



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

MANOEL LUIZ DA ROCHA JÚNIOR

**UMA AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE PROTOCOLO DA SECRETARIA
DE ADMINISTRAÇÃO DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA**

JOÃO PESSOA

2015

MANOEL LUIZ DA ROCHA JÚNIOR

**UMA AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE PROTOCOLO DA SECRETARIA
DE ADMINISTRAÇÃO DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Prof. Me.Danilo de Sousa Ferreira

JOÃO PESSOA

2015

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

R672a Rocha Júnior, Manoel Luiz da
Uma avaliação do sistema de protocolo da Secretaria de
Administração do Governo do Estado da Paraíba [manuscrito] /Manoel
Luiz da Rocha Júnior. - 2015.
73 p.: il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências
Biológicas e Sociais Aplicadas, 2015.
"Orientação: Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira,
Departamento de Arquivologia".

1. Protocolo. 2. Sistema de protocolo. 3. Satisfação do
usuário. I. Título.

21. ed. CDD 025.171 4

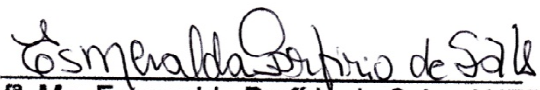
MANOEL LUIZ DA ROCHA JÚNIOR

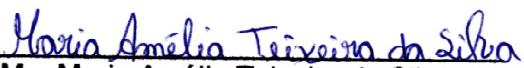
**UMA AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE PROTOCOLO DA SECRETARIA
DE ADMINISTRAÇÃO DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação de Arquivologia da
Universidade Estadual da Paraíba, Campus V em
cumprimento à exigência para obtenção do grau
de Bacharel.

Aprovado em 11/02/2015.


Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira / UEPB
Orientador


Prof^a. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales / UEPB
Examinadora


Prof^a. Ma. Maria Amélia Teixeira da Silva / UEPB
Examinadora

DEDICATÓRIA

Primeiramente a DEUS, por ter me proporcionado tantas bênçãos maravilhosas em minha vida, a minha mãe Joana por ser meu porto seguro me dando forças em meus estudos, meu pai Manoel (in memoriam) por estar realizando o nosso sonho de poder concluir um curso superior.

DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por ter iluminado meu caminho, proporcionando-me tantas bênçãos maravilhosas e de conseguir pôr em prática todos os meus conhecimentos teóricos adquiridos na Universidade.

A minha mãe Joana Barbosa Rocha, pelo amor, carinho e compreensão que teve comigo, dando-me força nas horas difíceis, fazendo-me acreditar que eu seria capaz de superar meus desafios, motivando-me nos estudos e conduzindo-me ao crescimento pessoal e profissional.

Ao meu pai Manoel Luiz da Rocha (*in memoriam*), embora fisicamente ausente, sentia sua presença ao meu lado me dando força para enfrentar meus desafios a cada avaliação acadêmica.

Ao meu orientador Professor Me. Danilo de Sousa Ferreira, pela disponibilidade, pelas leituras e sugestões ao longo dessa orientação, pelo empenho e paciência para a conclusão deste trabalho acadêmico. Agradeço também à banca por ter aceitado o convite de participar deste meu trabalho de conclusão de curso.

A todos os professores da UEPB, em especial a Professora Ma. Esmeralda Porfírio de Sales, pelo seu empenho em me auxiliar no processo de aprendizagem tanto na UEPB, quanto na SEAD, sempre me orientando em algumas dúvidas seja no ramo acadêmico ou profissional, tendo parcela importante na minha formação acadêmica.

Agradeço a todos os colegas da turma 2011.1 pelos laços de amizade, pelas ajudas e contribuições que me foram úteis durante esses quatro anos, em especial: Eron Mendes, Saulo Martiniano, Fábio Santiago, Helline Alves, Cinara Honório, Mayara Machado, Andressa Aysa, Dayana Soares. Aprendi bastante neste tempo de convivência que passei com todos, no ramo estudantil e no ramo da vida, onde proporcionamos muitas alegrias durante este período, a todos sentirei saudades pela convivência e saibam que farão parte de minhas lembranças.

“A confiança em si mesmo é o primeiro segredo do sucesso”
(Ralph Waldo Emerson)

RESUMO

Proporcionada pelos avanços das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) a informação dos setores de protocolo é uma realidade nas instituições públicas e privadas brasileiras. Assim, por vezes, tais tecnologias são colocadas em questão a respeito de sua eficácia e eficiência. Questiona-se, por exemplo, se os sistemas de protocolo informatizados de fato atende às expectativas dos seus usuários. Este trabalho tem por objetivo avaliar o sistema de protocolo informatizado, denominado Sistema On-line de Processos (SOP), da Secretaria de Administração (SEAD) do Governo do Estado da Paraíba. Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa é descritiva-exploratória e de natureza quali-quantitativa. A coleta de dados ocorreu pela observação direta do pesquisador e por meio da aplicação do questionário numa amostra de 10 usuários do sistema e funcionários do setor de protocolo. Conclui-se que apesar dos usuários avaliarem positivamente diversos aspectos do sistema de protocolo avaliado, tais usuários, de maneira geral, estão insatisfeitos com o sistema e não recomendariam o seu uso para outras pessoas.

Palavras-chave: Protocolo, Sistema de Protocolo, Satisfação do usuário.

ABSTRACT

Proportioned by advances in Information and Communication Technologies, the computerization of protocol sectors is a reality in Brazilian public and private institutions. So sometimes these technologies is called into question about its effectiveness and efficiency. Questions if, for example, computerized protocol systems actually meets the expectations of its users. This study aims to evaluates the electronic protocol system called Online Process System, the Agency for Administration on the Government of the State of Paraiba. As to methodological procedures, this research is descriptive exploratory and has an qual-quantitative approach. Data collection occurred through direct observation of the researcher and through a questionnaire in a sample of 10 system users and employees of the protocol sector. It was concluded that despite of the positive users feedback about various aspects of the protocol system, such users, in general, are dissatisfied with the system and does not recommend its use to others.

Keywords: *Protocol, Protocol system, user satisfaction.*

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 Atividades do Setor de Protocolo das Instituições

29

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Quantidade de Processos Janeiro a Outubro de 2014	20
GRÁFICO 2	Sexo	50
GRÁFICO 3	Grau de Instrução	50
GRÁFICO 4	Faixa Etária	50
GRÁFICO 5	Nível de Conhecimento em Informática	51
GRÁFICO 6	Plataforma Computacional mais frequente	51
GRÁFICO 7	Tempo de uso do Sistema On-line de Processos	52
GRÁFICO 8	Uso de óculos ou lentes de Contato	52
GRÁFICO 9	Possui deficiência	52
GRÁFICO 10	Tipo de deficiência	53
GRÁFICO 11	Interface do Sistema On-line de Processos	54
GRÁFICO 12	Visualização e Leitura das Informações	54
GRÁFICO 13	Visualização e Leitura das Advertências e mensagens de erro	54
GRÁFICO 14	Navegação pelas diversas opções/funções do SOP	55
GRÁFICO 15	As tarefas são mais eficientes e rápidas de acordo com o preenchimento dos campos	56
GRÁFICO 16	São suficientes e adequados os campos apresentados nas telas do sistema	56
GRÁFICO 17	Uso exclusivo do teclado para entrada de dados dificulta o uso do sistema	57
GRÁFICO 18	O uso exclusivo do teclado para entrada de dados torna o uso do SOP mais lento	57
GRÁFICO 19	Necessidade de atualizações no <i>layout</i> do SOP	57
GRÁFICO 20	São disponibilizados mecanismos de ajuda (F1) no SOP	58
GRÁFICO 21	Já utilizou a ajuda F1 disponibilizada no SOP	58
GRÁFICO 22	Facilidade de uso no SOP	59
GRÁFICO 23	Satisfação com funções de registro/entrada de documentos no SOP	59
GRÁFICO 24	Satisfação com funções de classificação no SOP	60

GRÁFICO 25	Satisfação com funções de tramitação no SOP	60
GRÁFICO 26	Satisfação com funções de busca/pesquisa no SOP	60
GRÁFICO 27	Facilidade de preenchimento por meio de preenchimento dos dados já cadastrados	61
GRÁFICO 28	Os documentos comprobatórios em suporte papel poderiam ser substituídos por informações contidas no sistema	61
GRÁFICO 29	Existe integração do SOP com outras bases de Dados	62
GRÁFICO 30	Nível de satisfação do SOP	62
GRÁFICO 31	Recomenda o uso do SOP	63

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Tela Inicial do SIPAR	34
FIGURA 2	Página Inicial de Acesso ao SPED	36
FIGURA 3	Tela do SIDUR	40
FIGURA 4	Tela Inicial do Sistema CODATA	43
FIGURA 5	Tela Inicial do Sistema CODATA – Identificação do Usuário	43
FIGURA 6	Módulos/Subsistemas acessíveis pelo Sistema CODATA	44
FIGURA 7	Tela Inicial do Sistema On-line de Processos – SOP	45
FIGURA 8	Menu principal do Sistema On-line de Processos – SOP	45
FIGURA 9	Opções disponíveis do menu Processo	46
FIGURA 10	Opções disponíveis do menu Manutenção	47

LISTA DE SIGLAS

ASJUR	Assessoria Jurídica
CDS	Centro de Desenvolvimento de Sistemas
CODATA	Companhia de Processamento de Dados da Paraíba
CPF	Cadastro de Pessoa Física
DATASUS	Departamento de Informática do SUS
DEREH	Diretoria Executiva de Recursos Humanos
GECAD	Gerência Executiva de Apuração de Custos Administrativos
GECAF	Gerência Executiva de Cadastro Funcional
OM	Organização Militar
SI	Sistema de Informação
SIDUR	Sistema de Desenvolvimento Urbano
SIGADEx	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística e Documental do Exército
SIPAR	Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo
SIPRO	Sistema de Protocolo
SISPROT	Sistema de Protocolo
SOP	Sistema On-line de Processos
SPED	Sistema Integrado de Protocolo de Documentos
SUS	Sistema Único de Saúde
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS	16
1.1	INTRODUÇÃO	16
1.2	MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	17
1.3	DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	18
1.4	OBJETIVOS	20
1.4.1	Objetivo Geral	20
1.4.2	Objetivos Específicos	20
1.5	ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO	21
2	METODOLOGIA	22
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	22
2.2	UNIVERSO E AMOSTRA	23
2.3	CAMPO EMPÍRICO	25
2.4	COLETA DE DADOS	26
3	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	28
3.1	O PROTOCOLO	28
3.2	TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	30
3.3	SISTEMA DE PROTOCOLO INFORMATIZADO	32
3.3.1	Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo – SIPAR	33
3.3.2	Sistema Integrado de Protocolo de Documentos – SPED	35
3.3.3	Sistema de Protocolo – SIPRO	37
3.3.4	Sistema de Protocolo da PBPrev – SISPROT	38
3.3.5	Sistema de Desenvolvimento Urbano – SIDUR	39

4	ANÁLISE DE DADOS	42
4.1	SISTEMA ON-LINE DE PROCESSOS	42
4.2	ANÁLISE DOS DADOS	49
4.2.1	Perfil dos Usuários	49
4.2.2	Grau de Satisfação dos Usuários	53
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
	REFERÊNCIAS	66
	APÊNDICES	68

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Neste capítulo são apresentadas as considerações introdutórias sobre este trabalho de pesquisa, no qual se apresenta uma introdução à temática do protocolo, além das motivações, justificativa e objetivos.

1.1 INTRODUÇÃO

O setor de protocolo de uma instituição pública ou privada possui o objetivo de receber, classificar, registrar e movimentar os documentos recebidos pela instituição, ou seja, realizar o controle de toda a documentação que está tramitando na instituição.

Segundo Paes (2007,p.27), o protocolo é uma “denominação geralmente atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso”. Em geral, este setor é o responsável por receber processos com as solicitações dos seus colaboradores relativas aos mais diversos assuntos, tais como: aposentadoria, pensão, licenças, auxílios, férias, etc. Seja numa instituição pública ou privada, quanto maior o número de documentos produzidos, mais essenciais serão as atividades do setor de protocolo para o controle documental.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm evoluído e vêm proporcionando diversas melhorias, pois com a chegada da informática e o uso contínuo dos computadores os processos de trabalho se tornaram mais ágeis e eficientes, a comunicação passou a ser mais dinâmica e transparente e a qualidade final dos serviços prestados melhoraram. Atualmente, uma gama de atividades cotidianas dos cidadãos é facilitada pelo uso das tecnologias, a saber: realização de transações bancárias, realização de compras, pagamento de despesas, consumo de notícias, agendamento de serviços públicos, acompanhamento de processos na justiça, e outros.

As TICs estão atualmente inseridas nas mais diversas áreas do conhecimento e do trabalho, tais como: a medicina e os hospitais e clínicas; o direito e o poder judiciário; a educação e as atividades de ensino; a administração e as instituições públicas e privadas; e, inclusive, a Arquivologia e seus ambientes de trabalho. Na Arquivologia, pode-se constatar a inserção das tecnologias da informação e

comunicação atuando diretamente na automação dos processos de trabalho, na produção e captura de documentos, na recuperação da informação, na indexação de documentos, na disseminação da informação, na gestão de documento eletrônicos (digitalizados ou natos digitais), nas atividades de protocolo, etc.

Especificamente nas atividades de protocolo, se as TICs forem bem projetadas e implantadas, tais tecnologias podem auxiliar bastante os usuários, fazendo com que os cidadãos sejam atendidos de forma mais eficiente e que os gestores das instituições obtenham mais produtividade e informações gerenciais rapidamente. Como por exemplo, por meio de um atendimento mais ágil, serviços de consulta aos processos na Internet e fácil geração de relatórios gerenciais.

Portanto, a informatização do setor de protocolo nas instituições públicas pode possibilitar avanços significativos para os gestores e para os seus usuários desde que esta seja feita de maneira adequada.

1.2 MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

O uso contínuo das TICs impulsiona empresas, instituições públicas e profissionais a adaptarem de maneira a explorar ao máximo as potencialidades das tecnologias. Como por exemplo, minimizar a produção de documentos no suporte papel a fim de diminuir a massa documental acumulada, minimizar custos e atender aspectos de sustentabilidade.

Com a chegada e evolução destas tecnologias de *hardware* e *software*, em teoria, as tarefas cotidianas nos ambientes de trabalho tornaram-se mais eficientes (menor tempo de execução e menor custo). No entanto, nem sempre esta é a impressão ou opinião dos usuários. Às vezes, as tecnologias são implantadas sem uma preocupação ou atenção adequada ao uso mais eficiente. Por exemplo, *software* poderiam ser melhorados com o intuito de promover uma maior eficiência nos processos de trabalho dos seus usuários.

O avanço das tecnologias proporcionou melhorias no campo do serviço público administrativo das esferas federal, estadual e municipal, sendo assim, no que se refere aos setores de protocolo constata-se uma maior praticidade com a chegada do computador em substituição ao suporte papel, melhorando qualitativamente o seu atendimento perante os usuários.

O Setor de Protocolo da Secretaria do Estado da Administração do Governo do Estado da Paraíba (SEAD) movimenta aproximadamente 133 processos diariamente das mais variadas tipologias¹ como: Abono Permanência, Certidão de Tempo de Serviço, Empenho, Pagamento Retroativo, 2ª via de Portaria, e outros.

As atividades de protocolo na SEAD são facilitadas por meio de um sistema informatizado de protocolo, denominado Sistema On-line de Processos, desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados do Estado da Paraíba (CODATA).

Este sistema tem proporcionado contribuições significativas ao serviço público prestado pela SEAD, dentre as quais se pode elencar: agilidade no atendimento, centralização das informações e disponibilização de relatórios. No entanto, questiona-se se tal sistema poderia ser melhorado a fim de torná-lo mais eficiente, por exemplo: (i) o preenchimento dos dados do requerente do processo poderia ser otimizado a fim de tornar esta tarefa ainda mais rápida?; (ii) as informações solicitadas aos requerentes poderiam ser recuperadas pelo próprio sistema?; (iii) a interface textual prejudica a interação dos usuários com o sistema?; (iv) o sistema, de fato, torna mais ágil o atendimento aos usuários promovendo a diminuição de filas?

