



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Centro de Ciências da Educação

**CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA**



GRAZIELA BONIN

**GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS EM DUAS INSTITUIÇÕES
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO ESTADO DE SANTA CATARINA**

Florianópolis, 2009.

GRAZIELA BONIN

**GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS EM DUAS INSTITUIÇÕES
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO ESTADO DE SANTA CATARINA**

Trabalho de Conclusão do 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. Orientação de: Prof.^a Araci Isaltina de Andrade Hillesheim.

Florianópolis, 2009.

B715g Bonin, Graziela.

Gerenciamento eletrônico de documentos: softwares utilizados por duas instituições da administração pública no estado de Santa Catarina / Graziela Bonin. – 2009.

39 f.; 30 cm

Orientadora: Araci Isaltina de Andrade Hillesheim.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, 2009.

1. Gerenciamento Eletrônico de Documentos. 2. Arquivo.

I. Título.

CDU 651.5



Acadêmico: Graziela Bonin

Título: Gerenciamento eletrônico de documentos em duas instituições da administração pública no Estado de Santa Catarina.

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 ____.

Florianópolis, 17 de junho de 2009.



Araci Isaltina de Andrade Hillesheim, UFSC.
Professor Orientador



Maria Margarete Sell da Mata, UFSC.
Membro da Banca Examinadora



Marli Dias de Souza Pinto, UFSC.
Membro da Banca Examinadora

Dedico este trabalho aos meus familiares, em especial a
minha irmã Irene, pelo apoio e incentivo.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me dar forças para enfrentar os desafios de cada dia e por ter colocado em minha vida a família que tenho.

Aos meus pais, Isaura e José, que me ensinaram a viver com dignidade. Pelo amor e incentivo aos estudos.

À minha irmã, Irene, pelo apoio e carinho durante toda a minha vida e principalmente durante a realização do curso.

À minha sobrinha e amiga, Ingryd, por sempre me incentivar e acreditar em minha competência para concluir este desafio.

À professora e orientadora, Araci, pela dedicação, sabedoria e significativas contribuições ao longo da elaboração deste trabalho.

Às professoras da banca, Maria Margarete Sell da Mata e Marli Dias, que prontamente e gentilmente aceitaram o convite para participarem da defesa desta monografia, contribuindo para aperfeiçoar este trabalho.

Às pessoas que conheci no curso, “Amizade”, que levarei para a vida toda. Minhas amigas Missínia, Kelly Debiazi, Pammella, Simone e ao meu amigo Christian.

A todos que de alguma forma contribuíram para a conclusão deste trabalho.

BONIN, Graziela. **Gerenciamento eletrônico de documentos em duas instituições da administração pública no Estado de Santa Catarina**. 2009. 39 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2009.

RESUMO

Softwares de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) ajudam as instituições organizarem sua documentação e facilitam as atividades e rotinas diárias de seus funcionários. Esta pesquisa apresenta softwares utilizados por duas instituições pertencentes à Administração Pública no Estado de Santa Catarina, assim como uma revisão na literatura sobre o tema, identificando alguns softwares a nível nacional e análise da satisfação dos usuários seguindo das vantagens e desvantagens para a instituição. É uma pesquisa exploratória, descritiva e bibliográfica com abordagem qualitativa, usando como coleta de dados a entrevista seguida por um roteiro, aplicada aos responsáveis pelo gerenciamento eletrônico de documentos das instituições. Através de um levantamento na literatura e análise dos dados coletados pode-se verificar a contribuição do GED para a organização e acessibilidade da massa documental produzida. Bem como a importância do pleno conhecimento da instituição e de suas atividades para a implantação do GED. Com o levantamento das vantagens e desvantagens dos softwares, é possível o entendimento das necessidades e justificativas para a implantação do sistema.

Palavras-Chave: Gerenciamento Eletrônico de Documentos. Softwares. Arquivo.

BONIN, Graziela. **Gerenciamento eletrônico de documentos em duas instituições da administração pública no Estado de Santa Catarina.** 2009. 39 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2009.

ABSTRACT

Electronic Document Management Softwares (EDM) give assistance to institutions in order to organize their documents and to facilitate the activities and routine of their employees. This research presents softwares used by two institutions of Santa Catarina Public Administration, as a review of literature about the theme, identifying some softwares in national level and analysis of users' satisfaction through the ins and outs to institution. It is an exploratory, descriptive and bibliographic research with qualitative approach that makes use of an interview as data collection, applied to the accountable of institution' eletronic management of documents. Through a literature survey and data analysis can be verified the EDM's contribution to organization and accessibility of produced information, as well the importance of institution' info and activities to EDM implantation. By mapping the softwares' ins and outs, it is possible the agreement of needs and proofs to the system's introduction.

Keywords: Eletronic Document Management. Softwares. Archive

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REVISÃO DE LITERATURA	10
2.1 Documento	10
2.2 Arquivo	11
2.3 Gerenciamento Eletrônico de Documentos	14
2.3.1 Softwares de GED	17
2.3.2 A Legislação	19
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	21
3.1 Caracterização da pesquisa	21
3.2 Delimitação da pesquisa	22
3.3 Coleta e análise de dados	23
4 ANÁLISE E RESULTADOS DOS DADOS	25
4.1 Caracterização do campo de pesquisa	25
4.1.1 Instituição A	25
4.1.1.1 Arquivo da Instituição A	26
4.1.2 Instituição B	27
4.1.2.1 Arquivo da Instituição B.....	28
4.2 Resultados	29
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE A – Roteiro elaborado para entrevista	39

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas o homem passou a valorizar com mais ênfase a informação. A necessidade de preservar, organizar e disponibilizar a informação tornou-se fundamental e essencial no cenário da sociedade.

As tecnologias da informação e comunicação trazem grandes mudanças na produção, armazenamento e recuperação da informação. Neste contexto, a massa documental cresce com maior rapidez e facilidade, tornando cada vez mais importante o tratamento documental.

É importante lembrar que os documentos possuem um ciclo vital, seja na fase do arquivo corrente, intermediário ou permanente. Os arquivos têm como principal função guardar a documentação e disponibilizar as informações contidas em seus acervos de maneira rápida e segura.

Os documentos gerados em papel, em algumas instituições, ainda são um grande problema operacional. Em sua maioria são processados manualmente, surgindo então à necessidade de desenvolver e aplicar métodos que facilitem e ajudem na sua disponibilização com rapidez e segurança. A evolução do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) faz parte de um conjunto de tecnologias que permitem o gerenciamento de documentos de forma digital, podendo ser documentos em diferentes suportes físicos, tais como: papel, microfilme, imagem, som ou arquivo digital.

Esta pesquisa surge da necessidade de enfatizar a contribuição das tecnologias de GED, para as organizações que produzem uma grande massa documental, buscando respostas quanto às vantagens e desvantagens desta tecnologia, os critérios adotados na aplicação do sistema e a experiência e depoimentos dos profissionais referente ao auxílio e praticidade na organização do acervo. Neste contexto, também se torna relevante explicar o papel das instituições escolhidas, para identificar a importância e a contribuição da implantação de um sistema de GED nestas instituições.

