



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES APRENDENTES
MPGOA**

INGRID BIERMANN DE AZEVEDO COSTA

A GED NO TCE-PB: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE SEUS USUÁRIOS

**JOÃO PESSOA
2014**

INGRID BIERMANN DE AZEVEDO COSTA

A GED NO TCE-PB: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE SEUS USUÁRIOS

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional de Gestão em Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba (MPGOA/UFPB), linha de pesquisa: “Aprendizagem em Organizações”, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Gestão em Organizações Aprendentes.

Orientadora: Profa. Dra. Maria das Graças Vieira

JOÃO PESSOA
2014

C837g Costa, Ingrid Biermann de Azevedo.
A GED no TCE-PB: representações sociais de seus
usuários / Ingrid Biermann de Azevedo Costa.-- João
Pessoa, 2014.
107f. : il.
Orientadora: Maria das Graças Vieira
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CE/CCSA
1. Gestão organizacional. 2. Gestão eletrônica de
documentos. 3. Gerenciamento eletrônico de
documentos. 4. Representações Sociais. 5. Gestão da
informação - Tribunal de Contas da Paraíba. 6. Gestão do
conhecimento.

UFPB/BC

CDU: 334:658(43)

INGRID BIERMANN DE AZEVEDO COSTA

A GED NO TCE-PB: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE SEUS USUÁRIOS

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional
– Gestão em Organizações Aprendentes da
Universidade Federal da Paraíba
(MPGOA/UFPB), linha de pesquisa:
“Aprendizagem em Organizações”, como
requisito institucional para a obtenção do título de
Mestre em Gestão em Organizações Aprendentes.

APROVADA EM ____ / ____ /2014

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria das Graças Vieira
Orientadora
Núcleo de Gestão/UFPE e Prof^a. colaboradora do MPGOA/UFPB

Profa. Dra. Maria Gorete de Figueiredo – MPGOA/UFPB
Membro Interno

Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves - PPGCI/UFPB
Membro Externo

JOÃO PESSOA
2014

Dedico esta dissertação ao meu pai, Eduardo José de Azevedo Costa, que sempre trabalhou arduamente para dar aos seus filhos a melhor educação possível, a minha mãe Renate, que está em outro plano, mas certamente acompanhando a sua família e primando pela sua paz, saúde e segurança, a meu marido Brenno, que tem sido um companheiro exemplar, apoiando todos os meus projetos e lutando pelo bem estar da nossa família e a minha querida filha Renate, que é uma bênção de Deus em nossas vidas.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, como cristã, gostaria de agradecer a Deus por ter abençoado toda a minha caminhada no Mestrado Profissional Gestão de Organizações Aprendentes, permitindo que eu pudesse ter tempo, discernimento e inteligência para trilhar pelo destino mais adequado.

Agradeço também ao meu pai, pelo seu eterno estímulo ao desenvolvimento educacional de seus filhos, bem como pela consolidação de seus entendimentos de que a única coisa que ninguém pode tirar do indivíduo é o conhecimento.

A minha mãe, pelo amor e dedicação que sempre nos dedicou enquanto pode estar ao nosso lado nesse plano terreno.

A meu marido e filha pela paciência e compreensão nas ausências necessárias para o cumprimento das metas estabelecidas no presente Mestrado.

A minha ilustre orientadora, Doutora Maria das Graças Vieira, que, com sua fonte de conhecimento, guiou-me com tranquilidade e sabedoria na transformação de uma ideia simples em um trabalho disposto a contribuir para o desenvolvimento de uma organização aprendente.

Enfim, não posso deixar de agradecer à Universidade Federal da Paraíba, a Coordenação do MPROA e ao senhor Cijame Júnior, respectivamente pela oportunidade, organização e dedicação durante todo o curso.

“A gestão da informação não é um fim em si mesmo, mas um suporte indispensável para um objetivo mais alargado: a gestão de uma organização.”

Feliz Gouveia

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Dados, Informação e Conhecimento	34
Figura 2 - Ambientes Organizacionais.....	34
Figura 3 – O conhecimento como vantagem competitiva.....	38
Figura 4 – A espiral do conhecimento	38
Figura 5 – Ambiente típico do GED.....	44
Figura 6 - Ícone de acesso ao Portal da Cidadania	52
Figura 7 - Página de abertura do sistema TRAMITA.....	52

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipos de Conhecimento de Boisot	37
Quadro 2 – Administração Estadual (Quantidade de Órgãos e Entidades pertencentes à Administração Estadual)	47
Quadro 3 – Administração Municipal (Quantidade de Entes, Órgãos e Entidades pertencentes à Administração Municipal)	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Predominância do gênero da amostra	56
Tabela 2 – Faixa etária dos servidores	56
Tabela 3 – Cargo ocupado pelo servidor no TCE-PB.....	57
Tabela 4 – Tempo de serviço prestado ao TCE-PB.....	58
Tabela 5 – Atuação predominante	59
Tabela 6 – Grau de satisfação com as condições de trabalho.....	60
Tabela 7 – GED versus saúde.....	62
Tabela 8 – Rotinas de trabalho versus GED.....	64
Tabela 9 – Tempo e esforço exigidos versus cumprimento das metas	65
Tabela 10 – Tempo e esforço exigidos versus cumprimento das tarefas rotineiras	66
Tabela 11 – Grau de satisfação com relação ao Hardware.....	68
Tabela 12 – Grau de satisfação com funcionalidade do SAGRES	68
Tabela 13 – Utilidade do TRAMITA no trabalho	70
Tabela 14 – TRAMITA versus execução do trabalho	71
Tabela 15 – Fomento de informações versus SAGRES.....	71
Tabela 16 – Grau de satisfação com relação à rede.....	73
Tabela 17 – Grau de satisfação com serviços auxiliares	74
Tabela 18 – Treinamento versus satisfação com o uso dos sistemas.....	75
Tabela 19 – Grau de satisfação com relação à divulgação.....	76
Tabela 20 – Problemas no computador versus sistemas do TCE-PB	77
Tabela 21 – Auxílio prestado pelo setor de informática	80
Tabela 22 – Grau de satisfação com o setor de informática.....	81
Tabela 23 – Grau de satisfação com relação à forma de administração	81
Tabela 24 – Envolvimento dos servidores que trabalham com GED	82

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Percentual do gênero da amostra.....	56
Gráfico 2 – Percentual da faixa etária da amostra	57
Gráfico 3 – Percentual dos cargos questionados em relação à amostra	57
Gráfico 4 – Representação percentual do tempo de serviço.....	58
Gráfico 5 – Percentual de atuação	60
Gráfico 6 – Grau de satisfação com as condições de trabalho	61
Gráfico 7 – GED versus saúde.....	62
Gráfico 8 – Rotinas de trabalho versus GED	64
Gráfico 9 – Percentual de respostas da questão 9.....	65
Gráfico 10 - Percentual de respostas da questão 10.....	67
Gráfico 11 - Percentual de respostas da questão 11.....	68
Gráfico 12 - Percentual de respostas da questão 12.....	69
Gráfico 13 - Percentual de respostas da questão 13.....	70
Gráfico 14 - Percentual de respostas da questão 14.....	71
Gráfico 15 - Percentual de respostas da questão 15.....	72
Gráfico 16 - Percentual de respostas da questão 16.....	73
Gráfico 17 - Percentual de respostas da questão 17.....	74
Gráfico 18 - Percentual de respostas da questão 18.....	75
Gráfico 19 - Percentual de respostas da questão 19.....	77
Gráfico 20 - Percentual de respostas da questão 20.....	78
Gráfico 21 - Percentual de respostas da questão 22.....	80
Gráfico 22 - Percentual de respostas da questão 23.....	81
Gráfico 23 - Percentual de respostas da questão 24.....	82
Gráfico 24 - Percentual de respostas da questão 25.....	83

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACP	Auxiliar de Auditoria de Contas Públicas
ACP	Auditor de Contas Públicas
ASTEC	Assessoria Tecnológica do TCE- PB
CI	Ciência da Informação
CF	Constituição Federal
DSC	Discurso do Sujeito Coletivo
ECOSIL	Escola de Contas Otacílio Silveira
GED	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
LC	Lei Complementar
LRF	Lei de Responsabilidade Social
PROMOEX	Programa de Modernização do Sistema de Controle Externo dos Estados, Municípios e Distrito Federal
RN	Resolução Normativa
RP	Representações Sociais
SAGRES	Sistema de Acompanhamento da Gestão dos Recursos da Sociedade
SI	Sistema de Informação
TCE-PB	Tribunal de Contas do Estado da Paraíba
TI	Tecnologia da Informação
TRAMITA	Sistema de Tramitação Eletrônica de Processos
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

RESUMO

Apreender as representações sociais dos funcionários do TCE-PB a respeito da GED, traçando-se o perfil dos usuários e reconstruindo-se o processo de implantação. A abordagem utilizada foi qualiquantitativa, com a utilização da teoria das representações sociais e o método do discurso do sujeito coletivo. Utilizaram-se como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica documental e a pesquisa de campo. Os dados foram coletados através da aplicação de questionários mistos enviados por e-mail ou entregues em mãos aos funcionários do TCE-PB lotados nos Departamentos de Auditoria da Gestão Municipal I e II. O estudo apontou que o GED melhorou as execuções cotidianas das tarefas e rotinas de trabalho, exigiu menos tempo e esforço para o cumprimento das metas e que os usuários encontram-se satisfeitos com as atuais condições de trabalho. Trouxe ainda evidências negativas que precisam ser melhoradas, como insatisfação com a velocidade da rede e com a funcionalidade e fomento de informações do SAGRES, assim como a possibilidade de que as atuais condições de trabalho possam afetar a saúde.

Palavras-chave: Gestão/Gerenciamento eletrônica(o) de documentos; Representações Sociais; Gestão do Conhecimento; Gestão da Informação; Tribunal de Contas da Paraíba.

ABSTRACT

Identify the GED user's social representations in TCE-PB, by tracing the user's profile and reconstructing the deployment process. The approach used was qualitative and quantitative, using the theory of social representations and discourse of the collective subject method. There were used as technical procedures the literature research and fieldwork procedures. Data were collected through the application of mixed questionnaires sent by mail or delivered by hand to the TCE-PB server's that work in the departments of management municipal auditory I and II. This study found that the GED has improved the daily executions tasks and work routines, required less time and effort to fulfill the goals and that users are satisfied with the current conditions. Even brought negative evidences that need to be improved, such as dissatisfaction with the network speed and with the functionality and information foment to SAGRES system, as well as the possibility that current working conditions may affect health.

Keywords: Electronic Document Management; Social Representations; Information Management; Knowledge Management; Court of Auditor of Paraíba.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 CONTEXTO	18
1.2 JUSTIFICATIVA	18
1.2.1 Problemática	20
1.3 OBJETIVOS	21
1.3.1 Objetivo Geral	21
1.3.2 Objetivos Específicos	21
2 METODOLOGIA	22
2.1 DESCRIÇÃO DO CAMPO DA PESQUISA	22
2.2 PROCEDIMENTOS	23
2.2.1 Métodos e técnicas da pesquisa, e instrumentos de análise	23
2.2.2 Universo e amostra	24
2.2.3 Método/Técnica de análise de dados	24
2.2.3.1 Discurso do Sujeito Coletivo	24
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	27
3.1 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS	27
3.2 DADOS, INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO	31
3.3 AS ORGANIZAÇÕES COMO EMPRESAS GERADORAS DE CONHECIMENTO	36
3.4 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL	39
3.5 USABILIDADE/USUÁRIOS	42
3.6 CONCEITO DE DOCUMENTO E GED	43
3.6.1 Ambiente típico de GED	44
3.7 HISTÓRIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA	47
3.7.1 O Tribunal de Contas do Estado da Paraíba e a Constituição Estadual de 2005...	49
3.7.2 Sistemas utilizados no Tribunal de Contas da Paraíba	50
3.8 LEGISLAÇÃO VIGENTE NO TCE-PB	54
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	56
4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS	56
4.2 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DOS FUNCIONÁRIOS DO TCE-PB EM RELAÇÃO À GED	59
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
REFERÊNCIAS	87
APÊNDICE	89
ANEXOS (A a I)	95

1 INTRODUÇÃO

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 e com o crescente processo de globalização e democratização das informações no Brasil e no mundo, houve a necessidade dos órgãos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal modernizarem-se no sentido de atender com maior presteza, transparência e agilidade às demandas da sociedade.

À luz da Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998 e das demandas advindas da publicação da Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF em 2000, surgiu a exigência que o gestor de uma instituição pública vinculada ao Estado tenha a obrigação legal de cumprir irrestritamente os preceitos da lei e de procurar atender da forma mais satisfatoriamente possível ao interesse público. A nova redação do artigo 37 da nossa carta magna impôs esta exigência qualitativa no serviço público prestado à sociedade, através da cobrança habitual do preparo dos profissionais, da rapidez de resposta às demandas dos cidadãos e do conhecimento profundo sobre a função técnica e social exercida (BRASIL, 1988).

Em atendimento à crescente demanda por qualidade e pelo uso de novas tecnologias da informação, que se encontram presentes em todos os ambientes organizacionais, sejam eles públicos ou privados, o TCE-PB vem desenvolvendo, desde 2006, extenso programa de modernização no contexto do PROMOEX, Programa de Modernização do Sistema de Controle Externo dos Estados, Distrito Federal e Municípios Brasileiros, que tem por objetivo geral fortalecer o sistema de controle externo como instrumento de cidadania, incluindo o aperfeiçoamento das relações intergovernamentais e interinstitucionais, com vistas, inclusive, ao controle do cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal (LC 101/2000).

Objetivou-se, portanto, a modernização do conjunto de Tribunais de Contas que atuam nos Estados, Distrito Federal e Municípios, principalmente através da capacitação de pessoal, introdução de novos procedimentos e sistemas organizacionais e investimentos em informática (TCE-PB, 2013).

O Tribunal de Contas do Estado da Paraíba aderiu a esta realidade constitucional e vem tentando adaptar-se a esse novo paradigma através da incorporação definitiva à sua estrutura organizacional de ações permanentes de gestão da informação com o gerenciamento eletrônico de documentos em todas as fases processuais, tendo em vista um melhor aproveitamento do capital intelectual existente no órgão através da multiplicação paulatina de boas práticas de TI e do conhecimento, os quais alavancam o desenvolvimento diário de uma organização.

Idealizou-se esta pesquisa devido ao desejo de investigar, através das representações sociais dos usuários de GED, se tais mudanças e modernizações ocorridas ao longo dos últimos cinco anos no TCE-PB proporcionaram mais satisfação e melhorias na forma de execução do trabalho dos servidores do TCE-PB, com vistas ao atendimento das demandas da sociedade.

Foi avaliado se a infraestrutura tecnológica disponibilizada possuía viabilidade para que o GED fosse efetivado de forma eficaz, alcançando a meta de eliminar a utilização de papéis, dando mais segurança aos documentos através da autenticidade, da identificação da autoria ou titularidade do documento, da integridade da proteção de seu conteúdo e da temporalidade. Foi através do uso da tecnologia da informação, GED, processos eletrônicos, que se almejou tornar mais célere a prestação de contas aos jurisdicionados, tendo em vista ser a morosidade um dos maiores motivos de insatisfação da sociedade.

E, para realizá-la, fez-se mister uma revisão da literatura inerente ao tema em epígrafe, como também a utilização do capital intelectual dos servidores envolvidos no processo para se formar um consenso, uma opinião representativa deste capital intelectual (representação social) através da participação dos mesmos num questionário estruturado para elucidação da indagação da pesquisa.

No que diz respeito à estrutura, esta dissertação foi organizada em 5 (cinco) capítulos.

O capítulo 1 contextualizou a pesquisa realizada, expôs o problema existente, mostrou os objetivos geral e específicos, além da justificativa.

O capítulo 2 abordou a metodologia empregada, que confrontou dados, evidências, informações coletadas e conhecimentos teóricos acumulados e expostos na fundamentação teórica. Nele, foram explicitados detalhadamente o objeto, o tema da pesquisa, o problema de trabalho, assim como os métodos e técnicas utilizados.

O capítulo 3 tratou da fundamentação teórica utilizada para embasar o estudo, percorrendo acerca da teoria das Representações Sociais e da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo. Apresentou o campo de estudo, ou seja, o TCE-PB, com um pouco de sua história e da legislação empregada para consecução de seus fins, confrontando-a com as atribuições impostas pela Constituição Federal. Descreveram-se todos os sistemas utilizados por esta Corte, que foram as fontes de existência do gerenciamento eletrônico de documentos, assim como seus usuários.

Conceituaram-se documento e a gestão eletrônica de documentos, assim como foi demonstrado um ambiente típico de GED. Apresentaram-se os conceitos de dados,

informações e conhecimento à luz de autores como Nonaka e Takeuchi (1997) e, por fim, discorreu-se sobre as organizações como fontes geradoras de conhecimento, que levaram à aprendizagem organizacional.

O capítulo 4 dispôs sobre a análise dos dados e resultados que foram constatados a partir de uma análise documental realizada através das informações colhidas com a aplicação do questionário estruturado. Este capítulo trouxe tabelas e gráficos como forma de melhor expor a caracterização do perfil do usuário da GED, assim como as representações sociais que foram apresentadas.

Por fim, o capítulo 5 apresentou as considerações finais sobre a pesquisa ora realizada, bem como possíveis sugestões para melhoria do processo.

1.1 CONTEXTO

Nesta seção, apresentamos a Justificativa e a Problemática da temática abordada na pesquisa, contextualizando a ambiência da pesquisa e formulando as questões que orientaram o trabalho, tanto na perspectiva teórica quanto nos procedimentos metodológicos.

1.2 JUSTIFICATIVA

Em face da atual conjuntura de transformações sociais, econômicas, políticas e culturais em que vivemos com um cenário mundial altamente competitivo, que tem exigido mudanças nas organizações cada vez mais rápidas, profundas e abrangentes, necessitou-se de um desenvolvimento gerencial focado em tecnologia da informação – TI - com sistemas de informações que analisem os dados adquiridos, tratem-nos e permitam às organizações utilizá-los de forma rentável, solidificando, assim, o acompanhamento e gestão de tais mudanças no ambiente organizacional.

Muitas organizações, então, começaram a repensar a gestão de suas competências, notadamente, no que diz respeito às práticas de treinamento e desenvolvimento tradicionais que não estão mais atendendo às demandas da atualidade, às quais urge por envolver e desenvolver as pessoas para que as mudanças organizacionais sejam realmente efetivas. Isto posto, surgiu a aprendizagem organizacional, ou melhor, a capacidade de aprender da organização como um processo que buscou viabilizar o desenvolvimento de competências gerenciais baseadas nos princípios da interação, da articulação e da ênfase ao coletivo.

Diante da relevância da situação acima exposta, vislumbrou-se a necessidade do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba implementar uma mudança radical no modo de gerenciamento de seus documentos (envio/recebimento, análise e tramitação, arquivamento de seus processos), através do planejamento e da implantação do gerenciamento eletrônico de documentos voltado para o processo eletrônico como modo de prestação de contas anuais, tendo como base jurídica os artigos 13, § 3º, 71, I e II da Constituição do Estado da Paraíba e a Lei Complementar nº 91, de 29/10/2009.

Tendo em vista que no cenário atual, poucos tribunais de contas do país possuem experiência no processo de planejamento e implantação do gerenciamento eletrônico de documentos, o Tribunal de Contas da Paraíba abraçou esta iniciativa e foi um dos pioneiros deste processo, através da realização de um encontro técnico com representantes da área de

diversos tribunais de contas do Brasil realizado em sua sede, onde, foram traçadas, em linhas gerais, as diretrizes do processo eletrônico de documentos.

Na fase de planejamento do processo eletrônico de documentos, formou-se uma equipe multidisciplinar, com o fim de efetuar diversos levantamentos e tomadas de decisões para que o processo se realizasse, na sua totalidade, com o mínimo de esforço e o máximo de ganho para o órgão e a sociedade.

