



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

**ANDRESSA FERREIRA LIMA**

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO  
BANCÁRIA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

**JOÃO PESSOA / PB  
2012**

**ANDRESSA FERREIRA LIMA**

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO  
BANCÁRIA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências parciais para obtenção do grau de Bacharela.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ms. Esmeralda Porfirio de Sales

**JOÃO PESSOA / PB  
2012**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CAMPUS V – UEPB

L732s

Lima, Andressa Ferreira.

Sistema de Informação: o caso de uma instituição bancária na cidade de João Pessoa. / Andressa Ferreira Lima. – 2012.

46f. : il. color

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Curso de Arquivologia, 2012.

“Orientação: Profa. Ms. Esmeralda Porfirio de Sales, Curso de Arquivologia”.

1. Sistema de informação. 2. Sistema de recuperação da informação. 3. Arquivologia. I. Título.

21. ed. CDD 025.04

**ANDRESSA FERREIRA LIMA**

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO  
BANCÁRIA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências parciais para obtenção do grau de Bacharela.

Aprovada em 19 de novembro de 2012.

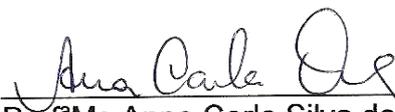
**BANCA EXAMINADORA**



Prof<sup>a</sup>Ms. Esmeralda Porfírio de Sales/ UEPB  
Orientadora



Prof<sup>a</sup>Ms. Maria José Cordeiro de Lima/ UEPB  
Examinadora



Prof<sup>a</sup>Ms Anna Carla Silva de Queiroz / UEPB  
Examinadora

*Primeiramente a DEUS, pelo dom da vida, e aos meus Pais, por ser o meu porto seguro que sempre me incentivaram a chegar onde estou hoje, dedico.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos aqueles que me auxiliaram a chegar aqui, em especial aos meus pais, Antônio e Sônia, que sempre me incentivaram nos estudos, me conduzindo ao crescimento pessoal e profissional, motivando a não desistir desta jornada, aos meus irmãos Adriano e Anderson, no qual foram sempre meus companheiros, em ceder o computador para meus estudos e nas caronas até a universidade, dentre outros fatores, ao meu namorado Gian que sempre teve a calma e a compreensão no momento de estresse, obrigado. Você é meu porto seguro e a sua mãe Suely por me incentivar a concluir este curso.

À Célia Medeiros e Angélica Barreto que me ajudaram a acreditar que eu seria capaz, pelos momentos de alegria, pelos conselhos que vocês sempre me deram.

Agradeço a todos que fizeram parte da criação GEVAS (Grupo de Estudo em Vadiagem Sistemática), no qual foi um grupo que criamos para nos distrair do nervosismo da apresentação de trabalho, das provas, dos estresses do cotidiano. Foi o GEVAS que nos fez sorrir, brincar, festejar, fazer bagunças nos corredores da Universidade, discutir sobre o que seria essa tal de Arquivologia, e nos unir, contribuindo para a conquista de grandes amizades, por sinal uma grande ideia. Agradeço a todos da turma 2008.1, em especial, aos integrantes do GEVAS: Philippe (Pepi), Daniele (Dani), Natan (Tantan), Juliene (Juli), Josefa (Jô), Nathalia (Naty), Leandro (Léo), Luiz Paulo (Paulinho), Lourêdo (Loro), Célia (Celinha), Angélica (Lika), Camila (Mila). Sentirei eternas saudades de todos vocês e do GEVAS.

Aos professores e aos colaboradores da UEPB: Esmeralda, Manuela, Mara, Washington, Eutrópio, Vancander, Jaqueline, Jimmy, Germano, Henrique, Francinete, Acácia, Josemar, Briggida (in memoriam), aos funcionários: Daniele e Cida. A todos vocês que sempre foram fontes de inspiração, pelos conselhos e pelas conversas informais que me ajudaram muito no ambiente profissional, vocês são grandes professores e funcionários, foram essenciais na minha formação.

Aos meus amigos do campo de estágio, que me auxiliaram e contribuíram para realização deste trabalho: Hilkias, Helton, Laudénice, Lidiane, Amanda, Simone, Jonathan e Alcemir.

Obrigado a todos por tudo.

“Renda-se, como eu me rendi.  
Mergulhe no que você não conhece  
como eu mergulhei. Não se  
preocupe em entender, viver  
ultrapassa qualquer entendimento.”

Clarice Lispector

## RESUMO

As tecnologias de informação vêm cada vez mais, popularizando-se entre as pessoas, desse modo os computadores e o sistema de informação, torna-se algo fundamental nas empresas. Nesse sentido, esta pesquisa objetiva analisar o sistema de informação de uma instituição bancária de caráter público. Em termos metodológicos, a pesquisa fundou-se na abordagem qualitativa, do tipo de pesquisa explicativa, usando como instrumento de coleta de dados a observação participante, abordando temas como o sistema de informação no contexto da arquivologia, gestão de documentos e o sistema de informação, especificamente, na atividade de protocolo da instituição bancária. A pesquisa conclui-se que, o sistema de recuperação da informação utilizado pela instituição, necessita de algumas modificações para que a informação seja recuperada de forma eficiente e eficaz, para implementar uma gestão de documentos em seu arquivo, modificando o seu sistema de informação baseado no e-Arq Brasil.

**Palavras-chave:** Sistema de informação. Protocolo. Recuperação da informação.

## **ABSTRACT**

Information technologies are increasingly more popular among people, thereby computers and information system, it becomes something fundamental in business. In this sense, this research aims to analyze the information system of a banking institution of a public character. In terms of methodology, the research was based on a qualitative approach, the type of explanatory research, using as an instrument for data collection participant observation, covering topics like information system in the context of archival, document management and information system, specifically, the protocol activity of the bank. The research concludes that the information retrieval system used by the institution, needs some modifications to the information to be recovered efficiently and effectively, to implement a document management to your file by modifying its information system based and in Brazil, Arq.

**Keywords:** System informação. Protocolo. Recuperação information.

## LISTA DE ILUSTRAÇÃO

<b>FIGURA 1</b> –	Introdução ao SIDUR.....	33
<b>FIGURA 2</b> –	Área de documentos cadastrados.....	34
<b>FIGURA 3</b> –	Ficha de protocolo .....	35
<b>FIGURA 4</b> –	Área de documentos cadastrados .....	36
<b>FIGURA 5</b> –	Buscar a informação .....	37
<b>FIGURA 6</b> –	Busca a informação “PM Sapé” .....	38
<b>FIGURA 7</b> –	Resumo da ficha de protocolo .....	39
<b>FIGURA 8</b> –	Trâmite do documento .....	40

## LISTA DE SIGLAS

<b>CONARQ-</b>	Conselho Nacional de Arquivos
<b>GED-</b>	Gestão Eletrônica de Documentos
<b>GIDUR-</b>	Gerência de Desenvolvimento Urbano
<b>OGU -</b>	Orçamento Geral da União
<b>PAC -</b>	Programa de Aceleração do Crescimento
<b>RSNGOV-JP-</b>	Regional de Sustentação do Governo- João Pessoa
<b>SIDUR-</b>	Sistema de Desenvolvimento Urbano
<b>SIGAD-</b>	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos
<b>SI -</b>	Sistema de Informação
<b>SRI -</b>	Sistema de Recuperação da Informação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1	Objetivos.....	17
1.1.1	Objetivo geral .....	17
1.1.2	Objetivos específicos .....	17
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>18</b>
2.1	Caracterização da pesquisa .....	18
2.2	Universo e amostragem .....	19
2.3	Campo empírico .....	20
2.4	Instrumentos de coleta de dados .....	21
<b>3</b>	<b>OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA ARQUIVOLOGIA .....</b>	<b>22</b>
3.1	Dados, Informação e Conhecimento .....	22
3.2	Sistema de informação nos parâmetros da arquivologia .....	24
3.3	Sistema de recuperação da informação .....	26
<b>4</b>	<b>ARQUIVOLOGIA NA PRÁTICA: GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE ARQUIVOS .....</b>	<b>29</b>
4.1	O ciclo vital dos documentos .....	30
4.2	Sistema de protocolo .....	32
<b>5</b>	<b>A FUNCIONALIDADE DO SIDUR NA ATIVIDADE DE PROTOCOLO .....</b>	<b>33</b>
5.1	Pontos fortes e pontos fracos do SIDUR .....	41
5.2	Sugestões para o sistema na visão de um arquivista .....	42
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>44</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>45</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No cenário do mundo moderno, as transformações tecnológicas que tiveram início a partir do século XVIII com a Revolução Industrial, foram caracterizadas por avanços como, por exemplo, a máquina a vapor, que substituiu as ferramentas manuais pelas máquinas e que trouxeram transformações significativas no dia a dia do ser humano.