A pesquisa tem como objetivo geral conhecer o processo de implementação de GED utilizados em dois organismos da Administração no Estado de Santa Catarina e sua contribuição para estas organizações geradoras de massa documental, como objetivos específicos, revisar a literatura sobre a temática

referente à importância do gerenciamento eletrônico de documentos no tratamento da informação, identificar alguns softwares de gerenciamento eletrônico de documentos existentes a nível nacional, analisar a satisfação dos usuários com relação ao software escolhido e apresentar as vantagens e desvantagens advindas dos softwares utilizados.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo tem como principal objetivo fundamentar o tema da pesquisa, apresentando uma análise e discussão do que já existe na literatura sobre arquivos, documento e Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) em arquivos.

2.1 Documento

Os documentos existem sob diferentes formas físicas e tipos de mídia, como documentos em papel, vídeo e áudio, planilhas, formulários, relatórios, microfilmes, arquivos de processadores de texto, digital, eletrônico, entre outros. Conforme suas características podem ser classificadas segundo gênero e natureza do assunto. Segundo Paes (1997, p.29), “quanto ao gênero os documentos podem ser: escritos ou textuais, cartográficos, iconográficos, filmográficos, sonoros, micrográficos e informáticos. Quanto à natureza do assunto podem ser ostensivos ou sigilosos”.

Para a arquivologia, pode-se dizer que o documento é a essência dos arquivos, sem eles não existiriam os arquivos, pois é no documento que estão reunidas todas as informações que serão guardadas, organizadas, preservadas e disseminadas pelo arquivo.

Fantini (2001, p.16) define documento como “o conjunto de informações, em meio eletrônico ou não, que agrega dados estruturados, semi-estruturados e que representam o conhecimento produzido ao longo de um processo da organização”. Para o Arquivo Nacional (2005), documento é uma “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato”.

Verifica-se que o documento passa por variações em seu suporte ao longo do tempo devido à evolução das tecnologias. As empresas precisam localizar seus documentos de forma cada vez mais rápida, por isso, é necessário que o documento seja devidamente registrado e organizado, para uma fácil recuperação. Os documentos arquivísticos são,

Gerados e mantidos por organizações e pessoas para registrar suas atividades e servirem como fontes de prova e informação. Eles precisam ser fidedignos e autênticos para fornecer evidência das suas ações e devem contribuir para a ampliação da memória de uma comunidade ou da sociedade como um todo, vez que registram informações culturais, históricas, científicas, técnicas, econômicas e administrativas. (CONSELHO, 2004)

Paes (1997, p.26), fornecendo termos com conceituação adotada pela comunidade arquivística, relata definições de documento.

Documento de arquivo: aquele que, produzido e/ou recebido por uma instituição pública, no exercício de suas atividades, constitua elemento de prova ou de informação.

Documento oficial: aquele que, possuindo ou não valor legal, produz efeitos de ordem jurídica na comprovação de um fato.

Documento público: aquele produzido e recebido pelos órgãos do poder público, no desempenho de suas atividades.

Documento sigiloso: aquele que, pela natureza de seu conteúdo informativo, determina medidas especiais de proteção quanto à sua guarda e acesso ao público.

Também para Paes (1997), a gestão do documento passa por três fases, a produção, que é referente à elaboração dos documentos através das atividades da instituição ou do setor, a utilização, incluindo atividades como recebimento, registro, organização, arquivamento e recuperação das informações, e a destinação, que é a fase onde se estabelece tempo de guarda e descarte dos documentos.

Pode-se dizer que a gestão do documento refere-se ao ciclo de vida deste documento, acompanhando seu curso, desde sua formação até sua destinação final.

2.2 Arquivo

Uma grande massa documental é gerada diariamente nas instituições, preocupando os profissionais da informação que vivem em uma sociedade que passa por transformações contínuas causadas principalmente pelas tecnologias. Profissionais estes que tem como responsabilidade a organização de documentos de forma adequada garantindo a preservação, organização e a recuperação da informação.

As tecnologias trazem um grande desafio também para os arquivos. Com a utilização de computadores o processo de produção de documentos é cada vez maior, seu acesso e utilização também se tornaram mais eficazes.

Independente do tipo de arquivo e suporte de armazenamento, algumas funções são indispensáveis, como o recebimento, a organização, o tratamento e a preservação dos documentos. Para Paes (1997, p. 20) “a principal finalidade dos arquivos é servir à administração, constituindo-se, com o decorrer do tempo, em base do conhecimento da história. A função básica do arquivo é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda”.

Segundo Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004, p. 3)

A função de um arquivo é guardar a documentação e principalmente fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura. Neste sentido a classificação dos documentos deve ser feita a partir de um método de arquivamento a ser definido, levando em consideração a estrutura da empresa, suas funções e a natureza de seus documentos.

Os arquivos não são somente uma reunião de documentos, são conjuntos de documentos produzidos, recebidos e acumulados pelas entidades, sejam instituições ou pessoas, ao longo de sua existência. Paes (1997, p. 16) destaca que o arquivo representa “uma acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de suas atividades e preservados para consecução de seus objetivos, visando a utilidade que poderão oferecer no futuro”.

Desta forma, Paz et al. (2004, p. 89) define arquivo como “um conjunto de documentos, produzidos ou recebidos e preservados por instituições públicas ou privadas, ou mesmo por pessoas físicas, em decorrência de seus negócios, de suas atividades específicas e no cumprimento de seus objetivos”.

De acordo com a lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991, art. 2 (BRASIL, 1991)

Considera-se arquivo, para fins desta Lei, os conjuntos 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.

Esta mesma Lei, no artigo 8, divide o ciclo de vida documental em três fases: corrente, intermediária e permanente, divididas através de análise referente ao uso dos documentos.

Para Paes (1997, p.20) os arquivos podem ser classificados segundo “as entidades mantenedoras, os estágios de sua evolução, a extensão de sua atuação e a natureza dos documentos”.

Quanto às entidades mantenedoras podem ser: Públicos (Federal, Estadual e Municipal), Institucionais (Instituições educacionais, Igrejas, Corporações não-lucrativas, Sociedades, associações), Comerciais (Firmas, Corporações, Companhias) e Famílias ou pessoas.

Quanto aos estágios de sua evolução Valette (1973 apud Paes, 1997, p.21) define estas fases como as três idades dos arquivos: corrente, intermediária e permanente.

1. Arquivo de primeira idade ou corrente, constituído de documentos em curso ou consultados frequentemente, conservados nos escritórios ou nas repartições que os receberam e os produziram ou em dependências próximas de fácil acesso.
2. Arquivo de segunda idade ou intermediário, constituído de documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas cujos órgãos que os receberam e os produziram podem solicitá-los, para tratar de assuntos idênticos ou retomar um problema novamente focalizado. Não há necessidade de serem conservados próximos aos escritórios. A permanência dos documentos nesses arquivos é transitória. Por isso, são também chamados de “limbo” ou “purgatório”.
3. Arquivo de terceira idade ou permanente, constituído de documentos que perderam todo o valor de natureza administrativa, que se conservam em razão de seu valor histórico ou documental e que constituem os meios de conhecer o passado e sua evolução. Estes são os arquivos propriamente ditos.