Fez-se uma avaliação do quadro funcional do TCE - PB, ou melhor, dos usuários deste conjunto de tecnologias que permite à organização gerenciar seus documentos em formato digital, em detrimento das competências de cada cargo, com o intuito de se verificar a real necessidade destes cargos existentes, a necessidade de criação/extinção de cargos e qual o nível de conhecimento de informática destes servidores, para só assim se traçar o dimensionamento da capacitação e treinamento dos mesmos. Pois, a partir deste momento, as atribuições dos servidores (usuários do GED) foram cada vez mais intelectuais do que manuais. As atividades mecanizadas ficaram a cargo do sistema, ao ser humano, coube o uso da sua inteligência.

No TCE-PB, o procedimento de implantação do processo eletrônico ocorreu de forma gradativa, devido às circunstâncias da realidade de nosso setor técnico, que não comportava a implantação imediata para todos os tipos de processos. Começou-se pela implantação das prestações de contas anuais e, gradativamente, foi-se colocando processos menos complexos no meio eletrônico como forma de aprendizado e aprimoramento para que num momento posterior fossem enfrentados os processos mais complexos.

Sendo assim, subtende-se de grande valia para a sociedade esta análise e avaliação desta mudança de paradigma, tendo em vista a apreensão das representações sociais dos usuários de GED no TCE-PB e, para isso, propusemo-nos a tecer alguns esclarecimentos iniciais que se fizeram presentes na realização deste projeto de suma importância, que mudou radicalmente todo o modo de gestão da organização em pauta.

Desejou-se apresentar as representações sociais dos funcionários do TCE-PB a respeito do gerenciamento eletrônico de documentos, uma vez que este processo foi uma estratégia inovadora, e começou a ser utilizado pelo TCE-PB a partir do exercício de 2009 (Relatório de Atividades de 2009). Teve por propósito substituir a utilização do papel impresso em todas as fases processuais e facilitar o acompanhamento dos autos, garantindo, assim, maior agilidade, transparência e celeridade processual. O Tribunal de Contas do Estado da Paraíba - TCE PB é um órgão técnico que recebe prestação de contas de Prefeitura, Câmara e Administração Indireta de seus 223 municípios, além das contas do governo

estadual com suas respectivas secretarias, ilustrando assim a imensidão na economia de papéis e, conseqüentemente, de resíduos que estarão deixando de ser produzidos para uma melhor gestão ambiental.

1.2.1 Problematização

Considerando-se as dificuldades iniciais (mudança de paradigma, mudanças de hardwares e softwares e capacitação e treinamento da assessoria tecnológica para dar suporte aos servidores em geral) já atravessadas pela ASTEC deste órgão, estabeleceram-se como focos de estudo deste trabalho a apreensão das dificuldades enfrentadas pelos usuários das ferramentas de tecnologia da informação na sua operacionalização, suas satisfações/insatisfações, se houve uma melhora no estabelecimento de prazos para execução das metas e, por fim, se as expectativas dos usuários com relação às condições de trabalho foram atendidas.

Partindo-se do pressuposto de que toda documentação utilizada no Tribunal de Contas tem formato digital, fez-se mister, então, que os servidores tomassem conhecimento de como operacionalizar as ferramentas de tecnologia da informação para a realização de suas atividades diárias de trabalho.

E, como a imposição de mudanças acarretou situações de aceitação ou rejeição, fez-se necessário tornar público através deste estudo o grau de satisfação dos funcionários com a operacionalização destas novas ferramentas de tecnologia da informação, verificando-se se houve melhora no modo de execução dos trabalhos, se a infraestrutura investida foi adequada à realização dos trabalhos, se atendeu à demanda por celeridade na execução dos processos tão almejada pela sociedade, etc.

Assim, a questão chave que foi equacionada e discutida neste trabalho incluiu a seguinte indagação: **Quais as representações sociais dos funcionários do TCE-PB a respeito da GED?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Apreender as representações sociais dos funcionários do TCE-PB em relação à GED nesta instituição.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Traçar o perfil do funcionário usuário da GED no TCE-PB;
- b) Reconstruir o processo de implantação da GED no TCE-PB;
- c) Identificar o impacto da GED nos processos de trabalho dos usuários;
- d) Especificar o grau de satisfação do funcionário usuário da GED.

2 METODOLOGIA

Nesta seção, apresentamos a descrição do campo social da pesquisa, qual seja, o Tribunal de Contas do Estado da Paraíba, em especial, os Departamentos de Auditoria da Gestão Municipal I e II, por serem os departamentos responsáveis pelas análises das prestações de contas de todos os municípios da Paraíba e possuírem a totalidade de seus integrantes trabalhando diretamente com a gestão eletrônica de documentos, e também por possuir uma melhor acessibilidade aos atores sociais neles inseridos.

Exibimos também a população em estudo, bem como os procedimentos representados pelos métodos, técnicas de pesquisa e instrumentos de coleta de dados.

2.1 DESCRIÇÃO DO CAMPO DA PESQUISA

O campo social desta pesquisa foi o âmbito interno do Tribunal de Contas da Paraíba, e os atores sociais/agentes envolvidos foram os servidores que utilizam a GED nas suas atividades diárias de trabalho. Pretendeu-se aplicar os questionários mistos a uma média de 30 servidores que trabalham diretamente com o processo eletrônico.

Os servidores escolhidos para participarem desta pesquisa empírica de opinião foram subdivididos em duas categorias, técnicos e administrativos. Os servidores administrativos utilizam a gestão eletrônica de documentos para o registro de recebimento, distribuição e tramitação de documentos e/ou processos, para o controle de estoque processual e para a localização de documento e/ou processos no âmbito interno do TCE-PB.

Já os servidores técnicos, recebem a meta mensal eletronicamente, através do TRAMITA, onde têm acesso a toda documentação/processo enviado pelo jurisdicionado ao TCE-PB e localizam documentos/processos no âmbito interno do tribunal. Consultam o SAGRES para fins de obter informações e coletar evidências a serem investigadas “in loco” e elaboram relatórios eletrônicos através das prestações de contas que foram inseridas inicialmente no sistema TRAMITA pelos munícipes juntamente com o uso do novo sistema SAGRES.

Os servidores técnicos envolvidos na pesquisa possuem, no mínimo, curso superior completo. Os administrativos possuem pelo menos nível médio completo. Todos os funcionários supramencionados receberam qualificação técnica para a execução de suas funções.

2.2 PROCEDIMENTOS

2.2.1 Métodos e Técnicas da Pesquisa e Instrumentos de Análise

Demo (1989) estabeleceu que a metodologia devia ser entendida como o conhecimento crítico dos caminhos do processo científico, indagando e questionando acerca de seus limites e possibilidades

O presente trabalho, quanto à sua abordagem metodológica, teve caráter misto (quali-quantitativo), por envolver, examinar e refletir as percepções para se obterem um entendimento de atividades sociais e humanas. Foi qualitativa no tocante a buscar conhecer a realidade do contexto (as representações sociais dos usuários de GED) a partir da opinião dos indivíduos. “A opinião dos indivíduos é uma qualidade porque o que as pessoas têm a dizer sobre um dado tema deve sempre ser visto como uma incógnita, como algo que não conhecemos antes de fazer a pesquisa.” Lefevre (2012, p. 14) e quantitativa, uma vez que, já descritas as qualidades, será possível quantificá-las através de uma maior ou menor adesão a uma opinião previamente enunciada.

Utilizou-se a aplicação de um questionário misto aos servidores integrantes do corpo técnico e administrativo do Departamento de Auditoria da Gestão Municipal I e II, (MERRIAM, 1998). O questionário é uma ferramenta de grande valor, capaz de captar os dados que necessitamos para a realização da pesquisa.

De acordo com Shaffer e Serlin (2004, p. 23):

Os métodos qualitativos e quantitativos são, em última análise, métodos para garantir a apresentação de uma amostra adequada. Ambos constituem tentativas para projetar um conjunto finito de informação para uma população mais ampla: uma população de indivíduos no caso do típico inquérito quantitativo, ou uma coleção de observações na análise qualitativa. [...] O objetivo em qualquer análise é adequar a técnica à inferência, a afirmação à comprovação. As questões que se colocam a um investigador são sempre: Que questões merecem ser levantadas nesta situação? Que dados poderão lançar luz sobre estas questões? E que métodos analíticos poderão garantir afirmações, baseadas em dados, sobre aquelas questões? Responder a estas questões é uma tarefa que envolve necessariamente uma profunda compreensão das potencialidades e limites de uma variedade de técnicas quantitativas e qualitativas.

Para Turato (2003, p. 262)

A abordagem qualitativa refere-se a estudos de significados, significações, ressignificações, representações psíquicas, representações sociais, simbolizações, simbolismos, percepções, pontos de vista, perspectivas, vivências, experiências de vida, analogias.

Utilizaram-se como referência bibliográfica, revistas, livros, legislações e periódicos sobre a temática epistemológica da informação, gestão da informação e competência

informacional, teoria das representações sociais e discurso do sujeito coletivo, dando especial destaque ao tema em estudo: a GED no TCE-PB: Representações Sociais.

A coleta de dados desta pesquisa descritiva de opinião foi realizada através de um levantamento feito com a aplicação de questionário misto (com questões abertas e de múltipla escolha) estruturado e modelado com a utilização do software da Microsoft word, encaminhado por e-mail ou entregue impresso para uma amostra de 30 servidores da área municipal do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba e análise documental.

Segundo Chizzotti (1991), na técnica de questionário estruturado, estabelece-se uma comunicação entre o pesquisador e as pessoas que detêm informações sobre o fenômeno investigado.

2.2.2 Universo e Amostra

Adotamos como universo da pesquisa o Tribunal de Contas do Estado da Paraíba, e como amostra os DEPARTAMENTOS DE AUDITORIA DA GESTÃO MUNICIPAL I e II. Cada departamento é constituído de três divisões de auditoria da gestão municipal. O departamento da auditoria da gestão municipal I é responsável pelos servidores técnicos e administrativos inseridos nas divisões I, II e III e o departamento da auditoria da gestão municipal II é responsável pelos servidores técnicos e administrativos inseridos nas divisões IV, V e VI. Em linhas gerais, a amostra foi composta por servidores técnicos e administrativos que trabalham na área municipal do TCE-PB, no total de 30 servidores.

2.2.3 Método/Técnica de Análise de Dados

2.2.3.1 Discurso do Sujeito Coletivo

O Discurso do Sujeito Coletivo é uma técnica que busca resolver os impasses que o pesquisador encontra quando deseja processar depoimentos em pesquisas qualitativas que usam questionários com perguntas abertas. Quando se realiza uma pesquisa com questões abertas, e se deseja obter como resultado final representações sociais ou opiniões coletivas de grupos ou categorias de indivíduos vivendo em sociedades, é preciso, de alguma forma, metodologicamente, transformar os depoimentos individuais, que são as respostas às questões abertas de questionários, em representações coletivas.

É preciso, em suma, somar depoimentos e obter desta soma resultados que sejam formalmente compatíveis com as opiniões individuais, ou seja, que também sejam depoimentos discursivos.

Define-se a técnica do discurso do sujeito coletivo como um recurso metodológico que permite a realização de pesquisas de resgate de opiniões coletivas. É uma técnica de pesquisa empírica que tem como objeto o pensamento de coletividades e ilumina o campo social pesquisado, resgatando as diferenças e semelhanças entre as visões dos atores sociais ou sujeitos coletivos que o habitam.

O discurso do sujeito coletivo, como técnica que visa à identificação e descrição de representações sociais presentes em uma dada formação sociocultural, a propósito de um determinado tema que se pesquisa, procura recuperar o semelhante e o diverso próprio das representações sociais.

O Discurso do Sujeito Coletivo ou DSC é um discurso síntese elaborado com pedaços de discursos de sentidos semelhantes reunidos num só discurso. Tendo como fundamento a teoria da Representação Social e seus pressupostos sociológicos, o DSC é uma técnica de tabulação e organização de dados qualiquantitativos que resolve um dos grandes impasses da pesquisa qualitativa na medida em que permite, através de procedimentos sistemáticos e padronizados, agregar depoimentos sem reduzi-los a quantidades.

O DSC constitui-se numa técnica de pesquisa qualiquantitativa, já que em todos os momentos da pesquisa fica preservada a natureza essencialmente discursiva e qualitativa da opinião ou representação e, inseparável dela, a dimensão quantitativa, associada à representatividade e generalização dos resultados. Sabe-se que o qualitativo e o quantitativo não são coisas distintas, mas partes, dimensões, aspectos da mesma coisa. São dimensões distintas de um mesmo fenômeno estudado. Representa um grande avanço em relação aos métodos atuais das pesquisas de opinião que combinam qualitativo e quantitativo. (LEFEVRE, 2012, p.25).

Utiliza-se esta técnica na primeira pessoa do singular com o fim de expressar o pensamento coletivo, pois foi criada para fazer uma coletividade falar, como se fosse um só indivíduo.

De acordo com Lefevre (2012, p.16):

O método do discurso do sujeito coletivo representa um avanço importante em relação aos métodos atuais de pesquisa de opinião que combinam qualitativo e quantitativo, nos quais, de um modo geral, há uma cisão entre o momento qualitativo, no qual as opiniões ou representações, em forma discursiva, são coletadas por meio de poucas entrevistas em profundidade, e o momento quantitativo, em que tais

opiniões, para poderem ser generalizáveis, são transformadas em perguntas com alternativas fechadas, perdendo a sua natureza discursiva e deixando, portanto, de serem verdadeiras opiniões.

Trata-se de um método essencialmente qualiquantitativo, já que em todas as fases da pesquisa fica preservada a natureza essencialmente discursiva e qualitativa da opinião ou representação e, inseparável dela, a dimensão quantitativa, associada à representatividade e generalização dos resultados.

Segundo Lefevre F; Lefevre AMC (2003, p.4):

Tendo como fundamento a teoria da Representação Social e seus pressupostos sociológicos, o DSC é uma técnica de tabulação e organização de dados qualitativos que resolve um dos grandes impasses da pesquisa qualitativa na medida em que permite, através de procedimentos sistemáticos e padronizados, agregar depoimentos sem reduzi-los a quantidades.

A técnica consiste basicamente em analisar o material verbal coletado em pesquisas que têm depoimentos como sua matéria prima, extraindo-se de cada um destes depoimentos as Ideias Centrais ou Ancoragens e as suas correspondentes Expressões Chave. Com as Ideias Centrais/Ancoragens e Expressões Chave semelhantes compõe-se um ou vários discursos-síntese que são os Discursos do Sujeito Coletivo.

Em suma, o DSC constitui-se numa técnica de pesquisa qualitativa criada para fazer uma coletividade falar, como se fosse um só indivíduo.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção, apresentamos a abordagem teórica que orientou nosso trabalho no campo da pesquisa, sob a perspectiva das organizações aprendentes e resumimos as ações de gestão da informação desenvolvidas no Tribunal de Contas do Estado da Paraíba.

Inicialmente, definimos os termos empregados no tema da proposta de estudo, que foram: Teoria das Representações Sociais, Método do Discurso do Sujeito Coletivo, o (a) GED, o gerenciamento eletrônico de documentos ou a gestão eletrônica de documentos, dando uma ênfase ao processo eletrônico e à usabilidade/usuários do GED, em particular, do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba.

O tema em epígrafe possui um território literário delimitado pela ciência da informação, tecnologia da informação e sistemas de informação, e pela inserção do Tribunal de Contas, que foi o espaço geográfico e institucional onde a pesquisa foi realizada, como uma organização aprendente. O campo de estudo foi uma pesquisa de opinião onde se usou o discurso do sujeito coletivo para descrever as representações sociais dos funcionários do TCE-PB em relação à GED.

3.1 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

Serge Moscovici, psicólogo social romeno naturalizado francês, foi o responsável por resgatar o uso da Teoria das Representações Sociais, oriundo da sociologia de Émile Durkheim, definindo-a como um campo de conhecimento específico que tem por função a construção de condutas comportamentais, e estabelece a comunicação entre sujeitos em um grupo social produtor de interações interpessoais, busca designar fenômenos múltiplos, observados e estudados em termos de complexidades individuais e coletivas ou psicológicas e sociais (MOSCOVICI, 1978).

O estudo das representações sociais dos funcionários do TCE-PB que utilizam a/o GED pode ser considerado um estudo promissor na medida em que investiga justamente como se formam e como funcionam os sistemas de referência que utilizamos para classificar pessoas e grupos e para interpretar os acontecimentos da realidade cotidiana. Por suas relações com a linguagem, a ideologia e o imaginário social e, principalmente, por seu papel na orientação de condutas e das práticas sociais, as representações sociais constituem elementos essenciais à análise dos mecanismos que interferem na eficácia do processo educativo.

Mas, como podemos definir as “representações sociais”? Nas sociedades modernas, somos diariamente confrontados com uma grande massa de informações. As novas questões e os eventos que surgem no horizonte social frequentemente exigem, por nos afetarem de alguma maneira, que busquemos compreendê-los, aproximando-os daquilo que já conhecemos, usando palavras que fazem parte de nosso repertório. Nas conversações diárias, em casa, no trabalho, com os amigos, somos instados a nos manifestar sobre eles procurando explicações, fazendo julgamentos e tomando posições.

Estas interações sociais vão criando “universos consensuais” no âmbito dos quais as novas representações vão sendo produzidas e comunicadas, passando a fazer parte desse universo não mais como simples opiniões, mas como verdadeiras “teorias” do senso comum, construções esquemáticas que visam dar conta da complexidade do objeto, facilitar a comunicação e orientar condutas. Essas “teorias” ajudam a forjar a identidade grupal e o sentimento de pertencimento do indivíduo ao grupo.

Por representações sociais entendemos um conjunto de conceitos, proposições e explicações originadas na vida cotidiana no curso de comunicações interpessoais. Elas são o equivalente, em nossa sociedade, aos mitos, e sistemas de crença das sociedades tradicionais; podem ser vistas como a versão contemporânea do senso comum (MOSCOVICI, 1981, *apud* OLIVEIRA, 2007, p.387).

De acordo com Jodelet (1989), a sociedade é constituída por um plano simbólico que pode ser configurado como um sistema de crenças ou representações sociais compartilhadas que permitem a comunicação ou a troca de sentidos entre seus membros, conferindo-lhes coesão.

As Representações Sociais constituem formas de conhecimento que são elaboradas e compartilhadas socialmente e favorecem a produção de uma realidade comum, viabilizando a compreensão e a comunicação dos indivíduos com o mundo. Ou seja, são conjuntos de conhecimentos socialmente elaborados e partilhados a partir de uma visão prática, possibilitando a formação de um contexto comum a um grupo social (JODELET, 1989).

Há muitas formas de conceber e de abordar as representações sociais, relacionando-as ou não ao imaginário social. Elas são associadas ao imaginário quando a ênfase recai sobre o caráter simbólico da atividade representativa de sujeitos que partilham uma mesma condição ou experiência social: eles exprimem em suas representações o sentido que dão a sua experiência no mundo social, servindo-se dos sistemas de códigos e interpretações fornecidos pela sociedade e projetando valores e aspirações sociais (JODELET, 1990).

Na concepção de Moscovici, as Representações Sociais são definidas como estruturas cognitivas específicas da sociedade contemporânea. Constituem uma forma de conhecimento primordial, socialmente elaborada e partilhada, que tem uma finalidade prática: conhecer e agir sobre o mundo atendendo às necessidades cotidianas. Este senso comum diferencia-se das outras formas de conhecimento, intelectual ou sensorial, por implicar uma relação específica entre o sujeito e o objeto de conhecimento: o sujeito se auto representa na representação que faz do objeto, ou seja, o sujeito imprime sua identidade naquilo que representa (MOSCOVICI, 1976; JODELET, 1984).

Representar um objeto significa criá-lo simbolicamente, fazer com que ele tenha um sentido para quem o representa, passando assim a fazer parte de seu mundo. Os objetos não são captados isoladamente pelos sujeitos, mas em determinados contextos e relações, portanto o sentido da representação de um objeto advém das relações com outras representações de outros objetos que formam um campo de representação (op.cit.). Como o campo de representação forma um sistema, a representação que um sujeito faz de um determinado objeto é um indício seguro da representação que tem de outros objetos e, conseqüentemente, de sua visão de mundo. Ao mesmo tempo, como reflete sua personalidade no que representa, a representação que faz do objeto é também um indício seguro sobre a sua própria identidade.