Dessa forma, entende-se como uma contribuição importante a avaliação do Sistema de Protocolo utilizado na SEAD, a fim de investigar se este *software* está atendendo às expectativas dos seus usuários.

1.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

No âmbito da administração pública do estado da Paraíba e de sua Secretaria de Administração (SEAD), o setor de protocolo é a “porta” de entrada para os mais diversos requerimentos de seus servidores, como por exemplo: certidão de tempo de serviço, progressão funcional, ficha financeira, auxílio funeral, liberação de pagamento, pagamento de 1/3 de férias, exoneração, e outros.

¹Tipologia Documental é a ampliação da Diplomática em direção à gênese documental, perseguindo a contextualização nas atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora/acumuladora (BELLOTTO, 2002, p.19).

Constata-se que para a maioria dos requerimentos o setor de protocolo ainda hoje exige muitas cópias de documentação dos requerentes, o que poderia ser minimizado caso o sistema já possuísse estas informações ou mesmo pudesse buscá-las em outros sistemas ou bases de dados. Segundo Amorim (2011, p.76) “[...] Com as novas tecnologias de comunicação, é necessária uma mudança de paradigmas e adequação aos novos meios de armazenamento e disseminação da informação”.

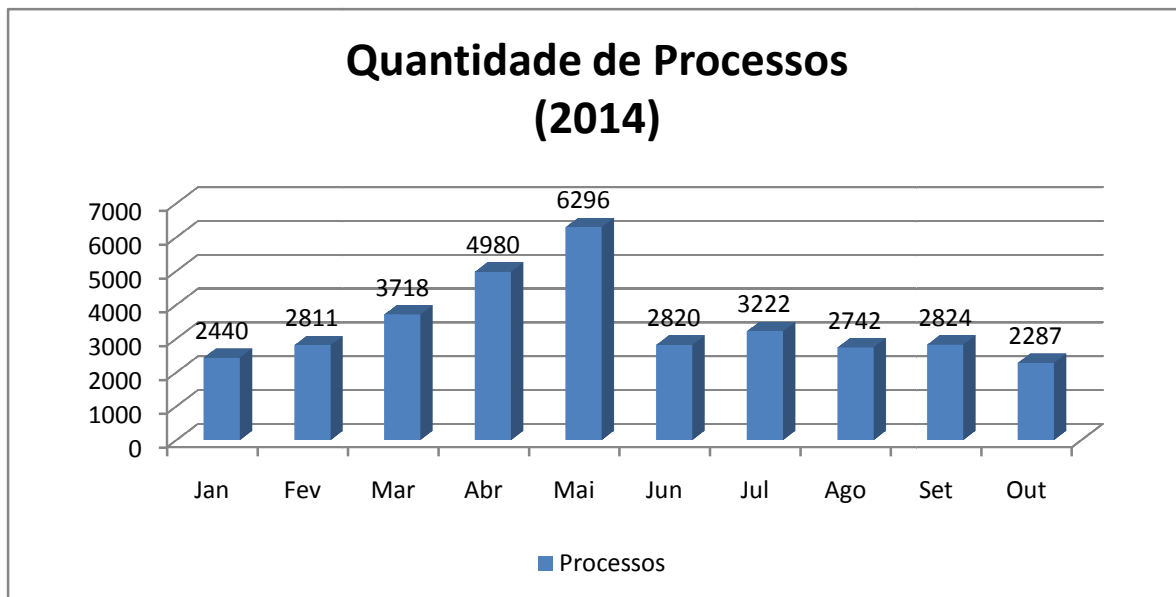
O aproveitamento de dados do próprio sistema, sem a necessidade de digitação, proporcionaria uma maior agilidade no atendimento, minimização da quantidade de erros na entrada de dados e, conseqüentemente, um melhor serviço público.

É importante ressaltar que a integração de um sistema com outros sistemas ou base de dados pode proporcionar mais eficiência na execução do atendimento. Por exemplo, uma integração com a base de dados dos Correios para preenchimento e verificação de CEP poderia proporcionar mais agilidade no atendimento e menos erros de preenchimento do endereço.

Ainda no âmbito da SEAD, além do Sistema de Protocolo, utiliza-se o Sistema de Recursos Humanos que possui os dados pessoais (nome completo, documentos, endereço, contato) de todos os seus servidores e o seu histórico funcional.

O Gráfico 1 exibe a quantidade mensal de processos protocolados nos meses de janeiro a outubro de 2014. Assim, a média mensal de processos protocolados nestes 10 meses é de 3414 processos.

Gráfico 1 –Quantidade de Processos de Janeiro a Outubro de 2014



Fonte: Dados da pesquisa, (2014).

Pode-se dizer que a utilização da TICs não garante *per si* uma maior eficiência nos processos e não necessariamente atende corretamente às perspectivas arquivísticas. Além disso, é necessário investigar o grau de satisfação dos usuários finais destas tecnologias.

Em vista disso, este trabalho quer responder a seguinte pergunta: Será que o sistema de protocolo da SEAD atende satisfatoriamente aos seus usuários?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

Avaliar o sistema de protocolo da Secretaria de Administração Direta (SEAD), denominado Sistema On-line de Processos, do Governo do Estado da Paraíba.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Delinear o perfil dos usuários internos que utilizam o sistema de protocolo;
- Investigar a satisfação dos usuários do sistema de protocolo;
- Analisar o sistema de protocolo sob a perspectiva da Arquivologia.

1.5 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Este trabalho está dividido em cinco capítulos. No primeiro é feita uma introdução ao tema da pesquisa, delimita-se o problema da pesquisa, além de apresentar a motivação, justificativa da pesquisa e os objetivos.

No segundo capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos para a realização desta pesquisa. Em seguida, apresenta-se uma fundamentação teórica sobre a temática deste trabalho, abordando o protocolo, as tecnologias da informação e comunicação e os sistemas informatizados de protocolo.

Na quarta parte, o sistema de protocolo estudado é analisado e apresentam-se os resultados advindos da coleta de dados. Por fim, na última parte, são tecidas as considerações finais e formuladas sugestões de temas para trabalhos futuros.

2 METODOLOGIA

Este capítulo trata da metodologia utilizada durante este trabalho de maneira a alcançar os objetivos propostos.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa descritiva:

[...] tem o propósito de analisar com a maior precisão possível, fatos ou fenômenos em sua natureza e características, procurando observar, registrar e analisar suas relações, conexões e interferências. Procura conhecer e comparar as várias situações que envolvem o comportamento humano, individual ou em grupos sociais ou organizacionais, nos seus aspectos social, econômico, cultural etc. (MICHEL, 2009, p.45).

Assim, esta pesquisa é descritiva, pois descreve como as tecnologias da informação e comunicação (TICs) têm se introduzido nos setores de protocolo e em especial, descreve o setor de protocolo da SEAD.

A pesquisa exploratória:

[...] busca o levantamento bibliográfico sobre o tema, com o propósito de identificar informações e subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico. É considerada uma forma de pesquisa porque implica em leituras sobre o assunto, embora não seja o propósito fim da pesquisa. (MICHEL, 2009, p.40).

As pesquisas exploratórias, segundo Marconi e Lakatos (2005, p.190):

[...] São investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos. Empregam-se geralmente procedimentos sistemáticos ou para a obtenção de observações empíricas ou para as análises dos dados (ou ambas, simultaneamente). Obtêm-se frequentemente descrições tanto quantitativas quanto qualitativas do objeto de estudo, e o investigador deve conceituar as inter-relações entre as propriedades do fenômeno, fato ou ambiente reservado.

Assim, esta pesquisa é exploratória, pois faz um levantamento das bibliografias relacionadas aos objetivos do trabalho discutindo conceitos e trabalhos relacionados.

Esta pesquisa caracteriza-se ainda como qualitativa e quantitativa, pois:

[...] Considera-se como “qualiquanti” (importante instrumento da pesquisa social) a pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Isso permite levantar atitudes, pontos de vista, preferências que as pessoas têm a respeito de determinados assuntos, fatos de um grupo definido de pessoas. (MICHEL, 2009, p.39).

Esta pesquisa qualiquanti utiliza questionários com escalas. Segundo Michel (2009, p.147):

[...] A pesquisa qualiquanti utiliza o questionário com escalas, que melhor atende à função de quantificar, medir, criar percentuais relacionados com sentimentos, opiniões, comportamentos. As escalas são critérios estabelecidos pelo pesquisador conforme seus objetivos para medir, quantificar atitudes, opiniões, comportamentos, predisposição das pessoas em relação a uma pessoa, um objeto, uma situação qualquer.

Portanto, este trabalho caracteriza-se como pesquisa descritiva e exploratória, pois se descreve os fatos, registra suas relações, como também aprofunda o assunto por meio de leituras explorando ao máximo de conhecimento sobre a pesquisa. Além disso, caracteriza-se como de natureza qualiquanti, pois quantifica as opiniões e as analisa criticamente.

2.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Segundo Marconi e Lakatos (2005, p.225) “[...] universo ou população é o conjunto de seres animados e inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Neste sentido, Marconi e Lakatos (2005, p.225) dizem que “a delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. serão pesquisados, enumerando suas características comuns”. Já para Richardson (1999, p.157-158) “em termos estatísticos, população pode ser o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar”.

O universo desta pesquisa é composto pelo número total de usuários cadastrados e ativos que utilizam o Sistema On-line de Processos em todo o Estado da Paraíba e que possuem experiência na utilização deste sistema.

Sobre a amostra, pode-se dizer que é uma parte do universo pesquisado. Segundo Richardson (1999, p.158), amostra é “qualquer subconjunto do conjunto universal ou população”. Já Marconi e Lakatos (2005, p.225) dizem que “o conceito de amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

A amostra desta pesquisa é composta pelos usuários que lidam diariamente com o Sistema On-line de Processos e que estão atuando no setor de Protocolo. Foi selecionada uma amostra de 10 usuários em um universo de 744 usuários.

De acordo com Richardson (1999, p.161), “a amostra em geral, dividem-se em dois grandes grupos: amostras probabilísticas e não probabilísticas”. A amostra probabilística, segundo Marconi e Lakatos (2005, p.226), “baseia-se na escolha aleatória dos pesquisados, significando o aleatório que a seleção se faz de forma que cada membro da população tenha a mesma probabilidade de ser escolhido”, enquanto a amostra não-probabilística, segundo Marconi e Lakatos (2005, p.226), “[...] não fazendo o uso de forma aleatória da seleção, não pode ser objeto de certos tipos de tratamento estatístico, o que diminui a possibilidade de inferir para o todo os resultados obtidos para a amostra”.

Na amostra não-probabilística, Richardson (1999, p.161) afirma que: “[...] os sujeitos são escolhidos por determinados critérios: acidentais; intencionais ou de seleção racional”.

Desta maneira, “amostra acidental é um subconjunto da população formado pelos elementos que se pode obter, porém sem nenhuma segurança de que constituam uma amostra exaustiva de todos os possíveis subconjuntos do universo”. (RICHARDSON, 1999, p.160).

Richardson (1999, p.161) explica que na amostra intencional ou de seleção racional:

Os elementos que formam a amostra relacionam-se intencionalmente de acordo com certas características estabelecidas no plano e nas hipóteses formuladas pelo pesquisador. Se o plano possuir características que definam a população, é necessário assegurar a presença do sujeito-tipo. Desse modo, a amostra intencional apresenta-se representativa do universo. [...].

Assim, pode-se dizer que a amostra desta pesquisa é não-probabilística e intencional.

2.3 CAMPO EMPÍRICO

Segundo Michel (2009, p.15):

[...] Construir o conhecimento empírico significa vivenciar, experimentar e aprender com a experiência. O objeto de interesse é considerado em seu aspecto externo e aparente, manipulado, experimentado em termos de suas características, funções; enfim, significa testá-los sem maiores propósitos, “brincar” com ele até encontrar respostas.

O campo empírico deste trabalho compreende o Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Administração do Governo do Estado da Paraíba (SEAD), localizada no bairro de Jaguaribe na cidade de João Pessoa-PB. A SEAD é um órgão de Administração Direta, cujas funções estão relacionadas com o servidor público seja ele cargo comissionado, efetivo (ativo ou inativo) ou prestador de serviço. O Setor de Protocolo da SEAD funciona de segunda à sexta das 09h às 18h.

O Setor de Protocolo da SEAD, onde “nasce” a documentação processual, lida com arquivos correntes, ou seja, com a documentação que está em processo contínuo de tramitação. Estes arquivos dos servidores públicos estão sendo armazenados gradativamente nos computadores, utilizando o Sistema On-line de Processos, desenvolvido pela CODATA, com o intuito de reduzir o quantitativo de papel existente no Protocolo da SEAD e sendo uma forma de evoluir a busca pelas informações do usuário, melhorando a qualidade no atendimento ao usuário.

Todos os funcionários do Setor de Protocolo da SEAD possuem um *login* e uma senha individual de modo que o acesso ao sistema seja controlado, o acesso às funções seja permitido de maneira customizável e que seja possível auditar ações dos usuários.

2.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados, segundo Michel (2009, p.64):

[...] ocorre após a definição clara e precisa do tema, problema, objetivos, revisão da bibliografia e da identificação das categorias de análise e da opção sobre o tipo de trabalhos que se vai realizar (proporção de planos, avaliação de programas, estudos de caso etc.)

A observação, segundo Marconi e Lakatos (2005, p.192) “[...] É uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade”.

De acordo com as várias modalidades de observação, esta pesquisa é subdividida em quatro tipos, segundo Marconi e Lakatos (2005, p.175-178):

- **assistemática:** “[...] Consiste em recolher e registrar os fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos ou precise fazer perguntas diretas;
- **participante:** “[...] Consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele;
- **individual:** “[...] É a técnica de observação realizada por um pesquisador. Nesse caso, a personalidade dele se projeta sobre o observado, fazendo algumas interferências ou distorções;
- **na vida real:** “[...] A melhor ocasião para o registro é o local onde o evento ocorre. Isto reduz as tendências seletivas e a deturpação na reevocação.

A coleta de dados nesta pesquisa ocorreu por meio da aplicação de um questionário. Este questionário era composto por um conjunto de questões para os funcionários que trabalham no Setor de Protocolo da SEAD com o objetivo de avaliar o Sistema de Protocolo. Tais questões objetivavam delinear o perfil dos usuários que utilizam este Sistema de Protocolo, analisar alguns aspectos da utilização do Sistema de Protocolo e analisar a satisfação dos usuários ao utilizá-lo.

Os usuários são divididos em dois tipos: usuários internos e usuários externos. O usuário interno “recorre ao serviço de arquivo em busca de informações e documentos pertencentes ao fundo institucional para o desenvolvimento de suas atividades técnicas e para o processo de tomada de decisão” (OLIVEIRA, 2006, p.86). Já os usuários externos são os que “recorrem ao arquivo para realizarem pesquisas de cunho pessoal ou administrativo”. (TARRAUBELLA; MIRABET, 1997).

Segundo Marconi e Lakatos (2005, p.203):

[...] Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.

Segundo Richardson (1999, p.189), “a informação obtida por meio de questionário permite observar as características de um indivíduo ou grupo”.

Michel (2009, p.71-72) diz que “o questionário é um formulário, previamente construído, constituído por uma série ordenada de perguntas em campos fechados e abertos, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Sendo o objetivo geral desta pesquisa a avaliação do Sistema de Protocolo da Secretaria de Administração Direta do Governo do Estado da Paraíba (SEAD), o questionário aplicado foi composto por perguntas de múltipla escolha, visando identificar os pontos fortes e fracos que o Sistema de Protocolo desenvolvido pela CODATA oferece nesta instituição.

Além das questões objetivas de múltipla escolha, o questionário continha uma questão aberta para que o respondente pudesse tecer comentários, fazer sugestões e levantar ideias.

Este questionário foi aplicado no Protocolo da SEAD, no mês de novembro de 2014, sendo respondidos pelo gerente do setor, pelos funcionários com cargos comissionados, funcionários efetivos, prestadores de serviço e estagiários.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo propõe-se a apresentar e discutir as bases teóricas relevantes para este trabalho. Para isso, inicialmente, são apresentados conceitos e definições a respeito do setor de protocolo das instituições. Em seguida, discorre-se acerca das tecnologias da informação e comunicação e dos sistemas de informação, ressaltando-se seus propósitos e vantagens. Por fim, são apresentados alguns sistemas de protocolo informatizado utilizados em instituições públicas.