Durante a referida Revolução Industrial foram dados os primeiros passos para inúmeras inovações, mas apenas no século XX, com a Segunda Guerra Mundial, foram descobertos os três principais campos das tecnologias eletrônicas “a microeletrônica, os computadores e a telecomunicação” (CASTELLS, 1999, p.76).

Nas últimas décadas, o mundo tem presenciado um avanço significativo na capacidade de processamento das informações. Com a popularização dos computadores e o aprimoramento dos sistemas de processamento/*chips*, o compartilhamento de dados, através de redes, tornou-se algo fundamental e a comunicação/trocas de informação passaram a ser através das redes de computadores.

Com essas revoluções tecnológicas, as atividades desenvolvidas nas empresas também evoluíram, uma vez que no passado, tudo era realizado manualmente e, hoje, é realizado com auxílio de computadores.

Para Castells (1999, p. 69):

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/ comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

Conseqüentemente, as sociedades modernas criaram uma dependência no que diz respeito ao uso dos computadores para executar suas atividades diárias.

Essa dependência foi adquirida uma vez que, o trabalhador esteve cercado por tecnologias que aceleraram o seu trabalho. Por exemplo, no caso de um chefe precisar marcar uma reunião, atualmente, com as modernas formas de comunicação que podem ser utilizadas para informar os demais

colaboradores, não há porque haver perda de tempo, quando apenas o envio de uma correspondência eletrônica (*e-mail*), todos esses colaboradores têm, ao mesmo tempo, acesso ao comunicado.

No caso de algumas formas de comunicação efetivadas, através das redes de computadores para informar a todos os associados da empresa sobre uma reunião, não é mais necessário ir falar com cada um deles, um simples envio de *e-mail* possibilita a todos receberem a informação quase que instantaneamente.

Tal dependência acima relatada se assemelha com o pensamento de Castells (1999, p. 69) onde o mesmo afirma que,

Computadores, sistemas de comunicação, decodificação e programação genética são todos amplificadores e extensões da mente humana. O que pensamos e como pensamos é expresso em bens, serviços, produção material e intelectual, sejam alimentos, moradia, sistemas de transporte e comunicação mísseis, saúde, educação ou imagens.

Retomando ao pensamento, outro fator significativo são os sistemas de informação departamental ou sistema de informação da área funcional, que auxiliam os departamentos de uma empresa na execução de suas tarefas, contudo, são sistemas específicos para cada área de uma empresa como o fiscal, o de marketing, o administrativo, entre outros.

Com os arquivistas não é diferente, muitos contam com os computadores para auxiliarem em seus trabalhos sejam em ambientes privados ou de cunho público. Com isso, o sistema de informação pode ser um acessório importante na recuperação e disseminação das informações de maneira quase instantânea e exata. Não esquecendo também dos Sistemas de Recuperação de Informação cujo principal objetivo, segundo Miranda, é de “satisfazer a necessidade de informação do usuário” (1983, p.41), com isso, esse sistema está possibilitando cada vez mais espaço para os arquivistas por se tratar de um sistema que busca atender ao usuário.

Em pesquisas sobre sistemas de informação voltados para arquivos, percebe-se que esses sistemas são poucos explorados e discutidos nas instituições assim como no meio acadêmico. Desse modo, o objetivo desse estudo é analisar a funcionalidade do sistema de informação na atividade de protocolo.

Diante desse pressuposto sobre os sistemas de informação, esta pesquisa se posiciona sob a seguinte questão:

*“Como se dá a funcionalidade do SISTEMA DE DESENVOLVIMENTO URBANO (SIDUR)?”.*

Assim, a ideia de elaborar esta pesquisa surgiu através do estágio realizado em uma instituição bancária do segmento público no período de janeiro de 2010 a dezembro de 2012. A partir disto, percebemos a necessidade de modificar alguns campos encontrados no sistema de informação da instituição bancária com o intuito de auxiliar ainda mais os funcionários.

Outro fator determinante para a construção deste trabalho foi a percepção de uma carência nessa área de pesquisa, quanto aos Trabalhos de Conclusão de Curso, instituições bancárias, Arquivologia e os Sistemas de Informação (SIs). Desse modo, este trabalho serve como base para pesquisa que envolva instituições bancárias e sistema de informação, principalmente na atividade de protocolo tendo em vista que o profissional de arquivo deve auxiliar no tratamento informacional nos SIs.

Para a instituição bancária, esta pesquisa contribuirá no melhoramento do sistema utilizado, ajudando e agilizando os trabalhos dos colaboradores, reduzindo assim, o tempo de busca de um processo já que tal instituição está no mercado desde 1861.

Enquanto que, para a sociedade, este trabalho visa contribuir para que a instituição agilize os tramites dos processos de construção de obras nos diversos municípios do estado. Ressalta-se que a instituição é o principal agente de políticas públicas do governo federal.

O trabalho apresenta como referencial teórico tópicos que abordam a questão dos sistemas no contexto da arquivologia; apresentando especificações sobre dados, informação e conhecimento além de sistemas de informação nos parâmetros da arquivologia, outro ponto a ser tratado é Arquivologia na prática: gestão e administração de Arquivos, apontando desta forma, o ciclo vital dos documentos e o sistema de protocolo e em seguida a funcionalidade do SIDUR na Atividade de Protocolo.

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo geral**

- Analisar o sistema SIDUR - Sistema de Desenvolvimento Urbano na atividade de protocolo.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Verificar a atuação do sistema de informação na atividade de protocolo;
- Descrever os pontos fortes e pontos fracos do sistema de informação na atividade de protocolo;
- Apontar melhorias para o sistema de informação na atividade de protocolo.

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 Caracterização da pesquisa

Ao se desenvolver uma pesquisa o autor deve ter em mente que o conhecimento científico, no âmbito das ciências factuais, caracteriza-se por ser “racional, objetivo, factual, transcendente aos fatos, analítico, claro e preciso, comunicável, verificável, dependente de investigação metódica, sistemático, acumulativo, falível, geral, explicativo, preditivo, aberto e útil” (LAKATOS; MARCONI, 2010, p.30).

Partindo desse pressuposto, o trabalho pode ser compreendido como um processo de investigação metodológico que busca alcançar objetivos de forma racional e metódica. Na caracterização da pesquisa, colocam-se em destaque as etapas e intervenções que devem ser observadas nos níveis de espontaneidade e de formalidade, auxiliando na condução da pesquisa e no desenvolvimento do trabalho.

Sobre este aspecto Rudio (2011, p.17) afirma que a pesquisa científica “não pode ser fruto apenas da espontaneidade e intuição do indivíduo, mas exige submissão tanto aos procedimentos do método como aos recursos da técnica”. Sobre a proposição do método, Lakatos e Marconi (2010, p.46) afirmam que o método,

[...] é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Neste sentido, optou-se pelo método hipotético-dedutivo que para Lakatos; Marconi (2010, p. 80) as etapas do método hipotético dedutivo compreendem: “a) a formulação da(s) hipótese(s) a partir de um fato problema; b)inferência das consequências preditivas da(s) hipótese(s); teste das consequências preditivas, através da experimentação, a fim de confirmar ou refutar a(s) hipótese(s)”.

Desse modo a presente pesquisa qualifica-se como empírica ou de campo que, para Mesksemas (2002, p. 110), consiste “no estudo e na apresentação para o debate de um tema circunscrito e abordado

exaustivamente”. Como assegura Moretti (2008, p. 15), ao afirmar que a pesquisa empírica "baseia-se na observação dos fatos, tal como ocorrem na realidade".

Partindo desses pressupostos, a pesquisa empírica incide em averiguar e colher informações de fatos que ocorrem em dada realidade que, no contexto desta pesquisa, trata-se do sistema de informação denominado de SIDUR (Sistema de Desenvolvimento Urbano) e os fenômenos que ocorrem na sua funcionalidade. Esta pesquisa caracteriza-se, também, a partir da abordagem qualitativa que, para Linda (2008, p. 67), tem o objetivo de “interpretar e dar significados aos fenômenos analisados”.