A partir destes conceitos supramencionados, pode-se perceber o caráter dinâmico das Representações Sociais, e também o seu grande potencial para criar e transformar a realidade social em que estão inseridas. Com base no pensamento de Garcia (1993), as Representações Sociais são compostas por três elementos básicos, que estão em constante interação e transformação: o conteúdo, que diz respeito às imagens, informações, opiniões e atitudes; o objeto, que se refere a uma pessoa, ação ou fato; o sujeito, que remete ao indivíduo, à família ou ao grupo social. Dessa forma, a Representação Social dará conta de como um sujeito ou grupo de sujeitos representa ou compreende um objeto, e o conteúdo é a maneira ou a visão que esse sujeito tem do objeto em questão.

Constata-se que as Representações Sociais têm vida própria, comunicam-se entre si, esvaem-se para emergir sob novas representações. Para Moscovici, o senso comum é “a forma de compreensão que cria o substrato das imagens e sentidos, sem o qual nenhuma coletividade pode operar” (2003, p. 48).

Percebe-se que ciência e senso comum são diferentes entre si, são modos distintos de compreender o mundo e de se relacionar com ele, são representações da realidade. Pode-se fazer a definição de representações sociais como uma “rede” de ideias, metáforas e imagens sociais mais fluidas que as teorias.

Moscovici defende que a teoria das Representações Sociais não é vaga; é uma opção descritiva e explicativa dos fenômenos sociais, que se difere da metodologia adotada na Psicologia tradicional.

Discute o desenvolvimento de uma psicologia social do conhecimento e afirma que o senso comum é um terceiro gênero de conhecimento diferente da ideologia e da ciência, que deve ser incorporado aos estudos em Psicologia Social, porque confere autonomia aos grupos minoritários.

Por meio do conhecimento cotidiano, os homens veiculam sentidos e, ao fazerem-no, expressam uma visão de mundo lógica, coerente, sensível; dão nova forma ao conhecimento científico. É referendar o caráter construtivo das representações sociais não como distorções de pensamento, mas como uma maneira diferente, “híbrida”, de pensar em grupo, de apreender a inovação social.

Desse modo, não há porque distinguir o social do coletivo: o homem estrutura seu pensamento, numa cultura específica, de modo dinâmico. Resumindo, a teoria das Representações Sociais é, para Serge Moscovici, a única teoria capaz de apreender aspectos tão sutis da racionalidade humana, das relações sociais que, na maioria das vezes, são comunicados pela linguagem numa “luta de ideias” que extrapola a ideologia e a ciência.

Logo, verifica-se que as Representações Sociais, de Moscovici, estudam tanto a cultura como a mente do indivíduo, e o autor prefere o termo “social” para indicar que as relações entre sociedade e cultura são interdependentes e contraditórias e não estáticas, como postulava Durkheim.

Segundo Neuza Batista dos Santos, in: Resenha do Livro Representações Sociais de Serge Moscovici (2010, p.6):

Apreendemos a historicidade na construção dos fenômenos sociais e a impossibilidade de considerar somente o pensamento científico como legítimo e de valor. Sentimo-nos gratificados de reabilitar a racionalidade do senso comum nos temas guardados na memória coletiva que nos constitui, pois é nela que se assenta o conhecimento científico.

Por meio do conhecimento cotidiano (percepção e observação), transformamos nossa ação, coexistimos como seres íntegros. Cremos que Moscovici figura no rol dos homens que, no interior das Ciências Sociais, fez a diferença, ousou compreender o “poder das ideias” das minorias ativas, o modo como os homens persuadem e influenciam uns aos outros pela comunicação.

3.2 DADOS, INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

A noção de que a sociedade atual está se transformando numa sociedade do conhecimento devido às novas tecnologias de processamento da informação não é nova. As novas tecnologias permitem fluxos livres de informação, que poderão vir a se transformar em conhecimento. A informação e o conhecimento têm um valor social, material e simbólico diferenciados. Enquanto a informação representa um bem de consumo massificado; o conhecimento é apreendido individualmente.

No ambiente competitivo em que cada vez mais as organizações se inserem, torna-se imperioso para a sobrevivência munir-se de técnicas e recursos com o fim de capitalizar a experiência e a informação adquiridas no âmbito das atividades da organização para transformá-las em conhecimento e manterem-se vivas no mercado. As organizações necessitam ter sistemas de informação que analisem os dados adquiridos, tratem-nos e permitam sua utilização para rentabilizar seus serviços. Utilizam *hardware*, *software*, procedimentos manuais, modelos de análise e planejamento e de controle e decisão. São responsáveis pela circulação de dados e informação necessários ao funcionamento do sistema.

Quanto mais global e estruturado for o sistema de informação, ou seja, o conjunto de meios humanos e técnicos, dados e procedimentos, articulados entre si, com fins de fornecer informação útil para a gestão das atividades da organização onde está inserido e, quanto melhor representar a organização em funcionamento, mais flexível poderá ser essa organização, na medida em que o SI vai atuar sob a forma de análise da organização e seus sistemas envolventes.

O SI é um instrumento de mudança estratégica na estrutura organizacional, colocando novos desafios e exigindo a utilização de novas metodologias com os recursos de TI, na medida em que estas constituem um potencial de desenvolvimento para as organizações.

Os termos 'dados', 'informação' e 'conhecimento' serão conceituados neste momento, uma vez que se confundem pela proximidade do seu significado e são de suma importância na utilização de sistemas de informação. O termo 'dado' aparece muito na literatura da área de Ciência da Informação e de Informática. É definido por Miranda (1999, p. 285) como: “Um conjunto de registros qualitativos ou quantitativos conhecidos que, organizado, agrupado, categorizado e padronizado adequadamente, transforma-se em informação”.

O conceito de informação deriva do latim e significa um processo de comunicação ou algo relacionado com comunicação (ZHANG, 1988). Informação é um processo que visa o

conhecimento, é tudo que reduz a incerteza, um instrumento de compreensão do mundo e da ação sobre ele (ZORRINHO, 1995).

O termo “informação” é conceituado por vários autores, entre eles: Wurman (1995, p.43) entende que esse termo só pode ser aplicado à "aquilo que leva à compreensão (...) O que constitui informação para uma pessoa pode não passar de dados para outra". Páez Urdaneta (*apud* PONJUÁN DANTE, 1998, p.3) também descreve o conceito de informação como dados ou matéria informacional relacionada ou estruturada de maneira potencialmente significativa. Da mesma maneira, Miranda (1999, p.285) conceitua informação como sendo "dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão".

Todas as organizações lidam rotineiramente com uma gama de fatos e dados que geram informações. Estas informações são tratadas, guardadas e disponibilizadas sistematicamente aos usuários por meio de sistemas de informações, que ajudam na tomada de decisões.

McGarry (1999, p. 4) considera que o termo “informação” possui os seguintes atributos:

Considerada como um quase sinônimo do termo fato; um reforço do que já se conhece; a liberdade de escolha ao selecionar uma mensagem; a matéria-prima da qual se extrai o conhecimento; aquilo que é permutado com o mundo exterior e não apenas recebido passivamente; definida em termos de seus efeitos no receptor; algo que reduz a incerteza em determinada situação.

A informação tornou-se tão importante que Drucker (1993) defende o primado da informação como a base e a razão para um novo tipo de gestão, em que a curto prazo se perspectiva a troca do binômio capital/trabalho pelo binômio informação/conhecimento como fatores determinantes no sucesso empresarial. Caminha-se para a sociedade do saber onde o valor da informação tende a suplantiar a importância do capital. A informação e o conhecimento são a chave da produtividade e da competitividade.

Ainda segundo Choo (2006, p. 28), um dos usos estratégicos da informação é aquele em que “a organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado. Novos conhecimentos permitem à organização desenvolver novas capacidades, criar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e melhorar os processos organizacionais”. Já Peter Drucker (1993, p. 45) acredita que o conhecimento, mais do que o capital ou o trabalho, é o único recurso econômico significativo da sociedade pós-capitalista ou sociedade do conhecimento.

Mas, afinal, o que é o conhecimento? Para Davenport (1998, p.19): “O conhecimento é a informação mais valiosa (...) é valiosa precisamente porque alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação (...)”.

Infere-se do parágrafo acima que o conhecimento é a informação que foi absorvida pelos indivíduos e está diretamente relacionado às informações anteriores agregadas por tais indivíduos. Não pode ser desvinculado do indivíduo, está estritamente relacionado com a percepção do mesmo, que usa a informação de acordo com seus modelos mentais.

As autoras Lastres e Albagli (1999, p. 30) entendem que:

Informação e conhecimento estão correlacionados, mas não são sinônimos. Também é necessário distinguir dois tipos de conhecimentos: os conhecimentos codificáveis - que, transformados em informações, podem ser reproduzidos, estocados, transferidos, adquiridos, comercializados etc., e os conhecimentos tácitos. Para estes, a transformação em sinais ou códigos é extremamente difícil já que sua natureza está associada a processos de aprendizado, totalmente dependentes de contextos e formas de interação sociais específicas.

Miranda (1999, p. 287) também distingue três diferentes tipos de conhecimentos:

conhecimento explícito é o conjunto de informações já explicitadas em algum suporte (livros, documento etc.) e que caracteriza o saber disponível sobre tema específico; conhecimento tácito é o acúmulo de saber prático sobre um determinado assunto, que agrega convicções, crenças, sentimentos, emoções e outros fatores ligados à experiência e à personalidade de quem detém; conhecimento estratégico é a combinação de conhecimento explícito e tácito formado a partir das informações de acompanhamento, agregando-se o conhecimento de especialistas.

Diante das diversas citações supracitadas, é de bom alvitre entender que os dados são os fatos puros, nas suas formas mais primárias, não organizados e, para que se transformem em informação, precisam ser organizados para adquirirem forma e utilidade para alguém. Devemos elencar as características imprescindíveis para que a informação tenha utilidade. A informação tem que ser precisa, sem erros, completa com todos os fatos que a tornam importante, econômica, flexível, confiável, relevante, simples, ou melhor, fácil de analisar, pontual, verificável, acessível e segura. Já o conhecimento provém das informações organizadas e processadas (resultantes de dados organizados) que passam a ser assimiladas por alguém e estão prontas para ser disseminadas para a sociedade.

Os dados, informações e conhecimento são os bens intangíveis de uma organização e são utilizados como subsídios essenciais às tomadas de decisões e à comunicação.

Davenport e Prusak (1999, p. 18) conceituam dado, informação e conhecimento, conforme demonstrado na figura abaixo. Contudo, dão maior ênfase ao termo 'informação': “Informação, além do mais, é um termo que envolve todos os três, além de servir como conexão entre os dados brutos e o conhecimento que se pode eventualmente obter”.

Para que um dado seja considerado informação, necessariamente requer algum tipo de análise, exige um consenso da área quanto aos termos adotados em relação ao seu significado e, finalizando, deve estar em sintonia com o público a que se destina.

Figura 1 - Dados, Informação e Conhecimento

Dados, Informação e Conhecimento		
Dados	Informação	Conhecimento
Simple observações sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana Inclui reflexão, síntese, contexto
Facilmente estruturado Facilmente obtido por máquinas Freqüentemente quantificado Facilmente transferível	Requer unidade de análise Exige consenso em relação ao significado Exige necessariamente a mediação humana	De difícil estruturação De difícil captura em máquinas Freqüentemente tácito De difícil transferência

Fonte: Davenport, 1998.

Diante da dificuldade em distinguir os termos dados, informação e conhecimento, Davenport (1998) apresentou, no quadro acima, as principais características de cada um para que se compreenda a abrangência e a natureza dos mesmos.

Figura 2 – Ambientes Organizacionais



Fonte: Marta Valentim, 2005.

A figura 2 demonstra que o ambiente organizacional deve ser entendido como uma área específica de atuação do servidor, organizado de modo a atender as necessidades institucionais e que oriente a política de desenvolvimento pessoal.

De acordo com autor:

Mais uma vez, foi apresentada a discussão acerca da ordem dos termos: dados, informação e conhecimento, a qual é bastante controversa. O gerenciamento da informação pessoal PIM – *personal information management* é uma necessidade e já existe há vários anos, no entanto, como um campo de pesquisa, só existe há vinte cinco anos. Mais recentemente, discute-se PKM – *personal knowledge management*, gerenciamento do conhecimento pessoal (JONES, 2010, p. 9).

Jones (2010, p. 9) aborda o artigo supramencionado sob três ângulos:

Informação é uma coisa; conhecimento, não. A informação se materializa em documentos, e-mails, papers etc, a qual pode ser modificada, guardada, enviada, recebida, apagada, etc. Conhecimento não é coisa, não pode ser experimentado nem representado diretamente, não pode ser examinado. Ele é incorporado, distribuído, escondido, é inferido através do seu impacto sobre os comportamentos observáveis. Todas as tentativas de representar o conhecimento nos levam à informação.

Inferre-se, portanto, que só há gerenciamento do conhecimento através do gerenciamento da informação, que é uma área mais abrangente. A informação pode levar ou não ao conhecimento. O gerenciamento do conhecimento pessoal é um subconjunto do gerenciamento da informação pessoal

No ímpeto de se definir a informação, após várias análises de seus muitos sentidos, chegou-se a conclusão de que não somos capazes de dizer com confiança qualquer coisa que não poderia vir a ser informação. Em contrapartida, o conhecimento é o que está na cabeça da pessoa, ou o que está embutido numa ferramenta ou num sistema. É integrado e distribuído, implícito e difícil de articular. Não pode ser visto, tocado ou diretamente manipulado.

A informação é adquirida rapidamente, o conhecimento é adquirido gradualmente e gerenciado indiretamente através das informações. Pode-se postular que o conhecimento é a informação em ação.

O referido artigo cita ainda que continuam a ser mais confundível termos como dados e informações e vice-versa, o que não ocorre com o conhecimento.

O desafio pra o PKM (gerenciamento do conhecimento pessoal) é tornar explícito, elucidar o conhecimento de uma pessoa e incutir novos conhecimentos que possam ajudar a pessoa a encontrar seus objetivos de vida.

A gestão do conhecimento gera e consome informações. Logo, deduz-se que o conhecimento extraído é conhecimento expresso e conhecimento expresso é informação. Tal

expressão pode ser de forma oral ou escrita, tanto faz, será sempre informação e só se transformará em conhecimento se for lida e aprendida, ou seja, internalizada pelo indivíduo.

3.3 AS ORGANIZAÇÕES COMO EMPRESAS GERADORAS DE CONHECIMENTO

O conhecimento amplamente disseminado toma várias formas, mas a sua qualidade é revelada na diversidade de capacitações que a empresa possui como resultado desse conhecimento. Grande parte do conhecimento de uma organização é oriunda da especialização e experiência de seus membros. A empresa oferece um contexto físico, social e cultural para que esse conhecimento adquira significado e propósito. Há também o conhecimento proveniente dos relacionamentos estratégicos com clientes, fornecedores e parceiros. O conhecimento de uma organização é distribuído de maneira altamente pessoal (essencial para o funcionamento e sucesso de uma empresa, mas difícil de ser exteriorizado e extraído) e de forma ampla. As empresas estão criando estruturas técnicas para o compartilhamento de informações interna e externamente e, com essa troca, gerar novos conhecimentos.

O conhecimento organizacional é valioso e provém dos indivíduos que o construíram trabalhando na área durante muito tempo. Este conhecimento não deve permanecer pessoal, pois a organização fica limitada na sua capacidade de generalizar essa especialização, deve se expandir para fora da organização para que seus clientes e parceiros não fiquem limitados na sua capacidade de maximizar a contribuição de valor agregado desse conhecimento. O grande dilema para uma organização é exteriorizar seu conhecimento para que ele possa ser compartilhado, mas não comprometendo o ímpeto de aprender e inovar.

O conhecimento organizacional leva à inovação técnica, resulta no desenvolvimento de novas competências, produtos ou serviços ou na melhoria das atividades de trabalho organizacional.

Choo (1998, p. 110) cita os quatro tipos de conhecimento de Boisot:

- Conhecimento codificado é o que pode ser armazenado ou registrado por escrito, sem muitas perdas de informação. Ex: preços de ações, códigos de software e textos legais.
- Conhecimento não codificado não pode ser capturado pela escrita ou armazenado sem perder partes essenciais da experiência a que se refere. Ex: capacidade de reconhecer um rosto, tocar piano, operar maquinaria complexa.
- Conhecimento disseminado é compartilhado com os outros. Ex: emissoras de rádio, relatórios publicados, notícias de jornal.
- Conhecimento não disseminado é o que permanece fechado dentro da cabeça de alguém, ou porque é difícil de expressá-lo, ou porque a pessoa resolveu deixá-lo lá. Ex: segredos de uma empresa, lembranças da infância.

Quadro 1 – Tipos de Conhecimento de Boisot

Codificado	Conhecimento privado	Conhecimento público
Não Codificado	Conhecimento pessoal	Conhecimento de senso comum
	Não disseminado	Disseminado

Fonte: Choo, 1998, p. 110.

Segundo o autor, a partir da classificação de Boisot, os conhecimentos pessoal, privado e de senso comum são importantes para análise do conhecimento interno da organização e podem ser diferenciados em:

Conhecimento tácito é o conhecimento implícito, não codificado e difícil de verbalizar, usado pelos membros da organização para realizar seu trabalho e dar sentido a seu mundo. É aprendido pela experiência do indivíduo após vários anos executando a mesma tarefa. É vital para a organização, pois apenas o know-how dos seres humanos tem a capacidade de gerar conhecimento. Conhecimento explícito é expresso formalmente com o uso de um sistema de símbolos, é facilmente comunicado e difundido. Pode se basear em objetos (palavras, números, fórmulas, equipamentos, documentos, modelos etc) ou regras (normas, rotinas ou procedimentos operacionais padrão). Conhecimento cultural consiste em estruturas cognitivas e emocionais que habitualmente são usadas pelos membros da organização para explicar, perceber, avaliar e construir a realidade (CHOO, 2003, p.188).

O conhecimento tácito é difícil de transferir ou verbalizar, porque não pode ser decomposto em regras e elementos e existe como uma qualidade que nasce de se conhecer uma coisa por inteiro. É o conhecimento que existe em nossa ação, implícito em nossos padrões de ações e em nossa sensação em relação às coisas com que estamos lidando.

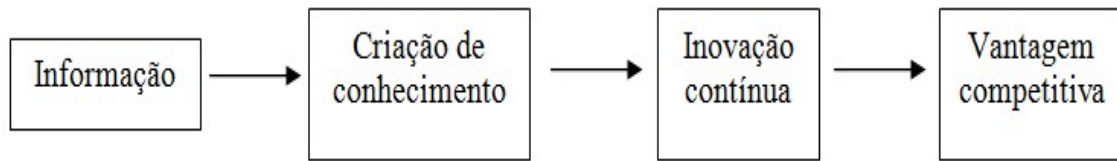
É difícil de verbalizar ou de ser codificado em símbolos como fórmulas ou regras escritas. É difícil decompô-lo em elementos ou passos, pois é baseado na experiência do indivíduo. Pode ser ensinado e compartilhado. Pode ser aprendido por meio de exemplo.

Em grupos, o conhecimento tácito existe nas diferentes práticas e relações que emergem do trabalho realizado junto o tempo todo. Torna-se valioso quando se transforma em novas capacidades, produtos e serviços.

Lidar com o conhecimento humano e transformá-lo em produtos úteis e serviços está se tornando uma habilidade fundamental para a sobrevivência de uma organização. A criação do conhecimento organizacional é um processo que amplifica o conhecimento criado pelos indivíduos e cristaliza-o como parte da rede de conhecimento da organização.

Nonaka e Takeuchi (1997) elencam duas dinâmicas que orientam o processo de amplificação do conhecimento: converter conhecimento tácito em explícito; e transferir conhecimento individual para o grupo, para a organização e para outras organizações.

Figura 3 - O conhecimento como vantagem competitiva



Fonte: Adaptado de Nonaka e Takeuchi (1997, p.5).

Ao longo do tempo, o conhecimento humano oscila entre o tácito e o explícito por um processo de interação social, o que produz novo conhecimento e amplia o seu uso.

