



UEPB

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

ALCIDES REINALDO DA SILVA JÚNIOR

**CONTROLE DE DOCUMENTOS EM ARQUIVO: CRIAÇÃO DE FERRAMENTA NO
AUXÍLIO DA GESTÃO DOCUMENTAL**

**JOÃO PESSOA
2019**

ALCIDES REINALDO DA SILVA JÚNIOR

**CONTROLE DE DOCUMENTOS EM ARQUIVO: CRIAÇÃO DE FERRAMENTA NO
AUXÍLIO DA GESTÃO DOCUMENTAL**

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

Orientador: Professora. Ma. Anna Carla Silva de Queiroz

**JOÃO PESSOA
2019**

É expressamente proibido 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 do trabalho.

S586c Silva Júnior, Alcides Reinaldo da.
Controle de documentos em arquivo [manuscrito] : criação de ferramenta no auxílio da gestão documental / Alcides Reinaldo da Silva Junior. - 2019.
53 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas , 2019.
"Orientação : Profa. Ma. Anna Carla Silva de Queiroz , Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."
1. Controle de processos. 2. Gestão de documentos. 3. Protocolo. 4. Recuperação da informação. I. Título
21. ed. CDD 025.171 4

ALCIDES REINALDO DA SILVA JÚNIOR

CONTROLE DE DOCUMENTOS EM ARQUIVO: CRIAÇÃO DE FERRAMENTA NO
AUXÍLIO DA GESTÃO DOCUMENTAL

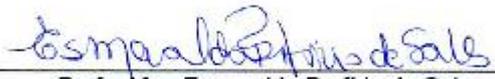
Trabalho de Conclusão apresentada ao
Curso de Bacharelado em Arquivologia do
Centro de Ciências Biológicas e Sociais
Aplicadas da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Arquivologia.

Aprovada em: 10/06/2019.

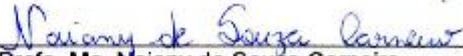
BANCA EXAMINADORA



Profa. Ma. Anna Carla Silva de Queiroz (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



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



Profa. Ma. Naiany de Souza Carneiro
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

À minha mãe (in memoriam), por acreditar mesmo quando nem eu mesmo acreditava em mim, por seu exemplo de vida e toda dedicação em me ensinar a amar. À minha esposa e meus filhos por me apoiar e por estar ao meu lado durante essa caminhada. DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me dado o sopro da vida, por me presentear com as pessoas que me cercam e por dar força e sabedoria necessária para enfrentar as adversidades.

Agradeço a minha querida mãe Maria Clementino (in memoriam) pelo o amor e dedicação para me tornar a pessoa que sou, por sempre me guiar para o caminho certo e onde estiver sei que ela estará feliz.

Agradeço a minha esposa Sandra Almeida e filhos Júlio César Almeida, Júlia Mariana Almeida e Maria Clementino Neta por sempre estar ao meu lado me apoiando, e por me dar todo o suporte necessário, mesmo nos momentos de minha ausência.

Agradeço a minha tia Rita Clementino pelo amor e carinho dado no momento mais difícil de nossas vidas e por me tratar como um filho.

Aos meus irmãos, cunhadas e sobrinhos por oferecerem importante apoio nos momentos de dificuldades.

Aos familiares e amigos pelos incentivos e pelas palavras de apoio, fazendo tudo isso valer a pena.

Aos colegas de curso, em especial a Marta Oliveira, Valdir Oliveira, Genira Santos, Francisco Clébio, Herbert Hiran, Edjalma Júnior que durante essa jornada trocamos conhecimentos e um forte laço de amizade.

Aos Professores do curso de Arquivologia por compartilharem seus conhecimentos e pela contribuição para minha formação acadêmica, em especial a minha orientadora Anna Carla Queiroz, por acreditar e ter a paciência para a realização deste trabalho; e as professoras Esmeralda Porfírio e Naiany Carneiro por aceitar o convite para compor a banca.

A todos os funcionários da UEPB, por me receberem tão bem, em especial a servidora Daniela Duarte Dantas que me ajudou já no primeiro dia dessa jornada.

Aos amigos de trabalho da Secretaria de Educação do Estado da Paraíba, Heberton Melo, Elidiany Albuquerque, Shara Rachel, Xênia Velazquez, Edna Maria, Maria Zélia, Mikaely Almeida, Ana Clara Galdino, que contribuíram através da troca de experiência e fizeram a teoria virar prática.

“A função básica do arquivo é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda.” (PAES, 2004).

RESUMO

O presente trabalho tem o propósito de apresentar a criação de uma ferramenta com o objetivo de controlar a tramitação da documentação sob a custódia de um arquivo que possui em sua guarda documentos escolar e requerimentos, isso ocorre ao organizarmos a informação, fazendo um controle que permite o ganho na tomada de decisão, sua recuperação é essencial para sua confiabilidade. A pesquisa foi realizada em um arquivo que custodia documentos de diversas instituições escolares que tiveram suas atividades encerradas, utilizando uma abordagem qualitativa e empregando o método de observação participante, na qual houve participação direta na organização da documentação. Uma das adequações efetuadas pela ferramenta foi auxiliar a gestão dos documentos, seguindo seus procedimentos de utilização e destinação, fazendo uso da tecnologia nas suas ações. Todas essas ações são feitas no setor de protocolo do arquivo estudado, através do uso de um computador com o programa editor de planilhas, a qual se utilizou de alguns procedimentos próprios e elaborou-se um sistema de segurança dentro de suas limitações. Como resultado, após o uso da ferramenta, ocorreu um aumento na produtividade do setor, com um acesso mais rápido e preciso nas informações contidas nos documentos.

Palavras-Chave: Controle de Processos. Gestão de Documentos. Protocolo. Recuperação da Informação.

ABSTRACT

The present work has the purpose of presenting the creation of a tool with the objective of controlling the processing of documentation under the custody of a file that has in its custody school documents and requirements, this occurs when we organize the information, making a control that allows the gain in decision-making. Your recovery is essential for your reliability. The research was carried out in a file that holds documents of several school institutions that had their activities closed, using a qualitative approach and using the method of participant observation, in which there was a direct participation in the organization of the documentation. One of the adaptations made by the tool was to assist the management of the documents, following their procedures of use and destination, making use of technology in their actions. All these actions are done in the protocol sector of the studied file, through the use of a computer with the program spreadsheet editor, which has used some own procedures, elaborating a security system within its limitations. As a result, after the use of the tool, there was an increase in the productivity of the sector, with faster and more accurate access to the information contained in the documents.

Keywords: Process Control. Document management. Protocol. Recovery of information.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Estrutura da Instituição.....	32
Figura 2 –	Pasta Inicial Para Controle dos Documentos.....	35
Figura 3 –	Subpastas Dentro da Pasta da Instituição.....	36
Figura 4 –	Planilha de Controle dos Requerimentos.....	36
Figura 5 –	Planilha de Controle dos Requerimentos Indexada.....	38
Figura 6 –	Planilha de Controle dos Requerimentos Classificada Por Cores.....	40
Figura 7 –	Planilha de Controle dos Requerimentos Utilizando Editor de Planilhas, Exibindo Caixa de Diálogo.....	41
Figura 8 –	Arquivos de Processos Resolvidos Conforme Ano de Origem dos Requerimentos.....	42
Figura 9 –	Planilha de Processos Resolvidos.....	43
Figura 10 –	Subpastas Organizadas Conforme Instituição Custodiada Pelo Arquivo.....	46
Figura 11 –	Planilha de Instituições Indexadas.....	46

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Vantagens de um sistema de informação.....	24
Quadro 2 – Fases da gestão documental.....	27
Quadro 3 – Atividades do protocolo.....	30
Quadro 4 – Funções Atribuídas ao Arquivo Estudado.....	33
Quadro 5 – Informações inseridas no editor de planilhas, constantes nos requerimentos.....	37
Quadro 6 – Funções dos documentos e suas atribuições.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

RI	Recuperação da Informação.
SCDs	Sistema de Controle de Documentos.
SRI	Sistemas de Recuperação da Informação.
TI	Tecnologia da Informação.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	METODOLOGIA	18
3	INFORMAÇÃO – DEFINIÇÃO, RECUPERAÇÃO, ACESSO E SISTEMA	20
3.1	O que é informação?.....	20
3.2	Organização da informação.....	21
3.3	Recuperação e Transferência da Informação.....	22
3.4	Sistema de Controle de Informação.....	24
4	GESTÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO.....	26
5	RELEVÂNCIA DO PROTOCOLO NOS ARQUIVOS.....	29
6	IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA O CONTROLE DOS DOCUMENTOS	32
6.1	Tramitação efetuada pelos processos (requerimentos) até o arquivo.....	32
6.2	Criação do sistema para o controle dos requerimentos.....	34
6.3	Encaminhamento dos requerimentos para a fase permanente.....	42
6.4	Tramitação e organização dos documentos físicos referentes as instituições que encerraram suas atividades.....	44
6.5	Criação do sistema para o controle dos históricos ou dossiês.....	45
6.6	Segurança utilizada na proteção do sistema.....	47
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
	REFERÊNCIAS	51

1 INTRODUÇÃO

A informação se tornou insumo de fundamental importância na organização das sociedades, pois a busca e a produção da informação são indispensáveis nas atividades humanas, “a análise das necessidades e dos usos da informação vem se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa [...]” (MIRANDA, 2006, p. 111), surgindo assim diversas áreas para seu estudo.

Na Arquivologia, a recuperação da informação e os sistemas de informação são campos que auxiliam as instituições na administração e no funcionamento mais eficaz da gestão documental, sendo “necessária a execução de movimentos e operações táticas, ora restringindo os resultados alcançados, ora ampliando-os para a obtenção de informações mais relevantes, conforme o pedido de busca demandado” (LOPES, 2002, p. 61). Assim sendo, uma gestão documental de qualidade acontece com recursos que visam o acesso à informação de modo mais ágil, pois afinal o documento é produzido para informar algo e para suprir uma necessidade institucional.

A quantidade de documentos produzidos durante a Segunda Guerra Mundial fez surgir à necessidade de racionalizar a forma de utilização dos mesmos; países como Estados Unidos e Canadá discutiram o tema a fim de encontrar soluções para o constante aumento da documentação produzida e, princípios de administração foram utilizados na tentativa de solucionar o problema.

A aplicação adequada da gestão documental garante que as informações cheguem com a máxima precisão ao usuário, os quais, na verdade, são clientes dos arquivos, e encontram-se em busca das informações contidas nas massas documentais das instituições. “É evidente que a introdução da informação documental, isto é, da que se encontra registrada num suporte com ajuda de um código preestabelecido, criou uma verdadeira revolução na maneira de ver e utilizar a informação” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 61).

Ressaltamos que toda documentação custodiada no arquivo tem caráter permanente, pois o arquivo não possui uma comissão permanente de avaliação, e à falta da mesma dificulta a organização e condicionamento do acervo.

O objeto de estudo deste trabalho surgiu como fruto de uma experiência laboral no qual o autor enquanto técnico administrativo e estudante de arquivologia, planejou a criação de uma ferramenta para o controle dos documentos através do

software editor de planilhas encontrado no computador do arquivo estudado. Essas informações passam por duas fases básicas da gestão: a utilização e a destinação. Entretanto a fase mais abordada foi a utilização, devido ferramenta citada, efetuar o fluxo percorrido pelos os documentos. Vale salientar, que quanto à produção, outra fase básica da gestão de documentos, dois pontos devem ser considerados: o primeiro ponto é que o arquivo estudado é de custódia, e por isso a maioria dos documentos não foram produzidos por ele. O segundo ponto é que os documentos produzidos pelo arquivo são feito pelo editor de texto, onde a partir das informações contidas no documento original, cria-se um novo documento, com o mesmo valor, evento esse não abordado no estudo, devido ter sido criando antes da elaboração desse projeto.

Todas as atividades do arquivo estudado neste trabalho são gerenciadas pelo setor de protocolo, local responsável por várias fases da gestão dos documentos, tais como: o recebimento da documentação, seu registro, sua classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição.