O arquivo corrente, ou de primeira idade, é constituído de documentos que são freqüentemente consultados. O arquivo intermediário, ou de segunda idade, é composto por documentos que deixaram de ser constantemente usados ou consultados e aguardam sua destinação final. O arquivo permanente, ou de terceira idade, é formado por documentos que perderam o valor administrativo, sendo conservados por seu valor histórico-cultural ou documental.

Quanto à extensão de sua atuação os arquivos podem ser setoriais, que ficam localizados junto aos órgãos operacionais, exercem as funções de arquivo corrente. Gerais ou centrais, os que recebem os documentos correntes procedentes

dos órgãos que formam a estrutura de uma instituição, centraliza as atividades de arquivo corrente.

Quanto à natureza dos documentos, tem-se o arquivo especial, responsável pela guarda de documentos em diversas formas físicas, como fitas, fotografias, slides, CD-ROM, disquetes, entre outros, e o arquivo especializado, que tem sob sua guarda documentos resultantes de experiência humana em campos específicos, como arquivos de engenharia, médicos, de imprensa, entre outros.

A organização dos arquivos se justifica pelo interesse dos seus usuários, por isso a necessidade um sistema que satisfaça as demandas de busca e de qualidade no atendimento, com rapidez e satisfação. Para Bellotto (1991, p. 9) existem quatro tipos de usuários:

1. O administrador, isto é, que produz o documento e dele necessita para sua própria informação, na complementação de processo decisório; 2. o cidadão interessado em testemunhos que possam comprovar seus direitos e o cumprimento de seus deveres para com o Estado; 3. o pesquisador, seja historiador, o sociólogo ou o acadêmico, em busca de informações para trabalhos de análise dos comportamentos e eventos passados, sendo que nesta categoria podemos incluir o estudioso em geral; 4. o cidadão-comum, aqui não mais o interessado em dados juridicamente válidos, mas o cidadão não-graduado, o aposentado, a dona-de-casa etc. à procura de cultura geral, de entretenimento, no qual pode haver lugar para o conhecimento da história.

Todos os usuários possuem direitos e necessidades de obter as informações, sejam em função de trabalho, estudos ou lazer, independente do motivo, a informação deve estar organizada e disponível para satisfazer a necessidade de informação de cada usuário.

2.3 Gerenciamento Eletrônico de Documentos

As instituições que possuem um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos podem, a partir deste sistema, gerenciar toda a vida informacional de sua empresa.

O Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação - CENADEM (2008) define o GED como “um conjunto de tecnologias que permite o gerenciamento de documentos de forma digital. Tais documentos podem ser das

mais variadas origens e mídias, como papel, microfilme, som, imagem e mesmo arquivos já criados na forma digital”.

Segundo Moura (2008),

As tecnologias para Gestão de Documentos Eletrônicos proporcionam hoje inúmeros recursos que permitem aos usuários captar os documentos desejados (inclusive passando-os para forma digital, se estiverem originalmente em papel); indexá-los; arquivá-los por tempo pré-estabelecido; buscá-los de acordo com a conveniência dos usuários; controlar seu uso (inclusive versões); publicá-los (por exemplo, num site); e agregar-lhes comentários.

Davenport e Prusak (1998) caracterizam os sistemas de GED como repositórios do conhecimento explícito.

Para Koch (1998, p.22) gerenciamento eletrônico de documentos é a união de todas as tecnologias e produtos que visam a gerenciar informações de forma eletrônica, podendo estar em três formas: voz, texto e imagem.

Existem várias maneiras de organizar e armazenar a informação, o mercado oferece ferramentas com recursos variados para o tratamento de documentos, portanto é necessário que o profissional da informação esteja preparado para a escolha adequada de um sistema de GED, que satisfaça a necessidade da instituição. Para Fantini (2001, p.30)

Um sistema de GED consiste em capturar documentos transformando-os em formatos digitais, arquivando de maneira conveniente, com alto grau de compactação, e gerando índices eficazes para uma pesquisa. Organiza e controla as informações eletrônicas ou em papel.

O GED transforma o formato dos documentos para a forma eletrônica, com um criterioso controle de guarda e localização. A tecnologia de GED no início destacava essencialmente a digitalização do documento gerado em papel através de um scanner, mas atualmente as empresas possuem uma grande quantidade de documentos que já nascem em formato eletrônico.

Sem o gerenciamento, estes documentos acabam sem controle podendo implicar em duplicação de arquivos e necessidade de cópias em vários formatos, provocando uma má utilização de espaço e de custos desnecessários com armazenamento.

Como todo sistema, o de gerenciamento eletrônico de documentos possui vantagens como, a redução de custos com cópias, disponibilizando os documentos em rede, a velocidade na localização dos documentos, o melhor atendimento aos usuários, entre outras. E também desvantagens, como a rápida inutilidade da tecnologia digital, hardware, software, etc., o fácil acesso, que pode ser considerado como vantagem, porém como desvantagem na condição de garantir a integridade dos documentos, o custo, entre outros.

Segundo o CENADEM (2008), o GED é formado pelas seguintes tecnologias:

- a. Document Imaging (DI), Gerenciamento da Imagem dos Documentos – transformação/captação do documento em papel para documento eletrônico, gerando imagem e OCR/ICR – reconhecimento de caracteres de texto. Segundo Bértoli Junior (2005), “esta tecnologia é normalmente usada para gerenciar documentos prontos, que não sofrerão mais alterações”.
- b. Workflow (Fluxo de Trabalho) - distribuição, trâmite do documento, histórico do fluxo documental. Segundo Dutra (2001, p.26), “são sistemas que permitem a automatização e o controle de processos de trabalho, organizando trâmites e prazos, sincronizando pessoas, tarefas e documentos”.
- c. Document Management (DM), Gerenciamento de Documentos Digitais - gerenciamento dos documentos/informações com a finalidade de recuperação, atualização, versão, temporalidade e guarda (acervo). Para Bértoli Júnior (2005), “o DM permite o controle do documento desde o momento da sua criação até o seu respectivo descarte”.
- d. Records and Information Management (RIM), Gerenciamento de Arquivos - Especificações de planilhas de entrada de dados (catalogação). Na definição do CENADEM (2008),

É o gerenciamento do ciclo de vida do documento, independentemente da mídia em que ele se encontra. O gerenciamento da criação, armazenamento, processamento, manutenção, disponibilização e até descarte dos documentos são controlados pela categorização de documentos e tabelas de temporalidade.