3.1 O PROTOCOLO

O Protocolo de uma instituição pública ou privada é o setor onde se dá início à tramitação dos documentos. É o local procurado pelos funcionários para dar entrada no seu pedido, anexando as documentações pessoais e especificando o assunto do seu requerimento.

O Protocolo é o setor da instituição encarregado do recebimento, registro, distribuição e tramitação de documentos (PAES, 2007). Segundo Valentini (2009, p.60), “o órgão de uma empresa responsável pela concentração das atividades chamadas de controle da documentação é o setor intitulado Protocolo e Arquivo, ou Protocolo e Expedição, ou algo parecido”.

O Protocolo é responsável pela execução de uma série de atividades de recebimento e classificação e de registro e movimentação conforme pode ser visualizada no Quadro 01.

Para Lopes (1995, p.16), a atividade do protocolo “é o conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos, garantindo, assim, o acesso à informação”. Portanto, de acordo com Lopes (1995), o Protocolo visa informar ao usuário onde está localizada a sua documentação, qual o estágio atual da tramitação e, se for o caso, facilitar a recuperação do documento a fim de fornecer uma cópia ao usuário.

Quadro 01: Atividades do Setor de Protocolo nas Instituições

	Atividades
Recebimento e Classificação	Receber a correspondência
	Separar a correspondência oficial da particular
	Distribuir a correspondência particular
	Separar a correspondência oficial de caráter ostensivo da de caráter sigiloso
	Encaminhar aos respectivos destinatários a correspondência sigilosa
	Abrir a correspondência ostensiva
	Tomar conhecimento da correspondência pela leitura
	Requisitar ao Arquivo os antecedentes
	Interpretar e classificar a correspondência
	Apor carimbo de protocolo
	Anotar abaixo do número e da data a primeira distribuição
	Na ficha de protocolo, elaborar o resumo do assunto
	Encaminhar os papéis ao Setor de Registro e Movimentação
Registro e Movimentação	Preparar a ficha de protocolo, em duas vias
	Anexar a segunda via da ficha ao documento
	Inscrever os dados constantes da ficha de protocolo nas fichas de procedência e assunto
	Arquivar as fichas de protocolo em ordem numérica
	Redistribuir os documentos recebidos dos vários setores
	Encaminhar os documentos aos respectivos destinos, através da tramitação

Fonte: Adaptado de Paes (2007, p.55-56)

Com relação à tramitação dos documentos afirma-se que:

As unidades cadastradoras e atuadoras devem dar andamento aos processos após verificar se todas as folhas estão devidamente numeradas e rubricadas, sem rasuras e quando for o caso, com as declarações de anexação, apensação ou desapensação, sob pena de devolução ao destinatário para correção. (BRASIL, 2003, p.15).

Uma das rotinas do Protocolo no recebimento e classificação, segundo Paes (2007, p.55), é: “Requisitar aos Arquivos os antecedentes. Se os antecedentes não estiverem no Arquivo, o Setor de Registro e Movimentação informará onde se encontra e os solicitará para ser feita a juntada”.

Em geral, são oferecidos serviços aos usuários de maneira que ele possa saber o andamento do seu processo. Tais serviços podem ser oferecidos no próprio setor de protocolo, por telefone ou por meio do *site* da instituição, necessitando apenas que o usuário forneça dados que identificam o processo, tais como: número do processo, nome do requerente, CPF do requerente, data de entrada, dentre outros.

Ainda sobre o Sistema de Registro ou Protocolo, Schellenberg (2006, p.98) diz que:

[...] No serviço de registro protocolam-se os documentos na ordem em que se acumulam. Atribuem-lhes números consecutivos. Esses números são a chave para o controle dos documentos em ambas as séries, e constituem um meio de referência para o nome dos signatários e para os assuntos dos documentos.

Este controle numérico citado por Schellenberg (2006), facilitado pelas TICs, já condiz com o trabalho realizado atualmente nos setores de protocolo das instituições públicas e privadas, auxiliando assim os servidores e funcionários no controle da tramitação de documentos e na rápida recuperação da informação.

Nos últimos anos, constata-se que os setores de protocolo das mais variadas instituições têm passado por um processo de transformação em virtude da chegada das TICs.

3.2 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Laudon e Laudon (2007, p. 9) dizem que: “tecnologia da informação (TI) é todo *software* e todo *hardware* que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais”.

Atualmente, é mais adequado o uso do termo Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), pois estas compreendem além do *hardware* e do *software*, as tecnologias específicas de armazenamento de dados, as tecnologias de comunicação e redes e as pessoas treinadas e necessárias para administrar tais tecnologias e fazer com que uma organização, empresa ou instituição atinja seus objetivos organizacionais.

No entanto, é preciso destacar que as tecnologias por si só não irão garantir o alcance dos objetivos organizacionais, é necessária a integração das tecnologias com as pessoas e as organizações, formando, assim, um Sistema de Informação (SI). Ou seja, um SI é muito mais amplo e complexo do que computadores.

Um sistema de informação pode ser definido teoricamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos. (LAUDON; LAUDON, 2007, p.9).

Com a evolução destas tecnologias e sistemas na vida cotidiana do cidadão e a ansiedade por informações instantâneas ocasionadas pelo avanço tecnológico afirma-se que:

[...]A área de Sistemas de Informação (SI) tem-se expandido e evoluído continuamente em razão das mudanças e do impacto econômico que produz nas organizações e na sociedade, e também em função da própria tecnologia da informação. (HOPPEN, 1998, p.152).

O desenvolvimento, evolução e expansão dos Sistemas de Informação (SI) provocaram a necessidade de formação de parcerias de trabalho entre profissionais das mais diversas áreas:

[...] O crescimento explosivo dos sistemas de informação empresariais gerou uma demanda crescente por profissionais e administradores de sistemas de informação que, trabalhando com outros profissionais na administração de contabilidade, de finanças, marketing, produção e operações e na administração geral, projetem e desenvolvam novos sistemas de hardware e software para atender às necessidades empresariais. (LAUDON; LAUDON, 2007, p.25).

No Brasil, assim como em outros países do mundo, a evolução dos SIs tem provocado parcerias de trabalho nos mais diversos setores profissionais, como por exemplo na saúde, educação, medicina, direito e arquivologia.

Além disso, as tecnologias de comunicação e redes, como a Internet, têm sido um divisor tecnológico no mundo contemporâneo, pois a velocidade com que as informações são disseminadas é extraordinariamente mais rápida do que se a informação fosse transmitida no suporte papel.

Por isso, com a popularização dos dispositivos computacionais (*e.g.* computadores de mesa, *notebooks*, *tablets*, *smartphones*) e do acesso à Internet nas diversas classes sociais e econômicas, a vida cotidiana do cidadão foi modificada significativamente, tanto que hodiernamente tais tecnologias são utilizadas nos ambientes doméstico, escolar e de trabalho.

Cruz (2010, p.87) diz que:

[...] O aparecimento do suporte eletrônico para transferir dados, armazenar informações e guardar os programas que compunham os sistemas deu um grande impulso à racionalização do uso de suprimentos de processamentos de dados, além de permitir um substancial aumento dos níveis de segurança na captura e coleta dos dados enviados ao setor de digitação.

A evolução das tecnologias e dos sistemas de informação tem impulsionado grandes avanços nos setores públicos e privados a fim de tornar os ambientes administrativos mais eficazes, conforme relata Cruz (2010, p.179):

[...] O surgimento dos sistemas de informação contribuiu decisivamente para a mudança de comportamento do usuário, que se preocupa mais com a parte gerencial de seu negócio e não mais somente com o lado operacional como fazia ao utilizar programas isolados. Os sistemas de informação passaram a integrar naturalmente as diversas áreas da empresa, ou porque podiam ler e gravar vários arquivos ao mesmo tempo, o que, em outras palavras, quer dizer que várias áreas podiam a partir de então relacionar-se através de dados comuns a todas elas ou porque concatenavam ações, através do surgimento de uma nova classe de informações.

Portanto, pode-se dizer que à chegada das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e dos sistemas de informação (SI) nos órgãos públicos e especificamente nos setores de protocolo destas instituições, visa à execução das atividades de recebimento, registro, distribuição e tramitação de maneira mais eficiente, a fim de oferecer um serviço de melhor qualidade aos servidores, permitir maior agilidade na recuperação e acesso à informação e possibilitar a elaboração de relatos gerenciais auxiliando as tomadas de decisão.

3.3 SISTEMA DE PROTOCOLO INFORMATIZADO

Neste trabalho, denomina-se Sistema de Protocolo Informatizado um Sistema de Informação que emprega os recursos das TICs com o objetivo de automatizar as atividades de um setor de protocolo.

O Sistema de Protocolo Informatizado lida com documentos em arquivos correntes e permanentes, cuja finalidade é disponibilizar ao usuário a informação necessária, de maneira rápida e de forma que o usuário possa acompanhar o trâmite da documentação.

Sobre os arquivos correntes, é importante ressaltar que:

[...] Os Arquivos Correntes, tanto em instituições públicas quanto em empresas privadas deverão manter os documentos em tramitação ou não, que pelo seu valor primário serão objeto de consultas frequentes pela área que o produziu, a quem compete a sua administração. (CASTRO; CASTRO; CASTRO, 2007, p.50).

Sobre os arquivos permanentes, no entanto, possui a finalidade de:

[...] reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta dos documentos oficiais, de uso não-corrente, ou seja, concentrar sob sua custódia, conservar e tornar acessíveis documentos não-correntes, que possam tornar-se úteis para fins administrativos, pesquisas históricas e outros fins. (PAES, 2007, p.121).

Com o avanço das tecnologias, os Sistemas de Protocolo Informatizado vem evoluindo rapidamente, melhorando a qualidade no atendimento ao usuário, possibilitando o acompanhamento da tramitação, a auditoria das ações executadas e uma recuperação rápida das informações.

Uma pesquisa bibliográfica permite constatar a existência de diversos sistemas de protocolo informatizados, tais como: Sistema de Protocolo – SIPRO – do Tribunal de Contas dos Municípios da Bahia (VILLALOBOS e OLIVER, 2014), Sistema de Protocolo da PBPrev – SISPROT (SOUSA, 2013), Sistema de Protocolo Eletrônico de Documentos – SPED – do Exército Brasileiro (BRASIL, 2011), Sistema de Desenvolvimento Urbano – SIDUR (LIMA, 2012), e o Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo – SIPAR – do Ministério da Saúde (BRASIL, 2003). Nas próximas subseções, são apresentados tais sistemas informatizados de protocolo encontrados nesta pesquisa.

3.3.1 Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo – SIPAR

O Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo (SIPAR), utilizado em qualquer unidade organizacional do Ministério da Saúde com rede corporativa instalada, é gerido pela Coordenação de Arquivo e Gestão de Documentos (Arquivo/CGDI) e pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS). (BRASIL, 2003, p.7).

O SIPAR, cuja tela inicial pode ser visualizada na Figura 1, implementa as regras de utilização do protocolo estabelecidas pelo órgão com o objetivo de controlar todos os documentos que tramitam no âmbito do Ministério da Saúde, promover a descentralização do registro de documentos em todas as unidades organizacionais, possibilitar uma consulta mais eficiente e controlar e acompanhar os prazos para atendimento ao usuário. (BRASIL, 2003, p.7).

Figura 1: Tela inicial do SIPAR

Fonte: BRASIL, 2003.

[...] “Os documentos iniciais do processo são numerados pela unidade autuadora, devendo as demais unidades, continuarem a numeração sequencial crescente e atentar para que nenhum processo tramite sem que seja efetuada a numeração de todas as páginas”. (BRASIL, 2003, p.9).

De acordo com a citação de Brasil (2003, p.9), as páginas do processo no SIPAR devem ser enumeradas em ordem numérica crescente, caso não haja essa numeração fica impossibilitada a tramitação do processo.

[...] “Na formação do processo deverão ser observados os documentos cujo conteúdo esteja relacionado a ações e operações contábeis financeiras ou requeira análises, informações, despachos e decisões de diversas unidades organizacionais de uma instituição”. (BRASIL, 2003, p.36).

Conforme Brasil (2003, p.36), durante a formação de um processo, as informações contidas nos documentos em anexo tem que ser analisados e conferidos, para que depois desta examinação documental, possa se dar a autuação de um processo, de acordo com o assunto contido no requerimento do usuário.

De acordo com Brasil (2003), no SIPAR a tramitação inicial existe em duas etapas: no processo interno se faz a autuação através do órgão na qual foram solicitados, já no processo externo os documentos são obedecidos para um órgão com maior graduação. Na tramitação posterior se cadastra a documentação do usuário no setor protocolista.

[...] A tramitação inicial de um processo interno será feita pela unidade autuadora ao órgão que solicitou sua autuação. Quanto aos processos externos, estes serão encaminhados à área nomeada no último despacho, obedecendo-se ao critério de maior hierarquia. As tramitações posteriores de todos os documentos serão efetuadas nas unidades cadastradoras do próprio órgão. (BRASIL, 2003, p.14).

Depois de finalizada a tramitação do processo no Protocolo, segundo Brasil (2003, p.17) “O Protocolo Central faz a autuação e solicita o documento para que seja colocada a etiqueta no processo”. Com isso, o processo será destinado ao setor responsável e o usuário poderá receber as informações sobre o documento procurando o Protocolo pessoalmente, por telefone ou por e-mail.

3.3.2 Sistema de Protocolo Eletrônico de Documentos – SPED

O SPED é um sistema Web que integra o Sistema Informatizado de Gestão Arquivística e documental do Exército (SIGADEx) e foi desenvolvido pelo Centro de Desenvolvimento de Sistemas (CDS), localizado no Quartel General do Exército em Brasília (BRASIL, 2011, p.79). Este sistema de protocolo que consiste na elaboração de documentos e no controle de protocolo tem a missão “[...] de organizar os documentos das Organizações Militares (OM) do Exército Brasileiro, garantir a padronização e facilitar a tramitação dos documentos”. (BRASIL, 2011, p.4).

O SPED, cuja página inicial de acesso pode ser visualizada na Figura 2, tem ainda a finalidade de controlar a quantidade de Processos existentes no Protocolo da instituição, utilizando o suporte computacional para controlar e acompanhar os processos de seus usuários – administrador, protocolista e usuário convencional – que possuem acesso a várias funcionalidades de acordo com os seus perfis, tais como cadastrar usuários, ativar e desativar usuários, expedir documentos, pesquisar

documentos, anexar arquivos, redigir documentos, excluir documentos. (BRASIL, 2011).

Figura 2: Página Inicial de Acesso ao SPED



Fonte: BRASIL, (2011).

[...] Todo o documento produzido no sistema tem uma numeração única que é gerada pelo próprio sistema e, mesmo quanto aos processos que não são possíveis de produção pelo SPED são numerados de acordo com a numeração constante do sistema que deverão ser previamente reservados devendo o usuário especificar os motivos. (ANJOS, 2013, p.25).

[...] O número único atribuído ao processo, quando da sua autuação, será constituído de quinze dígitos, acrescidos de mais dois que funcionarão como Dígitos Verificadores (DV). Com acréscimo destes, o número atribuído ao processo será composto por dezessete dígitos, separados em grupos (0000.000000/0000-00). (BRASIL, 2011, p.14).

De acordo com Anjos (2013, p.25) e Brasil (2011, p.14), percebe-se que a numeração única produzida pelo SPED para controle da documentação a ser tramitada é constituída de quinze dígitos, nas quais o ano do processo vem na terceira coluna de dígitos, após a barra e sem abreviatura numérica.

Portanto, o SPED mostra-se uma ferramenta importante para controlar a documentação produzida nas organizações militares.

3.3.3 Sistema de Protocolo – SIPRO

Em 1996, o Tribunal de Contas dos Municípios da Bahia (TCM-BA) implantou o sistema eletrônico do setor protocolista, denominado SIPRO, com o intuito de reduzir o número excessivo da massa documental acumulada (MDA) de documentos em suporte papel e melhorar o atendimento ao usuário.

Segundo Villalobos e Oliver (2014, p.32) “[...] a ideia era eliminar a impressão de documentos, pois os mesmos poderiam ser consultados a partir das estações de trabalho dos usuários”.

