

GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS NO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS (IFAM): PERCEPÇÕES INICIAIS

Nina Mércia Lima Santos¹ e Kátia Viana Cavalcante²

¹ Universidade Federal do Amazonas
(ninamercia.lima@ifam.edu.br)

² Universidade Federal do Amazonas
(kcavalcante@ufam.edu.br)

RESUMO

Este estudo tem como objetivo registrar as percepções dos servidores do IFAM sobre o uso do Módulo Protocolo do SIPAC - Sistema Integrado de Gestão, Patrimônio e Contratos, na fase inicial de implantação e uso das funcionalidades dessa ferramenta tecnológica de Gerenciamento Eletrônico de Documentos Arquivísticos, comumente registrado na literatura específica com a sigla GED. Buscou-se conhecer os impactos no contexto da Diretoria de Gestão de Pessoas do Instituto, sobretudo no que tange ao acesso de documentos e informações institucionais. A pesquisa tem caráter exploratório e descritivo, em seu objetivo. Utilizou-se o método bibliográfico e documental quanto aos procedimentos técnicos, de abordagem quali-quantitativa e de natureza aplicada. A ampliação do conhecimento sobre a usabilidade de ferramentas de gestão documental que tem se introduzido nas organizações é uma das contribuições resultantes do estudo.

Palavras-chave: Gestão documental; Acesso aos documentos Institucionais; Sistema Integrado de Gestão.

ABSTRACT

The objective of this study is to record the perceptions of the IFAM servers about the use of the Protocol Module of the Integrated Management, Asset and Contracts System (SIPAC), in the initial phase of implementation and use of the functionalities of this Electronic Records Management tool registered in the specific literature with the acronym GED. It was sought to know the impacts in the context of the Office of People Management of the Institute, especially regarding access to documents and institutional information. The research has an exploratory and descriptive character, in its objective. The bibliographic and documentary method was used for technical procedures, with a qualitative and quantitative approach and applied nature. The

expansion of knowledge about the usability of document management tools that has been introduced in organizations is one of the contributions resulting from the study.

Keywords: Document Management; Access to Institutional Documents; Integrated Management System.

INTRODUÇÃO

O IFAM - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas fora criado mediante integração das Escolas Agrotécnicas Federais de Manaus, do Centro Federal de Educação Tecnológica do Amazonas e de São Gabriel da Cachoeira, mediante o Decreto nº 11.892/ 2008, transformando-se em Autarquia Federal. Sua infraestrutura administrativa/acadêmica encontra-se distribuída em quinze Campi. Na capital, encontram-se instalados três campi e a Reitoria.

Até o ano de 2014, o Instituto não possuía em seu quadro de servidores um profissional Arquivista e não se falava em Gestão de Documentos, como está previsto na legislação. No ano seguinte, Técnicos em Arquivo passaram a fazer parte do quadro da Coordenação Geral de Gestão de Documentos, assim denominado o setor que controla o Arquivo e o Protocolo, localizados na Reitoria.

A Gestão de Documentos institucionalizou-se no Brasil com a Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, e é definida como “o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando à eliminação ou recolhimento para sua guarda permanente” (Art. 3º, Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991).

A gestão documental amplia a capacidade organizacional e administrativa das instituições, surge como uma ferramenta indispensável à otimização do uso das informações dos mais diversos suportes. O avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC) contribuiu com a implantação de procedimentos que alteraram a forma como as instituições públicas acessam e lidam com a informação. O gerenciamento da massa documental produzida tem utilizado a aplicação tecnológica de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) com o propósito de melhorar e modernizar os processos de gestão documental.

Tiago e Reis (2011, p. 110) esclarecem que o Gerenciamento Eletrônico de Documentos “é um conjunto de procedimentos informatizados com a finalidade de aperfeiçoar e racionalizar a gestão documental”.

Com a publicação do Decreto nº 8.539, de 26 de outubro de 2015, os órgãos e entidades públicas federais estão obrigados a aderirem à tramitação de seus documentos e processos administrativos eletronicamente.

Sabe-se que a produção documental acontece há séculos. Entretanto, a gestão documental no Instituto é algo recente e, a partir de setembro de 2015, a Reitoria do IFAM passou a ter os seus documentos tramitados e gerenciados de forma eletrônica.

A Ordem de Serviço nº 144 instituiu a partir de 1º de setembro de 2015, no âmbito da Reitoria do IFAM, o Sistema Integrado de Gestão (SIG) e determinou que a tramitação de processos e memorandos ocorresse de forma exclusivamente digital.