Esse sistema de controle dos documentos divide-se em duas partes: a primeira está relacionada aos processos solicitados pelo usuário externo mediante requerimento, onde é possível efetuar as etapas ligadas ao protocolo. A segunda parte se compõe dos documentos custodiados pelo arquivo, mais precisamente históricos ou dossiês dos alunos, neste caso, o sistema informará ao usuário interno apenas a localização do documento.

O controle é feito pelo editor de planilha, utiliza o processo de indexação, e possui as seguintes normatizações: a fonte sempre em caixa alta; exclusão de alguns sinais gráficos (não se emprega acentos gráficos, pontos ou vírgula); não se abrevia o nome do usuário solicitante, no caso o interessado, nem do aluno; aplica-se um sistema similar ao variadex (método de ordenação que utiliza cores na localização e arquivamentos dos documentos) com o objetivo de se obter uma melhor visualização das informações indexadas, além de se aplicar um vocabulário controlado, utilizando a linguagem já existente no arquivo, para designar as informações que são solicitadas pelo usuário externo. Além de algumas ações que foram utilizadas para proteção das informações gerada pela planilha, visando garantir uma maior segurança dos dados.

Tais procedimentos buscam otimizar a qualidade ao acesso das informações contidas nos documentos. Esse sistema apresenta um baixo custo para instituição,

além de possibilitar que o mesmo possa ser implantado posteriormente em outras instituições com recursos escassos.

A escolha do tema surgiu, através da observação da necessidade de um melhor gerenciamento e controle do fluxo dos documentos que chegavam ao setor de protocolo de um Arquivo escolar situado em João Pessoa - PB. O arquivo não possuía um controle por meio eletrônico da sua documentação, que consiste em documentos de instituições escolares que encerraram suas atividades, bem como, requerimentos solicitando certidões, declarações e comprovativos¹, a partir das informações existentes nessas instituições custodiadas, por tal razão, princípios de economia e eficácia na produção e uso da documentação não ocorriam, ocasionando um retardamento no acesso das informações solicitadas pelos usuários externos.

No protocolo do arquivo o controle dos documentos era feito através de um caderno de protocolo, mesmo havendo um computador no setor. Através do projeto já citado, este passou a ser usado, e por meio do editor de planilhas foi escolhido como ferramenta a ser utilizada para a gestão do setor, devido à possibilidade de nele, se registrar as informações mais importantes contidas nos documentos e, posteriormente, estas serem encontradas com maior rapidez, diminuindo o tempo de resposta da solicitação efetuada pelo usuário, controlando e permitindo de forma ágil e assertiva o acesso aos documentos e às informações.

Esse processo vai ao encontro das práticas arquivísticas e de um dos temas mais debatidos nas universidades, que são as novas práticas ocasionadas a partir da evolução tecnológica e da sociedade da informação que podem e devem ser usadas na arquivística. O conhecimento das atuais necessidades da sociedade da informação tem levado a Arquivologia, a buscarem uma aproximação com essas tecnologias que estão disponíveis, a todas as áreas da sociedade vigente.

Acreditamos que com a criação de um sistema de recuperação da informação e, com a implementação de programas e softwares adequados as necessidades e demandas do arquivo em estudo, a gestão documental será mais dinâmica, proporcionando aos profissionais que exercem suas atividades neste ambiente a possibilidade de executarem suas funções com eficácia cada vez maior,

¹ Validação por meio de carimbo e assinatura da autenticidade das informações contidas no histórico e diploma.

obtendo assim, uma maior valorização profissional, além de propiciar aos usuários, um acesso mais ágil e seguro das informações por estes requeridas.

Para a implantação da ferramenta, encontramos alguns obstáculos: no arquivo há carência de profissionais da área e assim, ocorre uma ausência de conhecimento técnico e acadêmico, resultando num trabalho efetuado fora das normas arquivísticas. Ressaltamos, entretanto, que esse problema não ocorre por falta de interesse de capacitação dos profissionais que atuam no arquivo, os quais, mesmo desconhecendo os princípios básicos da Arquivística, conseguem, de maneira aceitável, organizar o acervo e efetuar suas atividades diárias. Esclarecemos, entretanto, que a constante mudança de gestão e colaboradores, dificulta a capacitação desses servidores, no que se refere ao desenvolvimento das práticas arquivísticas. Outra dificuldade detectada para implantar a proposta mencionada nesse estudo foi à escassez de material de trabalho e de estrutura física, tais como salas para pesquisa dos documentos; estantes para um melhor acondicionamento da massa documental e EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) para os profissionais que trabalham no arquivo, dificultando assim, o trabalho com a documentação custodiada pelo arquivo.

Destacamos que antes da implantação do projeto, o controle dos documentos que chegavam ao arquivo era executado somente por meio físico. No caso dos requerimentos de solicitações eram feitos através de um caderno de protocolo, que informava apenas que o documento havia chegado ao setor; após essa atividade os documentos eram acondicionados em caixas-arquivo de acordo com a tramitação processo. **Então, qual a importância de criar ferramentas tecnológicas para o controle dos documentos no setor de protocolo?**

Diante do exposto nosso objetivo geral foi apresentar uma ferramenta que auxilie a tramitação dos documentos, mais especificamente requerimentos, históricos ou dossiês escolares recebidos no setor de protocolo do arquivo na cidade de João Pessoa – PB. Quanto aos objetivos específicos:

- Descrever como foi feita as ações para o controle da documentação recebida pelo o protocolo do arquivo;
- Identificar a precisão no processo de busca e recuperação da informação;
- Propor com maior agilidade o tempo de resposta para o usuário.

Assim, nosso trabalho está estruturado será estruturado em seis capítulos da seguinte forma: no primeiro capítulo dissertamos sobre a informação, considerada como a matéria prima para efetuar a criação do sistema, onde apresentamos como elemento determinante para o conhecimento, seus conceitos junto a ciência da informação e os diversos significados que a informação pode ter.

Dentro do capítulo sobre informação falaremos sobre a importância de organizar a informação para a sociedade e o quanto ela é determinante para as organizações. A relevância da recuperação da informação, que se origina por viabilizar a informação sobre uma solicitação. Finalizaremos esse capítulo com as vantagens de se utilizar um sistema de informação, criando a partir de métodos organizados um sistema que visa atribuir meios de controlar a informação.

No segundo capítulo transcorremos sobre história da gestão documental, quando surgiu, o porquê de sua necessidade, quais medidas foram tomadas para seu aperfeiçoamento, fases que a gestão se insere dentro da arquivologia, por fim, falamos sobre a inserção da tecnologia na gestão dos documentos.

O terceiro capítulo disserta sobre o setor de protocolo, sua origem, terminologia e os diversos significados que a palavra pode ter. Destaca ainda a importância do protocolo na gestão dos documentos, para na sequência expor as atividades referentes ao protocolo.

Por fim apresentaremos a implantação do sistema, que se inicia estruturando a instituição a qual o arquivo está vinculado, no decorrer será mostrado o percurso feito pelos requerimentos até sua chegada ao arquivo, bem como, a para que sirva cada solicitação. A próxima seção acarreta como foi criado o sistema para seu controle, trazendo o passo a passo de cada medida tomada. Em seguida será difundida sobre a criação de uma segunda parte do sistema, para quando esses requerimentos cumprirem a função a qual foram desempenhados.

A próxima seção do capítulo tratará sobre os documentos físicos referentes as instituições custodiadas pelo arquivo, o caminho para chegar até o arquivo e a forma de sua organização para o caso das instituições que não apresentem nenhuma organização. Na sequência apresentaremos o sistema criado para fazer o controle dos históricos ou dossiês dessas instituições.

Finalizaremos falando sobre a segurança utilizada para preservar a informação, a importância, seus princípios básicos e os procedimentos tomados para garantir a segurança de todo o sistema.

2 METODOLOGIA

Para elaborar a pesquisa, inicialmente realizamos a criação de um organograma² da instituição com o intuito de entender sua hierarquia e o caminho percorrido pelos processos (requerimentos) feitos pelos usuários externos antes de chegar ao arquivo, isso ocorre devido ao arquivo estudado não ser o produtor dos requerimentos, bem como, da documentação das instituições escolares que encerraram suas atividades que estão sob sua guarda. Esclarecidas essas questões começamos a classificar esses requerimentos que chegavam de acordo com a sua finalidade – solicitações de certidões, declarações ou comprovativos – também observamos o trâmite feito para chegada dos documentos físicos das instituições escolares que encerraram suas atividades, além de procurarmos compreender o funcionamento do setor, preservando a linguagem utilizada pelos servidores do arquivo e a partir dessas informações adquiridas utilizamos como palavras-chave que foram implantadas no sistema, para posteriormente fazer uma implementação do sistema de controle de documentos (SCDs) nas atividades ligadas à tramitação no setor de protocolo.

Nessa perspectiva de Diez e Horn (2013, p. 49) afirma que “o sentido da metodologia é facilitar o cumprimento dos objetivos, é o modo como se desenvolve métodos, didáticas e técnicas para conseguir demonstrar como se chegou à conclusão do trabalho científico”. Cajueiro (2015, p. 41) destaca que

[...] a metodologia descreve todos os procedimentos adotados para a execução da pesquisa. Ou seja, é detalhar como a pesquisa será feita: no caso do projeto de pesquisa, porque é a proposta de pesquisa; ou foi feita, no caso de monografia.

A abordagem da pesquisa foi qualitativa, pois visou analisar dados obtidos por meio de estudos teóricos e dados informacionais coletados para sua fundamentação, pois “a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a apreensão da realidade e também o potencial criativo do pesquisador” (MINAYO, 2008, p. 22). Durante a pesquisa foi feito um levantamento bibliográfico para fomentar os temas sobre informação,

² O organograma será visualizado no capítulo seis, onde será compreendida a hierarquia da instituição.

recuperação da informação, sistemas de informação, gestão documental e protocolo, descrevendo de maneira prática os métodos de trabalho empregados pelos funcionários do arquivo.

A técnica escolhida para o desenvolvimento da pesquisa constituiu-se na observação participante ou ativa, na qual conforme Gil (2006) diz que, o pesquisador tem uma real participação com a situação, os indivíduos e com a organização pesquisada, sendo que Marconi e Lakatos (2003, p. 194) afirmam que o pesquisador “fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste”. A observação foi feita durante o momento de atuação no arquivo, período esse da criação e aplicabilidade do sistema de recuperação da informação e treinamento dos funcionários que trabalhavam no protocolo do arquivo. Nesse período foi feito um levantamento das informações contidas em cada instituição custodiadas pelo arquivo, para compreender como cada uma delas procedia quanto a sua organização, bem com arquivo o modo de trabalho elaborado pelos funcionários no setor de protocolo do arquivo, posteriormente, foi elaborado um vocabulário controlado de acordo com as informações utilizadas durante o cotidiano desses funcionários, para em seguida ser aplicada todas essas informações no sistema de recuperação da informação.

O universo da pesquisa foi um arquivo que trabalha com documentação escolar localizada na cidade de João Pessoa – PB. E mantém sob sua custódia documentos permanentes, cujo possui atividades meio e fim de diversas instituições educacionais que tiveram suas atividades encerradas (fundo fechado³), este acervo é constituído em sua grande maioria por históricos ou dossiês e diários de classe, mas possuem também atas ou relatórios que constam notas com resultados finais dos alunos, além da documentação referente a instituição encerrada, onde consta sua própria história e procedimentos adotados durante seus anos de funcionamento, o que classificamos como documentos administrativos.

Todos os métodos criados e apresentados neste trabalho visam um elemento principal que é a transparência da informação do arquivo estudado. Seu conhecimento, o modo de organização, suas áreas serão demonstradas para, a partir de um estudo bibliográfico e da prática executada no arquivo.

³ Conjunto de documento que não pode mais criar ou receber os mesmos, pois sua entidade produtora está encerrada.

