



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Centro de Ciências da Educação
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



Daiana Trindade de Castilhos

**O PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS JURIDICOS DO
IPREV: a percepção do usuário.**

Florianópolis, 2013.

Daiana Trindade de Castilhos

**O PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS JURIDICOS DO
IPREV: a percepção do usuário.**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Orientação da: Professora Sonali Paula Molin Bedin, Msc.

Florianópolis, 2013.

Acadêmico: Daiana Trindade de Castilhos

Título: **O PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS JURIDICOS DO
IPREV: a percepção do usuário**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Biblioteconomia, do Centro de Ciências da
Educação da Universidade Federal de Santa
Catarina, como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharel em Biblioteconomia,
aprovado com nota 7,0.

Florianópolis, 19 de junho de 2013.



Sonali Paula Molin Bedin, MsC., Professora Orientadora
UFSC – Departamento de Ciência da Informação



Marli Dias de Souza Pinto, Dra - UFSC
Membro da Banca Examinadora



Luciane Paula Vital, Msc - UFSC
Membro da Banca Examinadora

Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus, pelo discernimento para renovar a cada dia a força que existe dentro de mim.

Agradeço aos meus pais que sempre me apoiaram nas minhas decisões e estavam sempre presentes com palavras de conforto. Obviamente eles fazem parte da conclusão desse meu trabalho, principalmente minha mãe que o tempo todo contribuiu com carinho, compreensão e muito amor, ajudando da sua maneira e cuidando das minhas coisas, aproveito para, publicamente, me desculpar pelas várias vezes que não a tratei *como merecia*. Agradecer por ter meu pai ainda com a gente e pela força que tivemos nas noites mal dormidas no hospital, só para cuidar dessa pessoa muito importante. Aos meus irmãos pela força e confiança de que tudo daria certo. Acreditaram que apesar das dificuldades conseguiria alcançar meus objetivos.

A Aurenice pela compreensão, apoio, incentivos constantes e principalmente pelo carinho e companheirismo nos momentos em que a tarefa parecia grande, pesada demais, quase impossível, passando assim, a compartilhar de minhas angustias, inquietações, ansiedades. Obrigada por preocupar-se até com os problemas pessoais pelos quais passei durante esse período de construção do TCC. Passando assim, a fazer parte da família como minha irmã adotiva de coração.

Aos meus colegas de graduação Alessandra, Jessica e Rodrigo por compartilharmos tantos conhecimentos, tantas palavras de força e ajuda, em especial ao Tiago um amigo que me ajudou e apoio em momentos de dificuldades.

Agradeço a todos os meus parentes pela força que direta ou indiretamente me ajudaram. Aos colegas de trabalho principalmente que me incentivaram a concluir esse trabalho.

Um agradecimento especial à orientadora Sonali, pelo apoio e conhecimento transmitido, que no princípio foi de suma importância para a realização desse trabalho.

Agradeço a todos que de alguma forma ajudaram, por acreditarem no meu potencial, nas minhas idéias, principalmente quando nem eu mais acreditava.

Ficha Catalográfica elaborada por Daiana Trindade de Castilhos

C346p Castilhos, Daiana Trindade de, 1983 –
Processo de digitalização de documentos jurídicos do IPREV: a
percepção do usuário / Daiana Trindade de Castilhos. - 2013.
65f. il. : 30 cm

Orientador: Sonali Paula Molin Bedin.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro
de Ciências da Educação, Florianópolis, 2013.

1. Digitalização. 2. Arquivo. 3. Processo Jurídico. I. Título.

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

CASTILHOS, Daiana Trindade de. **Processo de digitalização de documentos jurídicos do IPREV: a percepção do usuário.** 65 f. 2013. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

RESUMO

O Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina (IPREV) possui um arquivo. Para agilizar o seu manuseio, estão sendo digitalizados esses documentos e armazenados em um programa de GED. O trabalho tem como objetivo analisar o sistema eletrônico de arquivo sob a ótica de seus usuários. Essa pesquisa surgiu devido à curiosidade de identificar como funciona esse tipo de sistema de gerenciamento e da perspectiva de seus usuários, podendo auxiliar e trazer resultados relevantes para melhor atender a todos. Trata-se de uma pesquisa qualitativa exploratória que terá como instrumento de coleta de dados um questionário fechado, para otimizar o tempo dos usuários. Com o resultado identificou-se o nível de satisfação dos usuários e alguns problemas de uso do sistema.

Palavras-chave: Digitalização. Arquivo. Gestão Eletrônica de Documentos. Processo Jurídico. IPREV.

ABSTRACT

The Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina has legal file. To improve it's handling, these documents are being scanned and stored in an EDM – Electronic Documents Management program. The objective of this paper is to analyze the EDM from the perspective of its users. This research arose due to curiosity to identify how this type of management system and the prospect of its users, and can help or bring relevant results to better serve everyone. This is a exploratory qualitative research that will be collected through a closed questionnaire data to optimize users' time. According to the results, it was identified the level of user satisfaction and some problems using the system.

Keywords: Scanning, File, Electronic Document Management, Legal Process; IPREV.

LISTA DE TABELAS

TABELA 01	Atividades.....	23
–		
TABELA 02	Funções Arquivísticas.....	26
–		
TABELA 03	Processo de digitalização de documentos.....	31
–		
TABELA 04	Operações de Classificação.....	32
–		
TABELA 05	Rotina na Classificação.....	33
–		
TABELA 06	Dados básicos para Tabela de Temporalidade.....	34
–		

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Manuseio do Processo.....	42
–		
GRÁFICO 2	Forma de Digitalização Adequada.....	43
–		
GRÁFICO 3	Interface do Sistema.....	44
–		
GRÁFICO 4	Linguagem do Sistema.....	45
–		
GRÁFICO 5	Progredir nas tarefas.....	46
–		
GRÁFICO 6	Mensagem de Erro.....	47
–		
GRÁFICO 7	Fazer e desfazer operações.....	48
–		
GRÁFICO 8	Perfil de acesso.....	49
–		
GRÁFICO 9	Produtividade.....	50
–		

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Fotos Antes da Digitalização de Processos.....	59
–		
FIGURA 2	Fotos depois da Digitalização de Processos.....	60
–		
FIGURA 3	Fotos antes da Digitalização de Processos.....	61
–		
FIGURA 4	Fotos depois da Digitalização de Processos.....	62
–		
FIGURA 5	Fotos antes da Digitalização de Processos.....	62
–		
FIGURA 6	Fotos depois da Digitalização de Processos.....	63
–		

LISTA DE SIGLAS

IPREV	Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina
PGE	Procuradoria Geral do Estado
GED	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
PGENET	Programa de gerenciamento eletrônico de documentos do IPREV e da PGE
RI	Recuperação da Informação
TI	Tecnologia da Informação
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos
GECAD	Gerência do Contencioso Administrativo
GECOJ	Gerência do Contencioso Judicial

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	OBJETIVOS	15
2.1	Objetivo geral.....	15
2.2	Objetivos específicos.....	15
3	REFERENCIAL TEÓRICO	16
3.1	Informação.....	16
3.2	Gestão da informação.....	18
3.3	Recuperação da informação.....	19
3.4	Arquivo.....	22
3.5	Gestão documental.....	25
3.6	Gestão Eletrônica de Documentos.....	28
3.6.1	Digitalização	30
3.6.2	Classificação	32
3.6.3	Temporalidade	33
4	INSTITUTO DE PREVIDENCIA DO ESTADO DE SC.....	35
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	39
5.1	Tipo de Pesquisa	39
5.2	População e Amostra	40
5.3	Coleta e Análise dos Dados	40
6	RESULTADOS.....	42
6.1	Análise dos Critérios	42
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
	REFERENCIAS.....	53
	APÊNDICE I.....	57
	APÊNDICE II.....	59

1 INTRODUÇÃO

Há séculos que a informação vem sendo registrada em papel, e ainda hoje encontramos problemas no seu gerenciamento, seja em órgãos públicos ou instituições privadas. Com o grande volume de informação surgiu à necessidade de agilidade na recuperação e filtragem da informação, de maneira eficaz e econômica. Com a implantação de novo gerenciamento de documentos é preciso haver uma grande mudança na empresa principalmente quando o gerenciamento é eletrônico. Pois mudam os procedimentos e novas tecnologias são inseridas.

Ao longo da graduação percebemos que a tecnologia vem se desenvolvendo rapidamente e a quantidade de informação vêm crescendo de maneira exponencial e essa gama de informação está sendo jogada na rede sem controle de qualidade. Surge a necessidade de um profissional, como o Bibliotecário para identificar materiais relevantes e úteis. Esses profissionais precisam de aperfeiçoamento em suas habilidades no decorrer de sua carreira, buscando aprimoramento junto às tecnologias que surgem a cada dia. Identificamos como um dos pontos mais relevantes da tecnologia, a facilidade de trabalhar em equipe, mesmo distante.

Para o Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina (IPREV) essas tecnologias estão sendo úteis permitindo a interação com o meio digital. A implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) na instituição provocou um conjunto de alterações, gerando modificação na maneira de pensar, agir e até mesmo no trabalhar.

O IPREV possui um setor importante para instituição, o arquivo e grande urgência na sua organização. No presente estudo foi escolhida a Gerência do Contencioso Judicial da Diretoria Jurídica, para analisar o sistema de GED que vem sendo implantado. A instituição precisava resolver alguns aspectos em relação ao arquivo, por isso a necessidade da implantação do programa de GED, facilitando assim a qualidade e agilidade do serviço.

Foi estudada, a percepção dos usuários do sistema, com o propósito de armazenar adequadamente e recuperar eficientemente documentos e processos. Garantindo, assim, uma gestão efetiva dos processos e

documentos, tendo como prioridade assegurar a recuperação da informação de forma eficaz e econômica.

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos para a Instituição é muito importante pela otimização do espaço e por agilizar o acesso e a recuperação da informação no setor de forma ampla e rápida. Esse plano de gestão de documentos do arquivo jurídico do IPREV norteará todas as ações de organização do arquivo e implantará um novo momento no trato da documentação jurídica para a Instituição e seus usuários.

O sistema eletrônico de documentos é um conjunto de tecnologias para melhor atender os usuários tanto para quem procura quanto para quem recebe a informação. “Além da redução do espaço físico, essa tecnologia possibilita o armazenamento de documentos com segurança e a recuperação dos mesmos de forma rápida e eficiente.” (BARRETO et. al., 2003, p. 05). Os documentos digitalizados e armazenados no sistema auxiliam na agilidade de como a informação chega ao seu usuário, no espaço do arquivo disponível para outras atividades, na proteção contra extravio de e na preservação do documento original.

A proposta do tema desta pesquisa surgiu devido à curiosidade de identificar como funciona esse tipo de sistema de gerenciamento no IPREV e até que ponto os usuários estão satisfeitos com o sistema que utilizam. Espera-se poder auxiliar e trazer resultados relevantes para melhor atender os usuários do sistema.

O Conselho de Justiça Federal aprovou o plano de ação de Tribunais Regionais Federais que objetiva a “virtualização” dos processos judiciais, por isso mais uma necessidade do IPREV para se inserir nesse meio digital. De acordo com o projeto, coordenado pelo CJF, os novos processos de 1º e 2º graus da Justiça Federal deverão tramitar apenas com peças digitais, processo esse que está em fase de implantação. O IPREV será intimado digitalmente através de sistemas, mais um motivo para Diretoria Jurídica do IPREV implantar esse novo arquivo de GED no seu setor.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL:

Analisar o sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos do arquivo Jurídico do IPREV sob a ótica do usuário.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar os documentos que constituem o arquivo físico;
- Apresentar o sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos do arquivo do IPREV;
- Avaliar a interação com o sistema;

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A fundamentação teórica aqui construída, a partir de vários autores e suas contribuições por meio de seus trabalhos científicos, aborda aspectos como, Informação, Gestão da informação, Arquivo, Gestão documental, Recuperação da informação e o Sistema de Gerenciamento Eletrônico de documentos (GED), para atender as exigências do mercado de trabalho. Estes aspectos auxiliam na elaboração do questionário da pesquisa que foi o aplicada aos funcionários do IPREV.