- e. COLD/ERM (Computer Output to Laser Disk/Enterprise Report Management), Gerenciamento Corporativo de Relatórios - armazenamento de relatórios

naturais de sistemas informatizados em discos ópticos. Também para o Cenadem, “a tecnologia do COLD/ERM possibilita que os relatórios sejam gerados e gerenciados na forma digital. Podem ser feitas anotações sobre o relatório sem afetar o documento original”.

- f. Forms Processing (Processamento de Formulários) - processamento de formulários utilizando sistemas digitais. Segundo o Cenadem (2008) “a tecnologia de processamento eletrônico de formulários permite reconhecer as informações nos formulários e relacioná-las com campos nos bancos de dados”.

O sistema de GED usa as tecnologias da informática para converter documentos da forma em papel para a forma digital, captar, armazenar, localizar e gerenciar estes documentos. Para Fantini (2001) as tecnologias de gerenciamento de documentos estão presentes sempre que os documentos são criados, processados, distribuídos, armazenados ou impressos.

2.3.1 Softwares de GED

O mercado atual oferece muitas ferramentas voltadas ao tratamento do ciclo documental, algumas empresas comercializam o software pronto, outras desenvolvem aplicativos de acordo com a necessidade dos clientes. (CORTE, 2002). Para melhor ilustrar esta pesquisa, fez-se um levantamento de alguns softwares existentes no mercado, através da internet, com ferramentas de busca como google, e na literatura.

a) Argonauta Arquivo

Este software é da empresa Datacoop – Cooperativa de Bibliotecários, Documentalistas, Arquivistas e Analistas da Informação Ltda.

O Argonauta é específico para automação de arquivos em todas as suas fases, corrente, intermediária e permanente, possui controle de temporalidade de documentos, compatibilidade com o Marc21, entre outras funções específicas.

b) O Arquivista

O Arquivista, Sistema Gerenciador de Documentos, pertence à empresa Siproser Sistemas e Serviços Ltda.

Este software permite que a empresa possua controle de toda a documentação em seus arquivos ativos ou inativos. Permite consulta rápida dos documentos por data, assunto, nome, departamento, etc., controla a periodicidade dos documentos, determinando sua data de descarte, emite relatórios para controle do arquivo de documentos, permite a organização do arquivo por localização de corredor, estante e prateleira, entre outros.

c) Control/Arquivo/Módulo Internet e Kami

Kami é um sistema de visualização de documentos digitais projetado para armazenar e acessar documentos na íntegra, com facilidade de manuseio, rapidez de acesso, segurança e preservação dos originais. A Control é a empresa produtora deste software que permite gravação de acervos em CD-ROM, exibe imagens digitalizadas, textos, vídeos e arquivos no formato PDF, entre outras funções.

d) Dataview – Gerenciamento de Arquivos

Dataview é um sistema visualizador, este software foi desenvolvido pela Datacom para acesso e recuperação de dados a partir de discos ópticos ou magnéticos, redes, intranet, internet e extranet. Também permite abertura e visualização de qualquer tipo de arquivo, incluindo texto, planilha, imagem, pdf. Os dados podem ser indexados através de código de barras, data, nome, etc.

e) Docman Suíte

Este software é desenvolvido pela BKM Sistemas Ltda., ele atende à necessidade de armazenamento em meio digital e recuperação rápida e confiável das informações, permite uso da tabela de temporalidade, gerencia imagens, arquivos ZIP, Cad, entre outros.

f) Lightbase/Arquivo

Criado pela Light Infocon Tecnologia S/A, este software especializado em automação de arquivos, pode ser utilizado em todas as fases do ciclo documental,

corrente, intermediária e permanente, a recuperação da informação pode ser feita por qualquer palavra, num campo numérico, alfanumérico, texto, etc.

g) Polidocware

A empresa Poliedro Informática, Consultoria e Serviços Ltda é detentora deste software que gerencia o acervo de documentos de arquivos. Permite também o gerenciamento de imagens, áudio e vídeo com as funções de tratamento, armazenamento e recuperação de fotografias, arquivos óticos e magnéticos, documentos textuais eletrônicos ou papel, imagens transmitidas via satélite, entre outras funções específicas.

h) Alexandria Arquivo

A Docs & Bytes é detentora deste software, que gerencia e controla acervos documentais. É uma ferramenta para centros de documentação e bancos de imagens, pois associa arquivos digitais nos formatos JPG, GIF, BMP, TIF e PDF.

i) E2 Doc

A Estec Tecnologia oferece este software de gerenciamento eletrônico de documentos que apresenta em um único sistema as funções de digitalização, indexação, pesquisa, segurança e gerenciamento. Em sua estrutura tem como característica a facilidade de uso, mostrando todas as suas funções em uma única tela.

É importante ressaltar que para a aquisição de um software de GED é fundamental a presença de um profissional qualificado, ou uma equipe de profissionais que, além de conhecer sobre gerenciamento eletrônico de documentos tenha pleno conhecimento da instituição, de seu acervo e de suas necessidades.

2.3.2 A Legislação

O uso exclusivo de GED como forma de armazenamento de documentos pode não ter valor legal, é necessário saber o que se pode e o que não pode ser descartado na hora da digitalização.

Referente ao Brasil, em 1996 o Projeto de Lei 22/96 que atribui valor jurídico à digitalização de documentos e dá outras providências, foi aprovado no Senado e tramita na Câmara dos Deputados sob o n. 3.173/97. Porém, segundo Koch (1998, p.121), “infelizmente, não basta esta lei entrar em vigor. Ela deverá ser complementada por decretos regulamentadores específicos”. Neste sentido Koch (1998, p.122) sugere,

Digitalizar e guardar o original (em local com baixo custo de armazenamento); digitalizar e microfilm (microfilme tem valor legal, é um bom back-up e ocupa menos espaço que o papel); digitalizar e destruir o original (em algumas aplicações é possível destruir os originais, pois estes não possuem valor legal).

A preocupação quanto ao uso exclusivo de GED para o armazenamento de documentos com relação a seu valor, é freqüente. Portanto é necessário se questionar até onde existe o apoio legal.

É importante também a existência de uma Tabela de Temporalidade, que dentro do ciclo de vida documental, estipula prazos de guarda para toda a documentação da instituição. Segundo o Conselho (1996, p. 1) dispõe,

Tabela de temporalidade é um instrumento arquivístico resultante da avaliação, que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vistas a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem. Sua estrutura básica deve necessariamente contemplar os conjuntos documentais produzidos e recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades, os prazos de guarda nas fases corrente e intermediária, a destinação final – eliminação ou guarda permanente-, além de um campo para observações necessárias à sua compreensão e aplicação.

Também vale frisar que a eliminação de documentos de arquivos, deve obedecer às normas do Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ). A Tabela de Temporalidade também pode estabelecer critérios para a migração de suporte como a digitalização.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos são as etapas percorridas para a construção da pesquisa, eles direcionam o caminho a trilhar, desde a seleção dos participantes até a coleta e análise dos dados. Para Minayo e Gomes (1997, p.14)

A metodologia inclui simultaneamente a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas), e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sua sensibilidade).

