



FACULDADE MARIA MILZA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

JÚLIO CEZAR CERQUEIRA CORREIA

**A UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE
DOCUMENTOS: UM ESTUDO DE CASO NO NÚCLEO DE ARQUIVO DA PRÓ-
REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS DA UFRB**

GOVERNADOR MANGABEIRA – BA
2013

Ficha catalográfica elaborada pelo processamento Técnico da Biblioteca da FAMAM

C824u Correia, Júlio Cezar C..

A utilização dos Sistemas de Informação na estãõ de documentos: um estudo de caso no núcleo de arquivo da pró-reitoria de gestão de pessoas da UFRB. / Júlio Cezar C. Correia. – Governador Mangabeira, BA: FAMAM, 2013.

46 f.

Orientadora: Prof^a. Suzane Figueiredo Casas.
Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade Maria Milza, 2013.

1. Sistema de Informação. 2. Gestão de Documentos. 3. Sistema de Informação – Universidade Federal do Recôncavo Baiano (UFRB). 4. Arquivos I. FAMAM- Faculdade Maria Milza. II. Casas, Suzane Casas, orient. III. Título.

CDD 658.4038011

JÚLIO CEZAR CERQUEIRA CORREIA

**A UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE
DOCUMENTOS: UM ESTUDO DE CASO NO NÚCLEO DE ARQUIVO DA PRÓ-
REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS DA UFRB**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Maria Milza, como requisito parcial para obtenção do título de graduação.

Orientadora: Suzane Figueiredo Casas

**GOVERNADOR MANGABEIRA – BA
2013**

JÚLIO CEZAR CERQUEIRA CORREIA

**A UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE
DOCUMENTOS: UM ESTUDO DE CASO NO NUCLÉO DE ARQUIVO DA PRÓ-
REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS DA UFRB**

Aprovado em 17/12/2013

BANCA DE APRESENTAÇÃO

**Suzane Figueiredo Casas
Faculdade Maria Milza - FAMAM**

**Fabio Roberto Silveira Santos
Faculdade Maria Milza - FAMAM**

**Andrea de Oliveira Silva
Faculdade Maria Milza - FAMAM**

**GOVERNADOR MANGABEIRA – BA
2013**

Dedico esse trabalho a Deus por estar comigo em todos momentos da minha vida, a minha família e a todos que contribuíram direta e indiretamente para o alcance deste objetivo.

AGRADECIMENTOS

A Deus por sempre iluminado meus caminhos me dando forças para sempre seguir em frente.

A toda minha família, em especial a minha tia Juliana que como uma mãe, sempre acreditou e me deu toda força para realização deste sonho.

Aos meus amigos que mesmo ausentes em alguns momentos, sempre acreditaram e torceram pelo meu sucesso.

A toda equipe da PROGEP/UFRB, por todo aprendizado proporcionado, essencial para essa minha formação.

A Emilene por toda sua paciência, dedicação e seus ensinamentos fundamentais para o alcance deste objetivo.

Aos professores da faculdade Maria Milza pela contribuição importantíssima de cada um na construção do conhecimento científico ao longo desses quatro anos.

Aos meus orientadores Josué Costa e Suzane Figueiredo Casas por toda dedicação e por me conduzir tão bem ao alcance do meu objetivo.

A toda turma ADM 2010.1, em especial aos meus amigos que sempre estiveram ao meu lado nessa jornada Alan teles, Francisco Valentim, Jean Carlos, Leonardo Matheus, Marcos Vinicius e Rodolfo Fernandes.

Em fim meus sinceros Agradecimentos a todos que de forma direta ou indiretamente contribuíram para o alcance desta vitória.

“Em todas as coisas o sucesso depende de uma preparação prévia, e sem tal preparação o falhanço é certo”.

Confúcio

RESUMO

Inseridas em um ambiente organizacional cada dia mais dinâmico e complexo, as organizações precisam continuamente de informações que auxiliem no alcance dos seus objetivos. Porém para que de fato haja contribuição para a organização, à unidade de informação precisa garantir o melhor uso de seus recursos, traduzidos em melhores indicadores de qualidade e produtividade, para isso ela precisa ser bem gerida a fim de prover confiabilidade e veracidade para disseminação da informação de forma rápida aos seus usuários. Diante desse contexto a Gestão Documental vem a ser uma ferramenta muito importante para o aperfeiçoamento de técnicas e procedimentos que garantam o controle de informações. A gestão de documentos consiste em um conjunto de atividades e procedimentos técnicos que visam garantir o controle da informação arquivística de forma eficiente, garantindo um acesso rápido as informações que venham subsidiar as organizações nas suas atividades. Para dar suporte a esta gestão da informação se faz necessário o uso de Sistemas de Informação, ferramentas que auxiliam no gerenciamento e na filtragem dos dados recebidos, transformando-os em conhecimentos e disseminando de forma rápida aos agentes interessados. Assim, o objetivo dessa pesquisa foi de avaliar como a utilização dos Sistemas de Informação interfere nas atividades do Núcleo de Arquivo da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFRB. Quanto à metodologia essa pesquisa constituiu-se como um estudo caso, de natureza exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa, a coleta de dados ocorreu através de entrevista semi-estruturada com a arquivista da UFRB e aplicação de questionários aos gestores da PROGEP. Os resultados desse estudo demonstraram que o sistema utilizado apesar de não ter um foco na gestão documental do setor contribui positivamente em algumas atividades, porém evidencia-se a necessidade de algumas adequações para que haja um melhor alinhamento do sistema a algumas atividades específicas do setor. Quanto à influência do Arquivo sobre os demais setores, ficou evidente que os documentos contidos no NUARQ constituem uma fonte de informação importantíssima para a PROGEP e que o sistema atende boa parte das necessidades de controle e localização dos documentos da unidade.

Palavras Chave: Informação. Gestão. Arquivo.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – Tipos de Sistemas de Informação.....	17
Figura 02 – Fluxograma das atividades de rotina do NUARQ.....	27
Figura 03 – Sistema Integrado de Administração - SIPAC.....	28
Figura 04 – Modulo de Protocolo do SIPAC.....	28
Figura 05 – Encaminhamento de Documentos ao NUARQ.....	31
Figura 06 – Tipos de documentos encaminhados pelos setores.....	32
Figura 07 – Procedimentos pré-estabelecidos para envio dos documentos ao NUARQ.....	33
Figura 08 – Documentos registrados e enviados via sistema.....	34
Figura 09 –Consulta de nos documentos contidos no NUARQ.....	34
Figura 10 –Documentos mais consultados.....	35
Figura 11 –Utilização do Sistema para localização dos documentos.....	36
Figura 12 – Auxilio do sistema na localização dos documentos.....	36
Figura13 – Procedimentos adotados pelo NUARQ, para empréstimos de documentos.....	37
Figura 14 – Acesso as informações documentais.....	38

LISTA DE QUADRO

Quadro 01 - Tipos de Sistemas.....	13
Quadro 02 - Tipos de Sistemas de Apoio Operacional.....	18
Quadro 03 - Tipos de Sistemas de Apoio Gerencial.....	19

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REVISÃO DE LITERATURA	12
2.1 TEORIA GERAL DE SISTEMAS	12
2.1.1 Sistemas de Informação	14
2.1.1.1 Tipos de Sistemas de Informação.....	16
2.2 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS	19
2.3 ARQUIVO E GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	21
3 METODOLOGIA	24
4 RESULTADOS.....	26
4.1 ANÁLISE DA ENTREVISTA COM A ARQUIVISTA CHEFE DO NÚCLEO DE GESTÃO DE ARQUIVOS DA UFRB.....	26
4.2 INFLUÊNCIA DO NUARQ NOS DEMAIS NÚCLEOS ADMINISTRATIVOS DA PROGEP	30
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS.....	41
APENDICE A – Modelo de questionário aplicado com Arquivista.....	44
APENDICE B – Modelo de questionário aplicado aos Gestores	46

1 INTRODUÇÃO

Atualmente percebe-se nos ambientes organizacionais, as constantes mudanças e transformações ocorridas devido ao reconhecimento da informação como instrumento imprescindível às organizações na execução de suas tarefas e no processo de tomada de decisão, para que os objetivos sejam alcançados.

É possível afirmar que a informação é um dos principais fatores determinantes para o bom desempenho e sucesso de uma empresa em qualquer campo de atuação, seja pública ou privada. Mas para que de fato haja contribuição e seja um diferencial para a organização a unidade de informação precisa garantir o melhor uso de seus recursos, traduzidos em melhores indicadores de qualidade e produtividade, precisa ser bem gerida a fim de prover confiabilidade, veracidade e celeridade para disseminação de forma rápida aos seus usuários.

Diante desse novo contexto a gestão de documentos se torna muito importante para o aperfeiçoamento de técnicas e procedimentos que auxiliem as organizações que queiram ter a informação como um diferencial, ao alcance de uma gestão e de um fluxo mais eficiente e eficaz das informações. Segundo Bartalo (2008), a gestão de documentos consiste no trabalho de garantir que a informação Arquivística seja administrada com eficácia e economia garantindo um acesso rápido e ágil as informações que irão subsidiar as organizações em seus processos e decisões. Isso é válido principalmente para as empresas públicas, onde a maioria das informações geradas na realização das suas atividades é registrada em documentos, que são fontes formais de informação, e que vão servir para auxiliar nos processos organizacionais, na tomada decisão e na prestação de contas dos resultados de suas atividades.