Citam ainda que há quatro maneiras de criar conhecimento organizacional, pela interação e conversão entre conhecimento tácito e explícito:

Socialização: compartilhamento de experiências, aprende-se um ofício observando e copiando o comportamento de profissionais mais experientes.

Exteriorização: o conhecimento tácito torna-se explícito, através do compartilhamento de metáforas, analogias, modelos ou histórias.

Combinação: partes incompatíveis de conhecimento explícito existente se combinam e levam à produção de novo conhecimento explícito. É a transferência de conhecimento típica da aprendizagem em escolas e programas de instrução. Nas organizações, essas transferências ocorrem através dos relatórios, memorandos, etc.

Internalização: processo de aprendizagem e socialização mediante a repetição de uma tarefa, a fim de que o conhecimento explícito de princípios e procedimentos seja absorvido como conhecimento tácito. Para que isso aconteça, o conhecimento explícito precisa ser vivido ou experimentado pelo indivíduo (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 5).

Figura 4 - A espiral do conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1997, p. 80).

As organizações criam e exploram conhecimento para desenvolver novas capacidades e inovações, através de três atividades concomitantes: gerar e compartilhar

conhecimento tácito; testar e criar protótipos de conhecimento explícito; e extrair e aproveitar conhecimento externo.

Os autores citam que os processos de criação do conhecimento se desenvolvem em cinco fases:

Compartilhar o conhecimento tácito (socialização, partilhar experiências e habilidades);
 Criar conceitos (exteriorização);
 Justificar conceitos: os conceitos recém criados são avaliados para determinar se estão alinhados com os propósitos da organização e se satisfazem as necessidades da sociedade como um todo;
 Construir um arquétipo: o conceito justificado é transformado em algo tangível ou concreto (combinação);
 Disseminar o conhecimento para ativar novos ciclos de criação de conhecimento (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 61).

3.4 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

Já existe uma vasta literatura acerca do tema aprendizagem organizacional, no entanto, existe também muita discordância com relação ao que é e como acontece a aprendizagem organizacional.

A aprendizagem organizacional é vista como uma vantagem competitiva sustentável, seu foco de atenção tem recaído sobre os níveis das equipes de trabalho ou das organizações; para os psicólogos, a aprendizagem organizacional significa examinar a maneira como as organizações constroem e organizam seus conhecimentos e suas rotinas tendo em vista a eficiência organizacional e, para os pedagogos, a aprendizagem organizacional dá ênfase aos indivíduos, como eles constroem sua aprendizagem a partir da sua própria realidade e necessidade.

Não se devem confundir os termos aprendizagem organizacional com organização de aprendizagem. A aprendizagem organizacional se refere à como acontece a aprendizagem na organização, isto é, às habilidades e processos de construção do conhecimento. Constitui-se num importante tema no âmbito dos estudos organizacionais, mais especificamente nas áreas da Administração e da Psicologia organizacional. Já a organização de aprendizagem tem como foco questionamentos do tipo o que descreve os sistemas, princípios e características da organização que aprende como uma entidade coletiva (DODGSON, 1993, p. 376).

Erroneamente, o tema aprendizagem em organizações vem sendo utilizado como processo de treinamento, desenvolvimento e educação (TD&E), porém, nem todas as ações que geram aprendizagem constituem ações formais de TD&E orientadas para atender as necessidades da organização.

Pantoja e Borges-Andrade (2004) afirmam que há outras formas de transmissão de conhecimento e aprendizagem e argumentam que, dentro da organização, os indivíduos podem aprender por meio das consequências organizacionais resultantes de seus comportamentos, observando as consequências de comportamentos dos demais membros de sua equipe, ouvindo histórias de seus companheiros mais antigos ou recebendo instruções de seus supervisores ou outras pessoas da organização.

Abbad, Borges-Andrade e Nogueira (2006) salientam que este tipo de aprendizagem informal ocorre sem sistematização e em função dos interesses dos indivíduos e não pode recusar um ambiente organizacional que favoreça a organização, disseminação e o armazenamento de informações. Afirmam ainda que os indivíduos podem aprender por imitação, tentativa e erro, conversas com pares, colegas ou agentes relacionados ao trabalho. Partindo do pressuposto de que a base para o processo de aprendizagem é a interação do indivíduo com o ambiente, Svensson, Ellström e Aberg (2004), ressaltam que a aprendizagem informal é importante; entretanto não é suficiente para a aquisição de conhecimentos. Os processos de aprendizagem, sejam eles formais ou informais, devem estar interligados na medida em que o indivíduo se configura como elo mais forte dessa corrente.

Segundo Abbad & Borges-Andrade, 2004; Day, 1998; Pantoja & Borges-Andrade, 2004, as pessoas podem aprender o tempo todo no âmbito do contexto organizacional em que atuam e nessa perspectiva se insere a noção de aprendizagem informal, cuja ocorrência não é determinada ou desenhada pela organização e se dá em função dos interesses dos indivíduos na organização. Para Day (1998), a aprendizagem informal é pontual e específica das necessidades do indivíduo; portanto constitui evento altamente relevante para ele. Sonnentag, Niessen e Ohly (2004) salientam que as atividades informais de aprendizagem são em geral desestruturadas e iniciadas pelos próprios indivíduos. Portanto, podem ou não estar alinhadas aos objetivos e estratégias da organização; sua ocorrência, em geral, se manifesta em contextos de socialização organizacional.

O resultado esperado é que a aprendizagem na organização promova o desenvolvimento contínuo de novas competências, tais como proatividade, flexibilidade, criatividade, comprometimento, capacidade de aprender a aprender, entre outras.

Consequentemente, pode contribuir para o estabelecimento de novas e mais eficazes formas de relacionamento com o cliente, novas maneiras de delinear produtos e serviços ou ambos e novas estratégias de ação. Pozo (1999) resalta que na nova cultura de aprendizagem, os indivíduos estão sendo cada vez mais demandados a construir e reconstruir saberes, o que coloca em destaque sua capacidade de desenvolver estratégias de aprendizagem para o

alcance dessas metas. Embora o armazenamento de conhecimento seja importante para a organização, não é suficiente para assegurar um processo de aprendizagem contínua e diversificada. Para tanto, o aprendiz terá de empreender atividades voluntárias que promovam não apenas a associação ou reprodução de conhecimentos já elaborados, como também a reflexão e integração das informações com o fim de aumentar ou melhorar o conhecimento adquirido.

Como desde muito cedo estamos acostumados a desmembrar os problemas, a fragmentar o mundo, perdemos a capacidade de perceber a noção intrínseca de conexão com o todo. Devemos acabar de vez com a ilusão de que o mundo é feito de forças separadas, sem relação entre si e só assim poderemos construir as “organizações aprendentes”, que, segundo (Senge, p. 27/28) são “as organizações nas quais as pessoas expandem continuamente sua capacidade de criar os resultados que realmente desejam, em que se estimulam padrões de pensamentos novos e abrangentes, a aspiração coletiva, liberdade e as pessoas aprendem continuamente a aprender juntas.” “À medida que o mundo se torna mais interconectado, e os negócios se tornam mais complexos e dinâmicos, será mais fácil aprender no trabalho.” As empresas que realmente terão futuro serão aquelas que descobrirem como cultivar nas pessoas o comprometimento e a capacidade de aprender em todos os níveis da organização.

As organizações que aprendem são possíveis não só porque aprender faz parte da natureza humana, mas também porque adoramos aprender. A comunidade de negócios globais está, como um todo, aprendendo a aprender em conjunto, tornando-se uma comunidade que aprende.

Agora que estamos começando a entender as aptidões que tais organizações devem ter, para podermos diferenciá-las das organizações autoritárias e tradicionais, através do domínio de determinadas disciplinas básicas, tais como: pensamento sistêmico, domínio pessoal, modelos mentais, construção de uma visão compartilhada e aprendizagem em equipe. O pensamento sistêmico é um quadro de referência conceitual, um conjunto de conhecimentos e ferramentas para esclarecer os padrões como um todo e ajudar-nos a ver como modificá-los efetivamente. O domínio pessoal é a disciplina de continuamente esclarecer e aprofundar nossa visão pessoal de concentrar nossas energias, de desenvolver paciência e de ver a realidade objetivamente. Os modelos mentais são pressupostos profundamente arraigados, generalizações ou mesmo imagens que influenciam nossa forma de ver o mundo e de agir. A construção de uma visão compartilhada envolve habilidades de descobrir imagens de futuro (metas, valores e missões profundamente compartilhadas na organização), que estimulam o compromisso genuíno e o envolvimento, em lugar da aceitação. A aprendizagem em equipe

começa pelo diálogo, é a capacidade dos membros de deixarem de lado as idéias preconcebidas e participarem de um verdadeiro pensar coletivo. É vital, pois as equipes e não os indivíduos são a unidade de aprendizagem fundamental nas organizações modernas. Se as equipes não tiverem a capacidade de aprender, a organização não a terá.

O pensamento sistêmico é a quinta disciplina, pois é aquela que integra as outras, fundindo-as num corpo coerente de teoria e prática. Lembra-nos que a soma das partes pode exceder o todo e torna compreensível o aspecto mais sutil da organização que aprende, a nova forma como os indivíduos se percebem e ao seu mundo.

Segundo Senge, p. 21, o significado básico de uma organização que aprende é a que está continuamente expandindo sua capacidade de criar seu futuro, não basta apenas sobreviver, com a aprendizagem adaptativa, precisa-se somá-la à aprendizagem generativa, que amplia nossa capacidade de criar.

3.5 USABILIDADE/ USUÁRIOS

Tendo em vista que os usuários do GED são a peça chave para o desenvolvimento desta pesquisa, entendeu-se necessário defini-los como os servidores do TCE-PB que trabalham diretamente com o gerenciamento eletrônico de documentos, mais especificamente, os servidores que se encontram lotados nos Departamentos de Auditoria da Gestão Municipal I e II e que interagem com as interfaces computacionais rotineiramente para a consecução de suas atividades de trabalho.

No que diz respeito ao termo usabilidade, pode-se inferir que, quanto mais fácil for a interação entre o servidor e a interface computacional, quanto melhor for sua compreensão dos sistemas que estão utilizando, melhor será a usabilidade dos mesmos.

Na concepção de Padilha (2004, p.24): “Usabilidade é um termo empregado para descrever a qualidade de interação de usuários com algum tipo de interface”. É a característica daquilo que é utilizável, funcional.

Já para Batista (2003, p. 29): “Num ambiente hipermídia de aprendizagem, a interface deve ser facilmente compreendida pelo usuário. Essa facilidade durante a utilização pode ser expressa no termo usabilidade”.

Por tratarmos de usuários como o foco central da pesquisa a ser realizada, adentraremos um pouco no tema da usabilidade, que é definida pela ISO (1998) como:

A medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso, sendo:

Contexto de uso – usuários, tarefas, equipamentos (hardware, software e materiais) e o ambiente físico e social no qual um produto é usado.

Eficácia – A acurácia e completude com as quais usuários alcançam objetivos específicos, ou seja, o grau com que uma tarefa é realizada, se é possível completá-la ou não;

Eficiência – Os recursos gastos em relação à acurácia e abrangência com as quais usuários atingem objetivos, isto é, o nível de esforço despendido pelo usuário para concluir uma tarefa;

Satisfação – A ausência do desconforto e presença de atitudes positivas em relação ao uso de um produto.

Sabe-se que hoje em dia, os sistemas informatizados dão maior rapidez e precisão aos processos dos órgãos de controle. Iniciou-se a construção do chamado processo digital e, para isso, foi preciso superar o individualismo e o conservadorismo, aderindo-se às inovações tecnológicas e sociais e abrindo-se às novas formas de organização de processos.

3.6 CONCEITO DE DOCUMENTO E GED

Em linhas gerais, definiremos o que se entende por documento para, em seguida, adentrarmos ao conceito de GED.

Segundo os autores (SILVA et al, 2003) documento é definido como uma unidade constituída pela informação, pelos dados e seus suportes. É no documento que está a base de toda informação registrada, fitada em um suporte material com o objetivo de ser utilizado para consulta e provas, pois nele se insere o conteúdo comprobatório de fatos e execuções que foram realizados. Ressalta-se as inúmeras desvantagens dos documentos em forma física, quais sejam: difícil recuperação; acesso limitado; baixa segurança e integridade dos arquivos; necessidade de muito espaço para armazenamento; alto custo de manutenção das instalações, da produção e do pessoal alocado.

Documento é definido como um conjunto constituído por um suporte (peça) e pela informação que ele contém, utilizáveis para efeito de consulta ou como prova. Documentos de arquivo são documentos que contêm uma informação seja qual for a data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por qualquer serviço ou organismo público ou privado, no exercício de sua atividade. Em resumo, um documento é constituído por um suporte ou peça e por um conteúdo (a informação nele registrada) (ROUSSEAU; COUTURE, 1994).

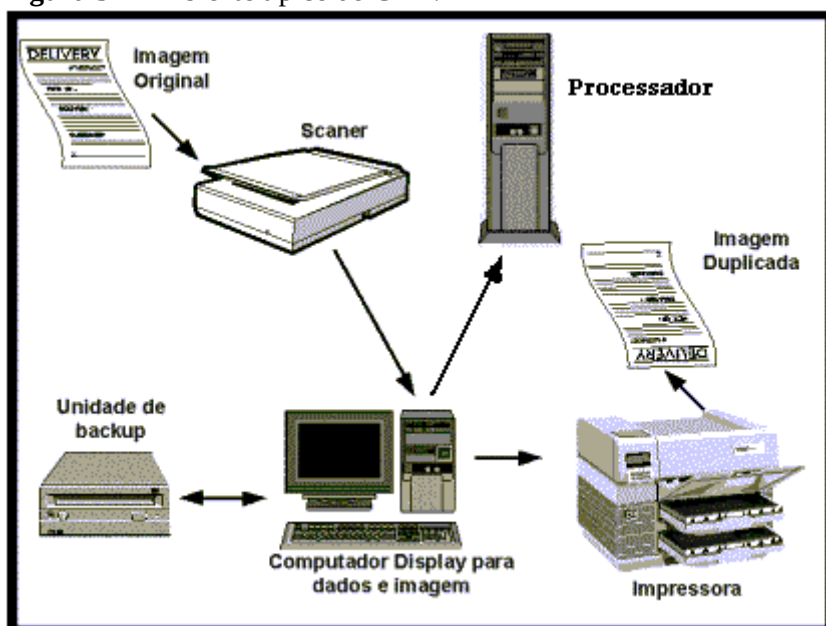
Vale a pena ressaltar que a tecnologia que antecedeu o GED foi a microfilmagem, ou melhor, um sistema de gerenciamento e preservação de informações, através da captação das imagens de documentos por processo fotográfico, que ainda é muito utilizada por diversas

empresas e entidades. No Brasil há legislação federal específica autorizando as atividades de microfilmagem no país, uma vez que o microfilme reproduz os mesmos efeitos legais dos documentos originais, que até podem ser eliminados após a microfilmagem.

3.6.1 Ambiente Típico de GED

Embora um ambiente GED possa ter configurações totalmente variadas, dependendo da aplicação desejada, a figura seguinte mostra um sistema com componentes típicos.

Figura 5 – Ambiente típico do GED.



Fonte: Angeloni, 2002.

O conceito de GED, isto é, gerenciamento eletrônico de documentos ou gestão eletrônica de documentos, é um sistema que converte informações em voz, texto ou imagens para a forma digital. Utiliza softwares e hardwares específicos que permitem a captação, armazenamento, localização e gerenciamento das versões digitais destas informações. Os documentos são digitalizados em scanners especiais, depois conferidos e gravados em discos ópticos. O GED melhora a produtividade, a qualidade e a agilidade no processamento e tráfego de informações e armazenamento de documentos digitais e eletrônicos em mídias de alta capacidade com segurança e eficiência.

Para Avedon (2002, p. 11):

O gerenciamento eletrônico de documentos é uma configuração de equipamentos, software e, normalmente, de recursos de telecomunicação baseada em computador e automatizada que armazena e gerencia imagens que podem ser lidas por máquinas e processadas por computador para sua recuperação. Os sistemas de GED preservam as características visuais e espaciais e a aparência dos documentos originais em papel.

GED é um conjunto de tecnologias que permite a uma organização gerenciar seus documentos em forma digital. Esses documentos podem originar-se de papel, microfilme, imagem, som, planilhas eletrônicas, arquivos de texto, etc. Um bom projeto de GED leva benefícios significativos a uma organização, que são perceptíveis em praticamente todos os seus departamentos, tais como:

- ✓ extrema velocidade e precisão na localização de documentos;
- ✓ total controle no processo;
- ✓ ilimitadas possibilidades de indexação e localização de documentos;
- ✓ melhor qualidade no atendimento ao cliente com respostas rápidas e precisas;
- ✓ gerenciamento automatizado de processos, minimizando recursos humanos e aumentando a produtividade;
- ✓ melhoria no processo de tomada de decisões;
- ✓ maior velocidade na implementação de mudanças em processos;
- ✓ obtenção de vantagem competitiva sustentável;
- ✓ possibilidade de implementação de trabalho virtual, com redução de despesas;
- ✓ redução de custos com cópias, já que há disponibilização de documentos em rede;
- ✓ melhor aproveitamento de espaço físico;
- ✓ disponibilização instantânea de documentos (sem limitações físicas);
- ✓ evita extravio ou falsificação de documento;
- ✓ agilidade em processos legais, nos quais é fundamental o cumprimento de prazos;
- ✓ aproveitamento da base de informática já instalada na organização;
- ✓ integração com outros sistemas e tecnologias;
- ✓ tecnologia viabilizadora de outras, como ERP, SCM, CRM e BI;
- ✓ continuidade de negócios: o GED é de grande auxílio para políticas de recuperação de documentos e manutenção das atividades da organização em casos de acidentes; e
- ✓ facilitação às atividades que envolvem colaboração entre pessoas e equipe, etc.

Para Walter Koch (1997, p. 22), “GED é a somatória de todas as tecnologias e produtos que visam a gerenciar informação de forma eletrônica”. Para o autor, o GED visa a gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As entidades, em diferentes aspectos, podem afiançar o acesso dessa massa documental, tornando um sistema que visa ao benefício, a curto e longo prazo, para ambas as partes, instituição e usuário.

As atuais tecnologias de GED acompanharam a evolução das plataformas de hardware e software, que são capazes de trabalhar com uma variedade de formatos, tais como imagens, textos, gráficos, etc. O GED visa a gerenciar o fluxo de informações, sejam elas na forma de voz, texto ou imagens, desde a sua captura até o seu arquivamento.

Fantini (2002, p. 35) enfatiza que:

O sistema de gerenciamento eletrônico de documentos conserva características visíveis e espaciais, e a aparência do documento original em papel. Gerencia o ciclo de vida das informações desde sua criação até o arquivamento, e podem estar registradas em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. O documento pode ser exibido ou impresso onde e quando necessário em apenas alguns segundos.

Segundo Rodrigues (2006, p. 103): “A gestão de documentos não surgiu da prática ou teoria dos arquivos, mas por uma necessidade da administração pública. Pois, todo tipo de instrumento que traga melhorias a uma entidade pública ou privada, é bem aceito”.

De acordo com Innarelli (2007, p. 25): “Com o auxílio da tecnologia da informação e comunicação, os documentos de valor permanente ou não, podem estar em qualquer lugar e a qualquer momento”.

O GED assegura que o conhecimento que foi produzido hoje possa ser transmitido para as próximas gerações, resguardando a imagem da instituição na história. Conforme Rondinelli ratifica (2002, p. 15) que: “do ponto de vista legal e histórico, a confiabilidade de um documento tem que ser garantida para que a justiça seja feita e o passado compreendido”.

Segundo José Rover Aires (2008):

O processo eletrônico designa a total informatização de um conjunto mínimo e significativo de ações, e por consequência, de documentos organizados em uma forma determinada e diversificada de fluxos que garantam a esses documentos, individual e em conjunto, autenticidade, integridade e temporalidade.

Isto posto, podemos concluir que o processo eletrônico garante a segurança dos documentos através da autenticidade, que trata da identificação da autoria ou titularidade do documento; da integridade, que diz respeito à proteção de seu conteúdo, e da temporalidade,

que se refere à verificação e certificação de quando os documentos foram criados ou alterados.