3.1 INFORMAÇÃO

Para Lousana e Valentim (2010, p.361) “O conceito de informação vem do latim *informare* e significa processo de informar-se, que tem por finalidade reduzir a incerteza e gerar novo conhecimento.” A informação se consolida em conjuntos de documentos muito úteis aos seres humanos, de forma que os ajude nas decisões. “Os termos dado e informação, muitas vezes são empregados como sinônimo, pela proximidade e complexidade de definições de significados” (LOUSANA, VALENTIM, 2010, p.362). Já para Silva (2009) a informação é:

O sentido original do termo *informação* exprime, sobretudo, a idéia de *por ao corrente*. No entanto, devido ao seu uso polissêmico no discurso cotidiano, subentende-se que a informação é, por um lado, algo de que as pessoas necessitam – uma coisa útil – e, por outro lado, o resultado de uma ação sobre essa coisa útil. (SILVA, 2009, p. 23)

Outra definição de Silva (2009) para informação:

Várias têm sido as definições propostas para o termo *informação*. Delas ressaltam diversas idéias como, por exemplo, a de que a informação é quase sinônimo de *facto*; é algo que se pode utilizar e de que, muitas vezes, se necessita; é a matéria-prima de que deriva o conhecimento; pode ser trocada com o mundo exterior e não simplesmente recebida; exerce efetivo sobre o receptor; é utilizada em momentos de tomada de decisões, como um recurso importante; pode ser registrada sobre diferentes suportes; (SILVA, 2009, p.24).

Segundo Rodriguez e Rodrigues (2001) o acesso a essas unidades de informação tem crescido em alta velocidade, com as vantagens possibilitadas pela internet e pelo avanço da tecnologia.

A evolução tecnológica, particularmente na área da tecnologia da informação, tem produzido mudanças extremamente importantes na forma de conduzir e fazer negócios de uma organização. Para enfrentar esta situação precisamos ser agentes de mudanças, tomando as inovações como uma vantagem, ou resistir à mudança, arriscando a nos tornar profissionalmente obsoletos. (RODRIGUEZ; RODRIGUEZ, 2001, p.3).

Segundo Moore (1999) as tecnologias e seu desenvolvimento passam a interferir diretamente nos profissionais que exercem a função de gerenciar a informação. A quantidade de informação que acessamos hoje é superior a de cinco anos atrás por isso surge à necessidade crescente de um serviço de informação, mais sofisticado e de alta qualidade, para satisfazer os usuários.

O avanço tecnológico e o desenvolvimento das indústrias da informação, em geral tem forte impacto sobre as profissões da informação que exercem bibliotecários, cientistas da informação, arquivistas e editores. Estas profissões sofrem duas pressões complementares. Por um lado, a tecnologia do trabalho da informação estende consideravelmente seu campo de atividade. (MOORE, 1999, p. 100).

É difícil descrever ou definir uma sociedade da informação. Para Moore (1999) a sociedade da informação no contexto de atualizar-se passa a integrar um quadro internacional com as suas constantes mudanças. A razão de um sistema não possuir barreiras é por causa do seu alcance mundial. As tecnologias da informação se interligam entre países para se comunicar se tornando assim um sistema mundial de excelência.

A criação de sociedades individuais da informação se insere em um processo muito mais amplo, um processo internacional de mudanças. Isto se deve, em parte, ao fato de que os sistemas de informação tem um alcance mundial, ou ao menos internacional: os sistemas de difusão por satélite não conhecem fronteiras nacionais; as redes de telecomunicações ligam entre si países e continentes; a rede internet é o exemplo por excelência de um sistema mundial. (MOORE, 1999, p. 95).

Uma característica marcante da sociedade da informação é o surgimento ou desenvolvimento de uma indústria de informação. Para Moore (1999) são raros os países que dependem de organizações externas para obter os sistemas e serviços de informação necessários. Na maioria dos casos, os Estados impulsionam o desenvolvimento de uma indústria nacional de informação para satisfazer as necessidades do país.

Silva (2009, p.26) aponta que a informação é a essência das atividades administrativas para os cientistas da Informação, e “a informação depende do

processo que a produz”. É muito importante saber onde encontrar, onde foram armazenadas as informações necessárias conforme, comenta Silva (2009, p.25):

Adquirir, armazenar e recuperar informação são, em *stricto sensu*, as três funções fundamentais dos sistemas e serviços relacionados com o tratamento da informação, designadamente as Bibliotecas, Centros de Documentação ou Serviços da Informação e os Arquivos.

Podemos dizer que talvez uma das maiores dificuldades de colocar a informação no centro das discussões, seja o fato de ela ser intangível, que não possui medidas de mensuração definidas.

3.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A Gestão da Informação como forma de resolver um grande problema, que consiste em organizar a informação, tornando a recuperação mais ágil. Segundo pensamento de Silva (2009), sem memória não poderíamos armazenar a informação. Para o tratamento da informação é necessário a utilização da “memória” sempre que houver a necessidade de recuperá-la.

Para Valentim (2004) a gestão da informação tem como objetivo apoiar a política global de uma determinada empresa, na medida em que se torna mais eficiente o conhecimento e as articulações entre os vários subsistemas que a constituem. Podendo assim apoiar os gestores na tomada de decisões; torna mais eficaz o conhecimento do meio envolvente.

A gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo. (VALENTIM, 2004, p. 1)

Alguns problemas como espaço físico, localização de documentos e agilidade se resolvem por meio de um bom gerenciamento de informações. No texto de Amaral e Puerta (2011, p.03) isso fica claro:

Na gestão de informações cujo processamento é eletrônico, são solucionados problemas de espaço físico, precisão e localização de documentos, minimização de perda e extravios, agilidade, entre outros. A implantação de um GED oferece oportunidades para a Instituição agregar valor às suas atividades. (AMARAL; PUERTA, 2011, p.3)

A gestão da informação utiliza-se do conhecimento para se tornar mais eficiente em articulações nos vários subsistemas que as instituições precisam, apoiando os gestores nas tomadas de decisões. Agilidade no processo de gestão da informação se torna útil às instituições a partir do momento que se percebe as vantagens, tornando assim a recuperação da informação mais fácil.

3.3 RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Recuperação da Informação consiste na busca pela informação, com auxílio da informática, resultando na recuperação automática do armazenamento de documentos. Essa busca dar-se-á por metadados os quais descrevem o documento pelo banco de dados sendo interligados ou não.

Segundo Ferneda (2003, p.20) “A grande maioria dos modelos de recuperação de informação é de natureza quantitativa, baseados em disciplinas como lógica, a estatística e a teoria dos conjuntos.” Na mídia pode estar disponível sob forma de textos, de sons, de imagens ou de dados, para encontrar esse documento é necessário uma boa indexação.

Um termo de indexação é geralmente uma palavra que representa um conceito ou significado presente no documento. Porém, os termos de indexação associados a um documento não são igualmente úteis para descrever o seu conteúdo. Existem termos mais representativos do assunto principal do documento e outros termos que representam assuntos periféricos à a temática do mesmo. Decidir a importância de um termo para a descrição de um documento não é uma tarefa simples, mesmo para pessoas experientes. Alguns sistemas computacionais utilizam propriedades que facilitam a mensuração do potencial representativo de um termo de indexação. (FERNEDA, 2003, p. 20)

Uma forma simples de obter um conjunto de respostas para uma consulta de usuário é determinar quais os documentos em uma coleção contém as palavras da consulta e destacar os assuntos relevantes. Mas isto não é o suficiente para satisfazer o usuário em um sistema de Recuperação da Informação.

Recuperação de Informação: localização e recuperação de documentos que podem ser relevantes a uma pesquisa. É necessário um sistema para filtrar esses documentos especificados pelo usuário e indexar as palavras-chave encontradas. (BONFIM, 2006, p. 6)

Os modelos clássicos de recuperação de informação apresentam estratégias de busca de documentos relevantes para uma consulta. Tanto a

consulta feita pelo usuário, quanto os documentos que compõem a coleção a ser pesquisada, são representados pelos seus termos. Os documentos são geralmente textos ou partes do texto de documentos e o principal objetivo é recuperar a informação contida nos documentos que possa ser útil ou relevante para o usuário. Essa informação é normalmente chamada de necessidade de informação do usuário.

É possível ao usuário mudar sua consulta durante uma sessão de busca, melhorando a recuperação. Tal procedimento é chamado de realimentação. Em seguida, o processador inicia o processo de recuperação. Esse processo envolve a estruturação da informação através da classificação da informação recuperada. (BONFIM, 2006, p. 3.)

A presença de documentos não relevantes entre os documentos retornados por uma consulta é praticamente certa. Nesse cenário, o principal objetivo dos sistemas de RI é recuperar o maior número possível de documentos relevantes e o menor número possível de documentos não relevantes. Ainda segundo Bonfim (2006, p. 44):

A realimentação de relevância (*relevance feedback*) é a mais popular estratégia de reformulação de consulta. Em um ciclo de realimentação de relevância, o usuário é apresentado a uma lista de documentos recuperados e, depois de examiná-los, marca quais são relevantes.

A noção de relevância é um conceito fundamental em recuperação de informação e é um componente chave para calcular a classificação ou a ordenação de documentos em um conjunto de respostas a uma consulta do usuário.

O interesse do usuário está mais em recuperar informação associada a uma palavra chave descrita no corpo da pesquisa do que identificar problemas nessa recuperação. Com isso, para evitar qualquer erro o RI ordena o grau de relevância dos documentos para o usuário, de forma que atenda às suas necessidades.

Visando a recuperar informação de forma eficiente e eficaz, os mais diversos centros de documentação, serviços de informação e bibliotecas construíram suas bases de dados, que são fontes de informação automatizada que podem ser pesquisadas de diversos modos. Elas podem ser armazenadas em meios magnéticos ou ópticos e acessadas local ou remotamente. (SCHIEL; TEIXEIRA, 1997, p. 02)

Para calcular uma classificação, o sistema de RI usualmente adota um modelo para representar os documentos e a consulta do usuário.

Muitos modelos ou abordagens para a computação da classificação têm sido propostos ao longo dos anos, sendo três modelos considerados clássicos: modelo booleano, vetorial e probabilístico.

Para Bonfim (2006) o modelo booleano é considerado um dos modelos clássicos que considera uma consulta utilizando uma expressão booleana convencional, que liga seus termos por meio de conectivos lógicos como: AND, OR e NOT. No modelo booleano em uma consulta pode ter um documento sendo considerado relevante ou não relevante, não existe resultado parcial e não há informação que permita a ordenação do resultado da consulta. Continuando o pensamento de Bonfim (2006) este modelo é mais utilizado para recuperação de dados do que para recuperação de informação. E mais, o tamanho da base de dados afeta tanto as estratégias de consultas como quanto os resultados obtidos usando o método booleano.

“O modelo Booleano é um modelo simples de recuperação de informação baseado na Álgebra Booleana. No modelo vetorial, documentos e consultas são representados como vetores em um espaço t-dimensional (algébrico). No modelo probabilístico, a estrutura para modelagem de documentos e consultas é baseada na teoria da probabilidade.” (BONFIM, 2006, p. 11)

Segundo Bonfim (2006) O modelo vetorial conhecido também por modelo espaço vetorial representa cada documento como vetor de termos e cada termo possui um valor associado que indica seu grau de importância para o documento, ou seja, cada consulta possui um vetor como resultado construído utilizando o cálculo da similaridade baseado no ângulo entre o vetor que representa o documento e o vetor que representa a consulta. Os métodos de cálculo se baseiam no número de ocorrências do termo no documento. Quanto à frequência de um termo num documento tem-se como definido que em um número total de documentos são selecionados os documentos em que o termo de indexação aparece; a frequência é o número de vezes que o termo mencionado aparece no texto do documento selecionado. O resultado da busca é um conjunto de documentos ordenados pelo grau de similaridade entre cada documento e a consulta. “A principal vantagem do modelo vetorial é a recuperação de documentos que satisfazem parcialmente a expressão de

busca, trazendo também documentos similares como conjunto resposta.” (BONFIM, 2006, p. 17).

Para Bonfim (2006) o modelo probabilístico possui esta denominação justamente por trabalhar com conceitos provenientes da área de probabilidade e estatística. Neste modelo os termos indexados dos documentos e das consultas não possuem pesos pré-definidos. A ordenação dos documentos é calculada pesando dinamicamente os termos da consulta relativamente aos documentos. É baseado no princípio da ordenação probabilística.

Entre os documentos recuperados, o usuário decide quais são relevantes ou não. O sistema usa essa informação para refinar a descrição do conjunto ideal de respostas. O processo é repetido muitas vezes com a finalidade de melhorar a descrição do conjunto. O usuário sempre deve ter em mente a descrição da consulta ideal. (BONFIM, 2006, p. 27)

O modelo de probabilidade segundo Bonfim (2006) busca-se saber a probabilidade de um determinado documento *A* ser ou não relevante para uma consulta *B*. Essa informação pode ser obtida assumindo-se que a distribuição de termos na coleção seja capaz de informar a relevância provável para um documento qualquer da coleção.