O presente estudo visa registrar as percepções dos servidores sobre o uso do Módulo Protocolo do SIPAC - Sistema Integrado de Gestão, Patrimônio e Contratos, após implantação e aplicação do Sistema na Diretoria de Gestão de Pessoas, sobretudo para o acesso aos documentos e informações institucionais.

Implantação do Sistema Integrado de Gestão (SIG) no IFAM

A Resolução nº 25 de 2007 do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) instituiu o Modelo de Requisitos para Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos, conhecido como e-ARQ Brasil que, conforme seu Art. 2º, “tem por objetivo orientar a implantação da gestão arquivística de documentos, fornecer especificações técnicas e funcionais, bem como metadados para orientar a aquisição e/ou desenvolvimento de sistemas informatizados [...]”.

Santos (2012, p. 26) cita a Resolução nº 25, de 2007 do CONARQ, que considera “sistema informatizado de gestão arquivística de documentos o sistema desenvolvido para produzir, receber, armazenar, dar acesso e destinar documentos arquivísticos em ambientes eletrônicos”. Assim sendo, a administração pública brasileira deve seguir esse modelo de sistema informatizado em sua gestão arquivística de documentos.

Por meio de adesão da Ata de Registro de Preço do Instituto Federal de Farroupilha, Pregão Eletrônico nº 09/2013, fora adquirido o Sistema Institucional Integrado de Gestão (SIG) pelo IFAM, desenvolvido pela AVMB Soluções em TI - empresa especializada em sistemas integrados para instituições públicas e ferramentas de gestão para os setores públicos e privados.

O Sistema Integrado de Gestão do IFAM é composto por outros sistemas, que por sua vez é dividido em módulos, atendendo ao perfil de uma Instituição de Ensino, Pesquisa e Extensão possuindo interfaces com a área fim e a área meio. Para escopo desse estudo, consideramos o Módulo Protocolo do SIPAC - Sistema Integrado de Gestão, Patrimônio e Contratos, que suporta as atividades relacionadas à manutenção de processos e de documentos, suas movimentações, armazenamento e relatórios. Este módulo integra totalmente a área administrativa.

A Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTI) fora responsável por

toda estratégia de implantação e cronograma de treinamento dos servidores da Reitoria e dos Campi. Os procedimentos operacionais de implantação envolveram a participação de Arquivistas e Técnicos em Arquivo lotados na Reitoria, mediante reuniões com a finalidade de apresentação e ajuste quanto aderência do sistema aos princípios arquivísticos e legislação vigente.

MÉTODO OU FORMALISMO

A metodologia usada é de caráter exploratório e descritivo. Do ponto de vista dos procedimentos metodológicos, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e documental que permite a construção do embasamento teórico para o desenvolvimento e análise do tema abordado.

Segundo Martins (2008), a pesquisa bibliográfica é o ponto de partida de toda pesquisa, levantamento de informações feito a partir de material coletado. Quanto à forma de abordagem, esta pesquisa relacionou-se a um estudo preeminentemente qualitativo e quantitativo. Gil (2010) conceitua como tudo que pode ser quantificável, o que se pode traduzir em números informações e opiniões.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário semiestruturado, composto por questões fechadas e abertas. A coleta de dados é o ato de buscar informações sobre tema estipulado, reunindo informações e provas, juntando-as para seguintes análises, auxilia na análise dos pontos que correlacionam os fatos que acontecem numa organização, sendo o ponto inicial para a formação e aplicação de um trabalho.

A pesquisa foi aplicada no Instituto Federal do Amazonas - IFAM, no segundo semestre do ano de dois mil e dezoito, com o universo de quinze servidores da Diretoria de Gestão de Pessoas. Os servidores foram convidados a participar da pesquisa de forma espontânea, todos foram informados sobre o objetivo da pesquisa que era registrar percepções dos servidores sobre o uso do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC, mediante ao Termo de Livre Consentimento, no qual assegura o anonimato ao informante.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na primeira questão foi indagado se os servidores que compõem a Diretoria da Gestão de Pessoas (DGP) utilizavam o Sistema e o Módulo Protocolo do SIPAC. Todos os 15 respondentes informaram que utilizam como ferramenta de trabalho.

Na segunda questão foi questionado se os servidores receberam treinamento para utilização da ferramenta. Do total, 8 respondentes afirmaram que sim, o que equivale a 53%, outros 6 responderam que não receberam, correspondente a 40%, e 1 não escolheu nenhuma das opções, representando o quantitativo de 7%. Tais

resultados são apresentados na tabela 1.