3.7 HISTÓRIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA

Instalado em 1º de março de 1971, o TCE-PB teve seu processo de criação iniciado em 17/08/1970 e concretizado com a sanção da Lei 3.627, em 31/08/1970. Funciona na Rua Professor Geraldo Von Shosten, 147, Jaguaribe e possui um quadro de pessoal de 445 servidores. Tem jurisdição em todos os órgãos e entidades das Administrações direta, indireta e fundacional do Estado e dos municípios, exercendo o que lhe compete o artigo 71 da Constituição Estadual, ou seja, acompanhar a gestão, fiscalizar e analisar os processos de prestação de contas, atos de admissão de pessoal, aposentadorias e pensões, licitações, contratos e convênios dos órgãos relacionados a seguir:

Quadro 2- Administração Estadual (Quantidade de Órgãos e Entidades pertencentes à Administração Estadual):

Governo do Estado	01
Secretarias Estaduais	34
Autarquias	14
Empresa Pública	03
Fundações	08
Fundos	22
Órgãos Especiais	06
Sociedade de Economia Mista	12
Total	100

Fonte: Relatório de Atividades do TCE – PB, 2º trimestre de 2013.

Quadro 3- Administração Municipal (Quantidade de Entes, Órgãos e Entidades pertencentes à Administração Municipal):

Prefeituras	223
Câmaras	223
Autarquias	94
Empresas	01
Fundações	07
Fundos	178

Órgãos Especiais	05
Sociedade de Economia Mista	02
Total	733

Fonte: Relatório de Atividades do TCE – PB, 2º trimestre de 2013.

O quadro 2 – Administração Estadual – demonstra que o TCE-PB tem jurisdição em todos os órgãos das Administrações Direta, Indireta e Fundacional do Estado da Paraíba, quantificando-os para fins de análise e subdivisão das prestações de contas por departamentos.

O quadro 3 - Administração Municipal – descreve a quantidade de municípios que compõem o Estado da Paraíba, e, conseqüentemente, de Prefeituras, Câmaras e administrações indiretas que serão objeto de análise pelas diversas divisões do TCE-PB.

Todos os esforços do Tribunal, mais recentemente, visam a dar cumprimento aos elevados encargos que lhes são reservados pela Lei de Responsabilidade Fiscal, implementando uma nova era na fiscalização e no controle externo - deveres/direitos que a Constituição Federal lhe outorga, modificando o momento e a oportunidade do controle, permitindo a tomada de posição e a correção de rumos, aspectos centrais do ideário da LRF.

Tem como missão corresponder às demandas da sociedade, exercendo o acompanhamento, a orientação, o controle e a fiscalização da gestão dos recursos públicos, com fidelidade aos princípios constitucionais. (Plano Estratégico 2011-2015).

De acordo com o Regimento Interno do TCE-PB (RN 010/2010): O Tribunal de Contas do Estado é integrado por sete Conselheiros, sendo três deles escolhidos pelo Governador do Estado, com aprovação da Assembleia Legislativa, dois - alternadamente - dentre auditores e membros do Ministério Público junto ao Tribunal, indicados em lista tríplice pela Corte, segundo os critérios de antiguidade e merecimento, e quatro pela Assembleia Legislativa.

Os auditores, em número de sete, serão nomeados pelo Governador do Estado, dentre os cidadãos que satisfaçam os requisitos exigidos para o cargo de Conselheiro do Tribunal de Contas do Estado, mediante concurso público de provas e títulos, realizado pelo Tribunal de Contas.

O Ministério Público junto ao TCE é composto por sete Procuradores que integram a carreira na forma estabelecida em lei, observado o disposto nos artigos 130 e 135 da Constituição Federal, e tem como Chefes um Procurador-Geral e dois Subprocuradores-Gerais.

O TCE é órgão colegiado, cujas deliberações são emanadas do Tribunal Pleno e das 1ª e 2ª Câmaras. O Tribunal Pleno é integrado por todos os conselheiros e presidido pelo Presidente do Tribunal. Cada Câmara é composta por três conselheiros. Os auditores participam dos colegiados e substituem os conselheiros em suas ausências e impedimentos legais, ou no caso de vacância de cargo, podendo ser, ainda, convocados para completar quórum no Tribunal Pleno ou nas Câmaras, por seus respectivos Presidentes.

Para a execução dos seus serviços técnicos e administrativos, o Tribunal dispõe de órgãos que compõem sua estrutura organizacional e de 445 servidores integrantes do seu quadro de pessoal.

A Escola de Contas Conselheiro Otacílio Silveira, instituída no âmbito do Tribunal, é órgão destinado a propiciar a especialização, aperfeiçoamento e treinamento dos servidores (TC, 2011).

O Conselheiro Corregedor, com o auxílio da Corregedoria, exerce suas funções conforme as competências estabelecidas nos arts. 38 e 39 do Regimento Interno do Tribunal, alteradas pela Resolução Normativa RN-TC-01/2011.

A Ouvidoria assegura a celeridade no atendimento das sugestões e críticas, tratamento das informações e apuração das reclamações recebidas, das diversas maneiras, pela Corte de Contas. A legislação e as Normas pertinentes podem ser encontradas no Portal do TCE.

3.7.1 O Tribunal de Contas do Estado da Paraíba e a Constituição Estadual de 2005

A seção VIII da Constituição Estadual, que trata da Fiscalização Contábil, Financeira e Orçamentária, em seu artigo 71, delimitou detalhadamente em sua redação as atribuições reservadas ao Tribunal de Contas do Estado da Paraíba, que são:

- ✓ Apreciar as contas prestadas anualmente pelo Governador do Estado, mediante parecer prévio, que deverá ser elaborado em sessenta dias a contar do seu recebimento (art. 71, I);
- ✓ Julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos dos três Poderes, da administração direta e indireta, incluídas as fundações e sociedades instituídas e mantidas pelo Poder Público Estadual, e as contas daqueles que derem causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário (art. 71,II);

- ✓ Appreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos de admissão de pessoal, a qualquer título, na administração direta e indireta, incluídas as fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público, excetuadas as nomeações para cargo de provimento em comissão, bem como as concessões de aposentadorias, reformas e pensões, ressalvadas as melhorias posteriores que não alterem o fundamento do ato concessório (art. 71, III);
- ✓ Realizar, por iniciativa própria, da Assembleia Legislativa, de comissão técnica ou parlamentar de inquérito, inspeções e auditorias de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, nos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, e demais entidades referidas no inciso II (art. 71, IV);
- ✓ Fiscalizar a aplicação de quaisquer recursos repassados pelo Estado mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres (art. 71, V);
- ✓ Prestar as informações solicitadas pela Assembleia Legislativa ou por qualquer das suas comissões, sobre fiscalização contábil, financeira e orçamentária, operacional, patrimonial e sobre resultados de auditorias e inspeções realizadas no prazo determinado na solicitação (art. 71, VI);
- ✓ Aplicar aos responsáveis, em caso de ilegalidade de despesa ou irregularidade de contas, as sanções previstas em lei, que estabelecerá, entre outras cominações, multa proporcional ao dano causado ao erário (art. 71, VII);
- ✓ Assinar prazo para que o órgão ou entidade adote as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, se verificada ilegalidade (art. 71, VIII); e
- ✓ Sustar, se não atendido, a execução do ato impugnado, comunicando a decisão à Assembleia Legislativa (art. 71, IX).

O artigo 74 da Constituição Estadual determina que será da competência exclusiva do Tribunal de Contas elaborar o seu regimento interno, dispor sobre sua organização e funcionamento, eleger seus órgãos diretores e organizar sua secretaria e serviços auxiliares (TCE, 2009).

3.7.2 Sistemas Utilizados no Tribunal de Contas da Paraíba

O Tribunal de Contas do Estado da Paraíba investe em Tecnologia da Informação há quase 20 anos, é referência nacional em processo eletrônico e é considerado um dos mais ágeis e modernos do país. Há 15 meses, já não lida com processos em papel. Em razão desse avanço, tem sido frequentemente procurado por instituições congêneres interessadas em

conhecer algumas de suas experiências, entre elas o Sistema de Acompanhamento da Gestão dos Recursos da Sociedade (Sagres) (TCE-PB, 2012).

O TCE-PB encontra-se na WEB desde 1998 e mantém um portal onde divulga seus procedimentos, informações e dados acerca da gestão pública estadual e municipal paraibanas. No portal – <http://www.tce.pb.gov.br> são disponibilizados os seguintes serviços:

Portal do Gestor – sistema para o envio de dados e documentos pelos jurisdicionados, solicitação de correção, notificação para esclarecimentos e encaminhamento de documentos, credenciamento de gestores e técnicos. Através do endereço: <https://gestor.tce.pb.gov.br/tramita/login.jsf>, o usuário, previamente cadastrado, tem acesso ao portal para inserção das informações através de um *login*, senha e *captcha*.

Diário Oficial Eletrônico – o Diário Oficial Eletrônico do TCE-PB, instituído pela LC 91/2009, é o meio oficial de publicação dos atos processuais e administrativos do Tribunal e de seus órgãos integrantes, bem como das suas comunicações em geral. De acordo com a Lei, considera-se como data da publicação o primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização da informação no Diário. Assim, a divulgação do Diário na Internet sempre ocorre no dia útil anterior ao da sua publicação, geralmente no final do expediente do Tribunal. As datas de publicação e divulgação constam na primeira página de cada edição do Diário.

É um sistema para divulgação de todos os atos oriundos do Tribunal, assim como comunicações e alertas aos jurisdicionados (desde fev/2010). No site: www.tce.pb.gov.br, há um *link* no lado direito possibilitando a consulta do diário eletrônico com a aposição da data que se deseja consultar.

É também um periódico, através do qual os prefeitos e presidentes de Câmaras dos 223 municípios dispõem para as suas publicações exigidas por lei, sem custo para os municípios.

SAGRES – sistema de acompanhamento da gestão dos recursos da sociedade; (desde 2003): sistema de informações que se propõe a padronizar os dados enviados pelas entidades fiscalizadas, de modo a permitir o seu armazenamento e posterior utilização de forma otimizada, permitindo ao Tribunal de Contas do Estado o exercício do controle externo de forma mais eficiente. É um sistema responsável pelo controle, agilidade e presteza da boa e regular aplicação dos recursos públicos.

O SAGRES ONLINE é um sistema através do qual qualquer cidadão pode acompanhar e avaliar os atos dos gestores públicos, acessando informações sobre a execução orçamentária e financeira das Administrações direta e indireta estadual, prefeituras e câmaras

municipais. Os dados nele contidos estão disponibilizados de forma bruta, conforme são recebidos, sem qualquer juízo emitido pelo TCE-PB, conforme ilustrado a seguir:

O TCE-PB, no exercício de sua competência, possibilita o controle social ao pôr em prática o princípio da transparência e disponibiliza, neste espaço, as principais informações relativas à gestão pública fornecidas pelos respectivos gestores, sem que sobre ela haja emitido qualquer juízo de valor, conforme opções discriminadas a seguir:

Figura 6 - Ícone de acesso ao Portal da Cidadania

Portal da Cidadania - SAGRES

Selecione a opção de consulta:



Fonte: www.tce.pb.gov.br, 2013.

TRAMITA – sistema de gerenciamento de controle e fluxo de processos (desde 2007):

É um sistema de tramitação de processos e gerência de documentos eletrônicos. Permite a consulta a cada um dos 627 organismos sob a jurisdição do TCE-PB e acompanha a tramitação interna dos seus documentos/processos. Gerencia as metas de todo Tribunal, recebendo os relatórios de auditoria, parecer do Ministério Público, decisões do Pleno e das Câmaras, controlando, assim, toda movimentação processual, desde a entrada do documento até o seu arquivamento.

Figura 7 – Página de abertura do sistema TRAMITA

Fonte: <https://tramita.tce.pb.gov.br>, 2013.

Mapa GEO PB – sistema de gestão de obras georeferenciadas da Paraíba:

É um sistema que auxilia no acompanhamento das obras executadas e em execução pelo Estado e pelos municípios. Promove a interação com a sociedade, que poderá fiscalizar e denunciar possíveis irregularidades nas mencionadas execuções.

IDGPB – Indicadores de desempenho do gasto público em educação na Paraíba (em treinamento) (TCE, 2013).

O primeiro passo para o conhecimento e a utilização dos sistemas do TCE-PB é através do acesso pela rede mundial de dados ao site <www.tce.pb.gov.br>, onde há diversos links para facilitação do uso de tais sistemas. Através do portal do gestor, (gestor.tce.pb.gov.br/tramita/login.jsf) todos os jurisdicionados são cadastrados com um “login” e senha para fornecer as informações solicitadas e encaminhar todas as prestações de contas ao TCE-PB de forma digital. Através do diário oficial eletrônico todos os cidadãos podem ter acesso a todos os atos proferidos pelo Tribunal Pleno e por suas Câmaras.

O sistema de acompanhamento da gestão dos recursos da sociedade, na versão captura, é um módulo que permite a captura dos dados da execução orçamentária, licitações, obras e folha de pessoal dos jurisdicionados que devem enviar a prestação de contas públicas ao TCE. Tem-se acesso através de: portal.tce.pb.gov.br/aplicativos/sagres/captura ou através do atalho posicionado na área de trabalho de cada servidor. Toda análise inicial começa com a utilização do SAGRES, e todo cidadão pode fiscalizar a gestão de recursos públicos através da utilização do SAGRES online.

É através do TRAMITA que os servidores têm acesso a todos os processos entregues de forma digital ao TCE-PB, em que setor estão localizados, em que fase de julgamento se encontram, etc. No TRAMITA encontra-se disponibilizada a meta mensal do servidor, e tal sistema tem o condão de fazer o controle de quanto tempo cada funcionário gasta na execução mensal de suas atividades.

O mapa GEO PB é um sistema de gestão de obras georeferenciadas da Paraíba, utilizado pela Divisão de Obras do TCE – PB quando das suas análises de obras e inspeções “in loco”. O IDGPB é um sistema de grande valia, pois serve para uma análise complexa dos indicadores de desempenho do gasto público em educação na Paraíba.

3.8 LEGISLAÇÃO VIGENTE NO TCE-PB

Como alternativa ao papel, há legislações em todo o mundo concedendo a mesma eficácia jurídica ao documento eletrônico assinado digitalmente. Assim sendo, achamos conveniente listar (em anexo) a legislação federal que trata da gestão eletrônica de documentos.

Entretanto, em linhas gerais, focaremos na legislação adotada pelo Tribunal de Contas da Paraíba, a saber:

- a Lei 11.419, de 19/12/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial e que alterou a lei 5.869, de 11/01/73 – Código de Processo Civil: regulamentou o uso do meio eletrônico para a prática de atos processuais e criou o processo eletrônico no Brasil. Embora a efetiva e ampla aplicação da Lei n. 11.419 de 2006 ainda dependa da tecnologia ser mais disponibilizada, várias experiências no país já se fazem sentir, com destaque para a Justiça do Trabalho.

- a Medida Provisória 2.200-2/2001 – ICP – BRASIL, que dispõe sobre certificação de assinaturas eletrônicas: institui a infraestrutura de chaves públicas brasileira - ICP-Brasil e transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, entre outras providências.

- a alteração da Lei Orgânica do TCE-PB: foi acrescentado um capítulo, através da Lei complementar 91/09, instituindo o sistema eletrônico de processos por meio de autos, total ou parcialmente digitais, utilizando, preferencialmente, a rede mundial de computadores e acesso por meio de redes internas e externas. O jurisdicionado enviará e receberá dados e documentos necessários ao exercício do controle externo, na forma eletrônica, e os mesmos serão considerados originais para todos os efeitos legais.

- a alteração do Regimento Interno do TCE PB (RN – 10/2010): acrescentou-se o capítulo referente ao processo eletrônico, citado nos artigos 69 a 78 da referida resolução.

- a Resolução normativa: RN 007/09, que trata da forma de envio dos balancetes através do SAGRES: dispõe sobre o encaminhamento dos balancetes mensais, de informações complementares e dos demonstrativos exigidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal, por meio eletrônico, pelas unidades gestoras da administração pública direta e indireta do Estado e dos municípios.

- Resolução Normativa RN 03/10, que estabelece normas para prestação de contas anuais dos poderes e órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, estadual e municipal.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo do presente trabalho foram apresentados os resultados obtidos na pesquisa através da análise dos dados, que, segundo definição de Goldhor (1978, p.197): “a análise dos dados é o processo através do qual se procura significados novos e adicionais por meio de comparações entre os vários aspectos dos dados originais ou através de cálculos feitos a partir deles”.

Gomes (1994, p.69) define as finalidades que devam ser alcançadas através da análise dos dados, quais sejam:

“estabelecer uma compreensão dos dados coletados, confirmar ou não os pressupostos da pesquisa e/ou responder às questões formuladas, ampliar o conhecimento sobre o assunto pesquisado, articulando-o ao contexto cultural do qual faz parte.”

Os resultados apresentados a seguir foram obtidos por meio da aplicação de questionários estruturados a uma amostra de 30 (trinta) servidores do TCE – PB, escolhidos de forma intencional por trabalharem direta e rotineiramente com a gestão eletrônica de documentos, e, por isso, tornarem-se as representações sociais dos usuários da GED no TCE-PB.

Da amostra em questão, 16 (dezesesseis) usuários representaram o sexo masculino e 14 (quatorze), o sexo feminino, constituindo-se numa amostra bastante homogênea.

No presente capítulo, avaliaram-se as respostas dadas aos questionários aplicados, evidenciando-se nos itens 1 a 4 o perfil do funcionário usuário da(o) GED nesta instituição. Os itens seguintes (5 a 25) tiveram como escopo a reconstrução do processo de implantação da(o) GED no TCE, identificando seu impacto nos processos de trabalho dos usuários, especificando o grau de satisfação dos funcionários para, por fim, compreender a representação social que estes funcionários possuem em relação à GED no TCE-PB,

4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Segundo Sanz Casado (1994): “usuário é o indivíduo que necessita de informações para o desenvolvimento de suas atividades.”