3 INFORMAÇÃO – DEFINIÇÃO, RECUPERAÇÃO, ACESSO E SISTEMA

3.1 O que é informação?

A palavra informação está associada à capacidade que as pessoas têm em relatar um acontecimento, conhecimento ou fato, para o Dicionário Houaiss da língua portuguesa, a palavra informação deriva do latim *informatio*, “ação de formar; de fazer; fabricação; esboço; desenho; plano; ideia, concepção; formação; forma”. Quanto à definição, seria “ato ou efeito de informar (-se), I) comunicação ou recepção de um conhecimento ou juízo” (HOUAISS, 2001, p. 1615).

Diversos autores ligados a Ciência da Informação prestam suas contribuições ao conceituar o termo informação, entre eles destacamos Camargo (2006, p. 1) o qual afirma que a informação é “todo e qualquer elemento referencial contido num documento”, outros declaram que “a informação apresenta-se algo que vem depois do dado” (AZEVEDO; CARVALHO; PONTES JÚNIOR, 2013, p. 4) e os mesmos autores em relação ao conhecimento afirmam que “a informação como um elemento anterior e gerador de conhecimento e, esse último, podemos notar que é algo particular de um indivíduo”. Ainda sobre o assunto Rondinelli (2013, p. 99) considera que

Afinal, dados, ideias ou elementos referencial devidamente registrado, ou organizados, ou estruturados, ou ainda modelados, têm por função comunicar conhecimento, testemunhar ações, o que evoca imediatamente a abordagem etimológica e semântica da entidade informação.

Entretanto, Capurro e Hjørland se depararam com algumas dificuldades para encontrar uma definição para a palavra, considerando que “o uso de termos pode diferir de suas definições mais formais” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 151) e prosseguem dizendo que

O uso ordinário de um termo como informação pode ter significados diferentes de sua definição formal significando que visões teóricas conflitantes podem surgir entre as definições científicas explícitas e as definições implícitas.

Na mesma linha de raciocínio Mariz (2012, p. 21) atesta que, “a informação é elemento essencial e determinante de todos os campos do conhecimento, e isso se

faz com que ela seja dotada de enorme diversidade de conceitos”. Os vários conceitos de informação são divergentes entre autores, pois o uso da palavra adquiriu conceitos distintos, dependendo da abordagem das diferentes disciplinas e de termos como: recuperação da informação, sistemas de informação e serviços de informação (CAPURRO; HJORLAND, 2007). Para esses autores não há um desfecho sobre o termo “informação”, isso ocorrerá de acordo com a função pela qual a palavra foi designada.

3.2 Organização da informação

Hoje vivemos numa sociedade em que a informação se tornou importante para qualquer campo da atividade humana, isso ocorre devido a fenômenos sociais de interação com outros indivíduos. Para Rousseau e Couture (1998, p.61)

O ser humano tem uma necessidade insaciável de informação. As razões da sua procura incessantemente renovada apresentam múltiplas facetas cujas origens se encontram na sua sede de absoluto, de liberdade, de comunicação, de recuo das fronteiras do saber ou do exercício de poder.

O ato de informar e está informado é determinante nas organizações, sendo assim, “a informação é a base para o planejamento e para a formulação de estratégias” (ALBUQUERQUE; FREITAS, 2016, p. 1096). Na arquivologia a informação é um agente determinante no gerenciamento por ser um recurso importante e fundamental tanto no cenário interno como no contato com o exterior, “o conjunto dessas informações arquivísticas, em sua manifestação estruturada (os documentos arquivísticos) formam os arquivos, ou fundos de arquivos” (CAMARGO, 2013, p. 17).

Quanto mais fidedigna, adequada e custosa for essa informação, mais coerente será a instituição e maior será sua capacidade em responder às solicitações, tornando “possível registrar, copiar, autenticar, transmitir, comprar, receber, difundir, classificar, recuperar, armazenar, conservar e, finalmente, utilizar a informação de um modo relativamente fácil, estável e exacto” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 61). Almejar este propósito depende, em grande parte, do

reconhecimento da importância da informação e da criação de sistemas para recuperação da informação proporcionada pela tecnologia.

3.3 Recuperação e transferência da informação

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística o termo recuperação da informação significa: “identificação ou localização da informação desejada” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 143). Para Schellenberg as instituições devem atentar com a guarda dos documentos para facilitar na recuperação da informação (RI), isso ocorre quando autor afirma que as instituições “preocupam-se sobretudo com a guarda dos mesmos, de modo que possam ser rapidamente encontrados quando solicitados” (SCHELLENBERG, 2006, p. 83), isto quer dizer que, um sistema de RI tem como intenção viabilizar a informação sobre um pedido. A partir desta afirmação é importante destacar dois pontos interligados para que ocorra a RI:

O primeiro ponto a ser abordado é a estratégia, palavra é associada à guerra, sendo considerada a capacidade de pensar as atividades a serem realizadas em determinada ação, em busca do objetivo desejado. O termo vem do grego e posteriormente as organizações comerciais integraram ao seu meio, conforme (ALBUQUERQUE; FREITAS, 2016, p. 1097).

O termo estratégia originou-se na Grécia Antiga, derivando-se da palavra *estrategos* e está relacionada diretamente à função dos generais no comando de um exército, e, sobretudo à formulação de planos de guerra, organizações militares, habilidades comportamentais e gerenciais (Péricles, 450 a.C.). Com o passar do tempo, a estratégia foi incorporada ao mundo nos negócios (durante a II Revolução Industrial e início do século XX) e começou a ser utilizada pelas organizações, significando o modo como as organizações se comportam e tomam decisões frente às alterações do ambiente.

O uso da estratégia na RI possibilita o retorno para a pesquisa da informação desejada, utilizando a busca das palavras nos títulos e resumos dos documentos, ou de termos específicos que façam parte dos mesmos. Decidir quais os melhores termos utilizados, propiciam um melhor desempenho, sendo assim o uso da estratégia em RI

[...] permite a utilização de busca de palavras apenas dos títulos e resumos dos documentos, isto é, termo de linguagem natural; buscam os termos específicos de linguagens controladas, nos campos de descritor; buscam por autores; por ano de publicação; permitem também, a busca de conceitos compostos ou simples e a possibilidade de truncagem de raízes de palavras e de substituição de caracteres no meio dos termos, dentre outros recursos de recuperação. (LOPES, 2002, p. 60).

O segundo ponto do estudo é o planejamento, que consiste em um conjunto de ações para alcançar um resultado desejado, para isso ocorrer deve-se obter informações fidedignas do documento. Para Albuquerque e Freitas (2016, p. 1098-1099) “os primeiros conceitos de planejamento surgem provavelmente na pré-história com as primitivas “donas-de-casa” que de certa forma planejavam suas atividades domésticas”.

O planejamento na RI consiste na capacidade de atender a necessidade da informação solicitada de acordo com o desejo do usuário, assegurando a qualidade na sua recuperação, e isso vai acontecer diante da tomada de decisões adequadas no momento da inclusão dos termos.

Um bom planejamento deve considerar todas as fontes de informação existentes, dentre as quais, destaca-se a utilidade das informações registradas como sendo produto das atividades próprias da organização, portanto, significativas para oferecer subsídios a esse planejamento, na medida em que espelham a realidade dos ambientes organizacionais. (ALBUQUERQUE; FREITAS, 2016, p. 1100).

Uma das principais fontes de informações para subsidiar a formulação de estratégias e as ações do planejamento é a informação arquivística, caracterizada como uma informação registrada, produzida ou recebida no contexto das atividades organizacionais. (ALBUQUERQUE; FREITAS, 2016, p. 1098). A recuperação dessas informações arquivísticas proporciona o acesso da informação, onde “a transferência efetua-se quando as informações transmitidas provocam a incorporação do conhecimento ao mundo do usuário” (MARIZ, 2012, p. 21-22). Criar sistemas de RI auxilia ao usuário recuperar o maior número de informações relevantes contidas nos documentos, no menor tempo possível, esses SRIs têm objetivos diversos, entre eles: criação ou recebimento, acondicionamento, organização, controle e distribuição, viabilizar o acesso dos documentos, portanto, cabe a instituição a checagem, seleção e coleta das informações no planejamento estratégico.

3.4 Sistema de controle de informação

A palavra sistema de informação consiste na criação de métodos organizados a fim de colher, processar, recuperar, armazenar e difundir dados que descrevem a informação quando solicitada pelo o usuário. “Um sistema pode ser definido como um conjunto de elementos inter-relacionados que integram entre si no desempenho de uma função, para atingir um objetivo determinado” (FREIXO, 2007, p. 82). Sua finalidade visa facilitar análise e o planejamento, visando um melhor controle das informações, permitindo maior confiabilidade na tomada das decisões. O quadro abaixo lista as principais vantagens de um sistema de informação bem elaborado.

Quadro 1 – Vantagens de um sistema de informação

- Ganhos operacionais, administrativos e melhoria na produtividade;
- Maior confiança e credibilidade da informação;
- Mais segurança de acesso à informação;
- Aperfeiçoamento do fluxo de informação;
- Informações de melhor qualidade.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

A busca pelo aperfeiçoamento dos sistemas ocorre devido à quantidade de informação produzida pela atividade humana e a cobrança por uma resposta rápida e de qualidade. Conforme assegura Silva (2014, p. 34).

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

Esses sistemas podem ser elaborados através do uso da tecnologia em computadores o que é o caso da apresentação deste trabalho. “A utilização de tecnologias da informação e comunicação agilizam também as pesquisas sobre documentos que deram entrada. Neste sentido, deve-se aperfeiçoar o conjunto de metadados institucionalizados para facilitar não só o registro como também a recuperação da informação”. (VIEIRA, 2016, p. 19-20).

O presente trabalho utilizou-se um ou mais computadores e o software editor de planilhas, mas para que isso ocorra, e principalmente no caso da Arquivologia, faz-se necessário a participação de uma pessoa que possua conhecimento na área desde o momento da criação e na utilização do sistema, pois “irá assegurar que essa ferramenta tenha os meios necessários para garantir a celeridade, com segurança, na recuperação da informação, bem como a racionalização dessas” (SILVA, 2014, p. 39).

4 GESTÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO

A gestão de documentos em arquivo surgiu após a Segunda Guerra Mundial, devido ao grande número de documentos produzidos em instituições públicas, à necessidade de racionalizar e controlar este crescimento e a não acumulação dos conjuntos documentais. Segundo Indolfo (2007, p.29)

No século XX, ocorreu o aumento da quantidade de informação produzida, o incremento das atividades de racionalização da sua utilização e a valorização para a ampliação de sua acessibilidade, além de questões que envolvem o tratamento, armazenamento e difusão das informações registradas nos novos suportes magnéticos, eletrônicos ou digitais.

Conforme Fonseca (2005, p. 17) a “explosão de informação” gerada pela Guerra Fria entre Estados Unidos e União Soviética necessitava de meios cada vez mais rápidos de transferência e recuperação da informação para ser empregada em fins políticos e econômicos. Esse conceito “restaura e dinamiza a concepção dos arquivos como instrumentos facilitadores da administração [...]” (RONDINELLI, 2005, p. 41). O desenvolvimento tecnológico e científico acarretou no aumento da criação de documentos arquivísticos e, conseqüentemente, o comprometimento da capacidade de sua gestão.

No Canadá e nos Estados Unidos foram criadas comissões governamentais sobre o tema, a fim de encontrar soluções para a administração dos documentos públicos. Os responsáveis pela gestão de documentos arquivísticos desses países discutiram através de debates e congressos para enfatizar a importância dos arquivos para pesquisa e o “[...] crescente desenvolvimento dos mecanismos tecnológicos aplicados à documentação e recuperação da informação” (FONSECA, 2005, p. 12), assim passaram a adotar os princípios da administração científica a gestão de documentos.

A gestão de documentos é um processo de extrema importância para um bom desempenho de uma instituição. Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 100), a gestão de documentos pode ser conceituada como: “Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento”.

