

A UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS NA GESTÃO DOCUMENTAL: UMA ANÁLISE DO SIPAC-UFPB

RESOURCE USE TECHNOLOGY IN DOCUMENT MANAGEMENT: AN ANALYSIS OF SIPAC-UFPB

Giselle Moura Arantes^a
Claudialyne da Silva Araújo^b
Ivanilda Cavalcanti Bezerra^c
Edcleiton Bruno Fernandes da Silva^d
Luiz Eduardo Ferreira da Silva^e

RESUMO

Introdução: A gestão nas instituições públicas está vinculada ao objetivo de atingir a satisfação do cidadão, uma vez que o Estado tem como finalidade de seus atos o interesse público. **Objetivo:** Analisar as mudanças proporcionadas pela implementação dos Sistemas de Informação na gestão de documentos no setor do Protocolo Geral da Universidade Federal da Paraíba. **Metodologia:** A pesquisa tem natureza descritiva com abordagem qualitativa, onde foram aplicados questionários com os técnicos/servidores administrativos que trabalhavam no setor. **Resultados:** A rigor, descrevemos e analisamos algumas das funcionalidades do SIG, com ênfase no módulo protocolo do SIPAC, nas atividades-meio (administrativas) sem deixar de avaliar o desenvolvimento da gestão documental. A pesquisa ressalta a dinâmica de acesso e uso das informações produzidas, da abertura dos processos à gestão documental, considerando o curso das mudanças tecnológicas nos procedimentos, desde o uso de fichas para a representação da informação e a tramitação de

^a Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI-UFPB). E-mail: gisellemarantes@hotmail.com

^b Doutoranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação na Universidade Federal da Paraíba (PPGCI-UFPB). Docente do curso de Arquivologia na Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). E-mail: lynee21@gmail.com

^c Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: deseriepb@hotmail.com

^d Doutorando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGGOC/UFMG). E-mail: biblioebfs@yahoo.com.br

^e Professor Adjunto do curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Doutor em Ciência da Informação (UFPB). E-mail: luizeduardo.ufpb@gmail.com

processos administrativos, que eram exclusivamente em suporte de papel, até a implementação do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos, em 2013, a qual possibilitou a descentralização e o acesso mais amplo aos procedimentos administrativos. **Conclusões:** Identificamos a otimização dos serviços reconfigurados com o sistema híbrido – eletrônico/papel –, como também melhorias no processo de gestão da informação.

Descritores: Sistemas de Informação e Comunicação. Gestão Documental. SIPAC-UFPB.

1 INTRODUÇÃO

A gestão nas instituições públicas, nas últimas décadas, está vinculada ao objetivo de atingir a satisfação do cidadão, uma vez que a finalidade dos atos do Estado está direcionada ao interesse público. Não obstante, o Estado Democrático de Direito e o amadurecimento da democracia, juntamente com o acesso ao fluxo de informações, trouxeram aos usuários dos serviços públicos o conceito de cidadania e maior exigência e cobrança na gerência das ações e políticas governamentais, que devem alcançar a sua finalidade (o bem comum) com eficiência, transparência e os demais princípios da Administração.

Ao pensar nessas demandas, as instituições públicas têm um papel fundamental, na busca pela eficiência de seus serviços. Para tanto, os Sistemas de Informação e Comunicação (SIC) objetivam, quando utilizados de maneira adequada, maior rapidez, transparência e eficiência no fluxo de informações e na tomada de decisões por parte dos gestores.

Entretanto, ao se fazer uma busca na literatura, permanece uma preocupação constante quanto à aceitação do uso das tecnologias, bem como se existem e quais os motivos dessa resistência, quando se visa proporcionar maior satisfação aos usuários. Uma vez que, por mais sofisticados e úteis que esses sistemas possam ser, quando desenvolvidos, não podem ignorar uma premissa fundamental ao seu desempenho: sistemas são manipulados por e para pessoas.

A Universidade Federal da Paraíba (UFPB), onde foi delimitado o estudo, quanto às atividades-meio (administrativas) da instituição, dispõe de

diversos recursos tecnológicos, entre eles um Sistema Integrado de Gestão (SIG), que tem como principais sistemas o SIRGH (recursos humanos), SIPAC (administrativo e patrimonial) e o SIGAA (acadêmico). De tal modo, o objetivo deste artigo consistiu em analisar como essas ferramentas, de modo particular o SIPAC, podem ser utilizadas por instituições públicas, com a finalidade de facilitar o acesso ao usuário de seus serviços e trazer mais transparência aos atos públicos.

Foi analisado, como objeto de pesquisa, dentro do Sistema de Gestão Integrado (SIG – UFPB), implantado recentemente na UFPB, apenas o módulo Protocolo, pertencente ao SIPAC. Com a descrição de algumas de suas funcionalidades, será possível identificar os recursos disponíveis à administração. O SIG foi desenvolvido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e tem sido implantado em diversas instituições por meio de Contratos de Cooperação Técnica.

2 GESTÃO DOCUMENTAL NA ARQUIVOLOGIA

No processo de Gestão Documental diversas atividades são entendidas como inerentes para tal fim. Os arquivos têm a premissa de resguardar a informação e o gerenciamento dos documentos que são constituídos, de acordo com Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004), através da aplicação de forma sistemática dos três ciclos vitais do documento¹. No entanto, a utilização das ferramentas para construir a gestão envolvem, do ponto de vista prático, a produção, preservação, conservação, o acesso e o uso dos documentos nos diversos suportes, de forma que os usuários estejam satisfeitos com todo o processo de Gestão dos Documentos².

