eficiente a qual favorece a todos que dela necessitam.

A partir de então, seu conceito se configura como sendo segundo Sales (2010) o conjunto de ações destinadas à aplicação de atividades consideradas de interesse público ou comum, tendo como função estar relacionada à capacidade de decisão e comando em defesa ao exercício do governo. Ainda sobre o conceito de administração pública Meirelles (2004, p. 64) a define num sentido mais formal, pois para ela é:

[...] conjunto de órgãos instruídos para consecução dos objetivos do Governo: em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

Todavia, para que a administração pública possa cumprir com seus objetivos e conseqüentemente tomar decisões que sejam de interesse interno, da instituição ou externo, para o público em geral, necessita de informações precisas e confiáveis para seu resultado eficiente. Sendo ela uma grande linha de produção de informações, tem como função o desenvolvimento de recursos que garantam uma boa gestão, já que administrar condiz em executar, servir, dirigir e gerir pessoal e documentos informacionais, procurando desenvolver economicamente e socialmente a melhor forma de gerenciar as informações produzidas, para posterior recuperação e uso de seu conteúdo.

Com isso, a GD surge na administração pública para garantir que a mesma possa solucionar problemas decorrentes do volume de documentos produzidos em sua esfera organizacional, de modo a tornar ágil e transparecer as informações para seus usuários com precisão.

Para Sales (2010, p. 26) “embora a Constituição Federal ofereça uma noção orgânica da Administração Pública, esta não significa simplesmente, um organismo”, mas também:

[...] um mecanismo instrumental. Quer dizer, é mais que um singelo conjunto de órgãos e entidades administrativas, visto que envolve um complexo diversificado de atividades desempenhadas imediatamente pelo Poder Público, em todos os níveis, com o escopo de satisfazer as necessidades públicas. A submissão ao interesse público indispensável é a nota característica do regime jurídico administrativo. (SALES, 2010, p. 26)

Nessa visão, fica nítida a importância que a GD proporciona a gestão pública, vista que, ambas visam à organização para cumprimento de metas. Considerando que para o amplo acesso a informações institucionais governamentais a GD tem como prioridade garantir a racionalização de espaços de guarda de documentos, bem como, agilidade e precisão na recuperação e uso de suas informações, promovendo para a gestão pública administrativa o menor índice de problemas gerados por exacerbada produção de documentos, já que é grande produtora de massa documental na sociedade.

Portanto, os parâmetros técnicos metodológicos da GD servem para determinar a produção, tramitação, avaliação, uso, recuperação e arquivamento de documentos, contribuindo fortemente na redução e melhoramento do fluxo documental, auxiliando para melhor transparência e acesso a informações.

Desse modo, para a gestão pública como também para os vários setores da administração, a informação é a base para o sustento de procedimentos lógicos que auxiliam nas decisões e atividades administrativas, para tal, é necessário que estejam sistematizadas com clareza para a tomada de decisão e alcance dos objetivos. Existe no âmbito organizacional uma hierarquia para tomada de decisão, a qual se assemelha aos níveis de informação organizacional, estes são: o nível estratégico; tático e operacional.

Abaixo está sistematizado como é feito o percurso e a necessidade informacional dentro da gestão pública administrativa, com base na estrutura de tomada de decisão de Simon (1979).

Figura 2 – Nível Hierárquico da Informação Organizacional



FONTE: Adaptação de SIMON (1979).

De acordo com Oliveira (2013) a informação estratégica, é usada pelo alto escalão da instituição (dirigentes), o qual toma as decisões que afetam toda a esfera organizacional, tanto interno quanto externo, promovendo assim interação com todo corpo institucional e com seus usuários externos. Exemplo: ampliação do órgão; parcerias com outras instituições; já a informação tática, é utilizada pelo escalão intermediário do órgão, (gerencias, chefias, coordenações, entre outros) a tomada de decisão nesse nível tem o escopo de melhorar uma área ou departamento da instituição e não ela como um todo. Exemplo: planos financeiros, ou seja, aquisição de materiais e controle dos recursos da entidade; e por fim a informação operacional, essa constituída por técnicos, auxiliares, assistentes entre outros, ela é relativa a atividades rotineiras, pois sua execução é feita passo a passo para a realização e controle das operações e atividades desenvolvidas pela unidade administrativa, tendo como meta a formalização de processos e documentos. Exemplo: procedimentos a serem adotados para efetivação das atividades cotidianas do organismo.

Dessa maneira, fica explícito o quão preciosa é a informação para o desenvolvimento funcional da gestão administrativa. Logo, quando ocorre a aplicação da GD na entidade, as informações por ela geradas passam a ser significativas no âmbito da administração direta e indireta, tornando possível sua rápida compreensão para a tomada de decisão, bem como agilidade na resolução de problemas e necessidades institucionais.

2.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Atualmente vivemos a era do conhecimento, onde grandes avanços são visíveis na área tecnológica e econômica, pois diante dessas transformações a sociedade cada vez mais tornasse competitiva no que tange o ambiente organizacional, sendo nesse meio o uso constante de informações para resolução de suas ações.

Sendo assim, Choo (2006, 68) contribui com um conceito de sistema, o qual diz que é um termo abrangente, já que o mesmo engloba:

[...] estruturas sociais, e comunidades destinadas a partilhar e disseminar informação, instrumentos, serviços e agências que facilitam o acesso à informação; assim como sistemas computadorizados que permitem que a informação seja procurada e armazenada.

À vista disso, tal conceito faz uma análise da informação, buscando criar instrumentos e serviços que permitam o seu acesso e recuperação, assegurando sua disseminação. A partir de então, o sistema descrito por Choo (2006) se junta à necessidade informacional que norteiam usuários e administradores, de modo a formarem um só, ou seja, o Sistema de Informação – SI, o qual cada vez mais se torna relevante dentro do espaço administrativo, por agregar valores e elementos indispensáveis ao bom funcionamento das atividades organizacionais.

Consequente, Laudon e Laudon (1999) formulam o conceito de Sistema de Informação o caracterizado como “conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, processam, armazenam e distribuem informação para a tomada de decisões, coordenação e controle em uma organização”.

Nessa perspectiva, o Sistema Informatizado proporciona meios eficazes, seguros e eficientes para execução de tarefas de todo e qualquer órgão administrativo que necessitam constantemente de consultas a processos e documentos, tendo como escopo principal proporcionar ao usuário interno e externo, pessoalmente ou via internet o acompanhamento e tramitação dos seus respectivos processos e documentos.

O uso do sistema compreende o cadastro de informações obtidas por dados físicos (processos e documentos) em conjunto com as políticas de gestão, de modo, a tornar propícias a identificação e localização imediata do conteúdo informacional, bem como a situação em que se encontram, destarte, a aplicação do SI possibilita a instituição que dele faz uso emissão de relatórios gerenciais, facilitando o controle de informações que transitam pela unidade administrativa.

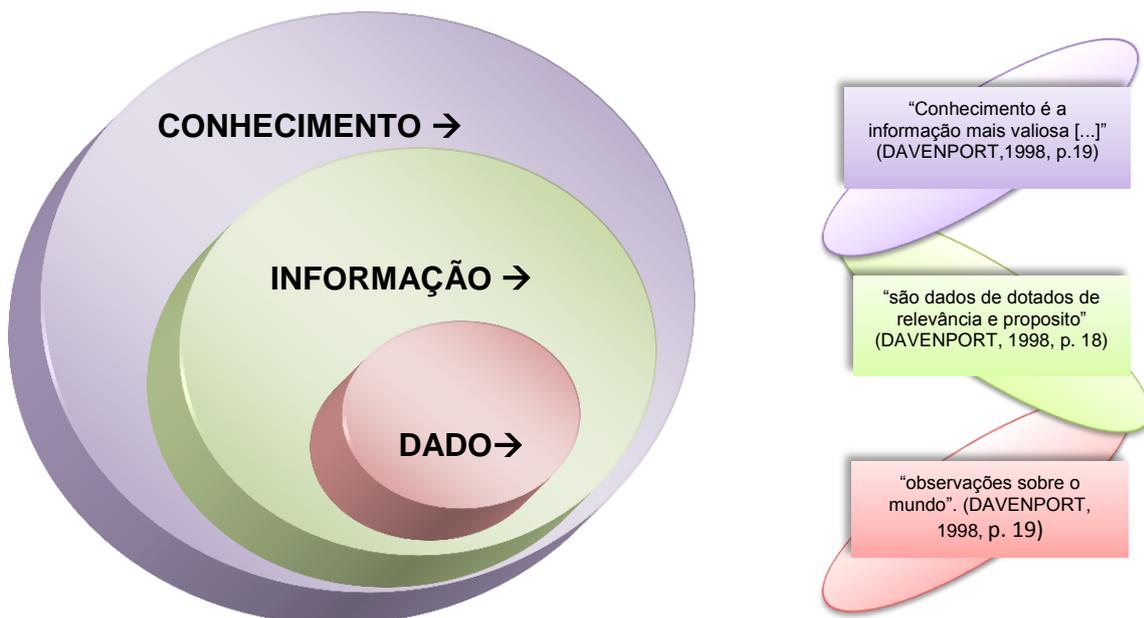
Portanto, o SI tem como função decifrar dados e transforma-los em informação, para então servir de conhecimento e ferramenta na tomada de decisões de organismos administrativos. Sendo assim, é necessário conhecer o que o compõe, ou seja, o seu todo, que é constituído de dados, informação e conhecimento, Siqueira (2005, p. 23) diz que esses elementos “são três matérias-primas que compõem um sistema”. Em vista disso, o sistema de informação é um

composto de dados que traduzidos dão origem a informação, de modo a gerar o conhecimento.

Mas o que vem a ser dados, informação e conhecimento? Alguns autores os definem como: Miranda (1999, p. 286) dado “é o conjunto de registros qualitativos e quantitativos conhecidos que organizado adequadamente transforma-se em informação”, Siqueira (2005, p. 24) “a informação é a composição de dados, fornecendo-lhe significado” e Moresi (2000, p. 20) o conhecimento são “informações que foram analisadas e avaliadas sobre sua confiabilidade, sua relevância e sua importância”. Logo, o sistema de informação “é um conjunto de elementos interdependentes e integrantes que formam um todo organizado”. (SIQUEIRA, 2005, p. 3).

Diante dos conceitos abordados, abaixo mostraremos sua hierarquia sistemática.

Figura 3 – Dado, Informação, Conhecimento



FONTE: Adaptação de DAVENPORT (1998).

Nesse sentido, surge a necessidade no mercado competitivo de manutenção e organização de forma íntegra das informações geradas por ele, pois ela é considerada fator indispensável no processamento de suas ações. Com isso, torna-se imprescindível o uso da GD como ferramenta de apoio ao sistema de informação, a qual assegura que a informação possa ser identificada, compartilhada e usada da melhor forma no cumprimento de metas e objetivos da instituição.

Pensando nisso, o processo de desenvolvimento do SI “é o meio eficiente de codificar o conhecimento e a sabedoria humana” (SIQUEIRA, 2005, p. 2), ou seja, sua criação visa ajudar os dirigentes de empresas nos seus trabalhos, fazendo com que haja mais eficiência e eficácia na sua elaboração.

Desse modo, para que as empresas possam lidar com problemas de perda de informações ocasionadas pela má gestão delas, torna-se notável a implementação de um sistema informatizado capaz de recuperá-las, garantindo agilidade em seus processos decisórios, assim permitindo que a problemática seja resolvida. Em linhas gerais o E-arq Brasil (2011, p. 10) define sistema de informação como sendo:

O conjunto organizado de políticas, procedimentos, pessoas, equipamentos e programas computacionais que produzem, processam, armazenam e promovem acesso a informação provenientes de fontes internas e externas para apoiar o desenvolvimento das atividades de um órgão ou entidade.

Nessa concepção, Silva (2001, p. 11) corrobora expondo que por meio de um conjunto de ações, as quais envolvem pessoas, equipamentos e programas computacionais, o sistema de informação tem por objetivo “agilizar processos para a satisfação de clientes e para as atividades decisórias da gerência e da administração de serviços e produtos”, proporcionando o acesso e recuperação da informação.

2.3.1 Sistema Informatizado da SEAD-PB: Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA

¹A Companhia de Processamento de Dados da Paraíba, a partir de dados obtidos pelo site do Governo da Paraíba¹ representada também pela sigla CODATA, autorizada pela Lei nº 3.863, de 29 de outubro de 1976, é uma sociedade por ações, economia mista de direito privado, segundo a Lei Complementar nº 67/2005, foi criada com o propósito, de prestar serviços de informática aos órgãos centralizados e descentralizados que integram a Administração Pública Estadual.

Sua sede localiza-se na Rua Barão do Triunfo, 340, no bairro do Varadouro em João Pessoa-PB, tendo um centro de processamento de dados no centro

¹ (<http://www.codata.pb.gov.br/>)

administrativo, o qual abrange toda secretaria de administração no funcionamento das atividades de produção e serviços de suporte técnico.