O SIPRO:

[...] identifica o processo pelo número de controle recebido no protocolo e busca em uma base de dados todas as informações de identificação da Prefeitura, Câmara ou Empresa descentralizadora. Cada tipo de processo de prestação de contas ou denúncias tem quantidades e tipos de documentos específicos, portanto a cada leitura de página em branco (separadora) o campo do nome do documento é também preenchido automaticamente. (VILLALOBOS; OLIVER, 2014, p.35).

De acordo com a citação acima, o SIPRO organiza as documentações de forma eletrônica, ou seja, havendo uma substituição do suporte papel para o eletrônico, com o propósito de tornar o atendimento de forma mais rápida, satisfazendo o usuário e a instituição que detém a informação.

A substituição do suporte papel pelo eletrônico se dá, dentre outros fatores, pelo crescimento da MDA imposta pelo documento impresso, ocorrendo casos de perda de arquivos dos usuários devido à enorme quantidade da documentação, dificultando, assim, a busca pela informação. No entanto, este suporte ainda é muito utilizado, pois transmite segurança caso haja alguma “pane” no sistema eletrônico. Nestes casos, a busca pela informação torna-se manual e o papel ganha sobrevida nas repartições administrativas.

[...]No tocante ao armazenamento, os documentos podem estar em diferentes suportes informacionais. A mídia papel é bastante popular, de baixo custo e pode possibilitar a facilidade de leitura e modificação pelos usuários. Esta mídia é adequada quando a consulta ao acervo é de baixa frequência e na situação em que existe tolerância à uma recuperação lenta. (VILLALOBOS; OLIVER, 2014, p.26).

Em relação ao suporte eletrônico, a busca pela informação se torna mais rápida, pois os arquivos estão ordenados pelo número do processo, nome do usuário e com apenas um comando, aparece todo o histórico processual do servidor, com isso a espera pelo documento diminui, melhorando a qualidade no atendimento ao setor protocolista. Mas este suporte não é completamente seguro e o custo é bastante elevado, para consertar algumas falhas existentes neste suporte eletrônico.

[...] As mídias eletrônicas apresentam o menor tempo de resposta às consultas e permitem acesso simultâneo a um número grande de usuários. Relativamente ao papel e ao microfilme os suportes digitais são mais caros, pois necessitam de equipamentos de informática para a gravação e leitura. (VILLALOBOS; OLIVER, 2014, p.26).

Este sistema de protocolo possibilitou organizar a documentação dos usuários de forma com que as informações sejam pesquisadas e encontradas de forma mais rápida, diferentemente do que acontecia quando o suporte papel era predominantemente utilizado gerando uma grande massa documental acumulada. Portanto, no SIPRO, a migração do suporte papel para o eletrônico, por ter uma demanda enorme de processos, foi considerada satisfatória, pois, dentre outros fatores, o atendimento ao usuário no setor protocolista do TCM-BA se tornou mais qualificado e eficiente.

3.3.4 Sistema de Protocolo da PBPrev – SISPROT

O Sistema de Protocolo da PBPrev, implantado em 2003, é utilizado com o propósito de controlar o quantitativo de processos existentes neste órgão. No entanto, apenas em 2010, devido à solicitação do TCE-PB, os processos foram digitalizados em sua totalidade, pois com a utilização do suporte eletrônico no Protocolo da PBPrev pretendia-se reduzir a quantidade de papel existente neste setor protocolista e melhorar a qualidade do atendimento ao usuário.

Segundo Sousa (2013, p.63):

[...] O SISPROT é responsável pela produção, tramitação, uso e arquivamento dos documentos digitalizados. Em relação às demais funcionalidades, podemos denotar que este permite o cadastro dos requerentes para dar entrada aos processos de aposentadoria, pensão, reforma e revisão, também estabelece o trâmite documental dos

documentos digitalizados e convencionais, realiza a emissão de etiquetas para as pastas dos processos, bem como assegura o controle dos processos por locais de tramitação.

De acordo com a citação de Sousa (2013), constata-se que o SISPROT lida com documentos para fins de aposentadoria, pensão, reforma e revisão no Protocolo da PBPrev. O SISPROT, ao final do atendimento, gera uma etiqueta por meio da qual os usuários indiretos do sistema (servidores) podem acompanhar seus processos.

Por meio do SISPROT, o setor de protocolo torna o atendimento mais rápido, facilitando através deste sistema a localização do processo do usuário permitindo inclusive que mais de um processo seja acessado simultaneamente.

Portanto, pode-se dizer que o SISPROT, utilizado no âmbito da PBPrev, tem como finalidade reduzir o quantitativo de papel localizado em diversos órgãos incluindo o Protocolo de cada instituição, com o propósito de salvar as informações contidas dos usuários e fornecer a informação de forma eficaz e eficiente. É importante destacar que o documento em papel não pode ser descartado, pois o suporte eletrônico não é 100% seguro. Assim, o suporte em papel acaba tornando-se um “porto seguro” de diversas instituições.

3.3.5 Sistema de Desenvolvimento Urbano – SIDUR

O SIDUR é um sistema de informação desenvolvido por uma instituição bancária pública. Tal sistema possui vários módulos, dentre eles um módulo relacionado às atividades de protocolo. Na figura 3 pode-se observar uma tela do SIDUR, na qual se permite acesso ao Módulo de Protocolo/Trâmite.

O sistema protocolista da SIDUR tem o seguinte procedimento, segundo Lima (2012, p.36) “[...] Encaminhar a documentação para pessoa responsável no qual possa avaliar e dar parecer sobre este documento”.

Dentre as vantagens e potencialidades do SIDUR, Lima (2012, p.41) destaca “[...] o fato de todo o documento que entra na empresa é registrado e podemos ter um acompanhamento por onde tramita o documento, quais foram os despachos feitos no documento”.

Figura 3: Tela do SIDUR



Fonte: Lima (2012).

No entanto, segundo a autora existem procedimentos que poderiam melhorar o atendimento ao usuário no setor protocolista desta instituição bancária e a qualidade da informação armazenada:

[...] Há uma grande desvantagem quando o documento entra na instituição ele é cadastrado no setor de protocolo, mas as pessoas que fazem estes procedimentos não realizaram cursos e nem treinamento para fazer o cadastramento dos documentos. (LIMA, 2012,p.41).

Por isso, de acordo com Lima (2012, p.41), os funcionários protocolistas, antes de atuarem no protocolo, deveriam realizar um curso preparatório com o propósito de melhorar o seu atendimento, com isso, reduzir o quantitativo de falhas humanas neste sistema e, com isso, atender satisfatoriamente tanto a instituição quanto o usuário.

Por meio do SIDUR, o usuário pode acompanhar seu processo e saber em qual data será entregue sua documentação através do número do processo inscrito na etiqueta deste sistema de registro.

Portanto, a emissão do número do processo, no sistema de registro do SIDUR tem um papel fundamental para busca da informação do usuário, pois em caso de perda deste processo, o número deste documento representa a forma eficaz de recuperar a documentação, com o preenchimento correto do assunto descrito no

requerimento e com os dados pessoais atualizados com o propósito de melhorar a qualidade no atendimento ao usuário.

4 ANÁLISE DO SISTEMA DE PROTOCOLO

Neste capítulo são analisados os dados coletados nesta pesquisa. Inicialmente, apresenta-se o sistema de Protocolo da SEAD, denominado Sistema On-line de Processos, suas potencialidades e deficiências. E, em seguida, são apresentados e analisados os dados relacionados ao perfil dos usuários do sistema e o seu grau de satisfação.

4.1 SISTEMA ON-LINE DE PROCESSOS

O Sistema On-line de Processos, utilizado principalmente no Setor de Protocolo, foi criado com a missão de atender a Lei Complementar nº58 de 30 de Dezembro de 2003². O Setor de Protocolo possui dentre as suas atribuições prestar atendimento aos usuários na abertura dos processos por meio do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição dos documentos.

Dentre as principais atividades do sistema de protocolo da SEAD estão:

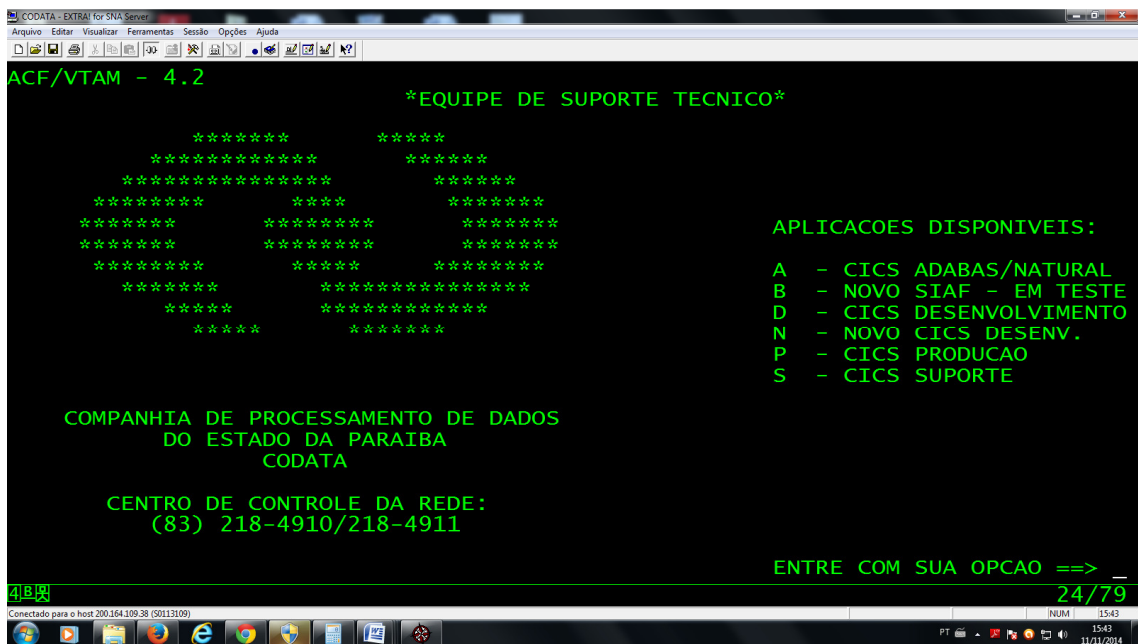
- **Recebimento:** cuja função é receber correspondências, separando as de caráter sigiloso das de caráter ostensivo;
- **Classificação:** na qual se analisa o documento quanto a seu assunto;
- **Registro e Movimentação:** cuja finalidade é apor o carimbo no protocolo e encaminhar por meio do controle do destinatário e
- **Atendimento:** cuja finalidade é prestar informações sobre a existência e a localização de determinado documento.

Estes procedimentos realizados pelo Sistema On-line de Processos estão de acordo com o descrito por Paes (2007, p.27), que diz que o protocolo é uma “denominação geralmente atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso”.

² PARAIBA. Lei Complementar nº58, de 30 de Dezembro de 2003, dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Estado da Paraíba, e dá outras providências.

O Sistema On-line de Processos integra o Sistema CODATA e foi desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados do Estado da Paraíba (CODATA). A Figura 4 apresenta a tela inicial do Sistema CODATA. Para acessar o sistema, aciona-se, via teclado a opção “P – CICS Produção”.

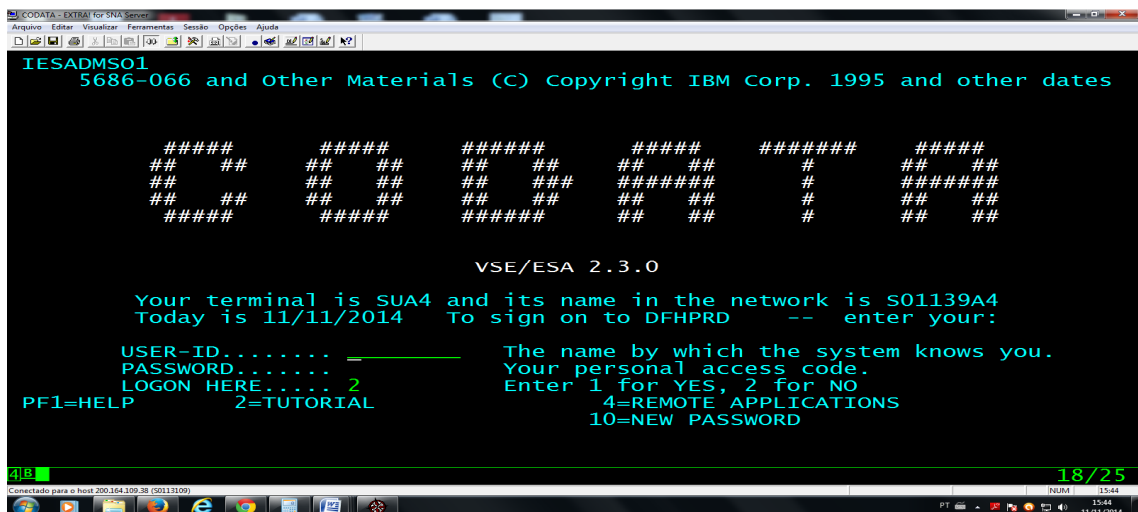
Figura 4 – Tela inicial do Sistema da CODATA



Fonte: Sistema CODATA, 2014.

Na figura 5, tela inicial do Sistema CODATA em Produção, é solicitada a identificação do usuário por meio dos campos “User-ID” e “Password”.

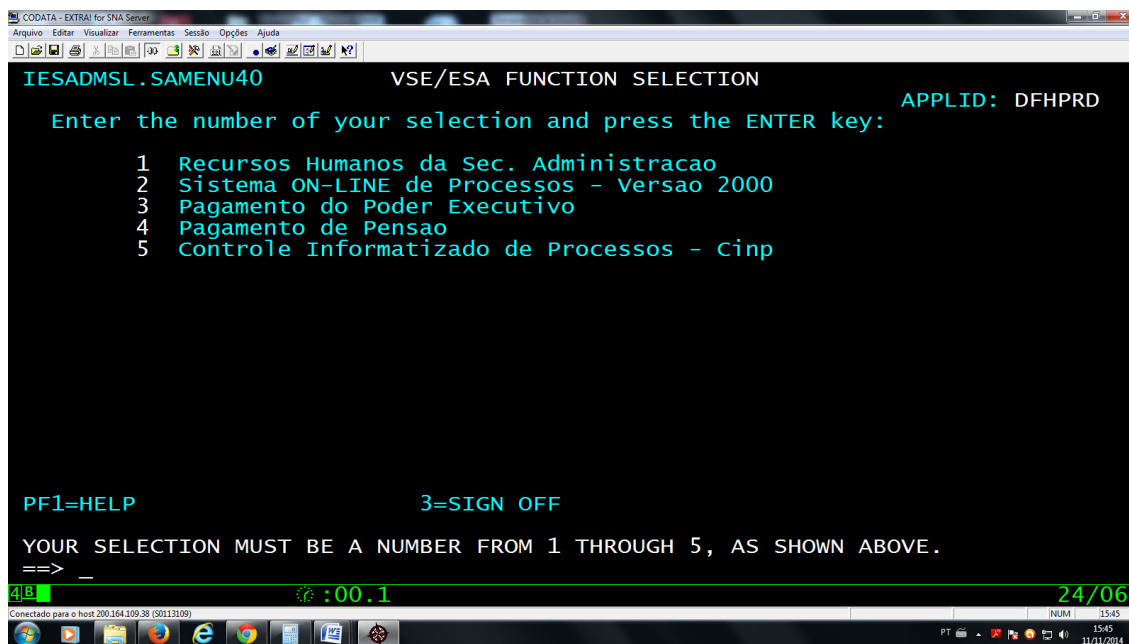
Figura 5 – Tela inicial do Sistema CODATA – Identificação do Usuário



Fonte: Sistema CODATA, 2014.

Após a realização da autenticação do usuário por meio da sua identificação, o sistema de Protocolo, foco deste trabalho, é acessado por meio da opção “2- Sistema ON-LINE de processos – Versão 2000”, conforme pode ser visualizado na figura 6.