¹ “(...) o primeiro ciclo, denominado **corrente**, corresponde ao valor administrativo; o segundo ciclo, denominado **intermediário**, corresponde ao valor probatório e/ou legal do documento e o último ciclo, denominado **permanente**, quando o valor histórico e científico se sobrepõe ao demais valores. Caso não se reconheça esse valor permanente, o conjunto documental será eliminado” (RONCAGLIO; SZVARÇA; BOJANOSKI, 2004, p. 03, grifo nosso).

² “Os documentos presentes nas diversas unidades informacionais, sejam elas públicas ou privadas, têm informações que precisam ser tratadas, descritas e representadas, para que possam ser buscadas, acessadas e utilizadas pelos usuários” (ANDRADE; NEVES, 2012, p. 91).

Neste escopo, a informação tem ganhado espaço no cenário global pela sua importância a partir dos fatores econômicos, políticos e sociais com os quais está relacionada (BARRETO, 2002). Ao mesmo tempo em que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) vêm modernizando os modos de produção dos documentos, os espaços gerenciais da informação, tem modificado o processo de Gestão Documental, sendo que, segundo Paes (2004) é necessário atender às necessidades da sociedade da informação e do conhecimento.

Para Jardim (2015) a Gestão Documental constitui um marco crucial para a Arquivologia, notadamente pelos impactos pós-Revolução Francesa, configurando-se como fundamental para a formação da arquivística internacional, pela institucionalização como disciplina que aborda o ciclo processual dos documentos dentro de uma organização. Ainda segundo o autor, diversas são as definições para Gestão de Documentos ou Gestão Documental, no entanto, “a gestão cobre todo o ciclo de existência dos documentos desde sua produção até serem eliminados ou recolhidos para arquivamento permanente, ou seja, trata-se de todas as atividades inerentes às idades corrente e intermediária” (JARDIM, 1987, p. 01).

Nesse contexto, a Gestão Documental engloba todo o processamento das informações, desde a produção até o uso e armazenamento dos documentos nos arquivos, que são considerados como “[...] conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas” (CAMARGO; BELLOTTO, 1996, p. 05), de forma a resgatar o valor institucional, valorizar o patrimônio de uma organização e elaborar serviços de eficiência e eficácia dentro do processo de Gestão Documental Arquivística.

Assim, “ao se propor um trabalho de gestão documental e informacional, é necessário, antes de qualquer iniciativa, conhecer bem a instituição/organização” (CALDERON *et al.*, 2004, p. 100). Portanto, para conhecer o processo de Gestão Documental de uma organização, é preciso conhecer as características da instituição, bem como os aspectos gerenciais

administrativos, para poder entender como o ciclo vital dos documentos é inserido dentro da organização.

Nessas circunstâncias, o arquivo tem como uma das funções “[...] guardar a documentação e principalmente fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura” (RONCAGLIO; SZVARÇA; BOJANOSKI, 2004, p. 03). Ainda, para os autores, é necessário construir um método de arquivamento com a devida classificação, considerando, além da estrutura organizacional, a função e a natureza de cada documento para que seja escolhida a melhor forma de classificação. Para tanto, “Cabe ainda salientar que o método de classificação de documentos adotado, ou a combinação de um ou mais métodos, deve ser registrado detalhadamente pelo arquivista ou responsável pela gestão de documentos” (RONCAGLIO; SZVARÇA; BOJANOSKI, 2004, p. 03-04).

Dessa forma, o processo de Gestão Documental deve ser elaborado de acordo com os parâmetros institucionais de cada organização, obedecendo aos princípios/objetivos, definindo as premissas que devem ser estabelecidas para cada etapa do processo gerencial. Nessas condições, a formatação dos critérios de cada etapa do ciclo dos documentos na organização constitui em etapa fundamental para construir métodos de preservação e conservação dos documentos e auxiliar na disseminação da informação ao usuário.

O usuário pode ser compreendido como aquela “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 169). Para que o processo de Gestão Documental esteja adequado, é preciso, antes de tudo, que a informação esteja disponível para esse usuário, sempre que haja a necessidade e, dessa forma, constituir-se de atividade-fim dos arquivos.

3 IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DOCUMENTAL

Muitos têm sido os estudos que apontam para a necessidade evidente de uma administração pública comprometida em atender às demandas sociais

da população. Conceitos aplicados à gestão, como o da transparência, por exemplo, apresentam-se à população como respostas para o questionamento acerca da qualidade das políticas públicas realizadas pelos governos. O cidadão pode participar ativamente da gerência da Administração, desde que este saiba cobrar e utilizar os recursos disponíveis ou que podem ser disponibilizados com o avanço de novas formas de comunicação e o constante avanço tecnológico.

A transparência na Administração Pública, para Matias-Pereira (2012), está relacionada à visibilidade do funcionamento do Estado, o que acaba fortalecendo a cidadania e, conseqüentemente, a democracia. Assim, torna-se vital para o controle das ações do governo pela sociedade.

Nesse sentido, para pleitear o direito de fazer parte da gerência da coisa pública, a população deve se interagir com governo através de canais de comunicação que possibilitem maior integração, tanto de informações fidedignas, como a integração da participação popular. Para tanto, a sociedade utiliza-se dos recursos tecnológicos como ferramentas para o exercício da cidadania.