Conseqüentemente, é administrada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva, composta de um Diretor Presidente e dois Diretores, um Técnico e outro Administrativo/Financeiro.

Achamos importante colocar esse ponto para apresentar o sistema responsável pelo serviço informatizado da SEAD, e por servir de instrumento essencial para o Núcleo de Protocolo Geral no desenvolvimento de suas atividades rotineiras. A CODATA abrange toda a Secretaria de Estado da Administração da Paraíba, sendo fundamental para acesso e controle de processos tramitados por toda a administração, por meio do Sistema Online de Processos – SOP, desenvolvido pela companhia, visando agilidade na tramitação de documentos por todo órgão, bem como proporcionar melhor controle do fluxo documental que se alastra pelo mesmo.

O SOP garante que o processo seja tramitado em tempo real, além de fornecer informações rápidas sobre a situação do mesmo. Assim a CODATA, tem como missão promover soluções por meio da tecnologia da informação, proporcionando melhor desenvoltura no que se refere ao controle de informações na administração pública, bem como, excelência no atendimento ao cidadão.

Visto anteriormente que em conjunto com a GD, é necessário o uso de sistema informatizado para a recuperação e disponibilização da informação, logo a CODATA, por meio de sua tecnologia, promove melhor desempenho das atividades da unidade administrativa.

Figura 4 – Tela Inicial do Sistema Informatizado da SEAD-PB

```

IESADMS01
5686-066 and Other Materials (C) Copyright IBM Corp. 1995 and other dates

#####
##  ##  ##  ##  ##  ##  ##  ##
##  ##  ##  ##  ##  ##  ##  ##
##  ##  ##  ##  ##  ##  ##  ##
#####

VSE/ESA 2.3.0

Your terminal is SU78 and its name in the network is S0113978
Today is 27/06/2013 To sign on to DFHPRD -- enter your:

USER-ID..... The name by which the system knows you.
PASSWORD..... Your personal access code.
LOGON HERE..... 2 Enter 1 for YES, 2 for NO
PF1=HELP 2=TUTORIAL 4=REMOTE APPLICATIONS
10=NEW PASSWORD

```

FONTE: Secretaria de Estado da Administração da Paraíba (2014).

2.3.2 Setor de Protocolo

O protocolo é importante para as organizações por apresentar atividades tipicamente da fase corrente, pois os documentos produzidos e recebidos por ele é de caráter administrativo e decisório. É por ele que o fluxo documental da empresa começa. Essa fase é conceituada pelo DTA (1996, p. 6), como sendo:

[...] o conjunto de documentos estritamente vinculados aos objetivos imediatos para quais foram produzidos e recebidos no cumprimento de atividades fim e meio e que se conservam junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e freqüência com que são por eles consultados.

Em vista disso, o protocolo vem a ser o principal setor dentro de uma instituição, pois é ele que produz, recebe e tramita o documento de acordo com sua especificidade. Nas instituições públicas ou privadas esse tem como objetivo receber a documentação, movimentar e enviar a quem dela depende.

Considerando o que foi proferido, sua principal função é informar com agilidade e precisão a localização da documentação em trânsito, desenvolvendo assim, as seguintes atividades conforme está no DTA (2005).

- ▣ Recebimento: receber correspondências, separando-as quanto ao seu tipo, ou seja, particular ou oficial, de modo a distribuir os documentos pelos vários setores da instituição;
- ▣ Classificação: execução racional, a qual consiste interpretação do documento informacional, ou seja, é a análise e explicação do assunto tratado;
- ▣ Registro e Movimentação: registrar por meio de carimbo e número de protocolo, constando a data que foi gerado, adiante o encaminhamento por meio de controle online ou livro de protocolo aos seus destinatários;
- ▣ Expedição: receber e expedir documentos dos diversos setores do órgão, observando se há problemas como, falta de folhas ou anexos, destarte por a data de recebimento no documento original e sua copia, para por fim expedir o original por meio de correio ou malote a seu destinatário e a copia ao setor remetente;
- ▣ Atendimento: informar a usuários tanto internos quanto externos sobre determinado assunto, documento e localização atual.

Dessa maneira, Segundo Ohira (2002, p. 12) são atribuídas ao setor funções que proporcionam melhor acesso e recuperação da informação, sendo o "setor encarregado do recebimento, classificação, registro, distribuição, expedição e tramitação de documentos". Logo, Lopes (1996, p. 16) afirma que sua atividade consiste no "conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar à imediata localização e recuperação dos mesmos", garantindo assim, o acesso à informação, tendo como objetivo receber documentos de dentro e fora da esfera organizacional, alguns como: malotes e correspondências, com o dever de classificá-los e registrá-los para que possam ser encaminhado ao seu destinatário. Segundo Paes (2007) as informações que circulam por esse setor e pela unidade administrativa têm como características serem:

- Ostensivos: que contém informações não prejudiciais à instituição, as quais podem ser de domínio público;
- Sigilosos: que há um grau de cuidado com a informação, sendo restrita sua divulgação;
- Secretos: referem-se a informações acerca de decisões ou projetos da empresa e;
- Ultrassegredos: esse deve ser entregue em mãos ao destinatário, pois agrega informações importantes para a empresa e que o conhecimento não autorizado do mesmo pode causar sérios danos à instituição.

Nele apresenta-se, o sistema de protocolo ou sistema de registro, que garante a organização, padronização e facilidade no trâmite da documentação, feito por meio de um número de controle, o qual o sistema informatizado identifica e disponibiliza a informação em tempo hábil.

Sobretudo, o protocolo é responsável também pela autenticidade e fidedignidade do documento, por ser à base da criação de informações institucionais, ou seja, deve garantir que não haja nenhuma alteração informacional, ser o que diz ser, sendo ainda, executor da autuação de processos. Por ele, os funcionários, empresas e cidadãos dão entrada em processos de cunho pessoal ou administrativos, com assuntos e tipologias diversas, os quais recebem um número de controle, que em seguida é lançado no sistema informatizado para o seu cadastro.

Destarte, o sistema de protocolo além de cadastrar, tramitar e consultar a informação contida no suporte documental garante maior agilidade e eficiência na organização e recuperação da supracitada. Assim, sua função básica é assegurar e garantir que os documentos possam ser localizados e recuperados com precisão, tendo como colaboradora a gestão documental para que a informação não se perca.

Em conformidade com o que foi exposto sobre o setor de protocolo, desenvolvemos um fluxograma do percurso de suas atividades rotineiras, para melhor entendimento sobre como é o início do fluxo documental e a produção da informação, de modo, a ajudar na tomada de decisão da organização.

Figura 5 – Fluxograma das Atividades do Setor de Protocolo



FONTE: Adaptação de LOPES (1996).

Em virtude do exposto, podemos observar o percurso que a informação segue no setor de protocolo até o seu processo de uso e recuperação. Tais funções têm por objetivo uniformizar as operações destinadas ao ingresso de documentos no ambiente protocolador, por o mesmo fixar responsabilidades no desempenho das atividades, promovendo assim, a eficiência do trabalho e garantindo a eficácia do uso e recuperação das informações. Destarte passa ao usuário qualidade e excelência no seu atendimento e auxilia a instituição no trâmite e controle dos documentos, para o alcance dos resultados de interesses administrativos e sociais.

2.4 O ARQUIVISTA E SUAS COMPETÊNCIAS

Nota-se, que o arquivista atua com multiplicidade de competências e habilidades. Sobre seu perfil Bellotto (2004, p.301) “acredita que o arquivista deve ter qualificações de cunho pessoal e profissional de forma a propiciar uma atuação com qualidade em qualquer fase do ciclo documental”. De modo, a ser dotado de características que o identifiquem como um profissional da informação. Como Guimarães (2000, p. 54) aponta:

[...] a caracterizações de profissionais como intérprete de cenários da informação, vendedor de serviços de informação, empacotador da informação administrador da informação, provedor e facilitador da transferência da informação, tomador de decisões, ponte informacional, processador da informação e tantas outras, refletindo concepções de gerência, de agregação de valor, de geração de um novo produto, e de organização e socialização do conhecimento.

Neste sentido, é visto que para ser um bom profissional da informação, é necessário que o arquivista apodere de competências e habilidades específicas, de modo que saiba aplicá-las no ambiente ao qual irá atuar.

Verifica-se então, que se faz importante observarmos que o arquivista deve ser um mediador frente à informação e seu usuário, ou seja, deve ser dotado de habilidades que visem sempre melhorar o fluxo informacional no ambiente de atuação. Nessa concepção Valentim (2000, p.136) afirma que:

O profissional da informação precisa antes de tudo, perceber qual realidade esta vivenciando, primeiramente entender o ambiente em que atua, num segundo momento criar mecanismos eficientes de atuação na sociedade e, finalizando, enfrentar as mudanças cada vez maiores, antecipando-se às necessidades da sociedade.

Observa-se assim, que o profissional da informação (Arquivista) deve apresentar algumas exigências que o mercado de trabalho exige. Logo, Santos (2000, p.113) diz que ele deve:

Ser um especialista na área de conhecimento onde atua; ser um profundo conhecedor dos recursos informacionais disponíveis e das técnicas de tratamento da documentação, com domínio das tecnologias mais avançadas; ser um gerente efetivo; ser um líder para enfrentar as mudanças e suas conseqüências.

A formação do arquivista está ligada ao desenvolvimento teórico/prático e ao conhecimento da área arquivística durante a academia, a qual mostra que o campo de atuação é abrangente, pois a área está ligada a diversas outras ligadas à ciência da informação como: biblioteconomia; administração; tecnologia da informação, entre outros, mostrando assim sua interdisciplinaridade.

As competências do profissional são tidas através do estabelecimento de seu perfil diante da demanda de mercado de trabalho, ou seja, mostrando um estudo mais aprofundado de acordo com as exigências de mercado feitas ao perfil do arquivista, procurando equilibrar a formação e atuação desse profissional. Para conseguir esse equilíbrio Ferreira (2003) faz uma recomendação, dizendo que é preciso manter um diálogo entre as instituições produtoras de informação para que eventualmente possam atuar de forma íntegra na formação do profissional desejado.

Segundo o Conselho Nacional de Arquivos na Lei 6.546 de 1978, a qual estabelece que a atuação do profissional arquivista seja definida pelas instituições públicas ou privada, desse modo ele apresenta-se responsável pelo planejamento, organização e direção dos arquivos. Em respaldo, Souza (2011, p. 112) enfatiza os espaços de atuação do profissional informando que são:

[...] empresas públicas e privadas, as instituições arquivísticas públicas e/ou privadas, os centros de documentação e informação, as universidades e os centros de pesquisa, as filmotecas, e os museus, junto com os bancos de dados e serviço de consultoria arquivística. Além disso, também se inserem as clínicas médicas e hospitais, as instituições culturais e financeiras, as sociedades e cooperativas, os centros de ensino, os arquivos particulares e as consultorias, além dos órgãos do poder legislativo, executivo e judiciário entre outros. De fato qualquer instituição produtora de informação é um espaço de trabalho potencial para os arquivistas.

De acordo com Oliveira (2010) para o desenvolvimento das atividades arquivísticas são necessárias habilidades técnicas específicas e multidisciplinares (domínio das tecnologias de informação), bem como, técnicas administrativas e gerenciais. Com essas o arquivista será capaz de planejar, coordenar, executar, controlar e avaliar atividades pertinentes ao seu conhecimento, podendo assim exercer atividades autônomas, ou seja, orientar, decidir, assessorar, prestar consultoria, entre outros.

Para Castro, Castro e Gasparian (2007) o arquivista é incumbido de defender os princípios arquivísticos, os quais garantem a integridade da informação

arquivística, de modo a proteger os documentos durante sua peregrinação na unidade administrativa, para que esses não sofram alterações e venham a cumprir sua função na administração, tendo ainda que os salvaguardar até a sua destinação final, assim os tornando acessíveis para usuários e pesquisadores.

Esse leque de competências mostra o contrário do que pensam sobre a profissão que é “guardar papel velho”, deixando em evidência o quão ágil é o arquivista diante do seu campo de atuação, a proatividade que desempenha na sociedade da informação.

Pode-se dizer que o arquivista é um gestor, pois é responsável pela organização, classificação, manutenção e acondicionamento dos documentos de determinados órgãos ou instituições, sejam públicas ou privadas, a qual atua. É de sua competência disponibilizar a informação de forma rápida e eficaz ao usuário, tendo a capacidade de adquirir aprendizado e passar a sua equipe, de modo a possibilitar o uso, a disseminação, organização e recuperação da supracitada.

Vivemos na revolução do conhecimento, ou seja, das novas tecnologias da informação e comunicação, as quais disponibilizam mecanismos de armazenamento da informação e que estão em constante evolução. Diante disso, se faz necessário que o profissional da informação (Arquivista) esteja capacitado e preparado para desenvolver de modo eficiente seus conhecimentos dentro da instituição, todavia, deve estar na busca constante de aprendizado, procurando ser capaz de trabalhar com as constantes mudanças.