Para dar suporte a esta gestão da informação se faz necessário o uso de Sistemas de Informação, que ofereçam ferramentas capazes de auxiliar no gerenciamento e na filtragem dos dados recebidos, transformando-os em conhecimentos úteis e disseminando de forma mais rápida aos agentes interessados, possibilitando assim ganhos significativos de eficiência, redução de custos e aumento da produtividade dos recursos humanos envolvidos. Para O'Brien (2004), os sistemas de informação podem ser considerados como um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicação e dados

armazenados, com função de coletar transformar e disseminar informações dentro de uma organização, para tanto precisam estar totalmente alinhados aos processos da organização para que ocorra o mínimo de disfunções e atendam os resultados esperados.

A realização deste trabalho parte do estudo de caso realizado no Núcleo de Arquivos - NUARQ da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB, para responder ao seguinte questionamento: Quais as interferências dos sistemas de informação nos processos da gestão de documentos do Arquivo da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP da Universidade Federal do Recôncavo Baiano?

Para o alcance dessa resposta o trabalho tem como objetivo geral avaliar como os Sistemas de Informação interferem nas atividades do NUARQ, e como objetivos específicos identificar as etapas dos processos de gestão de documentos ocorridos no setor; analisar o Sistema de Informação implantado, avaliando se há uma aderência às etapas dos processos identificados; avaliar a influência das atividades do Núcleo de Arquivo nos demais núcleos administrativos da PROGEP.

A relevância deste trabalho é reconhecida pela proposta de colaborar com estudos que possam revelar um maior conhecimento sobre as técnicas e processos da gestão documental, planejados e previstos, estarem alinhados ao uso prático dos sistemas implantados, apontando assim possíveis melhorias quanto à gestão destes processos e a aplicação destas técnicas quando apoiadas por sistemas de informação.

Essa pesquisa tem relevância para a comunidade acadêmica por poder analisar e conhecer como um sistema de informação estruturado facilitaria de forma efetiva a organização da informação pública, contribuindo para sociedade por poder evidenciar os desvios ocasionados por uma possível inadequação do sistema às atividades, possibilitando que a organização busque um melhor alinhamento do sistema aos seus processos permitindo assim alcançar uma maior eficiência nos seus serviços.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 TEORIA GERAL DE SISTEMA

Buscando obter uma visão holística na organização, um melhor desempenho na resolução dos problemas cotidiano e alcançar objetivos, os gestores procuram unir as partes interdependentes que compõe a organização fazendo com que interajam entre si, formando um Sistema que trabalha em torno de objetivos comum.

O nome sistema, como é conhecido hoje na área administrativa e em tantas outras áreas do conhecimento e no mundo acadêmico e da pesquisa, está relacionado ao alemão Ludwig Von Bertalanfy, cientista que desenvolveu a teoria geral de sistemas e caracterizou sistema como um conjunto de elementos em integração.

De acordo (Batista, 2006, p. 13), sistema consiste em:

Conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem entre si formando um todo unitário e complexo. A formação de um sistema ocorre a partir da união de diversas partes interdependentes que juntas interagem em busca do alcance de objetivos comum.

Segundo O'Brien (2004), sistema pode ser considerado um grupo de componentes inter-relacionados que trabalham rumo a um objetivo comum, recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de transformação. Para Cruz (2008, p. 55), sistema é um conjunto de eventos que se repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas. Audy, (2005, p. 29) destaca que:

(...) para termos um sistema, não basta termos um conjunto de elementos; há necessidade de que esses elementos possuam algum tipo de relação entre si. Assim, um monte de grãos de areia é mais bem conceituado como uma coleção do que como um sistema. Outra questão que surge é sobre a necessidade de um propósito para essa relação entre os elementos. Pelo menos nos sistemas administrativos e nos sistemas de informação, não vemos nenhuma possibilidade de pensar em sistemas sem que as partes ou os elementos sejam organizados segundo um objetivo. Vamos considerar sempre, que um sistema reúne elementos com alguma finalidade.

De acordo com Obrien (2004), os sistemas possuem três componentes ou funções básicas que interagem entre si: **Entrada** - envolve a captação e reunião de

elementos que entram no sistema; **Processamento** - processos de transformação que convertem insumo (entrada) em produto; **Saída** - transferência de elementos produzidos na transformação até seu destino final. Alguns sistemas podem incluir também, o Feedback e o Controle. O Feedback pode ser considerado os dados sobre o desempenho do sistema, já o Controle consiste na monitoração e avaliação do feedback para garantir que o sistema está direcionado aos seus objetivos.

Para (Maximiano, 2004 p. 357), os sistemas são feitos de dois tipos de componentes ou partes:

1. Físicos ou Concretos, ou itens materiais, como equipamentos, máquinas, peças, instalações e até mesmo pessoas. Esse é o hardware dos sistemas.
2. Conceituais e abstratos, como conceitos, idéias, símbolos, procedimentos, regras, hipóteses e manifestações do comportamento intelectual ou emocional. Esse é o software dos sistemas.

Segundo Stair e Reynolds (2006), os sistemas podem ser classificados em diferentes tipos destacado no quadro 01:

Quadro 01 - Tipos de Sistemas

Simples ou Complexos	Um sistema simples consiste em um sistema que possui poucos elementos ou componentes, com uma relação direta sem complicação. Já o sistema complexo possui vários elementos ou componentes que estão altamente relacionados e interconectados.
Aberto ou Fechado	O sistema aberto é aquele que está em constante interação com o ambiente em que está inserido. Já o sistema fechado não interage de nenhuma forma com o ambiente, quase não existe esse tipo de sistema.
Estável ou Dinâmico	o sistema estável é aquele que pouco é afetado com as mudanças ocorridas no seu ambiente. O sistema dinâmico consiste no sistema que passa por constantes e rápidas mudanças devido às mudanças ocorridas no seu ambiente.
Adaptáveis ou Não Adaptáveis	O sistema adaptável é aquele capaz de mudar, em resposta as mudanças ocorridas no ambiente. Já o sistema não adaptável é aquele que não responde as mudanças ocorridas no ambiente.
Permanente ou Temporário	Os sistemas permanentes são os sistemas que existem ou existirão por muito tempo. Os sistemas temporários são aqueles que só existem por um curto espaço de tempo.

Fonte: Stair e Reynolds (2006), adaptado pelo pesquisador.

O'Brien (2004), considera que todo sistema componente de um sistema maior é um subsistema, e o sistema maior é o seu ambiente e de outros sistemas. Para

Oliveira (2007 p. 8) “o ambiente do sistema é o conjunto de elementos que não pertencem ao sistema, mais qualquer alteração no sistema pode mudar ou alterar os seus elementos e qualquer alteração nos seus elementos pode mudar ou alterar o sistema”.

Analisando uma empresa como um sistema, podemos considerar que departamentos ou setores seriam seus subsistemas que trabalham exercendo atividades diferentes em torno de um objetivo em comum. Dentro dessa visão ainda podemos considerar o ambiente onde ela esta inserida mantendo relações com seus fornecedores, clientes, agentes reguladores entre outros como seu sistema maior.

2.1.1 Sistema de Informação

Inseridas dentro de um novo contexto organizacional de mudanças rápidas e constantes, que influenciam diretamente nos ambientes organizacionais tornando-os mais globalizados, turbulentos, competitivos e complexos, as organizações precisam cada vez mais de informações que lhes auxiliem e garantam uma melhor adaptação e um melhoramento contínuo de suas ações. Com isso os sistemas de informações surgem como incremento essencial para garantir as empresas uma maior captação e melhor controle de informações, que possam contribuir no processo de tomada de decisão e conseqüentemente em um melhor desempenho da organização.

Stair e Reynolds (2006), conceituam sistema de informação como um conjunto de componentes inter-relacionados capazes de coletar, manipular e disseminar dados e informações para proporcionar um mecanismo de realimentação para atingir um objetivo.

Para Batista (2006 p.22), Sistema de informação é definido como:

Os Sistemas de informação é um conjunto de tecnologias que disponibilizam os meios necessários á operação do processo decisório em qualquer organização por meio do processamento dos dados disponíveis. É um sistema voltado para coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa e proporcionam a sustentação administrativa para aperfeiçoar os resultados esperados.

Compreende-se que ao discutir sistemas de informação é importante deixar claro o significado do que venha ser dado e informação. De acordo Manãs (2007), “dados” são expressões em estado bruto de um determinado fato sem interpretação. Já a “informação” segundo Stair e Reynolds (2006), é um conjunto de fatos organizados e interpretados com valor adicional além do valor de fatos propriamente ditos.

Com a necessidade das empresas de obter informações de forma rápida, os sistemas de informação se tornam muito importante para as organizações, tendo em vista que os mesmos podem garantir de forma veloz uma melhor filtragem dos dados obtidos de diversas maneiras e fontes, transformando-os em informações que irão auxiliar as atividades e o processo de tomada de decisão da organização.

Manãs (2007), ressalta a maior relevância que a informação vem ganhando nos últimos tempos ao ser analisada sob o aspecto estratégico nas organizações. Só o homem supera sua importância, pois o conhecimento obtido por um homem pode levá-lo a resultados melhores ou piores. Neste contexto surge a importância de se usar sistemas de informações para auxiliar as empresas no controle das informações. Stair e Reynolds (2006), afirmam que os sistemas de informação é um fator crucial para auxiliar os tomadores de decisões ao alcance do sucesso organizacional, alta lucratividade e baixos custos.

Para Batista (2006), os sistemas de informação são imprescindíveis para que as organizações alcancem uma gestão participativa e horizontalizada, garantindo, maior agilidade na análise dos dados. Segundo (O’Brien, 2004, p.43), os sistemas e tecnologias de informação tornaram-se componentes vitais quando se pretende alcançar o sucesso das organizações.