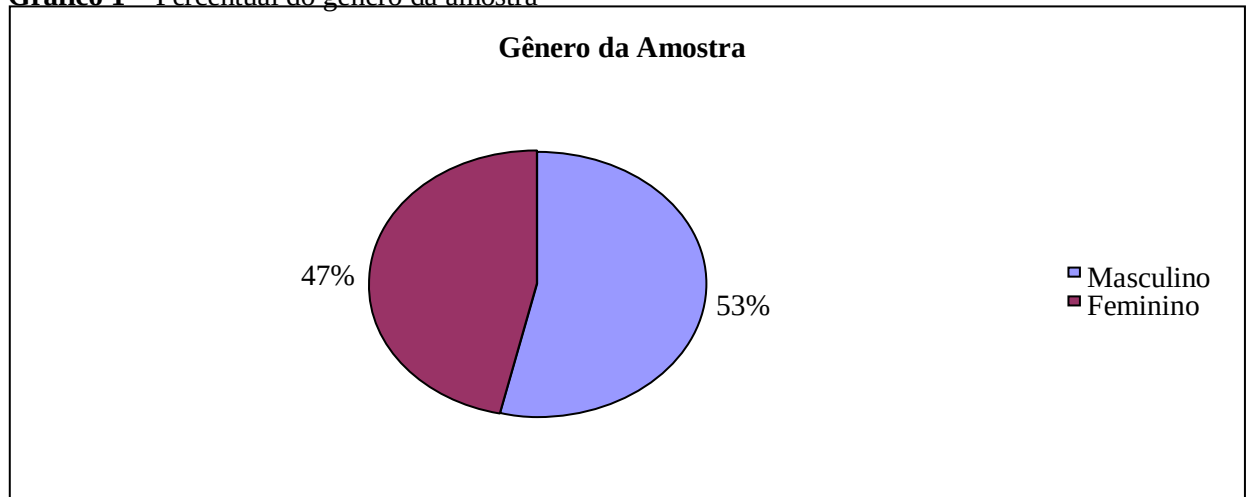
Nº 1: Em relação à primeira indagação, que diz respeito ao gênero (Tabela 1) do grupo de funcionários estudados, tivemos 46,67 % de usuários do gênero feminino e 53,33 % de usuários do gênero masculino, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 1 – Predominância do gênero da amostra

GÊNERO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Masculino	16	53,33
Feminino	14	46,67
Total	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 1 – Percentual do gênero da amostra



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

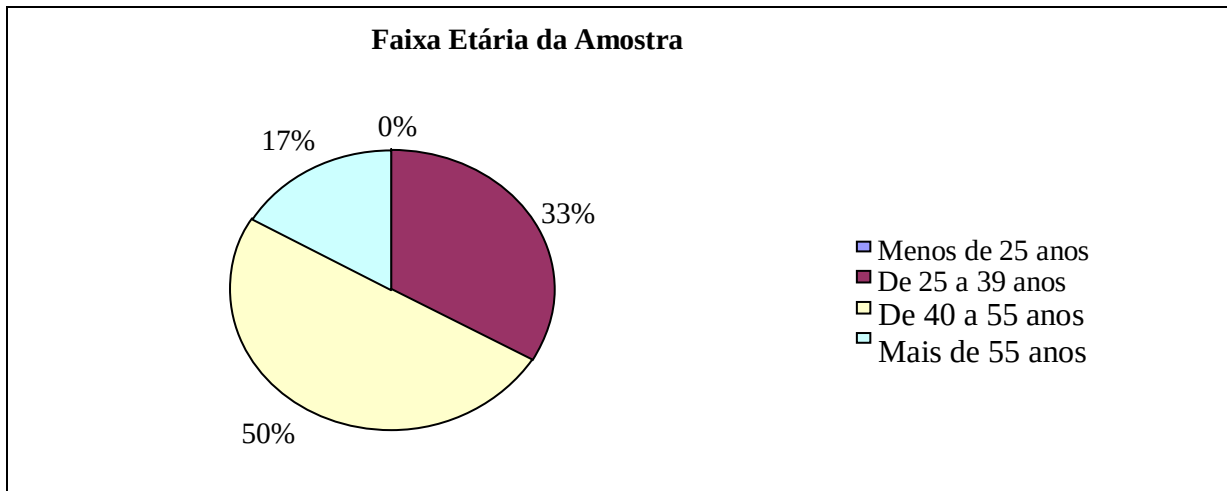
A amostra estudada foi homogênea no tocante ao gênero, apresentando 53 % e 47 % de servidores do sexo masculino e feminino respectivamente.

Nº 2: Com relação ao item faixa etária (tabela 2), constatamos um maior destaque para os funcionários entre 40 e 55 anos, que representam um total de 50 % da amostra.

Tabela 2 – Faixa etária dos servidores

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Menos de 25 anos	00	0,00
De 25 a 39 anos	10	33,33
De 40 a 55 anos	15	50,00
Mais de 55 anos	05	16,67
Total	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 2 - Percentual da faixa etária da amostra

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

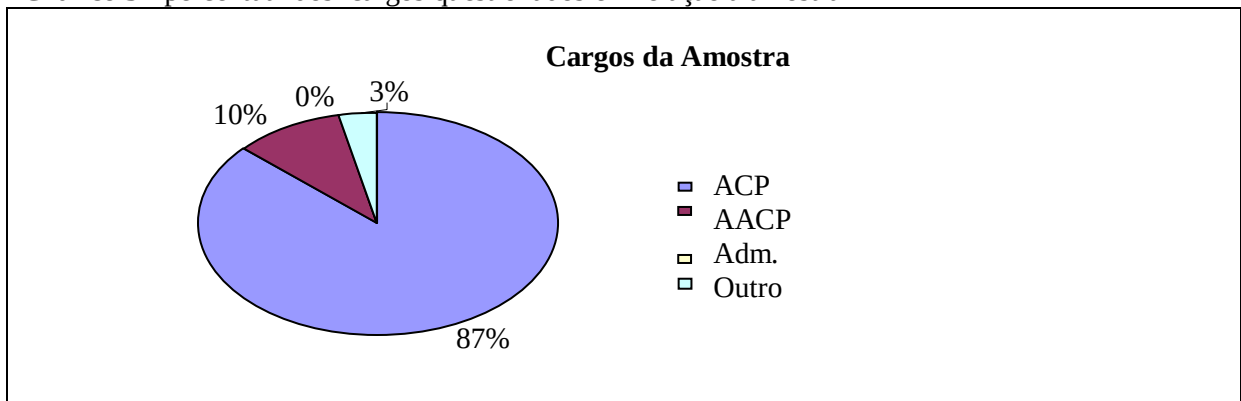
Evidenciou-se que a faixa etária predominante, com 50 % da amostra, foi de 40 a 55 anos de idade, no entanto, houve um percentual elevado de 33 % de servidores com idades entre 25 e 39 anos.

Nº 3: Com relação ao cargo ocupado pelo servidor (Tabela 3), a predominância foi de técnicos de nível superior (Auditores), que desempenham as atividades fim do TCE-PB, atingindo um total de 86,67 % dos funcionários pesquisados.

Tabela 3 – Cargo ocupado pelo servidor no TCE-PB

CARGO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Auditor de Contas Públicas	26	86,67
Auxiliar de Auditoria de Contas Públicas	03	10,00
Administrativo	00	0,00
Outros	01	3,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 3 - percentual dos cargos questionados em relação à amostra

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

97 % dos cargos ocupados pela amostra são técnicos de nível superior e médio, que exercem a atividade fim do TCE-PB.

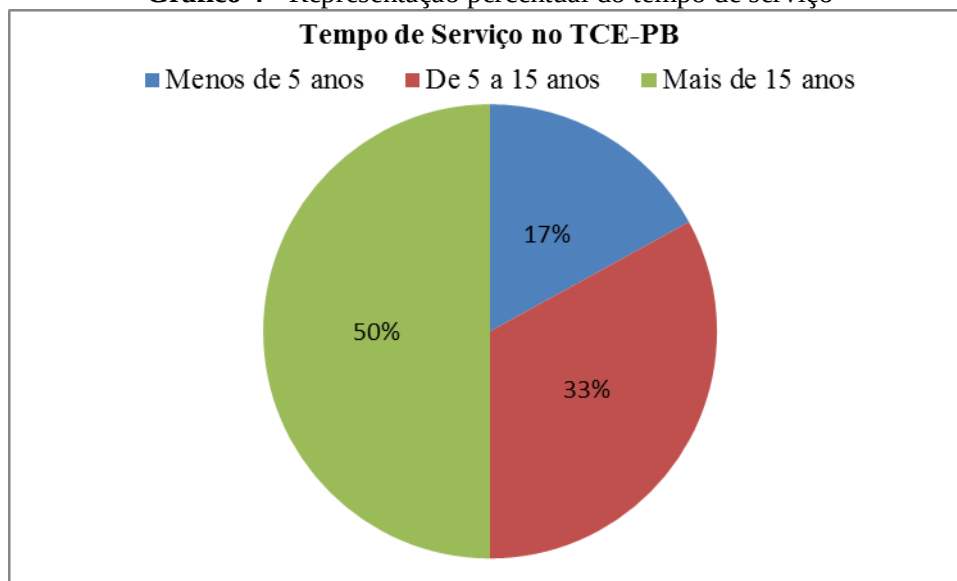
Nº 4: No tocante ao tempo de serviço prestado ao TCE-PB, constatamos que 50 % da amostra de servidores pesquisados tem mais de 15 anos de serviço, o que demonstra que possuem vasta experiência para discorrer opiniões acerca da fase anterior à implantação da(o) GED, assim como da fase atual, a substituição do papel pelo processo eletrônico.

Tabela 4 – Tempo de serviço prestado ao TCE-PB

TEMPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Menos de 5 anos	05	16,67
De 5 a 15 anos	10	33,33
Mais de 15 anos	15	50,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 4 - Representação percentual do tempo de serviço



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Evidenciou-se o perfil dos usuários da(o) GED no TCE-PB caracterizado pelas questões supramencionadas de 1 a 4.

A amostra estudada foi homogênea no tocante ao gênero, apresentando 53 % e 47 % de servidores do sexo masculino e feminino respectivamente. A grande maioria (87 %) dos servidores participantes são auditores de contas públicas, que exercem a atividade fim do órgão em estudo e encontram-se, na faixa etária dos 40 aos 55 anos de idade (50 %), com um tempo de serviço prestado ao órgão de mais de 15 anos de serviço (50 %), o que demonstrou

que possuem vasta experiência para discorrer opiniões acerca da fase anterior à implantação da(o) GED, assim como da fase atual, a substituição do papel pelo processo eletrônico.

4.2 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DOS FUNCIONÁRIOS DO TCE-PB EM RELAÇÃO À GED

Nesta etapa foram descritas as representações sociais dos funcionários do TCE-PB em relação à gestão eletrônica de documentos. Prosseguiu-se, então, com a análise e interpretação dos dados coletados através da aplicação dos questionários mistos à amostra de 30 funcionários.

Assim, a primeira pergunta fechada pertencente a este bloco foi de múltipla escolha (nº5): atualmente, você pode dizer que atua predominantemente com:

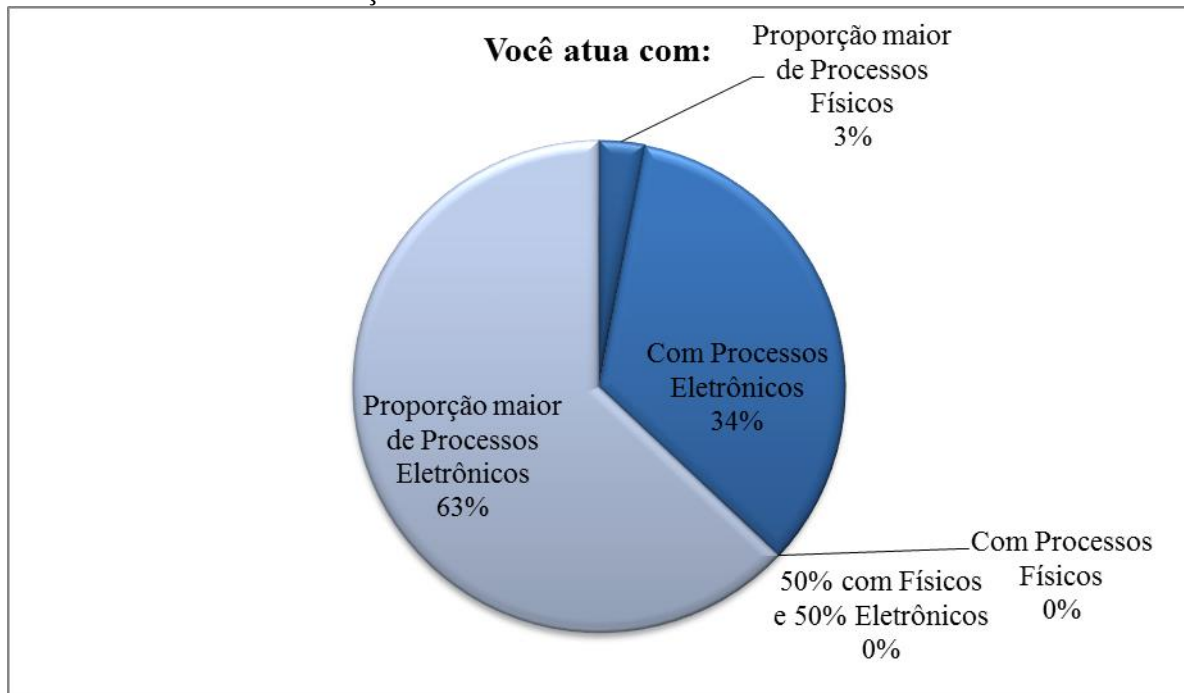
Tabela 5 – Atuação predominante

Atua predominantemente com	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Processos documentais eletrônicos	10	33,34
Processos documentais físicos	00	0,00
50 % com processos físicos e 50 % com processos eletrônicos	00	0,00
Proporção maior de processos eletrônicos	19	63,33
Proporção maior de processos físicos.	01	3,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Foi constatado que 63,33 % dos funcionários lidam com uma proporção maior de processos eletrônicos do que físicos, e que 33,34 % trabalham somente com processos documentais eletrônicos, deixando evidente que os processos físicos já são quase inexistentes no TCE-PB – 3,33 %.

Pode-se inferir dos dados da tabela acima que 96,67% dos funcionários do TCE utilizam o processo eletrônico. Este percentual de 3,33 % de processos físicos ainda existentes no TCE-PB correspondem a processos antigos em fase de recursos e revisões.

Gráfico 5 - Percentual de atuação

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

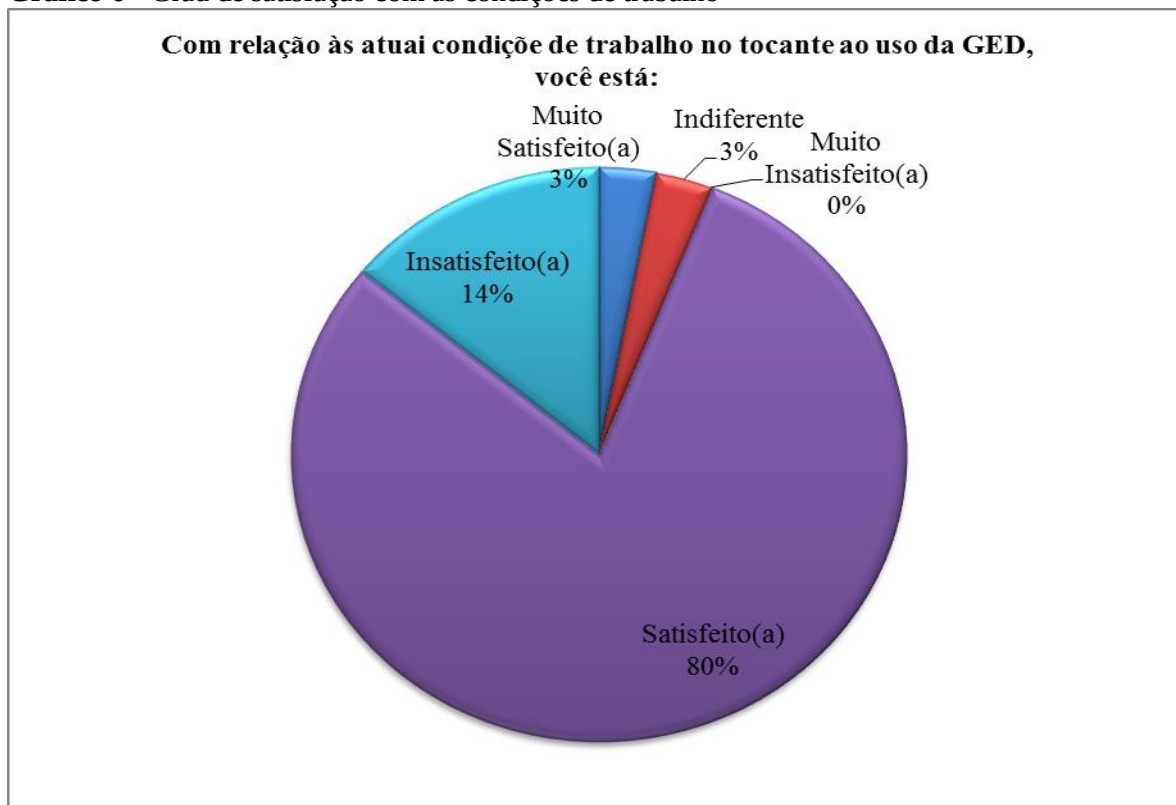
Questionamento nº 6: com relação às atuais condições de trabalho no tocante à utilização da gestão eletrônica de documentos, você está:

Tabela 6 - Grau de satisfação com as condições de trabalho

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	01	3,33
Satisfeito(a)	24	80,00
Indiferente	01	3,33
Insatisfeito(a), por quê?	04	13,34
Muito insatisfeito, por quê?	00	0,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 6 - Grau de satisfação com as condições de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Ficou evidenciado um alto índice de satisfação (83 %) com relação às atuais condições de trabalho para a utilização da gestão eletrônica de documentos.

Justificativas com relação às insatisfações, que equivalem a 14 % da amostra:

Resposta 12: falta de ferramentas adotadas para esse tipo de trabalho, a exemplo de programas que permitam a edição desses documentos; a adoção e implantação de novos sistemas (como o relatório eletrônico) *sem que houvesse a participação dos usuários diretamente envolvidos na sua utilização, na elaboração e testes prévios desses sistemas.*

Resposta 17: *o sistema ainda necessita de muitas melhorias.*

Resposta 18: satisfeito, entretanto, em minha opinião, *alguns softwares e processos precisam ser melhorados*, e os usuários do sistema devem ser ouvidos com mais frequência.

Resposta 28: *os sistemas utilizados apresentam diversas falhas* e ainda houve um “engessamento” no trabalho do auditor.

Resposta 30: o relatório eletrônico, antes de ser posto em uso como ferramenta de trabalho *não passou por uma fase de teste.*

DSC (Discurso do Sujeito Coletivo):

É de bom alvitre salientar que se utiliza esta técnica na primeira pessoa do singular com o fim de expressar o pensamento coletivo, pois foi criada para fazer uma coletividade falar, como se fosse um só indivíduo.

“Estou satisfeito, no entanto, os sistemas utilizados apresentam diversas falhas e precisam de muitas melhorias. No caso do relatório eletrônico, antes de ser posto em uso, esta ferramenta deveria ter passado por uma fase de teste e ter contado com a participação dos usuários na sua elaboração”.

Nº 7: Você acredita que suas atuais condições de trabalho em relação ao uso da gestão eletrônica de documentos podem afetar sua saúde?

Tabela 7 – GED versus Saúde

	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SIM, justifique	15	50,00
NÃO	15	50,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 7 - GED versus SAÚDE



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Justificativas, Se sim, por quê?

Resposta 1: *muito tempo utilizando o computador.*

Resposta 3: *pesquisas apontam que o uso excessivo de equipamentos de informática favorecem o aparecimento de doenças por esforço repetitivo, doenças na visão, doenças posturais, doenças vasculares, etc.*

Resposta 4: *alguns colegas começam a apresentar tendinite pelo uso excessivo do computador, como também aumenta a incidência de problemas oftalmológicos.*

Resposta 8: *uso ininterrupto do computador.*

Resposta 10: *uso intenso do computador.*

Resposta 12: *não se viu, na implantação desse sistema (GED), a adoção de medidas que possam acompanhar e medir, ao longo do tempo, os malefícios da longa exposição da visão a monitores de LCD. Como era antes, documentos físicos, nos permitia interromper a análise, marcando o ponto de interrupção e a anotação do exame até esse ponto, o que hoje (processos eletrônicos) não é possível.*

Resposta 13: *o uso intensivo do computador, em longo prazo, pode comprometer a visão.*

Resposta 14: *problemas de visão.*

Resposta 18: *sim, prejudicam a saúde: tarefas repetitivas, softwares com acessibilidade ruins, metas inadequadas, softwares que não permitam o Tribunal alcançar os seus objetivos, repercutindo de forma negativa na mídia, diminuindo o conceito dos servidores desta instituição, entre outros pontos.*

Resposta 20: *cansa demais a visão e LER.*

Resposta 25: *o uso excessivo do computador*

Resposta 29: *mais tempo usando o monitor.*

Resposta 30: *temos estado irritados, pois o relatório eletrônico apresenta problemas intermitentes.*

DSC:

“Eu acredito que o uso intenso do computador pode ocasionar doenças por esforço repetitivo, doenças na visão, doenças posturais, doenças vasculares, LER, tendinite, etc. Tem também me deixado mais irritado.”

Pergunta nº 8: *com relação às rotinas de trabalho e execução cotidianas das tarefas, você acha que o processo eletrônico de documentos:*

Tabela 8 - Rotinas de trabalho *versus* GED

	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Melhorou o seu trabalho	19	63,34
Não alterou o seu trabalho	03	10,00
Dificultou o seu trabalho, <u>justifique</u>	04	13,33
Deu celeridade ao seu trabalho	04	13,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 8: Rotinas de trabalho X GED

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Ficou demonstrado que majoritariamente, 77 % dos funcionários entrevistados acharam que houve melhora no trabalho ou que deu celeridade ao mesmo.