A escolha da abordagem qualitativa deu-se pelo fato de ser a que melhor atende aos objetivos da pesquisa, que pretende compreender os fenômenos que ocorrem na utilização do sistema de informação na Instituição Financeira. Portanto, nesta pesquisa não teve por intuito utilizar elementos que quantifique as informações coletadas durante a construção deste trabalho.

Quanto ao tipo de pesquisa optou-se pela explicativa que, para Ciribelli (2003, p.54), tem como alvo “não só registrar, analisar e interpretar os fenômenos estudados, mas procura mostrar porque eles ocorrem e os fatores que os determinam.” A pesquisa explicativa é a que melhor se insere no contexto desta análise, que visa explicar o sistema de informação na instituição (o SIDUR) e os fenômenos que ocorrem com o uso desse sistema especificamente no setor de Desenvolvimento Urbano.

## **2.2 Universo e amostragem**

O universo ou população, para Gressler (2004, p.139), “é o agregado de todos os elementos que possuem determinadas características, conforme definidas no próprio corpo de pesquisa”. Acompanhando esse pensamento, Bello (2004, p.46) enfatiza que o universo é “o conjunto de fenômenos a serem trabalhados, definido como critério global da pesquisa”. Partindo desse pressuposto, infere-se que o universo é todo o campo que engloba a pesquisa escolhida. No caso dessa pesquisa, o universo é caracterizado pelos setores de desenvolvimento urbano da Instituição Financeira.

Partindo da suposição de que a amostra é a parte de um todo/universo, como enfatiza Rudio (1986, p. 60), ao afirmar que:

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

O tipo de amostra utilizada será a não probabilística. Para Barros e Lehfeld (1996 *apud* Marques *et al*, 2006, p. 56), as amostras não probabilísticas “são compostas de forma acidental ou intencional. Com o uso desta tipologia, não é possível generalizar os resultados das pesquisas realizadas, em termos da população.”

Devido a Empresa contar com 58 setores de Desenvolvimento Urbano espalhados pelo Brasil, torna-se inviável pesquisar todos os setores, logo a amostra escolhida será o setor de Desenvolvimento Urbano localizado em João Pessoa, a única do estado da Paraíba.

### **2.3 Campo empírico**

A Instituição Financeira foi fundada no ano de 1861 ao longo de sua trajetória, procurou criar estreitas relações com a população ao atender as necessidades do povo brasileiro, tais como a poupança, empréstimos, FGTS (Fundo de Garantia Sobre Tempo de Serviço), seguro desemprego, crédito educativo, financiamento de habitação entre outros.

A Empresa tem caráter público é o principal agente de políticas públicas do governo federal.

Assim a Instituição conta atualmente com 58 setores da Desenvolvimento Urbano espalhadas por todo o Brasil. Desse total, 1 se encontra na cidade de João Pessoa/PB. A pesquisa será realizada no setor de Desenvolvimento Urbano, localizado em João Pessoa no centro da capital.

O setor foi fundado em 1999, no ano de 2010 passou a chamar Sustentação ao Negócio do Governo, como os funcionários e clientes não se adaptaram a esse novo nome, em junho de 2011 voltou a se chamar Desenvolvimento Urbano, no qual a sua função é de contratar e acompanhar

as obras relativas aos convênios que as 223 prefeituras e o Governo do Estado firmam com o Governo Federal, além de convênios com instituições de interesse público.

Esses convênios são firmados entre os municípios, estado ou instituições e os Ministérios do Governo Federal – Ministério das Cidades, do Esporte, do Turismo, da Ciência e da Tecnologia, entre outros Ministérios.

O referido setor contém aproximadamente 115 funcionários, 12 estagiários, no qual é dividido em coordenações o Administrativo; PAC; Repasse do OGU; Crédito Imobiliário; Credenciados.

## **2.4 Instrumentos de coleta de dados**

Os instrumentos de coleta de dados são partes integrantes e importantes da pesquisa. Um dos instrumentos utilizados para coleta de dados é a observação, que segundo Severino (2007, p. 125), “é todo o procedimento que permite acesso aos fenômenos estudados”. Já Moretti (2008, p.34) enfatiza que a observação deve ser “atenta, exata e completa, precisa, sucessiva e metódica”.

A observação a ser empregada será do tipo participante, que consiste na participação natural do autor da pesquisa na busca por dados que revelem respostas a seus questionamentos. De acordo com Oliveira (2008, p.81) a observação participante:

[...] deve interagir com o contexto pesquisado, ou seja, deve estabelecer uma relação direta com grupo ou pessoas, acompanhando os em situação informais ou formais e interrogando-os sobre os atos e seus significados por meio de um constante diálogo.

Baseando-se nisso, a observação participante será realizada de forma natural, identificando os fatores que ocorrem na utilização do sistema.

### **3 OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA ARQUIVOLOGIA**

No contexto atual da sociedade a rapidez nas tomadas de decisões é imprescindível em um mundo cada vez mais competitivo. Para tanto, é necessário à utilização de elementos que garantam o sucesso de, por exemplo, uma transação bem sucedida de negócio.

Dentre tais elementos, estão os Sistemas de Informação, mais conhecidos como SI. E o que vem a ser o Sistema de Informação? Qual sua utilidade? Neste capítulo serão discutidos elementos base para a aplicação e o sucesso de um sistema.

#### **3.1 Dados, Informação e Conhecimento**

Antes de tratarmos sobre sistema de informação é necessário discutirmos sobre conceitos referentes ao que são dados, informação e conhecimento, que para Siqueira (2005, p. 23) “são as três matérias primas que compõem um sistema”. Desse modo, o sistema de informação é constituído de vários dados que interpretados representam uma informação e que por sua vez geram o conhecimento.

Para Miranda (1999, p. 286) dado “é o conjunto de registros qualitativos ou quantitativos conhecidos que organizado, agrupado, categorizado e padronizado adequadamente transforma-se em informação”, enquanto para Moresi (2000, p.18) “dados são sinais que não foram processados, correlacionados, integrados, avaliados ou interpretados de qualquer forma”, desse modo, os dados representam uma descrição elementar de eventos, atividades e transações que são registrados, classificados e armazenados, podendo ser letras, figuras, números, imagens ou sons. Os dados são elementos que por si só não obtêm significado lógico algum.

Com relação ao conceito de informação Miranda (1999, p. 287) enfatiza que, “são dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão”, enquanto que Siqueira (2005, p. 24) “a informação é a composição de dados, fornecendo-lhe significado”, entende-se que a informação são dados conectados que tem significado e valor para o receptor,

ou seja, uma informação nada mais é que, um conjunto de dados contextualizados.

Sobre conhecimento, Siqueira (2005, p.24) define “é a informação dotada de contexto, reflexão e síntese”. Para Moresi (2000, p.20) o conhecimento pode ser definido como sendo “informações que foram analisadas e avaliadas sobre a sua confiabilidade, sua relevância e sua importância”. Assim temos um dado, que junto com outros dados organizados formam uma informação, e se essa informação for processada e servir como uma aprendizagem, experiência ou reflexão ela passa a ser um conhecimento. Vale salientar que todo conhecimento é um conjunto de informações, toda informação é um conjunto de dados, mas nem todo dado gera uma informação, bem como nem toda informação gera um conhecimento.

Desse modo o sistema de informação é um conjunto de dados, que visam coletar dados e informações, manipulá-los e processá-los para finalmente dar saída a novos dados e informações, para Siqueira (2005, p. 3), o sistema de informação “é um conjunto de elementos interdependentes e interagentes que formam um todo organizado e tem por finalidade transformar entradas em saídas”.

A informação e o conhecimento tornaram-se os principais recursos econômicos para a competitividade das instituições, surgindo uma necessidade de valorização, manutenção e desenvolvimento nas organizações de forma plena e organizada.

Com isso, os administradores e especialistas em tecnologia da informação perceberam que o conhecimento organizacional de equipes influencia nos resultados das instituições, assim como enfatiza Siqueira (2005, p. 01) ao mencionar que, “uma boa parte do conhecimento que um profissional necessita já existe na empresa, mas muitas vezes está inacessível”.