Segundo Batista (2006, p. 39), “o objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional”. Laudon e Laudon (1999, p. 26), afirma que “a razão mais forte pelas quais as empresas constroem os sistemas, então, é para resolver problemas organizacionais e para reagir a uma mudança no ambiente”.

Os sistemas de informação possuem pelo menos duas funções básicas dentro das organizações: primeiro melhorar o fluxo de informações em todos os setores e segundo, aproveitar ao máximo todo esse fluxo de informações de maneira mais eficaz para que o gestor possa tomar as decisões acertadas, além disso, o sistema de informação assegurar o fácil acesso as informações que são

devidamente monitoradas, protegidas, e ficam disponíveis para futuras necessidades.

De acordo com Pereira e Fonseca (1997, p. 242), os sistemas de informação para serem efetivos, precisam corresponder às seguintes expectativas:

- Atender as reais necessidades dos usuários;
- Estar centrados no usuário (cliente) e não no profissional que o criou;
- Atender ao usuário com presteza;
- Apresentar custos compatíveis;
- Adaptar-se constantemente às novas tecnologias de informação;
- Estar alinhados com as estratégias de negócios da empresa.

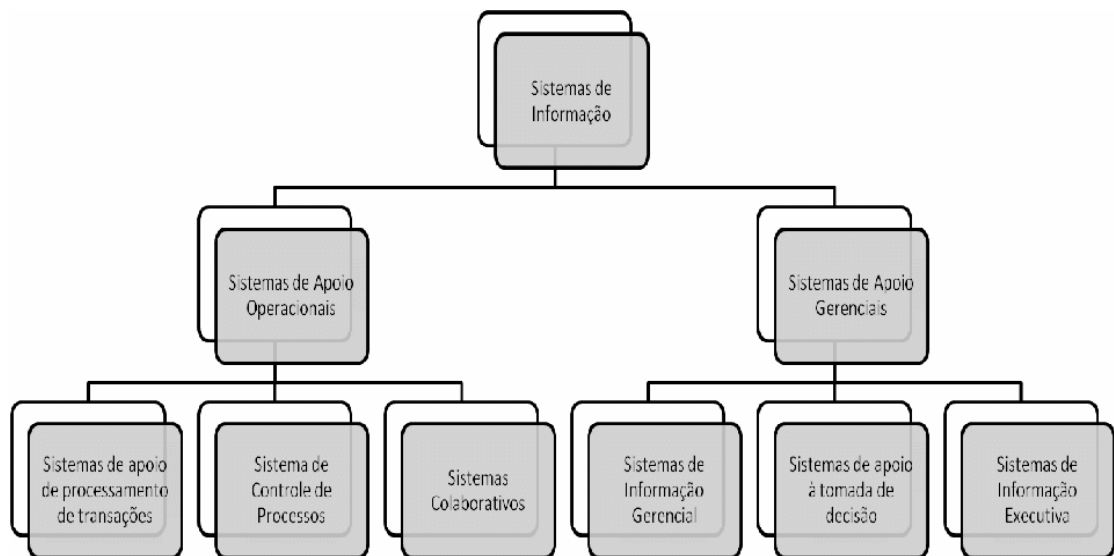
Ao atender as expectativas relacionadas à cima, considera-se que os sistemas de informação satisfazem as necessidades de apoio e suporte, aos processos organizacionais e a de tomada de decisões da organização, garantindo confiabilidade aos seus usuários.

2.1.1.1 Tipos de Sistemas de Informação

Segundo Batista (2006), os sistemas podem ser classificados de acordo a forma que é utilizado dentro da empresa. De acordo Meireles (2001), eles podem ser classificados, quanto ao tipo de usuário predominante de usuários podendo ser operativos; quando suas informações são utilizadas na execução de algumas tarefas especializadas e competitivos ou estratégicos; quando suas informações estão associadas a vantagem competitiva.

Para O'Brien (2004), os sistemas de informação podem ser classificados de diversas maneiras diferentes porém ele destaca duas maneiras principais de se analisar os sistemas: operacionais e gerenciais.

Figura 01 - Tipos de Sistemas de Informação



Fonte: O'Brien (2004, p. 23)

• Sistemas de Apoio às Operações

De acordo com Cruz (2008), “os sistemas de informações operacionais são o conjunto de tecnologias que disponibiliza os meios necessários à operação do processo produtivo por meio do tratamento dos dados disponíveis”.

Para O'Brien (2004), os sistemas de apoio às operações são sistemas capazes produzir informações para uso interno e externo, porém eles não enfatizam a produção de informações específicas para a gerência.

O papel dos sistemas de apoio às operações de uma empresa é eficientemente processar transações, controlar processos industriais, apoiar comunicações e colaboração e atualizar bancos de dados da empresa O'Brien (2004, p. 24).

Ainda de acordo com o autor esses sistemas podem ser classificados em diferentes tipos, apresentados no quadro 02:

Quadro 02 - Tipos de Sistemas de Apoio Operacional

<p align="center">Sistemas de apoio de Processamento de Transações</p>	<p>São os sistemas capazes de processar as informações necessárias para realização de transações empresariais como processamentos de compra e vendas, folhas de pagamentos entre outros.</p>
<p align="center">Sistemas de controle de processos</p>	<p>São sistemas capazes de monitorar e controlar processos industriais, como sistemas de controle de linha de produção, de refinamento de petróleo.</p>
<p align="center">Sistemas colaborativos</p>	<p>São sistemas que buscam colaborar com uma melhor comunicação entre grupos de trabalho, equipes e colaboração entre e nas empresas. Ex: e-mail, sistemas de vídeo conferências.</p>

Fonte: O'brien (2004), adaptado pelo pesquisador

Observa-se que de acordo as definições mencionadas, os sistemas de informações operacionais são sistemas com o objetivo de auxiliar os diferentes departamentos de uma empresa nas suas atividades operacionais. Padoveze (2004, p.63), afirma que os sistemas de informações de apoio às operações nascem da necessidade de planejamento e controle das diversa áreas operacionais da empresa.

• Sistemas de Apoio Gerenciais

Segundo Stair e Reynolds (2006, p.21) um Sistema gerencial é um conjunto organizado de pessoas, procedimentos, software, bases de dados e dispositivos, usados para fornecer informações rotineiras a gerentes e tomadores de decisões.

Os Sistemas de informação gerencial são sistemas de informação que disponibilizam as informações necessárias para que os gestores possam gerir as organizações com eficácia. Um sistema de apoio gerencial fornece informações que apóiam muitas necessidades de tomada de decisão administrativa e são o resultado da interação colaborativa entre pessoas, tecnologias e processos, que ajudam uma organização a atingir os seus objetivos.

Para Padoveze (2004) os sistemas de informação gerenciais são aqueles que têm como objetivo, a integração de todas as informações necessárias para a gestão da empresa.

De acordo com O'brien (2004) os sistemas gerenciais podem ser classificados de diferentes formas como destacado no quadro 03:

Quadro 03 - Tipos de Sistemas de Apoio Gerencial

Sistemas de Informação Gerenciais	São os sistemas que fornecem informações em forma de relatórios e demonstrativos pré-estipulados para os gerentes. Ex: análise de vendas, realização de processos e tendências de custos.
Sistemas de apoio à decisão	São sistemas capazes de oferecer apoio interativo para o processo de tomada de decisão dos gerentes. Ex: previsão de lucros, atribuição de preços.
Sistemas de informação executiva	São sistemas que fornecem informações consolidadas de fácil visualização atendendo as necessidades de executivos. Ex: sistema de análise do desempenho da empresa e de apoio a planejamento estratégico.

Fonte: O'brien (2004) Adaptado pelo pesquisador

Analisando as definições apresentadas, nota-se que os sistemas de informação podem coletar, armazenar e processar e disponibilizar informações dos diferentes tipos de processos organizacionais para todos os níveis hierárquicos da empresa .

2.3 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

Todas as atividades desenvolvidas por uma organização dentro de suas funções básicas (recursos humanos, marketing, finanças, vendas entre outras) são grandes geradoras de processos, que irão levar a empresa a um determinado resultado.

De acordo Gonçalves (2000), processos é qualquer atividade ou conjunto de atividades que recebe um input e lhe transforma em um output adicionando valor a ele, para ser ofertado a um determinado cliente.

Oliveira (1996) considera processo, um conjunto de atividades em sequencia que apresentam relação entre si, com a finalidade de atender as necessidades e

expectativas dos clientes externos e internos da empresa. Para Peinado e Graeml (2007, p. 140), toda sequência de atividades, executadas sempre da mesma forma e ordem, para realizar um produto ou serviço é chamada de processo organizacional.

Os processos fornecem a dinâmica das organizações, mobilizando as áreas funcionais. O pedido de um cliente transforma-se em especificações de um produto. As especificações transformam-se em encomendas para fornecedores. As encomendas transformam-se em matérias-primas, que se transforma no produto que o cliente encomendou. O produto transforma-se em uma entrega, que se transforma em uma conta a receber. As áreas de venda, engenharia, produção, logística e finanças estão envolvidas nesse processo assim como outros (MAXIMIANO, 2009 p.460).

É fundamental que às organizações que queiram obter sucesso nas suas atividades, desenvolvam uma boa gestão dos seus processos. Para isso é necessário a identificação e planejamento de suas tarefas e recursos envolvidos. É importante que as empresas identifiquem quais os seus processos chaves e de apoio, os processos chaves são aqueles que são considerados os processos essenciais da organização e que definem a finalidade de sua existência, Gonçalves (2000), define como essenciais aqueles processos que caracterizam a estratégia de atuação da empresa e geram um produto ou serviço para o cliente externo. Já os de apoio representam aqueles que dão o suporte para que os processos chaves possam acontecer. A partir de uma identificação de seus processos as organizações podem alocar melhor os seus recursos conseguindo com isso diminuir as perdas e aumentando a eficiência dos seus recursos envolvidos.