Tabela 1 - VOCÊ RECEBEU TREINAMENTO PARA UTILIZAR O SISTEMA?		
Alternativa	Respostas	%
Sim	8	53
Não	6	40
Não responderam	1	7
Total	15	100

Fonte: dados da pesquisa

Percebe-se, de acordo com as respostas da segunda questão, que pouco mais de 50% não receberam treinamento para utilização do sistema. No entanto, Chiavenato (2010), destaca a importância do processo de treinamento para as organizações, considerando um método para desenvolver competências, permitindo que os colaboradores sejam mais criativos, produtivos, inovadores e possam contribuir melhor com os objetivos da organização.

Na terceira questão foi indagado se os servidores conseguiam localizar os documentos que estavam em sua base de dados. Entre os 15 respondentes, 13 afirmaram que sim, o equivalente a 87%, 1 afirmou que nem todas às vezes, o que corresponde a 7%, e somente 1s servidores não escolheram nenhuma das alternativas, o que se equipara a 6%, conforme apresentado na tabela 2.

Tabela 2 - VOCÊ CONSEGUE LOCALIZAR OS DOCUMENTOS QUE ESTÃO NA SUA BASE DE DADOS?		
Alternativas	Respostas	%
Sim	13	87
Não	1	7
Não responderam	1	6
Total	15	100

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados desta questão mostram que a maioria dos servidores tem facilidade para encontrar documento em sua base. A facilidade da compreensão, assimilação e utilização levam a uma grande aceitação por parte dos usuários.

A quarta questão indagou se o sistema tinha agilizado o processo de busca documental. Entre os servidores, 13 afirmaram que sim, que trouxe facilidade no processo de busca de informações, representando o quantitativo de 87%. E apenas 2, o equivalente a 13%, informaram que não trouxe melhorias, como vem destacado na tabela 3.

Alternativas	Respostas	%
Sim	13	87
Não	2	13
Não responderam	0	0
Total	15	100

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados mostram que a maioria dos servidores estão satisfeitos com a implantação do Sistema Integrado de Gestão, isso somente confirma o que Machado et al. (2009) enfatiza que o GED traz inúmeros benefícios como, melhoria na qualidade das informações para a tomada de decisão, melhoria no controle interno das operações, automatização das tarefas rotineiras, melhoria no atendimento e crescimento de produtividade.

A quinta questão indagava se os documentos em meio digital tinham facilitado as tarefas, e do total de respondentes, 14 afirmaram que a implantação do SIG facilitou no desenvolvimento das tarefas, o equivalente a 93%. Apenas 1, em torno de 7%, informou que não notou facilitação nas tarefas pela implantação do sistema, como demonstra a tabela 4.

Alternativas	Respostas	%
Sim	14	93
Não	1	7
Não responderam	0	0
Total	15	100

Fonte: dados da pesquisa

Conforme os resultados apresentados, grande parte dos servidores afirmaram que os documentos digitais facilitaram a execução de suas atividades. Machado et al. (2009), informa que os documentos digitais se apresentam como uma grande funcionalidade de auxílio aos gestores das informações, como emissão de relatórios, planilhas e outros registros estatísticos que se referem a produção documental.

A sexta pergunta questionou se o uso de documentos digitais dispensou o uso de documentos em suporte papel. Do total dos respondentes 13 afirmaram que sim, o que corresponde a 87% e outros 2 responderam que não, equivalente a 13%. Como apresenta a tabela 5.

Tabela 5 - DISPENSA O USO DE DOCUMENTOS EM SUPORTE PAPEL ?		
Alternativas	Respostas	%
Sim	13	87
Não	2	13
Não responderam	0	0
Total	15	100

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados apontados mostram que grande parte dos servidores dispensam o uso os documentos em suporte papel.

Os documentos em meio eletrônico proporcionam a racionalização do fluxo documental e o *uso* do espaço físico e lógico de guarda de documentos. Consoante Santos (2012), os benefícios vão desde a redução da produção e impressão de documentos em suporte papel e o acesso e disponibilidade do documento em meio digital em rede.

Na sétima questão foi indagado se o atendimento ao público interno e externo tinha ficado mais ágil. Do total dos respondentes, 13 afirmaram que sim, o que corresponde a 87% e outros 2 responderam que não, equivalente a 13%, como apresenta na tabela 6.

Tabela 6 - O ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO FICOU MAIS ÁGIL?		
Alternativas	Respostas	%
Sim	13	87
Não	2	13
Não responderam	0	0
Total	15	100

Fonte: dados da pesquisa

Segundo os servidores, o atendimento ao público tornou-se mais célere com a implantação do GED. As organizações que buscam soluções por meio do GED visam facilitar a consulta aos documentos, tornando as tarefas mais rápidas e dinâmicas, melhorando cada vez mais o atendimento as solicitações do público interno e externo (BAHIA, 2010).