Bellotto (2004, p. 306) aponta que o papel do arquivista:

[...] depende a eficácia da recuperação da informação: sua uniformidade, ritmo, integridade, dinamismo de acesso, pertinência e precisão nas buscas, porque terá havido precisão na classificação, na avaliação e na descrição. Sua atuação pode influir muito no processo decisório das organizações e nas conclusões a que chegam os historiadores a respeito da evolução e da identidade da sociedade.

Um bom profissional da informação (Arquivista) deve apresentar competência e capacidade crítica para analisar seus conhecimentos, novos conhecimentos gerados pelas mudanças acometidas pelas tecnologias da informação e sua construção pessoal e profissional diante da sociedade. Além de, absorver as mudanças do conhecimento científico e tecnológico, procurando ser capaz de

atender as exigências do mercado de trabalho, ou seja, acompanhar as rápidas mudanças tecnológicas, de modo, a garantir e adaptar-se a qualidade do serviço prestado e a dinâmica do mercado, propiciando melhor atender as necessidades da sociedade, no que se refere ao o uso da informação.

3 SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DA PARAÍBA: BREVE HISTÓRICO

Esta seção tem por objetivo, apresentar a instituição sede da pesquisa, de modo a tornar mais clara sua abordagem no estudo.

A Secretaria de Estado da Administração foi fundada na década de 1970, mais precisamente durante a administração do ex-governador do Estado, Ernani Sátiro, com a construção do Centro Administrativo Estadual, na área onde funcionava a antiga feira de Jaguaribe. Foi então, criada a instituição de administração direta do Estado da Paraíba pela Lei nº 2.986 de 12 de março de 1963, com denominação inicial de Secretaria de Estado dos Negócios da Administração, incumbida de acordo com o artigo 1º “como órgão auxiliar da chefia do poder executivo”, o qual passaria a ser dirigida em conformidade com o artigo 2º “por Secretario de Estado com responsabilidade e prerrogativas estabelecidas pela seção IV, do capítulo III da Constituição Estadual da Paraíba”.

Portando, é um órgão do Estado da Paraíba, considerado de primeiro nível hierárquico, que pela Lei Complementar Nº 67 de 7 de julho de 2005, tem a função de natureza instrumental e finalística. O artigo 3º, diz que: A Secretaria tem por finalidade:

- a)** Coordenar a política do Governo do Estado na área de recursos humanos, de tecnologia da informação, do patrimônio e dos suprimentos e da reforma administrativa do serviço público estadual;
- b)** Coordenar programas e projetos que visem à modernização da gestão estadual e acompanhar a implementação dos mesmos, buscando garantir sua eficiência, eficácia e efetividades aferidas por padrões nacionais de referência;
- c)** Garantir a política de desenvolvimento dos Recursos Humanos em todos os órgãos da Administração Direta e Indireta, promovendo a uniformização dos procedimentos, avaliação de desempenho, capacitação e treinamento;
- d)** Promover políticas de avaliação institucional e de servidores, destinados a manter níveis necessários de desempenho para o desenvolvimento das missões confiadas à Secretária de Estado da Administração;
- e)** Gerenciar as atividades de informática da Administração Pública Estadual relativa ao planejamento corporativo, integração entre sistemas de informação, serviços de processamento eletrônico, guarda de dados e assessoramento técnico, alinhados ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Estadual;
- f)** Gerenciar o aperfeiçoamento e a melhoria da qualidade dos serviços da Administração Pública Estadual, bem como os serviços a ela prestados;

- g)** Promover a política de assistência médica e psicossocial dos servidores da Administração Direta Estadual, com ênfase na ação preventiva e na melhoria da qualidade de vida do trabalho.

Desse modo, a SEAD trata-se de um órgão da administração direta do Estado da Paraíba que tem funções relacionadas ao patrimônio estadual, a qual está relacionada com o servidor público seja ele efetivo ativo ou inativo, comissionado ou prestador de serviço; como também assuntos pertinentes à realização de concurso público para a administração direta.

Além das gerências e diretorias que a compõem e de acordo com o organograma do Governo Estadual (ver anexo A), são vinculados à SEAD – PB: a ESPEP; o IASS; a CODATA e a PBPrev, essas são algumas das instituições públicas que utilizam dos serviços da Secretaria.

De acordo com a Lei Complementar nº 67/2005 Art. 18º Inciso IX, a Secretaria de Estado da Administração tem como encargos, coordenar programas e projetos de modernização da gestão estadual, tendo em vista, o acompanhamento da realização dos mesmos, procurando garantir sua eficiência, eficácia e efetividades conferidas por padrões nacionais de referência; gerenciar e promover recursos humanos em todos os órgãos da administração, sendo ela direta ou indireta, de modo, a uniformizar procedimentos e avaliação de desempenho; e por fim, gerenciar o controle e execução da tecnologia da informação, do patrimônio e o sistema de compras, garantindo melhoria na qualidade dos serviços da Administração Pública Estadual, bem como dos serviços a ela prestado.

No ano de 2006, houve uma reforma administrativa através do Decreto nº 26.817 de 02 de fevereiro de 2006 que dispõe sobre sua Estrutura Organizacional Básica e dá outras providências. O qual diz que a SEAD atua em prol não apenas de benefícios próprios, mas foca em atividades essenciais para o público (usuários) que faz uso de seus serviços, de modo a constitui-se como: Núcleo Instrumental do Poder Executivo, responsável pela implantação e implementação das ações administrativas, coordenação, execução de atividades administrativas do serviço público estadual. (BRASIL, 2006).

4 ASPECTOS METODOLOGICOS

Esta seção apresenta a descrição com precisão sobre o objeto de estudo e das técnicas utilizadas nas atividades da pesquisa, mostrando assim, todo o percurso metodológico do estudo, o qual foi de grande valia para a efetivação da investigação. Desse modo, detalhando toda sua trajetória, ou seja, os métodos, a abordagem, os procedimentos e as técnicas utilizadas.

Metodologia é uma derivação da palavra método que segundo Ciribelli (2003) é um processo racional, com ênfase no alcance do conhecimento ou demonstração da verdade, sendo assim, o “caminho ou via para realização de algo” (CIRIBELLI, 2003, p. 30) de modo, que se configura como o campo de estudo que objetiva os melhores métodos a serem estudados na produção do conhecimento.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para o desenvolvimento de uma pesquisa é necessário saber que o conhecimento científico caracteriza-se de acordo com Lakatos e Marconi (2010, p.30) “racional, objetivo, factual, transcendente aos fatos, analítico, claro e preciso, comunicável, verificável, dependente de investigação metódica, sistemático, acumulativo, falível, geral, explicativo, preditivo, aberto e útil”.

Desenvolvida na SEAD-PB, foi utilizada a pesquisa de natureza empírica que para Demo (1985, p. 25) é “a pesquisa voltada, sobretudo para a fase experimental e observável dos fenômenos”, a qual também pode ser caracterizada como pesquisa de campo, por lidar com processos de interação direta com o objeto estudado, significando assim, que o pesquisador não pode construir uma investigação isoladamente em uma biblioteca, só com livros ao seu redor, é necessário que ele vá a campo, ou seja, insira-se no espaço estudado, de modo a presenciar fatos concretos.

Em virtude, a proposta metodológica para a pesquisa é constituída sob a perspectiva de resposta a problematização abordada e conseqüentemente a conquista dos objetivos propostos no estudo, tendo como sua abordagem o método qualitativo que segundo Gil (2006) essa, permite a relação dinâmica entre o objetivo e a subjetividade do sujeito, ou seja, a qual não se traduz em números. Nessa mesma linha Richardson (1999, p. 80) corrobora expondo que, [...] os estudos que

empregam esse tipo de abordagem podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos para os grupos sociais e ainda, segundo Rodrigues (2007, p.38) “pesquisa que predominantemente pondera, sopesa, analisa e interpreta dados relativos à natureza dos fenômenos [...] é a denominação dada à pesquisa que se vale da razão discursiva”.

Diante do exposto, podemos observar que a pesquisa qualitativa é executada por meio de instrumentos que possibilitam a interpretação de fenômenos. Assim sua abordagem é imperiosa para o andamento da pesquisa, pois é fator determinante para compreensão dos aspectos que envolvem o estudo, com o intuito da obtenção de respostas e soluções a cerca da problemática do ambiente em questão.

O tipo da pesquisa utilizada foi à exploratória, que segundo Gil (2002) tem como objetivo aprofundar as ideias sobre o objeto de estudo, ou seja, o levantamento bibliográfico; entrevista a profissionais e visitas ao local pesquisado.

Desse modo, tanto o método quanto o tipo de pesquisa deram contribuição significativa para o embasamento teórico frente ao objeto de investigação, bem como para a discussão sobre a aplicabilidade da GD no NUPGE da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba.

4.2 CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico desta pesquisa teve como lócus o Núcleo de Protocolo Geral - NUPEG da SEAD-PB, o qual está localizado no Centro Administrativo de Jaguaribe, mais precisamente ao lado do bloco da SEAD, na Rua João da Mata, s/n, bairro de Jaguaribe – João Pessoa/PB.

Segundo o Decreto 26.817, de 2 de Fevereiro de 2006, em seu artigo 3º dispõe sobre a estrutura básica da Secretaria de Estado da Administração, cujo mostra o organograma no anexo A desse trabalho, o Núcleo de Protocolo Geral está vinculado a Gerência de Administração, estando mais precisamente na Subgerência de Apoio Administrativo, desempenhando assim, atividades como:

- Atendimento ao público no âmbito da secretaria, no que tange a informações e entradas de processos;

- Administrar a disponibilidade de informações ao público, bem como entrada e fluxo de processos;
- Coordenar e acompanhar as atividades de Atendimento ao Público, no âmbito da secretaria.

É por ele que nasce toda a documentação de valor administrativa, entendida também como documentos correntes, os quais participam ativamente do processo decisório da Secretaria.

O arquivo corrente é o conjunto de documentos estritamente vinculados aos objetivos imediatos para quais foram produzidos e recebidos no cumprimento de atividades fim e meio e que se conservam junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e frequência com que são por eles consultados. (DTA, 2005, p. 6)

Ainda sobre sua função na empresa, ele tem como incumbência a produção, recebimento, controle e tramitação do fluxo documental interno e externo da instituição.

4.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Segundo Gil (2006) o universo é composto de elementos que possuem determinadas características, e a amostra é uma parcela que desfruta de determinada característica do universo. Desse modo, a pesquisa foi realizada por um estudo que compõem uma amostra retirada do seu universo.

Nessa mesma linha de pensamento, Bello (2004, p. 46) expõe que universo é “o conjunto de fenômenos a serem trabalhados, definido como critério global da pesquisa”. Diante disso, constata-se que o universo é todo o campo que abrange a pesquisa definida, assim, caracterizado pela Secretaria de Estado da Administração da Paraíba, por ser um ambiente de constante produção documental.

De acordo com Marques (2006, p. 56) a amostra é entendida como um “conjunto, a totalidade de elementos que possui em determinadas características definidas para estudo”. Então, “amostra é uma porção ou parcela conveniente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo” (LAKATOS; MARCONI, 2006, p. 25).

Mediante o que foi citado, constata-se que o tipo de amostra, esta entre segundo Gil (2007) a amostragem probabilística e não probabilística, a primeira, por seguir as leis estatísticas, permite a expressão da probabilidade matemática, ou seja, de se encontrar na amostra as características da população, ao passo que a segunda depende de critério e julgamento estabelecido pelo pesquisador.

Dessa maneira, o tipo de amostragem usado para esta pesquisa foi a não probabilística, por acessibilidade ou conveniência que para Gil (2007, p. 104) é constituída como o “menos rigoroso de todos os tipos de amostragem [...] o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma representar o universo”.

Mediante a discussão, a amostra da pesquisa foi constituída por pessoas incumbidas de realizar as funções que o Núcleo de Protocolo desempenha na instituição, sendo estas, o Gerente, responsável pelo bom funcionamento do setor; o Chefe do setor, que junto ao gerente procura estabelecer parâmetros de desenvolvimento do fluxo informacional da unidade administrativa e por fim, Colaboradores, que atuam no ambiente em questão e que estão efetivamente em contato constata com a documentação gerada e recebida, bem como, contado direto e indireto com usuários do NUPGE da SEAD-PB. A escolha foi feita objetivando os seguintes critérios: a importância que a informação tem para com a tomada de decisão da SEAD; a satisfação no uso, recuperação e disponibilização da informação; e obter conteúdo informacional acerca do funcionamento e fluxo de informações no setor abordado.

4.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para o instrumento de coleta de dados, foram utilizadas técnicas, partindo da abordagem da pesquisa a que se refere, segundo o que define Lakatos e Marconi (2006, p. 176) “técnicas é um conjunto de preceitos ou processos de que serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a partir da prática”. Por conseguinte, Silva e Menezes (2005) expõem que a técnica usada para a coleta de dados está relacionada com o problema, visando levantar elementos que possibilitem o alcance dos objetivos propostos na pesquisa.