Com o movimento crescente das Tecnologias de Informação e comunicação (TICs), os governos tendem a se adaptar a uma nova realidade: a Sociedade da Informação e do Conhecimento. E que sociedade será essa? Assmann (2005, p. 16) a define como “a sociedade que está atualmente a constituir-se, na qual são amplamente utilizadas tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação de baixo custo.” Essa sociedade pode se apoderar das informações disponíveis para os mais diversos fins, mas, quando se fala de controle social, deve-se observar que a sociedade contemporânea tem mudado a forma de se relacionar com o Estado, adaptando-se de acordo com as suas próprias transformações.

Ainda sobre o processo de transformações dessa sociedade, Castells (2000, p. 60) afirma que

[...] expande-se exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida.

Esse crescimento demasiado de informação também demanda um tratamento eficiente da massa informacional gerada, para que não se transforme apenas em um amontoado de dados sem nenhuma utilidade. Para tanto, a informação deve ser disponibilizada de maneira simples, acessível e completa.

Devido às constantes mudanças desta sociedade em rede, o conceito de organização também tem se modificado nesse contexto. Nunes (2005, p. 103) alega que

A organização não pode mais ser vista como uma entidade isolada, com poucos componentes invariáveis, e sim como uma rede de microambientes inter-relacionados, que se sobrepõem e afetam uns aos outros, ainda que distintos.

Dessa forma, as organizações exigem, cada vez mais, cenários propícios à adaptação e inovação diante da instabilidade e imprevisibilidade dos ambientes. Por conseguinte, o setor público tem se adaptado às tendências tecnológicas em busca da eficiência na prestação de serviços, como também para possibilitar à sociedade o controle social através da transparência de seus atos e a participação popular na gestão da coisa pública por meio do que se chama *e-gov* ou governo eletrônico.

Segundo Fachin e Rover (2015, p. 44), o governo eletrônico (*e-gov*) se desenvolve através “dessa tendência do amplo acesso à rede, informação, prestação de serviços, produtos, prestação de contas, tudo o que for possível transmitir via web, dispondo de ferramentas de informação e comunicação específicas para isso” e, por isso, as TICs têm papel fundamental.

Dos estudos que investigam a eficácia dos portais governamentais, destacam-se os que descrevem as TICs como uma forma de os governos mostrarem sua identidade, seus propósitos, suas realizações, permitindo a concentração e disponibilização de serviços e informações, o que facilita a realização de negócios e o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos, possibilitando, assim, o aumento da transparência e da participação popular nas ações do governo (PINHO, 2008).

Segundo Araújo (1995), a informação é capaz de alterar e transformar estruturas e se potencializa nos modernos meios de comunicação em massa,

apresentando uma infinita capacidade de transformar a sociedade. A decorrência lógica dessa afirmativa é o poder transformador do conhecimento quando associado ao uso de ferramentas adequadas de informação e comunicação.

Desse modo, cabe ao cidadão, como sujeito representado pelos políticos, fazer uma análise crítica sobre seu ambiente e ficar atento a possíveis manobras eleitoreiras. A Constituição Federal torna legítimo o poder do povo em controlar as ações e as políticas públicas, entretanto, é preciso usar os recursos disponíveis a fim de consolidar seus direitos.

a. O Sistema Sig-Ufpb: As Mudanças nas Rotinas Administrativas pelo Sipac/Módulo Protocolo

Em 2010, a implementação do Sistema de Gestão Integrada (SIG) na UFPB foi iniciada através de um termo de cooperação técnica com UFRN, com a finalidade de viabilizar e facilitar a comunicação entre os diversos *campi* e administração da Universidade.

O SIG tem como principais sistemas integrados o SIPAC, o SIGAA e O SIGRH, e dentro de cada um deles existem vários módulos que ainda não foram implementados por completo. Entretanto, mesmo incompleta, com a implementação do SIG, a Universidade deu um passo muito importante em direção à melhoria de seus serviços, pois, além de ser capaz de proporcionar mais transparência e comodidade aos usuários (servidores e/ou sociedade), por se tratar de um sistema de processamento de informações que automatiza os diversos processos da área administrativa e acadêmica, possibilita maior fluidez na comunicação com seus usuários.

Conforme o último relatório de Gestão publicado pela UFPB, a implantação do sistema SIG tem como objetivos “a eliminação de redundância nos processos, a melhoria na comunicação e o aumento da transparência da movimentação desses processos, levando à conseqüente melhoria na eficiência da gestão administrativa como um todo.” (UFPB, 2014, p. 77). Com a automação dos procedimentos administrativos da Universidade, os gestores

preveem uma mudança significativa em suas rotinas e a melhora na qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

Para melhor compreensão do que representam esses sistemas integrados, no quadro abaixo está descrita a função de cada Sistema:

Quadro 1 - Quadro de funções do SIG-UFPB

SISTEMA	FUNÇÕES
SIGRH	Informatiza os procedimentos de recursos humanos, tais como: marcação e alteração de férias, cálculos de aposentadoria, avaliação funcional, dimensionamento de força de trabalho, controle de frequência, concursos, capacitações, atendimentos <i>on-line</i> , serviços e requerimentos, registros funcionais, relatórios de RH, dentre outros.
SIPAC	Opera as funções fundamentais para a gestão das unidades responsáveis pelas finanças, patrimônio e contrato (materiais, prestação de serviços, suprimentos de fundos, diárias, passagens, hospedagem, material informacional, manutenção de infraestrutura), até o controle distribuído internamente.
SIGAA	Informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de: graduação, pós-graduação (<i>stricto</i> e <i>lato sensu</i>), ensino técnico, ensino médio e infantil, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, submissão e controle de ações de extensão, submissão e controle dos projetos de ensino (monitoria e inovações), registro e relatórios da produção acadêmica dos docentes, atividades de ensino a distância e um ambiente virtual de aprendizado.