Figura 6 – Módulos/subsistemas acessíveis pelo Sistema CODATA

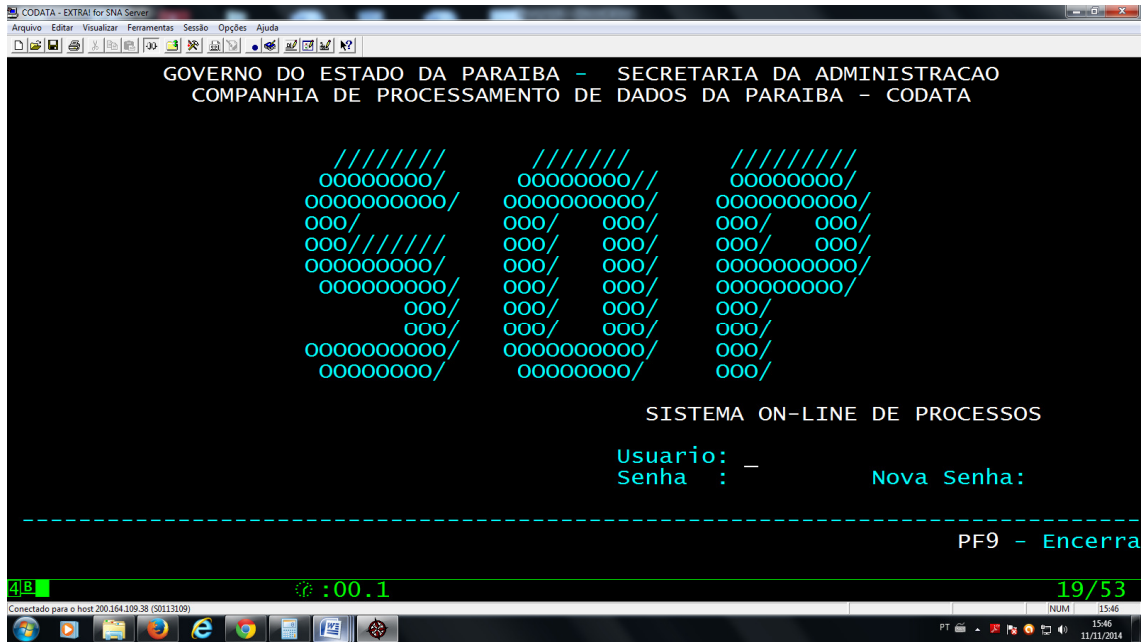


Fonte: Sistema CODATA, 2014.

A tela inicial do Sistema On-line de Processos, apresentada na Figura 7, solicita ao usuário do sistema sua identificação de Usuário e Senha. O código do Usuário, formado por três letras e quatro números e a senha particular do usuário são solicitados com o objetivo de registrar e identificar as ações realizadas no sistema.

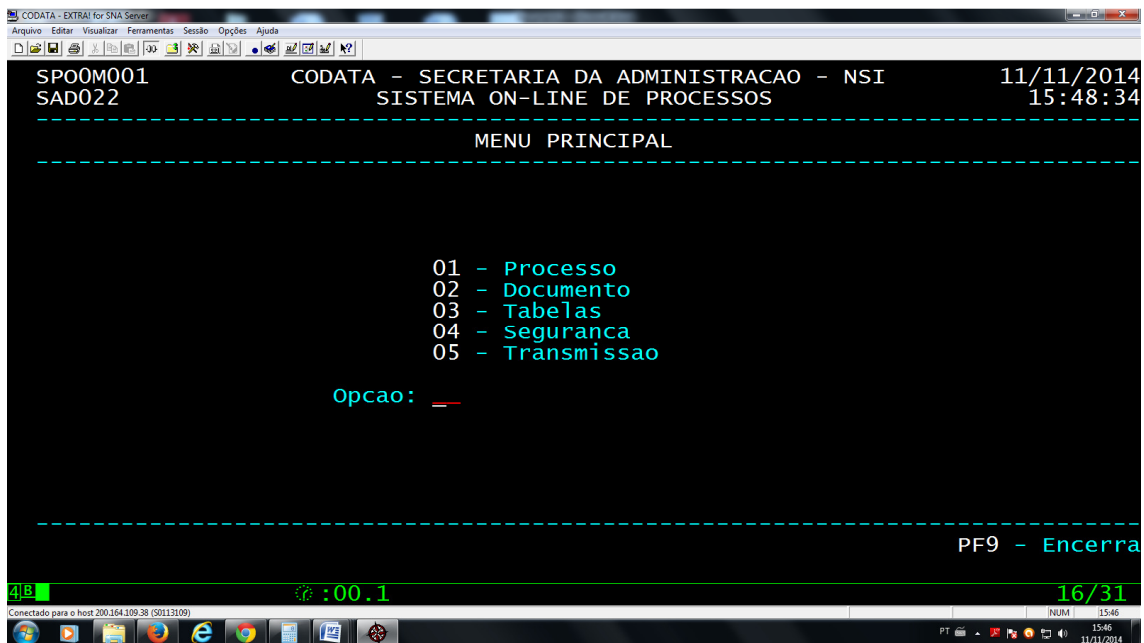
O menu principal do Sistema On-line de Processos, visualizado na Figura 8 apresenta 05 opções que podem ser acessados via teclado, a saber: 01 – Processo, 02 – Documento, 03 – Tabelas, 04 – Segurança, 05 – Transmissão. A opção principal e mais acessada pelos funcionários do Setor de Protocolo da SEAD é a opção “01 – Processo”.

Figura 7 – Tela inicial do Sistema On-line de Processos – SOP



Fonte: Sistema CODATA, 2014.

Figura 8 – Menu principal do Sistema on-line de processos – SOP

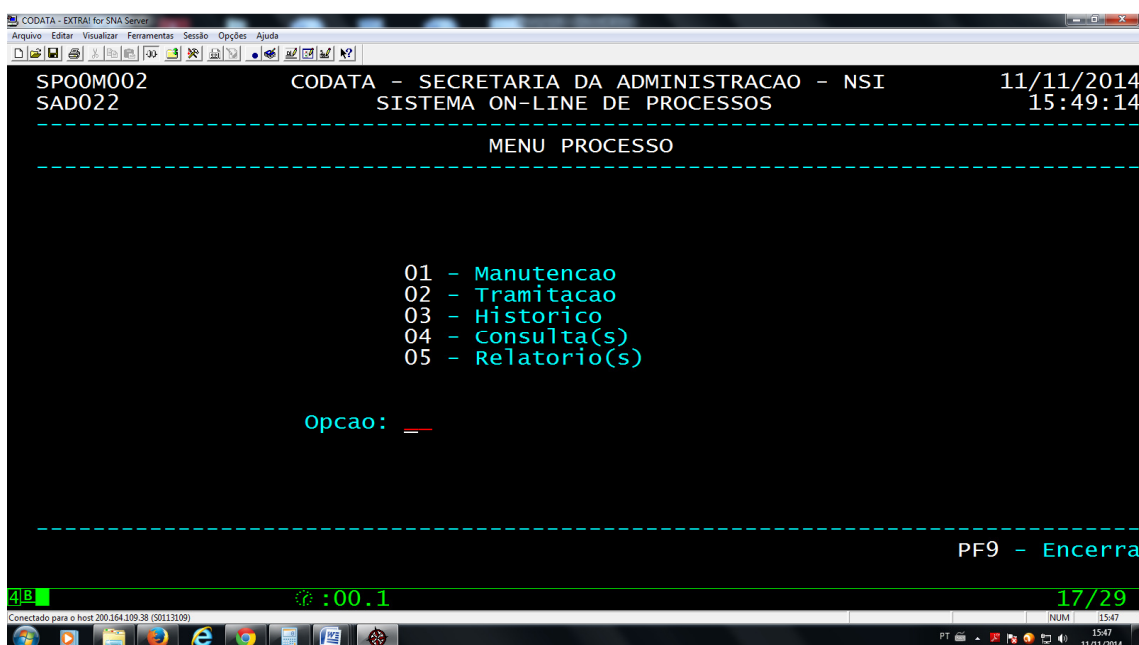


Fonte: Sistema CODATA, 2014.

Na Figura 9, apresentam-se as opções disponíveis a partir da escolha da opção “01 – Processo” no menu anterior são elas:

- **01 – Manutenção:** por meio desta opção é possível incluir um novo processo, excluir um processo ou até mesmo reimprimir uma etiqueta como, por exemplo, se o processo houver perda do número em si.
- **02 – Tramitação:** por meio desta seção, é inserido o código de destino no sistema CODATA, posteriormente é escrito na capa do processo a sigla do setor de destino, juntamente com seu código, posteriormente depois do código do Protocolo na SEAD que é o numero 1000.
- **03 – Histórico:** Nesta seção, é relatado o histórico de cada usuário no sistema CODATA, desde o seu primeiro emprego como servidor público até o último, descrevendo em quais locais de trabalho o usuário trabalhou, através do CPF.
- **04 – Consultas:** Nesta opção, é feito as consultas dos processos, para informar ao usuário se a documentação já está deferida e em qual data poderá receber este documento.
- **05 – Relatórios:** por meio da qual é possível emitir relatórios sobre o quantitativo de processos cadastrados e tramitados em um determinado período de tempo.

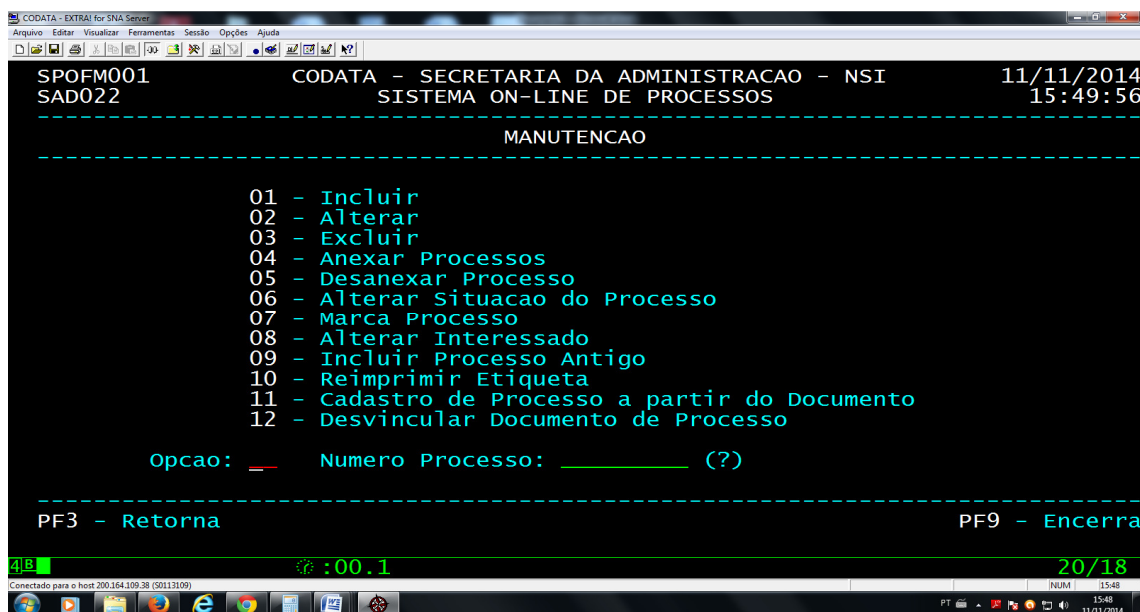
Figura 9 – Opções disponíveis no Menu Processo



Fonte: Sistema CODATA, 2014.

Na figura 10 são apresentadas as 12 opções disponibilizadas a partir da opção “01 – Manutenção” na tela anterior. Observa-se que por meio destas opções é possível, dentre outras funções, incluir, alterar e excluir processos, além de anexar e desanexar processos e reimprimir etiquetas.

Figura 10 – Opções disponíveis no Menu Manutenção



Fonte: Sistema CODATA, 2014.

No Protocolo da SEAD, todos os processos são enumerados por um número único, por exemplo: 14024359-3. Os dois primeiros dígitos deste número representam o ano do cadastramento do processo (2014) e os demais dígitos significam o número individual do usuário, simbolizando o nome do servidor e qual assunto foi requerido.

Em geral, para dar entrada em um processo, são solicitadas cópias do documento de identidade (RG), do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e do contracheque do solicitante, além de outras documentações necessárias à solicitação feita pelo usuário.

Para o cadastramento do processo no sistema da CODATA, o funcionário do Setor de Protocolo preenche os dados pessoais do requerente como: nome completo, documentos, endereço completo e número do telefone. Ao final do cadastramento, é impressa uma etiqueta, contendo o número do Protocolo, por meio

do qual o usuário poderá ter acesso às informações de tramitação do seu processo, por telefone, por *site*³ ou pessoalmente no Setor de Protocolo da SEAD.

Finalmente, depois de todo este procedimento de cadastro, estas documentações ficam a cargo do gerente do Protocolo, as quais são avaliadas e, dependendo do assunto, tramitadas para os setores responsáveis, como por exemplo: a GECAD (Gerência Executiva de Apuração de Custos Administrativos), DEREH (Diretoria Executiva de Recursos Humanos), ASJUR (Assessoria Jurídica) e GECAF (Gerência Executiva de Cadastro Funcional).

No final do expediente, depois de toda a análise da documentação para tramitação elabora-se um relatório diário, o qual é encaminhado para os setores responsáveis do Centro Administrativo Estadual do Estado da Paraíba.

As figuras 4 a 10 e a observação realizada no Setor de Protocolo possibilitam destacar alguns aspectos do Sistema On-line de Processos e do seu uso, a saber:

- **O uso exclusivo do teclado** para interação no sistema pode implicar em dificuldades de uso para novos usuários e que possuem uma cultura de utilização do *mouse*. No entanto, o uso exclusivo do teclado pode proporcionar maior agilidade do usuário na execução das funções do sistema;
- **A interface do sistema em mais de um idioma** geram atraso na execução das tarefas como também pode causar a inserção de informações divergentes e com erros. Observa-se que algumas informações que são solicitadas na inclusão de um processo poderiam ser automaticamente recuperadas no Sistema CODATA;
- **Campos de formulários com ordem de preenchimento incorreta** ocasionam ineficiência na execução das tarefas. Observou-se que o campo CEP nas telas de preenchimento de endereço deveria ser o primeiro campo e o seu preenchimento deveria implicar no preenchimento automático dos campos Logradouro, Bairro, Cidade e Estado;
- **Uso de códigos e linguagem pouco descritivas** pode causar confusão e dúvidas nos usuários. Por exemplo, o uso de um

³www.secadm.pb.gov.br

Login/Usuário formado por 3 letras e 4 números é de difícil memorização e faz com que os usuários não memorizem facilmente seu usuário no sistema.

Tais características observadas *in loco* no Setor de Protocolo da SEAD foram investigadas com mais profundidade no questionário aplicado à mostra desta pesquisa e suas constatações serão discutidas na próxima seção.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção discute e analisa os dados coletados com a aplicação dos questionários (Apêndice A) nos usuários do Sistema On-line de Processos participantes da amostra deste trabalho.

Na primeira subseção apresenta-se o perfil dos usuários do sistema, de maneira que seja possível compreender melhor as respostas obtidas relacionadas à satisfação dos usuários com o sistema, foco da segunda subseção.

4.2.1 Perfil dos Usuários

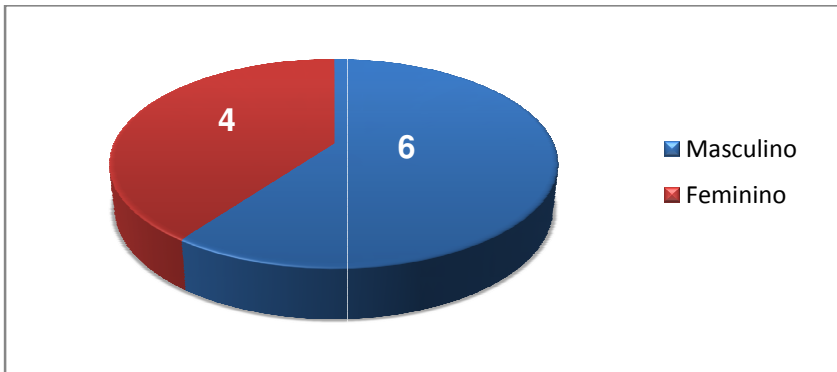
A primeira parte do questionário compreendeu questões relacionadas ao delineamento do perfil de cada respondente, por meio das quais foram coletadas as informações pessoais de cada participante da amostra.

De acordo com o gráfico 2, constata-se que a amostra da pesquisa formada pelos usuários do Sistema On-line de Processos que atuam no Setor de Protocolo da SEAD está equilibrada no que diz respeito ao sexo.