Portanto, como forma de obter informações precisas foi usada como técnica a entrevista (não gravada), sendo essa para Lakatos e Marconi (2006, p. 197) “um

encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”, nesse mesmo contexto Gil (2007) afirma que essa técnica é uma forma de comunicação, em que o entrevistador busca obter informações através do entrevistado que é sua maior fonte de informação, logo, Lakatos e Marconi (2008) afirmam que sua aplicação é o passo inicial para obtenção de dados precisos para o alcance dos objetivos do estudo. Assim buscamos junto ao gestor, chefe e colaboradores do NUPGE coletar elementos que possibilitaram identificar a importância da aplicabilidade da GD no mesmo.

Para tal, foi usada a entrevista de tipo estruturada que para Lakatos e Marconi (2006, p. 199) é “aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido; as perguntas feitas ao indivíduo são predeterminadas”, Severino (2008, p. 125) ainda complementa dizendo que “são aquelas em que as questões são direcionadas e previamente estabelecidas, com determinada articulação interna. Aproxima-se do questionário, embora sem a impessoalidade do mesmo”.

Em vista disso, o tipo de entrevista adotado visa à interação com entrevistado, para que o mesmo tenha liberdade de expor de forma subjetiva seu entendimento sobre o tema abordado, sendo assim, baseia-se na utilização de um roteiro/questões para obtenção de informações pertinentes ao estudo, a qual garante que as perguntas sejam feitas da mesma forma para todos os entrevistados.

Por ventura, optou-se pela elaboração de um Roteiro (ver Apêndice B) contendo uma sequência lógica de perguntas, essas divididas por partes, ou seja, a primeira vem a ser a identificação do perfil dos entrevistados, mais adiante sobre as atividades do NUPEG e por fim, referentes ao contexto arquivístico.

Sua aplicação ocorreu durante dois dias, em horários alternados, o primeiro dia à tarde e o segundo pela manhã, tendo como sujeitos o Gerente do setor administrativo o qual o Núcleo de Protocolo é vinculado; o Chefe do setor e dois Colaborados que atuam em benefício da realização das atividades do NUPGE, a mesma foi devidamente autorizada pelos entrevistados, por meio de Termo de Consentimento de Livre Esclarecimento (ver Apêndice A). Em conformidade as informações foram transcritas para a análise dos resultados.

Observação: tínhamos como objetivo aplicar a entrevista a três colaboradores, mas em virtude de pedido de licença para tratamento de saúde de um deles, não foi possível sua efetivação.

5 RESULTADOS OBTIDOS NA PESQUISA

Essa seção tem o objetivo de mostrar o percurso da entrevista aplicada ao Gerente, Chefe e Colaboradores do NUPGE, que teve como meta obtenção de informações acerca dos objetivos da pesquisa, os quais norteiam o perfil dos responsáveis e colaboradores, bem como o uso da GD como pressuposto fundamental para a organização e recuperação da informação, além de descrever o setor de protocolo e suas funções. Dessa forma, o roteiro usado na coleta dos dados que responderão o escopo da pesquisa, foi dividido por partes, seguindo uma sequência lógica dos objetivos propostos no projeto de estudo.

5.1 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS NA PESQUISA

Essa parte da pesquisa foi trabalhada em conjunto com as informações obtidas na entrevista. Sendo assim, a análise de dados é uma fase da pesquisa que reúne informações acerca da aplicação de seu instrumento, buscando com isso “atender aos objetivos da pesquisa e para comparar e confrontar dados e provas com o objetivo de confirmar ou rejeitar a (s) hipótese (s) ou os pressupostos da pesquisa”. (SILVA; MENEZES, 2005, p. 100)

Dessa forma, com as informações em mãos, foi iniciado o trabalho de análise sem que se perca o foco do referencial teórico. Gil (1999, p. 188) afirma sobre isso:

Não existem, pois normas que indiquem os procedimentos a serem adotados no processo de interpretação dos dados. O que existe na literatura especializada são recomendações acerca dos cuidados que devem tomar os pesquisadores para que a interpretação não comprometa a pesquisa.

Logo, a parte inicial explana o perfil dos sujeitos da pesquisa que são os responsáveis e colaboradores do setor, ou seja, nome, gênero, cargo, formação profissional e tempo de serviço. Com isso, constatamos que o quadro de funcionários do setor é composto de gênero misto (masculino e feminino) e variação no nível de escolaridade. Para explicar melhor, desenvolvemos a tabela abaixo contendo as informações colhidas, estando classificados os dados mencionados anteriormente da seguinte forma:

Tabela 2 – Perfil dos Colaboradores

PERFIL DOS SUJEITOS DA PESQUISA				
NOME	GÊNERO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	CARGO	TEMPO DE SERVIÇO
Gerente	Masculino	3º grau completo Administração de empresas	Gerente Administrativo	1 ano e 8 meses
Chefe	Masculino	3º grau completo Administração pública	Chefe do NUPGE	1 ano e 2 meses
Colaborador 1	Masculino	2º grau completo Ensino Médio	Agente Administrativo	29 anos
Colaborador 2	Feminino	2º grau completo Ensino Médio	Agente Administrativo	28 anos e 6 meses

FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

Como mostra a tabela acima, elucidamos o perfil dos colaboradores a partir de quatro variáveis, sendo possível observar que apenas o gerente e o chefe tem curso superior, estes estando a menos tempo do que os colaboradores que apresentam apenas nível médio e que por sinal apresentam alto grau de diferença no tempo de atividades desenvolvidas no setor.

A segunda parte do roteiro abrange nove perguntas sobre o setor de protocolo e suas respectivas funções na Instituição. Para melhor entendimento adotaremos o um padrão para a identificação do sujeito entrevistado, usando a nomenclatura **Entre** (Abreviatura de Entrevistado), como mostra a tabela abaixo.

Tabela 4 – Padrão de Identificação

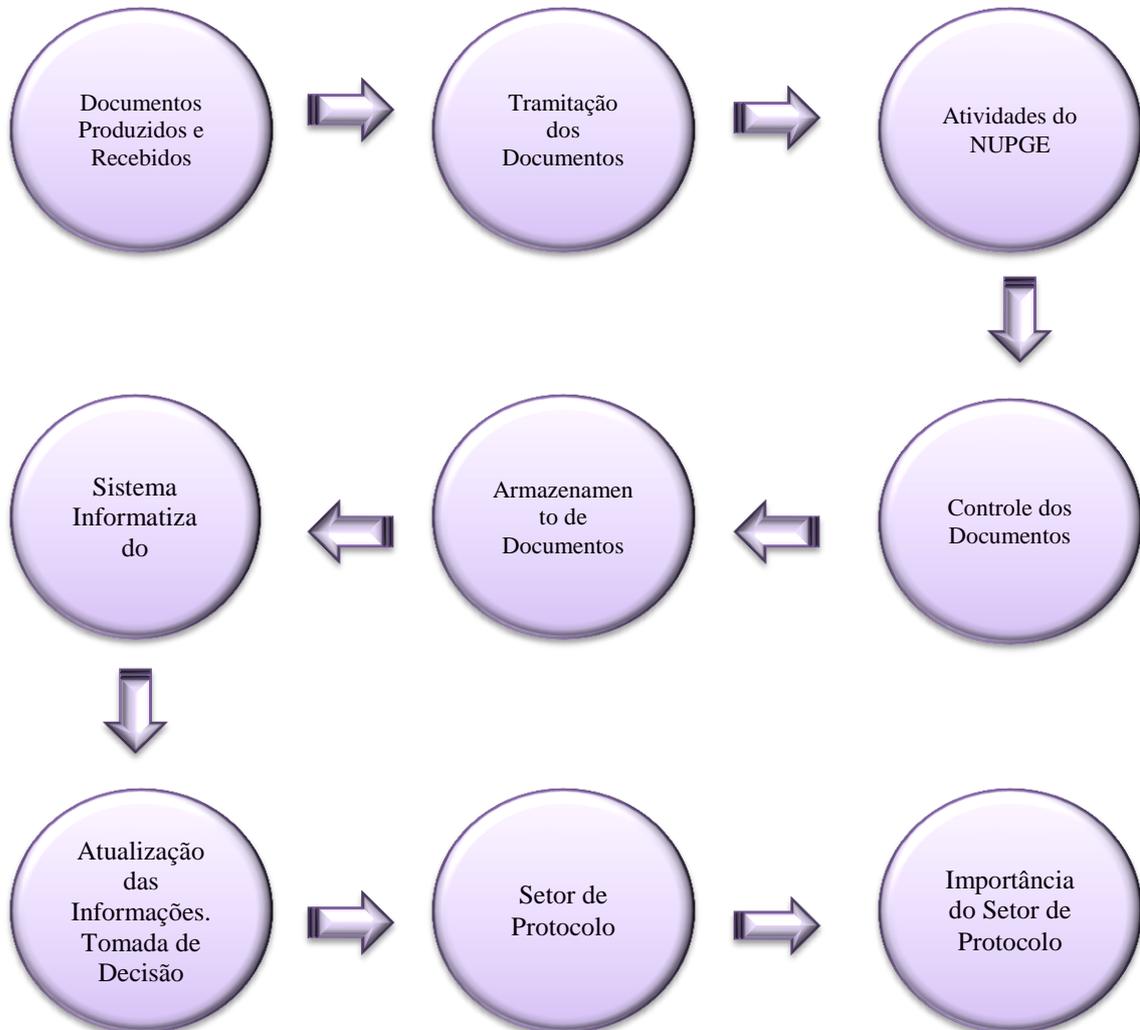
Gerente	Chefe	Colaborador 1	Colaborador 2
Entre – 1	Entre – 2	Entre – 3	Entre – 4

FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

A partir de então começamos o processo de análise das informações colhidas na entrevista, que segundo Gil (1999) ela objetiva a organização dos dados, com a

condição de possibilitar respostas ao impasse apresentado no estudo. Seguimos assim, um percurso das questões a serem discutidas adiante da seguinte forma:

Figura 6 – Percurso da Segunda Parte do Roteiro da Entrevista



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Nessa conjuntura fizemos o seguinte questionamento: **Sendo o setor que dá origem ao documento informacional da instituição, quais os principais documentos produzidos e recebidos por ele.**

Entre – 1: Não soube responder.

Entre – 2: Não produzimos documentos, recebemos e autuamos documentos como ofício, memorando e documentos para abertura de processos administrativos, financeiros de caráter interno e externo, assim como correspondências, postais (cartas, convites, etc.) e malotes.

Entre – 3: *Processos de natureza financeira, administrativa e de recursos humanos de diversos gêneros.*

Entre – 4: *Todos os processos administrativos e financeiros, processos recebidos de todas as secretarias da administração direta e indireta.*

Por meio das respostas acima, pudemos constatar que se assemelham, pois todos com exceção do primeiro, dizem que o setor recebe documentos e processos administrativos, financeiros de fonte interna e externa, mas o que chamou atenção foi o Entre – 2, quando ele diz: *Não produzimos documentos*. Como que não produz? Quando o documento ou processo é recebido, faz-se o registro das informações, essa função encarregasse de registrar o conteúdo informacional contida neles por meio do sistema informatizado, esta então não seria uma forma de produzir documento?

Em resposta a isso, Rondinelli (2002) corrobora dizendo que o documento de arquivo é gerado no curso de uma atividade prática e serve como fonte de prova da ação que o gerou. Logo, a atividade de registrar o conteúdo informacional no SI está ao mesmo tempo gerando um documento contendo informações a cerca do já existente, isso com efeito de melhorar o trâmite seja ele via online ou mesmo por meio físico, pois as informações registradas possibilitam a emissão do documento que necessita comprovar por meio de assinatura o momento de seu recebimento, esse sendo o guia de tramitação (ver Anexo B), podendo ainda ser usado o livro de protocolo que também passa a ser um documento quando comprova a entrega e o recebimento de documentos e processos tramitados pelo setor.

Portanto, esses documentos são gerados pelo protocolo em curso de suas ações rotineiras, destarte, por vezes pode ser visto a emissão de memorandos, esses produzidos para informar ou solicitar algo. Desse modo, fica nítido que o setor de protocolo não apenas recebe documentos, mas também produz.

Outro ponto da entrevista foi sobre **a tramitação desses documentos/processos produzidos e recebidos pelo NUPGE**. Buscamos dessa forma, saber os métodos usados pelo setor para o processo de tramitação.

Entre – 1: *Não soube responder.*

Entre – 2: O NUPGE não produz documentos em si, mas gera processos a partir da demanda tanto interna quanto externa com relação a servidores e empresas que necessitam de informações junto à administração estadual. Os documentos/processos produzidos são catalogados de acordo com o assunto e encaminhado via online e posteriormente por meio físico ao setor competente, pelo guia de tramitação.