Fonte: Relatório de Gestão UFPB (2014, p. 77).

Em consonância com o que foi demonstrado no quadro acima, podem-se perceber que algumas funcionalidades oferecidas poderão ser implantadas para o usuário. Porém, as informações expostas no relatório não esclarecem quanto à operacionalidade dos módulos já aplicados e à aceitação destes pelos usuários, que não pode ser mensurada apenas pela análise fria dos dados expostos, por se tratar de uma análise mais subjetiva e complexa.

O Módulo protocolo do SIPAC merece um destaque maior, quando se faz uma análise da atividade-meio, pois, além de possibilitar inúmeros recursos, como a abertura, o envio e o recebimento de processos administrativos, bem como o trâmite e o manuseio deste até o seu destino final, também disponibiliza o envio e recebimento de memorandos essencialmente eletrônicos.

Entretanto, esse módulo ainda está na etapa de adaptação da fase híbrida, pois, no caso dos processos, ainda há a tramitação dos autos em suporte em papel, mesmo aberto em sistema eletrônico. Os outros módulos a serem implementados no SIPAC possibilitarão um maior controle em relação

aos bens e patrimônios, como também será facilitada a execução de diversas tarefas na Universidade.

Além disso, o módulo Protocolo possibilitou a descentralização da abertura de processos, que se mostrou inevitável diante do crescimento da Universidade. Antes da utilização do SIPAC, os processos eram atuados exclusivamente no setor do Protocolo Geral, onde, depois de feitos os procedimentos legais, eram encaminhados à sua tramitação inicial. Os processos eram cadastrados no antigo sistema, que se limitava ao registro das informações iniciais e à impressão de etiquetas duplicadas, uma para ser anexada à capa do processo com os demais documentos, e a outra era colada num talão de cartolina que era entregue ao interessado pelo processo, para fins de comprovação e acompanhamento da tramitação.

Depois desse procedimento, a movimentação do processo era registrada manualmente, sem intermédio de nenhum sistema integrado, em guias de movimentação em que constavam apenas o número gerado pelo sistema e o destino inicial. Essas guias, em três vias, eram encaminhadas ao setor destinatário junto com os processos, para que o servidor registrasse, através de assinatura, o recebimento do processo. Uma dessas guias ficava no setor do Protocolo e as outras duas, no destinatário. Quando esse processo era movimentado para outro destino, uma guia retornava ao Protocolo com o registro de saída, para ser arquivada.

Dessa maneira, o Protocolo Geral era responsável não só pela abertura de processos para todos os *campi* da Universidade, como também pelo controle da tramitação desses processos. Essa centralização suscitava uma sobrecarga no setor e, conseqüentemente, morosidade, ineficiência, extravio de documentos, erros de tramitação, atrasos, etc. Com a implementação do SIPAC, é possível destinar o Processo já formado eletronicamente à sua tramitação inicial, sem nenhuma intermediação do setor de Protocolo, e proporcionar maior autonomia aos servidores lotados em outros locais. Além disso, o sistema possibilita o registro dessa tramitação eletronicamente, à medida que os dados são alimentados no sistema.

Para melhor visualização das mudanças, podemos observar no quadro abaixo a comparação entre o sistema antigo e o módulo Protocolo – SIPAC:

Quadro 2 - Quadro comparativo do Sistema antigo e do SIPAC-UFPB

SISTEMA ANTIGO	SIPAC
Centralizado no Protocolo Geral	Descentralizado nos diversos setores da UFPB
Registro das informações principais do processo no Sistema (indexação)	Registro das informações e anexação de documentos digitais no Sistema
Impressão de etiquetas duplicadas fixadas à capa e aos talões de controle (manual)	Informações disponíveis ao público em geral por meio eletrônico
Movimentação dos autos do processo exclusivamente em suporte em papel	Tramitação dos autos do processo em suporte em papel e/ou digital
Acompanhamento e movimentação do processo manualmente através de fichas ou guias de movimentação	Acompanhamento da movimentação do processo eletronicamente

Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

O setor do Protocolo Geral, ligado à Pró-Reitoria de Administração – PRA, ainda funciona recebendo e autuando processos de entidades externas, como fornecedores, aposentados, pensionistas e a comunidade, que não têm nenhum vínculo funcional com a instituição. Com um número bem menor de processos recebidos, o setor poderá torna-se cada vez mais eficiente.

Quanto aos alunos, foram direcionados a realizar suas solicitações junto às coordenações dos cursos aos quais são vinculados, não precisando se deslocar ao prédio da Reitoria, o que facilitou também o trâmite dos requerimentos, pois muitos deles são iniciados e finalizados no âmbito da coordenação. Os servidores também tiveram suas rotinas alteradas, já que atualmente precisam cadastrar seus próprios processos.

Em relação à comunicação por meio do módulo Protocolo, os gestores são capazes de encaminhar documentos eletronicamente, inclusive a grupo de servidores (tornando-se um meio de comunicação em massa), emitir diversos tipos de documentos, com a possibilidade de anexá-los aos autos.