Para tanto, a gestão conduzida ao conhecimento pretender propiciar um ambiente no qual se possa identificar, compartilhar e fazer conhecimentos que acrescentará valor a empresa e corroborar para o alcance de suas metas e objetivos.

É desse modo que o processo de desenvolvimento de sistemas foi tratado – como um processo de engenharia de produto, onde especialistas tentam encontrar um meio eficiente de transformar o sistema de informação,

em algo parecido com uma linha de montagem –, que para Siqueira (2005, p. 02) o processo de desenvolvimento de sistema “é o meio eficiente de codificar o conhecimento e a sabedoria humana”, desta forma o sistema de informação é pensando para auxiliar os profissionais no desenvolvimento dos seus trabalhos, tornando-o mais eficiente e eficaz.

### **3.2 Sistema de informação nos parâmetros da arquivologia**

Em se tratando de sistema de informação na área de arquivologia o CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos) elaborou um modelo de requisitos para um Sistema Informatizados de Gestão Arquivísticas de Documentos (SIGAD), tal modelo mostra as diferenças que existe entre os sistemas de informação, o Sistema de Gestão Arquivística e a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), com isso o modelo enfatiza o significado de sistema de informação como:

conjunto organizado de políticas, procedimentos, pessoas, equipamentos e programas computacionais que produzem, processam, armazenam e proveem acesso à informação proveniente de fontes internas e externas para apoiar o desempenho das atividades de um órgão ou entidade (E-ARQ BRASIL, 2011, p. 10).

O E-Arq Brasil (2011, p. 10) define que o Sistema de Gestão Arquivística é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas, cuja interação permite a eficiência e a eficácia da gestão arquivística de documentos” e SIGAD como:

conjunto de procedimentos e operações técnicas que visam o controle do ciclo de vida dos documentos, desde a produção até a destinação final, seguindo os princípios da gestão arquivística de documentos e apoiado em um sistema informatizado.” (E-ARQ BRASIL, 2011, p. 11)

Enquanto que GED (Gestão Eletrônica de Documentos), o E-ARQ Brasil esclarece que é o “conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição.” (E-ARQ BRASIL, 2011, p. 10).

O E-ARQ Brasil colabora com definições e normas, procedimentos e operações técnicas dos sistemas de gestão arquivística de documentos digitais e convencionais, estes que auxiliam no trabalho de gerir informações arquivísticas em meio digital.

Essas definições causam algumas dúvidas aos leitores, desse modo, o e-ARQ Brasil apresenta as diferenças entre eles, tais como, o sistema de informação abarca todas as informações existentes na instituição. Um GED trata os documentos de maneira compartimentada, enquanto que o SIGAD parte de uma concepção orgânica. O GED tem como principal função apoiar as atividades de uma instituição, no sentido de agilizar o acesso às informações contidas nos documentos e facilitar o trâmite dos documentos na execução de um procedimento. Enquanto que o SIGAD tem como objetivo de apoiar as atividades de Gestão de documentos em todas as fases do ciclo de vida dos documentos (produção, uso e manutenção, e destinação).

A implementação de um sistema informatizado de gestão de documentos visa “agilizar processos para a satisfação de clientes e para as atividades decisórias da gerência e da administração de serviços e produtos”, (SILVA, 2001, p.11). Com isso as instituições, cada vez mais, buscam esses tipos de sistemas, já que, a tomada de decisões é um papel básico e fundamental em uma empresa, desse modo, o sistema vem auxiliar nesses serviços.

Com as definições citadas acima, percebe-se que os arquivistas podem utilizar de tais modelos e definições na elaboração de sistemas específicos para a gestão de documentos de arquivo, sejam eles digitais, eletrônicos, e documentos convencionais.

Assim, essa pesquisa se aprofunda no estudo desses sistemas de informação, de maneira que auxiliam no trabalho do arquivista, tomando por base procedimentos embasados teórico-metodologicamente de acordo com os direcionamentos da Arquivologia.

### 3.3 Sistemas de recuperação da informação

As organizações têm seus métodos e processos bem como sua ação administrativa, além de investir nos sistemas de informação, têm buscado soluções para a recuperação da informação. Com isso esse trabalho tende a discutirmos essas possíveis soluções, que as organizações buscam cada vez mais melhorar em seus sistemas de recuperação.

Ao tratarmos sobre recuperação da informação é necessário articularmos, um pouco dos procedimentos que auxiliam para uma boa recuperação da informação, FEITOSA (2006) em seu livro *Organização da Informação na WEB: das Tags à Web Semântica*, define esses procedimentos como o “Ciclo Documentário”, ou seja, um ciclo que começa com a entrada de documentos; passa pelas atividades de processamento e a saída que se dá pelos produtos documentários, na entrada do documento ocorre a seleção de documento, no processamento é onde realiza a catalogação, a classificação, a indexação e o resumo, enquanto que nos produtos documentários é onde acontecem os procedimentos de armazenamento, disseminação e recuperação.

A fase de do processamento de atividades como já foi citada acima, é onde acontece a catalogação, a classificação, a indexação e o resumo, podemos dizer que é uma das fases mais importante, pois é nela que construímos representações de um documento. Lancaster (2004) em seu livro *Indexação e Resumos: teoria e prática*, relata sobre este processo descrevendo que a catalogação é onde se identificam os elementos bibliográficos como os autores, fontes, títulos; enquanto que a indexação identificam o contexto que trata o documento; e o resumo é uma síntese do documento.

A indexação “consiste em atribuir um ou vários descritores, que podem ter ligações entre si, para descrever o conteúdo do documento” (FEITOSA, 2006, p. 21). Assim a indexação é conjunto de termos que pode ser extraídos de um índice ou do próprio documento, podem ser seletiva que trata de uma forma geral o documento, ou exaustiva que proporciona uma indicação melhor do assunto específico.

A indexação pode ser também manual ou automática, para Araújo Júnior (2007, p. 24) a indexação manual “é a tradução de um documento em termos documentários sem o auxílio dos computadores”, é a indexação cujos descritores fazem a partir de sua concepção, ressaltando que quando os descritores não forem coerentes, a informação não será recuperada facilmente e isso implicará em todo o processo de descrição.

Entretanto, a indexação automática para Araújo Júnior (2007, p. 25) “é a indexação realizada com o apoio de computadores que selecionam, por meio de um conjunto de instruções programadas previamente, os termos que mais ocorrem em um documento”, ou seja, é uma indexação onde não há intervenção direta dos descritores. Alguns autores afirmam que o sistema de recuperação de informação deve oferecer as duas abordagens de indexação tanto humana quanto a automática, pois “torna o processo de busca e recuperação de informação mais exaustivo e eficiente” como aborda Araújo Júnior (2007, p. 27).

É importante também ressaltarmos sobre a questão da coerência da indexação que se refere à extensão com que há concordância quanto aos termos a serem usados para indexar os documentos, já foram realizados muitos estudos sobre a coerência da indexação, e os resultados obtidos aponta que é muito difícil alcançar alto nível de coerência na indexação, pelo fato que o processo de indexação possui caráter de subjetividade. (LANCASTER, 2004).

A próxima etapa do processo é o resumo, onde Lancaster (2004, p.6) descreve que o objetivo do resumo “é indicar de que trata o documento ou sintetizar seu conteúdo”, como o próprio nome explicita “resumo” é o resumo do documento, ou seja, uma sumarização do documento. O resumo pode ser breve ou detalhado, Lancaster (2004, p. 7) diferencia os dois tipos de resumo:

resumo breve oferece mais detalhes, indicando que o artigo apresenta resultados da pesquisa e identificando as principais questões analisadas. O resumo ampliado vai mais além, identificando todas as questões focalizadas na pesquisa e informando sobre o tamanho da amostra utilizada no estudo.

No resumo breve as informações são superficiais, em quanto que no resumo ampliado apresentam-se detalhes dos documentos. Alguns autores

preferem utilizar os dois resumos para que assim tenham mais informações sobre o que se trata o documento.

O processo de busca e recuperação da informação pode ser definido como o processo de localização da informação solicitado pelo usuário. Um Sistema de Recuperação de Informação (SRI), segundo Cesarino (1985, p.185 apud Miranda, 2005 p. 41) define como “um conjunto de diversas operações consecutivas efetuadas para localizar, dentro de um universo de informações disponíveis, aquelas que são relevantes para o usuário, frente a uma determinada demanda”, assim o objetivo de um SRI é obter que o usuário consiga o maior número possível de itens relevantes.