As atividades que competem a gestão documental são inerentes as fases corrente e intermediária, com já dito anteriormente, e “[...] faz-se necessária para a recuperação e o uso das informações que irão fundamentar as ações do gestor e estão dispersas num considerável volume de documentos” (SENA, 2014, p. 88). O controle é feito por meio de procedimentos referente às atividades de produção, tramitação, uso, avaliação utilização e a destinação dos documentos, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

Conforme o quadro dois há na gestão de documentos três fases consideradas básicas na conforme quadro abaixo, com o objetivo de assegurar sua organicidade e sua destinação apropriada, além de aumentar e possibilitar o acesso aos documentos:

Quadro 2 – Fases da Gestão Documental

Produção	Fase em que o documento é criado para atender as necessidades de um órgão ou setor. Os responsáveis pela gestão documental devem atuar para que sejam apenas criados os documentos essenciais à administração da instituição.
Utilização	Essa fase diz respeito ao controle, uso e acondicionamento dos documentos, serviços ligados ao protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição e tramitação); expedição; administração e arquivamento dos documentos em fase corrente e intermediária, além da elaboração de normas de acesso e de meios de recuperação da informação.
Destinação	Fase em que os documentos passam por análise e avaliação visando estabelecer seus prazos para guarda permanente ou sua eliminação.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

A busca de uma boa gestão faz com os o acúmulo desordenado de documentos se interrompa e melhore o espaço físico na instituição, com o objetivo de racionalizar e dá uma maior eficiência ao trabalho no arquivo, garantindo uma melhor organização do acervo ao reduzir a quantidade de informação dispensável

contida nos documentos. Rousseau e Couture (1998, p. 119) listam as vantagens de uma boa organização:

- aumento da eliminação de documentos na fonte e diminuição do volume documental total;
- a aceleração e a sistematização da organização dos documentos;
- o aumento da proteção da informação: um documento bem classificado, ordenado e arrumado está relativamente em segurança;
- a aceleração da pesquisa de informação e o fato de obter de forma mais rápida a informação pertinente;
- a tomada de decisão esclarecida graças à informação pertinente;
- a diminuição dos impactos negativos que a mobilidade do pessoal não deixa de produzir;
- o aumento da estabilidade, da continuidade e da eficácia administrativa da organização;
- a otimização da utilização do espaço, do equipamento e dos recursos humanos;
- a racionalização e até a diminuição dos custos da organização das massas documentais.

A entrada da tecnologia tem auxiliado a aprimorar e aperfeiçoar as atividades e ações da gestão documental, auxiliando no controle de acesso, dando mais agilidade na transmissão de dados e facilitando a pesquisa do acervo. O sistema criado utilizando o editor de planilhas, apresentado no presente trabalho tem como propósito justamente auxiliar a gestão dos documentos, seguindo seus procedimentos e utilizando a tecnologia. “Essas normas aumentam a eficácia administrativa, facilitando a classificação dos arquivos correntes, tornando sua recuperação mais fácil e mais rápida e racionalizando o seu armazenamento, e conseqüentemente, a sua conservação” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 119).

5 RELEVÂNCIA DO PROTOCOLO NOS ARQUIVOS

A palavra protocolo é originária da Grécia antiga vem de *protokollon* e “referia-se à primeira folha colada aos rolos de papiro e na qual se escrevia o resumo do conteúdo do manuscrito” (OLIVEIRA, 2006, p.13). Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 140), a palavra protocolo pode ser conceituada como: “Serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos”. Quanto à definição do termo protocolo, deve-se ter cuidado para não confundir, pois o mesmo abrange diversos significados, podendo variar de acordo com determinada atividade. Trazendo para a Arquivologia a palavra pode indicar ser um número de registro dado a um documento ou o nome atribuído a um livro de registro de documentos recebidos e expedidos. O protocolo objeto de estudo do presente trabalho

[...] é responsável pelo recebimento e distribuição de correspondências, documentos e processos, assim como pelo controle do seu fluxo na instituição. Por meio de suas atividades, apoiadas num sistema operacional eletrônico, é que se tornam possíveis à consulta e a localização de processos ou documentos [...]. (BRASIL, 2010)

A gestão de documental deve-se iniciar no setor de protocolo, que é quando o documento é criado, ou seja, onde é registrado a abertura até o a destinação final do documento “nessa concepção, nota-se que o termo não remete a um setor, a um livro ou a um número de registro, e sim a um serviço” (CAMARGO, 2013, p. 37). O setor de protocolo é responsável por receber e distribuir essa documentação de acordo com a necessidade da instituição, além de ser “o local para receber e dar as respostas às demandas informacionais da sociedade e das próprias instituições, bem como local em que se dá o trâmite documental” (VIEIRA, 2016, p. 5).

O setor de protocolo da instituição é importante, pois “com o auxílio das tecnologias da informação e comunicação que facilitam todo o processo já especificado, como também diminuem o tempo de acesso à documentação” (VIEIRA, 2016, p. 19), além de trabalhar de forma direta no atendimento aos usuários internos, bem como os usuários externos de uma instituição. Sua função visa responder por um rigoroso controle de toda documentação recebida ou expedida pela organização, obedecendo às atividades descritas no quadro três.

Quadro 3 – Atividades do Protocolo

Recebimento	Atividade realizada na chegada do documento, “consiste na análise inicial do documento” (CAMARGO, 2016 p. 38). É acompanhada de uma série de procedimentos, com o intuito de formalizar que os documentos cumpram suas funções. No sistema recomendado compõe esse procedimento com a chegada do documento e a identificação do mesmo, a distribuição para seus respectivos destinatários, verificação se há documentos antecedentes, classificar de acordo com o assunto e encaminhar para o registro e movimentação.
Registro	Atividade de formalizar o recebimento do documento através da criação de um número de identificação e uma descrição informativa, seu intuito é mostrar que o documento foi produzido ou recebido e facilitar seu acesso. Nesta atividade o sistema formalizaria a entrada do requerimento recebido – devido a sua produção ser em outro setor – por meio da inclusão das informações contidas no processo, isto inclui: data da entrada no processo, nome do interessado na solicitação, nome da pessoa a qual será feito o documento solicitado, número do processo, tipo de documento, situação da documentação, data de chegada ao arquivo e instituição a qual foi solicitada.
Classificação	Representa o ato de analisar e identificar os conteúdos encontrados nos documentos arquivísticos, posteriormente articular o local que os documentos serão recuperados. Este trabalho é realizado a partir de um plano de classificação elaborado pelo o arquivo, podendo atribuir um código aos documentos. No sistema a classificação é feita após o registro do requerimento, há a indicação de um campo na planilha com a denominação tipo de documento informando qual o interesse na solicitação requerida pelo do usuário.
Distribuição	Método pelo qual os processos destinam-se as suas unidades, que trataram de resolver sobre o conteúdo dos documentos, nessa etapa os

	<p>processos são entregues a unidades interna da instituição. Logo após a classificação, os documentos físicos seguirão para o local designado pelo sistema para ser tomadas as devidas providências.</p>
<p>Controle da tramitação</p>	<p>É a principal função do sistema estudado, pois é o controle da movimentação do processo de um local para outro, por meio de um sistema determinado pelo setor. Todas as informações citadas em registro servem para efetuar esta etapa, porque qualquer dado inserido na planilha poderia ser recuperado através da tecla de atalho Ctrl + L e ao digitar uma informação que tenha sido escrita no momento do registro ela será recuperada, outro método de controle e, por conseguinte recuperar a informação é o campo de entrada dos processos, uma vez que poderia ser organizado por ordem de cronológica e atualizado por meio da tecla classificar existente no editor de planilhas, outro meio para o controle funciona ao selecionar o campo denominado linha na planilha optar a cor na opção cor de preenchimento de acordo com a situação do documento.</p>
<p>Expedição de documentos</p>	<p>Procedimento de receber as correspondências, verificar se está tudo correto, enumerar, separar cópias de originais e expedir o original (as cópias serão encaminhadas para arquivamento) para outras instituições. Junto com a produção dos requerimentos está fase não possui no sistema de editor de planilhas, mas no computador por meio do aplicativo editor de texto é feito a transcrição de um documento a partir do original e que apresentará o mesmo valor. O controle desta parte é feito junto à pasta criada no computador e organizadas pelo tipo de documento, seguida por ordem alfabética.</p>

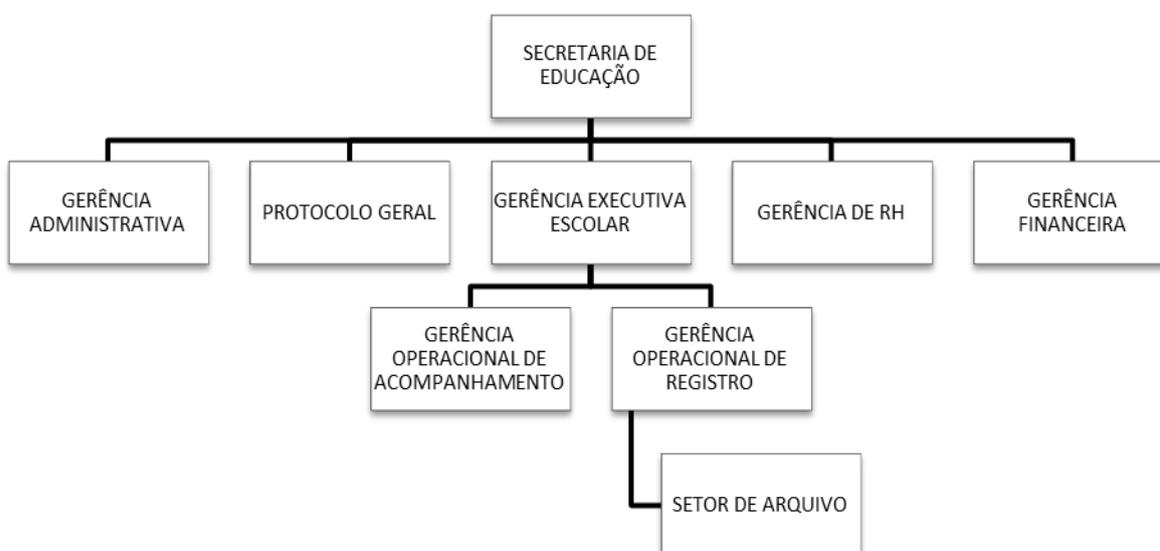
Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Após uma explicação introdutória sobre o funcionamento do protocolo, esclareceremos no capítulo seis, os métodos adotados no arquivo estudado.

6 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA O CONTROLE DOS DOCUMENTOS

Para a criação da ferramenta de controle de documentos, utilizando o editor de planilhas, primeiramente foi necessário entender a estrutura da instituição, conhecer o funcionamento do arquivo, e o modo como eram feitas as buscas das informações contidas nos documentos, para posteriormente criar a estratégia a ser desenvolvida. Antes do desenvolvimento da ferramenta, o processo era realizado conforme explicação na próxima seção, devido ao arquivo ter em parte do seu acervo um setor de custódia dos documentos, documentação essa recebida como fundo fechado.

Figura 1 – Estrutura da Instituição



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

6.1 Tramitação efetuada pelos processos (requerimentos) até o arquivo

O primeiro ponto aborda os processos feitos por meio de requerimento, atendendo ao pedido do usuário externo; com já dito anteriormente esse procedimento possui maior destaque neste estudo devido sua complexidade e por ser utilizado com mais frequência no arquivo. Inicialmente explicamos o caminho percorrido por esse documento até chegar ao arquivo, isso ocorre devido ao setor

não ser o produtor dos requerimentos estudados, sendo de responsabilidade do arquivo o recebimento e controle no momento da chegada ao seu protocolo.