Além disso, e considerado o mais importante: essas informações ficam visíveis para os usuários, conforme disposição legal, pois a maioria dos processos administrativos é de caráter ostensivo, ou seja, qualquer cidadão poderá ter acesso às informações contidas nos processos, com exceção dos expressos em lei, sem a necessidade de utilização de senhas ou de se locomover ao setor responsável. Ele pode acompanhar a tramitação dos

processos via Internet no site da instituição, ou ainda optar por receber a movimentação em seu *e-mail*.

Entretanto, nem sempre esses dados são alimentados pelos servidores. Ainda existe uma resistência, situação muito típica na Administração Pública quando se trata de Sistemas de Informação. Exemplificando, num estudo realizado sobre os reflexos da implantação e uso do sistema integrado de processos (SIP) na Prefeitura de Londrina, que evidencia “a não atualização do fluxo da informação e, conseqüentemente, descrédito do sistema [...] o que aumenta o tempo de pendência dos setores” (AMORIM; TOMAÉL, 2011, p. 75), foi constatado, a partir de gerenciamento de relatórios, que as informações não são registradas no sistema de maneira ostensiva, não retratando a realidade quando comparada aos processos físicos.

No âmbito da UFPB ainda não foram realizados um gerenciamento e uma auditoria desse porte, portanto, não é conhecida a distorção real entre os processos que tramitam através do módulo Protocolo e os que circulam no ambiente físico. Entretanto, há uma necessidade latente de que os gestores realizem o controle desses fluxos e das atividades realizadas nos seus respectivos setores, a fim de efetivar os recursos disponíveis para benefício da população.

Mesmo que alguns estudos prévios sobre o Sistema já indiquem uma possível subutilização desses recursos, uma comunicação falha entre os diversos setores da instituição e resistência às mudanças por parte dos servidores, definida por Chiavenato (2003) como uma das disfunções da burocracia, é imperativo que seja feito um diagnóstico sobre a dimensão dessas distorções e os motivos determinantes na rejeição por parte dos servidores. Isso pode ser característico, pois os Sistemas disponíveis na instituição, bem como outros instrumentos que poderão ser implementados no futuro, podem se tornar ferramentas muito eficazes para gestores e servidores, bem como toda a comunidade universitária.

4 METODOLOGIA

De acordo com Andrade (2006, p. 129) a pesquisa pode ser definida como um “conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento”, desse modo, ela tem como escopo a metodologia, que está inserida no campo científico fundamentada na busca da verdade, entendida como solução de questionamentos ou ampliação do conhecimento. Desse modo, a pesquisa consiste em um processo minucioso e detalhista que exige do pesquisador cuidado no levantamento dos dados.

A pesquisa passa a ser um estudo estruturado e organizado dos fenômenos observados, baseado na compreensão dos métodos e técnicas utilizados ao longo de um processo que envolve a escolha e definição do tema, as análises das diferentes hipóteses. Assim, constitui “[...] uma teoria que serve como ponto de partida para a investigação bem sucedida de um problema” (MARCONI; LAKATOS, 1996, p. 17), ou seja, trata-se de coletar dados e analisá-los para chegar aos objetivos pretendidos, respondendo às formulações que originaram o estudo e, deste modo, gerar novos conhecimentos e/ou corroborar ou refutar algum conhecimento pré-existente. Para tanto, esta pesquisa abordou, segundo seus objetivos, a descrição de determinado fenômeno, através do acúmulo de informações obtidas na coleta de dados em campo.

Metodologicamente, possui abordagem qualitativa, de natureza exploratória-descritiva, com o universo composto de dez servidores que trabalhavam no setor de protocolo antes e após a implantação do SIPAC.

Os questionários foram divididos em três categorias, com o intuito de facilitar o entendimento dos respondentes, como também compor uma organização melhor no momento de analisar os dados. As categorias foram estruturadas de acordo com as teorias e abordagens usadas no referencial teórico. São elas:

- 1- *Perfil*
- 2- *Gestão Documental*
- 3- *O Sistema SIPAC*

Diante disso, ao direcionarmos metodologicamente os questionários, apontamos que o universo de investigação é fundamental para o alcance dos objetivos. Logo, o papel que pretendemos ao fazer as inferências é descrever e analisar as mudanças ocorridas no serviço de Protocolo da UFPB. Afinal, é perceptível que ocorreu uma mudança paradigmática nos procedimentos de entrada de processo da Universidade.

Como se há de apreciar devidamente na análise dos dados, o avanço tecnológico torna-se surpreendente no que se refere à sua aplicabilidade. Para a análise dos dados consideraram-se os resultados, o referencial teórico e a experiência dos pesquisadores para as inferências.

5 ANÁLISE DOS DADOS

A primeira pergunta versou sobre **o perfil dos sujeitos**, dentre os dez questionados, sete eram do sexo feminino e dois, do masculino. Nota-se que, no setor do Protocolo Geral, a predominância era do sexo feminino. Quanto à faixa-etária dos sujeitos, escolaridade e tempo de serviço público, percebeu-se que a maioria estava entre 30 e 50 anos. Dentre os respondentes apenas um tinha ensino médio completo, o restante possuía formação superior. Quanto ao tempo de serviço, os sujeitos tinham entre 5 e 42 anos de estabilidade no serviço público. Sobre o tempo de trabalho, observou-se que apenas três sujeitos sempre estiveram lotados no Protocolo Geral, enquanto que o restante já haviam prestado serviços em outros setores.