Nos últimos tempos as informações estão sendo disponibilizadas na rede ao alcance de todos de uma forma muito fácil, e essa tendência aumenta a cada dia. Nunca tanta informação foi tão prontamente disponível e compartilhada com várias pessoas.

Para Bonfim (2006), existe uma demanda grande de informação o que torna difícil o filtro dessas informações para saber o que se torna relevante e o que não é relevante para nossa pesquisa. Para lidar com esses tipos de problemas a recuperação da informação e suas técnicas ganharam mais atenção.

3.4 ARQUIVO

Segundo Camargo e Machado (2000, p. 13) arquivo significa:

[...] o conjunto de documentos naturalmente acumulados por pessoas ou instituições, em razão das atividades que desenvolvem ao longo de sua existência ou funcionamento. A origem do arquivo, portanto, obedecendo a imperativos de ordem prática, corresponde à necessidade de constituir e conservar registros de ações e de fatos, a título de prova e informação.

O arquivo serve para preservar ou conservar documentos para uso posterior, sem se importar no meio em que ele foi armazenado:

Os documentos de arquivo independem, como se vê, do suporte utilizado para o registro da informação, que pode estar em papel, em filme, em disco óptico ou em qualquer outro material. (CAMARGO; TEIXEIRA, 2000, p. 13).

São definidas por Camargo e Machado (2000, p. 14) as diferenças entre arquivo público e arquivo privado:

Arquivo público - Conjunto de documentos acumulados em decorrência das funções executivas, legislativas e judiciárias do poder público no âmbito federal, estadual e municipal, bem como o conjunto de documentos de entidades de direito privado encarregadas de serviços públicos. Arquivo privado - Conjunto de documentos acumulados em decorrência das atividades de pessoas físicas e jurídicas de direito privado, depositados ou não em instituições públicas.

A Teoria das três idades do arquivo, corrente, intermediária e permanente, foi baseada no ciclo vital dos documentos. Segundo Camargo e Machado (2000, p. 21) o: “Ciclo vital dos documentos – sucessão de fases por que passam os documentos, desde o momento em que são criados até a sua destinação final.” Sendo assim, a existência de um documento, desde quando ele nasce até seu descarte.

Camargo e Machado (2000) também definem as atividades fim e atividades meio como:

Tabela 01: Atividades

Atividades fim	“Conjunto de encargos desenvolvidos por uma instituição para o desempenho de suas competências específicas.”
Atividades meio	“Conjunto de encargos desenvolvidos por uma instituição para auxiliar e viabilizar o desempenho de suas competências específicas.”

Fonte: CAMARGO; MACHADO, 2000, p. 21.

O Arquivo Corrente também conhecido como arquivo ativo, segundo Camargo e Machado (2000) é um conjunto de documentos com objetivo de atender as finalidades de sua criação, produzido ou recebido para atender as

atividades fim e atividades meio. São documentos utilizados e com muita frequência são consultados.

Arquivo corrente - Conjunto de documentos estreitamente vinculados aos objetivos imediatos para os quais foram produzidos ou recebidos no cumprimento de atividades-fim e atividades-meio e que se conservam junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e da frequência com que são por eles consultados. (CAMARGO; MACHADO, 2000, p. 26).

O Arquivo Intermediário não é consultado com frequência, mas mesmo assim é consultado para embasar alguns assuntos, que se encontra num processo de avaliação. Camargo e Machado (2000, p. 32) têm uma definição desse arquivo: “Arquivo intermediário - Conjunto de documentos originários de arquivos correntes, com uso pouco freqüente, que aguardam, em depósito de armazenamento temporário, sua destinação final.”

Os Arquivos Permanentes, para Camargo e Machado (2000), são documentos que já cumpriram a sua finalidade de criação, mas são preservados pelo seu valor cultural, informativo para o uso de terceiros ou pelas suas entidades criadoras.

Para Camargo e Machado (2000, p. 33) o: “Arquivo permanente - Conjunto de documentos cujo potencial de uso para a instituição e/ou a sociedade recomenda devam ser preservados.” E ainda,

Os documentos de valor permanente exigem cuidados especiais de conservação, que vão da simples limpeza aos procedimentos específicos para recuperar e reforçar documentos deteriorados e danificados [...] Documentos muito antigos e muito danificados exigem a presença de especialistas em restauração. Mas pequenos reparos podem ser feitos rotineiramente, a partir do uso de cola e papel apropriados. (CAMARGO; MACHADO, 2000, p.36).

Deve preservar alguns documentos de valor permanente, com a guarda definitiva para as instituições, sendo ele de valor histórico e informativo. Segundo a Lei Federal de arquivos nº 8.159/1991, no art. 10: “Os documentos de valor permanente são inalienáveis e imprescritíveis” (BRASIL, 1991, p. 2) Os documentos que podem ser eliminados são aqueles que não tem características que justificam a sua guarda.

Um importante esclarecimento seria o espaço físico adequado para conservar um documento, segundo Camargo e Machado (2000, p. 36):

Resta mencionar as condições ambientais favoráveis à conservação. Os depósitos devem apresentar umidade e temperatura controladas,

pouca ou nenhuma incidência de luz solar, além de equipamentos de segurança contra incêndio e roubo.

O período de cada arquivo: corrente, intermediário e permanente, deve ser analisado por um responsável da área, criando assim uma tabela de temporalidade na instituição, determinando o valor de cada documento por meio de estudos. Essa tabela de temporalidade precisa ser aprovada por uma autoridade competente e deve ser publicada em um periódico oficial.

3.5 GESTÃO DOCUMENTAL

A Gestão de Documentos, no Brasil, se institucionalizou com a aprovação da Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados:

Art. 3º Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. (BRASIL, 1991, p. 1)

Segundo Souza (2007, p. 80) "A organização dos documentos tem sido um dos grandes desafios da Arquivística contemporânea.". Bernardes e Delatorre (2008) apontam aspectos do documento em seu texto e comentam sobre sua importância num contexto e não separadamente:

[...] o documento em seu contexto original de produção é pleno de significado, pois integra um conjunto de documentos que possibilita compreender as funções e atividades executadas pelo órgão produtor. Os documentos de arquivo não têm importância em si mesmos, isolados, ainda que contenham informações aparentemente valiosas. (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p. 15).

Para Jardim (1987) a Gestão de documentos passou a contribuir para algumas funções arquivísticas sob diversos aspectos como:

Tabela 02: Funções Arquivísticas

- garantir que as políticas e atividades dos governos fossem documentadas adequadamente;

- garantir que menor número de documentos inúteis e transitórios fossem reunidos a documentos de valor permanente;

- garantir a melhor organização desses documentos, caso atingissem a fase permanente;

- inibir a eliminação de documentos de valor permanente;

- garantir a definição de forma criteriosa da parcela de documentos que constituíssem o patrimônio arquivístico de um país, ou seja, de 2 a 5% da massa documental produzida, segundo a UNESCO.

Fonte: JARDIM, 1987 p. 03

Segundo Rodrigues (2007, p. 01) “Na implantação dos programas de gestão de documentos, o volume das massas documentais acumuladas foi historicamente o grande problema enfrentado pela arquivística.”

Segundo Bernardes e Delatorre (2008, p. 08) algumas atribuições da gestão documental:

Para desenvolver as atribuições referentes à gestão documental as instituições arquivísticas estão adotando a estratégia de criar, oficialmente, sistemas de arquivos para integrar todos os órgãos e entidades da administração pública, tendo como órgão central a própria instituição arquivística, isto é, o Arquivo Público.

Alguns objetivos da Gestão de Documentos segundo Bernardes e Delatorre (2008, p. 08):

- Assegurar o pleno exercício da cidadania
- Agilizar o acesso aos arquivos e às informações
- Promover a transparência das ações administrativas
- Garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada
- Agilizar o processo decisório
- Incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe
- Controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos
- Racionalizar a produção dos documentos
- Normalizar os procedimentos para avaliação, transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos
- Preservar o patrimônio documental considerado de guarda permanente

Também segundo Bernardes e Delatorre (2008, p. 09) algumas atividades da gestão de documentos:

- **Produção de documentos** – elaboração padronizada de tipos/séries documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.
- **Utilização dos documentos** - inclui todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.
- **Destinação de documentos** - inclui uma das atividades mais complexas da gestão de documentos que é a avaliação. A avaliação se desenvolve a partir da classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos públicos ou empresas privadas, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda e sua destinação final, garantindo a preservação de documentos de guarda permanente e a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor probatório e informativo.
- **Tramitação** - estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental (workflow).
- **Organização e arquivamento** – de acordo com os critérios definidos no Plano de Classificação.
- **Reprodução** – Duas razões para a reprodução: 1. reprodução visando a preservação do documento original de guarda permanente e, 2. reprodução visando a substituição do documento em papel pelo microfilme. O documento em papel de guarda temporária poderá ser eliminado e o microfilme deverá ser preservado pelo prazo indicado na Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo.
- **Classificação** – recupera o contexto de produção dos documentos, isto é, a função e a atividade que determinou a sua produção e identifica os tipos/séries documentais.
- **Avaliação** – trabalho multidisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda e destinação (eliminação ou guarda permanente).

Na Gestão documental a classificação e a tabela de temporalidade possuem um papel fundamental para recuperar a informação e eliminar documentos que não possuem mais valor para o órgão.

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; DELATORRE, 2008, p. 6)

3.6 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS - GED

GED é o processo como um todo, trata o documento, indexa, possui um sistema eficaz na sua busca e no seu armazenamento de banco de dados. Já a digitalização é somente a última etapa do GED. É necessário tomar muito cuidado com as propostas para implantação de um sistema e verificar sempre se atente a todas as exigências da empresa que necessita desse tipo de GED, para não fazer um negócio pouco confiável e perder as informações ao longo de sua utilização.

A conversão de um documento comum para o meio digital é uma atividade que pode custar caro, pois somente vale a pena converter os documentos que possuem uma frequência de consulta bastante ou moderadamente elevada. Por isso, é necessário saber o que vai ser convertido antes da implantação do sistema. (SILVA, 2001, p. 24)

O GED se tornou tão importante que as constantes mudanças e sua evolução só surgem para confirmar essa idéia. Os documentos digitalizados vem sendo armazenados em sistema de gerenciamento eletrônico de documento adequado. Com as novas tecnologias vem mudando e melhorando o armazenamento, a qualidade do arquivo e também agilidade no processo de recuperação da informação.

[...] a tecnologia de GED era basicamente a digitalização de um documento produzido em papel, através de um scanner e poderia ser visualizado na tela do computador, inclusive em rede. Mas, agora, com o surgimento de inúmeras aplicações, tornou-se muito mais fácil o gerenciamento dos documentos digitalizados, facilitando também a pesquisa e localização destes documentos com segurança, restrição de acesso e com a possibilidade de compartilhamento dessas informações com outros processos e sistemas. (BARRETO, 2003, p. 7)

O e-ARQ Brasil (2009) contempla modelos de requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos e foi desenvolvido por arquivistas e profissionais da área de tecnologia da informação devido ao crescimento de documentos em formato digital e visando garantir sua confiabilidade e autenticidade, assim como sua acessibilidade. Os documentos são a memória de uma organização.

A documentação em meio digital é atualmente uma das principais fontes de informação das empresas e sua produção aumenta em escala exponencial. Neste cenário, garantir a sobrevivência e o acesso a essas informações se torna vital (OZONIO, 2011).

Segundo Ozônio (2011) é impossível dizermos qual sistema de GED é o melhor, pois é um conjunto de tecnologias que permite a gestão eficiente de um documento. Dependendo das exigências da instituição que vai utilizar de seus recursos, podendo assim escolher um sistema de “prateleira” com a indexação e a busca simples, se a intenção é digitalizar uma pequena quantidade de documentos.

Santos (2008, p. 07) se utiliza da idéia de outros autores e comenta sobre os erros em um sistema de GED:

Os critérios analisados não se resumem em esperar do sistema apenas a ocorrência de poucos erros, mas sim que o usuário seja claramente informado do que ocasionou o erro e permitir que o mesmo consiga resolvê-lo facilmente.

Para Kokc (1998) pensar em um programa de GED é agilizar o processo de crescimento da empresa porque essas tecnologias surgem para beneficiar de forma produtiva e eficiente, sem esquecer que existe uma diferença entre GED e digitalização:

O GED aumenta a produtividade, qualidade e agilidade nos processos de tráfego de informações e armazenamento de documentos digitais e eletrônicos em mídias de alta capacidade. Este processo é feito com a mais alta segurança e eficiência (BARRETO, 2003, p. 2)

Um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos deve ser acessado de forma ágil em tempo útil, e sua digitalização deve preservar a integralidade e autenticidade do documento nesse meio eletrônico.