Peinado e Graeml (2007, p. 140), destacam que uma correta identificação de um processo, pode ser realizada por meio de ferramentas como o diagrama de processo e os fluxogramas, permitindo que ele seja analisado e melhorado.

Os fluxogramas consistem em formas de representar a sequência de um trabalho por meio de símbolos gráficos permitindo uma melhor análise.

Através do Fluxograma pode-se visualizar a seqüência de execução de um processo; analisar se esta seqüência é a que representa a melhor forma de sua execução, considerando a sua eficiência, eficácia e flexibilidade; se as pessoas (em suas funções) que participam do processo são as mais adequadas; e observar se existem duplicidades na sua execução ou tarefas dispensáveis.

A análise dos processos nas empresas implica a identificação das diversas dimensões desses processos: fluxo (volume por unidade de tempo), seqüência das

atividades, esperas e duração do ciclo, dados e informações, pessoas envolvidas, relações e dependências entre as partes comprometidas no funcionamento do processo.

A análise do processo utilizado para a realização de um trabalho pode ser feita para uma operação já existente ou para uma operação nova, ainda a ser implantada. Tanto é possível melhorar uma atividade que vem sendo realizada como projetar uma nova, com mais eficiência. É possível afirmar, seguramente, que não existe processo que não possa ser melhorado (PEINADO E GRAEML, 2007 p. 140).

Ao fazer uma análise sobre os processos organizacionais de uma empresa é deve-se também levar em consideração as tecnologias que a eles estão ou serão empregadas. Segundo Gonçalves (2000), a tecnologia tem um papel importantíssimo nos estudos dos processos organizacionais por ela exercer influência tanto na forma de realizar o trabalho como no gerenciamento.

2.4 ARQUIVOLOGIA E GESTÃO DE DOCUMENTOS

A arquivologia pode ser entendida como a ciência que estuda a aplicação de técnicas e procedimentos específicos direcionado à organização, à conservação da informação Arquivística e à gestão de arquivos.

Segundo o artigo 2º da Lei 8.159 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, arquivos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

Lopez (2002, p.42), conceitua arquivo como um ou mais conjunto de documentos, de qualquer época, forma e suporte material, produzidos, recebidos e acumulados em processo natural, por uma Unidade no exercício de suas funções ou conservados para servir de referência, prova, informação ou fonte de pesquisa.

Paes (2004), destaca que o arquivo tem com finalidade principal servir a administração, tendo como função principal tornar disponível as informações contidas nos documentos sob sua guarda.

Durante muito tempo os arquivos foram considerados meros depósitos de papéis velhos de interesse apenas para pesquisadores e historiadores, ficando conhecido como “arquivo morto,” o que dava uma visão de inutilidade da documentação de arquivo.

Em geral, o arquivo é considerado uma unidade administrativa menor, sem atribuições bem definidas a não ser “guardar papéis”. O conceito corrente de “arquivo” é sinônimo de “arquivo morto”, ou seja, um amontoado de papéis velhos sem “utilidade” nenhuma. Sua posição hierárquica na estrutura administrativa dos órgãos públicos e das empresas privadas induz ao desprestígio, à desvalorização de seus serviços e à falta de recursos materiais e humanos com qualificação técnica adequados ao seu pleno funcionamento (BERNARDES E DELATORRE, 2008, p. 7).

Com o crescimento da produção de documentos e o avanço das tecnologias da informação dentro das organizações, passou a observa-se a importância preservação dos documentos de arquivo como fonte de informação para as organizações.

Os arquivos muitas vezes tornam-se importantes para a administração apenas a cada vez que se necessita de um documento, por mais simples que ele seja. A administração só percebe a importância dos arquivos quando entende que são nos arquivos que estão armazenadas informações pertinentes ao dia-a-dia da instituição, em documentos necessários para a tomada de decisão, ou quando percebem que é lá no arquivo que a história institucional está guardada. No entanto, chegar a esta percepção não é fácil (FREIXO, 2007, p.14).

A informação produzida, recebida e acumulada pelas organizações, principalmente pelos órgãos e entidades da Administração Pública, no exercício de suas funções são registradas em documentos, daí surgiu à necessidade de se estabelecer parâmetros para a administração dessa fonte de informação.

Diante essa necessidade de lidar com as massas cada vez maiores de documentos produzidos pelas organizações, origina-se a gestão de documentos. Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, (CONARQ, 2004, p. 90) gestão de documentos é:

Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e Arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. Também referida como administração de documentos.

De acordo a Lei 8.159/1991 Art. 3º - Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos 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.

Sendo assim a gestão de documentos pode ser entendida como todo processo utilizado para definir normas e procedimentos técnicos referentes à produção, tramitação, classificação, avaliação, uso e arquivamento dos documentos durante todo o seu ciclo de vida (idade corrente, idade intermediária e idade permanente), com a definição de seus prazos de guarda e de sua destinação final.

A gestão de documentos conta com instrumentos fundamentais para a organização dos documentos, dentre os principais estão o plano de classificação de documentos que segundo Castro (2007), é utilizado com o objetivo de ordenar os documentos sob o mesmo tema, como forma de agilizar sua recuperação e facilitar as demais tarefas arquivísticas e a tabela de temporalidade que de acordo Paes (2004) é instrumento de destinação de documentos aprovado por entidade competente, que determina o tempo que os documentos devem permanecer nos arquivos correntes, intermediários ou que devem ser recolhidos para arquivo permanente, juntos eles possibilitam agilidade e otimização de tempo e espaço.

Os Planos de Classificação e as Tabelas de Temporalidade de Documentos associados garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão documental, imprimem maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações e autorizam a eliminação criteriosa de documentos cujos valores já se esgotaram (BERNARDES E DELATORRE, 2008, p. 6).

Esta gestão documental conduzida de forma eficiente pode garantir as instituições públicas e privadas, maior controle das informações produzidas e recebidas no exercício de suas funções, economia de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e maior agilidade na recuperação das informações.

3 METODOLOGIA

Quanto aos objetivos esta pesquisa se caracterizou como exploratória por ter a finalidade de descobertas de práticas ou diretrizes que precisam ser modificadas e obtenção de alternativas ao conhecimento existente, através de estudo minucioso buscando obter uma maior familiaridade com o tema pesquisado.

Esse estudo constituiu-se também como descritivo por ter tido o objetivo de descrever as características do caso analisado. Para Gil (2002) a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de uma população ou fenômeno ou, então estabelecer uma relação entre variáveis.

Para o desenvolvimento desta pesquisa foi utilizado o procedimento de estudo de caso, sendo realizado no Núcleo de Arquivo - NUARQ da PROGEP. Conforme Gil (2008) o estudo de caso pode ser definido como um estudo minucioso de um ou poucos objetos, buscando um conhecimento amplo e detalhado.

Quanto à natureza dos dados esse estudo é classificado como quantitativo e qualitativo. Quantitativo por traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Essa abordagem é aplicada principalmente nos casos em que se buscam identificar o grau de conhecimento, as opiniões, impressões, seus hábitos, comportamentos, seja em relação a um produto, sua comunicação, serviço ou instituição. E qualitativo por ter como princípio a existência de uma relação dinâmica entre a realidade e o sujeito, isto é, um vínculo inseparável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito, analisando a opinião pessoal do sujeito sobre o assunto.

A pesquisa foi realizada no âmbito da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia - UFRB, Especificamente no setor de Arquivo da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. A Universidade Federal do Recôncavo da Bahia - UFRB é uma autarquia com autonomia administrativa, patrimonial, financeira e didática pedagógica. Foi criada pela Lei 11.151 de 29 de julho de 2005, a partir do desmembramento da Escola de Agronomia da Universidade Federal da Bahia - AGRUFBA, e tem sede e foro na Cidade de Cruz das Almas, no Estado da Bahia. A universidade possui um modelo multicampi com unidades instaladas nos municípios de Santo Antônio de Jesus, Amargosa, Cachoeira, Feira de Santana e Santo Amaro.

A administração central da UFRB é constituída pela Reitoria que é o órgão executivo da administração superior, sendo responsável pelo planejamento,

coordenação, supervisão, avaliação e controle da Universidade, conta também com sete Pró-Reitorias.

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP é um órgão auxiliar da administração superior da UFRB que tem como Atribuições planejar, coordenar, orientar, acompanhar e avaliar as políticas de gestão e de desenvolvimento de pessoal da universidade. Sua estrutura é constituída por duas Coordenadorias - Coordenadoria de Desenvolvimento Pessoal - CDP e Coordenadoria de Administração - CAD, uma Secretaria - Secretaria Geral da PROGEP – SECGEP e por núcleos administrativos subordinados as coordenadorias e a secretaria. O Núcleo de Arquivo – NUARQ lócus desta pesquisa é subordinado a Secretaria e tem como principal atribuição à gestão dos documentos arquivísticos produzidos, recebidos e acumulados pela PROGEP no decorrer de suas atividades, garantindo à preservação e o acesso às informações pertinentes encontradas nesses documentos.

O objeto de estudo da pesquisa foi o Sistema de Informação utilizado na gestão de documentos do Núcleo de Arquivo da PROGEP. Tendo como sujeito da pesquisa, uma Arquivista da UFRB Gestora de Arquivos da Instituição e os gestores dos demais setores da PROGEP.