Entre – 3 e 4: É feita através do sistema CODATA, ou seja, inclui tramitar e emitir relatório.

Diante das informações coletadas, foi visto que para dá início ao trâmite usam como método a catalogação, Lancaster (2004) expressa que ela é o meio de identificação dos elementos que compõe o documento, estes sendo, autor; fontes e assuntos. Em paralelo, o setor dispõe de um sistema informatizado, denominado de CODATA, o qual processa um sistema específico de acordo com o Entre – 2 o Sistema Online de Processos – SOP, usado para tramitação online de processos a parti de sua catalogação e registro informacional, ela é vista pelo DTA (2005) como sendo a rota que o documento percorre desde sua produção ou recepção até a efetivação de sua função administrativa. Ainda, podendo ser feita por meio físico com a utilização de um guia de tramitação, essa serve de comprovação, quando atesta que o documento ou processo foi entregue pelo setor ao seu destinatário, promovendo melhor fluxo documental na instituição.

Em virtude disso, indaga-se sobre **quais atividades são desenvolvidas pelo NUPGE, além da produção, recebimento e tramitação de documentos.**

Entre – 1: Não soube responder.

Entre – 2: Além dos já citados, o NUPGE orienta cidadãos sobre procedimentos de entrada de processo e consulta do mesmo, sendo ainda responsável por receber encomendas, correspondências e postal dos diversos órgãos da gestão administrativa.

Entre – 3: Além da resposta citada no item anterior, se faz consulta dos mesmos no próprio sistema CODATA.

Entre – 4: Consulta de processos de todas as secretarias e emissão de relatório anual dos processos.

Em conformidade, foi observado nas respostas que ele é responsável por atendimento ao público, de modo que informa sobre como dar entrada em processo isto é, documentos necessários, bem como promove a consulta dos mesmos.

Reforçando que algumas rotinas segundo Ohira (2002) fazem parte do setor, como a classificação da documentação que circula no ambiente protocolador, o registro das informações contidas nelas, assim como a autuação de processos, em conjunto com as Lopes (1996) ações que visam o controle da documentação em transação no setor, para melhor uso e recuperação do conteúdo informacional.

No que concerne à pergunta antecedente, procura-se saber se **existe no setor controle sob o volume de documentos produzidos e recebidos semanalmente, mensalmente e anualmente e como ele é feito.**

Entre – 1: Não soube responder.

Entre – 2: Sim, por emissão de relatórios gerados pelo SOP, mensal e anual com opção de temporalidade.

Entre – 3 e 4: Nosso controle é feito literalmente pelo sistema CODATA elaborado pelo setor de informática.

Em vista das informações coletadas, detectou-se que há controle da documentação, esse é feito por intermédio do sistema informatizado, o qual os Entre – 3 e 4, se referem como sendo principal meio de controle de documentos, da mesma forma que o Entre – 2, sendo ele mais específico quando diz que é pelo Sistema Online de Processos que se tem o monitoramento das informações que perpassam os diversos setores no curso de sua tramitação, evidenciadas através de relatórios mensais e anuais elaborados pelo SOP. Tal controle tem como intuito identificar onde se encontra o documento na esfera organizacional, bem como, a movimentação dos processos e documentos, em vista disso, fica expresso que essa ação tornasse essencial tanto para o setor quanto para a instituição, por disponibilizar relatórios de meses e anos anteriores, como relatado pelo Entre – 2 o sistema dispõe de “*opção de temporalidade*” dos relatórios, esses comprovam que o documento foi devidamente encaminhado/entregue ao seu destinatário, sendo útil também para o uso e recuperação conteúdo informacional.

Em contra partida com tudo que já foi visto, procurou-se saber se **há armazenamento de documentos no setor e qual método que usam para tal.**

Entre – 1: Não soube responder.

Entre – 2: Não.

Entre – 3: Não, porque simplesmente o serviço é burocrático e feito através de tramitação e relatórios.

Entre – 4: Não, pois usamos apenas o tramite e emissão de relatórios.

Como resposta obtivemos com unanimidade que não, em contra partida constata-se que realmente não há documentos armazenados fisicamente, mas por outro ângulo o reflexo das perguntas anteriores nos faz entender que há sim armazenamento de documentos feito pelo setor, esse por meio do SI, onde no mesmo estão contidas informações a respeito de documentos e processos produzidos, recebidos e tramitados. Assim, é tido o armazenamento de informações por meio digital Castro, Castro e Gasparian (2007) expressam sobre isso que normalmente são armazenados documentos eletrônicos, ou seja, documentos de caráter correte, por estar em constate movimentação pelo órgão, esses são gerados no momento do registro de informações no sistema, assim regidos pelos relatórios de controle.

Paralelo às questões discutidas, teve-se conhecimento por meio dos entrevistados que há sistema informatizado, o qual envolve as atividades do setor, o sistema CODATA, como já citado nessa análise, por ser o suporte do sistema informatizado propriamente dito, ou seja, o SOP, pois o mesmo é usado para melhor desempenho das funções do setor, sendo peça chave para o acesso e controle de documentos/processos tramitados por toda a administração, por meio dele garante-se a agilidade na tramitação de documentos por todo órgão, bem como melhor controle do fluxo documental da unidade administrativa. Tomando assim como base Siqueira (2005) por, afirma que o SI é a sistematização de forma hábil do conhecimento e sabedoria humana, assim sendo, tem por objetivo tornar ágeis as atividades decisórias que dependem do protocolo para sua efetivação, tal como, a satisfação no processamento, no acesso e disponibilização da informação.

Em comunhão com o que foi abordado nas perguntas anteriores, questionou-se sobre **o que achavam do sistema informatizado em termos de benefícios para a instituição**, já que o mesmo foi criado visando rapidez no processo de tomada de decisão e se as informações sobre os processos e documentos em transito pela instituição são diariamente atualizadas.

Entre – 1: Não soube responder.

Entre – 2: *Importante, para a instituição é bem significativo, pois toda documentação antes de cumprir sua função deve ter seu registro no sistema, ele tramita em tempo real as informações para os responsáveis por tomar decisões na unidade administrativa. Sendo também muito útil para o atendimento ao usuário, no que concerne a consultas de processos. Não há atualização dos dados registrados no sistema online, mas deveria, pois é um mecanismo bom que tem a intenção de tornar a informação acessível e diminuir o tempo de espera das pessoas que precisam.*

Entre – 3: *Acho essencial tanto para o aprendizado como para a informação de processos do mesmo.*

Entre – 4: *De grande valia, pois ajuda na consulta de processos e tramitação deles, só que as informações sobre o tramite não são atualizadas com frequência.*

Diante das respostas, evidencia-se que todos exceto o Entre – 1, dizem ser fundamental o uso do sistema informatizado para melhor desempenho das atividades não apenas do setor, mas de toda a esfera administrativa.

Para melhor entender a importância do SI no dia a dia de uma organização, buscou-se saber o que ele é, assim, de acordo com STAIR (1998, p. 11) “[...] é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback”, ou seja, poder por intermédio desses fatores agilizar atividades decisórias e promover satisfação no atendimento a usuários internos e externos da unidade, sua necessidade de uso por instituições torna-se relevante, devido o número exorbitante de documentos informacionais produzidos diariamente, de forma que seu objetivo conforme Batista (2004, p. 39) “é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional”, destarte, STAIR (1998, p.278), expõe que SI tem o designo de “ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência”.

O SI tem como benefício perante os órgãos, o desdobramento de suas tarefas e sua conclusão com agilidade. Por conseguinte, vale salientar que o SI necessariamente necessita de atualização das informações sobre o documento/processo em trâmite para que no momento de tomada de decisão possam ser recuperados com eficiência e eficácia, mas esse não é o caso do

NUPGE de acordo com o Entre – 2 e 4 os quais relatam que *não há atualização de informações*, o Entre – 2 ainda enfatiza dizendo que deveria haver, como visto no estudo Siqueira (2005) afirmar que o SI não depende apenas de mecanismos tecnológicos, mas também do conhecimento e sabedoria humana, dependendo de alguém para manter seus dados atualizados de forma a refletir na satisfação de tornar o SI uma forma rápida e fácil para o melhor desempenho da instituição, então se ele diz que deveria ter atualização das informações, por que não é feita? Os responsáveis por isso são eles mesmos que trabalham no setor e manipulam o sistema.

Com o proposito de averiguar o entendimento dos entrevistados **sobre o setor de protocolo, indagou-se sobre o que entendiam ao seu respeito.**

Entre – 1: *É fundamental, pois o registro de toda documentação que entra e que sai da secretaria é feito por meio dele.*

Entre – 2: *O meu entendimento sobre protocolo parte como o setor essencial que tem a premissa da porta de entrada da gestão, pois a partir do protocolo o cidadão busca resolutividade de suas demandas, por meio de documentos ou expedientes.*

Entre – 3: *O setor essencial para da inicio a inclusão de processo, informação generalizada e consulta feita sobre as principais naturezas de processos vigentes.*

Entre – 4: *Essencial para administração pública, setor responsável pela entrada e tramitação de processos e documentos das secretarias.*

Mediante o retorno do que foi perguntado, todos os veem como primordial, por ser compreendido como meio de entrada e saída de documentos/processos, atendimento ao público, ainda como, responsável pelo trâmite das informações pelas diversas gerencias e promover a resolutividade de processos administrativos, financeiros gerados no âmbito administrativo por pessoas físicas ou jurídicas internas e externas. Correspondente ao que foi exposto, o protocolo torna-se importante para a administração por apresentar atividades que oferecem eficiência na resolução de metas propostas no decorrer das ações realizadas cotidianamente, conforme o Dicionário de Terminologia Arquivística (2005) suas atividades são identificadas como: recebimento; registro; classificação; controle da tramitação e expedição de documentos pelos vários departamentos institucionais, em virtude delas, oferece para os usuários internos e externos informações precisas. Nesse

sentido, Lopes (1996) reforça que o mesmo inclui simultaneamente operações que facilitam o controle do fluxo documental no órgão institucional, viabilizando a recuperação e o acesso das informações/documentos geridas e armazenadas por ele.

Concomitante a discursão acima se teve como pretensão, saber dos entrevistados **a importância que o setor de protocolo tem perante os órgãos administrativos, em especial a SEAD**, por ser a sede desse estudo.

Entre – 1: *É essencial, pois sem o registro da informação dificulta o fluxo documental da secretaria.*

Entre – 2: *Essencial, pois no protocolo são cadastrados processos com demandas da população/servidores e empresas, buscando resolutividade por parte da instituição.*

Entre – 3: *É de suma importância para o órgão, porque envolve tudo sobre gerar processo, tramitação e consulta documentada.*

Entre – 4: *É essencial para administração pública.*

Como supracitado, o protocolo é a base para a efetivação de atividades que visam o controle do trâmite documental, assim como, fornecer em curto tempo a informação seja para os dirigentes ou usuários interno e/ou externos, partindo da premissa que no momento em que suas atividades são concretizadas garantem melhor transição de documentos pela instituição, ajudando inclusive no fluxo documental e no processo de tomada de decisão, como bem dizem os entrevistados é essencial para a instituição, visto que, os trabalhos desenvolvidos por ele assegura o fornecimento imediato da localização e acesso a informação por mediação do SI adotado, sobre isso, Marinho Júnior e Silva (1998) mencionam que “[...] qualquer que seja o objetivo da busca de informações, para que estas venham a ser usadas, é preciso que elas estejam disponíveis e que sejam de fácil acesso”. Dessa forma, o setor de protocolo é importante para administração pública ou privada por ter controle do trâmite documental de fase correte, ou seja, que é frequentemente consultado e auxiliar no desenvolvimento funcional da gestão administrativa, já que trabalham diretamente com informações e registro delas, essas sendo bem precioso para toda e qualquer gestão administrativa.

Finalizada a parte dois e dando início à terceira parte, a qual compreende o contexto arquivístico e responde ao segundo objetivo específico do estudo, pois nela

procurou-se examinar como os entrevistados veem a GD no NUPGE, dessa maneira, foram elaboradas sete questões que dão embasamento a discussão sobre ela. Assim como na segunda parte, desenvolvemos o esquema abaixo para nortear o percurso das perguntas feitas aos entrevistados.

Figura 7 – Percurso da Terceira Parte do Roteiro da Entrevista



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

Como a GD é um método originado pelo estudo arquivístico que visa melhorar o funcionamento de entrada e saída de documentos nos órgãos administrativos, bem como cuidados com o documento da fase inicial até sua destinação final. Buscou-se então, saber se os entrevistados sabiam **o que é arquivologia e seu entendimento sobre ela.**

Entre – 1: *Sim, a ciência que cuida dos arquivos e documentos.*

Entre – 2: *Sim, área que cuida dos arquivos e forma os profissionais responsáveis por gerir/instruir documentos da sua fase inicial ao destino final.*

Entre – 3 e 4: *Não sabem.*

Como era de se esperar, as respostas são um tanto vagas, nota-se que o Entre – 1 e 2 tentaram defini-la, mas sem muito êxito na conclusão, ficou claro que em palavras objetivas não sabem sua definição, embora tenham uma singela ideia do que seja. Para complementar optou-se pela colaboração de Bernardes (1998)

onde ela apresenta que a arquivologia é uma disciplina que tem por objetivo o conhecimento da natureza dos arquivos e das teorias, métodos e técnicas a serem observados na sua constituição, organização, desenvolvimento e utilização, em geral pode-se dizer que ela estuda a natureza dos arquivos, ou seja, como são gerados.