A segunda parte do questionário versava sobre a **Gestão Documental** e na primeira pergunta procurou-se conhecer se **antes do SIPAC a entrada e saída dos processos administrativos eram feitos exclusivamente através de fichas ou guias de movimentação. Do seu ponto de vista, no que diz respeito ao acesso e ao uso da informação, eram satisfatórias? Ou seja, supriam suas necessidades?** Observou-se, através das respostas dos sujeitos, que, anterior ao SIPAC, existia certa lentidão tanto no atendimento quanto na recuperação da informação, pois os documentos não tinham uma organização, e como as guias e fichas eram os únicos meios de comprovação

de entrada e saída de processos, muitas vezes resultava no extravio do documento.

Segundo a fala dos sujeitos: *“Antes da implantação do SIPAC, era comum o usuário não localizar seu processo, de modo que ficava refém da boa vontade de poucos servidores solícitos que se prontificavam a ajudar os interessados”* (S1).

“As fichas de movimentação eram de fácil extravio por parte da demanda que era grande e não se tinha o controle da guarda do documento” (S6).

Evidencia-se a partir das falas dos sujeitos a importância de as informações estarem disponíveis de modo que facilite o processo de recuperação, reforçando, assim, como a informação é capaz de alterar e transformar estruturas e se potencializa nos modernos meios de comunicação em massa, apresentando uma infinita capacidade de transformar a humanidade como um todo (ARAÚJO, 1995). Cabe frisar aqui o quanto é importante preservar e tornar a informação disponível para quem dela necessita, assim garantindo a satisfação do usuário, além de contribuir com a comunidade.

Na segunda pergunta de cunho objetivo, tratamos de investigar: **Em sua opinião, o registro da tramitação dos processos no próprio SIPAC veio contribuir para a busca da informação, como também maior rapidez no atendimento ao usuário?** Todos os respondentes afirmaram que sim. Com isso, acredita-se que o SIPAC foi de grande relevância, pois veio facilitar a questão do tempo e disponibilidade tanto do funcionário quanto do usuário.

Segundo Nunes (2005, p. 103),

A organização não pode mais ser vista como uma entidade isolada, com poucos componentes invariáveis, e sim como uma rede de microambientes inter-relacionados, que se sobrepõem e afetam uns aos outros, ainda que distintos.

A partir do exposto, percebe-se que a implantação do SIPAC não apenas trouxe como pontos positivos o acesso e uso da informação em melhores condições, mas, também, promoveu a interação do sistema para a organização como um todo.

Na terceira pergunta, também de cunho objetivo, indagou-se sobre: **Ao**

operar o SIPAC, você sente segurança nas informações disponíveis mesmo que não estejam contidas em suporte de papel? Dos dez sujeitos, somente três disseram que não confiavam nas informações só eletrônicas, enquanto que a maioria declarou estar bastante segura em relação às informações do sistema.

Isso nos leva a crer que as pessoas estão, de forma ainda tímida, se adaptando às novas tendências tecnológicas e que não é mais viável trabalhar, seja em instituição privada ou pública, com aparatos totalmente manuais, mas sim de forma híbrida e, assim, com o tempo vão se aprimorando para melhor atender a sociedade, seja ela universitária ou não.

Isso aponta para o melhoramento da visibilidade e funcionamento da instituição pelo fato de que, através do fortalecimento das ferramentas tecnológicas, a instituição se integra às organizações que utilizam tais recursos para o bom funcionamento da Gestão Documental, conforme apontado por Matias-Pereira (2012).

Na terceira parte do questionário procurou-se saber do **sistema SIPAC**. Assim, a primeira pergunta foi: **Você acha que, com a implantação do SIPAC, as informações sobre os processos administrativos ficaram mais visíveis?** As respostas dos respondentes foram unânimes. A afirmativa de todos demonstra que um serviço público informatizado melhora e muito na qualidade do produto, pois dá visibilidade e compartilhamento dos processos administrativos dentro da instituição, como também fora dela. Conforme a fala dos sujeitos: *“Hoje, com o SIPAC, melhorou não só a visibilidade, mas em todos os aspectos” (S7).*

“Hoje, a praticidade de acesso ao documento ficou bem melhor com o SIPAC” (S4).

Segundo Pinho (2008), o uso correto das TICs no setor público por meio de *softwares* permite a concentração e disponibilização de serviços e informações. Isso facilita a realização de negócios e a identificação das necessidades dos cidadãos, possibilitando, assim, o aumento da transparência e da participação popular nas ações do governo.

A segunda pergunta de cunho objetivo indagou: **Segundo seu ponto de**

vista, o módulo PROTOCOLO, funcionando de forma descentralizada, ou seja, disponível para todos os servidores da UFPB, possibilitou maior agilidade na tramitação dos processos? Dos dez sujeitos apenas um discordou, o restante estava de comum acordo quanto à melhoria e agilidade na tramitação dos processos após a descentralização. Segundo o sujeito: *“Hoje é possível identificar o servidor que é responsável por localizar seu processo”* (S2).

Cabe ressaltar que, com a descentralização, o tráfego de pessoas diminuiu consideravelmente, desafogando o trâmite no Protocolo Geral, já que os processos são abertos eletronicamente e continuam sua tramitação dessa forma até seu destino final.