Qualquer que seja o formato ou suporte, esses documentos precisam ser autênticos, íntegros e acessíveis em tempo oportuno. Para documentos em papel, esses requisitos podem ser facilmente atendidos. Porém, é necessário garantir integridade, autenticidade e acessibilidade também aos documentos eletrônicos. (AMARAL e PUERTA, 2011, p.3)

Segundo o e-Arq Brasil (2006) um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos conhecido como SIGAD deve fornecer uma interface de pesquisa podendo utilizar os operadores booleanos, fornecer relatórios e fácil acesso a diversos documentos. Segundo e-Arq Brasil (2006, p.107)

As recomendações para uma boa usabilidade estão associadas ao contexto operacional do sistema, aos diferentes tipos de usuários, tarefas, ambientes físicos e organizacionais. Quando da elaboração da descrição das características de um SIGAD, deve-se levar em consideração: facilidade de utilização da interface, tipos de usuários,

facilidade na execução de tarefas, uso de equipamentos adequados, ergonomia, ambiente e contexto de uso.

No e-Arq Brasil (2006, p. 108) “O SIGAD deve empregar um conjunto simples e consistente de regras de interface, privilegiando a facilidade de aprendizado de operação pelos seus usuários.”.

A interface para utilização deve ser interativa de forma que os usuários entendam o que estão fazendo e progredindo com as suas funções no sistema.

Um documento pode estar inserido num sistema de GED sem ser digitalizado, essa solução serve de auxílio, melhorando assim a agilidade na busca pelo documento impresso. Mas um arquivo que é digitalizado e armazenado no sistema deve possuir uma interface de fácil utilização, para que essa busca tenha resultados relevantes para a pesquisa.

3.6.1 Digitalização

Com relação à digitalização, o CONARQ (2010) descreve este como um processo que converte os documentos arquivísticos para o formato digital, que consiste em unidades de dados binários.

A iniciativa de digitalizar conteúdo requer um planejamento cuidadoso antes de sua implementação. Tal planejamento deve sempre considerar o plano estratégico da instituição como um todo, desde o de âmbito tecnológico ao de fluxo de trabalho. (NASCIMENTO, 2006, p. 09)

Segundo Barreto (2003) a conversão de um documento comum para o meio digital é uma atividade que pode custar caro, pois somente vale à pena converter os documentos que possuem uma frequência de consulta bastante ou moderadamente elevada. Por isso, é necessário saber o que vai ser convertido antes da implantação do sistema.

Escaneamento ou Digitalização - é um processo de conversão dos documentos em papel ou microfilme para uma imagem digital, o qual é similar ao usado por uma fotocopadora. Os documentos são convertidos através de um equipamento chamado scanner. (BARRETO, 2003, p. 4)

Esta mudança do suporte impresso para o digital não é apenas quanto aos meios de produção, é também relacionado ao armazenamento da informação. Há uma constante urgência em digitalizar os documentos em

suporte de papel não visando somente à preservação, mas também a acessibilidade desta informação.

Um bom planejamento para Nascimento (2006, p. 6) requer um número de decisões para qualquer projeto:

- Qual é o trabalho que precisa ser feito;
- Como será feito (de acordo com padrões, especificações, modelos bem sucedidos);
- Quem deverá fazer o trabalho;
- Aonde será feito;
- Quanto tempo de trabalho;
- Qual será o custo.

Para Barreto (2003) é necessário identificar as vantagens da utilização de um GED e suas tecnologias. E com isso primeiro são elaboradas algumas perguntas relevantes para o processo de digitalização de documentos. Após esse questionário os documentos passam para outro processo, o de digitalização passando o documento para o meio digital.

A próxima etapa é a de indexação por meio de seus termos encontrados no próprio documento e armazenando no banco de dados do sistema. O documento pode assim ser visualizado por meio de pesquisa e um administrador determinará o acesso dos documentos por meio de uma senha. Logo abaixo as definições de cada etapa segundo Barreto (2003, p. 3): “GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos a tecnologia que está mudando o mundo.”.

Tabela 03: Processo de digitalização de documentos

a) Documento: pode estar em papel ou ser nativamente digital.

Scanner: mecanismo de digitalização que transforma um documento em imagem eletrônica. As imagens também podem ser inseridas no sistema vindo de um bureau de processamento.

b) Software: de digitalização de imagens que acompanha o scanner. Processador: os sistemas GED são instalados em um ou mais computadores, normalmente servidores, em rede para facilitar a distribuição de informação.

c) Armazenamento: periféricos de armazenamento que armazenam e

disponibilizam permanentemente as imagens e respectivas informações complementares, que podem ser discos rígidos ou unidades de CD.

d) Rede: meio de comunicação entre os diversos componentes do sistema.

Impressora: sempre usada quando da necessidade de obter uma cópia física do documento.

e) Estação de trabalho: computador para acesso ao servidor que pode permitir consultar, criar novos documentos, cadastrar documentos existentes, etc.

Fonte: BARRETO, 2003, p. 3.

3.6.2 Classificação

A definição de Classificação para o e-Arq Brasil (2009, p.35):

Classificação é o ato ou efeito de analisar e identificar o conteúdo dos documentos arquivísticos e de selecionar a classe sob a qual serão recuperados. Essa classificação é feita a partir de um plano de classificação elaborado pelo órgão ou entidade e que pode incluir ou não a atribuição de código aos documentos.

A classificação determina o agrupamento de documentos e a sua organização física, determinando um referencial para sua recuperação. Os objetivos da classificação para o E-Arq Brasil (2006, p. 30) são:

- estabelecer a relação orgânica dos documentos arquivísticos;
- assegurar que os documentos sejam identificados de forma consistente ao longo do tempo;
- auxiliar a recuperação de todos os documentos arquivísticos relacionados a determinada função ou atividade;
- possibilitar a avaliação de um grupo de documentos de forma que os documentos associados sejam transferidos, recolhidos ou eliminados em conjunto.

Segundo o CONARQ os documentos dos órgãos públicos devem ser classificados por servidores treinados conforme as operações seguintes:

Tabela 04: Operações de Classificação

a) ESTUDO: consiste na leitura de cada documento, a fim de verificar sob que assunto deverá ser classificado e quais as referências cruzadas que lhe corresponderão. A referência cruzada é um mecanismo adotado quando o conteúdo do documento se refere a dois ou mais assuntos.

b) CODIFICAÇÃO: consiste na atribuição do código correspondente ao assunto de que trata o documento.

Fonte: CONARQ, 2001.

Também segundo o CONARQ (2001) os documentos devem ter algumas rotinas na classificação como:

Tabela 05: Rotina na Classificação

1. Receber o documento para classificação;
2. Ler o documento, identificando o assunto principal e o(s) secundário(s) de acordo com seu conteúdo;
3. Localizar o(s) assunto(s) no Código de classificação de documentos de arquivo, utilizando o índice, quando necessário;
4. Anotar o código na primeira folha do documento;
5. Preencher a(s) folha(s) de referência, para os assuntos secundários.

OBS: Quando o documento possuir anexo(s), este(s) deverá(ão) receber a anotação do(s) código(s) correspondente(s).

Fonte: CONARQ, 2001.

A classificação de um documento surge desde o seu nascimento e ao longo de sua existência. É uma interpretação da informação contida no documento.

A classificação começa a ter relevância desde a fase inicial do protocolo, ligada que está às atividades de recebimento, tramitação, expedição, arquivamento e recuperação das informações contidas nos documentos. Ela é efetuada mediante leitura e interpretação do conteúdo do documento, visando ao enquadramento do mesmo no plano de classificação previamente elaborado. Nessa operação é preciso distinguir se há assunto principal e assunto(s) secundário(s), recorrendo-se, se for o caso, a referências cruzadas. (CAMARGO; MACHADO, 2000, p. 24)

3.6.3 Tabela de Temporalidade

Para Camargo e Machado (2000, p. 29) a tabela de temporalidade é::

Tabela de temporalidade - Instrumento de destinação, aprovado pela autoridade competente, que determina prazos para transferência, recolhimento, eliminação e mudança de suporte de documentos.

Devendo conter os seguintes dados básicos segundo Camargo e Machado (2000) como:

Tabela 06: Dados básicos para Tabela de Temporalidade

-
- órgão a que está subordinada a unidade de arquivo detentora dos documentos;
-
- identificação da referida unidade de arquivo;
-
- espécie documental, associada à função e/ou à atividade de origem;
-
- existência de vias e/ou reproduções em outros setores;
-
- prazos de guarda e destinação;
-
- justificativa da decisão;
-
- indicação da amostra retida, se for o caso.
-

Fonte: CAMARGO; MACHADO (2000, p. 29.)

A tabela de temporalidade precisa ser aprovada e publicada para ter efeito de fato, conforme:

A tabela de temporalidade deve se aprovada por autoridade competente e publicada em periódico oficial, aguardando se quarenta e cinco dias – período em que podem surgir eventuais questionamentos de interessados - para o seu efetivo cumprimento. (CAMARGO; MACHADO, 2000, p. 30)

A tabela de temporalidade precisa ser elaborada com cuidado, por um profissional da área. Para um arquivo público é importante seguir as regras do CONARQ, que também rege os arquivos privados, para eliminar algum documento. É necessário que cada órgão tenha sua comissão para a avaliação de documentos.

4 Instituto De Previdência Do Estado De Santa Catarina – IPREV

Foi criado em 1909 o Montepio dos funcionários públicos do Estado de Santa Catarina, com a criação da Lei 825, de 15 de setembro do mesmo ano. Em 1962 trocou o nome para Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina (IPESC) com a LEI 3.138 de 11 de dezembro, ampliando assim a atuação do instituto.

A visão do Instituto segundo o site: “Ser modelo nacional em excelência na gestão de recursos e prestação de serviços previdenciários.” E sua missão é “Promover a excelência na gestão de bens e recursos previdenciários, bem como na prestação de serviços aos segurados, visando a concessão, pagamento e manutenção dos benefícios previdenciários.” (IPREV, 2010) Desde da sua criação com a nova lei em 1962 houve várias mudanças na legislação federal, uma delas foi a separação do plano de saúde do IPESC.

Após 45 anos de sua fundação como IPESC, o Instituto atualizou-se por meio da Lei Complementar 412, de 26 de junho de 2008, mantendo o nome de Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina, mas modificou a sua sigla para IPREV. Com essa nova lei foi criada o fundo financeiro e o fundo Previdenciário, passando assim a se adequar a nova legislação estadual atendendo as novas modificações da legislação Federal.

A Diretoria Jurídica do IPREV é composta por duas Gerencias, a Gerência do Contencioso Administrativo (GECAD) e a Gerencia do Contencioso Judicial (GECOJ). As duas gerências são responsáveis por processos do Instituto, sendo que a Gerencia do Administrativo é responsável pelos processos administrativos impetrados no próprio órgão em questão e a Gerencia do Judicial é responsável pelos processos Judiciais, os impetrados por um órgão jurídico.

A Gerência do Contencioso Judicial por possuir uma demanda grande de intimações Judiciais passando assim a necessitar de um Programa de Gerenciamento Eletrônico de Documentos. O espaço da Instituição passou a ser pequeno para quantidade de processos guardados no mesmo setor onde se encontra os advogados e funcionários.

Surgiu assim em 2010 para 2011 a necessidade de adquirir um programa que suprisse as necessidades da GECOJ. Possuía na época cerca de 30 mil processos, sendo os mesmos criados desde 1981 até a data do início

da implantação do sistema. O Arquivo composto principalmente por processos de Pensão e Inativos, era separados por processos encerrados arquivados por ano e por ordem alfabética, cujo processo foi de uma forma finalizado, o arquivo Geral que eram os processos com maior uso e de assuntos em geral arquivados por ordem alfabética, tinha também o arquivo de processo ordinário Inativos/ICP e o arquivo dos mandados de segurança Inativos/ICP separados por ano e ordem alfabética, os precatórios arquivados por ano de pagamento em caixas por ordem alfabética. Com o grande aumento de processos no setor, houve uma necessidade de expandir esse arquivo irradiando para uma sala do lado da garagem do prédio do IPREV.

Quando os documentos chegavam, eram passadas às informações para um programa e distribuído para o advogado em forma física, montando assim com a capa um processo. Desses processos ficava uma via no setor e no arquivo. Quando chegava um documento novo, um estagiário pegava o processo no arquivo, era anexado no processo esse novo documento e distribuído novamente para o advogado.