Toda solicitação é feita através de um requerimento que pode ser realizado pelo o usuário interessado ou por terceiros, que possuam uma procuração e portando documento - original e cópia - de identificação com foto no setor de protocolo geral da Secretária de Educação localizada em João Pessoa - PB. Após essa fase o requerimento passa por uma triagem até chegar a suas respectivas gerências, para em seguida já dentro da gerência haver uma nova divisão. Os requerimentos referentes à gerência permanecem neste setor para serem avaliados pela mesma, e os correspondentes ao arquivo seguem para o setor, com a finalidade de desempenhar suas funções. O papel do arquivo estudado é emitir um documento a partir da rogativa vinda desses requerimentos, estes pedidos geram um número lógico único, por exemplo, 210-2/2016, e dividem-se em:

Quadro 4 – Funções Atribuídas ao Arquivo Estudado

<p align="center">Confirmação da autenticidade do documento</p>	<p>Por meio de requerimento e anexando o histórico original, a pessoa requisitante entra com o pedido para atestar a autenticidade do documento que produzido por outra instituição escolar, esta confirmação é feita após visita de um funcionário responsável do arquivo a instituição produtora e ratificando com a mesma a veracidade das informações contidas no histórico; feito isso o mesmo recebe dois carimbos, um do funcionário responsável e outro de um inspetor do arquivo.</p>
<p align="center">Remissão de um documento</p>	<p>O requisitante faz a solicitação de um novo histórico escolar a partir da documentação já existente, custodiada pelo arquivo.</p>
<p align="center">Solicitação de tempo empregatício</p>	<p>Essa rogativa é referente a ex-funcionários das instituições, das quais o arquivo é mantenedor de sua documentação e necessitam de uma declaração, confirmando seu tempo de serviço para aposentadoria.</p>
<p align="center">Declaração de bolsa ou boa conduta do aluno</p>	<p>O requisitante faz o pedido por meio de requerimento de uma declaração onde cursou como bolsista, ou se manteve boa conduta durante a vida escolar - este segundo muito solicitado para</p>

	concursos na área de segurança – através da documentação já existente, custodiada pelo arquivo.
--	---

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Após a chegada dos requerimentos ao arquivo, o único meio utilizado para registrar a entrada dos mesmos era um livro de protocolo, onde constavam as seguintes informações:

- Data de chegada do documento ao arquivo;
- Nome da pessoa interessada;
- Número lógico do processo;
- Assunto referente ao pedido.

Posteriormente, esses processos eram designados para seus respectivos setores para desempenhar suas funções conforme descrição em etiquetas de caixas-arquivo.

Nos próximos subpontos serão apresentados os métodos adotados para a organização dos documentos por meio de editor de planilhas. Este procedimento dividiu-se em duas partes: a primeira é referente ao controle dos processos recém-chegados ao arquivo, feito pelo o usuário externo através de requerimento; já a segunda menciona os dossiês – históricos - da vida escolar dos alunos, vinda dos documentos físicos das instituições escolares que encerraram suas atividades.

Todo procedimento é executado pelo protocolo do arquivo, mas outros setores do próprio arquivo que possuem computador terão acesso apenas para consulta a partir do compartilhamento da rede interna feita por um profissional de informática.

6.2 Criação do sistema para o controle dos requerimentos

Devido ao arquivo não possuir um sistema informatizado para organização dos processos que chegam ao seu protocolo diariamente, e a necessidade de um controle para o acesso dos documentos, foi necessário por meio de um projeto, elaborar um sistema para recuperar a informação no menor tempo possível, com uma melhor confiabilidade e de baixo custo.

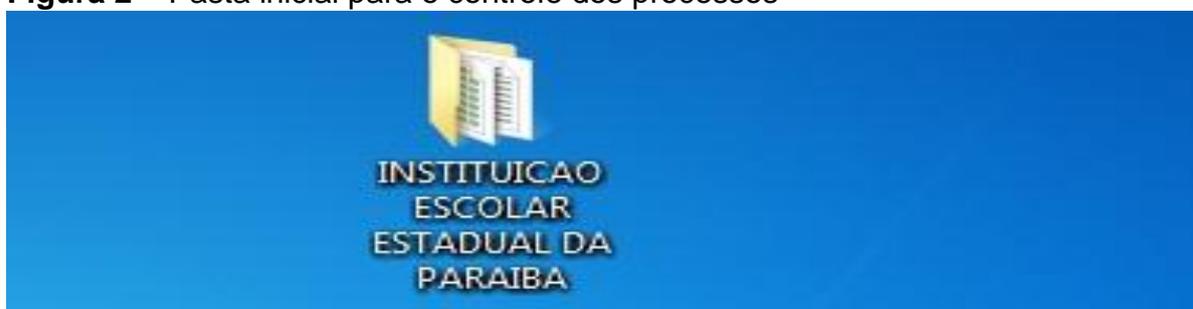
O procedimento adotado para fazer o controle da tramitação dos requerimentos que chegam ao arquivo foi por meio de computadores já existentes no arquivo, operacionalizando com o sistema Windows, nele utilizamos como

ferramenta o editor de planilha Excel. O principal objetivo do sistema é referente ao protocolo do arquivo, por ser a unidade responsável de forma direta pelo atendimento ao público, tanto interno como externo e, executando um rigoroso controle dos documentos recebidos, seguindo técnicas de protocolo estudadas na arquivologia.

Algumas ferramentas utilizadas antes da criação do sistema de controle, por motivo de segurança foram preservadas, como o livro de registro; e a manutenção do sistema de controle dos requerimentos nas caixas-arquivo, fazendo com que a ferramenta se adapte a esse controle. Vale salientar que a ferramenta tem como propósito auxiliar a tramitação do documento físico.

O primeiro passo foi à criação de uma pasta dentro computador com o nome da instituição, conforme a figura dois, onde todas as informações referentes ao controle dos documentos do arquivo serão administradas.

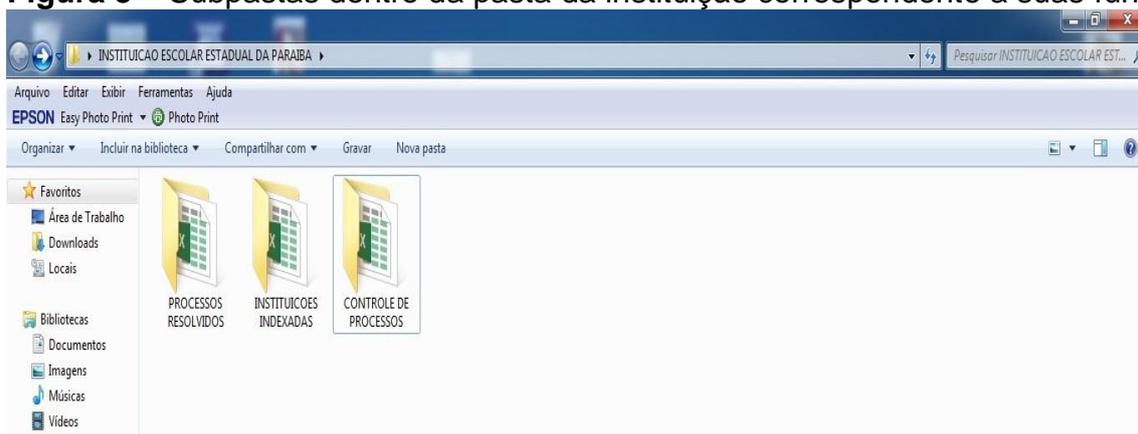
Figura 2 – Pasta inicial para o controle dos processos



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

O segundo passo foi elaborar subpastas dentro da pasta da instituição, de acordo com o quadro abaixo na figura três, atribuídas com os seguintes nomes: controle de processos para a organização da tramitação dos requerimentos, processos resolvidos para designar os requerimentos ao arquivo permanente e colégios indexados para informar a localização dos dossiês dos alunos (essa fase será explicada na segunda parte, correspondente aos documentos já existentes no arquivo).

Figura 3 – Subpastas dentro da pasta da instituição correspondente a suas funções



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

No terceiro momento dentro da pasta de controle de processos e já utilizando o editor de planilhas Excel criou-se um arquivo intitulado de acordo com o ano em que os requerimentos correspondem.

O próximo passo foi a criação de um layout, conforme ilustrado da figura quatro, e partir do qual, são indexadas as informações mais utilizadas pelos usuários no dia a dia do arquivo:

Figura 4 – Planilha de controle dos requerimentos utilizando o Excel sem a indexação

ARQUIVO JUSAMARQ								
INFORMAÇÃO POR CORES								
	DIGITAR ..	CONFERIR...	ASSINAR...	EXPEDIDO	PENDÊNCIA	AGUARDANDO	DEVOLVIDO	ENTREGUE/OK
JANEIRO - Nº DO PROCESSO (INICIO E FINAL)								
ENTRADA	INTERESSADO	ALUNO	PROCESSO	TIPO DOCUMENTO	SITUAÇÃO	DATA/ARQUIVO	ESCOLA/SÉRIE/ANO	
						JANEIRO		
						FEVEREIRO		
						MARÇO		
						ABRIL		
						MAIO		
						JUNHO		
						JULHO		
						AGOSTO		
						SETEMBRO		
						OUTUBRO		
						NOVEMBRO		

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Será apontado na sequência o modelo utilizado, bem como seus campos preenchidos. Na parte superior da planilha, onde se encontram as primeiras células mais precisamente da primeira a quinta linha foram inseridas algumas informações a

respeito da instituição como nome, endereço, telefone para contato e e-mail, no sentido de avisar ao usuário em um primeiro momento alguns dados pertinentes do arquivo. Em seguida na sexta e sétima linha mostra o campo de informações por cores, elas servem de orientação ao usuário, pois sinalizam quais as cores que devem ser usadas de acordo com o andamento do processo. A nona linha, indica o mês e o número do primeiro e último processo registrado dentro do mês; esse campo serve para facilitar a pesquisa diminuindo o número de processos.

Na décima linha⁴, encontram-se as informações mais utilizadas no arquivo e a mesma segue a sequência de dados correspondente ao requerimento de meio físico. As demais linhas correspondem à indexação das informações que se encontram nos requerimentos, mas antes é necessário observa-se a parte final da planilha, onde se encontra as guias de planilhas⁵. Foram criadas doze guias, as quais correspondem aos meses do ano. As informações são indexadas dentro de seu respectivo mês, segundo a data de entrada do requerimento. Voltando para a indexação das informações que constam no requerimento, seguimos agora para o preenchimento das colunas⁶, neles foram criados conforme quadro cinco.

Quadro 5 – Informações Inseridas no Editor de Planilhas, Constantes nos Requerimentos.

Entrada	Nesse campo corresponde a registrar a data em que processo foi solicitado pelo requerente.
Interessado	Consiste no nome da pessoa solicitante do documento, lembrando que pode ser o titular ou um terceiro através de procuração e apresentando documento com foto.
Aluno	Pessoa a qual consta o nome envolvido no processo e a partir dele será atendido à solicitação desejada.
Processo	Indexação de um número lógico já atribuído ao requerimento.
Tipo de Documento	Parte onde classifica o requerimento de acordo com o seu pedido, podendo ser solicitação de um novo documento, validação do documento original, confirmação de bolsa de estudo ou de

⁴ Linha – Parte horizontal das ações na planilha, identificadas por números no canto esquerdo da tela do editor de planilhas.

⁵ Guias de Planilhas – São as folhas do editor de planilhas, que reúne as barras de ferramentas e as barras de menu, onde são executadas os comandos e funcionalidades da planilha.

⁶ Coluna – Parte vertical das ações na planilha, identificadas por letras e combinações de letras.

	conduta escolar.
Situação	Este campo explica em que fase está o andamento do processo, se o mesmo já foi digitado, conferido, assinado, expedido, se está em pendência, se foi devolvido para gerência ou se já foi entregue ao solicitante.
Data-Arquivo	Informa o dia em que o requerimento chegou ao protocolo do arquivo.
Instituição	Pelo fato do arquivo trabalhar com várias instituições, este campo serve para informar qual instituto o interessado cursou ou trabalhou.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Quanto à tramitação dos processos, a triagem é feita ao selecionar no editor de planilhas a linha inteira e usamos a opção cor de preenchimento. Esse método visa propiciar uma maior dinâmica no acesso, facilitando na visualização através do layout da página, o qual foi criado a partir do sistema variadex. Método uniforme que utiliza as cores como forma de não se prender somente ao método alfabético (MARIANO, 2015). Estas cores são definidas de acordo com a tramitação do documento físico, no caso os requerimentos, no momento do recebimento e registro no protocolo do arquivo até seu destino final, que é o arquivo permanente, divididos da seguinte forma: no primeiro momento com o requerimento recebido no arquivo, o mesmo vai indexar as informações pedidas pela planilha, conforme a figura cinco.