Quanto ao grau de escolaridade (gráfico 3), percebe-se que mais da metade dos usuários (6) possuem ensino superior incompleto ou completo, o que revela um elevado nível de instrução para os usuários do SOP.

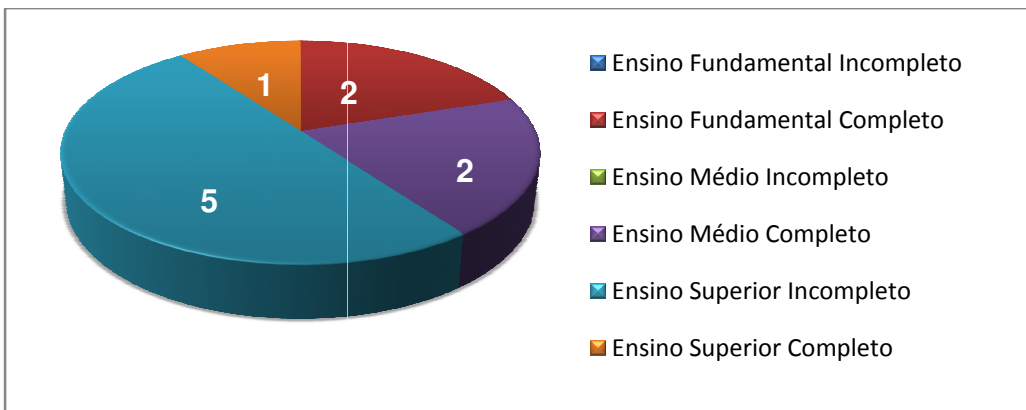
O gráfico 4 relacionado à faixa etária dos usuários, mostra uma heterogeneidade na idade dos usuários. Representada por 6 usuários com até 41 anos de idade, que em tese possuem mais familiaridade e facilidade de uso com sistemas computacionais e por usuários com mais de 41 anos.

Gráfico 2: Sexo



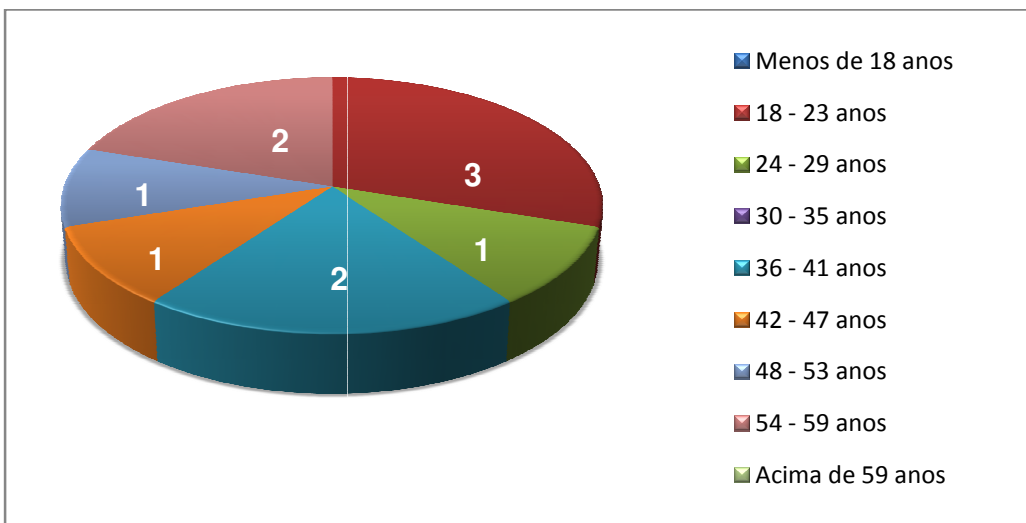
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Gráfico 3: Grau de Instrução



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

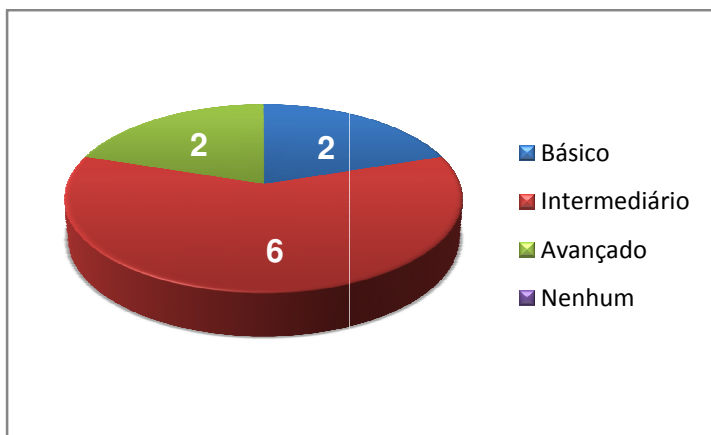
Gráfico 4: Faixa Etária



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

No gráfico 5 é demonstrado que a maior parte dos entrevistados possuem nível intermediário de conhecimento em informática, o que revela um ótimo nível de conhecimento e familiaridade com sistemas computacionais.

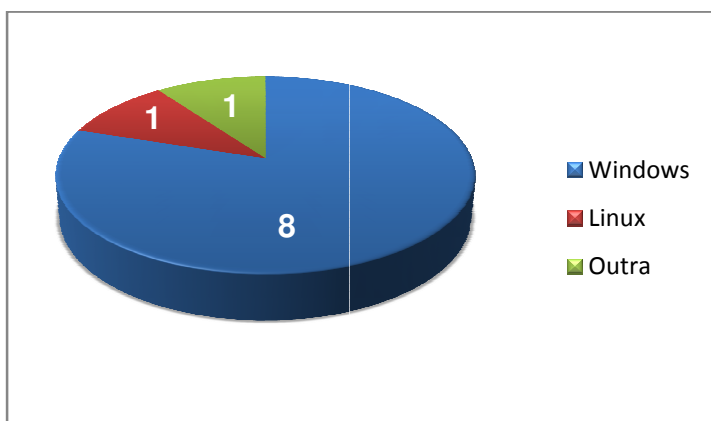
Gráfico 5: Nível de conhecimento em informática



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O gráfico 6 indica que, quase em sua totalidade, os funcionários do Protocolo da SEAD utilizam o Windows como sua plataforma computacional.

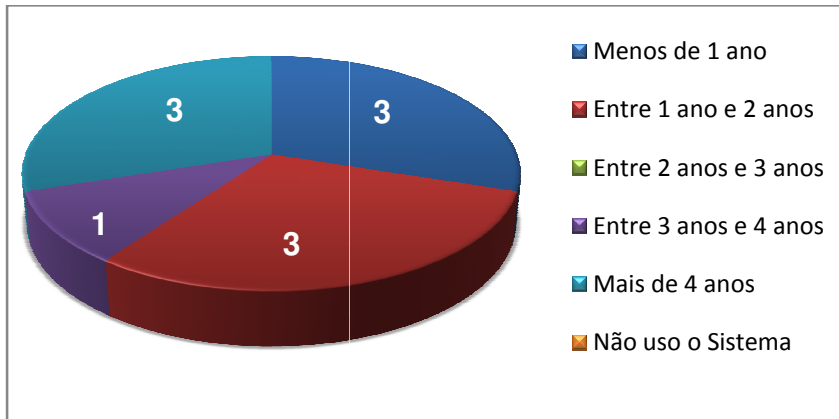
Gráfico 6: Plataforma computacional mais frequente



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O gráfico 7 relata que a maioria dos funcionários que trabalham no Protocolo da SEAD (7) utilizam o SOP há mais de 01 ano, revelando, assim, um alto grau de conhecimento e experiência destas pessoas no uso deste sistema.

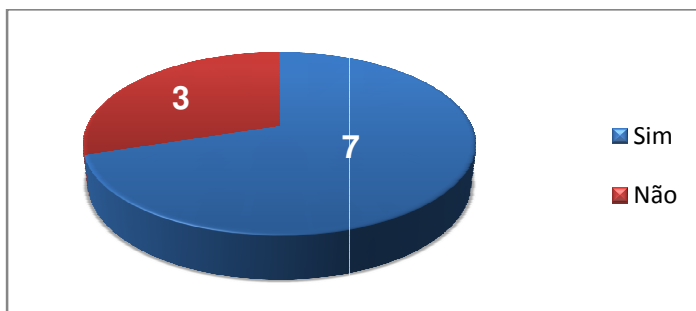
Gráfico 7: Tempo de Uso do Sistema On-line de Processos



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

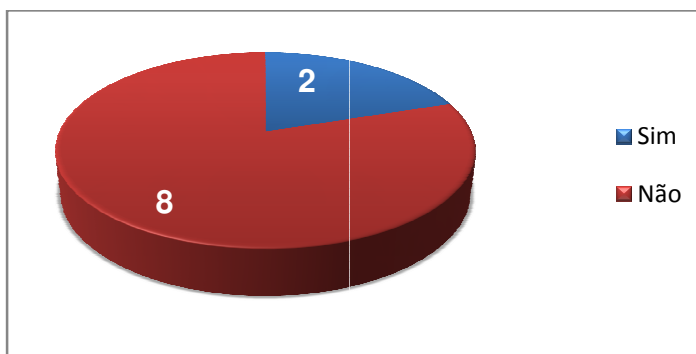
Os gráficos 8, 9, 10 resumam, respectivamente, que a maioria dos usuários utilizam óculos ou lentes de contato (7), que dois usuários possuem algum tipo de deficiência: um possui deficiência física e outro deficiência cognitiva. Tais dados foram coletados no sentido de compreender eventuais comportamentos, opiniões e (in) satisfações com o sistema avaliado em virtude de tais características.

Gráfico 8: Uso de óculos ou lentes de contato



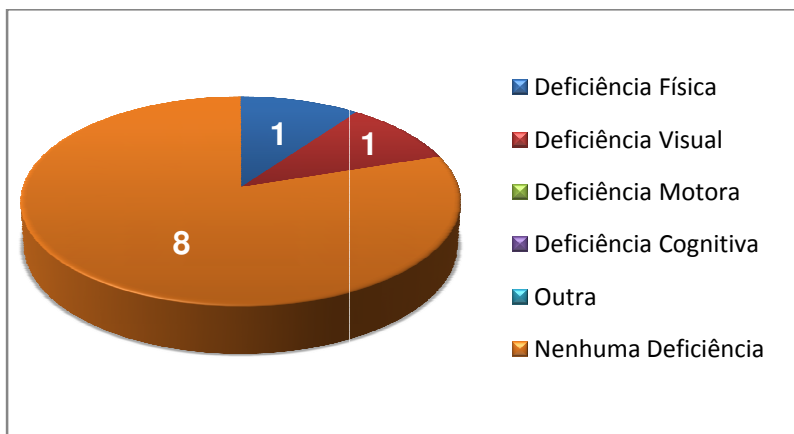
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Gráfico 9: Possui deficiência



Fonte: Dados da pesquisa, (2014).

Gráfico 10: Tipo de deficiência



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Assim, pode-se dizer que o usuário típico da amostra da pesquisa pode ser do gênero masculino ou feminino, possui, no mínimo, ensino médio completo, utiliza óculos, não possui deficiência, possui um nível intermediário/avançado de conhecimento em informática, utiliza principalmente a plataforma Windows e possui pelo menos 1 ano de experiência no uso do Sistema On-line de Processos.

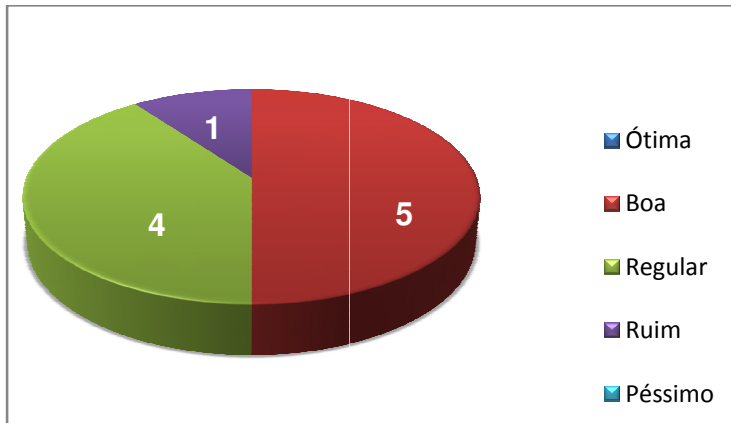
4.2.2 Grau de Satisfação dos Usuários

A segunda parte do questionário envolveu questões com o objetivo de investigar as impressões e o grau de satisfação dos usuários que utilizam diariamente o SOP.

O primeiro questionamento feito referia-se à opinião dos usuários a respeito da interface do SOP. Conforme pode ser visualizado no gráfico 11, metade dos respondentes (5 usuários) fizeram uma avaliação positiva (ótima/boa) da interface do sistema e apenas um deles avaliou negativamente (ruim/péssima).

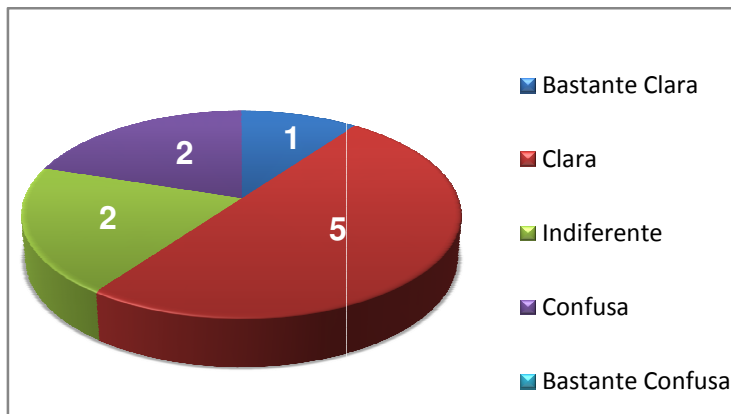
O gráfico 12 mostra que a maioria dos usuários (6) tem uma avaliação positiva a respeito das informações visualizadas no sistema avaliado e os demais (4) opinaram que as informações são confusas. No entanto, no que diz respeito às mensagens de advertência e de erros (vide gráfico 13), a maioria dos usuários (6) avaliou negativamente (confusa/bastante confusa) o sistema.

Gráfico 11: Interface do Sistema On-line de Processos



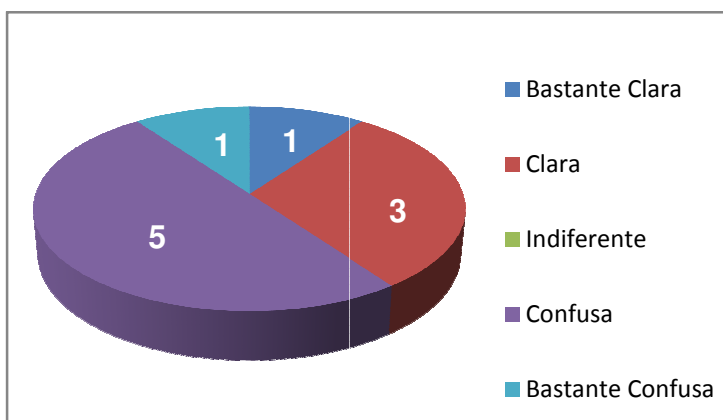
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Gráfico 12: Visualização e Leitura das Informações.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

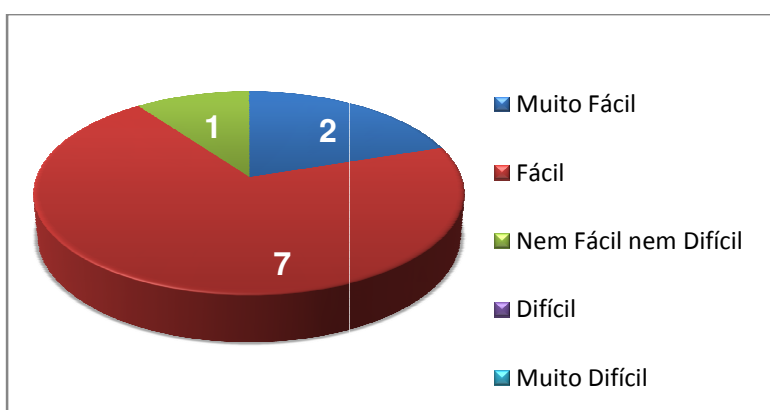
Gráfico 13: Visualização e Leitura das advertências e mensagens de erro.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Conforme já visto anteriormente, a navegação nas opções e funções do Sistema On-line de Processos é essencialmente via teclado. Questionados a respeito da facilidade de navegação, nenhum dos usuários relatou dificuldades na navegação e a grande maioria, 9 usuários, relatou facilidade ou muita facilidade de navegação (vide gráfico 14). Acredita-se que, apesar das limitações colocadas pela exclusividade de interação via teclado, este aspecto foi avaliado positivamente em virtude do grau de experiência destes usuários, conforme dados apresentados no gráfico 7.