A metodologia esta além das técnicas, ela inclui o entendimento teórico da abordagem, juntando a teoria com os pensamentos sobre a realidade.

3.1 Caracterização da pesquisa

Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratória e descritiva, caracterizada como pesquisa bibliográfica.

As pesquisas exploratórias segundo Gil (1995, p. 44) “tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas na formulação de problemas mais preciosos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Este tipo de pesquisa proporciona maior intimidade com o problema no sentido de torná-lo explícito ou a estabelecer hipóteses.

Também se classifica como bibliográfica, pois é elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponível na Internet.

Segundo Minayo e Gomes (1997, p.36) a pesquisa bibliográfica é disciplinada, crítica e ampla e explica que,

Disciplinada porque devemos ter uma prática sistemática – um critério claro de escolha dos textos e autores. Crítica porque precisamos estabelecer um diálogo reflexivo entre as teorias e outros estudos com o objetivo de investigação por nós escolhido – uma revisão não pode ser diletamente, mas precisa estar atenta à correlação entre os métodos propostos e os resultados encontrados por outros pesquisadores. Ampla porque deve dar

conta do “estudo” atual do conhecimento sobre o problema – espera-se que o pesquisador saiba dizer o que é o consenso sobre o assunto em debate e o que é polêmico; o que já é tido como conhecido e o que ainda pouco se sabe.

As pesquisas qualitativas geralmente são exploratórias. São usadas quando se busca entendimento sobre a natureza geral de uma questão, abrem espaço para o esclarecimento.

Também para Minayo e Gomes (1997, p. 21)

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes.

Como instrumento de coleta de dados foi elaborado um roteiro com oito perguntas abertas (conforme se observa no Apêndice A), para serem respondidas pelos profissionais responsáveis pelo GED nas instituições, caracterizando a abordagem qualitativa, através da busca pelo entendimento dos entrevistados.

3.2 Delimitação da pesquisa

A amostra do estudo compõe-se de dois organismos da Administração Pública, que utilizam softwares de GED, pela disponibilidade de fornecer informações acerca dos mesmos e sua relevante contribuição na realização da pesquisa.

A pesquisa foi delimitada por seus objetivos, que determinaram à escolha da Instituição A, pertencente ao Governo do Estado de Santa Catarina e a Instituição B pertencente ao Governo Federal.

Como o objetivo da pesquisa foi a identificação dos softwares de gerenciamento eletrônico de documentos utilizados pelas instituições e a contribuição destes para as mesmas, a preocupação no estudo foi investigar se os softwares atendem as necessidades das instituições. Também se realizou um

levantamento referente alguns softwares existentes no mercado, que constam no item 2.3.1.

Desta forma, o ambiente da pesquisa foram os arquivos das referidas instituições, sendo que foi entrevistado a Bibliotecária responsável pelo arquivo da Instituição A e o Diretor do Serviço de Digitalização e Guarda de Documentos da Instituição B.

3.3 Coleta e análise dos dados

Os instrumentos de coleta de dados utilizados para o desenvolvimento da pesquisa dividem-se em fontes primárias e secundárias. Como fonte primária o objeto de pesquisa foi a entrevista através de roteiro, caracterizando a pesquisa exploratória. Segundo Minayo e Gomes (1997, p.64) a entrevista “tem o objetivo de construir informações pertinentes para um objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes com vistas a este objetivo”.

Para Gil (1997, p. 117) a entrevista é a técnica que apresenta maior flexibilidade, podendo assumir diversas formas.

Pode caracterizar-se como informal, quando se distingue da simples conversão apenas por ter como objetivo básico a coleta de dados. Pode ser focalizada quando, embora livre, enfoca tema bem específico, cabendo ao entrevistador esforçar-se para que o entrevistado retorne ao assunto após alguma digressão. Pode ser parcialmente estruturada, quando é guiada por relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso. Pode ser, enfim, totalmente estruturada quando se desenvolve a partir de relação fixa de perguntas.

Nesta pesquisa, a entrevista como técnica de coleta de dados assume forma totalmente estruturada, com perguntas relacionadas aos objetivos delimitados ao tema.

A coleta de dados foi feita através de entrevista seguindo as perguntas elaboradas, aplicada às pessoas responsáveis pelo arquivo das duas instituições.

Para Gil (1991, p.102)

O processo de análise de dados envolve diversos procedimentos: codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos. Após, ou juntamente com a análise, pode ocorrer também à interpretação dos dados, que consiste, fundamentalmente, em estabelecer a ligação

entre os resultados obtidos com outros já conhecidos, quer sejam derivados de teorias, quer sejam de estudos realizados anteriormente.

Como fontes secundárias os objetos de pesquisa foram através de documentos, livros, artigos, revistas, trabalhos de conclusão de curso, Internet, entre outros, caracterizando a pesquisa bibliográfica.

Para Gil (1989, p.50) a pesquisa bibliográfica,

É desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Nos estudos exploratórios ou descritivos a pesquisa bibliográfica é utilizada para auxiliar na formulação de hipóteses precisas. A partir das fontes bibliográficas obtem-se uma aproximação com o objeto de estudo.

4 ANÁLISE E RESULTADOS DOS DADOS

4.1 Caracterização do campo de pesquisa

Por questões de ética e também para preservar a identidade das instituições pesquisadas, optou-se por identificá-las por Instituição A e Instituição B.

4.1.1 Instituição A

A Instituição A é instituição permanente, fundamental à função jurisdicional do Estado, é de sua competência a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

A Instituição A compreende:

- I - órgãos de Administração Superior;
- II - órgãos de Administração;
- III - órgãos de Execução;
- IV - órgãos Auxiliares.

São órgãos todos de acordo com o art. 5º da Lei Complementar n. 197/2000 (Lei Orgânica Estadual).

Órgãos de Administração Superior:

- I - a Procuradoria-Geral de Justiça;
- II - o Colégio de Procuradores de Justiça;
- III - o Conselho Superior;
- IV - a Corregedoria-Geral.

Órgãos de Administração:

- I - as Procuradorias de Justiça;
- II - as Promotorias de Justiça.

Órgãos de Execução:

- I - o Procurador-Geral de Justiça;
- II - o Colégio de Procuradores de Justiça;
- III - o Conselho Superior;
- IV - os Procuradores de Justiça;
- V - a Coordenadoria de Recursos;
- VI - os Promotores de Justiça.

Órgãos Auxiliares:

- I - a Secretaria-Geral;
- II - os Centros de Apoio Operacional;
- III - a Comissão de Concurso;
- IV - o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional;
- V - os órgãos de apoio técnico e administrativo;
- VI - os Estagiários.

4.1.1.1 Arquivo da Instituição A

O Arquivo da Instituição A está subordinado a Coordenadoria de Processo e Informações Jurídica e tem como funções receber, conferir e indexar toda documentação dos órgãos que compõem a Instituição.