Surgiu assim um sistema com desenvolvimento de novos requisitos que no outro sistema não tinha, passando assim, a informatização da Diretoria Jurídica do IPREV de forma integrada com o Tribunal de Justiça e a Procuradoria Geral do Estado, possibilitando a troca de dados entre as instituições. A necessidade de adquirir um programa que além de ter as informações teria também os documentos digitalizados foi crescendo com a quantidade de documentos que chegava ao setor.

Foi possível visualizar alguns benefícios que surgiriam com esse sistema, como os autos do processo passam da forma física para todos na plataforma digital, a implantação de troca de informações do Tribunal de Justiça (TJ) e da Procuradoria Geral do Estado (PGE) proporcionando ganhos de produtividade e aceleração do processo. Promove a Instituição uma ferramenta que permita a extração de informações gerenciais e estatísticas, visando identificar pontos críticos e possíveis falhas de tramitação processual. Garante a confiabilidade das informações, mantendo os requisitos de segurança de acesso de cada usuário, sendo assim preservando o histórico das informações acessadas podendo rastrear a autoria dos acessos. Garante a evolução do sistema por meio do uso de tecnologia adequada para melhor

aproveitar os investimentos do momento. Outro benefício é o acesso pelos interessados, respeitando o seu limite de acesso, a informação pela internet e intranet.

São recomendados pela empresa que construiu o sistema alguns itens para utilizar da melhor forma possível o mesmo como:

- Pentium IV
- Memória RAM, DDR2 – 533Mhz, 512 Mb
- Unidade de disco Rígido 80Gb, Serial ATA, 7.200 RPM
- Placa de Rede Padrão PCI, plug play 10/100/1000 Mbps
- Placa de Vídeo padrão SVGA de 128 Mb de Memória de vídeo
- Monitor LCD de 17”
- Teclado padrão AT com 107 teclas, ABNT – 2
- Mouse óptico
- Microsoft Windows XP Profissional PTBR

E o antivírus deve ser padronizado, utilizando assim o mesmo antivírus em todos os computadores que utilizam o sistema.

Esse sistema dispõe de recursos de GED permitindo assim a incorporação de peças processuais produzidas no próprio sistema ou digitalizadas. Estas funcionalidades fazem parte integrada da aplicação, dispensando a necessidade de aquisição de outras licenças ou suítes de GED de terceiros. Esses recursos de GED na aplicação nesse sistema permitem alguns itens como: uma combinação de arquivos digitalizados e documentos produzidos eletronicamente na composição do processo digital, pesquisa e localização das imagens por meio de pesquisa de metadados associados no sistema, a otimização de espaço no banco de dados, pode ser salvo as imagens no banco de dados ou no sistema, assinatura digital das peças criadas digitalmente e as digitalizadas, a digitalização, indexação, visualização e impressão de documentos e a utilização de scanners padrão do mercado.

O PGENET possui emissão de documentos, um gerenciador de arquivos, editor de textos, vários tipos de consultas e relatórios, demonstrativo, mapas de distribuições de processo para cada advogado e pendências, cadastro, por ter uma integração com o TJ possui recebimentos de citações e

intimações eletrônicas, distribuição de publicações, solicitação de carga e devolução dos processos do fórum.

Com a aquisição do programa de Gerenciamento Eletrônico de Documentos o PGENET os documentos foram aos poucos sendo anexados no programa. Quem faz esses procedimentos de inclusão dos documentos no programa são os funcionários do setor. Os funcionários digitalizam com prioridade os documentos com prazo e posteriormente digitalizam os processos existentes de forma aleatória. São quatro terceirizadas que cadastram e digitalizam as peças de forma ordenada como se encontram na cópia do processo arquivado no setor. Esses processos são repassados para um funcionário revisar se foi feito adequadamente e para finalizar esse processo de cadastro é passado para outro funcionário que valida o cadastro e distribui o processo se necessário.

Os documentos digitalizados são eliminados havendo apenas a guarda das petições protocoladas no fórum. Esses documentos protocolados que precisam da sua guarda, são anexados na capa antiga de cada processo correspondente, sendo que os novos protocolos são armazenados em uma pasta e é guardado separado por mês que foi protocolado. Os documentos que são eliminados não possuem valor jurídico porque os processos originais estão no fórum e o setor possui apenas uma cópia.

Com a implantação do sistema foi possível aumentar as salas porque a medida que os processos foram saindo foi liberando um espaço para que pudessem ampliar as salas e sendo assim aumentar o números de advogados e estagiários para melhor atender a Instituição.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento da pesquisa buscou-se referencial teórico na literatura científica sobre arquivo e gestão de documentos a fim de identificar os requisitos essenciais para a elaboração de um projeto visando melhorias na implantação de um sistema de gerenciamento de documentos para o arquivo. Mas o processo de pesquisa necessita de uma metodologia para ter forma.

Segundo Marconi e Lakatos (1992, p. 83):

Todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos; em contrapartida, nem todos os ramos de estudo que empregam métodos são ciências. Dessas afirmações podemos concluir que a utilização de métodos científicos não é da alçada exclusiva da ciência, mas não há ciência sem o emprego de métodos científicos.

A metodologia é um dos aspectos essenciais de qualquer pesquisa a ser realizada. Sem sua determinação prévia, o progresso do trabalho da pesquisa ficará comprometido. Para que os objetivos descritos sejam alcançados e a pesquisa realizada com sucesso é necessária a aplicação de métodos, técnicas e instrumentos de pesquisa.

5.1 Tipo de Pesquisa

A pesquisa é exploratória qualitativa, como instrumento a aplicação do questionário. A Pesquisa Qualitativa segundo Flick (2009, p.18):

[...] a capacidade da pesquisa qualitativa de demonstrar que há critérios, estratégias e abordagens para distinguir a boa pesquisa da insatisfatória e para melhorar e afirmar a qualidade da pesquisa qualitativa representa um desafio externo. Quanto mais os pesquisadores quantitativos conseguirem apresentar soluções para esse problema, mais êxitos terão em se estabelecer nesses campos em relação a seus concorrentes. Como veremos em um momento posterior do livro, a questão da qualidade na pesquisa qualitativa não é somente um problema técnico, mas também se refere à qualidade dos resultados e conclusões decorrentes da pesquisa ou do estudo [...]

A pesquisa exploratória tem como suporte o levantamento bibliográfico, que colabora para a fundamentação do assunto abordado. Segundo Gil (1991, p. 41), a pesquisa exploratória:

[...] tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir

hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições.

Sendo assim, com a análise do sistema por meio de questionário, pretende-se buscar e identificar a necessidade de melhorias no processo de digitalização dos documentos jurídicos e do manuseio dos usuários do sistema.

5.2 Sujeitos da Pesquisa

O método, escolhido para coleta de dados, foi aplicado aleatoriamente a 12 (doze) funcionários, 5 (cinco) funcionários administrativos e 7 (sete) advogados, todos usuários do Sistema de Gerenciamento Eletrônico dos documentos no setor Jurídico.

O IPREV possui 13 (treze) advogados na área Judicial, sendo escolhidos 7 (sete) advogados de forma aleatória. Os outros participantes foram os funcionários administrativos dos 7 (sete) foram escolhidos 5 (cinco) de forma aleatória e todos devolveram os questionário no mesmo dia que foi entregue a eles.

Foi aplicado um pré-teste primeiramente para dois participantes.

5.3 Coleta e Análise dos Dados

Os questionários foram realizados nas dependências do IPREV, com o devido consentimento da gerência da Instituição, no mês de maio de 2013.

Como o setor de trabalho é muito dinâmico, por haver uma demanda grande de prazos, foi escolhido um questionário composto por perguntas fechadas para customizar o tempo dos participantes. Estas perguntas foram elaboradas a partir dos objetivos propostos no início deste trabalho.

Inicialmente foi aplicado um pré-teste, tendo como objetivo averiguar a necessidade do aperfeiçoamento das questões da pesquisa. Para isso, foi necessário observar as possíveis dúvidas por parte dos participantes escolhidos para essa etapa inicial, com fins de evitar possíveis problemas no final de todo o processo.

Os resultados do pré-teste foram positivos, os 2(dois) questionários aplicados, foram desenvolvidos sem necessidade de mudanças, pois os

respondentes compreenderam com clareza o objetivo da pesquisa e as respostas foram satisfatórias, permitindo a aplicação do questionário na amostra selecionada para a pesquisa. Dos 12 (doze) questionários aplicados, 11 (onze) foram desenvolvidos, e por meio desses foi feita a análise de dados.

Os resultados foram expressos na forma de porcentagens, utilizando gráficos, escolhido o formato de pizza. As análises feitas individualmente por questões foram por meio de números de respostas, passando para porcentagem, somente no formato de gráfico.

6 RESULTADOS OBTIDOS

Os objetivos do trabalho foram alcançados por meio de métodos utilizados para aplicação do questionário e suas respostas. Nesta parte do trabalho foram analisados os dados da pesquisa com base nas perguntas elaboradas para coleta dos dados realizados no percurso do trabalho.

Foram escolhidos 7 (sete) advogados e 5 (cinco) funcionários da área administrativa do setor para responder o questionário. Desses 12 (doze) questionários aplicados 1 (um) participante não devolveu o questionário.

Houve uma dúvida na hora de responder algumas questões e 2 (duas) pessoas não responderam a uma questão cada. No final, na hora de devolver o questionário essas 2 (duas) pessoas fizeram um questionamento referente as perguntas em questão que foram a 6 (seis) e a 7 (sete).

6.1 Análise dos Critérios

Gráfico 1: Manuseio do Processo

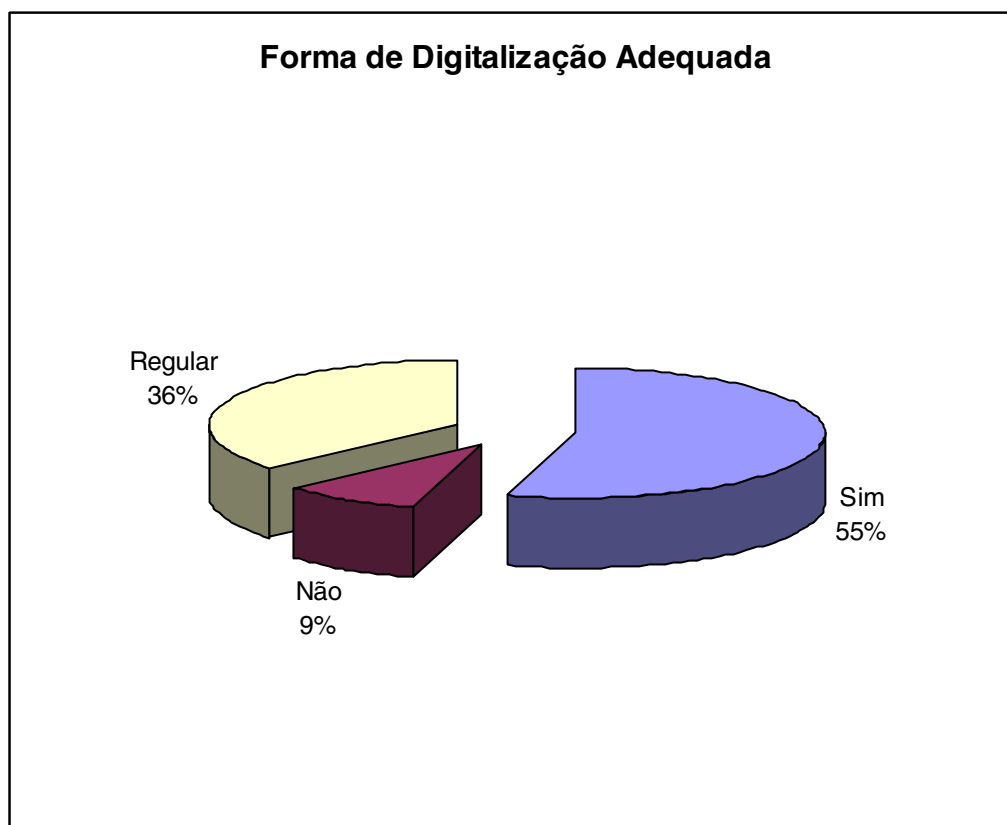


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Todos os participantes da pesquisa desenvolvem suas atividades diretamente no programa. No primeiro momento foi analisada individualmente a preferência pelo processo físico ou digital. Essa foi a primeira pergunta: Qual a sua preferência em relação ao acesso a recuperação dos processos?