Podendo assim, ser entendida como a ciência que dá o suporte teórico/metodológico ao arquivista para o desenvolvimento prático de procedimentos para a organização, recuperação e preservação de documentos arquivísticos constituídos por suportes físicos e digitais, esses produzidos e recebidos por instituições e pessoas físicas e/ou jurídicas, a fim de promover o acesso e assegurar a recuperação de informações de forma rápida e segura, de modo, que se possa cumprir com seus objetivos, ou seja, atender usuários seja eles administradores, historiadores ou pesquisadores.

Sobre o que foi elucidado antes, pretende-se saber se o setor apresenta em seu quadro de funcionários alguma pessoa apta a desenvolver mecanismos de busca e acesso a informações, desenvolvendo métodos para a organização dos documentos no seu âmbito, assim favorecendo a recuperação imediata da informação. Então, indagou-se aos entrevistados se **o setor conta com algum profissional da informação, arquivista ou estagiário de arquivologia.**

Entre – 1: *O profissional formado nunca teve, mas estagiários sim, eles ajudavam muito no processo de classificação da documentação que circulam no setor.*

Entre – 2: *Não, mas já houve estagiários, eles foram de grande valia para o desenvolvimento das atividades, pois com seus conhecimentos adotaram o método de carimbar e assinar todo processo e documento que o protocolo recebia para comprovar que não houvesse retirada ou anexação de documentos nos processos.*

Entre – 3: *Já tivemos estagiários.*

Entre – 4: *Arquivista formado não, mas contávamos com alguns estagiários.*

Pelos relatos dos entrevistados, constata-se que o setor nunca contou com um profissional arquivista para o desenvolvimento de suas atividades o que torna bastante propício o gerenciamento de informação ineficaz, não desmerecendo os funcionários do setor, mas é de grande valia um profissional da informação no seu

âmbito, pois conforme Bellotto (2004, p. 306) “sua atuação pode influir muito no processo decisório das organizações” por o mesmo entender e ser dotado de conhecimento e competências para melhor atender as necessidades da administração pública, disponibilizando em tempo real informações precisas para resolução e alcance de suas metas e objetivos, garantindo que os documentos recebidos por ele sejam mantidos íntegros.

À medida que o setor faz uso de sistema informatizado, um profissional da informação (Arquivista) passa a ser imprescindível para o processo de controle e registro das informações produzidas e recebidas no decorrer das atividades administrativas, além de mantê-las atualizadas e classificadas, assegurando a disseminação, recuperação e acesso por todo órgão, promovendo assim, a gestão eficiente dos documentos com vistas, a auxiliar na tomada de decisão dos gestores administrativos.

Em categoria a questão anterior, explana-se sobre o que acham da presença de um arquivista no setor, ou seja, se **considera importante e necessário haver no ambiente um profissional arquivista e em acordo com a resposta apresentada, explicitasse o porquê da resposta.**

Entre – 1: *Sim, é indispensável pois, o arquivista sabe o que fazer com a documentação e o valor que ela tem para a administração do órgão.*

Entre – 2: *Sim, pois como são gerados processos pelo NUPGE constituídos de documentos em sua fase corrente, seria bastante relevante a presença de servidor com esta formação, para melhor processamento das atividades tanto de catalogação das informações como o manuseio e registro delas no sistema online de processo administrativos.*

Entre – 3: *Não, porque é mais vantajoso para o setor um gestor mais específico em legislação, tramitação e emissão de relatórios processuais.*

Entre – 4: *Não.*

A vista disso, os Entre – 1 e 2, dizem ser importante a presença de um arquivista no setor por ele saber manusear de forma correta a informação, pois como o protocolo é responsável pelo controle dos documentos de caráter administrativo, os quais são constantemente consultados, enquanto que os Entre – 3 e 4 divergem na resposta, dizendo não ser importante o profissional da área de

arquivologia no setor, onde o Entre – 3 faz uma ressalva dizendo que para desenvolver as ações pertinentes ao protocolo, necessita de alguém que entenda sobre legislação, trâmite e desenvolvimento de relatórios, nota-se o pouco conhecimento dele a respeito da profissão, pois com base em autores da arquivística, a sua presença contribui no exercício das funções de protocolo, por apresentar fluidez e responsabilidade para com a organização, preservação e controle dos documentos, de modo a fornecer acesso e recuperação das informações registradas com rapidez para a instituição,

Segundo Castro, Castro e Gasparian (2007) tem responsabilidade de tornar o documento informacional acessível no presente e no futuro e em concordância, o Comitê de Arquivos Correntes (2005) expõe que, o profissional arquivista deve está envolvido com os documentos desde sua produção, de modo, a promover as estratégias de GD partindo da sua fase inicial. Assim, o profissional arquivista é importante em todo e qualquer departamento que gera e recebe documento, de acordo com a Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978 ele desenvolve planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos.

Diante das indagações e opiniões postas, fica explícito os aspectos relevantes para a aplicação da gestão documental no Núcleo de Protocolo Geral da SEAD-PB, pois envolve mecanismos em suas atividades tanto manuais (classificação de documentos para entrada de processo; trâmite documental por meio de guia de tramitação ou livro de protocolo), quanto tecnológicos (registro e controle de documentos/processos por sistema informatizado, além do tramite online), logo, questiona-se sobre o que entendem por GD e qual sua relevância para o setor.

Entre – 1: e 4: Não souberam responder.

Entre – 2: A gestão documental a meu ver é um suporte relevante para o setor por gerir e garantir a organização, acesso e recuperação dos documentos.

Entre – 3: Estabelecer melhores informações a respeito de diversas petições e apresentação de documentos, visando assim, tornar/democratizar o sistema transitório dos respectivos processos em pauta.

Com o que foi obtido, torna-se óbvio o conhecimento básico que os Entre – 2 e 4 apresentam e a falta de conhecimento dos Entre – 1 e 4. Os respondentes

alegam que a GD é um suporte para administração por gerenciar e da garantia de organização, acesso e recuperação dos documentos informacionais estabelecendo ainda melhorias na transição de documentos que entram e sai do setor, tornado desse modo, a informação acessível na unidade administrativa, sobre isso, Moreno (2008, p. 85) contribui expondo que a GD tem significância para com o setor, por ela visar a “racionalização e eficiência na criação, manutenção, uso e avaliação de documentos”. Contudo, tornasse propício o seu uso no setor de protocolo por ele ser a porta de entrada do ciclo informacional da instituição que atua, dando início ao processo transitório de documentos por mediação de registros, tramitação e controle sobre as informações repassadas aos departamentos gerenciais. Sobre o conceito de GD Moreno (2008, 73) afirma ser o serviço de assegurar que as informações sejam administradas com “economia e eficácia; que seja recuperada, de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incertezas”.

Nessa circunstância, sua adoção no trabalho cotidiano do setor promove melhor dinamismo no tocante o fluxo documental da entidade. Segundo Moreno (2008) as informações são tidas como recurso hábil para o desenvolvimento de qualquer atividade. Destaca-se, por meio do que foi posto pela autora citada, que a não aplicação pode ocasionar agravos a quem delas dependem devido o número alto de produção e recebimentos de documentos administrativos, sendo assim imperioso o uso da GD desde a constituição do documento informacional.

Posto os benefícios que a Gestão Documental pode apresentar no decorrer dos serviços diários do setor e, a saber, que sua não aplicação pode acarretar transtornos e prejuízo à instituição. **Procurou-se saber se em algum momento já ocorreram perda e dificuldade de recuperação da informação, ocasionando assim transtornos a usuários internos e externos que necessitam de informações rápidas e precisas disponibilizadas pelo setor.**

Entre – 1: Sim.

Entre – 2: Na minha gestão frente ao NUPGE, não tive conhecimento de tal fato.

Entre – 3: Não é do meu conhecimento.

Entre – 4: Sim. Para as pessoas que vem consultar ou buscar algum documento solicitado por meio de processo.

Diante das afirmações à cima expostas, apesar dos entrevistados 3 e 4 não declararem conhecimento a cerca de tal problemática, constatamos que os entrevistados 1 e 4 afirmam que a inacessibilidade e perda de documentação já ocasionaram transtornos nas rotinas diárias tanto dos usuários internos quanto dos usuários externos. Sob esse aspecto, Moreno (2008, p.13) afirma que, “a informação deve estar disponível quando necessária, deve ser confiável, apresentada de modo seguro e de forma que o decisor consiga interpretá-la facilmente”. Portanto, usar e ter acesso aos documentos e às informações nele registradas é direito de qualquer cidadão e cabe às instituições fornecê-las de forma clara e precisa.

Sobre sua recuperação, Ferneda (2003) considera que esse processo consiste em identificar no conjunto de documentos de um sistema, quais atendem a necessidade de informação do usuário. Nessa conjuntura, os sistemas de recuperação da informação devem representar o conteúdo dos documentos e apresenta-las ao usuário de uma maneira que satisfaça à sua necessidade.

Com base nas perguntas anteriores e em acordo ao perfil dos entrevistados, foi inquirido se eles alguma vez **já participaram de curso ou treinamento sobre gerenciamento de informações na sua fase inicial, com ênfase na rotina de protocolo e se houve, qual ou quais foram eles.**

***Entre – 1:** nunca participei de nem um curso sobre gerenciamento das informações.*

***Entre – 2:** não, pois não tive oportunidade, se bem que a instituição já promoveu cursos nessa perspectiva, mas no momento de realização não tive como participar.*

***Entre – 3:** Não me lembro bem, mas em partilha, se não me falha a memória tive participação na ESPEP, no curso de legislação e relações humanas no início de minhas atividades no setor.*

***Entre – 4:** Sim, atendimento ao público.*

Como retorno, o Entre – 1 e 2 dizem não ter participado de nenhum curso do tipo e os Entre – 3 e 4, respondem que sim, mas não especificadamente no curso citado, como bem relatam “*tive participação no curso de legislação e relações humanas*” e “*atendimento ao público*” para o ambiente ao qual estão inseridos, a realização de tais cursos foram imperiosos por trabalharem com informações

administrativas produzidas por pessoa físicas ou jurídicas e ainda por se relacionarem diretamente com o público/usuário interno e externo.

Em contra partida, o foco aqui parte da premissa de identificar se apresentam algum conhecimento sobre a forma de gerenciar as informações administrativas, que de acordo com o E – Arq Brasil (2011) parte da aplicação de métodos e técnicas que visam o controle documental em todo seu ciclo de vida, partindo da produção até sua destinação final, relacionando-se com os princípios da gestão arquivística de documentos, o qual proporciona a gestão administrativa o acesso e recuperação instantânea das informações produzidas e recebidas no seu ambiente de apoio, ou seja, o protocolo, que visa manter o controle da demanda documental e acessibilidade do conteúdo informacional por meio físico ou digital, para assim, corroborar com o processo decisório da organização.

Em harmonia a tudo que foi discutido anteriormente, viu-se à necessidade de mostrar novamente o que os entrevistados entendiam sobre Gestão Documental, observando que as respostas a essa pergunta evidenciaram a noção mínima que eles têm em relação à GD, pegamos então a do Entre – 2 como exemplo: “*é um suporte relevante para o setor por gerir e garantir a organização, acesso e recuperação dos documentos*”, mesmo não sendo um conceito bem formulado, basta para a subsequente indagação, a qual será influente perante as atividades elaboradas no NUPGE. **Assim, foi questionado o que a implantação da Gestão Documental no Núcleo de Protocolo Geral proporcionará a SEAD-PB.**

Entre – 1: Não respondeu.

Entre – 2: *Será bom, pois ajudará na agilidade de acesso e organização dos documentos e processos que perpassam toda a secretaria inclusive os que são recebidos e tramitados do NUPGE.*

Entre – 3: *Essencial, de forma geral no âmbito da administração pública.*

Entre – 4: *Maior agilidade de classificação da documentação do servidor que vem da entrada em processo.*

Através das opiniões expostas pelos entrevistados, sentiu-se a necessidade de que haja no setor a implantação de políticas de gestão documental, pois todos, exceto o primeiro, a veem como essencial em sua rotina diária, com o escopo de desenvolver com responsabilidade e agilidade o acesso imediato a informações e

promover a organização e classificação documental que contém no setor, assim como, o registro e controle dos documentos que tramitam pela secretaria, facilitando o andamento e resoluções das ações internas realizadas por gestores no processo decisório e externa para o usuário que procura informações precisas sobre determinado assunto. Ajudado, portanto, a instituição no alcance da satisfação social e administrativa.