Também compete ao arquivo zelar pela preservação e segurança dos documentos destinados à guarda intermediária e permanente, praticar a higienização dos documentos e do local em que eles se encontram através de metodologia e técnicas adequadas, prestar atendimento a pesquisa (somente interna), controlar os empréstimos e as devoluções de documentos, instruir o usuário com relação ao manuseio dos documentos e as regras de higiene local, orientar o arquivamento dos documentos das promotorias de justiça, entre outras.

Os documentos arquivados são Processos Judiciais e Administrativos, Pastas Funcionais de Adjuntos de Promotores, Contracheques dos Servidores e Pastas Funcionais dos Estagiários.

Atualmente o arquivo está localizado no município de São José, Santa Catarina, em um galpão alugado, com uma área de 400m², entre 100m² para a

administração e 300m² para o acervo. A área onde está localizado o acervo não possui climatização, segundo a responsável pelo arquivo, estão em busca de uma sede própria, por isso é inviável no momento o investimento com climatização.

O arquivo possui em seu quadro funcional três servidores efetivos, sendo dois bibliotecários, um com especialização em arquivos público e privado e outro com graduação em direito e um biólogo com mestrado em ciências da computação. Uma funcionária contratada com graduação em biblioteconomia e um estagiário de biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina.

O software utilizado pelo arquivo é o VisualDoc – Soluções Digitais, este software pertence à Compuetra, uma empresa com foco na pesquisa e desenvolvimento de tecnologias de geração e processamento de informações.

Através de pesquisa feita no site da empresa obtiveram-se as seguintes informações: é um aplicativo capaz de controlar o fluxo volumoso de informações de uma empresa. Ele arquiva, organiza, gerencia e disponibiliza as informações em rede (Internet, Intranet ou Extranet). Possui características como, interface em português, pode ser personalizado de acordo com as necessidades do cliente, compatível com sistema operacional Windows 9x/Me/XPP e NT/2000/2003, possui entrada de dados através de módulos de indexação automática, com utilização de tecnologia de OCR, ICR e/ou código de barras (opcional), implementa a arquitetura cliente/servidor em redes compatíveis com o protocolo TCP/IP, o administrador (designer) cria a interface e determina a estrutura de dados dos registros a serem armazenados.

4.1.2 Instituição B

A Instituição B é parte integrante do Poder Judiciário desde a Constituição Federal de 1946. Tem como missão buscar a harmonia para os conflitos entre empregados e empregadores através do julgamento de processos individuais e coletivos.

Possui 54 Varas e 12 Serviços de Distribuição, atendendo assim todos os municípios do Estado. Os Serviços de Distribuição existem em cidades que têm mais de uma Vara.

Através de uma Resolução Administrativa a Instituição B instituiu o Programa de Gestão Documental, com o Serviço de Digitalização e Guarda de Documentos (SEDIG), implantando assim o sistema de GED para o setor de Recursos Humanos da Instituição.

4.1.2.1 Arquivo da Instituição B

O Arquivo da Instituição B está vinculado à Secretaria Judiciária, possui como missão prestar serviços de gestão documental, organizando os diversos fundos documentais e fornecendo a documentação/informação aos clientes internos e externos da instituição, assim como a missão do Serviço de Digitalização e Guarda de Documentos (SEDIG).

No momento o arquivo está localizado no município de Florianópolis, Santa Catarina, em um imóvel alugado com área de 1200 m², sendo que a área não possui climatização adequada para o acervo.

Entre os documentos arquivados estão processos judiciais de 1ª Instância e 2ª Instância, processos administrativos, de compra e de pessoal e pastas funcionais dos servidores da Instituição.

O Arquivo possui em seu quadro funcional 11 servidores e 10 funcionários terceirizados, sendo que nenhum possui formação na área de Biblioteconomia ou Arquivologia.

O software utilizado pelo arquivo é o PRODimage, que através de pesquisa em seu site obtem-se as informações de que é uma empresa que oferece soluções digitais em GED, especialmente em Document Imaging. Promete modernização, organização, produtividade e customização na aplicação de seus produtos e serviços, podendo adequar à necessidade do cliente.

A PRODimage oferece serviços de implementação, treinamento, suporte e atendimento. É um software de digitalização de imagens e tem como características a captura e o controle de qualidade. Também permite o envio das imagens por e-mail.

No módulo de digitalização, o documento é capturado através de scanner e convertido do papel para um arquivo eletrônico, permitindo que o usuário tenha

domínio sobre as imagens. O controle de qualidade permite fazer impressões, indexação e exportação e também redigitalizar algum documento, se necessário.

4.2 Resultados

Para apresentar, analisar e interpretar os dados pesquisados buscou-se a concepção de Minayo e Gomes (1997, p.27), a qual o momento de análise e interpretação dos dados envolve três tipos de procedimentos, a ordenação dos dados coletados, a classificação dos dados e a análise propriamente dita.

Os dados coletados nas duas instituições serão apresentados conforme questões utilizadas para a entrevista com os responsáveis pelo Gerenciamento Eletrônico de Documentos.

As primeiras perguntas referiam-se as instituições e aos softwares utilizados, neste sentido obteve-se que a Instituição A utiliza o Software VisualDoc – Soluções Digitais. Para melhor detalhamento pode-se observar o item 3.3.3.1.

O software foi implantado no ano de 1994 na instituição, mas a digitalização foi iniciada somente em 2002, a partir da mudança do arquivo para o imóvel onde reside no momento. Os documentos digitalizados também ficam guardados no arquivo, nada é descartado. Para cada tipo de documentos, fichas funcionais, contracheques e documentos de estagiários, existe um módulo do software, com campos específicos.

Já a Instituição B utiliza o software da PRODimage– Tecnologia em Documentação Digital . Mais detalhes no item 3.3.2.1.

O software possui um módulo para a digitalização e indexação dos documentos e outro para a consulta.

Na busca de softwares para implantação de GED é necessário se ter um profundo conhecimento, tanto da instituição quanto de gerenciamento eletrônico de documentos. Para Back (2004, p.66)

A escolha do produto deve se dar a partir, primeiramente, do conhecimento claro da empresa, seus problemas e objetivos. Com este conhecimento chega-se aos recursos e funcionalidades necessárias que a solução de

GED deverá ter. Com a identificação das necessidades e os objetivos da empresa, têm-se dados suficientes para a identificação do melhor produto.

O mercado oferece muitas alternativas, por isso é necessário que a instituição possua profissionais que tenham conhecimento suficiente para escolher o software adequado, suprimindo suas necessidades.

A terceira pergunta questionou a digitalização e os critérios adotados. Na Instituição A são digitalizados somente as Pastas Funcionais de Adjuntos de Promotores (antigas, hoje não são digitalizadas), Contracheques dos funcionários e Documentos dos Estagiários.

Os Processos Judiciais e administrativos não são digitalizados pela inviabilidade na utilização, por serem muito volumosos tornaria difícil o acesso à consulta, pois como declara a Bibliotecária responsável pelo arquivo “fica complicado ler um processo que possui 250 volumes na tela do computador”. Por este motivo e também pela falta de recursos humanos até o momento os processos não estão sendo digitalizados.