Dos 11 (onze) participantes, 1 (um) é indiferente a forma como manusear o processo se no meio digital ou físico, 3 (três) participantes consideram melhor manusear o processo na forma física e 6 (seis) deles preferem da forma digital.

Gráfico 2: Forma de Digitalização Adequada



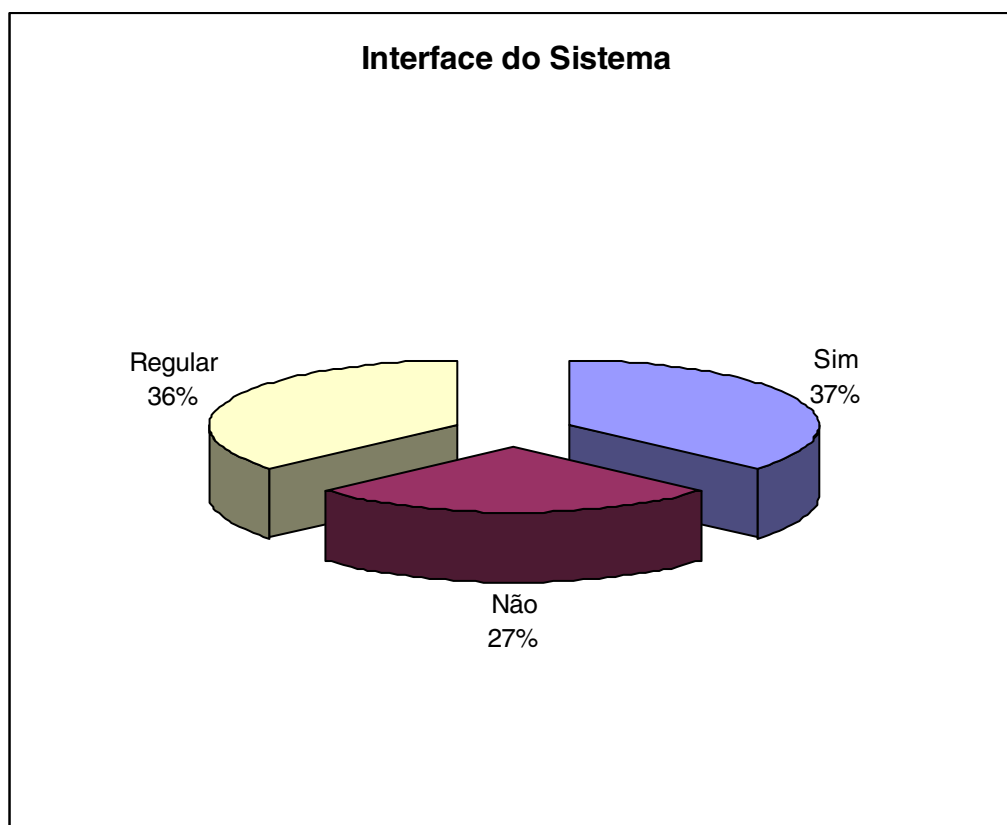
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Na segunda questão foi abordado a forma como esses processos vêm sendo digitalizados, por causa das necessidades do usuário. Como já referenciado anteriormente segundo o CONARQ (2010) e Nascimento (2006) os documentos digitalizados precisam de um cuidadoso planejamento antes de implantar, buscando as necessidades do setor passando pelos recursos tecnológicos existentes e o fluxo de trabalho. A pergunta era: Você considera

que a forma como os documentos estão sendo digitalizados está adequada às necessidades do uso e manuseio?

Dos 11(onze) participantes 1 (um) não acha que os documentos estão sendo digitalizados de forma adequada, 6 (seis) acham que sim, está bom da forma como estão sendo digitalizados os processos, sendo que um participante lembra que só está sendo bom dessa forma quando o processo é digitalizado da forma correta, cuidando da ordem das páginas e 4 (quatro) participantes consideram regular a forma como vem sendo digitalizado; 1 (um) participante falou que deveria ser digitalizado o processo integral, como está no Fórum e não somente a cópia do setor.

Gráfico 3: Interface do Sistema



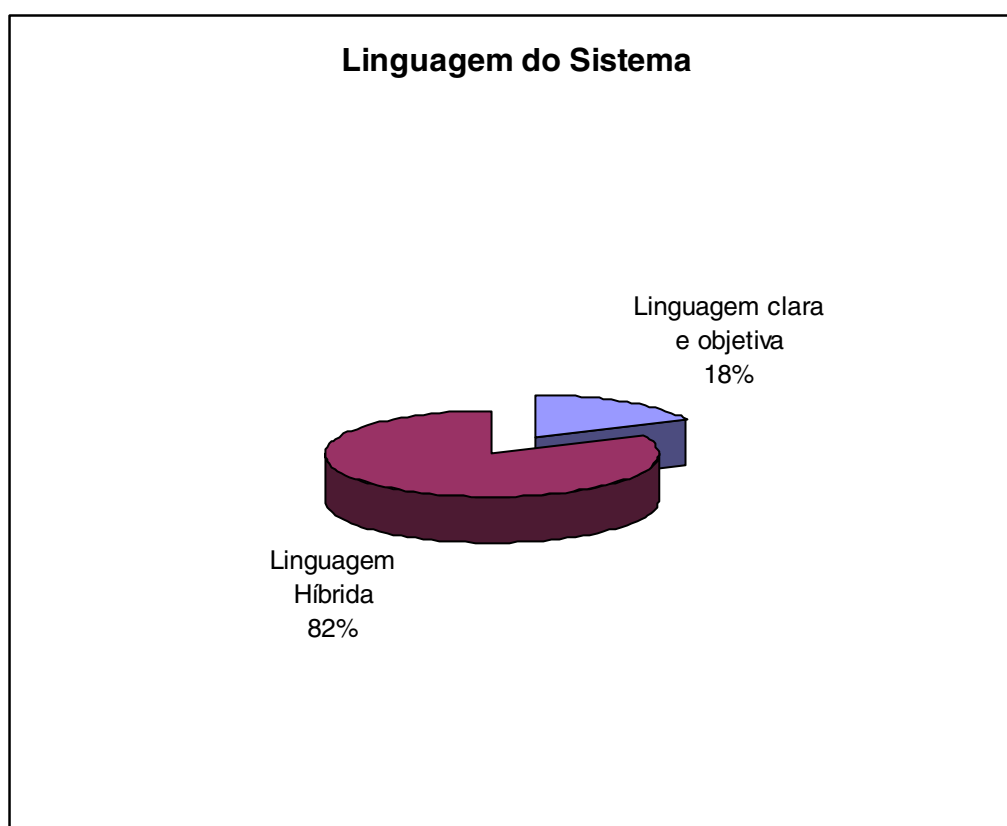
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Na terceira questão foi avaliada a forma como a interface se apresenta aos usuários abordando a interatividade. Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documento deve possuir uma interface interativa para que os

usuários se sintam em condições de trabalhar. A questão: A interface do sistema de gestão eletrônica dos documentos é interativa?

A resposta dessa questão foi a mais dividida entre as outras analisadas, pois 4 (quatro) participantes responderam que sim, a interface é interativa, 4 (quatro) responderam que entendendo-se aqui como regular ou “médio” e 3 (três) responderam que não é interativa.

Gráfico 4: Linguagem do Sistema



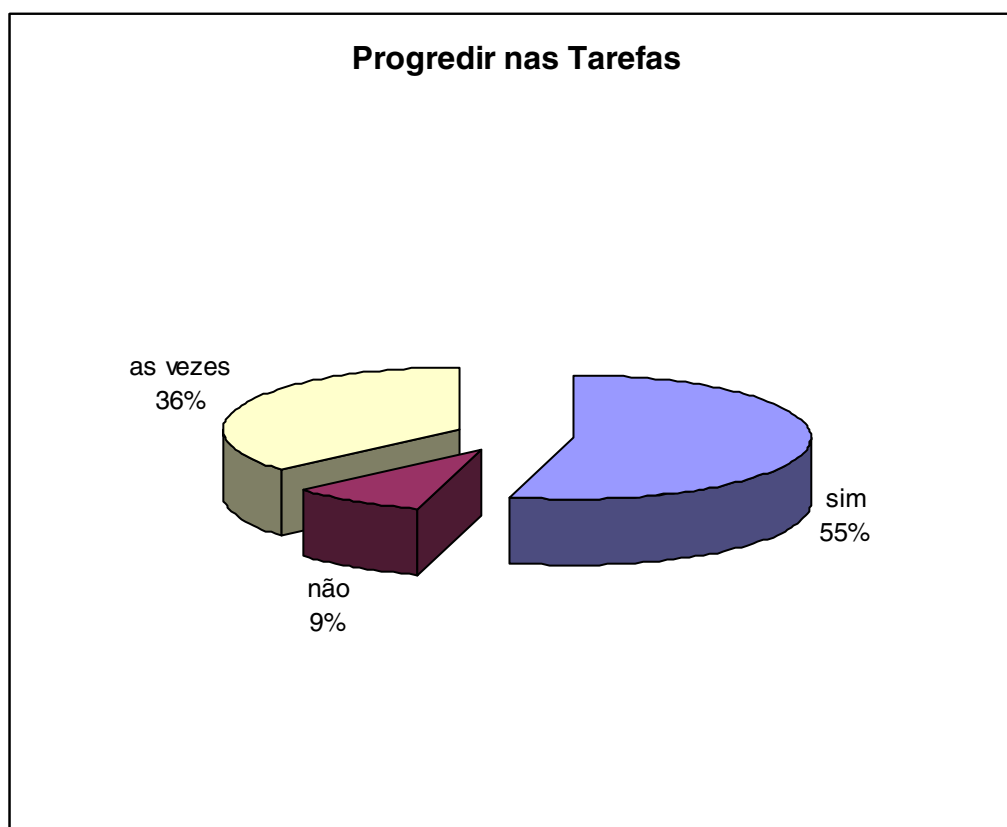
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Já se sabe como foi citado anteriormente que é impossível dizer qual Gerenciamento de documentos eletrônico é o melhor segundo Ozônio (2011), mas podemos encontrar um que supra as necessidades básicas dos usuários e algumas coisas a mais como foi identificado no programa utilizado pelo IPREV. A quarta questão: Quanto à linguagem, o sistema utiliza: uma linguagem clara e objetiva para suas funções, ou utiliza termos técnicos?

Aqui, 2 (dois) participantes responderam que a linguagem do sistema é clara e objetiva, 9 (nove) responderam que é híbrida às vezes é clara e objetiva

e as vezes possui termos técnicos, quando não tem as duas opções juntas. Já ninguém respondeu que o sistema tem uma linguagem somente com termos técnicos, senão seria muito difícil continuar o seu processo de manuseio do mesmo.

Gráfico 5: Progredir nas Tarefas

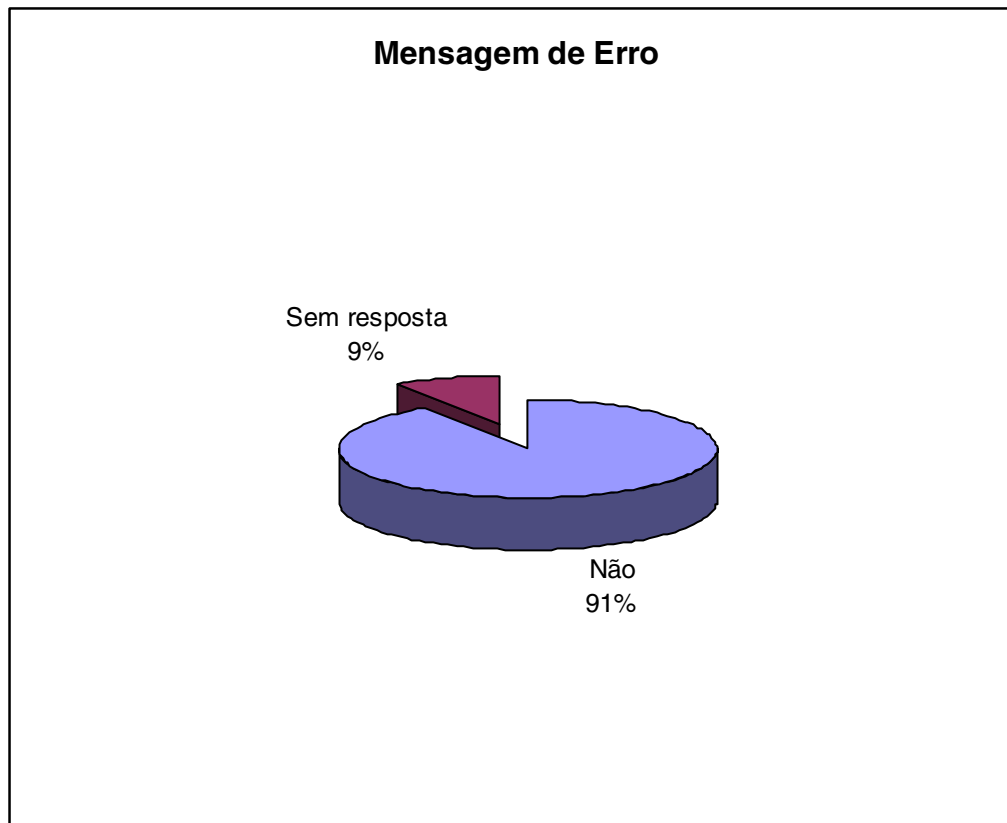


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Neste gráfico está representada a indicação de evolução no desenvolvimento das tarefas, sendo na hora de cadastrar, digitalizar, manusear e principalmente editar o processo em sua continuidade. A questão que aborda esse assunto foi: Quanto à operação: se a ação correta for realizada, o usuário percebe que está progredindo para concluir a tarefa?