O sistema de recuperação da informação segundo Rowley (2002, apud Miranda, 2005 p. 41), quase chegaram a ser confundidos com computadores, mas os sistemas de papel, como os de fichas e arquivos já existiam antes da chegada da informática e dos computadores. A autora relata que os sistemas de recuperação da informação são compostos por três etapas: a indexação; o armazenamento; e a recuperação.

Nesta concepção, o SRI pode ser representado como conjunto de regras e procedimentos que engloba a indexação, o armazenamento e a recuperação, que são executados por ação humana e/ou máquina.

As principais características de um “bom” sistema de recuperação de informação segundo Robertson (1981 apud Araújo Júnior, 2007, p. 75):

**Efetividade** (significa quão bem ele desempenha uma tarefa delegada); **Benefício** (o quanto se ganha com a sua utilização em de terminada contexto) e a **Eficiência** (relaciona-se com o custo de toda operação, isto é equilíbrio entre custo e benefício).

Esta característica apontada refere-se ao SRI que consegue em todos os seus procedimentos atender o resultado previsto.

#### **4 ARQUIVOLOGIA NA PRÁTICA: GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE ARQUIVOS**

No século XIX até os finais da Guerra Civil, em 1865, os Estados Unidos não ofereciam muitos problemas com relação aos documentos públicos. Mas a partir do século XX, começa o crescimento desacelerado de documentos, por causa da proibição legal de não poder eliminá-lo. Com isso, comissões foram criadas para desenvolver atividades, atos legislativos, procedimentos de aplicação de técnicas de administração moderna, visando à autorização de eliminação de documentos, bem como autorizar a construção de edifício para o Arquivo Nacional. (INDOLFO, 2007)

A partir disso, surgiu o conceito de gestão arquivística de documentos, nos Estados Unidos, no qual tinha como objetivo de reduzir a produção de documentos, para que facilitasse o acesso aos documentos e pudesse ordenar a eliminação ou guarda permanente dos documentos.

No Brasil a gestão arquivística de documentos ganhou parâmetros a partir da Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que define gestão de documentos como “o conjunto de procedimento e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. Com isso podemos identificar as três fases básicas da gestão de documentos, que são a produção, a utilização e a destinação.

A gestão de documentos implica o controle efetivo da produção documental nos arquivos correntes, sua transferência para os arquivos intermediários, o processamento da eliminação e o recolhimento ao arquivo permanente. É uma atividade que pressupõe o gerenciamento do ciclo vital dos documentos, também conhecido por teoria das três idades, no qual iremos falar a seguir.

#### 4.1 O ciclo vital dos documentos

Em meados da Segunda Guerra Mundial, o crescimento da população, o desenvolvimento tecnológico, a acelerada produção de documento, a relação estabelecida entre os documentos, o Estado e os cidadãos, faz com que a arquivologia se atente com o grande acúmulo da massa documental, e passe a buscar soluções para estes acontecimentos, baseando-se nos valores administrativos e de testemunho dos documentos, desenvolve a abordagem das idades dos documentos. (NEGREIROS, 2007)

Pensaram em duas idades, representadas pela primeira idade que seriam aqueles documentos que estariam ligados ao uso corrente da administração, a outra idade estaria ligada a questão da história, mas perceberam que faltava algo para ligar estas duas idades surgindo assim a idade intermediária que seria aquela em os documentos não estaria em frequente uso, que estaria aguardando para ser eliminado ou servir como pesquisa. Com isso criou-se os três tipos de arquivo: o corrente, o intermediário e o permanente.

O arquivo corrente é constituído de documentos frequentemente consultados. Segundo Paes (2007, p. 54) o arquivo corrente tem como funções “recebimento, registro, distribuição, movimentação e expedição dos documentos correntes”. Assim o arquivo corrente divide-se em atividades de protocolo; expedição; arquivamento; empréstimo e consulta; destinação.

Para Lopes (1995, p.16) a atividade de protocolo “é o conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos, garantindo, assim, o acesso à informação”. Desta forma o protocolo tem como objetivo de receber documentos que chegam em malotes, correios ou recebidos pela instituição; classificar e registrar para encaminhar os documentos para os respectivos destinos.

A próxima atividade é a de arquivamento, Paes (2007, p. 60) discute que arquivamento “trata-se de uma tarefa arquivística da maior importância”, pois é nela em que os documentos devem estar bem organizados para cumprir com o objetivo de disponibilizar a informação. Para isso existem vários métodos de arquivamento onde a instituição escolhe a que melhor representa a

natureza dos documentos de acordo com suas respectivas disposições estruturais.

Na atividade de empréstimo e consulta deve-se ter alguns cuidados no sentido de sempre registrar a quem serão realizados e esta atividade deve ser feita apenas pelos funcionários da instituição. Por último, a destinação que é a fase onde se faz uma análise, avaliação, seleção para poder ser realizada a transferência, ou o recolhimento ou a eliminação.

Esses são alguns passos seguidos para se ter o controle e a organização dos documentos. Mais este trabalho tende a se esclarecer sobre o primeiro passo, que atividade de protocolo de uma instituição.

O arquivo intermediário é a fase onde os documentos não estão no uso corrente, tendo como função principal como aponta Paes (2007, p. 117),

[...] em assegurar a preservação de documentos que não são mais movimentados, utilizados pela administração e que devem ser guardados temporariamente, aguardando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos pelas comissões de análise ou, em alguns casos, por um processo de triagem que decidirá pela eliminação ou arquivamento da fase permanente.

Assim o arquivo intermediário são documentos que devem ser conservados por questões administrativas, legais e financeiras.

Enquanto que, o arquivo permanente tem como função segundo Paes (2007, p. 123):

reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta dos documentos oficiais, de uso não-corrente, ou seja, concentrar sob sua custódia, conservar e tornar acessíveis documentos não-correntes, que possam tornar-se úteis para fins administrativos, pesquisas históricas e outro fins.

Desta forma o arquivo permanente são documentos que devem ser conservados permanentemente por possuírem valor histórico de testemunho. Tendo em vista, que o presente trabalho trata-se do sistema de informação na atividade de protocolo e que o protocolo é uma atividade realizada no arquivo corrente, iremos dar ênfase no arquivo corrente, mais especificamente em seu sistema de protocolo.

## 4.2 Sistema de protocolo

O sistema de protocolo tem as funcionalidades básicas segundo, Martins e Oliveira (2006, p.109) são elas “numeração única, abertura, classificação e temporalidade, regularização, trâmite, arquivamento”, estes são exemplos de algumas operações que se aplicam a atividades de protocolo. O sistema de protocolo também conhecido como sistema de registro é um dos sistemas mais antigo conhecido para conservar documentos em ordem, segundo Schellenberg (2006, p. 97).

Sobre o sistema de registro primitivo Schellenberg (2006, p. 98), acrescenta que:

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

O sistema de protocolo oferece maior organização dos documentos, garante a padronização e facilita o trâmite interno dos documentos. O Registro nos parâmetros do SIGAD consiste em formalizar a captura do documento arquivístico dentro do sistema de gestão arquivística por meio da atribuição de um número identificador e de uma descrição informativa. Em um SIGAD, essa descrição informativa é a atribuição de metadados (E-Arq Brasil, 2006).

## 5 A FUNCIONALIDADE DO SIDUR NA ATIVIDADE DE PROTOCOLO

O Sistema de informação tem como papel fundamental auxiliar na administração da empresa, a exemplo disso O'brien (2004, p. 18) relata sobre,

os três papéis fundamentais que os sistemas de informações desempenham para uma empresa são eles suporte de seus processos e operações; suporte na tomada de decisões de seus funcionários e gerente; e suporte em suas estratégias em busca de vantagens competitiva.

Desse modo, os sistemas de informação vêm auxiliar nas funções administrativas de uma empresa, como mostra o exemplo abaixo:

**FIGURA 1 - Introdução do SIDUR**



Fonte: Sistema SIDUR, 2012.