Na Instituição B os documentos digitalizados são as Pastas Funcionais dos Servidores que são divididas da seguinte forma: Requerimentos Pessoais, Atos e Portarias, Férias e Documentos Diversos, esta seleção existia antes da digitalização e para facilitar o trabalho dos servidores do RH manteve-se da mesma forma. Os Processos Judiciais, Administrativos, de Compra e de Pessoal não são digitalizados, pois após o descarte de algumas folhas ficam com um volume menor. Estes, segundo informação do responsável pelo processo de GED, serão digitalizados posteriormente.

Basicamente tudo começa pela captura dos documentos, que pelas duas instituições é através de um scanner com a digitalização. O processo de classificação dos documentos a serem digitalizados depende da necessidade de cada instituição. Como foi relacionado na terceira questão cada instituição digitaliza parte de seus documentos de arquivo por motivos pertinentes à organização.

Para Justino e Soares (20--?, p.2),

O GED não tem regras predefinidas, ele vai depender do tamanho do acervo, do que a empresa necessita e de diversos pontos que devem ser analisados, pois este é um projeto como qualquer outro da área arquivística e, como tal, necessita de metodologias e diagnósticos para que ele possa cumprir plenamente suas funções.

A partir deste sistema cria-se um modo de arquivamento organizado, possibilitando pesquisas de maneira simples e eficiente, esta é a parte mais importante do processo, a informação acessível de forma rápida.

A quarta questão se referiu às necessidades da instituição, se atende à demanda de trabalho. Para a Instituição A o software já não atende as necessidades do arquivo e a demanda dos documentos. No momento a responsável pelo arquivo está em busca de um novo software, pois o VisualDoc, segundo informação do funcionário do arquivo, é um software que não tem atualizações a muitos anos, está obsoleto e sem a assistência do administrador. Os documentos continuam sendo digitalizados, mas sem vinculação ao software, serão vinculados somente na aquisição do novo software, evitando assim perda de informação na migração destes.

Já para a Instituição B o software atende plenamente as necessidades do arquivo. O responsável pelo Serviço de Digitalização e Guarda de Documentos da instituição está completamente satisfeito com o software, segundo ele é de grande ajuda e de fácil acesso, inclusive aos usuários/funcionários da instituição. Já que cada funcionário possui acesso aos seus documentos digitalizados para consulta e requerimento de algum documento quando necessário. Para o setor de Recursos Humanos (RH) também facilitou a busca e a organização das pastas dos funcionários.

Todo sistema depende de atualizações para sobreviver a demanda das instituições, por isso é necessário uma manutenção contínua do software adquirido. Segundo Back (2004, p.67),

Nenhum sistema de informação pode ser esquecido após sua implantação. Como um sistema de informação trata da informação de um a empresa que está em constante modificação, é certo que seus sistemas de informação evoluem com a mesma. Deve existir uma política de manutenção do sistema aberta a alterações e atualizações periódicas.

A manutenção é necessária para a verificação e aperfeiçoamento do sistema tornando-o mais útil para os usuários e para a instituição.

Na quinta e sexta pergunta questionou-se as vantagens e desvantagens do software. Na Instituição A, a princípio o software atendia a demanda do arquivo,

trazendo como vantagem a localização dos documentos de forma rápida e organizando o arquivo. Com o tempo a demanda aumentou e o software, sem atualizações, acabou tornando-se obsoleto sem conseguir atender as necessidades do volume de trabalho.

Na Instituição B as vantagens se sobressaem sobre as desvantagens, através do GED foi possível a disponibilização dos documentos na intranet a todos os servidores da instituição, cada funcionário tem acesso aos seus documentos individualmente e o setor de RH possui um controle sobre os documentos de todos os funcionários. Os documentos possuem assinatura digital, garantindo assim seu valor. A redução de gastos também é um fator importante, após a implantação do software anulou-se o desperdício com fotocópias, perda de documentos, etc. Como desvantagem o responsável indicou somente por ser um software de domínio comercial.

O GED possui vantagens e desvantagens, como se observou nas duas instituições pesquisadas. Entre as principais vantagens esta a agilidade no acesso a informação e, entre as desvantagens, o alto custo para sua implantação.

Para Bértoli Júnior (2005, p.42) é possível relacionar as seguintes vantagens de GED,

Aumento da satisfação do usuário, incremento à produtividade, acesso imediato e multi-usuário a qualquer informação, alta velocidade e precisão na localização de documentos, melhor controle dos documentos, redução do espaço físico de armazenagem, minimização de perdas e extravio de documentos, integração com outros sistemas e tecnologias, disponibilidade instantânea de documentos sem limites físicos, maior agilidade nas transações entre empresas, etc.

A sétima pergunta questionou a utilização do software referente à alimentação e acesso a base de dados. Neste caso tanto a Instituição A quanto a Instituição B relataram que a alimentação na base de dados, segundo funcionário responsáveis pelo trabalho, é fácil. Os softwares não possuem manuais, mas os funcionários do arquivo receberam treinamento na aquisição do mesmo. Sendo suficiente para o trabalho ser elaborado sem complicações. Na Instituição B o software foi desenvolvido de maneira simples, possui campos de fácil entendimento para que todos os funcionários possam usar. Satisfazendo assim os usuários através de uma busca rápida e eficiente.

A oitava questão foi relacionada à melhoria na organização e funcionamento da instituição. Para a Instituição A com a aquisição do software de GED, o funcionamento e a organização do arquivo melhoraram. A principal ajuda foi referente à localização dos documentos, onde se tornou simples o acesso aos documentos com uma busca rápida e eficiente. Hoje apesar do software não estar mais em uso, por não atender mais as necessidades do arquivo referente à organização dos documentos, ainda se faz a busca e a localização dos documentos através dele, até que se implante um novo software.

Na Instituição B, o setor de RH teve grande melhoria em sua organização e funcionamento a partir da utilização do software de GED. Como relata o responsável pelo trabalho de digitalização “melhorou significativamente todo o processo de documentação do setor de RH”. Ajudou não somente a instituição, mas também todos os funcionários. Para o arquivo até o momento o software atende todas as necessidades e demanda de documentos gerados pela instituição, tornando as informações acessíveis com rapidez e segurança.

Como se percebeu existem vantagens e desvantagens com relação ao GED nas duas instituições. Na Instituição A apesar de existir vantagens, como a organização dos documentos tornando sua busca rápida e eficiente, sobressaem às desvantagens, acarretando assim na troca do software. Na Instituição B existem mais vantagens do que desvantagens, mostrando que com o uso do software, a organização dos documentos do setor onde o utiliza melhorou muito, assim como a satisfação dos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A cada dia são gerados documentos em papel de uma forma mais rápida e crescente. Esta grande demanda de papel gera problemas cada vez maiores para os profissionais que dependem das informações registradas neles.