Na terceira e última pergunta questionou-se a respeito de: **Analisando o sistema SIPAC, como um todo (eficiência e transparência no acesso e uso das informações, operacionalidade, preservação e recuperação de dados), você acredita que ele facilitou a vida dos usuários da comunidade universitária?** Neste item, as respostas foram variadas, houve controvérsias entre os participantes da pesquisa. Dos dez sujeitos, quatro alegaram que os usuários encontravam dificuldade ou não sabiam operar o sistema, além de alguns não terem acesso à Internet. Os outros seis afirmaram que sim, o sistema trouxe para a comunidade universitária praticidade, rapidez e comodidade no que diz respeito às necessidades do usuário, que precisa de informação sobre seus processos. Conforme relatam os sujeitos, é preciso que haja mais treinamento com os servidores com vistas a fortalecer a implementação do sistema na instituição e, dessa forma, facilitar a utilização do SIPAC.

“Pelo o fato de sua transparência e suas facilidades” (S8).

“Todo servidor tem acesso à abertura e tramitação do seu processo, até mesmo em casa” (S10).

Diante dos relatos dos questionados com relação às funcionalidades do sistema operacional SIPAC em suas atribuições no Protocolo Geral, esta pesquisa apontou para um melhoramento bastante significativo no que tange às atividades protocolares que regem o setor. No entanto, notou-se que houve

pontos negativos e positivos, o que, todavia, é de se esperar quando se passa a operar com sistemas eletrônicos, tendo em vista que foram longos anos trabalhando com suporte de papel. Apesar de o sistema já ter três anos de operacionalização, ainda existe um desconhecimento por parte de alguns usuários quanto à estrutura e funcionalidades do SIPAC.

Nesse sentido, a pesquisa indica que ainda existem fatos que precisam ser investigados, como a necessidade de capacitação dos funcionários do setor, a qualidade das informações repassadas para a comunidade universitária ou, ainda, uma possível resistência à proposição de novas tecnologias ou ao indício de uma cultura organizacional resistente a mudanças. Não obstante, é preciso capacitar os indivíduos que utilizam o sistema em busca de maior eficiência e eficácia com relação ao uso dessa ferramenta. Através desse processo, a sistematização das atividades promoverá melhor utilização do sistema e contribuirá para a Gestão de Documentos, bem como dos processos informacionais da instituição, conforme apontado por Calderon *et al.* (2004) e Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de se adequar às exigências de uma população mais consciente de seus direitos, algumas instituições públicas têm se organizado no sentido de aproximar a população de suas ações, a fim de atingir um maior grau de transparência e participação popular.

A utilização de Sistemas de Informação e Comunicação eficazes pode trazer inúmeros benefícios à gestão e seus usuários. Entretanto, a implantação e a gestão dos SICs precisam ser feitas de maneira integrada às necessidades tanto de quem planeja, como de quem executa, considerando como condição *sine qua non* sua qualidade e eficácia. Fazem-se necessários, em qualquer projeto, não apenas o planejamento e execução de suas etapas, mas também o controle, o *feedback* e as ações corretivas, ou seja, uma gestão voltada para gerenciamento de projetos. Ao analisar a implementação do SIG, não fica evidente um gerenciamento das etapas supracitadas. Presume-se, então, que

não há, ou não são expostos de maneira transparente, ao menos, os processos de monitoramento e controle.

No caso específico do SIPAC no âmbito da UFPB, é relevante entender o porquê de os usuários ainda não absorverem essas inovações tecnológicas, através de uma investigação direta aos seus usuários. O estudo sobre as dinâmicas de utilização de recursos disponíveis ainda é um campo que precisa ser explorado por se tratar de algo muito subjetivo e complexo. A literatura científica pouco esclarece sobre esse assunto, fazendo-se necessário um estudo de caso sobre os impactos causados pelo SIG, seus benefícios, bem como suas possíveis falhas, além de detectar uma possível resistência e ainda sentimentos que envolvem os usuários em relação ao Sistema.

Não devemos observar passivos ao que Araújo (1995, p. 28) denomina de “insatisfação do usuário ou, no máximo, uma satisfação medíocre”, ignorando as limitações e a resistência dos usuários no processo de digitalização dos recursos, apenas investindo na tecnologia isoladamente.

Desse modo, existe uma necessidade iminente em elaborar um projeto de gestão interdisciplinar agregado à relação “homem-tecnologia”, o qual possibilite a inclusão de novos parâmetros e, em uma perspectiva otimista, que elimine ou atenuie a velha dicotomia homem x máquina, ao transformá-los em aliados de um mesmo processo.

É preciso conhecer os perfis dos servidores e traçar os melhores meios de divulgação da informação, escolher os melhores canais para fluir a comunicação entre os servidores e setores, como ressalta Amorim e Tomaél (2011), no compartilhamento das informações necessárias ao melhor funcionamento dos serviços, ou seja, construir uma rede informacional que se adapte à realidade do ambiente, onde se possa potencializar o uso de ferramentas já disponíveis, evitando, assim, a redundância de meios de transporte de dados.

Portanto, torna-se evidente que aplicar novas tecnologias em uma instituição, sem levar em consideração o perfil dos seus usuários, apenas presumindo a sua eficiência pelos seus atrativos tecnológicos, não tem sido uma maneira competente de alcançar a finalidade de uma gestão informacional

democrática e eficaz. As estratégias organizacionais devem atender às demandas inter-relacionadas através de soluções criativas e interdisciplinares, com foco na subjetividade do ser humano, principal instrumento dos serviços oferecidos à população.