A oitava pergunta questionava se existiam desvantagens com relação ao uso do sistema, na opinião deles, e em caso afirmativo, apontá-las.

No total de respondentes 10 afirmaram que não existiam desvantagens em relação à utilização deste sistema, já 5 informaram que tinham dificuldades, principalmente relacionadas a necessidade de grandes números de cliques para inserir um documento no processo. Outro participante citou as falhas existentes

quando o sistema está em manutenção ou sem *internet*.

A nona e última questão, foi interpelado se os servidores poderiam apontar outros benefícios com a implantação do sistema no IFAM. As respostas mais destacadas foram: organização documental, facilidade na procura por processos, agilidade na tramitação de documentos, redução de custos com impressão de documentos, melhor controle dos documentos, melhoria da qualidade dos serviços prestados e menor probabilidade de perda de documentos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os resultados alcançados a partir do levantamento de informações a respeito da aplicação do Gerenciamento Eletrônico de Documentos Arquivísticos (GED) no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM), pode-se perceber que para ser considerado completo, além de dar acesso às informações de forma célere, deve-se garantir a autenticidade e fidedignidade dos documentos, ter aderência à legislação vigente e validade jurídica, não se olvidando da guarda permanente de alguns documentos da Instituição.

Pode-se compreender que o GED é um recurso que pode ser introduzido em qualquer tipo de departamento ou organização que necessite de uma ferramenta que auxilie e facilite o acesso sobre os documentos e informações armazenadas. O SIG contribuiu positivamente para as atividades realizadas no âmbito institucional; por outro lado, em setores onde há resistência ao uso da tecnologia pode haver retardamento na execução de tarefas. Assim, são necessários treinamentos contínuos para melhor conhecimento sobre esse ferramental.

O estudo amplia o conhecimento sobre a usabilidade dessa ferramenta de gestão documental, que tem se introduzido nas organizações como uma ferramenta tecnológica. No entanto, recomenda-se continuidade no estudo para possíveis melhores esclarecimentos sobre esta temática que se modifica de acordo com as novas necessidades do mercado.

REFERÊNCIAS

BAHIA, Eliana Maria dos Santos. FACHIN, Juliana. Gerenciamento Eletrônico de Documentos na Universidade Federal de Santa Catarina. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, v. 24, n.2, p.11-24, jul./dez. (2010).

BRASIL. Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, 2015. Disponível em: <www.gov.br>

arquivonacional.gov.br>. Acesso em: 15. out. 2018.

BRASIL. Lei Federal nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1992. Disponível em: <www.arquivonacional.gov.br>. Acesso em: 15 out. 2018.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVO. **E-Arq**: Modelo de requisitos para sistemas informatizados de Gestão Arquivística de Documentos. Rio de Janeiro, 2006. 133 p.

CHIAVENATO, I.; SAPIRO. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier. (2010).

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO- IFAM. **IFAM lança novo Portal Institucional**. Manaus: IFAM. (2015). Disponível em: <<http://www2.ifam.edu.br/noticias/ifam-lanca-novo-portal-institucional>>. Acesso em: 20 out. 2018.

MACHADO, Gabriel Raja Machado; ALBUQUERQUE, João Porto de; PRADO, Edmir Parada Vasques. **Implantação de Sistema Integrado de Gestão**: um Estudo de Caso na Área de Saúde. São Paulo: SP, (2009).

MARTINS, G. A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. 2 ed. São Paulo: Atlas, (2008). Disponível em:<<http://www.unisalesiano.edu.br/simposio2011/publicado/artigo0059.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2018.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos**: série instrumenta. São Paulo: ARQ-SP (2012 p. 26-48).

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, (2010).

TIAGO, João; REIS, Leonardo. **Arquivologia facilitada: teoria e questões comentadas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 286 p.

SANTOS, S.C., ALMEIDA, S.S., TOLEDO, A.L., SANTANA, J.C.C., SOUZA, R.R. Elaboração e análise sensorial do fermentado de acerola (*Malpighia puniceifolia* L.). **Brazilian Journal of Food Technology**, Campinas, v.10, n.181, 2005.

VENTURINI FILHO, W.G. (coordenador). **Bebidas alcoólicas: ciência e tecnologia**. 1. ed. São Paulo: Editora Blucher, 2010.

WALL, M.M. (2006). Ascorbic acid and mineral composition of longan (*Dimocarpus longan*), lychee (*Litchi chinensis*) and rambutan (*Nephelium lappaceum*) cultivars grown in Hawaii. **Journal of Food Composition and Analysis**, 19: 655–663.