Justificativas: Dificultou o seu trabalho, em quê?

Resposta 12: por exemplo, a dificuldade da análise e comparação por observação de duas páginas de um processo, tanto pelo seu afastamento, quanto pela *falta de ferramentas para anotações na própria cópia do documento eletrônico*.

Resposta 17: *a forma de organização do sistema dificulta o trabalho*, bem como também a *verificação de conformidade das informações*.

Resposta 18: contudo, o software *SAGRES Relatório eletrônico precisa ser aprimorado*.

Resposta 22: *o SAGRES e o TRAMITA agilizaram o serviço, a PCA está muito recente para emitir opinião*.

Resposta 28: “engessamento” do trabalho do auditor, retrabalho em relação a procedimentos que não são totalmente eletrônicos, fazendo com que se perca muito tempo com conferências

antes desnecessárias, inclusão difícil e demorada de dados no caso de exclusões antes feitas com maior celeridade e confiabilidade, informações desnecessárias que objetivamente não contribuirão para uma melhor análise da prestação de contas dos gestores, etc.

Resposta 30: problemas surgidos em virtude da falta de testes que detectassem as falhas do processo como um todo.

DSC:

“Constatei que no novo relatório eletrônico, SAGRES, faltam ferramentas para anotações e que a forma de organização do sistema dificulta o trabalho, precisando ser aprimorado. No entanto, está muito recente para se emitir uma opinião. Mas, o SAGRES e o TRAMITA agilizaram o serviço.”

N ° 9: no tocante ao tempo e esforço exigidos para o cumprimento das metas mensais, você acha que o processo eletrônico de documentos:

Tabela 9 – Tempo e esforço exigidos versus cumprimento das metas

	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Melhorou o seu trabalho	17	56,67
Não alterou o seu trabalho	08	26,66
Dificultou o seu trabalho, justifique	05	16,66
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 9 - Percentual de respostas da questão 9



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Justificativas: dificultou o seu trabalho?

Resposta 12: especificamente no que tange ao *relatório eletrônico: sistema ainda sem testes e estabilidade suficiente para entrar em operação*; falta de clareza na origem dos dados que geram as informações dos quadros do relatório; *inconsistência, incorreções e/ou falta de integridade nas informações inseridas pela unidade gestora/contador no SAGRES/PCA*.

Resposta 17: passa-se muito mais tempo pensando com apresentar as constatações, bem como também *não há confiabilidade nas informações enviadas pelo gestor*.

Resposta 22: o SAGRES e o TRAMITA tornam mais rápido o serviço, a PCA eletrônica está muito recente para emitir opinião.

Resposta 25: como toda ferramenta nova, hoje *temos muita dificuldade com a nova formatação e procedimento de digitalização de documentos*. Mas, acredito, que após o período de adaptação, teremos mais agilidade e precisão nos trabalhos realizados.

Resposta 28: o sistema possui diversas falhas que exigem que o auditor peça suas correções e nem sempre são atendidos tempestivamente, dificultando a conclusão do trabalho.

DSC:

“Meu trabalho melhorou, mas, no que tange ao relatório eletrônico, falta clareza e confiabilidade na origem dos dados que geram as informações dos quadros do relatório; há inconsistência, incorreções e/ou falta de integridade nas informações inseridas pela unidade gestora. Mas, como toda ferramenta nova, hoje, tenho muitas dificuldades com a nova formatação e procedimentos de digitalização, no entanto, após o período de adaptação, terei mais agilidade e haverá mais precisão nos trabalhos realizados”.

N °10: com relação ao tempo e esforço exigidos no cumprimento das tarefas rotineiras, você acha que o processo eletrônico de documentos:

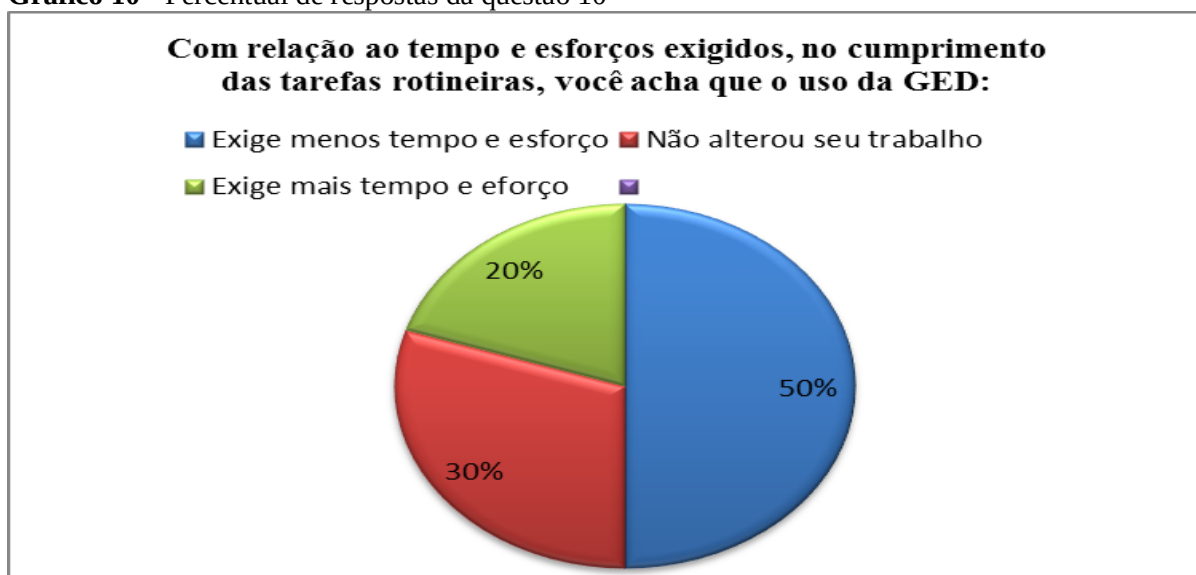
Tabela 10 - Tempo e esforço exigidos versus cumprimento das tarefas rotineiras

	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Exige menos tempo e esforço	15	50,00
Não alterou o seu trabalho	09	30,00
Exige mais tempo e esforço	06	20,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Quando confrontados os percentuais de 50 % correspondentes às opiniões que acharam que o GED exigia menos tempo e esforço para o cumprimento das tarefas rotineiras com os percentuais de 30 % e 20 % que se referem às opiniões de que o GED não alterou o trabalho ou dificultou-o, exigindo mais tempo e esforço, evidenciou-se que o GED não trouxe alterações significativas nas rotinas de trabalho.

Gráfico 10 - Percentual de respostas da questão 10



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 18: todavia, o potencial de automatizar e acelerar a execução de determinadas tarefas oferecidas pelo processo eletrônico não deve ser utilizada para compensar a necessidade de simplificar e sistematizar a legislação financeira.

DSC:

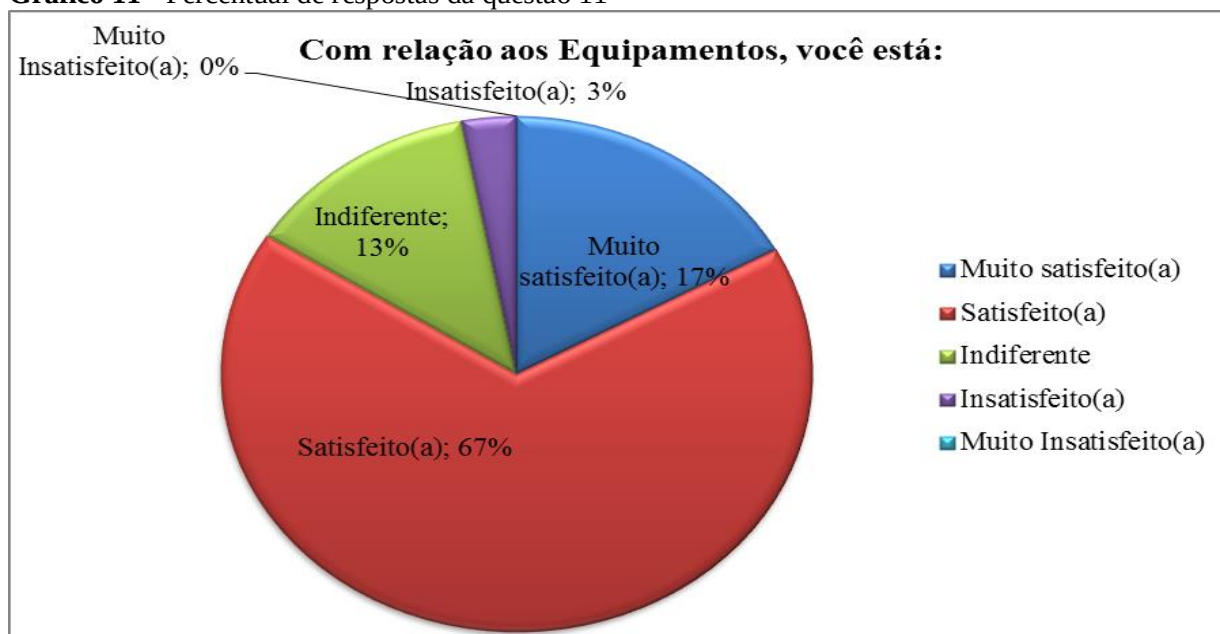
“Eu necessito de menos tempo e esforço para o cumprimento das tarefas rotineiras. No entanto, observo que o potencial de automatizar e acelerar a execução das tarefas não deve ser utilizado para compensar a necessidade de simplificar e sistematizar a legislação financeira.”

N ° 11: com relação aos equipamentos (hardware) disponibilizados para a utilização do processo eletrônico de documentos, você está:

Tabela 11 – Grau de satisfação com relação ao hardware

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	05	16,66
Satisfeito(a)	20	66,67
Indiferente	04	13,33
Insatisfeito(a)	01	3,33
Muito insatisfeito(a)	00	0,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 11 - Percentual de respostas da questão 11

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 12: mas, achando que pode ser melhorado.

DSC:

“Estou satisfeito com os equipamentos disponibilizados para a utilização do GED, mas, achando que podem ser melhorados.”

Nº 12 com relação à funcionalidade do sistema SAGRES, você está:

Tabela 12 – Grau de satisfação com a funcionalidade do SAGRES

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	00	0,00
Satisfeito(a)	15	50,00
Indiferente	04	13,33
Insatisfeito(a), por quê?	11	36,67
Muito insatisfeito, por quê?	00	0,00
TOTAL	30	100

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 12 - Percentual de respostas da questão 12

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 1: *o SAGRES deixa muito a desejar.*

Resposta 3: *na área das contas estaduais não houve avanço se comparado com os investimentos ocorridos na área de atuação das contas municipais.*

Resposta 4: *o sistema precisa evoluir e apresentar consistência nas informações.*

Resposta 6: *diversas melhorias e detalhamento de informações são necessárias, mas a atualização é lenta.*

Resposta 10: *o SAGRES precisa evoluir para se transformar em um sistema de contabilidade.*

Resposta 11: *o sistema poderia apresentar mais informações e cruzamentos de dados.*

Resposta 12: *falta de consolidação das normas (RN's) para que as unidades insiram seus dados de maneira uniforme, falta de filtros que impeçam a inserção de dados incompletos ou conflitantes entre prefeituras e câmaras, a exemplo dos créditos suplementares; a estrutura do relatório, ao priorizar a forma, deixa sua leitura fragmentada, pouco inteligível e compreensível em sua totalidade.*

Resposta 17: *o sistema necessita de muitas melhorias.*

Resposta 19: *o sistema SAGRES necessita de uma base de dados confiável.*

Resposta 24: *sistema muito limitado, necessitando de melhorias para consulta e cruzamento de dados.*

Resposta 28: *nem sempre existe veracidade e confiabilidade nas informações apresentadas pelos gestores, e o sistema não possui filtros capazes de detectar diversas destas falhas.*

DSC:

“Eu acho que o sistema SAGRES deixa muito a desejar, é muito limitado, necessita de muitas melhorias, inclusive de uma base de dados confiável. O sistema precisa evoluir para se transformar num sistema de contabilidade, pois faltam filtros que impeçam a inserção de dados incompletos ou conflitantes entre a prefeitura e a câmara.”

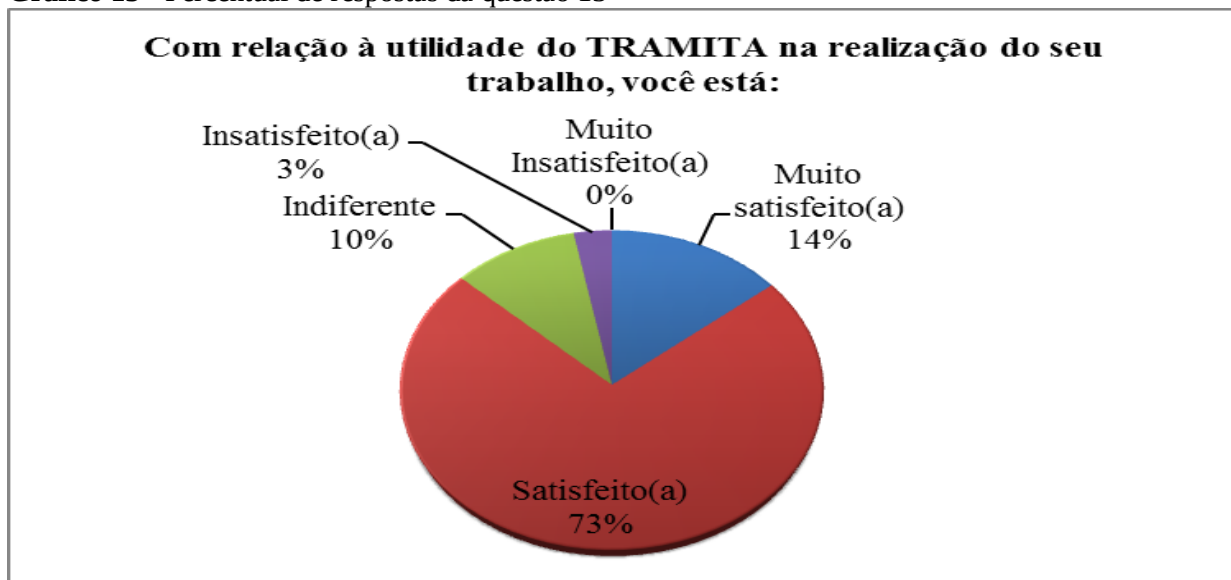
N ° 13: com relação à utilidade do sistema TRAMITA na realização do seu trabalho, você está:

Tabela 13 – Utilidade do TRAMITA no trabalho

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	04	13,33
Satisfeito(a)	22	73,34
Indiferente	03	10,00
Insatisfeito(a), por quê?	01	3,33
Muito insatisfeito, por quê?	00	0,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 13 - Percentual de respostas da questão 13



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 3: o sistema não permite atender a todas as demandas feitas pelos gabinetes, que pontualmente não costumam seguir as normas processuais da casa, ocasionando inserção de documentos não definidos/previstos no sistema, dessa forma, gerando fases processuais duplicadas ou imprecisas.

DSC:

“Constatai que o sistema não atende a todas as demandas internas do TCE-PB.”

N ° 14: a utilização do sistema TRAMITA facilita a execução do seu trabalho?

Tabela 14 – TRAMITA versus execução do trabalho

	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SIM	30	100,00
NÃO, por quê?	0	0,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 14 - Percentual de respostas da questão 14



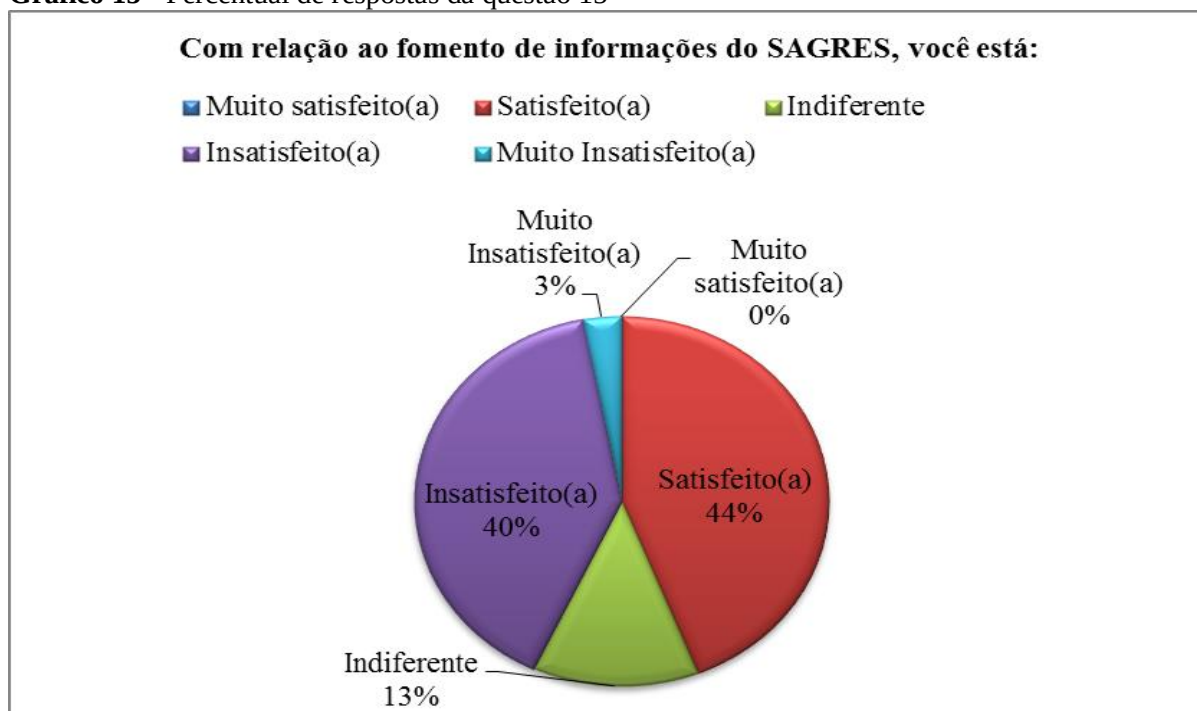
Fonte: Dados da pesquisa (2013).

N °15: com relação ao fomento de informações do sistema SAGRES, você está:

Tabela 15 – Fomento de informações versus SAGRES

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	00	0,00
Satisfeito(a)	13	43,34
Indiferente	04	13,33
Insatisfeito(a), justifique	12	40,00
Muito insatisfeito(a) justifique	01	3,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 15 - Percentual de respostas da questão 15

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Justificativas das insatisfações:

Resposta 1: não há melhoria contínua para adequação às necessidades.

Resposta 4: as informações enviadas ao sistema apresentam inconsistências.

Resposta 7: não traz informações analíticas das receitas e despesas extra orçamentárias; não apresenta informações mensais acumuladas das receitas orçamentárias.

Resposta 10: precisa melhorar a qualidade das informações disponibilizadas pelo gestor.

Resposta 12: falta de filtros que impeçam a inserção de dados incompletos ou conflitantes entre prefeituras e câmaras, a exemplo dos créditos suplementares; inconsistências, incorreções e/ou falta de integridade nas informações inseridas pela unidade gestora/contador no SAGRES/PCA.

Resposta 15: erro dos dados informados pelos gestores.

Resposta 17: não há confiança nas informações.

Resposta 18: não entendi a expressão “fomento de informações do sistema SAGRES”.

Resposta 19: o sistema SAGRES necessita de uma base de dados confiável.

Resposta 21: o sistema não está sendo capaz de padronizar e filtrar a entrada de informações por parte dos gestores públicos de modo que muitas informações teoricamente disponibilizadas através do sistema necessitam de confirmação por parte da auditoria.

Resposta 23: muitas vezes, os dados são incorretamente alimentados pelos gestores.

Resposta 24: as informações não são confiáveis e apresentam muitos erros.

Resposta 28: pois as informações não são confiáveis e o sistema não possui filtros adequados para que as falhas e inconsistências sejam detectadas, gerando retrabalho quando da apresentação da defesa pelo gestor e não havendo nenhuma punição ao mesmo quando da apresentação de informações inconsistentes.

DSC:

“Encontrei muitos erros e inconsistências nos dados informados pelos gestores, faltam filtros adequados, logo, não há confiabilidade nas informações inseridas. Precisa de melhoria contínua para adequação às necessidades dos funcionários.”