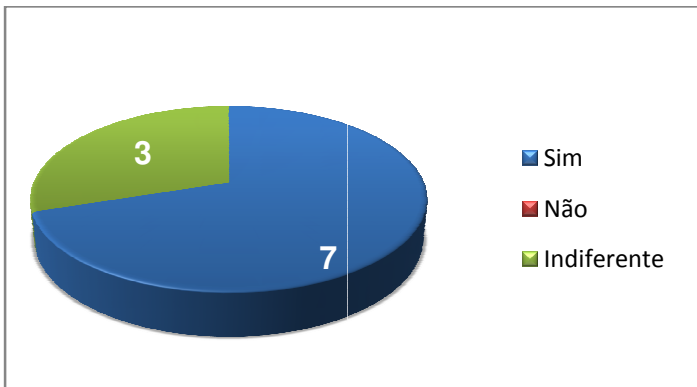
Gráfico 14: Navegação pelas diversas opções/funções do SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

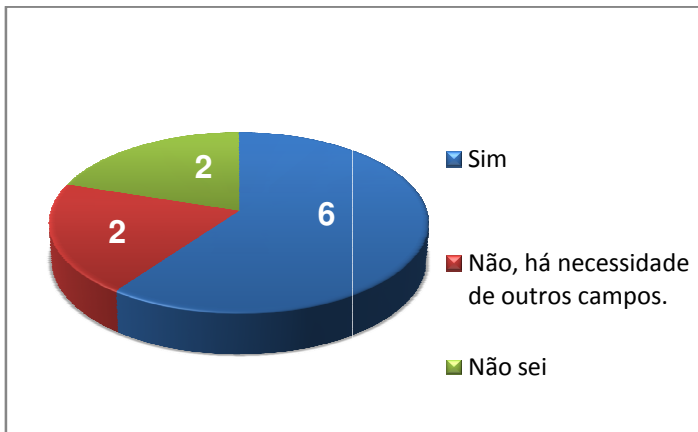
A respeito dos campos apresentados nas telas do SOP, os gráficos 15 e 16 mostram, respectivamente, que a ordem de preenchimento dos campos faz com que as tarefas sejam executadas de maneira mais eficiente e rápida e que os campos apresentados são suficientes, não havendo necessidade de outros campos nas telas do sistema avaliado. Estes resultados são contraditórios à observação realizada *in loco* e já relatada na seção 4.1, mas explicam-se pelo tempo de uso do sistema pelos usuários. Ou seja, os usuários já estão acostumados com o sistema ao ponto de não visualizar mais facilmente aspectos negativos.

Gráfico 15: As tarefas são mais eficientes e rápidas de acordo com o preenchimento dos campos.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

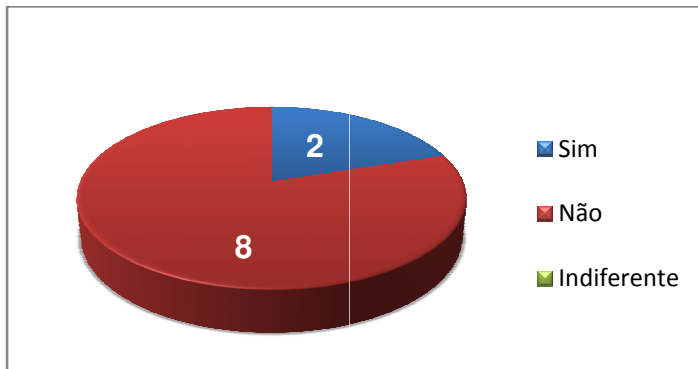
Gráfico 16: São suficientes e adequados os campos apresentados nas telas do sistema.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

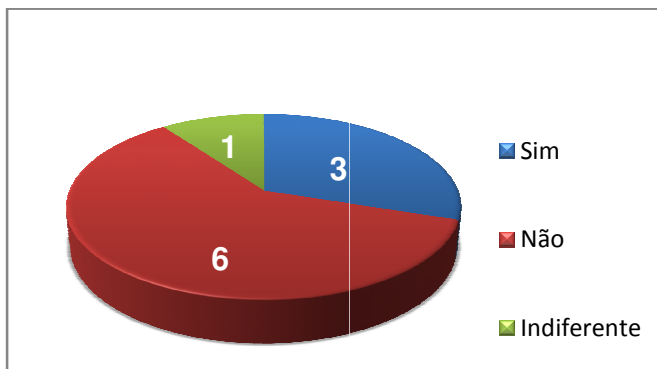
As questões 7 e 8 do questionário, cujos dados coletados estão nos gráficos 17 e 18, abordaram objetivamente as implicações de uso exclusivo do teclado para interação do sistema. Observa-se que a maioria dos usuários não acredita que o uso exclusivo do teclado dificulta a entrada de dados ou torna o uso do sistema mais lento. Apenas uma minoria de usuários visualiza implicações desta característica do sistema com dificuldades de uso ou lentidão na utilização do sistema.

Gráfico 17: Uso exclusivo do teclado para entrada de dados dificulta o uso do sistema.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

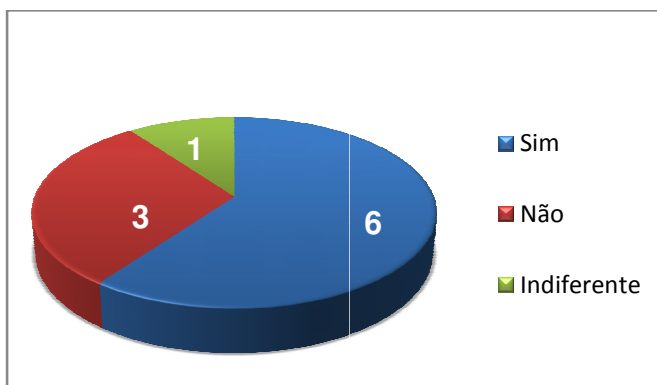
Gráfico 18: O uso exclusivo do teclado para entrada de dados torna o uso do SOP mais lento.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

No que diz respeito ao *layout* do sistema, como pode ser visualizado no gráfico 18, 6 usuários acham que tal *layout* deveria ser atualizado.

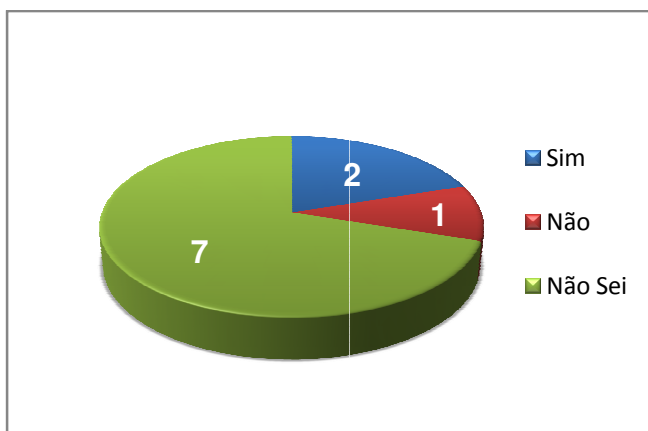
Gráfico 19: Necessidade de atualizações no *layout* do SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

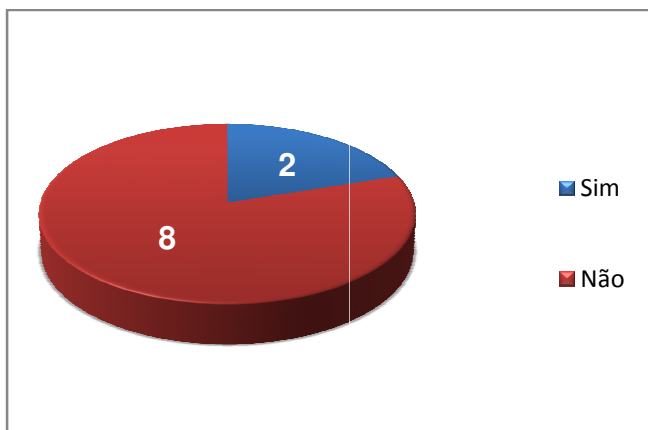
As questões 10 e 11 do questionário abordaram a utilização de mecanismos de ajuda (*help*) no SOP. Observa-se por meio dos gráficos 20 e 21 que a grande maioria dos usuários desconhece a existência de mecanismos de ajuda e, conseqüentemente, tais mecanismos são pouco utilizados. A razão principal desse resultado é que a Ajuda está disponível apenas nas telas do Sistema CODATA por meio da tecla de função F1, conforme visto nas figuras 5 e 6, já apresentadas na seção 4.1.

Gráfico 20: São disponibilizados mecanismos de ajuda (F1) no SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

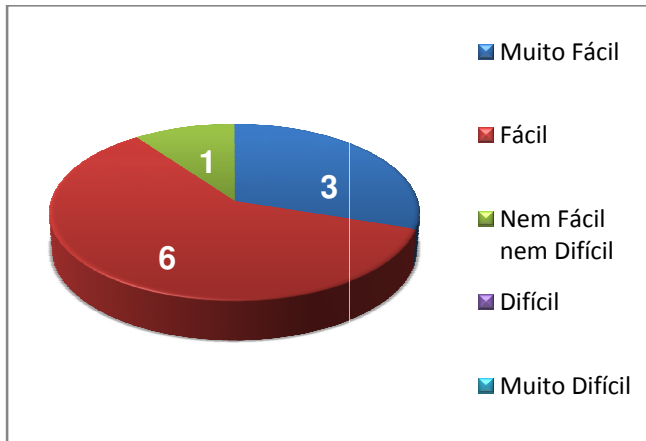
Gráfico 21: Já utilizou a ajuda F1 disponibilizada no SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Quanto à facilidade de uso do SOP, conforme visualizado no gráfico 22, os usuários avaliam-no principalmente como Fácil ou Muito Fácil.

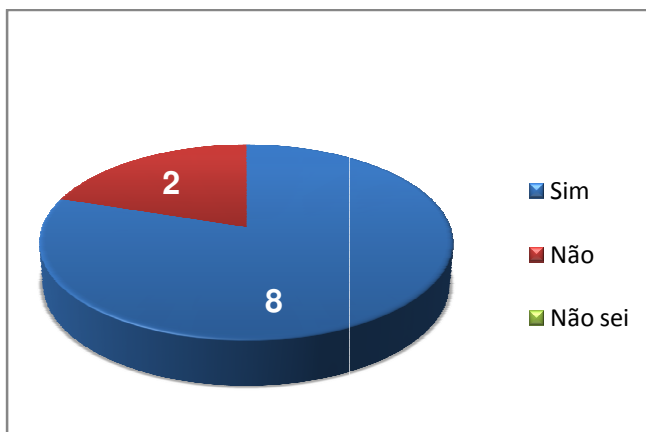
Gráfico 22: Facilidade de uso do SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

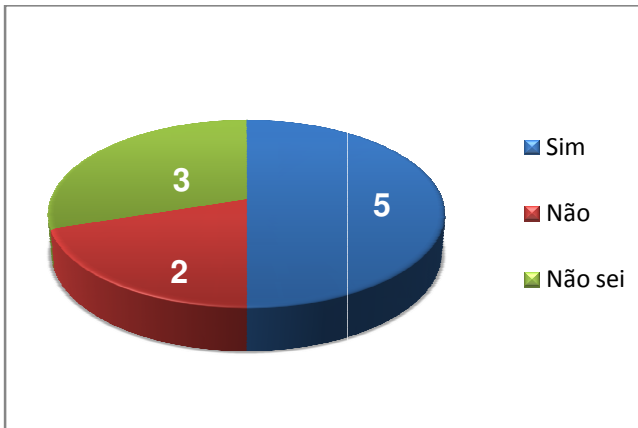
Os gráficos 23, 24, 25 e 26 exibidos abaixo retratam a opinião dos usuários com relação ao atendimento do sistema às funções de um protocolo: registro/entrada de documentos, classificação, tramitação e busca/pesquisa. Observa-se uma maior satisfação dos usuários com relação ao registro/entrada de documento (gráfico 23), classificação (gráfico 24) e tramitação (gráfico 25). No que se refere à busca/pesquisa, observa-se por meio do gráfico 26 que metade dos usuários está insatisfeita com tais funções no SOP.

Gráfico 23: Satisfação com funções de registro/entrada de documentos no SOP.



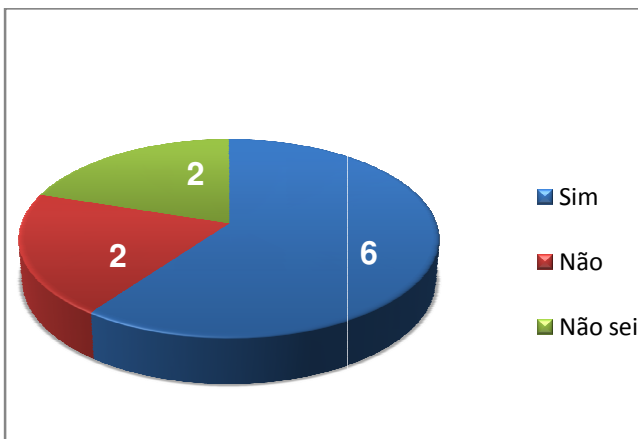
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Gráfico 24: Satisfação com funções de classificação no SOP.



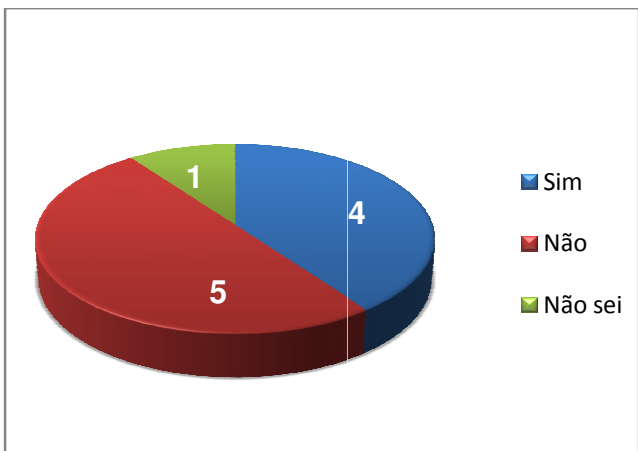
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Gráfico 25: Satisfação com funções de tramitação no SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

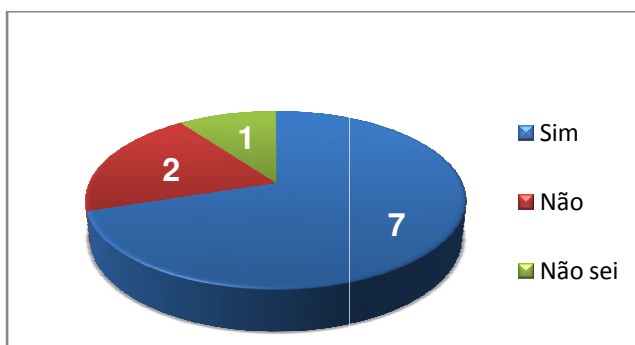
Gráfico 26: Satisfação com funções de busca/pesquisa no SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Conforme visualizado no gráfico 27, a maioria dos usuários está satisfeita com a facilidade de preenchimento dos dados, contudo a maioria relata insatisfação ou que não sabe responder sobre este assunto.