A imagem mostra algumas funções que tem o Sistema de Informação SIDUR, que está contido desde infraestrutura como o Protocolo, Arquivo, Biblioteca; a parte de Recursos Humanos que subdivide em Dados da Unidade, Empregados, Escala de Férias e a parte dos credenciados da Unidade pertencente a área de Engenharia e do Trabalho Social. Estas atividades são referentes às funções que são exercidas na instituição.

Quando clicamos no aplicativo Protocolo/Trâmite, no qual é o objetivo do nosso trabalho, nos direcionamos para a próxima tela:

**FIGURA 2 - Área de Documentos Cadastrados**



Fonte: Sistema SIDUR, 2012.

Nesta Figura é mostrado a área onde ficam os documentos que foram cadastrados pela Coordenação de Gestão da Informação, Administração, Recepção e Digitalização dos Documentos, no qual é a responsável pelo cadastramento de documentos, como é apresentado na parte superior da imagem, ao lado da coordenação, temos a função empregado, que é usada para filtrar informação. Assim, quando é colocado o nome do empregado, o sistema mostra os protocolos que estão com o empregado (funcionário).

Logo, abaixo temos a função em Andamento, Encaminhadas, A Receber e Finalizadas, isso se refere à situação em que a documentação se encontra. Em Andamento são os documentos que estão sendo analisadas pelo seu Responsável, Encaminhadas são as documentações que passou pelo Andamento e depois de dado seu parecer ela é encaminhada à outro responsável ou é finalizada, quando ela é finalizada, aparece na função Finalizadas.

Ao clicarmos na função Demandar irá aparecer a seguinte figura:

**FIGURA 3 - Ficha de Protocolo**

The screenshot shows a web-based form titled "Cadastra Demanda". At the top, it displays "Nr. Demanda: Em geração..." and "Resp.: E638314". Below this, there are several input fields: "Entrada na Unid." with date and time, "Tipo Documento" (dropdown), "Num Doc" (text), "Data" (text), "Grupo/Origem" (dropdown), "Padrão Assunto" (dropdown), and "Assunto" (text area). A section titled "Preencha conforme o caso:" contains two radio buttons: "Vincular a uma operação / Contrato" (selected) and "Vincular a um Tomador / Cliente". To the right of these are two buttons: "Intervenções" and "'Operações Guarda-Chuva'". At the bottom, there are three buttons: "Cancelar Inclusão", "Salvar Registro", and "Voltar". A checkbox "Manter dados para o próximo cadastro" is also present.

Fonte: Sistema SIDUR, 2012.

Esta função é responsável pelo cadastramento dos documentos, é a fase onde preenchemos todas as informações que contém nos documentos, as opções como tipo de protocolo; tipo do documento; grupo/origem, são o que nós arquivista denominamos de indexação automática, estes campos preenchidos corretamente ajudará na busca e na recuperação da informação. Enquanto que os campos número do documento e a data são o que nós arquivistas representamos como indexação manual.

Na função tipo de protocolo refere-se como a documentação chegou na instituição pela recepção, pelo malote ou pelos correios. O tipo de documento pode ser ofício, comunicação eletrônica ou comunicação interna; grupo de Origem se refere a quem criou o documento podendo ser de uma entidade pública ou privada, agencias vinculadas.

A função Assunto, mais conhecida como resumo será preenchida com informações importantes do que se trata o documento, por ser um campo pequeno, é utilizado, como define Lancaster, o resumo breve. A parte inferior da figura permite que a pessoa escolha entre vincular a uma Operação/Contrato ou vincular um Tomador/Cliente que também é considerado como uma indexação automática.

Quando cadastrada todos esses campos, clicamos em Salvar Registro e o Sistema gera uma numeração sequencial que caracterizamos como

Demanda ou SIDUR. Esta numeração é anotada no lado direito na parte superior do documento. E irá retornar próxima figura:

**FIGURA 4 - Área de Documentos Cadastrados**



Fonte: Sistema SIDUR, 2012.

É mostrado o número da Demanda, o ano, a Origem do qual o documento foi criado, o responsável que está a documentação, a previsão que deve ser entregue, e quanto tempo essa documentação está na instituição.

O próximo passo é encaminhar a documentação para pessoa responsável, no qual irá avaliar e dar seu parecer sobre o documento, se tratar de um documento de engenharia referente ao Boletim de Medição esse documento será passado para uma empresa terceirizada para que o engenheiro possa fiscalizar a obra, ressaltando que o terceirizado leva todo o documento e todas outras documentações que se encontra no volume do processo, para que desta forma ele possa ter todas as informações do que se trata a obra e assim poder vistoriar a construção.

Quando precisamos buscar ou recuperar uma informação sobre alguma documentação que entrou na unidade, a exemplo para vermos o valor de uma nota fiscal, basta clicar na função pesquisar irá para esta página:

**FIGURA 5 – Buscar a Informação**

The screenshot shows a web-based search interface titled 'Pesquisa Demanda'. It features several input fields for filtering search results:

- Num.: [ ] Responsável: [ ]
- Ano: [ ] Ger./Superv.: [ ]
- Grupo/Origem: [ ] Data Entrada: [ ]
- Assunto/Num: [ ] Tipo Protocolo: [ ]
- Operação: [ ] Tomador: [ ] Data Docum.: [ ]
- Situação: [ ] Ação: [ ] Tipo Doc.: [ ]

Below the filters, there are two radio buttons for filtering by status: 'Em Aberto / Encerrada até 30 dias' (selected) and 'Encerradas há mais de 30 dias'. There are 'Limpar' and 'Pesquisar' buttons.

A red header indicates the current filter: 'Demanda em Aberto / Finalizadas até 30 dias'. Below this is a table with the following columns: Nº, Ano, Entrada, Origem, Responsável, Situação, Operação, Tomador, and Ação. The table is currently empty.

At the bottom right, there are 'Situação' and 'Voltar' buttons.

Fonte: Sistema SIDUR, 2012.

Nesta página podemos pesquisar por qualquer função que esteja aqui, o número da Demanda, o ano, o Responsável, A origem, a Data de Entrada, o Assunto, a Operação (nº de contrato), o Tomador, a data do documento, a Situação, a Ação, o Tipo do Documento, e o filtro podem ser em Aberto e encerrado até 30 dias ou encerrada há mais de 30 dias. Todas estas funções, que são as indexações automáticas e algumas indexações manuais, na qual nos preenchemos na ficha de protocolo quando o documento entra na instituição.

Um exemplo é quando pesquisamos com o Tomador Prefeitura de Sapé e com o filtro em Aberto e encerrado até 30 dias, irá mostra imagem seguinte:

**FIGURA 6 - Busca a Informação “PM SAPÉ”**

**Pesquisa Demanda**

Num.:  Responsável:

Ano:  Ger/Superv.:

Grupo/Origem:   Data Entrada:  a

Assunto/Num:  /  Tipo Protocolo:

Operação:  Tomador: PM Sapé Data Docum:  a

Situação:  Ação:  Tipo Doc.:

Em Aberto / Encerrada até 30 dias  Encerradas há mais de 30 dias

**Demandas Finalizadas há mais de 30 dias**

Nº	Ano	Entrada	Origem	Responsável	Situação	Operação	Tomador	Ação
10113	2012	03/08/201	PM Sapé		Finalizado		PM Sapé	Regularização CAUC
10112	2012	03/08/201	PM Sapé		Finalizado		PM Sapé	DGU - Análise outros Dc
10044	2012	03/08/201	PM Sapé		Finalizado		PM Sapé	DGU - Análise outros Dc
9792	2012	30/07/201	PM Sapé		Finalizado	0302949	PM Sapé	Verificação de Documei
9678	2012	26/07/201	PM Sapé		Finalizado	0174800	PM Sapé	DGU - Alteração Contra
9676	2012	26/07/201	PM Sapé		Finalizado	0233886	PM Sapé	Verificação de Documei
9273	2012	18/07/201	PM Sapé		Finalizado	0308258	PM Sapé	DGU - Análise outros Dc
8668	2012	04/07/201	PM Sapé		Finalizado	0233886	PM Sapé	Verificação de Documei
8249	2012	26/06/201	PM Sapé		Finalizado	0308258	PM Sapé	DGU - Liberação de Re
7073	2012	30/05/201	PM Sapé		Finalizado	0302949	PM Sapé	Verificação de Documei
6456	2012	17/05/201	PM Sapé		Finalizado	0174800	PM Sapé	DGU - Análise outros Dc
6251	2012	15/05/201	Sape		Finalizado		PM Sapé	Regularização CAUC
6174	2012	14/05/201	PM Sapé		Finalizado	0233886	PM Sapé	PAC / DGU - Análise Dc
4997	2012	17/04/201	PM Sapé		Finalizado	0308258	PM Sapé	DGU - Análise outros Dc
4794	2012	13/04/201	PM Sapé		Finalizado	0233886	PM Sapé	PAC / DGU - Análise R

Fonte: Sistema SIDUR, 2012.