Como instrumentos de coletas de dados, nessa pesquisa foram utilizados entrevista mediante roteiro pré-elaborado com uma das Arquivistas da instituição responsável pelo Núcleo de Gestão de Arquivos - NUGAR e aplicação de questionários aos gestores responsáveis pelos demais setores administrativos da PROGEP. Segundo Lakatos (2003, p. 165), a coleta de dados é a “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”.

Quanto as análise dos dados referente à entrevista buscou-se organizar as respostas de forma clara analisando em uma perspectiva qualitativa. Já quanto aos questionários, inicialmente organizou-se os dados em gráficos o que possibilitou uma leitura clara das informações, que posteriormente foram transcritas obtendo assim uma melhor compreensão do objeto de estudo.

4 RESULTADOS

Nesta seção será apresentado à discussão e os resultados obtidos no estudo realizado no Núcleo de Arquivo – NUARQ da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB, que buscou avaliar como os Sistemas de Informação interferem nas atividades do NUARQ.

4.1 ANALISE DA ENTREVISTA COM A ARQUIVISTA CHEFE DO NÚCLEO DE GESTÃO DE ARQUIVOS DA UFRB

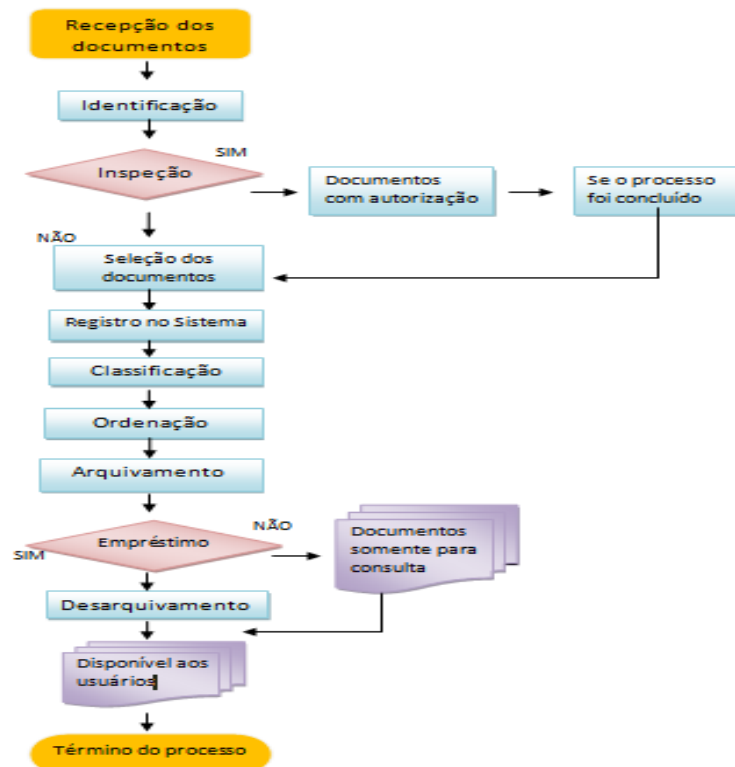
O Núcleo de Arquivo – NUARQ da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP está ligado diretamente a Secretaria administrativa da PROGEP – SECGEP, tendo como finalidade o arquivamento de documentos setoriais e em fase intermediária, encaminhados pelos demais núcleos da PROGEP. Segundo Bernades (1998), documentos setoriais ou correntes constituem-se os documentos vigentes ou constantemente consultados, já os documentos em fase intermediária são aqueles que estão no final da vigência, que raramente serão consultados e aguardam sua destinação que pode ser o encaminhamento a um arquivo permanente ou eliminação. Segundo a entrevistada diferentes tipos de documentos como memorandos, portarias, atestados, processos, frequências, ofícios entre outros são recebidos pela unidade que além do arquivamento, tem ainda como atribuição garantir o acesso as informações que estão sobre sua custódia para quem delas necessite.

Através dos dados coletados a partir da entrevista, foi possível identificar os processos da gestão documental executados no NUARQ desde o recebimento até o procedimento de arquivamento. De acordo os depoimentos da entrevistada as etapas das atividades do setor iniciam na recepção dos documentos encaminhados ao NUARQ pelos demais setores da PROGEP em seguida ocorre à avaliação e a identificação dos documentos, depois os documentos são registrados no sistema ou nos instrumentos de registro e pesquisa, em seguida são classificados e por fim os documentos são acondicionados nos locais apropriados para cada tipo de documento de acordo com suas especificidades. Além do arquivamento a unidade

também realiza a busca de documentos que se encontram sobre sua guarda e disponibiliza o acesso a quem tenha interesse.

As atividades rotineiras executadas no NUARQ podem ser visualizadas no fluxograma da figura 02.

Figura 02 - Fluxograma das atividades de rotina do NUARQ:



Fonte: Pesquisa realizada em 2013

Quando questionada sobre a existência de algum sistema de informação que subsidie a gestão documental executada no setor, a entrevistada afirma não existir nenhum sistema voltado para essa atividade. Segundo a entrevistada a unidade utiliza o módulo de Protocolo do Sistema Integrado de Administração – SIPAC. De acordo a arquivista o SIPAC é um sistema que integra todas as atividades administrativas da instituição auxiliando nos diferentes processos organizacionais executados na UFRB , ele é dividido em vários módulos entre eles o de protocolo. Os sistemas protocolo são sistemas que tem por objetivo armazenar e fornecer informações que identifiquem a existência e a localização de documentos.

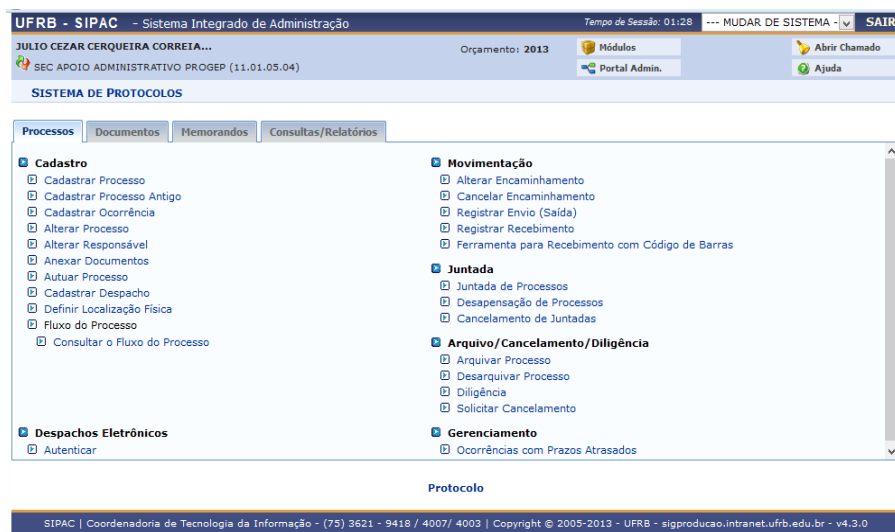
Figura 03 - Sistema Integrado de Administração – SIPAC



Fonte: <http://sistemas.ufrb.edu.br/sipac/>

Segundo a entrevistada, o módulo de Protocolo do SIPAC tem como algumas das finalidades a autuação dos processos e acompanhamento da tramitação até o arquivamento, emissão de relatório entre outras conforme podem ser visualizadas na figura 04.

Figura 04: Módulo de Protocolo do SIPAC



Fonte: <http://sistemas.ufrb.edu.br/sipac/protocolo/>

A entrevistada destaca que o sistema utilizado auxilia na gestão documental da PROGEP dando suporte na criação, uso, tramitação e arquivamento dos

documentos. Porém não atende necessidades específicas do Núcleo de Arquivo como aplicação das tabelas de temporalidade, os planos de classificação, a localização de alguns documentos entre outras atividades específicas. A entrevistada ainda ressalta a necessidade da utilização de outros instrumentos para garantir o controle e localização de informações arquivadas no setor.

Quanto aos principais problemas e benefícios da utilização desse sistema, constatou-se como um dos principais problemas a falta de treinamento dos usuários que utilizam a ferramenta, isso segundo a arquivista acaba gerando um desconhecimento das potencialidades do sistema, ela ainda destaca como um problema o descaso de alguns usuários, (na execução alguns registros necessários no sistema, como os registros de recebimento e de envio dos documentos). Como benefícios destacam-se a capacidade de se acompanhar todo o tramite dos processos e a possibilidade de se incluir documentos eletrônicos uma das potencialidades ainda pouco explorada devido ao despreparo dos usuários e a indisponibilidade de alguns recursos tecnológicos.

Ao ser questionada como um sistema de informação voltado para a gestão documental pode contribuir para melhorar as atividades do setor, a entrevistada aponta uma série de benefícios que a aplicação de uma ferramenta com foco na gestão de documentos pode trazer tanto para o setor de Arquivo como para toda a organização. Segundo a entrevistada um sistema que auxilie a essa gestão, facilitaria a aplicação dos prazos de temporalidade, tendo em vista que ele informaria todos os prazos dos documentos em cada ciclo documental até a destinação final designada ao documento, ainda de acordo com a arquivista um sistema desse tipo auxiliaria na localização de toda a documentação independente do tipo de documento, incluindo ainda informações sobre o local de armazenamento dentro do arquivo e do estado de conservação do documento, destacando que *“se o sistema tiver um foco na gestão documental, irá informar os tipos de documentos produzidos/recebidos pela instituição, suas características e funções, evitando a criação de vários tipos documentais de mesma função e erros nos processos”*.