Ainda sobre a aplicação da GD no NUPGE, sabemos que o trabalho do setor engloba segundo o DTA (2005) e Ohira (2002) o registro; classificação; tramitação ou movimentação de documentos; expedição e atendimento aos usuários administradores e usuário comum (sociedade) e que o mesmo é autor de documentos em fase corrente que para o DTA (1996, p. 6) são documentos “vinculados aos objetivos imediatos para quais foram produzidos e recebidos no cumprimento de atividades”, nesse sentido, sua aplicação será válida para promover o aperfeiçoamento das ações acima citadas e da suporte ao SI usado pelo Núcleo e satisfação a Secretaria, no que concerne a atualização das informações armazenadas no momento do registro informatizado, visto, que isso é inexistente no setor de acordo com o relato do Entre – 2 em uma das questões da entrevista, *não há atualização dos dados registrados no sistema online*, ajudando a localizar a informação em tempo vertiginoso e dando sequência ao fluxo documental de forma eficiente e eficaz para o bom andamento de suas ações administrativas da SEAD-PB.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta última seção, traz no seu cerne as conclusões mediante a revisão bibliográfica e da análise feita das respostas extraídas durante a pesquisa, aspirando responder a problemática apresentada. Durante todo trabalho, foi abordado assuntos relevantes para o alcance dos objetivos predeterminados.

O trajeto percorrido, nos fez sentir ainda mais a essência que constitui a Arquivologia para a sociedade, embora seja pouco conhecida e valorizada por parte dela. Hoje o ambiente público, presa muito os conhecimentos da área arquivística, por ela estabelecer políticas que viabilizam o bom funcionamento dos órgãos administrativos, que segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística (2005) estuda os princípios e técnicas da produção, organização, guarda, preservação e utilização dos documentos arquivísticos, bem como sua funcionalidade para a entidade custodiadora.

Nesse contexto, ao delinear este estudo foi possível enxergar a relevância que a implantação de políticas de gestão documental proporciona para as instituições administrativas, sejam elas públicas ou privadas, tendo como objetivo auxiliar na resolução de problemas decorrentes do mau gerenciamento de documentos e aperfeiçoar o fluxo documental que se configura nos órgãos administrativos.

Assim a GD, serve de ponte para concretização de atividades das unidades produtoras e receptoras de documentos por intermédio de seus métodos e técnicas, sendo suporte para o gerenciamento eficiente da informação produzida, recebida e tramitada por meio físico ou digital, o que a torna fonte essencial para o uso e recuperação do conteúdo informacional de qualquer ambiente administrativo, em especial aquele que apresenta em sua estrutura um setor provedor de documentos correntes e de apoio à tomada de decisão.

Com o exposto, partimos para a parte de análise dos dados coletados, procurando identificar se o NUPGE desenvolve seu papel de parte integrante no desenvolvimento das ações da Secretaria de Administração da Paraíba, sendo responsável pelo controle e fluxo informacional que se alastra em seu espaço, gerindo e promovendo atividades que viabilizam o desempenho ágil e eficiente no momento de disponibilização, acesso e localização precisa de informações, de tal maneira a satisfazer aos usuários e gestores.

Em conformidade, fomos à busca da resolução da problemática abordada na pesquisa, a qual dá ênfase ao questionamento sobre aplicação da gestão documental no Núcleo de Protocolo Geral da SEAD-PB. Partimos então da premissa de interrogarmos os colaboradores que participam ativamente das funções e mecanismos usados para o desenvolvimento das atividades cotidianas do setor, bem como do conhecimento que tem sobre GD e se ela influencia integralmente na correta forma de gerenciar os documentos produzidos, recebidos e tramitados por ele.

Diante dos objetivos pretendidos na pesquisa, foi destacada na coleta de dados que o NUPGE é a porta de entrada e saída de documentos que passam por toda estrutura organizacional até cumprir sua função, seja ela, informacional ou decisória para a administração, visto assim, que o setor é agente principal da produção, recebimento e trâmite documental como também, responsável pelo registro e controle do fluxo de documentos, por meio de um sistema informatizado, apresentado como Sistema Online de Processos – SOP que tem por objetivo auxiliar no uso e recuperação eficiente da informação, documento e processos em fase corrente, ou seja, em constante utilização, além de, apoio a consulta de processos disponibilizada aos usuários e para tomada de decisão dos dirigentes da Secretaria.

Com o levantamento e análise dos dados coletados no momento das entrevistas com o Gerente, Chefe e Colaboradores, constatamos que se mostram entendidos sobre o protocolo e suas funções, afirmando ele ser essencial para a administração pública, por garantir acesso e recuperação com eficiência e eficácia, de modo, a servir de apoio para disponibilização imediata de informações para gestores e usuários internos e externos. Nesse sentido, verificamos que o trabalho desenvolvido por eles é feito pensando no que seja importante e necessário para a instituição, sem apresentarem uma base concreta de como proceder com as funções incumbidas ao NUPGE, pois como bem relatado por eles, nunca participaram de nenhum treinamento na área de gerenciamento de documentos correntes, e não contam com nenhum profissional habilitado a desenvolver uma boa gestão dos documentos no setor, o que torna o NUPGE propício às falhas no gerenciamento de informações registradas e armazenadas em seu sistema informatizado.

Em contrapartida, se mostram entendidos sobre o contexto que abrange os métodos e técnicas relativos ao bom funcionamento da documentação gerada, recebida e tramitada. Dizendo eles que, a gestão documental seria relevante para o

aperfeiçoamento das atividades, por ela garantir a organização, acesso e recuperação dos documentos informacionais e estabelecer melhorias na transição de documentos que entram e sai do setor, tornado desse modo, a informação acessível na unidade administrativa.

Um ponto importante e que nos chamou atenção, foi quando perguntamos se havia atualização das informações no SI a resposta obtida foi a seguinte: Entre – 2 “*Não há atualização dos dados registrados no sistema online, mas deveria, pois é um mecanismo bom e que tem a intenção de tornar a informação acessível e diminuir o tempo de espera das pessoas que precisam dela*”. Nessa mesma linha de pensamento perguntamos se já tinha ocorrido perda ou dificuldade de recuperação de informações pelo setor, e o Entre – 1 e 4 responderam que “*sim*”.

Diante disso podemos concluir que o Núcleo de Protocolo Geral da SEAD não apresenta gerenciamento de documentos com eficiência e eficácia como foi posto acima, devido às falhas acometidas em seu ambiente, pois o principal objetivo de todo setor de documentação é dar acesso e localização de informações imediatas aos seus usuários, sendo necessário que a informação esteja disponível quando solicitada for, de modo, a não ocasionar prejuízos e insatisfação a seus usuários e gestores.

Por fim, a pesquisa responde a problemática de que não há gestão documental no NUPGE e confirma a hipótese de que a sua aplicação é vital na fase inicial, a qual o documento tem por finalidade servir a administração. Portanto, A Aplicabilidade da Gestão Documental no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba, é vista com bons olhos de acordo com a análise, pelo responsável e colaboradores, por reconhecer que a necessidade do aperfeiçoamento das ações desenvolvidas no setor é importante para possibilitar que a instituição fique isenta de constrangimentos e prejuízos por mau funcionamento no armazenamento e recuperação da informação. Podendo contribuir segundo Moreno (2008) com o trabalho de assegurar que as informações sejam administradas de forma a tornar sua recuperação ágil e eficaz, com escopo de assessorar nas ações das organizações com informações precisas, para alcance da satisfação social e administrativa da instituição.

Esperamos que a pesquisa tenha oferecido esclarecimentos e contribuições sobre a aplicação da Gestão Documental nas instituições administrativas, em especial no setor de protocolo, bem como, instigar para a produção de pesquisas

futuras nessa linha de estudo, aperfeiçoando ou contribuindo com o mesmo. Compreendemos que com a iniciativa apresentada nesse trabalho, poderemos ajudar a área arquivística, no reconhecimento de sua importância perante a gestão de documentos administrativos, assim como, servir de inspiração para novas pesquisas sobre a temática abordada.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Conselho Nacional de Arquivo. Regulamenta a Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, que dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de técnico de Arquivo. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, 1978. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/conarq/leis>>. Acesso em: 16 de outubro de 2014.

_____. Conselho Nacional Arquivo. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005, p.232. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/dicionario_de_terminologia_arquivistica.pdf>. Acesso em: 20 de outubro de 2014.

_____. Conselho Nacional Arquivo. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1996, 232 p. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/dicionario_de_terminologia_arquivistica.pdf>. Acesso em: 20 de outubro de 2014.

BATISTA, E. O. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BELLO, J. L. P. **Metodologia científica**. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <<http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/met01.htm>>. Acesso em: 18 de julho de 2014.

BELLOTTO, H. L. O arquivista na sociedade contemporânea. In:_____. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 2. ed. Rio de Janeiro, FGV Editora, 2004. 299 – 306 p.

BERNARDES, I. P. (Coord.). **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. 54 p.

_____. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Público do Estado de São Paulo, 1998.

BRASIL. **Lei Complementar nº 67 de 07 de Julho de 2005**. Define a Estrutura Organizacional Básica do Poder Executivo, as respectivas áreas, os meios e as formas de atuação e dá outras providências. João Pessoa, PB. 07 de julho de 2005. Disponível em:< <http://www.pbprev.pb.gov.br:8081/pbprev/a-previdencia/legislacao/AF6D7d01.pdf>>. Acesso em: 24 de junho de 2013.

_____. Republica Federativa do. **Constituição Federal** de 05 de Outubro de 1988. 1. ed. Curitiba: Editora Juruá, 1999, artigo 37, caput.

_____. Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, 08 janeiro de 1991. **Diário Oficial [da] Republica Federativa do Brasil**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 09 de jan. 1991. Disponível

em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 15 de maio de 2014.

CARVALHO, K. G. **Direito constitucional didático**. 7. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

CASTRO, A de M.; CASTRO, A. de M.; GASPARIAN, D. de M. C. **Arquivos físicos e digitais**. Brasília: Thesaurus, 2007. 192 p.

CIRIBELLI, M. C. **Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: 7 letras, 2003.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVO (Brasil). **E-ARQ Brasil**: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documento. Rio de Janeiro: Conselho Nacional de Arquivo, 2011.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de arquivos correntes em ambiente eletrônico. **Documentos de arquivos eletrônicos**: manual para arquivistas. [s. l]: conselho internacional de arquivos, 2005.

CHOO, C, W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha, 2. ed. São Paulo: Editora Senac, 2006.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Tradução Bernadette S. Abrão, 4. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DEMO, P. **Introdução à metodologia da ciência**. São Paulo: Atlas, 1985.

FERNEDA, E. **Recuperação da informação**: análise sobre a contribuição da ciência da computação para a ciência da informação. 2003. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) Universidade de São Paulo – USP, São Paulo, 2003. 137 f.

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n.1, p. 42-49, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15972.pdf>>. Acesso em: 25 de outubro de 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Técnica de pesquisa em economia e elaboração de monografias**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, J. A. C. O profissional da informação sob prisma de sua formação. In: VALENTIM, M. L. P. (Ed.) **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000, p. 53 – 70.

JARDIM, J. M. **Sistemas e Políticas Públicas de Arquivo no Brasil**. Niterói, Rio Janeiro: EDUFF, São Carlos: EDUFF, 1995. 195 p.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. D. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas 2006.

LOPES, L. C. **A gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada**. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

_____. **A informação e os arquivos: teorias e praticas**. Niterói: São Carlos, 1996.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. Tradução Antônio Agenor Briquet de Lemos. 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 452 p.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação com Internet**. Tradução Dalton Conde de Alencar. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MARINHO JUNIOR, I. B.; SILVA, J. G. **Arquivos e informação: uma parceria promissora**. Arquivo e Administração, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 15-32, jan./jun., 1998.

MARQUES, H. R. et al. **Metodologia da pesquisa e do trabalho científico**. Campo Grande. UCDB, 2006.

MEIRELLES, H.L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2004. 798 p.

MIRANDA, R. C. R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 286 – 292, set./dez. 1999.

MORAES, A. de. **Direito Constitucional**. São Paulo: Atlas, 2005.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14 – 24, jan./abr. 2000.

MORENO, N. A. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: _____. BARTOLO, L.; MORENO, N. A. **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008. Cap. 3, p. 73 – 86. ISBN 978 – 85 – 7216 – 5068.

OHIRA, M. L. B. (Comp.). **Fundamentos em arquivologia: gestão de documentos**. Florianópolis: UDESC, 2002. 117 p.