REFERÊNCIAS

AMORIM, F. B.; TOMAÉL, M. I. O Uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e no compartilhamento de informações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 74-91, jan./jul. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/9938>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ANDRADE, W. O.; NEVES, D. A. B. Convergências entre representação da informação e estudo do usuário: o caso do Arquivo da Justiça Federal da Paraíba. In: ALBUQUERQUE, M. E. B. C. *et al.* **Representação da Informação: um universo multifacetado**. 1. ed. João Pessoa: Editora da UFPB, 2012. p. 91-106. v. 1.

ARAÚJO, V. M. R. H. de. Sistemas de Informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/532/484>>. Acesso em: 02 jun. 2018.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade do conhecimento. In: _____. (Org.). **Redes Digitais e Metamorfose do Aprender**. Petrópolis: Vozes, 2005.

BARRETO, A. A. **A condição da informação**. São Paulo em perspectiva, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002. Disponível em <<http://ridi.ibict.br/handle/123456789/173>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. 25. ed. Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2005.

CALDERON, W. R. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 97-104, set./dez. 2004.

CAMARGO, A. M. de A.; BELLOTTO, H. L. (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1996.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede: A era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

FACHIN, J.; ROVER, A. J. Governo eletrônico - E-GOV: análise dos serviços disponíveis no portal do Governo do Estado da Bahia. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 5, n. 2, p. 40-50, abr./jun. 2015.

JARDIM, J. M. O conceito e a prática da gestão de documentos. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 35-42, 1987.

_____. Caminhos e perspectivas da Gestão de Documentos em cenários de transformações. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 28, p. 19-50, 2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de Gestão Pública Contemporânea**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

NUNES, G. de S. A Organização como o centro nervoso de uma rede em constante metamorfose. In: ASSMANN, H. **Redes Digitais e Metamorfose do Aprender**. Petrópolis: Vozes, 2005.

PAES, M. L. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **RAP: Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, maio/jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2018.

RONCAGLIO, C.; SZVARCA, D. R.; BOJANOSKI, S. F. Arquivo, gestão de documentos e informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. especial, p. 1-13, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB). Conselho Universitário. **Resolução nº 33**, de 11 de dezembro de 2014. Institui o Sistema Integrado de Patrimônio e Administração e Contratos (SIPAC) no âmbito da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) como sistema de processamento de informações que automatiza os diversos processos da área administrativa e estabelece os parâmetros para sua implementação e uso. Disponível em: <http://www.ufpb.br/sods/consuni/resolu/2012/Runi33_2012.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2018.

_____. **Relatório de Gestão**. João Pessoa. 2014. Disponível em: <http://www.proplan.ufpb.br/?q=page_relatorio_gestao>. Acesso em: 1 jun. 2018.

RESOURCE USE TECHNOLOGY IN DOCUMENT MANAGEMENT: NA ANALYSIS OF SIPAC-UFPB

ABSTRACT

Introduction: Management in public institutions is linked to the goal of achieving citizen satisfaction, since the State has the public interest as its purpose. **Objective:** To analyze the changes brought about by the implementation of Information Systems in document management in the sector of the General Protocol of the Federal University of Paraíba. **Methodology:** The research has a descriptive nature with a qualitative approach, where questionnaires were applied with the administrative technicians / servers that worked in the sector. **Results:** Strictly, we describe and analyze some of the functionalities of the GIS, with emphasis on the protocol module of SIPAC, in the medium-administrative activities, while evaluating the development of document management. The research highlights the dynamics of access and use of information produced, from opening processes to document management, considering the course of technological changes in procedures, from the use of records to the representation of information and the processing of administrative processes, which were exclusively in paper format, until the implementation of the Integrated System of Patrimony, Administration and Contracts in 2013, which enabled decentralization and broader access to administrative procedures. **Conclusions:** We identified the optimization of services reconfigured with the hybrid system - electronic / paper - as well as improvements in the information management process.

Descriptors: Information and Communication Systems. Document Management. SIPAC-UFPB.

TECNOLOGÍA EM GESTIÓN DE RECURSOS DE USO DEL DOCUMENTO: UM ANÁLISIS DE SIPAC-UFPB

RESUMEN

Introducción: La gestión en las instituciones públicas tiene como objetivo alcanzar la satisfacción del ciudadano/cliente. **Objetivo:** Analizar los cambios que se generaron a partir de la implementación de Sistemas de Información en la gestión de documentos

en el sector de Protocolo General de la Universidad Federal de Paraíba. **Metodología:** Es una investigación de naturaleza descriptiva con abordaje cualitativo, para lo que se aplicaron cuestionarios a los técnicos/administrativos que trabajan en el sector.

Resultados: En rigor, describimos y analizamos algunas de las funcionalidades del SIG, con énfasis en el módulo de protocolo del SIPAC, en las actividades secundarias (administrativas), evaluando también el desarrollo de la gestión documental. La investigación resalta la dinámica de acceso y uso de la información producida y la apertura de procesos a la gestión documental. Se considera el curso de los cambios tecnológicos en los procedimientos, desde el uso de fichas para la representación de la información y la tramitación de procesos administrativos, que eran exclusivamente en soporte papel, hasta la implementación del Sistema Integrado de Patrimonio, Administración y Contratos, en el año 2013. Dicha implementación posibilitó la descentralización y un acceso más amplio a los procedimientos administrativos.

Conclusiones: Identificamos la optimización de los servicios re-configurados con el sistema híbrido - electrónico/papel - así como mejoras en el proceso de gestión de la información.

Descriptores: Sistemas de Información y Comunicación. Gestión documental. SIPAC-UFPB.

Recebido: 10.03. 2017

Aceito: 27.02.2018