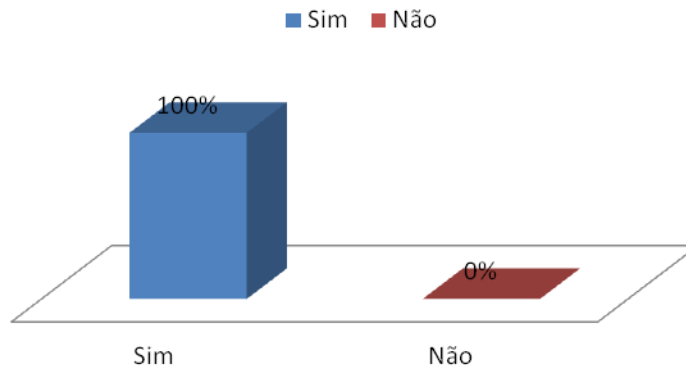
De acordo com a entrevistada o sistema ao atender as necessidades da gestão documental, contribuirá com a fluidez e celeridade das informações, facilitará a localização dos documentos, proporcionará uma melhor preservação do acervo documental e ainda trará benefícios como economia de espaços e de pessoal destinado a manutenção e a organização dos espaços de arquivo.

Através da entrevista foi possível identificar os principais pontos que um sistema necessita para atender as necessidades da gestão documental e torná-la mais eficiente. Conforme a entrevistada destaca que *“o sistema precisa ser regido por instrumentos da gestão documental como os códigos de classificação, as tabelas de temporalidade, destinação entre outros”*. Auxiliando na aplicação destes instrumentos entende-se que o sistema estará atendendo as expectativas e possibilitando ganhos de eficiência para a gestão documental.

4.2 INFLUÊNCIA DO NUARQ NOS DEMAIS NÚCLEOS ADMINISTRATIVOS DA PROGEP

Neste tópico será apresentado resultados, referente a influência das atividades e da utilização do sistema de informação do NUARQ, sobre os demais Setores administrativos da PROGEP.

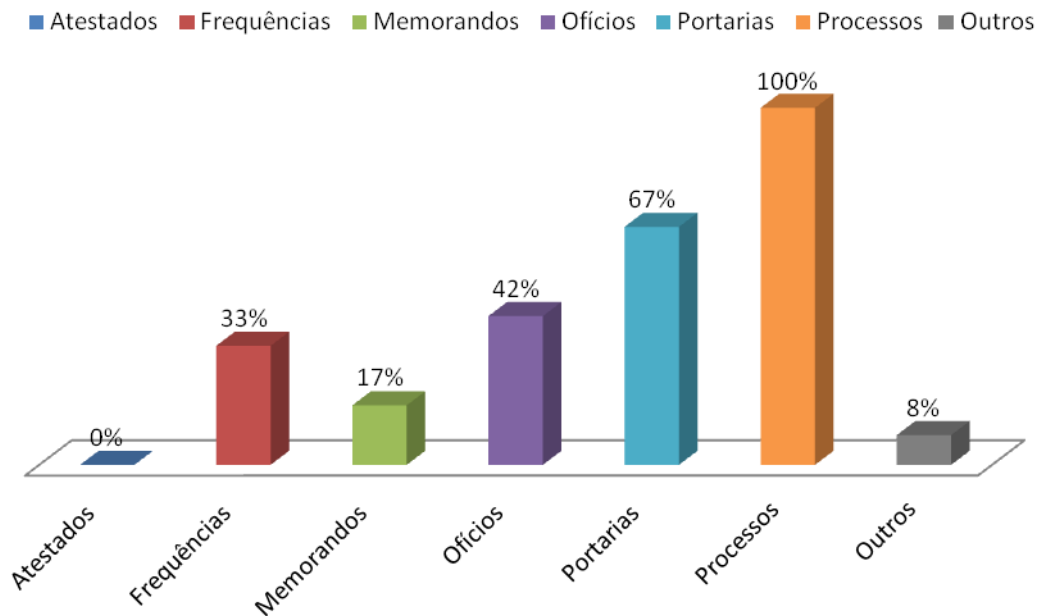
A figura 05 traz informação sobre o encaminhamento de documentos ao Núcleo de Arquivo – NUARQ. Perguntou-se aos gestores se seus respectivos Núcleos encaminhavam para arquivamento no NUARQ os documentos produzidos/recebidos no decorrer das suas atividades, 100% dos entrevistados responderam que sim. Isso evidencia a importância do NUARQ para a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, tendo em vista que boa parte de toda massa documental produzida/recebida pela organização no transcorrer das suas atividades é encaminhada ao setor, que terá que garantir a preservação e o controle dos documentos recebidos no setor, garantindo o acesso aos interessados.

Figura 05 - Encaminhamento de documentos ao NUARQ:

Fonte: Pesquisa realizada em 2013

A figura 06 apresenta informações quanto aos tipos de documentos mais encaminhados ao NUARQ, evidenciando os Processos administrativos encaminhados por 100% dos demais Núcleos da PROGEP, as portarias encaminhadas por 67% e os Ofícios enviados por 44%, são enviados também frequências, memorandos e outros documentos como cópias de certificados e diplomas com percentuais menos expressivos. Nota-se com isso que o NUARQ recebe diferentes tipos de documentos, e precisa estabelecer critérios de organização a fim de garantir a preservação e o controle das informações documentais, nesse contexto fica evidente a importância do uso das técnicas e dos procedimentos da gestão documental e de ferramentas como os sistemas de informação capazes de coletar e processar uma grande quantidade de dados fornecendo informações rápidas e precisas. O uso desses procedimentos e ferramentas pode possibilitar ganhos de produtividade e eficiência na execução das atividades.

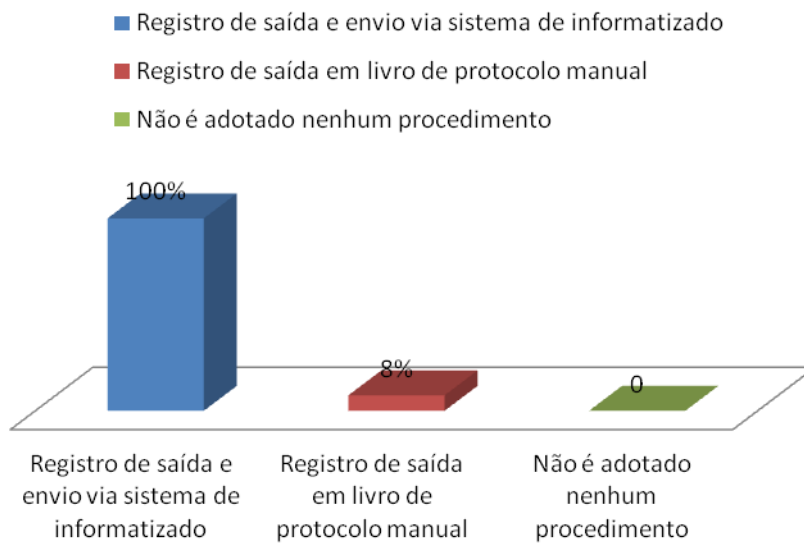
Figura 06: Tipos de Documentos encaminhados pelos setores:



Fonte: Pesquisa realizada em 2013

A figura 07 aponta os procedimentos pré-estabelecidos para o encaminhamento dos documentos ao NUARQ, evidenciando que 100% dos gestores responderam utilizar-se do registro de saída e envio via sistema informatizado sendo que dos 100%, 8% apontou ainda utilizar o registro de saída no livro de protocolo manual. A utilização desses artifícios é importante para garantir o controle do tramite dos documentos, observa-se que toda organização utiliza de um sistema de informação para registrar e enviar os documentos, o uso dessa ferramenta é importante, pois garante uma maior agilidade para execução desse processo e por também garantir informações rápidas sobre a documentação tramitada, garantindo assim um maior controle.

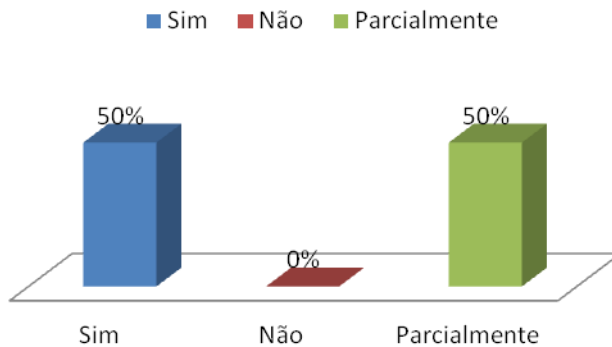
Figura 07: Procedimentos pré-estabelecidos para envio dos documentos ao NUARQ:



Fonte: pesquisa realizada em 2013

Quanto ao encaminhamento dos documentos, foi também questionado aos gestores se todos os documentados enviados ao NUARQ pelo seu setor eram registrados e enviados através do sistema. Conforme a figura 08 demonstra, 50% dos entrevistados responderam que sim e os outros 50% responderam que parcialmente. Essas respostas mostram que boa parte da documentação tramitada ocorre através do sistema, revelando que o sistema atende grande parte das expectativas dos usuários quanto ao controle dos documentos encaminhados para o arquivamento, porém observa-se que uma parte desses documentos não são tramitados pelo sistema, isso indica a necessidade da utilização de outros mecanismos visando estabelecer um controle de alguns dos documentos que não são encaminhados através do sistema.