Dos 11 (onze) participantes 6 (seis) responderam que sim consegue perceber que está progredindo nas tarefas para concluir, 4 (quatro) participantes conseguem perceber às vezes e 1 (um) participante respondeu que não, que não percebe que esta progredindo no programa.

Gráfico 6: Mensagem de Erro

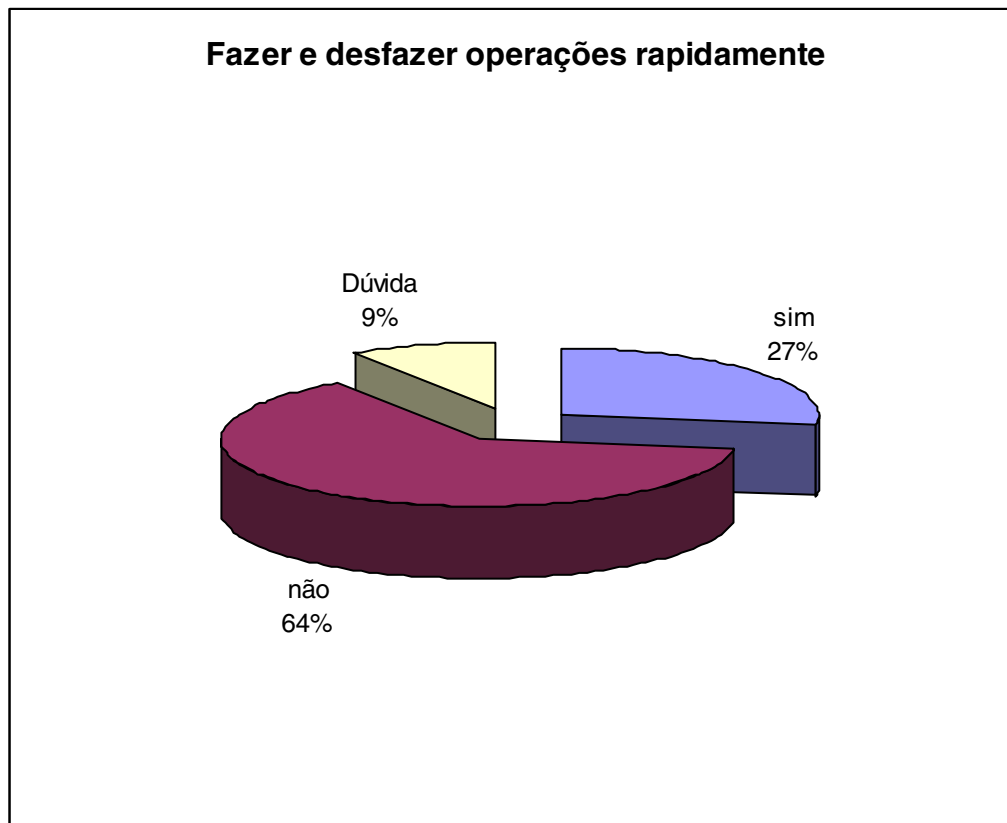


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Uma questão muito importante do trabalho é identificar possíveis erros, esses erros podem prejudicar a evolução das etapas de conclusão de um determinado procedimento. Erros podem acontecer desde que solucionados posteriormente sem que aja prejuízo na sua totalidade. Foi abordada na sexta questão sobre isso, a pergunta: Nas ocorrências de erro, as mensagens são claras?

Para essa questão dos 11 (onze) participantes 10 (dez) responderam que não, que as mensagens de erro não são claras. Alguns participantes apontaram como técnicos demais os erros, aparecendo os códigos dos mesmos e não apontando qual atitude tem que ser tomada. É necessário que entre em contato com a empresa que fez o programa para descobrir o erro e solucionar, repassando posteriormente para os usuários à solução ou já solucionado esse determinado erro. Nem um dos participantes aprova essa forma de mensagem de erro, uma opinião dos usuários seria que tivesse as duas opções: o código e os procedimentos de como progredir na solução desse erro.

Gráfico 7: Fazer e desfazer operações rapidamente

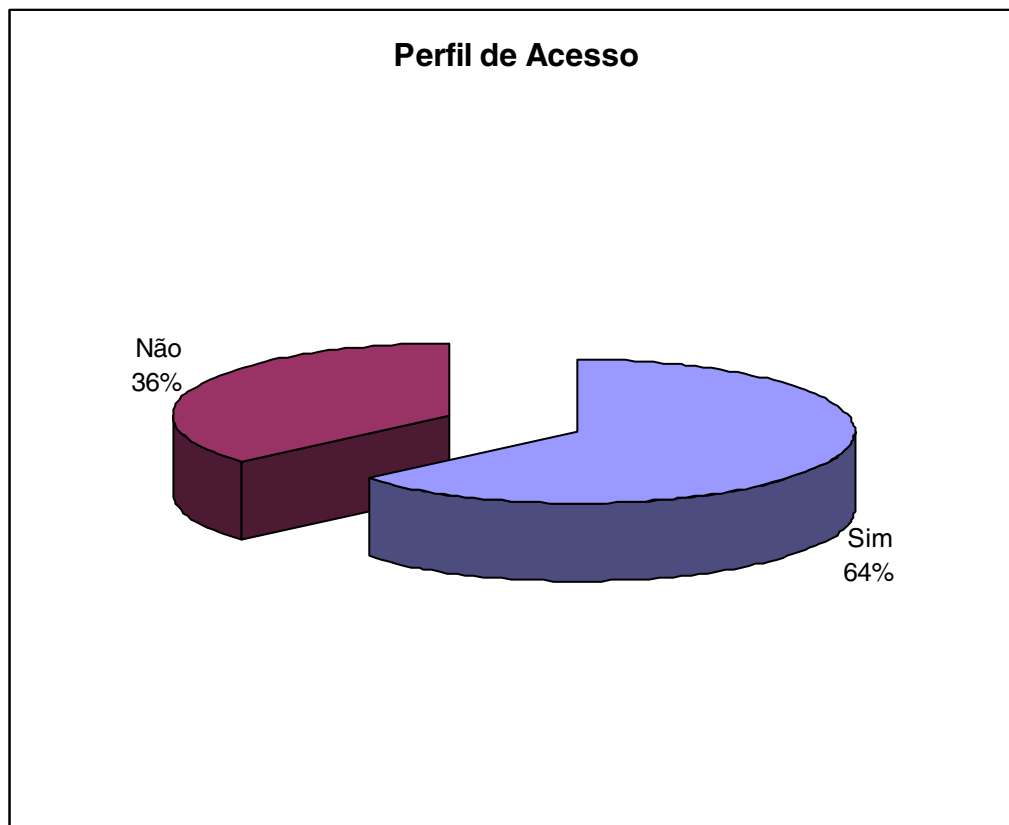


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

A questão: É possível fazer e desfazer operações rapidamente? (ex. escolhas de funções diferentes e maneiras de sair da situação em que se encontra).

Dos 11 (onze) participantes, 7 (sete) responderam que não conseguem fazer e desfazer as operações rapidamente com possíveis erros que aparecem na tela, 3 (três) responderam sim, que é possível fazer e desfazer as operações rapidamente. Mas 1 (um) participante não se sentiu em condições de responder, porque não é sempre que consegue fazer e desfazer as operações rapidamente, dependendo do erro ocorrido no momento de sua evolução nos procedimentos de conclusão do percurso.

Gráfico 8: Perfil de Acesso

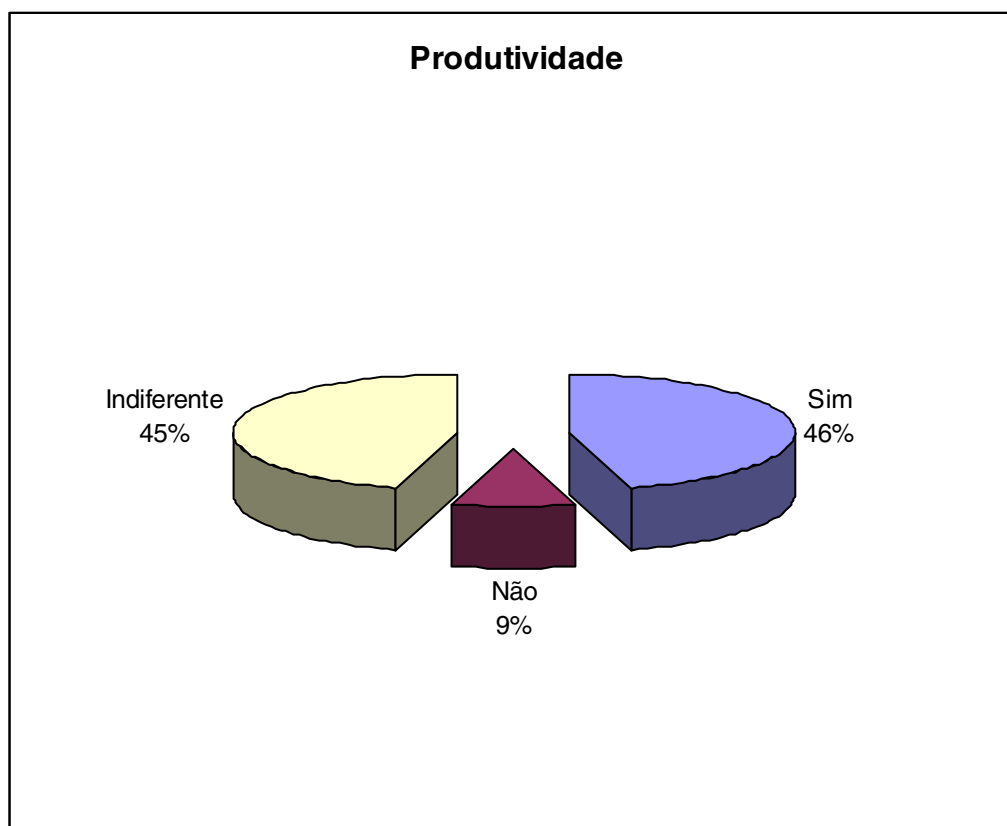


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os sistemas de GED possuem vários tipos de acesso de um mesmo sistema dependendo de suas necessidades. O sistema implantado no IPREV também possui acessos de perfis diferentes para sua usabilidade. O seu perfil de acesso ao sistema o impede de exercer suas funções plenamente?

Dos participantes 7 (sete) informaram por meio do questionário que sim seu perfil atende a todas as suas necessidades, mesmo apontando que, para algumas atividades é necessário recorrer ao acesso autorizado pela chefia, mas considera isso necessário. Já 4 (quatro) responderam que não, seu perfil de acesso o impede de exercer outras atividades necessárias, não possuindo assim o acesso necessário para suas necessidades do dia a dia.

Gráfico 9: Produtividade



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Por fim, analise da produtividade dos funcionários diante do novo sistema de GED. Precisamos ressaltar que a quantidade de processos que chegam ao local não depende do sistema e nem mesmo dos funcionários, o que vamos analisar é a agilidade na forma de cadastro, recuperação e visualização do processo e sua produtividade na construção de petições diversas. A última questão: A sua produtividade aumentou com o uso do programa de Gestão Eletrônico de Documentos?