Figura 5 – Planilha de controle dos requerimentos utilizando o Excel com a indexação da informação

ARQUIVO JUSAMARQ								
INFORMAÇÃO POR CORES								
	DIGITAR ..	CONFERIR ...	ASSINAR...	EXPEDIDO ...	PENDÊNCIA	AGUARDANDO	DEVOLVIDO	ENTREGUE/OK
JANEIRO - 12 - 6891								
ENTRADA	INTERESSADO	ALUNO	PROCESSO	TIPO DOCUMENTO	SITUAÇÃO	DATA/ARQUIVO	ESCOLA/SÉRIE/ANO	
03/01/2018	JOÃO CABRAL DE MELLO NETO	RAQUEL DE QUEIROZ	0000015-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	05/01/2018	INSTITUICAO A - 8ª F - 2001	
03/01/2018	CLARICE LISPECTOR		0000031-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	05/01/2018	INSTITUICAO B - 2ª M - 2012	
05/01/2018	CORA CORALINA	JOAO GUIMARAES ROSA	0000126-4/2018	VISTO	ENTRADA	09/01/2018	INSTITUICAO C - 3ª F - 2010	
12/01/2018	ANA MARIA MACHADO	ALUISIO DE AZEVEDO	0000390-2/2018	HISTORICO	ENTRADA	13/01/2018	INSTITUICAO D - 5ª F - 2005	
15/01/2018	ARIANO SUASSUNA		0000650-7/2018	HISTORICO	ENTRADA	15/01/2018	INSTITUICAO E - 3ª M - 1985	
22/01/2018	CARLOS DRUMMOND DE ANDRADE	CAIO FERNANDO ABREU	0001428-1/2018	SUPLETIVO	ENTRADA	23/01/2018	INSTITUICAO F - 2ª M - 1999	
22/01/2018	MACHADO DE ASSIS		0002139-3/2018	HISTORICO	ENTRADA	23/01/2018	INSTITUICAO G - 3ª M - 2001	
25/01/2018	ERICO VERISSIMO	LUIS FERNANDO VERISSIMO	0003812-4/2018	VISTO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO H - 3ª M - 1994	
25/01/2018	FERREIRA GULLAR		0004100-9/2018	TEMPO SERVICO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO I - 1980	
25/01/2018	OSWALD DE ANDRADE	MARIO DE ANDRADE	0004150-0/2018	HISTORICO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO J - 1ª F - 2017	
26/01/2018	DIAS GOMES	GRACILIANO RAMOS	0005234-5/2018	HISTORICO	ENTRADA	26/01/2018	INSTITUICAO K - 6ª F - 2011	
29/01/2018	ADELIA PRADO		0005576-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	30/01/2018	INSTITUICAO L - 3ª M - 2008	
30/01/2018	CECILIA MEIRELES	ANA MIRANDA	0006891-3/2018	HISTORICO	ENTRADA	30/01/2018	INSTITUICAO - L - 9ª F - 2009	

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

O próximo passo é repassar para os dados contidos nos requerimentos para os funcionários responsáveis, os quais buscam ou confirmam as informações inclusas nos históricos. Após o documento ser encontrado, a pessoa responsável pelo protocolo classifica o documento de acordo com o seu trâmite, o qual se divide nas seguintes fases:

Digitar: Registro de quando o documento solicitado por meio do requerimento foi encontrado e está pronto para ser digitado. É determinada pela cor amarela.

Conferir: Após a digitação, o documento será encaminhado para um especialista para conferência do mesmo, evitando assim um possível erro de digitação. É determinado pela cor roxa.

Assinar: Conferido o documento, o mesmo é assinado por dois funcionários: o responsável pela digitação o documento e o responsável pela conferência. A cor usada é a cinza.

Expedido: Fase a qual o documento solicitado já está digitado, conferido e assinado estando pronto para ser entregue ao interessado. É demarcado como expedido com a cor vermelha.

Pendência: Esta opção fica para o caso do documento solicitado faltar alguma informação ou anexos, nesses casos, o arquivo é responsável por solucionar o problema. A cor utilizada é verde.

Aguardando: Semelhante a situação de pendência, mas neste caso, é o solicitante, que trará a(s) informações que faltam de outra instituição escolar. A cor utilizada é rosa.

Devolvido: Este caso é para a solicitação que não poderá ser atendida pelo arquivo, com o documento (requerimento) feito pelo solicitante. O requerimento voltará para gerência, para que está, tome as devidas providências. A cor azul para esta situação.

Entregue (fonte branca): Depois de o documento ter passado por todas as fases anteriores, e o solicitante concretizar o recebimento com sua assinatura e data da entrega, o requerimento será encaminhado para o arquivo permanente. Esta opção é marcada com a cor preta e fonte branca.

Entregue (fonte vermelha): Esta fase é para os processos que não possuem solução no arquivo, devido ao fato de não haver recurso para a informação desejada pelo solicitante. Neste caso, depois de informado dessa impossibilidade, o solicitante assina no requerimento, com a finalidade de comprovar que ele foi informado acerca

do fato. O documento assinado será encaminhado para o arquivo permanente. Está opção é marcada com a cor preta e fonte vermelha.

Figura 6 – Planilha de controle dos requerimentos utilizando o Excel com os processos classificados de acordo com as cores

ARQUIVO JUSAMARQ								
INFORMAÇÃO POR CORES								
	DIGITAR ..	CONFERIR ...	ASSINAR...	EXPEDIDO	PENDÊNCIA	AGUARDANDO	DEVOLVIDO	ENTREGUE/OK
JANEIRO - 12 - 6891								
ENTRADA	INTERESSADO	ALUNO	PROCESSO	TIPO DOCUMENTO	SITUAÇÃO	DATA/ARQUIVO	ESCOLA/SÉRIE/ANO	
01/01/2018	RAQUEL CASAR DE MELLO NETO	RAQUEL DE QUEIROZ	0000015-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	05/01/2018	INSTITUICAO A - 5ª F - 2001	
03/01/2018	CLARICE LISPECTOR		0000031-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	05/01/2018	INSTITUICAO B - 2ª M - 2012	
05/01/2018	CORA CORALINA	JOAO GUIMARAES ROSA	0000126-4/2018	VISTO	ENTRADA	09/01/2018	INSTITUICAO C - 3ª F - 2010	
12/01/2018	ANA MARIA MACHADO	ALUISIO DE AZEVEDO	0000390-2/2018	HISTORICO	ENTRADA	13/01/2018	INSTITUICAO D - 5ª F - 2005	
15/01/2018	ARIANO SUASSUNA		0000650-7/2018	HISTORICO	ENTRADA	15/01/2018	INSTITUICAO E - 3ª M - 1985	
22/01/2018	CARLOS DRUMMOND DE ANDRADE	CAIO FERNANDO ABREU	0001428-1/2018	SUPLETIVO	ENTRADA	23/01/2018	INSTITUICAO F - 2ª M - 1999	
23/01/2018	MACHADO DE ASSIS		0001139-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	23/01/2018	INSTITUICAO G - 2ª M - 2004	
25/01/2018	ERICO VERISSIMO	LUIS FERNANDO VERISSIMO	0003812-4/2018	VISTO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO H - 3ª M - 1994	
25/01/2018	FERREIRA GULLAR		0004100-9/2018	TEMPO SERVICO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO I - 1980	
25/01/2018	OSWALDO DE ANDRADE	MARIO DE ANDRADE	0004150-0/2018	HISTORICO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO J - 1ª F - 2017	
26/01/2018	DIAS GOMES	GRACILIANO RAMOS	0005234-5/2018	HISTORICO	ENTRADA	26/01/2018	INSTITUICAO K - 6ª F - 2011	
29/01/2018	ADELIA PRADO		0005576-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	30/01/2018	INSTITUICAO L - 3ª M - 2008	
30/01/2018	CECILIA MEIRELES	ANA MIRANDA	0006891-3/2018	HISTORICO	ENTRADA	30/01/2018	INSTITUICAO - L - 9ª F - 2009	

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Algumas normas foram estabelecidas a fim de conseguir um melhor desempenho na operacionalização da planilha. Isso ocorreu de acordo com a particularidade do arquivo, foi levado em consideração o comportamento no dia-a-dia dos funcionários, o vocabulário controlado e o modo como o trabalho era desenvolvido dentro do arquivo. Após essas afirmações chegou à conclusão de fazer as seguintes mudanças: exclusão de acento, sinais e símbolos, visando facilitar a recuperação da informação, pois há casos que para o mesmo nome a palavra consta com acento ou não. Um exemplo disso é o nome Ângela, que pode ser escrito com ou sem o acento agudo. Também fica proibida a abreviação do nome do usuário ou solicitante, devido à na hora do acesso a pessoa responsável pela recuperação da informação, perca tempo tentando adivinhar como o nome da pessoa foi abreviado. Outra norma utilizada é o preenchimento das informações apenas utilizando letras em caixa altas, visando seguir um padrão ao indexar as informações.

Houve também a utilização de alguns recursos do editor de planilhas que auxiliam na operacionalização do sistema. O uso das teclas Ctrl + L que abre uma caixa de diálogo, onde qualquer informação inserida na planilha, que estiver na tela, poderá ser recuperada. Há também como classificar os dados inseridos por ordem cronológica de acordo com a chegada dos requerimentos, para efetuar esta etapa deve-se selecionar as células que constam informações indexadas a partir dos dados que informam a data de entrada dos requerimentos até a célula que constam as informações sobre a instituição interessada, posteriormente, seleciona a guia de dados, o grupo classificar e filtrar, e escolhe a opção, crescente A-Z, com isso as informações inseridas serão organizadas de acordo com a data de entrada dos requerimentos. Outro recurso é a inclusão de uma informação pertinente a cada processo individualmente, por meio do teclado direito do mouse e a seleciona opção inserir comentário, abre-se então uma caixa de diálogo, onde pode acrescentar qualquer informação pertencente ao andamento do processo, essa informação só será visualizada se a pessoa o ponteiro do mouse sobre a célula que constar essa opção, conforme figura sete.

Figura 7 – Planilha de controle dos requerimentos utilizando editor de planilha, exibindo caixa de diálogo.

ARQUIVO JUSAMARQ							
INFORMAÇÃO POR CORES							
	DIGITAR ..	CONFERIR ...	ASSINAR....	EXPEDIDO ...	PENDÊNCIA	AGUARDANDO	DEVOLVIDO ENTREGUE/OK
JANEIRO - 12 - 6891							
ENTRADA	INTERESSADO	ALUNO	PROCESSO	TIPO DOCUMENTO	SITUAÇÃO	DATA/ARQUIVO	ESCOLA/SÉRIE/ANO
03/01/2018	JOÃO CABRAL DE MELLO NETO	RAQUEL DE QUEIROZ	0000015-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	05/01/2018	INSTITUICAO A - 8ª F - 2001
03/01/2018	CLARICE LISPECTOR		0000031-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	05/01/2018	INSTITUICAO B - 2ª M - 2012
05/01/2018	CORA CORALINA	JOAO GUIMARAES ROSA	0000126-4/2018	VISTO		09/01/2018	INSTITUICAO C - 3ª F - 2010
12/01/2018	ANA MARIA MACHADO	ALUISIO DE AZEVEDO	0000390-2/2018	HISTORICO		13/01/2018	INSTITUICAO D - 5ª F - 2005
15/01/2018	ARIANO SUASSUNA		0000650-7/2018	HISTORICO		15/01/2018	INSTITUICAO E - 3ª M - 1985
22/01/2018	CARLOS DRUMMOND DE ANDRADE	CAIO FERNANDO ABREU	0001428-1/2018	SUPLETIVO		23/01/2018	INSTITUICAO F - 2ª M - 1999
22/01/2018	MACHADO DE ASSIS		0002139-3/2018	HISTORICO	ENTRADA	23/01/2018	INSTITUICAO G - 3ª M - 2001
25/01/2018	ERICO VERISSIMO	LUIS FERNANDO VERISSIMO	0003812-4/2018	VISTO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO H - 3ª M - 1994
25/01/2018	FERREIRA GULLAR		0004100-9/2018	TEMPO SERVICO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO I - 1ª - 1980
25/01/2018	OSWALD DE ANDRADE	MARIO DE ANDRADE	0004150-0/2018	HISTORICO	ENTRADA	25/01/2018	INSTITUICAO J - 1ª F - 2017
26/01/2018	DIAS GOMES	GRACILIANO RAMOS	0005234-5/2018	HISTORICO	ENTRADA	26/01/2018	INSTITUICAO K - 6ª F - 2011
29/01/2018	ADELIA PRADO		0005576-1/2018	HISTORICO	ENTRADA	30/01/2018	INSTITUICAO L - 1ª M - 2008
30/01/2018	CECILIA MEIRELES	ANA MIRANDA	0006891-3/2018	HISTORICO	ENTRADA	30/01/2018	INSTITUICAO L - 9ª F - 2009