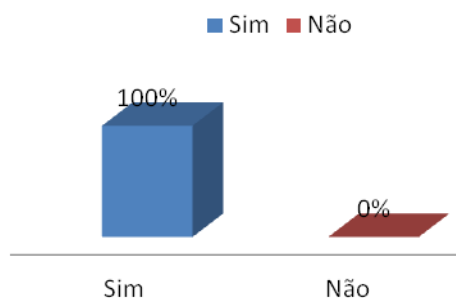
Figura 08: Documentos registrados e enviados através do sistema



Fonte: pesquisa realizada em 2013

Em relação à consulta de documentos, foi questionado aos gestores se seu setor consulta os documentos contidos no NUARQ a fim de obter informações que lhes auxiliem na realização de suas atividades. Conforme mostra a figura 09, 100% dos gestores entrevistados afirmaram consultar informações no NUARQ. A partir desta informação é possível afirmar que os documentos que se encontram no NUARQ constituem-se uma fonte de informação importantíssima para a organização, isso indica também a importância da organização desses documentos auxiliada por instrumentos que garantam o controle, a preservação e a localização de forma rápida, para dessa forma garantir o rápido acesso as informações documentais sempre que necessárias.

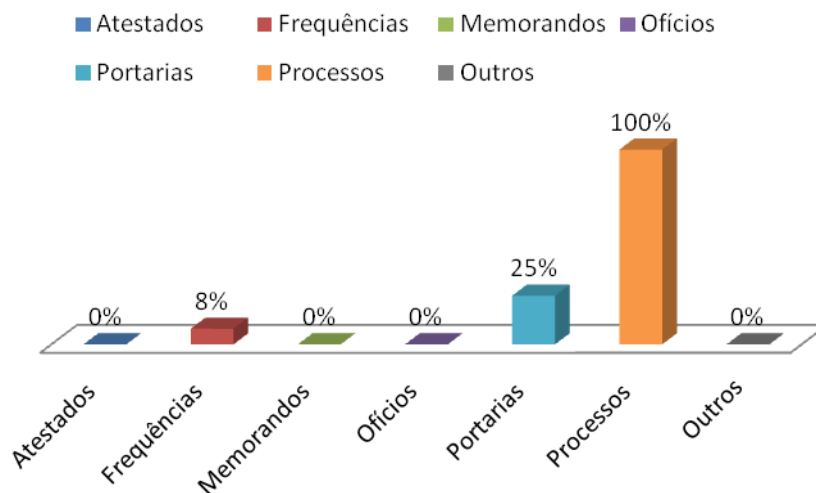
Figura 09: Consulta de informações contidas nos documentos arquivados no NUARQ



Fonte: pesquisa realizada em 2013

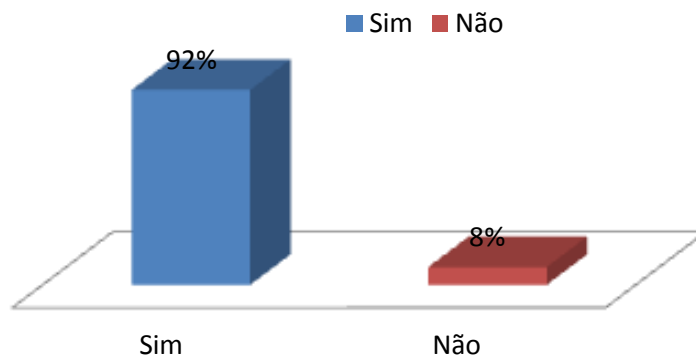
Quanto aos documentos mais consultados, a partir da figura 10 pode-se visualizar que 100% dos gestores responderam os Processos administrativos, 25% dos entrevistados afirmaram também consultar as Portarias e 8% às folhas de Frequência. Fica evidente dessa forma a importância da utilização de procedimentos e ferramentas que auxiliem na organização e na localização desses documentos mais consultados, pois os mesmos podem exercer influência direta na execução de algumas atividades dos demais setores, e o acesso rápido as informações contidas nesses documentos podem traduzir ganhos de eficiência na execução dos processos organizacionais da PROGEP.

Figura 10 - Documentos mais consultados



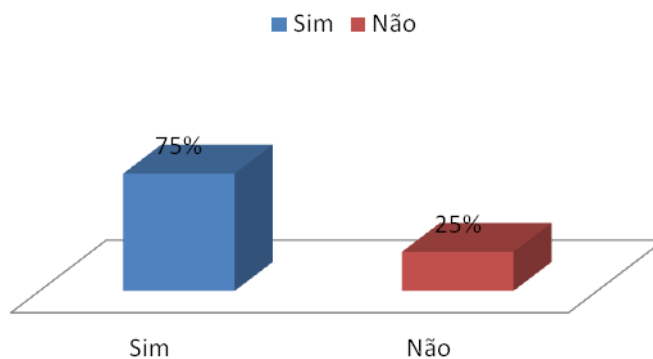
Fonte: pesquisa realizada em 2013

Questionados sobre a utilização do sistema de informação para a localização dos documentos arquivados no NUARQ, a figura 11 nos mostra que 92% dos entrevistados afirmaram que o sistema é utilizado para localizar os documentos e 8% responderam que não, isso evidencia que o NUARQ é subsidiado por uma importante ferramenta capaz de auxiliar na localização dos documentos mais consultados. Isso pode acabar sendo traduzido em ganhos de agilidade e possibilitando o acesso mais rápido aos documentos.

Figura 11 - Utilização do sistema para localização dos documentos

Fonte: pesquisa realizada em 2013

Ainda quanto à utilização do sistema de informação para a localização dos documentos arquivados no NUARQ perguntou-se se o sistema utilizado auxilia na localização de todos os documentos constantemente consultados. A figura 12 demonstra que 75% dos gestores responderam que sim e 25% responderam que não. Isso mostra que o sistema utilizado auxilia na localização da maior parte dos documentos mais consultados, porém é necessário algumas adequações para que o mesmo consiga atingir a totalidade dos 100% ou o mais próximo possível disso.

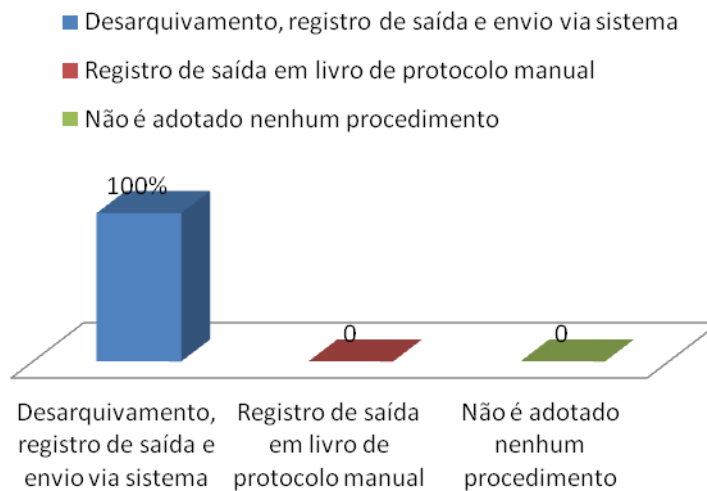
Figura 12 - Auxílio do sistema na localização dos documentos

Fonte: pesquisa realizada em 2013

Questionados quanto aos procedimentos adotados pelo NUARQ caso haja necessidade do empréstimo de documentos arquivados na unidade observa-se na figura 13 que todos os gestores responderam que NUARQ executa o

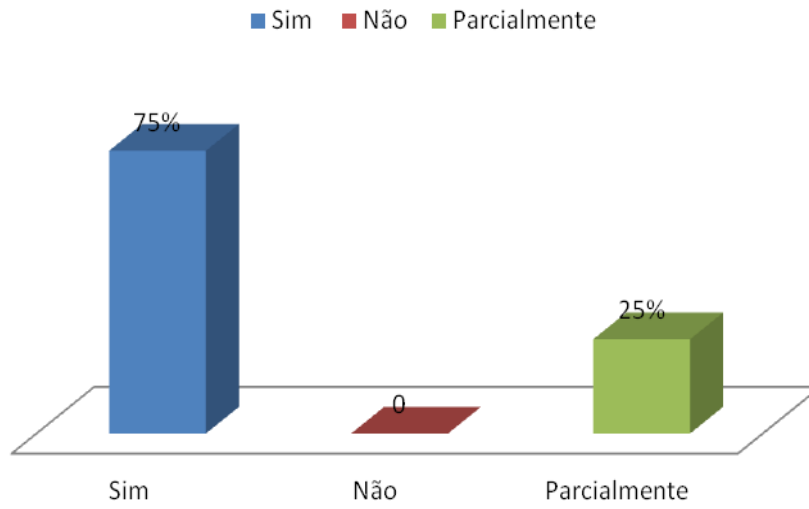
desarquivamento, registro de saída e envio via sistema. Isso aponta que a unidade vem utilizando um procedimento através de um sistema de informação, que pode possibilitar uma maior agilidade e facilitar o acesso à informação a quem tenha interesse e garantir um maior controle dos documentos.

Figura 13 - Procedimentos adotados pelo NUARQ, para empréstimos de documentos:



Fonte: pesquisa realizada em 2013

Por fim quando questionado se a utilização do sistema de informação facilita o acesso às informações documentais arquivada no NUARQ, verificou-se que 75% afirmaram que sim e 25% consideram que facilita parcialmente. Isso demonstra que o sistema utilizado atende grande parte das expectativas dos usuários, porém observa-se a necessidade de algumas adequações, que possibilite que todos os documentos, dos diferentes tipos que estejam sobre a guarda do NUARQ possam ser localizados e disponibilizados de forma ágil aos interessados.

Figura 14: Acesso as informações documentais

Fonte: pesquisa realizada em 2013

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante um ambiente organizacional cada vez mais globalizado, onde a informação pode ser considerada um fator crucial para o bom desempenho das organizações. O presente trabalho monográfico buscou compreender como os sistemas de informação podem interferir na gestão da informação documental.