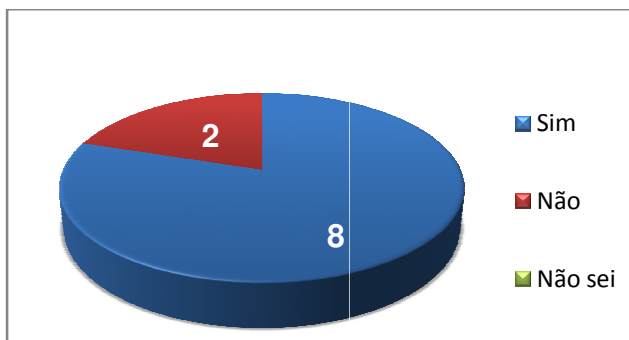
Gráfico 27: Facilidade de preenchimento por meio do preenchimento dos dados já cadastrados.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Os dados apresentados no gráfico 28 mostram que a maioria dos usuários acredita que a migração das informações comprobatórias do suporte papel para o eletrônico é possível.

Gráfico 28: Os documentos comprobatórios em suporte papel poderiam ser substituídos por informações contidas no sistema.

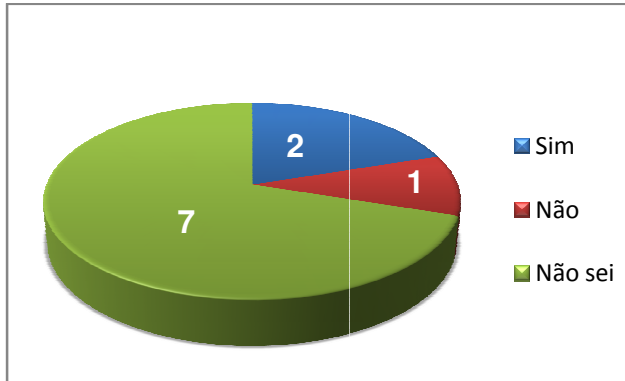


Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Questionados a respeito da integração do SOP com outras bases de dados, conforme visto no gráfico 29, a maioria dos usuários não tem conhecimento deste aspecto do sistema. Este questionamento foi feito com o objetivo de investigar se a integração com outras bases de dados e o aproveitamento de dados já contidos

nestas bases poderiam trazer mais eficiência e agilidade às tarefas executadas no SOP.

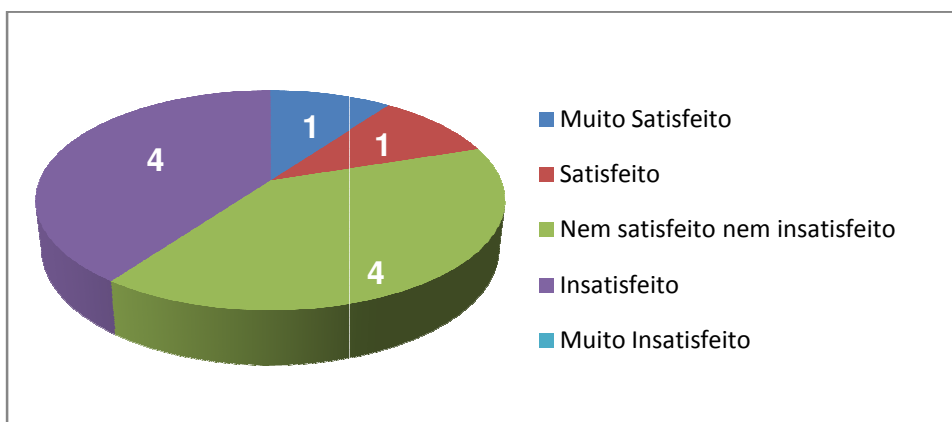
Gráfico 29: Existe integração do SOP com outras bases de dados.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

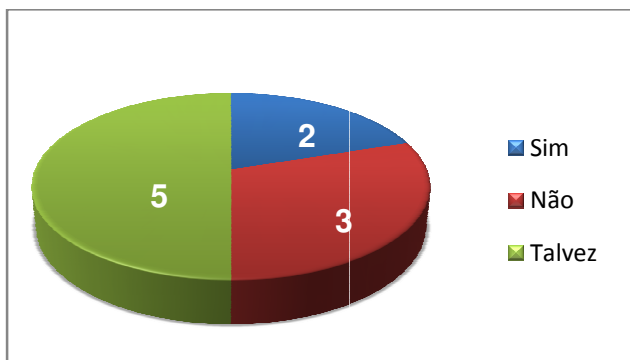
O gráfico 30 e 31 resumem uma opinião mais geral dos usuários em relação ao SOP. Apesar de muitas avaliações e impressões positivas destacadas nos gráficos anteriores, quando questionados objetivamente, os usuários mostram-se insatisfeitos com o Sistema On-line de Processos. Constata-se, por meio do gráfico 30, que apenas dois usuários, uma minoria, sentem-se satisfeitos com o sistema. Tal dado é corroborado pelos dados apresentados no gráfico 31, no qual se constata que apenas uma minoria, 2 usuários, recomendaria o uso do SOP para outras pessoas.

Gráfico 30: Nível de satisfação ao utilizar o SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Gráfico 31: Recomenda o uso do SOP.



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Esta segunda fase de perguntas referentes à satisfação dos usuários do Sistema On-line de Processos – SOP teve observações importantes para um melhor atendimento ao usuário deste setor protocolista, comentado por um funcionário do Protocolo da SEAD, dentre estas melhorias informadas estavam:

- A diminuição dos erros e travamentos do sistema, quando o usuário errar, detalhes, exemplo: algum caractere de texto (digitado);
- Bloquear a barra de texto pra que ela só permaneça nas linhas digitáveis, para que ela não mova nos campos do *layout*;
- A maior dificuldade do “desempenho” do trabalho pelo Sistema On-line de Processos na SEAD são os travamentos nessas minúncias, quando se precisam atender várias pessoas e com agilidade, essas falhas e travamentos muitas vezes fazem com que tenha que reiniciar o sistema e conseqüentemente atrasar o atendimento.

Portanto, percebe-se que apesar de aspectos positivos no Sistema On-line de Processos, os usuários do sistema que trabalham no Setor de Protocolo da SEAD estão insatisfeitos com o seu uso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs a avaliar o Sistema de Protocolo da Secretaria de Administração Direta (SEAD) do Governo do Estado da Paraíba, denominado Sistema On-line de Processos – SOP. Neste sentido, este trabalho se preocupou em: (i) compreender a importância dos setores de protocolo e, em específico, do serviço protocolista da SEAD para os seus usuários; (ii) avaliar a satisfação dos usuários com o SOP; e (iii) delinear o perfil dos usuários que utilizam o SOP.

De acordo com a análise apresentada no capítulo 4, os usuários participantes da amostra fazem uma avaliação positiva em muitos aspectos a respeito do SOP. No entanto, quando questionados objetivamente a respeito de sua satisfação, tais usuários mostram-se insatisfeitos ou em posição neutra, e mostram reticentes ou não recomendariam o uso do sistema a outros usuários. Os dados coletados e a análise apresentada permitem dizer ainda que o perfil heterogêneo dos usuários não interfere negativamente na satisfação dos usuários, mas interfere em suas percepções pontuais, pois tais usuários já são considerados experientes no uso do sistema e, por isso, já estão familiarizados com diversas limitações do sistema (*e.g.* uso exclusivo do teclado, visibilidade da ajuda).

É importante destacar ainda que se reconheça a importância do SOP na diminuição de filas de atendimento no Setor de Protocolo da SEAD e para a agilidade e melhoria na qualidade do atendimento.

O desenvolvimento deste trabalho permitiu detectar alguns aspectos no Setor de Protocolo da SEAD que não constituíam o foco deste estudo, mas podem ser alvo de trabalhos futuros, tais como:

- Administração incipiente do espaço físico no Setor de Protocolo;
- Exposição indevida de documentos importantes;
- Inexistência de um sistema de atendimento, controlado por senha;
- Inexistência de um padrão de atendimento;
- Burocratização no atendimento ao usuário.

Sugere-se ainda como proposição de trabalhos futuros: (i) a aplicação do questionário desenvolvido numa amostra maior de usuários do sistema que

“ultrapasse as paredes” do Setor de Protocolo da SEAD; (ii) a coleta e análise das impressões e percepções dos gestores e administradores do Sistema On-line de Processos; (iii) a avaliação da usabilidade, da arquitetura da informação e da acessibilidade do SOP.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Fabiana Borelli. O uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e no compartilhamento de informações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.1, n.1, p. 74-91, jan./jun.2001. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/osj2/index.php/pgc>>. Acesso em: 18 set.2014.

ANJOS, Leonardo Sucar dos. **A presunção de validade jurídica da documentação eletrônica em tramitação na administração pública.** /Leonardo Sucar dos Santos. - 2013. 33f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito)- Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, 2013.

BELLOTTO. Heloísa Liberalli. **Como fazer Análise Diplomática e Análise Tipológica de documento de arquivo/** Heloísa Liberalli Bellotto. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2002.

BRASIL. **Centro de Desenvolvimento de Sistemas** – CDS. Manual do usuário do Sistema de Protocolo Eletrônico de documentos, versão 2.6.05/2011. Disponível em: <http://www.decex.ensino.eb.br/pdfs/_sped/manual_SPED_2.6.05_01012011_ebook.pdf>. Acesso em: 16 out.2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. **SIPAR Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo:** curso básico de protocolo/Ministério da Saúde- 2.ed. ampl., 3ªreimpr- Brasília: Ministério da Saúde. 2003.

CASTRO, Andréa de Moraes e; CASTRO, Andresa de Moraes e; CASTRO, Danusa de Moraes e. **Arquivos:** físicos e digitais/ Andréa de Moraes e Castro; Andresa de Moraes e Castro e Danusa de Moraes e Castro Gasparian- Brasília: Thesaurus, 2007.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organizações&métodos:** estudo integrado das novas tecnologias de informação/ Tadeu Cruz.- 3. ed. – 7. reimpr. - São Paulo: Atlas, 2010.

HOPPEN, Norberto. Sistemas de Informação no Brasil: Uma análise dos Artigos Científicos dos anos 90. **RAC**, v.2, n.3, p.151-177, set./dez. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v2n3/v2n3a09>>. Acesso em: 19 out.2014.

LAKATOS. Eva Maria; MARCONI. Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica/** Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. – 6. ed. – 3. reimpr. – São Paulo: Atlas 2006.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P., 1944- **Sistemas de informações gerenciais/** Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon; - São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

LIMA, Andressa Ferreira de. **Sistema de Informação:** o caso de uma instituição bancária na cidade de João Pessoa./Andressa Ferreira Lima. – 2012. 46f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia)- Universidade Estadual da Paraíba. Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2012.

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

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**/ Maria Helena Michel. – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Lúcia Maria Velloso de. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**/Lúcia Maria Velloso de Oliveira. Rio de Janeiro: 2006.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática/ Marilena Leite Paes. – 7 reimp. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

PARAÍBA. **Lei Complementar nº 58**, de 30 de Dezembro de 2003, dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Estado da Paraíba e dá outras providências. Disponível em:

<http://www.pge.pb.gov.br/portal/legislacao/58_2003.pdf>. Acesso em: 04 jan.2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas/ Roberto Jarry Richardson; colaboradores José Augusto de Souza Peres... (et.al.). – 3. ed. – 13.reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

SHELLENBERG, T.R. (Theodore R.), 1903-1970. **Arquivos Modernos**: Princípios e Técnicas / T.R. Schellenberg; - 6. ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SOUSA, Lidiane Carneiro de. **A sombra do Sistema de Protocolo (SISPROT) à luz da Arquivologia**. /Lidiane Carneiro de Sousa. -2013. 91f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia)- Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2013.

TARRAUBELLA I MIRABET, Xavier. **Els Arxius i els seus usuaris**. Barcelona: Lligall, 1997.

VALENTINI, Renato. **Arquivologia para concursos**/ Renato Valentini. - 2. ed.- Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

VILLALOBOS, Ana Paula De Oliveira; OLIVER, Paulo. A Gestão Informatizada de documentos no Tribunal de Contas dos Municípios da Bahia. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.8,n.1,p.24-38,abr.2014.Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/6493/8173>> .

Acesso em: 16 out.2014.

APÊNDICES**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO**

DELINEAMENTO DE PERFIL DOS USUÁRIOS

1 – Você é do sexo:

 Masculino Feminino

2 – Seu grau de instrução é:

 Ensino Fundamental Incompleto Ensino Médio Completo Ensino Fundamental Completo Ensino Superior Incompleto Ensino Médio Incompleto Ensino Superior Completo

3 – Você pertence à faixa etária de:

 Menos de 18 anos 30-35 anos 48-53 anos 18- 23 anos 36-41 anos 54-59 anos 24-29 anos 42-47 anos Acima de 59 anos

4 – Qual o seu nível de conhecimento em Informática?

 Básico Avançado Intermediário Nenhum

5 – Qual a plataforma computacional que você utiliza com mais frequência?

 Windows Outra. Qual? _____ Linux

6 – Há quanto tempo você usa o Sistema de Protocolo da SEAD?

 Menos de 1 ano Entre 3 anos e 4 anos Entre 1 ano e 2 anos Mais de 4 anos Entre 2 anos e 3 anos Não uso o Sistema de Protocolo da SEAD

7 – Você usa óculos ou lentes de contato?

Sim Não

8 – Você possui algum tipo de deficiência?

 Sim (responda a questão 9) Não

9 – Qual o tipo de deficiência você possui?

 Deficiência Física Deficiência Motora Deficiência Visual Deficiência Cognitiva Outra? Qual _____ Nenhuma Deficiência

SONDAGEM DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

1 – A interface do Sistema de Protocolo da SEAD é:

 Ótima Ruim Boa Péssimo Regular

2 – Qual a sua opinião sobre a visualização e a leitura das informações no Sistema de Protocolo da SEAD?

 Bastante Clara Confusa Clara Bastante Confusa Indiferente

3 – Qual a sua opinião sobre a visualização e a leitura das advertências e mensagens de erro no Sistema de Protocolo da SEAD?

 Bastante Clara Confusa Clara Bastante Confusa Indiferente

4 – Qual a sua opinião sobre a navegação pelas diversas opções/funções do Sistema de Protocolo da SEAD?

 Muito Fácil Difícil Fácil Muito Difícil

Nem Fácil nem Difícil

5 – A ordem de preenchimento dos campos no Sistema de Protocolo da SEAD torna as tarefas mais eficientes e mais rápidas?

Sim

Não

Indiferente

6 – Os campos apresentados nas telas do Sistema de Protocolo da SEAD são suficientes e adequados?

Sim

Não, há necessidade de outros campos. Qual (is)? _____

Não sei

7 – O uso exclusivo do teclado para entrada de dados no Sistema de Protocolo da SEAD dificulta o uso do Sistema?

Sim

Não

Indiferente

8 – O uso exclusivo do teclado para entrada de dados no Sistema de Protocolo na SEAD torna o uso do Sistema mais lento?

Sim

Não

Indiferente

9 – O sistema de Protocolo da SEAD precisa de atualizações em seu *layout*?

Sim

Não

Indiferente

10 – O sistema de Protocolo da SEAD disponibiliza mecanismos de ajuda (F1) para seus usuários?

Sim

Não

Não sei

11 – Você já utilizou a Ajuda (F1) disponibilizada pelo Sistema de Protocolo da SEAD?

Sim

Não

12 – Utilizar o Sistema de Protocolo da SEAD é:

- Muito Fácil Difícil
 Fácil Muito Difícil
 Nem Fácil nem Difícil

13 – Em sua opinião, o Sistema de Protocolo da SEAD atende satisfatoriamente às funções de registro/entrada de documentos?

- Sim Não Não sei

14 – Em sua opinião, o Sistema de Protocolo da SEAD atende satisfatoriamente às funções de classificação?

- Sim Não Não sei

15 – Em sua opinião, o Sistema de Protocolo da SEAD atende satisfatoriamente às funções de tramitação?

- Sim Não Não sei

16 – Em sua opinião, o Sistema de Protocolo da SEAD atende satisfatoriamente às funções de busca/pesquisa?

- Sim Não Não sei

17 – O Sistema de Protocolo da SEAD facilita o preenchimento de dados por meio do preenchimento automático de dados que já estão cadastrados no próprio sistema da CODATA?

- Sim Não Não sei

18 – O registro de um requerimento exige uma determinada quantidade de cópias de documentos em papel. Você acha que estes documentos comprobatórios poderiam ser substituídos por informações contidas no próprio Sistema de Protocolo da SEAD?

- Sim Não
 Não sei

19 – O Sistema de Protocolo da SEAD possui integração com outros sistemas ou bases de dados?