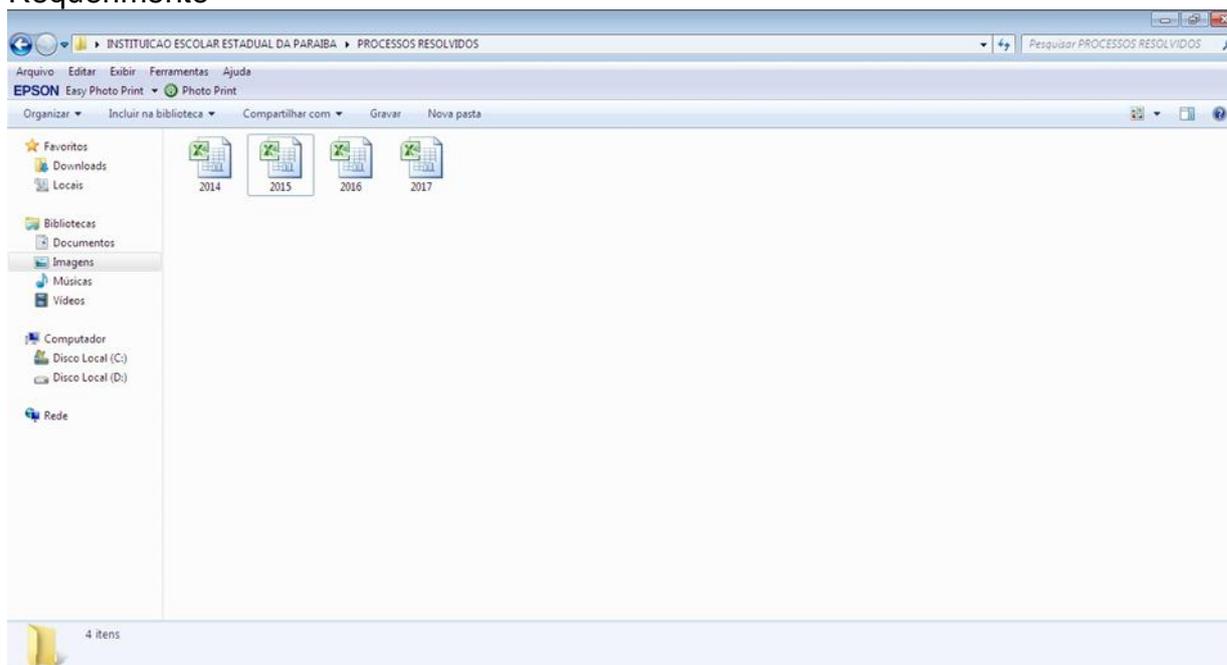
Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

6.3 Encaminhamento dos requerimentos para a fase permanente

Encerrado a fase de tramitação dos requerimentos, com o mesmo cumprindo sua função e correspondendo todas as atividades relacionadas, o mesmo será encaminhado para a fase permanente do arquivo. Para que ocorra esse procedimento o solicitante do documento tem que assinar o requerimento confirmando que todas as informações necessárias foram prontamente prestadas, e se o mesmo não conseguir o documento necessário, por falta da informação solicitada não consta no acervo do arquivo, ele foi informado pelo arquivo.

Para fazer o controle dos requerimentos que foram encaminhados ao arquivo permanente foi criada no computador, uma subpasta com o título Processos Resolvidos, dentro da pasta com o nome do arquivo, conforme figuras dois e três. Na sequência dentro da pasta Processos Resolvidos e utilizando o editor de planilhas criou-se um arquivo com o título correspondente ao ano em que foi originado o requerimento, conforme figura oito.

Figura 8 – Arquivos Processos Resolvidos Conforme o Ano de Origem do Requerimento



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

O próximo passo foi à criação do layout, de acordo com a figura nove, onde foram indexadas informações referente ao que consta nos requerimentos, para consultas futuras, com informações mais precisas para sua recuperação.

Figura 9 – Planilha de Processos Resolvidos

ENTRADA	INTERESSADO	ALUNO	PROCESSO	TIPO DOCUM	RESOLVIDO	ENTREGA	INSTITUICAO
08/01/2016	ADELIA PRADO		0000582-6/2016	HIST. FUND.	21/01/2016	15/02/2016	INSTITUICAO A
08/01/2016	ANA MARIA MACHADO	ALUISIO DE AZEVEDO	0000574-7/2016	HIST. MEDIO	20/01/2016	25/01/2016	INSTITUICAO C
08/01/2016	ARIANO SUASSUNA		0000577-1/2016	HIST. MEDIO	20/01/2016	25/01/2016	INSTITUICAO A
06/01/2016	CARLOS DRUMMOND DE ANDRADE	CAIO FERNANDO ABREU	0000296-8/2016	HIST. MEDIO	08/01/2016	12/01/2016	INSTITUICAO A
06/01/2016	CECILIA MEIRELES		0000351-0/2016	HIST. FUND.	04/02/2016	05/02/2016	INSTITUICAO B
22/01/2016	CECILIA MEIRELES	ANA MIRANDA	0001942-7/2016	HIST. MEDIO	26/01/2016	26/01/2016	INSTITUICAO D
21/01/2016	CLARICE LISPECTOR		0001810-1/2016	VISTO	29/01/2016	10/02/2016	INSTITUICAO E
26/01/2016	CORA CORALINA	JOAO GUIMARAES ROSA	0002284-7/2016	VISTO	03/02/2016	16/02/2016	INSTITUICAO C
12/01/2016	DIAS GOMES	GRACILIANO RAMOS	0000869-5/2016	HIST. FUND.	27/01/2016	08/03/2016	INSTITUICAO B
19/01/2016	ERICO VERISSIMO	LUIS FERNANDO VERISSIMO	0001600-7/2016	HIST. FUND.	10/02/2016	17/02/2016	INSTITUICAO A
25/01/2016	EVA FUNARI		0002023-7/2016	HIST. FUND.	26/01/2016	05/02/2016	INSTITUICAO E
29/01/2016	FERREIRA GULLAR		0002798-8/2016	HIST. MEDIO	04/02/2016	05/02/2016	INSTITUICAO D
20/01/2016	JOAO CABRAL DE MELLO NETO	RAQUEL DE QUEIROZ	0001743-6/2016	HIST. MEDIO	20/01/2016	25/01/2016	INSTITUICAO A
27/01/2016	JOSE DE ALENCAR		0002357-8/2016	HIST. MEDIO	03/02/2016	12/02/2016	INSTITUICAO B
07/01/2016	MACHADO DE ASSIS		0000361-1/2016	HIST. FUND.	10/01/2016	31/05/2016	INSTITUICAO C
04/01/2016	OSWALD DE ANDRADE	MARIO DE ANDRADE	0000078-6/2016	HIST. MEDIO	15/01/2016	10/01/2016	INSTITUICAO D
06/01/2016	RUTH ROCHA		0000257-5/2016	HIST. MEDIO	21/01/2016	28/01/2016	INSTITUICAO E
08/01/2016	SERGIO BUARQUE DE HOLANDA	CHICO BUARQUE DE HOLANDA	0000554-5/2016	HIST. FUND.	21/01/2016	08/01/2016	INSTITUICAO C

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Dando prosseguimento, mostraremos o modelo utilizado. Na parte superior da planilha, na primeira linha, foram inseridas informações com os dizeres “Processos Resolvidos” e o ano que corresponde o requerimento. Em seguida o mês a qual se refere o requerimento. Na quinta linha encontram-se as informações constantes nos requerimentos, com o objetivo de facilitar sua recuperação, logo abaixo já na sexta linha, constam as informações que serão indexadas. Assim como ocorre na planilha de tramitação, a planilha de encaminhamento para o arquivo permanente também possui doze guias, as quais correspondem aos meses do ano e com as informações registradas dentro do seu respectivo mês. As informações indexadas são basicamente as mesmas da planilha de tramitação, com a diferença em relação à inserção do campo resolvido, onde constará a data em que todo o processo foi solucionado pelo arquivo, o campo entrega, onde consta a data em que o solicitante do documento recebeu o mesmo.

Toda essa proposta também será seguida pelo requerimento, pois o mesmo será encaminhado para o arquivo permanente e arranjado em caixas-arquivo de acordo com o ano de sua criação e dentro das caixas será organizado em pasta de acordo com o mês de sua origem.

6.4 Tramitação e organização dos documentos físicos referentes às instituições que encerraram suas atividades

Apresentamos agora os procedimentos adotados para implantação no editor de planilhas da segunda parte do projeto, referente aos históricos ou dossiês escolares dos alunos cujas instituições custodiadas pelo arquivo encerraram suas atividades. Assim como nos requerimentos, começaremos mostrando o percurso feito por essa documentação até chegar ao arquivo, também será apresentado neste subponto à organização do documento físico no arquivo.

Após o encerramento da instituição escolar, a mesma comunica a Secretária de Educação seu término, por meio de ofício, e solicita a custódia de sua documentação para solicitações futuras, que venham a ser necessário dessa documentação. Isso ocorre com instituições particulares ou em nível estadual. Abre-se então um processo de encerramento da instituição, para em seguida, realizar uma visita técnica de pessoas responsáveis tanto pela gerência, quanto pelo arquivo, e assim, verificar a organização dessa documentação, para posteriormente autorizar a vinda da documentação ao arquivo. Com a chegada dos documentos ao arquivo, os mesmos são organizados respeitando sua proveniência, pois se tratam de documentos de fundo fechado.

A documentação que se refere neste subponto é dividida em quatro partes: históricos ou dossiês; relatórios ou resultados finais; diários de classe; e documentos administrativos. O arranjo, dos históricos ou dossiês, varia de acordo com a instituição, umas preferem organizar por ordem cronológica, outras por ordem alfabética, há as que classificam por gênero, e existem algumas que criam um índice em seu ordenamento. Todos são respeitados pelo pessoal que colabora com o trabalho do arquivo, mas há casos em que não há organização nenhuma dessa documentação, para esses casos foi criada um modo de ordenamento próprio do arquivo, no quadro seis explicaremos a função específica de cada documento e o modo como foi organizado no arquivo estudado.

Quadro 6 – Funções dos Documentos e Sua Organização

Históricos ou Dossiês	Considerados os principais documentos, pois se trata de toda a vida escolar do aluno. Como não se pode alterar a ordem dos documentos por se tratar de um fundo fechado sob custódia, nos
------------------------------	---

	casos da documentação não organizada, indicamos arranjar por ordem alfabética e quando possível ordem de gênero de acordo com o registro de nascimento.
Relatórios ou Resultados Finais	São ferramentas de extrema importância para RI, pois nele, dados e notas dos alunos matriculados, separados por série e turma. Para sua organização é indicado de forma cronológica.
Diários de Classe	Devido à dificuldade de trabalhar, pois se trata de vários livros para encontrar a informação de uma única pessoa, é considerada a última instância na busca sobre um registro. Sua importância é igual ou superior ao relatório ou histórico, porque é a transcrição feita diariamente pelo professor. Quando não há organização dos mesmos é sugerido o arranjo na seguinte sequência: Turma – Série – Turno – Ano.
Documentos Administrativos	São todos os documentos que se referem à administração da instituição. Neste caso a sugestão é organizar o documento de acordo com sua finalidade, por exemplo, as atas de reunião, a documentação referente a funcionários, ofícios e etc.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

6.5 Criação do sistema para o controle dos históricos ou dossiês

A segunda parte do projeto aborda os históricos ou dossiês encontrados na documentação das instituições custodiada pelo arquivo. Os procedimentos para implantação são mais simples, devido frequência de uso dos mesmos ser menor, se comparada a apresentadas pelos requerimentos, mas também possuem algumas características semelhantes. Seguindo os padrões de organização do meio físico, foi criada nesta segunda etapa, também por meio do editor de planilhas, uma ferramenta que facilita o acesso.