Através dos resultados obtidos ficou evidente a importância do uso dos sistemas de informação para o alcance de uma gestão documental efetiva, tendo em vista que essa ferramenta pode garantir um maior controle das informações e maior celeridade nos processos da gestão de documentos.

A partir da análise e discussão dos dados foi possível identificar que sistema empregado apesar de não ter um foco em alguns procedimentos da gestão documental executados no NUARQ contribui positivamente com o melhoramento dos processos da gestão documental aplicada no setor, porém também evidenciou-se a necessidade de algumas adequações no sistema utilizado para um melhor alinhamento do sistema de informação a algumas atividades específicas realizada no NUARQ. Identificou-se que o sistema atende em grande parte as necessidades da PROGEP quanto ao controle e acesso das informações documentais necessárias, atendendo maior parte das expectativas dos demais setores que utilizam as informações arquivadas no NUARQ.

Esse estudo também possibilitou a identificação de alguns problemas da aplicação desse sistema como a falta de treinamento dos usuários que acaba gerando o desconhecimento de algumas potencialidades do sistema. Evidenciou-se também alguns benefícios, como a possibilidade de acompanhar todo tramite dos processos e também de poder se incluir documentos eletrônicos.

O estudo revelou ainda possíveis benefícios que um sistema voltado para a gestão de documentos pode trazer tanto para o setor quanto para toda organização como, contribuições com um melhor fluxo e celeridade das informações, maior facilidade na localização dos documentos e um melhor aproveitamento dos espaços disponibilizados para o arquivamento dos documentos e de pessoal para a manutenção e organização do arquivo.

A pesquisa também demonstrou características básicas que um sistema de informação deve ter para melhor auxiliar os processos da gestão documental,

mostrando que o sistema precisa ser regido por procedimentos e instrumentos da gestão documental como os de códigos de classificação de documentos, as tabelas de temporalidades, destinação entre outros.

E diante todo esse cenário apresentado, ficou evidente que a informação arquivística é indispensável para instituição. Revelando a necessidade de uma boa organização, preservação e manutenção do acervo documental para que as demandas da própria instituição possam ser atendidas. Com isso o uso das ferramentas tecnológicas, como os sistemas de informação são indispensáveis para se obter um maior controle e garantir a preservação e o acesso a informação documental sempre que necessária.

REFERÊNCIAS

- AUDY, José Luis Nicolas. **Fundamentos de sistemas de informações**. São Paulo: Artmed, 2005.
- BATISTA, Emerson de O., **Sistemas de Informação: o uso consciente de tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida. **Gestão em arquivologia**. São Paulo: Eduel, 2008.
- BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como Avaliar Documentos De Arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado de São Paulo, 1998.
- BERNARDES, Ieda Pimenta; Delatorre, Hilda. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.
- BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. Resoluções do CONARQ. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: mai 2013.
- BRASIL. **LEI Nº 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991.**: Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: abr. 2013.
- CASTRO, Astréa de Moraes, CASTRO, Andresa de Moraes e GASPARIAN, Danuza de Moraes e Castro. **Arquivos Físicos e Digitais**. Brasília: Thesaurus, 2007.
- CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI?** 3º ed. – 4º reimpr. – São Paulo, Atlas, 2008.
- CRUZ, Eduardo H. M. **Process Mapping Based on Memory Access Traces**. 2010. p 72-79 Pós Graduação (Especialização) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2010.
- CESAR, Ana Maria Roux Valentini Coelho. **Método do Estudo de Caso (Case Studies) ou Método do Caso (Teaching Cases)? Uma análise dos dois métodos no Ensino e Pesquisa em Administração**. Disponível em: <http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/CCSA/remac/jul_dez_05/06.pdf>. Acesso em: maio 2013.
- DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.2, n.4, p.01-13, Sem II. 2008
- DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. Rio de Janeiro: CONARQ, 2004.

FREIXO, Aurora L. **Gestão de arquivos na Administração Pública do Estado da Bahia: da prática burocrática ao discurso gerencialista**. Salvador: UFBA, 2007.

FREIXO, Aurora L.; SILVA, Rubens R G. **Gestão Documental e Acesso a Conteúdos Informativos: a (des) organização estrutural dos serviços de arquivo na administração estadual da Bahia**. In: Encontro Latino de Economia Política, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, José Ernesto Lima: **As empresas são grandes colecionadoras de processos**. RAE Revista de Administração de Empresa, São Paulo, n., p.6-19, jan/mar 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v40n1/v40n1a02.pdf>>. Acesso em: abr. 2013.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação**. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LOPEZ, André Porto Ancona. **Como descrever documentos de arquivo: elaboração de instrumentos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Arquivo do Estado de São Paulo Imprensa Oficial do Estado, 2002. 55 p.

MAÑAS, Antonio Vico. **Administração de sistemas de informação**. 7. ed. São Paulo: Érica, 2007.

MAXIMIANO, Antonio C. A. **Teoria geral da administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MAXIMIANO, Antonio. C. A. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009;

MEIRELES, Manuel Antônio. **Sistemas de Informação: Quesitos de excelência dos sistemas de informações operativos e estratégicos**. 1 ed. São Paulo: Arte & Ciência, 2001.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet** ; tradução Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2. ed., São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho R. **Revitalizando a empresa**: a nova estratégia de reengenharia para resultados e competitividade: conceitos, metodologia, práticas. São Paulo: Atlas, 1996.

PADOVEZE, **Contabilidade Gerencial** um enfoque em sistemas de informação Contábil 4.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. **Faces da Decisão**: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão. São Paulo: Makron Books, 1997.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. ampl. reimp. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 228 p.

PEINADO, Jurandir & GRAEML, Alexandre R. **Administração da produção**: operações industriais e de serviços. Curitiba: Unicenp, 2007.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

APENDICE A – Modelo de entrevista realizada com a chefe do Núcleo de gestão de Arquivos da UFRB

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM A CHEFE DO NÚCLEO DE GESTÃO DE ARQUIVOS DA UFRB
--

Entrevista com o objetivo de obter informações a cerca da utilização dos Sistemas de Informação na gestão documental do Núcleo de Arquivo da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFRB, que servirá como base para um estudo científico de conclusão de curso em Administração que visa compreender a aplicação dos Sistemas de Informação aos processos organizacionais.

Cargo/Função:

Data do preenchimento:

1. Atribuições e competências do setor?
2. Em que esfera da Estrutura da Unidade o Núcleo de Arquivo esta inserido?
3. Qual a finalidade do Núcleo Arquivo na PROGEP?
4. Quais os tipos de documentos geridos no Núcleo de Arquivo?
5. O NUARQ é subsidiado por Sistemas de Informação para a gestão documental?
 Sim Quais? _____
 Não
6. Qual a finalidade do sistema de informação Utilizado?
7. O sistema de informação utilizado auxilia no controle da tramitação de todos os documentos geridos no NUARQ?
 Sim Não Parcialmente
8. Quais os documentos tramitados através do sistema de informação?

9. Quais as etapas do processo de arquivamento dos documentos geridos no Núcleo de Arquivo?
10. O sistema utilizado auxilia na aplicação dos procedimentos técnicos da gestão documental?
11. Outros setores pesquisam/solicitam documentos?
() Sim - Quais Documentos?
-
- () Não
12. O sistema utilizado auxilia no controle de saída e entrada dos documentos Arquivados?
() Sim () Não () Parcialmente
13. Em sua opinião o sistema utilizado atende às necessidades do setor?
14. Como você acha que um Sistema de Informação voltado para a gestão documental ajudaria a reduzir os problemas e a melhorar o processo de gestão documental?
15. Em sua opinião quais os principais problemas e benefícios da utilização desse sistema?
16. Em sua opinião quais os principais pontos que um sistema de informação deve ter para tornar a gestão documental mais eficiente?

APENDICE B – Modelo de questionário aplicado aos demais gestores da PROGEP

Questionário com o objetivo de obter informações a cerca da utilização dos Sistemas de Informação na gestão de documentos do Núcleo de Arquivo da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFRB, que servirá como base para um estudo científico de conclusão de curso em Administração que visa compreender a aplicação dos Sistemas de Informação aos processos de gestão da informação documental.

Setor de Trabalho:
Cargo/Função:
Data do preenchimento: / /

1. Seu setor encaminha documentos para arquivamento no NUARQ?

Sim Não

2. Quais os tipos de documentos encaminhados pelo seu setor para arquivamento no NUARQ?

Processos Portarias Atestados Frequências

Ofícios Memorandos

Outros: _____

3. É utilizado algum procedimento técnico preestabelecido para o envio destes documentos?

Registro de saída em livro de protocolo manual

Registro de saída e envio via sistema de informatizado

Não é adotado nenhum procedimento

4. Todos os tipos de documentos são registrados e enviados ao NUARQ para arquivamento através do sistema?

Sim Não Parcialmente

5. Seu setor consulta informações contidas nos documentos arquivados no NUARQ?

Sim Não

6. Quais os tipos de documentos mais consultados pelo seu setor?

Processos Portarias

Atestados Frequências

Ofícios Memorandos

Outros: _____

7. Utiliza-se o sistema para localizar os documentos arquivados no NUARQ?

Sim Não

8. O sistema auxilia na localização de todos os documentos?

Sim Não

9. Sendo necessário, o empréstimo de documentos, quais os procedimentos técnicos adotados pelo NUARQ?

Registro de saída em livro de protocolo manual

Desarquivamento, registro de saída e envio via sistema

Não é adotado nenhum procedimento

10. O acesso às informações contidas nos documentos que se encontram no NUARQ é facilitado com o uso do sistema?

Sim Não Parcialmente