A tecnologia de GED hoje é utilizada por várias organizações para gerenciar sua massa documental, que na maioria das vezes não está organizada.

Como se percebeu na literatura consultada, o GED gerencia o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento, estas informações podem estar registradas em mídias analógicas ou digitais e podem ser criadas em papel como nas instituições pesquisadas.

O mercado oferece muitos softwares para o gerenciamento eletrônico de documentos, cabe a cada instituição verificar qual atenderá melhor suas necessidades de organização de documentos. Para isso, verificou-se também que a instituição precisa ter profissionais capacitados e com pleno conhecimento da instituição e de sua massa documental.

Nas instituições pesquisadas o GED foi utilizado apenas em alguns setores, não correspondendo toda a massa documental da instituição. A justificativa para a massa documental total da instituição não fazer parte do GED é a falta de recursos humanos, pois a documentação necessita de um tratamento especial.

Em uma das instituições como se pode observar o processo de GED não é totalmente utilizado, pois quando os usuários necessitam das informações, preferem o documento físico, fazendo assim com que o GED seja utilizado como um sistema apenas de localização dos documentos no arquivo físico.

Para processos como este seria mais viável a implantação de um outro sistema como a microfilmagem, por exemplo, que geraria um custo mais baixo para a instituição. Com isto verifica-se que ainda existem organizações que não sabem ou não utilizam de maneira adequada a ferramenta que tem em mãos.

Através do levantamento das vantagens e desvantagens do software para as instituições e apesar da insatisfação de uma delas, ficou claro na pesquisa que o GED traz muitos benefícios, facilitando o trabalho dos funcionários responsáveis pela guarda da documentação, assim como o acesso as informações da instituição, e melhorando a organização dos setores que utilizam a ferramenta.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRIA. **Alexandria arquivo**. Disponível em:

<http://www.alexandria.com.br/soft_arquivo.htm>. Acesso em: 10 abr. 2009.

Arquivo Nacional (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p.; 30cm. – Publicações Técnicas; nº 51.

Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/dicionrio_de_terminologia_arquivstica.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2009.

BACK, Leonardo de Carlos. **Metodologia de implantação do gerenciamento eletrônico de documentos em empresa de base tecnológica**. 2004. 95f.

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991.

BÉRTOLI JÚNIOR, Lumar Valmor. **Proposta de guia para aquisição de software de gerenciamento eletrônico de documentos técnicos**. 2005. 101f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Computação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BKM Soluções em GED. **Docman suíte**. Disponível em:

<<http://www.ater.com.br/sites/bkm/produtos.htm>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

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/leis/L8159.htm> . Acesso em: 10 mar. 2009.

CENADEM. São Paulo. Disponível em: <<http://www.cenadem.com.br>>. Acesso em: 15 ago. 2008.

COMPULETRA. **Visualdoc**. Disponível em:

<http://www.compuletra.com.br/atuacao/atu_documentos.htm>. Acesso em: 13 fev. 2009.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVO (Brasil). Resolução nº 4, de 28 de março de 1996. Dispõe sobre o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública. Brasília, DF. Disponível em <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=46>>. Acesso em: 29 mai. 2009.

_____. **Carta para a Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital**. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/cartapreservpatrimarqdigitalconarq2004.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2009.

CONTROL. **Kami**. Disponível em: <<http://www.control.com.br/arquivos.htm>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

CÔRTE, Adelaide Ramos e. et al. **Avaliação de softwares para bibliotecas e arquivos: uma visão do cenário nacional**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002. 219p.

DATAKOM. **Dataview**. Disponível em: <<http://www.datacom.com.br/dataview.htm>>. Acesso em: 13 fev. 2009.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUARTE, Evandro Jair. et al. Arquivos e cartórios a situação de Florianópolis. **Revista ACB**, Florianópolis, v.12, n.1. p. 113-121. jan\jun. 2007. Disponível em: <www.acbsc.org.br/revista/ojs/include/getdoc.php?id=788&article=208&mode=pdf>. Acesso em: 10 ago. 2008.

DUTRA, Ângelo Leão. **Uma metodologia para a implantação de sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos baseado na experiência de Rondônia**. 2001. 80f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.b

ESTEC. **E2Doc**. Disponível em: <<http://www.estec.com.br/produtos-e2doc.php>>. Acesso em: 22 fev. 2009.

FANTINI, Sérgio Rubens. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso de escolha de soluções**. 2001.104f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

JUSTINO, Diógenes Moreira; SOARES, Eva Vilma Barbosa. **Gerenciamento eletrônico de documentos: uma nova realidade**. Disponível em: <http://www.cid.unb.br/publico/setores/000/84/download/Gerenciamento%20Eletr%C3%B4nico%20de%20Documentos%20uma%20nova%20realidade.doc>. Acesso em: 05 mai. 2009.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos: conceitos, tecnologia e considerações gerais**. São Paulo: Cenadem, 1998.

LIGHTINFOCON. **Lightbase arquivo**. Disponível em: <http://www.lightinfocon.com.br/port/products/lb/demos.asp>. Acesso em: 22 fev. 2009.

MINAYO, Cecília de Souza; GOMES, Suely Ferreira Deslandes Romeu. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 25. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

MOURA, Vinícius Freire. **Uma revolução silenciosa**. Jornal de GED on-line, São Paulo, 24 jan. 2008. Disponível em: http://www.cenadem.com.br/jornal_ged_artigos.php. Acesso em: 15 mai. 2009.

PAES, Marilena Leite. FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev., ampl. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 1997. 225p.

PAZ, Joseane Maria da. et al. A responsabilidade dos arquivos nas tomadas de decisões. **Revista BIBLIOS**, n.18-19. abr/set. 2004. Disponível em: http://eprints.rclis.org/archive/00002400/01/2004_20.pdf. Acesso em: 20 ago. 2008.

POLIEDRO. **Polidocware**. Disponível em: <<http://www.poliedro.com.br/>>. Acesso em: 13 fev. 2009.

PRODIMAGE. Disponível em: <<http://www.prodimage.com.br/produtos.php#>>. Acesso em: 05 mar. 2009.

RONCAGLIO, Cynthia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. Arquivos, gestão de documentos e informação. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Florianópolis, n. esp. jul/dez. 2004. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/287/5486>>. Acesso em: 22 ago. 2008.

APÊNDICE A – Roteiro elaborado para entrevista.

- 1) Nome da instituição.
- 2) Qual software é utilizado pela instituição?
- 3) Todos os documentos que compõem o acervo são digitalizados ou somente cadastrados? Caso negativo mencionar quais são os documentos digitalizados e qual a justificativa e critério adotado.
- 4) Este software atende as necessidades da instituição?
- 5) Quais são as vantagens da utilização do software?
- 6) Quais são as desvantagens deste software?
- 7) É fácil a utilização do software referente à alimentação de dados, digitalização?
- 8) O gerenciamento eletrônico dos documentos melhorou a organização e o funcionamento da instituição?