O primeiro passo foi fazer o levantamento dos históricos ou dossiês que se encontram dentro de caixas-arquivos ou pastas AZ, cada uma correspondente ao seu respectivo fundo, após essa fase foi criada no computador uma subpasta, com o título de Instituições indexadas, dentro da pasta com o nome do arquivo, conforme as figuras dois e três. Posteriormente dentro da pasta instituições indexadas e

Na sequência, observamos que na parte superior da planilha, onde se encontra a primeira célula, foram inseridas informações que diz respeito ao que se encontra o modo de organização do meio físico: se é caixa-arquivo ou pasta az e a descrição da informação que consta na capa do suporte físico. A partir das próximas linhas será incluído o nome completo dos alunos de acordo com cada histórico ou dossiê constante no suporte físico.

Assim como ocorre com a planilha de requerimentos, a planilha com os históricos ou dossiês segue as normas para sua digitação e seu sistema de busca também é idêntico utilizando as teclas Ctrl + L.

6.6 Segurança utilizada na proteção do sistema

Quanto à segurança do sistema. Sabemos que ela está diretamente ligada a proteção do conjunto de informações, “... significa proteger seus dados e sistemas de informação de acesso e uso não autorizados, divulgação, modificação, leitura, gravação, inspeção e destruição.” (RODRIGUES; TORRES; FLORIAN, 2018, p. 4). A falta de segurança das informações pode ocorrer por uma série de fatores, que vão desde a falta de habilidade em operacionalizar de quem utiliza o sistema até os riscos de invasões a fim de roubar, alterar ou modificar a informação. Para garantir a segurança de um determinado grupo de informações, existem quatro princípios básicos:

- **Confidencialidade** – Através da criação de códigos para a informação, a mesma só poderá ser acessada por pessoas autorizadas pela instituição ou pelo o proprietário da informação.
- **Integridade** – Demonstra que a informação utilizada possua qualidade e todas as características originais estabelecidas do momento de sua produção.
- **Disponibilidade** – Garantir que a informação esteja disponível e acessível para o uso de pessoas autorizadas a ter seu acesso.
- **Autenticidade** – Ter certeza que a informação é originária de seu produtor e que não sofreu alterações ao longo do processo, e se teve alguma alteração que tenha ocorrido de pessoas autorizadas.

Foi elaborado um conjunto de práticas tendo em vista, proteger os dados contra acessos indevidos ou sinistros⁷, visando dá o máximo de segurança possível as informações constante no sistema, dentro daquilo que foi fornecido como ferramenta de trabalho.

No editor de planilhas encontramos dois tipos de componentes que auxiliam na proteção dos dados. O primeiro passo foi informar as modificações aos funcionários que fazem o uso da planilha, e repassar as senhas criadas. Na sequencia proteger o arquivo do editor de planilhas com senha, limitando o acesso ao arquivo apenas a esses funcionários. Outro ponto a se destacar já utilizando o editor de planilhas é a proteção da planilha contra remoções ou qualquer alteração accidental que possa ocorrer. Para fazer qualquer alteração o usuário terá que solicitar desproteger a planilha e após inserir senha poderá operacionalizar.

Além dessas ações, outro meio utilizado para proteger as informações foi através de backups para mídias externas. De inicio foi feitos diariamente em pendrives, que tinha como propósito armazenar as informações das planilhas e repassar aos superiores o trabalho processado do dia, para isso um pendrive ficaria com o setor de arquivo e o outro iria para gerência. Posteriormente foi solicitado HDs externos, para executar a mesma proteção e por se tratar de uma mídia mais resistente e confiável. Além de fazer também backups em outros computadores do arquivo, para o caso de pane no servidor.

Foi dada a ideia de repassar esses dados por armazenamento na nuvem, via um provedor privado. Acreditamos que essa prática é considerada inviável no momento, por se tratar de possuir algumas informações sigilosas e de interesse pessoal e que estariam em poder de uma empresa privada, além de poder ser modificada por meio de uma invasão ao sistema do arquivo. Para a resolução desse problema houve um projeto - embrionário ainda – conversar com o setor de TI do governo, para não só utilizar os seus servidores, bem como, criar um link onde constariam as informações correspondentes às atividades do arquivo.

⁷ Qualquer tipo de dano ou prejuízo que possa ocorrer no ambiente.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação é uma ferramenta de suma importância em qualquer atividade da vida humana, ela corresponde ao conhecimento obtido por uma pessoa ou organização sobre um ato ou evento ocorrido, podendo ser considerada de grande valia quando consegue o resultado esperado, qualificando o planejamento ou tomada de decisão.

Ao organizarmos a informação permitimos ter uma maior facilidade no acesso da mesma contida nos documentos, fazendo com que no surgimento de uma futura consulta possa ser compartilhada com uma maior credibilidade, essa gestão auxilia na seleção e filtragem do que é relevante para a pessoa ou instituição. Um das áreas da informação é sua recuperação que aborda os processos de armazenamento, busca e acesso aos documentos.

Devemos destacar dois pontos para a recuperação da informação contida nos documentos; primeiro ponto é a capacidade de raciocinar qual decisão deve ser realizada em uma determinada ação por meio de uma estratégia elaborada a fim de conseguir o retorno do pedido efetuado. O segundo ponto aborda justamente o conjunto dessas ações, a partir de informações documento chamado de planejamento. Alinhado a esse planejamento os sistemas de controle de informação visam criar métodos com a finalidade de garantir uma gestão de qualidade.

Nesse sentido, a proposta deste trabalho foi efetuar a gestão dos documentos que estão sob a guarda do arquivo de uma instituição pública estadual, localizado na cidade de João Pessoa, e que trabalha com documentos escolares oriundos de instituições que encerraram suas atividades. No arquivo estudado encontramos uma dificuldade na sua forma de organização, principalmente em seu setor de protocolo, setor esse que corresponde por toda a informação recém-chegada ao arquivo, conseqüentemente houve dificuldade na difusão da informação contida em seu acervo. A partir dessa dificuldade encontrada, foi elaborado um conjunto de trabalho visando uma melhor administração da documentação e uma dessas melhorias foi apresentar uma ferramenta que visa auxiliar a gestão dos documentos sob sua custódia, bem como os recém-chegados.

A ferramenta criada utiliza um computador e o programa editor de planilhas e tem o objetivo como já dito anteriormente, de fazer o controle das informações incluso nos acervo do arquivo. Todo acontecimento foi no setor de protocolo do

arquivo, por se tratar do local de atendimento ao usuário externo e por comportar o computador, seu propósito inicial foi a partir da gestão documental feita pelo meio físico, adapta-se a particularidade do arquivo e ao método de trabalho já utilizado, para não criar dificuldades aos funcionários do setor, mas sem deixar de seguir normas da Arquivologia. Foram criadas as técnicas utilizadas para organizar as informações contidas nos documentos, além da criação de algumas normas, visando uma recuperação mais ágil, racional e eficiente.

Apresentamos ainda, como foi elaborada a ferramenta por meio do editor de planilha, iniciando com a criação de uma pasta dentro do computador que se encontra no arquivo, e posteriormente fazendo a divisão em três subpastas: a primeira faz o controle e tramitação dos requerimentos (solicitações) que chegam ao arquivo para cumprir sua função administrativa, mais especificamente seu uso durante a fase corrente, a segunda pasta é referente a esses mesmos requerimentos, mas agora decorrente a finalização de seu objetivo administrativo e conseqüentemente encaminhado para a fase permanente, finalizando mostramos terceira pasta que informa a localização de históricos ou dossiês custodiados pelo arquivo e que são referentes às instituições que encerraram suas atividades. O trabalho visa facilitar a organização e tramitação dos documentos de suporte físico, além de garantir alguns métodos para a preservação da informação.

Todo o foco do trabalho desenvolvido no setor de protocolo do arquivo buscou administrar os documentos, diminuindo o tempo de resposta a uma solicitação do usuário externo, e facilitando o trabalho do usuário interno, Notou-se que com a ferramenta houve um aumento na produtividade do arquivo, devido a uma maior agilidade nas atividades diárias. O progresso no acesso aos documentos ocorreu de forma mais clara, rápida e precisa, facilitando a tomada de decisão de acordo com cada documento, salienta-se que esse método pode ser replicado e aperfeiçoado.

REFERÊNCIAS

ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Manual de procedimentos de protocolo, expedição e arquivo**. Brasília: Advocacia geral da união, 2010. Disponível em: www.agu.gov.br/page/download/index/id/2661777 Acesso em: 19 out. 2018.

ALBUQUERQUE, Ana Cristina de; FREITAS, Lidiane Marques. Organização e recuperação da informação arquivística no contexto do planejamento organizacional. In: **SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 6., Londrina, 2016. p. 1096-1107. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/viewFile/343/206> Acesso em: 22 set. 2018.

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

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

AZEVEDO, Alexander William; CARVALHO, Rodrigo Aquino de; PONTES JÚNIOR, João de. Da recuperação da informação à recuperação do conhecimento: reflexões e propostas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.4, p.2-17, 2013.

CAJUEIRO, Roberta Liana Pimentel. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos: guia prático do estudante**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

CAMARGO. Ana Maria de Almeida. Arquivo, documento e informação: velhos e novos suporte. 2ed. **Revista photo & documento**, n.1, 2016.

CAMARGO. Lorena Stephanie de. **Protocolo: um serviço estratégico e articulador da gestão de documentos**. 2013. 72p. Monografia (Graduação em Arquivologia) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: http://welder.eci.ufmg.br/wp-content/uploads/2014/08/Monografia-Lorena_vers%C3%A3o-final.pdf Acesso em: 15 out. 2018.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, 2007.

DIEZ, Carmen Lúcia Fonari; HORN, Geraldo Balduino. **Orientações para elaboração de projetos e monografias**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e Ciência da informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

FREIXO, Aurora Leonor. **Gestão de arquivos na administração pública do estado da Bahia: da prática burocrática ao discurso gerencialista**. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade Federal da Bahia.

FLORIAN, Fabiana; RODRIGUES, Fabiane; TORRES, Marcelo Teixeira. **Segurança dos sistemas de informação**. Disponível em:

https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo_2018_seguranca_sistemas_informacaonorma_abnt.pdf Acesso em 25 de mai. de 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro Salles. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de documentos: Uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia. **Arquivística.net**. Rio de Janeiro, v.3, n.2, p. 28-60, jul./dez.2007. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/06/pdf_59336b505e_0003553.pdf Acesso em: 03 out. 2018.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12909.pdf> Acesso em: 06 abr. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARIANO, Fabrício. **Arquivologia**. Rio de Janeiro: Método, 2015.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **A informação na Internet: arquivos públicos brasileiros**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 1992.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf> Acesso em: 22 out. 2018.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 22. ed., 2ª reimpressão. São Paulo: Atlas, 2006.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
RONDINELLI, Rosely Cury. **O documento arquivístico ante a realidade digital**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

_____. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**. 4. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SCHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. 6. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SENA, Joelma Magalhães. A informação arquivística e a gestão de documentos: Uma abordagem estratégica. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 83-94, jan./jun., 2014.

SILVA, Christian Palmer Ferreira. **Lugar do arquivista também é no protocolo: a participação do arquivista nos sistemas de protocolos dos órgãos vinculados a secretaria de turismo e desenvolvimento econômico da Paraíba**. 2014. 74p. Monografia (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014.

VIEIRA, Américo Augusto Nogueira. **O protocolo como instrumento de políticas públicas**. 2016. 24p. Trabalho de Conclusão (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2016.