Nesta função mostra todas as documentações da Prefeitura de Sapé que deram entrada há na instituição e que foram encerradas ou finalizadas no período de 30 dias, podemos perceber que há inumeras documentações, e que a recuperação da informação não é eficaz, pois há um grande volume de documentos que entra na instituição, se o usuário não tem informações precisa como data do documento ou tipo de documento, o usuário irá obter inumeras informações, como mostra o exemplo da palavra “PM Sapé”

Se o usuário encontrou a Demanda que ele procurava e caso queira ver como a documentação tramitou por dentro da instituição ou qual o responsavel que está com a documentação, basta clicarmos em situação e ela ira mostra a proxima figura

**FIGURA 7 - Resumo da ficha de protocolo**

Ação que foi Executada pelo Responsável			Relacionada a Macro-ação:			
<b>OGU - Liberação de Recursos - Ação Genérica</b>			<b>OGU - Liberação de Recursos</b>			
Prioridade	Prazo Ação	Dias Decorridos na Ação	Demanda encaminhada por (se for o caso):			
Normal	28	6				
Despacho do Encaminhamento:						
Enviando RAE 2.						
<input type="button" value="DOCTOS ANEXOS"/> <input type="button" value="ENVIADO EXTERNO"/> <input type="button" value="PROCESSOS FÍSICOS"/>						
Prazo da Macro-Ação em Execução:		25	dias			
Tempo da Demanda na Unidade:		21	dias	<input type="button" value="Ver Trâmite"/> <input type="button" value="Voltar"/>		
Demanda vinculada ao Protocolo: <b>8249</b> <b>2012</b>						
Data Entrada:	25/06/2012	13:33:10	Tipo:	Recepção	Data/Núm Doc:	22/06/2012 / 039-A/12
Tipo Documento:	Ofício		Cadastrado por:			
Grupo/Origem:	Entidades Públicas		PM Sapé			
Oper./Tomador:	0308258		PM Sapé			
Assunto:	Encaminha boletim de medição com o valor de R\$ 134.795,49 e cópia em CD.					

Fonte: Sistema SIDUR, 2012.

Esta imagem mostra um resumo da Ficha de Protocolo, apontando todas as características que foram preenchidas quando a documentação entrou na Instituição, como exemplos: data de entrada; o tipo de protocolo; o tipo de documento; o responsável pelo cadastramento; o assunto do documento. Nesta opção podemos ver também se existem documentos anexados; se o documento foi enviado para externo, significa que o documento saiu da instituição para ser avaliado por outra pessoa que não faz parte da Gerência; ou se existe processo anexado a este documento, nesta opção sabemos se a pessoa que está analisando o documento também está com o processo físico referente ao contrato do documento.

Caso o usuário queira ver o Trâmite do documento basta clicarmos na opção “Ver Trâmite”. Irá aparecer a próxima tela:

FIGURA 8 - Trâmite do documento

DEMANDA Nº: 8249 / 2012		Situação Atual na Unidade: FINALIZADA/ SUCESSO - 16/07/12		Resp. Atual	
PROTOCOLADO na Unidade em 25/06/2012 às 13:33:10 por			Recepção: RECEPÇÃO		
Origem do Documento: PM SAPE - Grupo de Parceiros: ENTIDADES PÚBLICAS			Tipo Docto: OFÍCIO N: Docto: 039-A/12 Data Docto: 22/06/2		
Assunto: Encaminha boletim de medição com o valor de R\$ 134.795,49 e cópia em CD.					
DEMANDA REFERENTE A OPERAÇÃO/TOMADOR: 0308258   PM Sapé					
TRÂMITE DA DEMANDA EM EXECUÇÃO NA UNIDADE...					
RECEBIDO	RESPONSÁVEL EXECUÇÃO	Tempo Exec	DATA EHC.	ENCAMINHADO PARA	MACRO-AÇÃO/AÇÃO A SER EXECUTADA
25/06/2012 13:33	COORD. GESTÃO DA INFO, ADM, RECEPÇ	0d 0h	25/06/2012 13:33:		Outras Demandas - OGU
Sem Despacho					
28/06/2012 13:06		4d 2h	29/06/2012 15:23:		OGU - Análise outros Documentos
P/ vistoria/emissão de RAE					
29/06/2012 16:13		0d 0h	29/06/2012 16:21:	CELULA DE DEMANDAS EXTERN	OGU - Liberação de Recursos
Para demandar a vistoria.					
29/06/2012 17:52	CELULA DE DEMANDAS EXTERNAS	10d 0h	09/07/2012 17:27:		OGU - Liberação de Recursos
Sem Despacho					
09/07/2012 18:07		0d 19h	10/07/2012 11:44:		OGU - Liberação de Recursos
Enviando RAE 2.					
10/07/2012 15:59		6d 4h			OGU - Liberação de Recursos - Ação Genérica
Externos ocorridos no TRÂMITE da Demanda...					
Grupo / Destino Externo	Envio	Forma Envio	Previsão	Retorno	Responsável
Emp. Terceirizada	02/07/2012	Livre Protocolo	09/07/2012	09/07/2012	Causa De Deman
ca: 403388/2012.v.1 - 733 (71314833882012010101)					

Fonte: Sistema SIDUR, 2012.

Nesta imagem é onde se localiza todas as informações sobre o Trâmite do documento: por quem tramitou, a hora, o dia, se fez algum despacho sobre o documento. Na parte inferior da imagem podemos ver o assunto “Externos ocorridos no Trâmite da Demanda” este assunto trata-se das demandas que precisão de uma vistoria externa, ou seja, como este documento trata de um Boletim de Medição sempre tem que se fazer uma vistoria no local da obra para confirmar, que no caso a prefeitura de Sapé, está dando andamento a obra, assim o engenheiro da Instituição coloca o despacho “para demandar para a vistoria”, desta forma, o documento junto com os processos referente a este contrato da Prefeitura de Sapé é designado para uma vistoria. Estas informações sobre a demanda externa é localizada na parte inferior da imagem, como já citamos, encontramos todas as informações como: qual é a empresa responsável pela vistoria, quando foi enviado, qual a previsão de retorno, quando retornou a Instituição, o número da Ordem de Serviço.

## 5.1 Pontos fortes e pontos fracos do SIDUR

Com a observação encontramos algumas vantagens e desvantagens no sistema, desta forma podemos apontar as vantagens deste sistema na instituição, o fato de que todo documento que entra na empresa é registrado e podemos ter um acompanhamento por onde tramita o documento, quais foram os despachos feitos no documento. Há uma grande desvantagem quando o documento entra na instituição ele é cadastrado no setor de protocolo, mas as pessoas que fazem estes procedimentos não realizaram cursos e nem treinamento para fazer o cadastramento de documentos, desta forma foi observado que os colaboradores do protocolo quando perguntado sobre indexação e resumo, alguns não sabiam o que responder. Com esse resultado obtido, percebemos que este foi um dos pontos para que o sistema não se torne eficaz, pois segundo Miranda (2005, p. 43 – 44):

o resultado da busca está relacionado os conceitos atribuídos ao documento na etapa de entrada deste no sistema. Se o sistema adota maior concentração de esforços no tratamento da informação, diminui o trabalho na etapa da recuperação de informação e vice-versa.

Sendo assim, quando o documento é cadastrado de forma coerente ao documento e sua indexação é realizada de maneira eficiente isso ira auxiliar o usuário na recuperar da informação, deste modo Araújo Júnior (2007, p. 23) colabora ao afirma que:

a indexação como processo de representação do conteúdo dos documentos, é um elemento fundamental para o processo de busca e recuperação da informação. O armazenamento da informação, só pode ser realizado com efetividade, se a indexação for feita de modo satisfatório, ou seja, representando com fidedignidade o conteúdo dos documentos.