- OLIVEIRA, A. C. C. de. **Aplicabilidade da gestão documental atividade fim no instituto de metrologia e qualidade industrial da Paraíba – IMEQ –PB**. 2010. Monografia (Graduação em Arquivologia) Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, João Pessoa, 2010. 67 f.
- OLIVEIRA, M. E. D. de. **Processos decisórios – aula 3: quem decide? Níveis hierárquicos de decisão; centralização versus descentralização**. Universidade Paulista - UNIP, São Paulo, 2013. 24-28 p. Disponível em: <http://www.novosolhos.com.br/download.php?extensao=pdf&original=Apostila+Processos+Decisorios.pdf&servidor=arq_material/129_127.pdf>. Acesso em: 08 de novembro de 2014.
- OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografia, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira, 1997.
- PAES, M. L. **Arquivo teoria e prática**. 7. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007. 228 p.
- PARAÍBA (Estado). Decreto nº 26. 817 de 02 de Fevereiro 2006. Dispõe sobre a estrutura básica da Secretaria de Estado da Administração – SEAD e da outras providencias. **Diário Oficial [do] Estado da Paraíba**, poder executivo. João Pessoa, PB, 03 de fev. de 2006. Seção 1, nº 13. 145.
- _____. Lei nº 2.896 de 12 de março de 1963. Cria a Secretaria de Estado dos Negócios da Administração. **Diário Oficial [do] Estado**, João Pessoa, 13 de mar. 1963.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.
- RONDINELLI, R. C. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. Rio de Janeiro: FGV, 2002.
- RODRIGUES, R. M. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.
- SALES, E. P. de. **Análise das barreiras na comunicação para a tomada de decisão: o caso do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Universidade Federal da Paraíba (UFPB), João Pessoa – PB, 2010. 97f.
- SANTOS, R. N. M. Métodos e ferramentas para a gestão de inteligência e do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 205-215, jul./dez. 2000.
- SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4. ed. **revista Atual**, Florianópolis: UFSC, 2005. 138p.

SILVA, F. L. O. **Gerenciamento eletrônico de documentos (GED):** natureza, princípios e aplicações. 2001. Monografia (Graduação em Ciência da Computação) – Universidade do Mato Grosso, Cuiabá. 2001. Disponível em: <http://www.brasilia.arquivar.com.br/espaco%20profissional/sala_leitura/teses-dissertacoes-e-monografias/GED_natureza_principios_aplicacao.pdf>. Acesso em: 15 de julho de 2014.

SIMON, H. A. **Comportamento administrativo:** estudo dos processos decisórios nas organizações administrativas. Rio de Janeiro: FGV, 1979.

SIQUEIRA, M. C. **Gestão estratégica da informação.** Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SOUSA, R. T. B. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. In: RODRIGUES, Georgete M.; LOPES, Iza L. (Org.). **Organização e Representação do Conhecimento.** Brasília: Thesaurus, 2003. p.240-271.

SCHÄFER, M. B.; LIMA, E. dos S. A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, v.17, n.3, p.137-154, jul./set. 2012.

SOUZA, K. I. M. de. **Arquivista, visibilidade profissional:** formação, associativismo e mercado de trabalho. Brasília: Starprint, 2011.

STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação.** Rio de Janeiro: LTC, 1998.

VALENTIM, M. P. L. **O profissional da informação:** formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. 135p. (coleção palavra chave, 11)

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de Consentimento para Aplicação da Entrevista

TERMO DE CONSENTIMENTO E LIVRE ESCLARECIMENTO

Nós responsáveis pela pesquisa “**APLICABILIDADE DA GESTÃO DOCUMENTAL NO NÚCLEO DE PROTOCOLO GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DA PARAÍBA**” estamos fazendo um convite para você participar como voluntario desse estudo. Esta pretende analisar a aplicabilidade da gestão documental no sistema de protocolo do Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba dentro do contexto arquivístico. Acreditamos que ela seja importante porque proporcionará a instituição identificar problemas sobre gerenciamento e controle da documentação trabalhada no NUPGE, bem como otimizar o fluxo documental de todos os setores da instituição, com ênfase a atender as demandas com mais satisfação nos resultados. Para sua realização será feito o levantamento de dados oriundos da entrevista (não gravada) e sua participação constará de entrevistado. Para tanto, os dados fornecidos serão utilizados apenas para fins acadêmicos, não havendo identificação dos sujeitos, a não ser entre os pesquisadores, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação. Estando de acordo em participar do estudo, terá ao final desse termo um campo para sua assinatura, o mesmo será emitido em duas vias, de modo que uma ficará com você e a outro com os responsáveis da pesquisa.

AUTORIZAÇÃO DE TEMO DE CONSENTIMENTO

Eu, _____, portador da matrícula, _____, Gestor, Chefe, Colaborador do setor, _____, da SEAD-PB, estou de acordo em participar como voluntário da entrevista (não gravada) sobre a **APLICAÇÃO DA GESTÃO DOCUMENTAL NO NÚCLEO DE PROTOCOLO GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DA PARAÍBA**, com a garantia de que será preservada e mantida em sigilo minha identidade, tendo sido informado (a) e

esclarecido (a) sobre o uso dos dados da pesquisa, bem como seriam utilizados pela pesquisadora **DAYANA SOARES DA SILVA**, Graduanda em Arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB.

Assinatura do Entrevistado (a)

Declaramos que a obtenção das informações foi feita de forma voluntária e com consentimento para a participação nesse estudo.

Assinatura do Responsável pela Entrevista

Assinatura da Orientadora da Pesquisa

Em caso de duvidas, poderá entra em contato com a pesquisadora e a orientadora da pesquisa através de telefones e e-mail.

Pesquisadora:

Cel: 9608-3924

e-mail: dayany_soares@hotmail.com

Orientadora:

Cel: 8782-4540

e-mail: esmelsalles@gmail.com

APÊNCE B – Instrumento de Coleta de Dados**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS – V MINISTRO ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA****GRADUANDA:** Dayana Soares da Silva**ORIENTADORA:** Prof^ª. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales**TÍTULO DA PESQUISA:** Aplicabilidade da Gestão Documental no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba

Prezado (a) senhor (a) estou concluindo a graduação de Bacharelado em Arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba, mas para sua efetivação necessito de sua atenção e disponibilização para aplicação do instrumento de pesquisa que dará embasamento ao meu Trabalho de Conclusão de Curso, o mesmo vem a ser uma entrevista (não gravada), a qual tem como pressuposto, a coleta dados sobre o Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba – SEAD-PB.

ROTEIRO DE ENTREVISTA**PARTE I****Informações sobre o entrevistado**

Nome: _____

Gênero: _____

Cargo: _____

Formação Profissional: _____

Tempo de Serviço: _____

PARTE II
Desempenho das Funções do NUPGE (Produção, Recebimento e Tramitação)

1. Sendo o setor que da origem ao documental informacional da instituição, quais os principais documentos produzidos e recebidos por ele?

2. Os documentos que são produzidos e recebidos pelo NUPGE são diariamente tramitados para os diversos setores da secretaria, desse modo, como é feita a tramitação desses documentos internamente pelo setor?

3. Além da produção, recebimento e tramitação de documentos o que mais faz parte das atividades de protocolo?

4. Existe no setor controle sob o volume de documentos produzidos e recebidos semanalmente, mensalmente e anualmente? Se sim, como é feito esse controle?

5. Há documentos armazenados no setor? Se sim, qual o método de ordenação?

6. O setor apresenta sistema informatizado? Caso a resposta seja sim, qual?

7. Em comunhão com a pergunta anterior o que você acha do sistema informatizado em termos de benefícios para a instituição, já que o mesmo foi criado visando rapidez no processo de tomada de decisões? E suas informações são constantemente atualizadas durante o trâmite pelo órgão?

8. O que você entende sobre o setor de protocolo?

9. Para você qual a importância desse setor nos órgãos administrativos, em especial a SEAD?

PARTE III
Contexto Arquivístico

10. Você sabe o que é arquivologia?

() Sim, defina:

() Não

11. O setor tem em seu quadro de funcionários algum arquivista ou estagiário de arquivologia?

12. Na sua concepção, é importante e necessário que haja um arquivista no setor de protocolo? Por quê?

13. A pesquisa visa à aplicabilidade da Gestão Documental no Núcleo de Protocolo Geral da SEAD-PB, desse modo, o que você sabe sobre a GD e qual sua relevância para o setor?

14. Já ocorreu alguma vez perda de documentos ou dificuldade de recuperação da informação, ocasionando assim transtornos a usuários internos e externos que necessitam de informações rápidas e precisas no setor?

15. Você ou sua equipe já participaram de algum curso ou treinamento sobre gerenciamento de informações na sua fase inicial, com ênfase na rotina de protocolo? Qual ou quais foram?

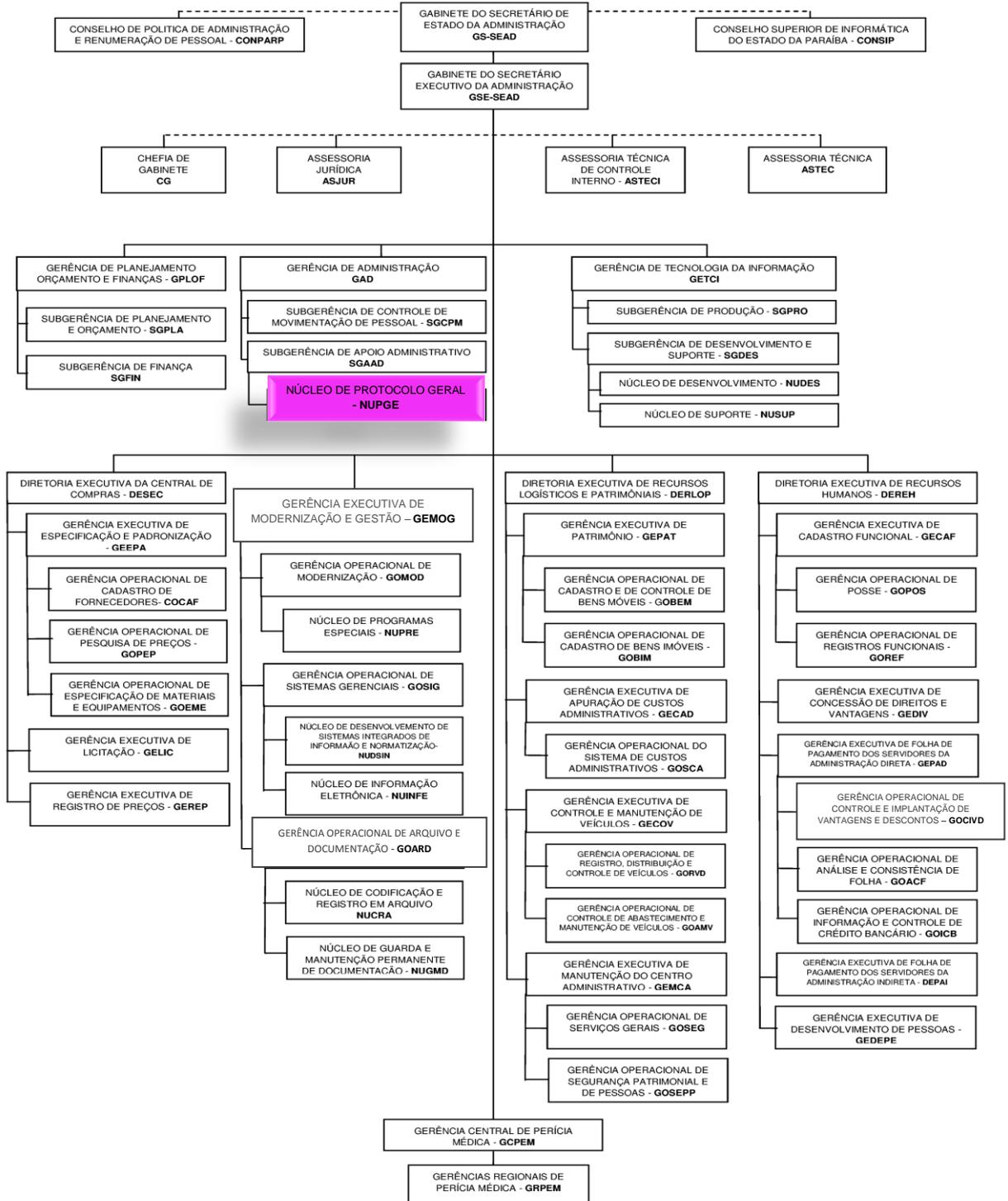
16. Diante das questões expostas, o que a implantação da gestão documental no Núcleo de Protocolo Geral proporcionará a SEAD-PB?

Obrigada pela atenção!

ANEXOS

ANEXO A – Organograma da Secretaria de Estado da Administração da Paraíba

ORGANOGRAMA DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DA PARAÍBA



ANEXO B – Guia de Tramitação Usada pelo NUPGE



GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
GUIA DE TRAMITAÇÃO DE PROCESSO

1	DATA
	/ /

2	REMETENTE	3	CÓDIGO
---	-----------	---	--------

4	CONTROLE		5 DESTINATÁRIO		6	7	RECEBEDOR
	NÚMERO	CÓDIGO	SIGLA	SIT.			ASSINATURA / MATRÍCULA
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							