Dos participantes 5 (cinco) responderam que não sabem identificar se houve aumento de produtividade com a implantação do programa, outros 5 (cinco) responderam que sim, aumentou a produtividade se tornando mais eficaz a visualização dos documentos no meio digital em comparação com o físico. E 1(um) participante respondeu que não aumentou a sua produtividade com o novo Programa de Gestão Eletrônico de Documentos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo avaliar a interação do sistema com os usuários descrevendo os documentos que constituem o arquivo e do sistema de GED implantado no Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina. Ao finalizar esse trabalho pode-se afirmar que os objetivos foram atingidos. No decorrer do trabalho identificaram-se na literatura os benefícios da disponibilização de documentos no formato digital, foi possível identificar o tipo de arquivo como sendo de processos Judiciais e sobre o sistema implantado no setor.

Percebe-se que o arquivo de processo para a Gerência do Contencioso Judicial é muito importante para o andamento do setor e do cumprimento de seus prazos, afetando diretamente a Instituição como um todo. A organização e a agilidade na hora de manusear os processos eram fundamentais. Com o aumento de processos no decorrer dos anos houve essa necessidade de organização por meio de GED e o programa hoje utilizado pelo Instituto tornou essa visão de modernidade mais viável as suas necessidades.

Outra observação que pode-se fazer é sobre o espaço do setor e das salas, os processos eram armazenados em armários localizados no próprio setor e fora dele. Com a digitalização dos documentos os espaços foram aumentando e assim às salas dos advogados foram aumentadas. Fato esse que fica evidente nas imagens anexadas no apêndice II.

De uma maneira geral, os resultados mostram que os usuários do programa preferem os arquivos no meio digital. Interfere-se que esta preferência seja pela agilidade no seu manuseio e sua recuperação, a forma como estão sendo digitalizados os documentos foi considerada adequada, salvo alguns erros na ordem das páginas feita pelos funcionários. Esse problema somente será solucionado quando acontecer à revisão e validação do processo. Estas diferenças sinalizam que deve haver um profissional a cargo de planejar a digitalização analisando o acervo previamente.

Podemos observar que os usuários ficaram divididos quando questionados sobre a interface do sistema, esse deve ser interativo para que aja interação do sistema com o usuário. Outra observação importante do sistema é sua linguagem a maioria respondeu que as mensagens são híbridas

às vezes é clara e objetiva e às vezes possui termos técnicos, quando não tem as duas opções juntas. Quando isso ocorre deveria sempre ter uma linguagem clara e objetiva, podendo assim ter também os termos técnicos para melhor solucionar a ocorrência.

Os usuários não possuem problemas na hora de progredir nas funções do sistema. Já na parte de erro do programa a grande maioria não aprova a forma como se apresenta esse erro, por termos técnicos, sendo assim não conseguem saber qual foi o erro. Uma solução para isso seria mostrar os procedimentos de como progredir na solução desse erro. Podendo assim manter o código de erro para os técnicos do programa.

Cada usuário como em todo sistema possui um perfil de acesso, não sendo diferente no PGENET. Mas os usuários não se incomodam de recorrer à chefia para solucionar essa ocorrência, até porque isso ocorre com pouca frequência e entendem que não precisam ter esse tipo de acesso por termos de segurança.

A questão da produtividade ficou bem dividida, uns por não saber identificar essa diferença do meio digital para o físico, um usuário não sentiu diferença, mas outros acreditam que houve aumento da sua produtividade com a digitalização dos processos, de forma positiva por haver mais agilidade no manuseio tornando-se mais eficaz a visualização dos documentos.

As informações obtidas no trabalho podem contribuir no auxílio ao profissional da informação no desafio de desenvolver estratégias para melhor atender os usuários na forma como vai ser desenvolvida a digitalização do acervo e de sua estrutura no programa. Evidenciando a importância da informação multidisciplinar dos campos de desenvolvimento de sistema, onde o bibliotecário pode contribuir com seus conhecimentos técnicos para a modernidade dos sistemas.

REFERÊNCIA

ARELLANO, M. A. Preservação de documentos digitais. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 33, n. 2, p. 15-27, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a02v33n2.pdf>> Acesso em: 26 nov. 2012.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). Conselho Nacional de Arquivos. **E-Arq Brasil**: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Rio de Janeiro: Conarq, 2009.

AVEDON, D.M. **GED de A a Z**: tudo sobre GED – gerenciamento eletrônico de documentos. São Paulo: CENADEM, 1999.

BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília: **Thesaurus**, 2004, v.3, 241p.

BARRETO, F. F., et al. **GED** – Gerenciamento Eletrônico de Documentos: a Tecnologia que está mudando o mundo. Disponível em: <http://www.iterasolucoes.com.br/Site/images/stories/ltera/SalaLeitura/ged_gerenciamento_eletronico_de_documentos.pdf> Acesso em: 13 nov. 2012.

BEPPLER, F. D. **Um modelo para Recuperação e busca de Informação baseado em Ontologia e no Círculo Hermenêutico**. 2008. 123 f. Tese (Doutorado em Engenharia do Conhecimento) – Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina. 2008. Disponível em: <<http://www.fbeppler.com/papers/Tese-FabianoDuarteBeppler.pdf>> Acesso em: 16 jan.2013.

BERNARDES, I. P. DELATORNE, H. **Gestão Documental**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008, 54 p. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/GESTAO_DOCUMENTAL_APLICA_DA_leda.pdf> Acessado em: 04 abr. 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. Brasília, DF: Congresso Nacional. 1991. Diário Oficial. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm> Acesso em: 15 nov. 2012.

BONFIM, M. E. **Recuperação de documentos texto usando um modelo probabilístico estendido**. 2006. 82 f. Dissertação - (Mestrado em ciência da computação). Faculdade de Ciências Exatas e da Natureza, Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba, SP. 2006. Disponível em: <<https://www.unimep.br/phpg/bibdig/pdfs/2006/AAYQFMJVOJJW.pdf>> Acesso em: 28 dez. 2013.

CAMARGO, A. M. A.; MACHADO, H. C. **Como implantar arquivos públicos municipais**. v. 3. Ed. 2. São Paulo: Arquivo do Estado/Imprensa de Oficial, 2000. p. 87. Disponível em: <

http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saes/texto_pdf_12_Como%20implantar%20arquivos%20publicos%20municipais.pdf> Acesso em: 06 abr. 2013.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Brasília: CONARQ, 2009. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/publicacoes/earqmet/earqbrasilv1.1.pdf>> Acesso em: 12 fev. 2013.

CÔRTE, A. R. et al. **Avaliação de softwares para bibliotecas e arquivos: uma visão do cenário nacional**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002.

DEMO, P. **Pesquisa e informação qualitativa: aportes metodológicos**. Campinas (SP): Papyrus, 2009.

FERNEDA, E. **Recuperação de Informação: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação**. 2003. 137 f. Tese - (Doutorado em Ciência da Comunicação). Ciência da Comunicação, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2003. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde.../Tese.pdf> Acesso em: 02 fev. 2013.

JARDIM, J. M. **O Conceito e a prática da gestão de documentos**. Acervo Revista do Arquivo Nacional. Rio de Janeiro, v.2, n. 2, jul. – dez. 1987. Disponível em: <http://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/o-conceito-e-pratica-gestao-documentos.pdf>> Acesso em: 17 mai. 2013.

KOCH, W. W. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos: conceitos, tecnologias e considerações gerais**. São Paulo: CENADEM, 1998.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina de A. **Metodologia do trabalho científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992. 214 p.

LOUSADA, M; VALENTIM, M. L. P. A relação entre a informação orgânica e a gestão documental. In: VALENTIM, M. org. **Gestão, mediação e uso da informação** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 390 p. ISBN 978-85-7983-117-1. Available from SciELO Books. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171-18.pdf>> Acesso em: 18 mar. 2013.

MOORE, N. A sociedade da Informação. In: INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIENCIAS E TECNOLOGIA. **A Informação: tendências para o novo milênio**. Brasília, 1999, p. 94-102.

NASCIMENTO, A. C. A. A, et al. **Guia de digitalização de documentos versão 2.0**. Manual da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – Embrapa. Revisão de Anna Christina Aun de Azevedo Nascimento. Brasília, 2006. 43 p. Disponível em: <<http://www.sct.embrapa.br/goi/manuais/GuiaDigitalizacao.pdf>> Acessado em: 18 fev. 2013.

OZONIO. **Sistemas de Gestão do Conhecimento**. 2011. Disponível em: <<http://www.ozoniobrasil.com.br/projetos.html> > Acesso em 13 nov. 2012.

RODRIGUES, A. C. **Gestão de documentos**: uma abordagem conceitual. 2007. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra). Disponível em: <http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/gest_arqui/palestra_ana_celia_rodrigues.pdf > Acesso em 15 jan. 2013.

RODRIGUEZ Y RODRIGUEZ, M. V. A evolução da sociedade. In: __. **Gestão do conhecimento**: reinventando a empresa para uma sociedade baseada em valores intangíveis. Rio de Janeiro: IBPI Press, 2001. Cap. 1, p. 1-11.

RONDINELLI, R. C. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

SANTOS, RC. **Revisão das Métricas para Avaliação de Usabilidade de Sistemas**. 2008. In: Congresso Internacional GBATA, jul. 2008, Madri, Espanha. Disponível em: <http://www.marcelomoraes.com.br/conteudo/marcelo/metricas_usabilidade.pdf > Acesso em: 29 mai. 2013.

SANTOS, V. B. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. 2. ed. rev. aum. Brasília: ABARQ, 2005. 223p.

SANTOS, V. B; INNARELLI, H. C; SOUSA, R. T. B. **Arquivística temas contemporâneos : classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. Distrito Federal: SENAC, 2007.

SCHIEL, U; TEIXEIRA, C. M. S. A internet e seu impacto nos processos de recuperação da informação. **Ci. Inf.** vol. 26 no. 1 Brasília Jan./Apr. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000100009&script=sci_arttext&tlng=pt%231> Acesso em: 30 mar. 2013.

SILVA, A. M. d. **Arquivística**: teoria e prática de uma ciência da informação. 3. ed. Porto: Afrontamento, 2009.

SILVA, F. L. D. E. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)**: Natureza, Princípios e Aplicações. Cuiabá, MT. Junho de 2001. P.72. Disponível em: <http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/teses-dissertacoes-e-monografias/GED_natureza_principios_aplicacao.pdf> Acesso em: 6 fev. 2013.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JUNIOR, R. H.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento:** especificidades e convergências. nov. 2004. Organização do Conhecimento. 2004. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88> Acesso em: 10 abr. 2013.

Apêndice I

O intuito deste questionário é realizar um levantamento de dados para a pesquisa: "Processo de Digitalização de Processos do IPREV". A pesquisa faz parte das atividades da disciplina CIN5052 TCC Trabalho de Conclusão de Curso II ministrada na oitava fase do Curso de Biblioteconomia. Sua participação é muito importante, por isso solicitamos que responda com responsabilidade e garanta a veracidade das informações prestadas. Informamos que garantimos a completa confidencialidade das informações recebidas, pois sua identidade em hipótese alguma será revelada e que ao responder o questionário você estará automaticamente concordando em participar da pesquisa.

Agradeço, desde já, pela sua colaboração.

1 Qual a sua preferência em relação ao manuseio dos processos:

Digital físico indiferente

2 Você considera que a forma como os documentos estão sendo digitalizados está adequada às necessidades do uso e manuseio?

sim não mais ou menos

3 A interface do sistema de gestão eletrônica dos documentos é interativa?

sim não mais ou menos

4 Quanto a linguagem, o sistema utiliza: uma linguagem clara e objetiva para suas funções, ou utiliza termos técnicos?

linguagem clara e objetiva termos técnicos
 linguagem híbrida: às vezes clara e objetiva e outras vezes em termos técnicos.

5 Quanto a operação: se a ação correta for realizada, o usuário percebe que está progredindo para concluir a tarefa?

sim não as vezes

6 Nas ocorrências de erro, as mensagens são claras?

sim não

7 É possível fazer e desfazer operações rapidamente? (ex. escolhas de funções diferentes e maneiras de sair da situação em que se encontra)

sim não

8 O seu perfil de acesso ao sistema o impede de exercer suas funções plenamente?

sim não

9 A sua produtividade aumentou com o uso do programa de Gestão Eletrônico de Documentos?

sim não mais ou menos

Apêndice II

Mostrar fotos do antes e depois do setor Jurídico do IPREV a Gerencia do Contencioso Judicial.

Antes da Digitalização de processos.



Fonte: IPREV, 2011.

Depois da Digitalização de processos.



Fonte: IPREV, 2013.

Antes da Digitalização dos Processos



Fonte: IPREV, 2011.

Depois da Digitalização de Processos



Fonte: IPREV, 2013

Antes da Digitalização de Processos



Fonte: IPREV, 2011.

Depois da Digitalização de Processos



Fonte: IPREV, 2013.