Podemos apontar outra grande desvantagem no sistema é o fato da recuperação da informação, o funcionário não tem a precisão onde o documento se localiza, e sim uma síntese do documento, como já foi explicitada acima, essa uma grande desvantagem para o usuário, pois ele não tem o documento na integra quando ele necessita do documento, ele tem que

procurar nos volumes dos processos para que a documentação seja localizada. Desta forma Feitosa (2006, p.22) afirma que:

a vantagem de se acessar documentos completos, ao invés de apenas referências a esses documentos, é indiscutível. Entretanto, se por um lado o armazenamento de mais e mais documentos desse tipo é vantajoso, por outro traz uma série de dificuldades para a recuperação da informação.

Feitosa (2006) cita exatamente o que acontece na instituição, só são armazenados no sistema referências ao documento, com isso traz uma série de dificuldade na recuperação da informação, já que esse documento completo não consta no sistema. Outro fator desvantajoso é a questão do tramite destes documentos que são recebidos na instituição, ele é único, não existe cópia, isto implica a série de desvantagens, um documento que tramita muito dentro de uma instituição, fica exposto às degradações sejam elas física ou química, não esquecendo também de eventual perda, se isto ocorre não terá uma cópia em outro lugar.

Outro ponto é que a instituição segue em parte a questão de gestão de documentos no arquivo corrente, como é o caso da atividade de protocolo que tem como função de visar o controle de documentos que tramitam no órgão, e assegurar a imediata localização e recuperação da informação, como já foi explicitado no trabalho, o SIDUR tem o controle de documentos, mas o que concerne a localização e a recuperação da informação não está tão eficiente.

## **5.2 Sugestões para o sistema na visão de um arquivista**

A funcionalidade do SIDUR é satisfatória, porém requer algumas modificações para que o sistema se torne eficiente e eficaz. Uma das sugestões é que a instituições deva ter em seu corpo funcional um arquivista.

Como está explicitado neste trabalho, a aplicação de um sistema produzido unicamente por profissionais de áreas afins demonstram que o sistema não garante total êxito quanto se esperava. Para tanto, o arquivista terá um papel significativo no desempenho das funções que remetem não apenas ao arquivo, mas todo o percurso que a informação tramita.

Algumas medidas devem ser tomadas de imediato. Um exemplo disto é a análise do sistema para futuras modificações. Outro exemplo é o

treinamento adequado para os funcionários da Instituição, com o treinamento os funcionários irão poder cadastrar os documentos de uma maneira mais coerente, desta forma quando o usuário buscar a informação ele tenha uma recuperação eficiente e eficaz.

Ao longo do trabalho mostramos que a recuperação da informação não é satisfatória, pois ao buscarmos a informação o resultado de resposta não é objetiva, já que na resposta encontramos apenas uma síntese do documento, não encontramos o documento em si, para localizar o documento temos que pegar os volumes dos processos e procurar a documentação, assim uma das sugestões apontada é que quando cadastramos o documento no sistema, possamos também digitalizá-lo, essa digitalização será realizada no ato em que o documento for cadastrado na ficha de protocolo, desta forma o documento fica anexado junto com a ficha de protocolo, assim quando nos precisarmos recuperar a informação teremos a ficha de protocolo com síntese desse documento, e caso almejemos ver o documento na íntegra, irá ter uma função onde você terá acesso a este documento sem que aja a necessidade de folhear todos os volumes do processo para localizar este documento.

Vale salientar que para colocar a função de digitalização de documentos, tem que ter um investimento em hardware e software para comportar todo o volume de documento, que entra na instituição. Desse modo, a empresa deve estar preparada para investir neste aspecto, sabendo que isto terá um bom retorno, pois com a digitalização, irá melhorar a eficiência da recuperação da informação, acarretando que existirá uma cópia em formato digital.

Outra sugestão que podemos apontar é que a instituição invista no melhoramento do sistema para que ele possa ser um SIGAD ou GED, como mostramos no nosso trabalho o e-Arq Brasil trás requisitos para que a instituição escolha o melhor sistema que atenda a suas necessidades, desta forma o arquivista com o auxílio de desenvolvedores de sistema escolherá o melhor sistema para sua empresa, ressaltando que o SIDUR em algumas funções já atende as necessidades da atividade protocolo cabendo apenas algumas melhorias, desta forma a instituição também terá que implementar uma gestão de documentos no seu arquivo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao longo do trabalho, apresentamos as observações realizadas no campo de estudo, descrevendo assim a sua funcionalidade na instituição bancária, pontos fortes e fracos deste sistema de informação para instituição, e apontamos sugestões para que aja melhoria no sistema de informação na atividade protocolo.

Desse modo, esta pesquisa nos mostra a importância do arquivista na instituição, na participação da criação e no desenvolvimento do sistema para uma empresa.

Outro fator que observamos é a falta de procedimentos arquivísticos, isso é uma realidade que encontramos nas instituições públicas federais no nosso Brasil, muitas delas contam com sistemas de informação avançados, mas no que concerne aos sistemas de arquivos são falhos.

Sendo assim, este trabalho contribuirá para outros estudos relacionados com os arquivos públicos federais e sistemas de arquivos, com ênfase no sistema de protocolo.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. **Precisão de busca e recuperação da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.
- ARQUIVO NACIONAL. **Lei n.º 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Disponível em: <[http://www.arquivonacional.gov.br/conarq/leis/leg\\_arq.htm](http://www.arquivonacional.gov.br/conarq/leis/leg_arq.htm)>. Acesso em: 04 nov. 2011.
- BELLO, José Luiz de Paiva. **Metodologia Científica**. Rio de Janeiro, 2004.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CIRIBELLI, Marilda Corrêa. **Como Elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003.
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **E-ARQ Brasil: Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos**. Rio de Janeiro: Conselho Nacional de Arquivos, 2011.
- FEITOSA, Ailton. **Organização da informação na web: das tags à web semântica**. Brasília: Thesaurus, 2006.
- GRESSLER, Lorice Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. São Paulo: Loyola, 2004.
- INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de Documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. **Revista arquivística net**, Rio de Janeiro, v.3, n.2, p.28-60, jul/dez.2007.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e pratica**. 2 ed. Brasília, DF: Brique de Lemos, 2004.
- LOPES, Luís Carlos. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói: São Carlos, 1996.
- MARQUES, Heitor Romero *et al.* **Metodologia da Pesquisa e do Trabalho Científico**. Campo Grande. UCDB, 2006
- MARTINS, Neire do Róssio; OLIVEIRA, Rosineide Aparecida de. Sistema Eletrônico de Gestão Arquivística de Documentos: a experiência da UNICAMP com processos. **Revista arquivísticanet**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 103-119, ago/dez. 2006.
- MESKSEMAS, Paulo. **Pesquisa Social e Ação Pedagógica, conceitos, métodos e práticas**. São Paulo: Loyola, 2002.

MIRANDA, Marcos Luiz Cavalcanti de. **Organizações e representações do conhecimento: fundamentos teórico-metodológicos na busca e recuperação da informação em ambientes virtuais**. 2005. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. O uso da Informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Revista Ciência da informação**. Brasília, v. 28, n. 3, p. 286-292, set./dez. 1999.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineado o valor do sistema de informação de uma organização. **Revista Ciência da informação**. Brasília, v.29, n.1, p 14-24, Jan/Abr. 2000.

MORETTI, Neuza. **Manual de Metodologia Científica: Como Elaborar Trabalhos Acadêmicos**. 2008.

NEGREIROS, Leandro Ribeiro. **Sistemas Eletrônicos de Gerenciamento de Documentos Arquivísticos: um questionário para seleção, aplicação e avaliação**. 2007. Tese (Mestrado, Programa de pós-graduação em ciência da informação) Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

O'BRIEM, James A. **Sistema de Informação e as decisões gerenciais na internet**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo Teoria e Prática**. 7 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

REIS, Linda G. **Produção de Monografia da Teoria à Prática: o método educar pela pesquisa (MEP)**. 3 ed. Brasília: Senac-DF, 2010

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

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

SILVA, Flávio Luiz D'Oliveira e. **Gerenciamento Eletrônico de documentos (GED): natureza, princípios e aplicações**. 2001. Monografia (Graduação em Ciência da Computação). Universidade de Cuiabá, Cuiabá, 2001.

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