N °16: em relação à rede (velocidade de conexão e estabilidade dos sistemas), você está:

Tabela 16 – Grau de satisfação com relação à rede

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	00	0,00
Satisfeito(a)	08	26,67
Indiferente	01	3,33
Insatisfeito(a)	18	60,00
Muito insatisfeito(a)	03	10,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

De acordo com a tabela acima, constatou-se um alto percentual de insatisfação com a rede, 70 %, ou seja, os sistemas eletrônico evoluíram, mas a capacidade do servidor de rede não evoluiu na mesma proporção para atender às demandas de trabalho, ficando com a velocidade e estabilidade defasadas.

Gráfico 16 - Percentual de respostas da questão 16



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

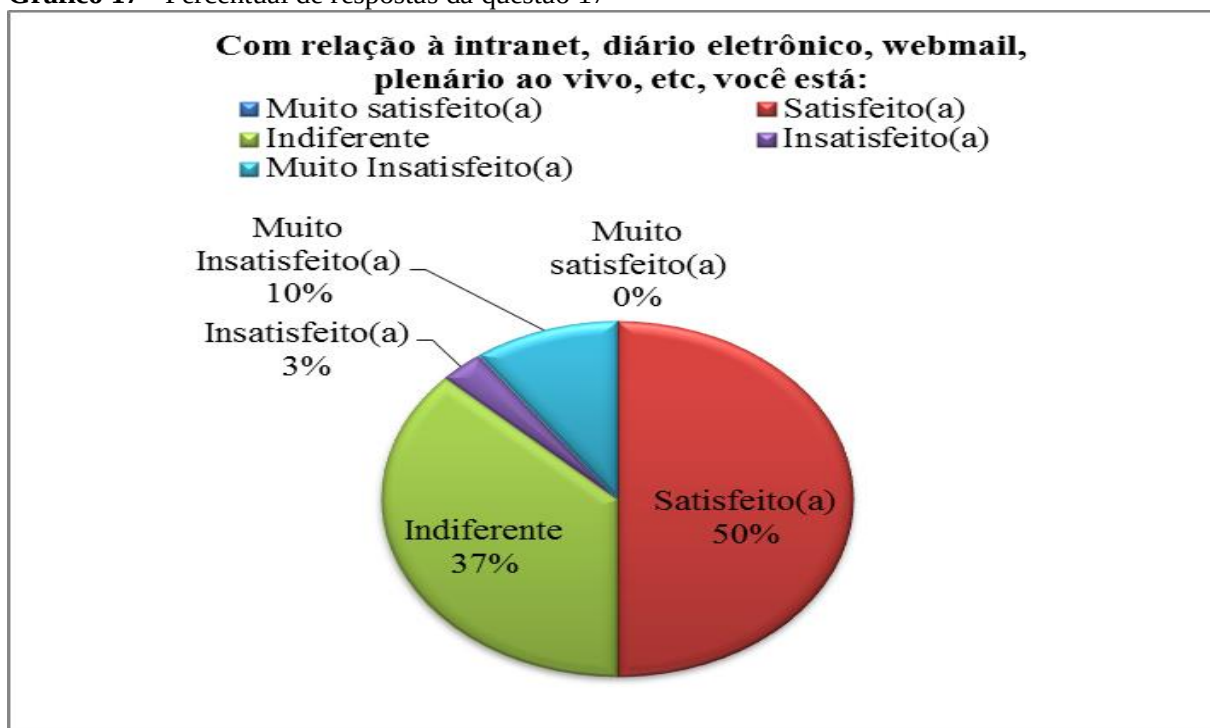
N °17: com relação aos demais serviços auxiliares (intranet, diário eletrônico, webmail, plenário ao vivo), você está:

Tabela 17 – Grau de satisfação com serviços auxiliares

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	00	0,00
Satisfeito(a)	15	50,00
Indiferente	11	36,67
Insatisfeito(a)	01	3,33
Muito insatisfeito(a)	03	10,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 17 - Percentual de respostas da questão 17



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 30: a internet e o sistema utilizados, após o relatório eletrônico, têm apresentado uma lentidão que chega a doer nos nervos.

DSC:

“Após a implantação do relatório eletrônico, a internet e o sistema utilizados ficaram lentos.”

N °18: após treinamento recebido nos últimos doze meses, como se sente em relação ao uso dos sistemas do TCE-PB?

Tabela 18 – Treinamento versus satisfação com o uso dos sistemas

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	00	0,00
Satisfeito(a)	13	43,33
Indiferente	08	26,67
Insatisfeito(a), justifique	08	26,67
Muito insatisfeito(a) justifique	01	3,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 18 - Percentual de respostas da questão 18

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 1: não recebi treinamento nos últimos doze meses.

Resposta 12: *o treinamento que tem sido ministrado tem se restringido praticamente à apresentação dos sistemas.* Na prática, porém, falta um suporte planejado, sistemático e eficiente que atenda a demanda dos usuários, notadamente na auditoria municipal, quanto às dúvidas, sugestões de mudanças, etc. Sugere-se a adoção de um sistema eletrônico de recebimento dessas demandas, onde haja um retorno ao usuário, que não seja àquela de que “isto está sendo pensado para a próxima versão”.

Resposta 15: *treinamento inexistente para alguns sistemas e insuficiente para outros.*

Resposta 16: *treinamento insuficiente* para abordar todos os aspectos dos sistemas. Suporte com deficiências.

Resposta 19: encontramos muitas dificuldades, a exemplo do relatório eletrônico, ainda incipiente.

Resposta 25: não há treinamentos em relação às inovações do sistema.

Resposta 28: os treinamentos serviram para a apresentação do sistema inacabado, pois durante o mesmo foram detectadas diversas falhas relevantes e após os mesmos, as falhas permaneceram e outras foram apresentadas, ou seja, foi apresentado um sistema que deveria estar em fase de testes.

Resposta 29: falta treinamento localizado e para as atualizações do sistema.

DSC:

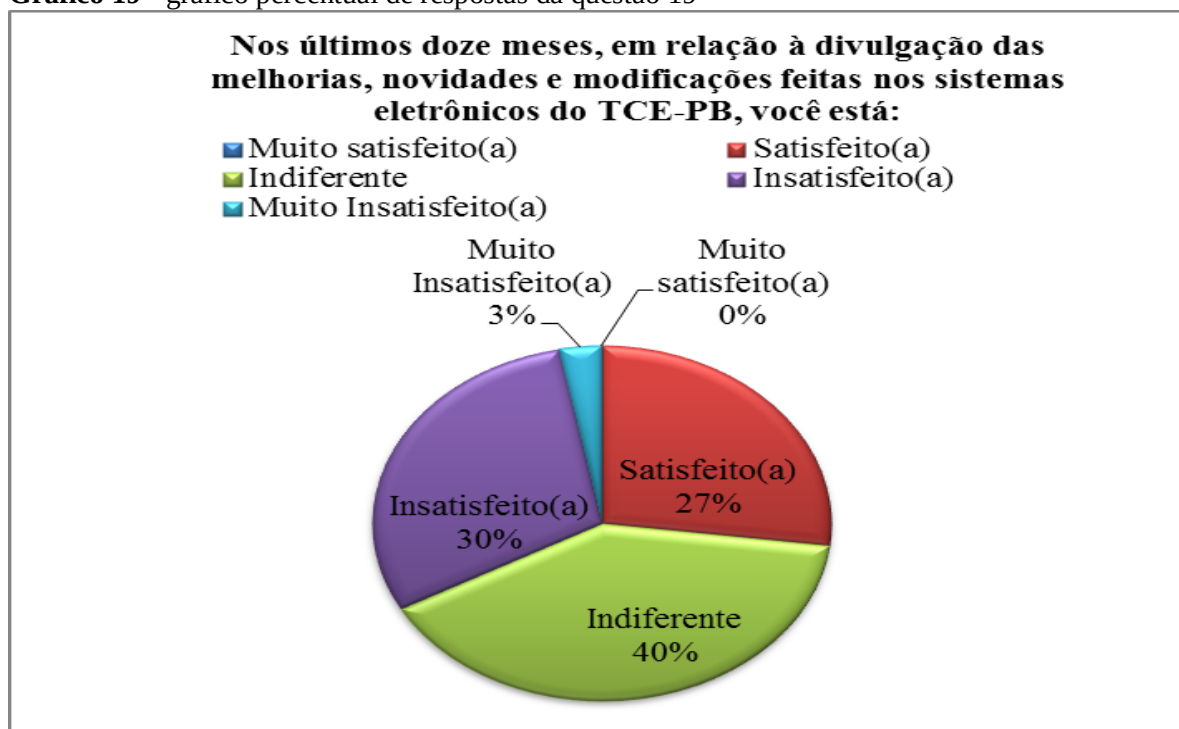
“Constatai que o treinamento que tem sido ministrado tem se restringido praticamente à apresentação dos sistemas. Na prática, porém, falta um suporte planejado, sistemático e eficiente que atenda a nossa demanda, notadamente na auditoria municipal, quanto às dúvidas, sugestões de mudanças, etc. Sugere-se a adoção de um sistema eletrônico de recebimento dessas demandas, onde haja um retorno ao usuário, que não seja àquela de que “isto está sendo pensado para a próxima versão”.

Nº 19: nos últimos doze meses, em relação à divulgação das melhorias, novidades e modificações feitas nos sistemas eletrônicos do TCE-PB, você está:

Tabela 19 - Grau de satisfação com relação à divulgação

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	00	0,00
Satisfeito(a)	08	26,67
Indiferente	12	40,00
Insatisfeito(a)	09	30,00
Muito insatisfeito(a)	01	3,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Gráfico 19 - gráfico percentual de respostas da questão 19

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 1: não recebi treinamento nos últimos doze meses.

Resposta 3: há pouca divulgação das melhorias do sistema eletrônico.

DSC:

“Verifiquei que há pouca divulgação das melhorias do sistema eletrônico.”

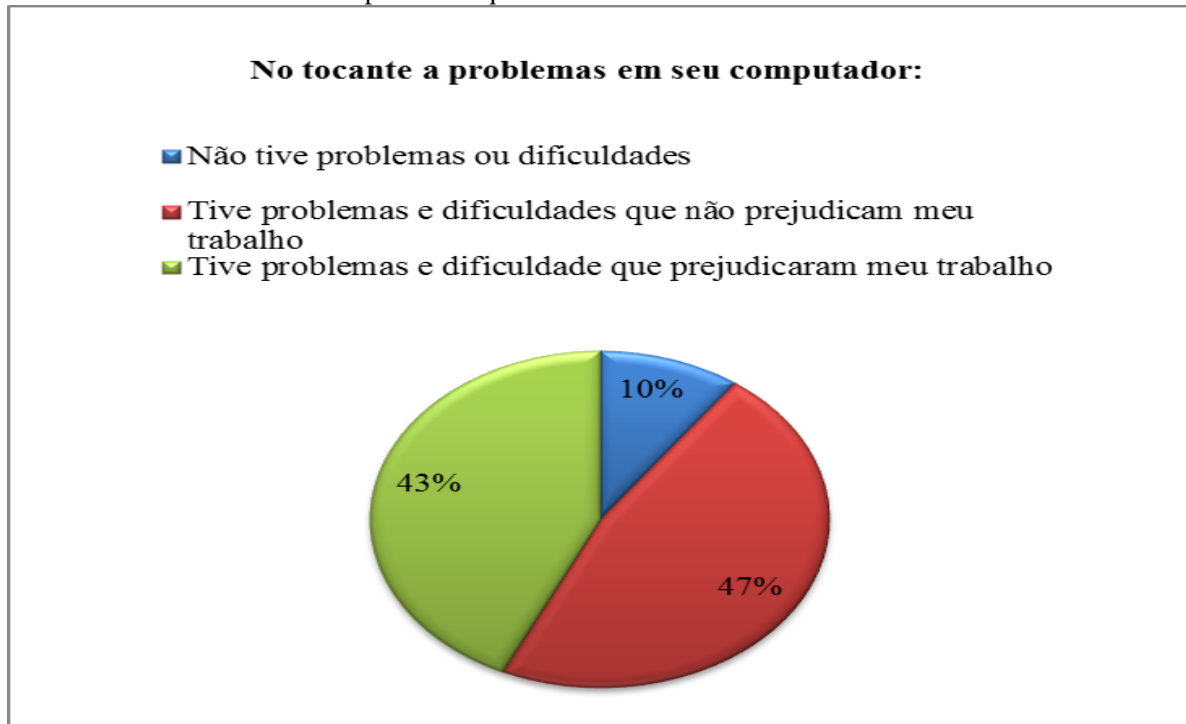
Nº 20: nos últimos doze meses, no tocante a problemas em seu computador ou relacionados à utilização dos recursos de informática (SAGRES, TRAMITA, software, hardware):

Tabela 20 – Problemas no computador versus sistemas do TCE

	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Não tive problemas ou dificuldades	03	10,00
Tive problemas e dificuldades que não prejudicaram meu trabalho	14	46,67
Tive problemas e dificuldades que prejudicaram meu trabalho	13	43,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 20 - Percentual de respostas da questão 20



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 12: esses problemas e/ou dificuldades foram resolvidos pontualmente com presteza.

Nº 21: caso tenha marcado a alternativa “tive problemas e dificuldades que prejudicaram meu trabalho”, indique-os e descreva-os sucintamente:

Resposta 2: *atualização de dados* (travamento), acesso à mesa de trabalho do conselheiro substituto é vedado, só liberado após longa manutenção.

Resposta 10: o scanner da nossa sala parou de funcionar.

Resposta 11: em relação à implantação do relatório eletrônico por meio do SAGRES, tendo em vista à confiabilidade dos dados, editor de texto disponível e layout do relatório.

Resposta 14: houve muitos problemas na utilização do sistema do novo relatório eletrônico em virtude de o mesmo ter sido implantado sem ajustes que se faziam necessários após um teste piloto.

Resposta 16: houve *a necessidade de refazer a mesma tarefa diversas vezes devido às falhas no sistema*. Partes do SAGRES não funcionaram corretamente durante um período de tempo, atrasando o trabalho em andamento.

Resposta 17: o novo sistema SAGRES Relatório não deveria ter sido implantado neste momento, haja vista que ainda necessita de muitas melhorias para que possa facilitar a

execução das tarefas rotineiras de auditoria. Foram efetuadas muitas mudanças de versões desde a implantação do sistema, o que ocasionou grandes transtornos, havendo inclusive perda de dados. Além disso, a implantação do novo sistema trouxe aumento de grande relevância no tráfego de dados na rede, o que não havia sido previsto pelo setor de informática, e que tem causado grandes transtornos no desenvolvimento de tarefas onde se necessita da rede.

Resposta 18: referente ao sistema SAGRES relatório eletrônico, existem dificuldades de acessibilidade, e o tempo de espera para que o sistema recupere e carregue as informações do banco de dados em suas telas é relativamente alto.

Resposta 19: perdi parte de texto digitado no editor do relatório eletrônico, levei mais tempo para conferir os dados apresentados nesse relatório, entre outras coisas.

Resposta 22: a inclusão da PCA eletrônica, que foi posta em operação sem estar devidamente concluída, causando dúvidas e um enorme desperdício de tempo.

Resposta 25: dificuldades para abrir o SAGRES e o TRAMITA.

Resposta 28: lentidão na rede; internet que não suporte a quantidade de usuários conectados simultaneamente; realização de manutenção do sistema SAGRES concomitante ao uso pela auditoria, gerando perda de trabalho.

DSC:

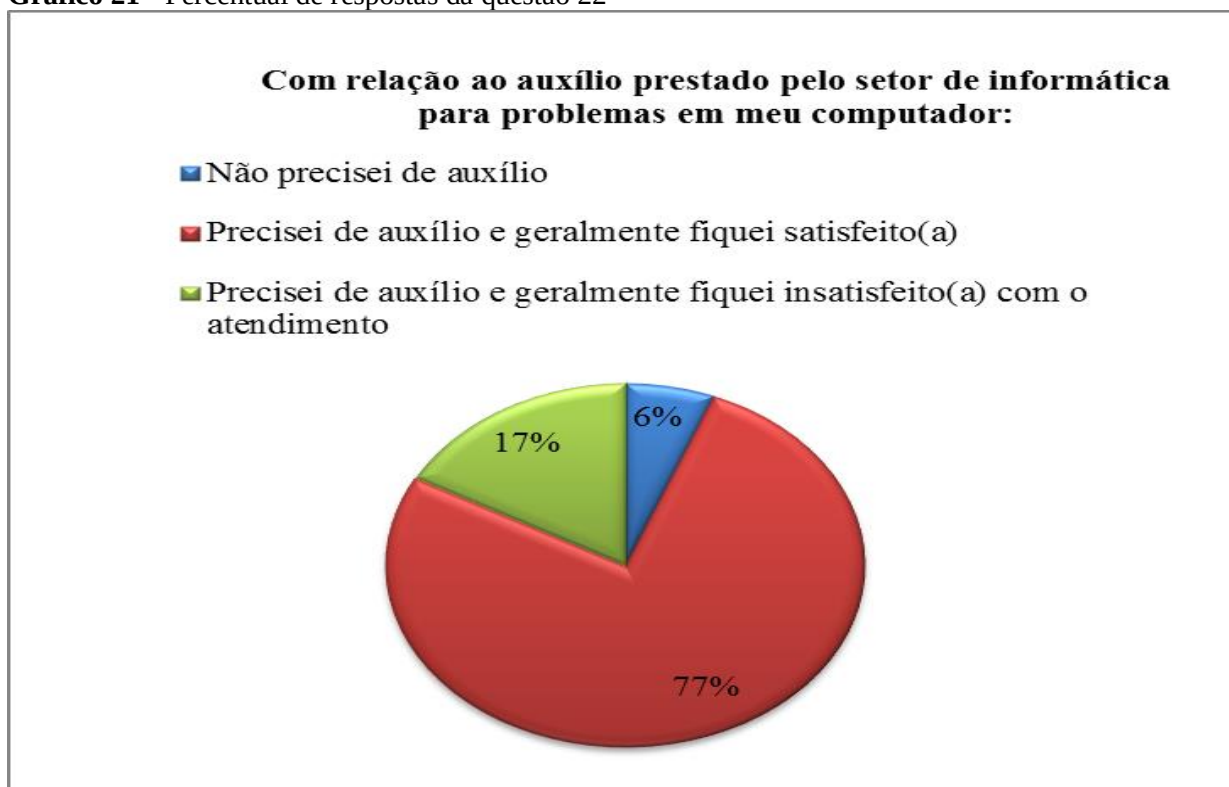
“Eu acredito que o novo sistema “SAGRES Relatório” não deveria ter sido implantado neste momento, haja vista que ainda necessita de muitas melhorias para que possa facilitar a execução das tarefas rotineiras de auditoria. Foram efetuadas muitas mudanças de versões desde a implantação do sistema, o que ocasionou grandes transtornos, havendo inclusive perda de dados. Além disso, a implantação do novo sistema trouxe aumento de grande relevância no tráfego de dados na rede, o que não havia sido previsto pelo setor de informática, e que tem causado grandes transtornos no desenvolvimento de tarefas onde se necessita da rede.”

Nº 22: nos últimos doze meses, em relação ao auxílio prestado pelo setor de informática para problemas em meu computador ou com a utilização de recursos de informática:

Tabela 21 – Auxílio prestado pelo setor de informática

	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Não precisei de auxílio	02	6,67
Precisei de auxílio e geralmente fiquei satisfeito com o atendimento	23	76,67
Precisei de auxílio e geralmente fiquei insatisfeito com o atendimento, justifique :	05	16,66
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 21 - Percentual de respostas da questão 22

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Justificativas das insatisfações:

Resposta 10: não conseguiram configurar o scanner para funcionar no Windows 7.

Resposta 11: algumas demandas não foram atendidas.

Resposta 15: os problemas relatados a ASTEC, muitas vezes, demoram muito tempo para serem solucionados.

Resposta 16: o suporte se mostrou insuficiente para atender às demandas de vários setores.

DSC:

“Constatai que o suporte é insuficiente para atender a grande quantidade da demanda, por isso, algumas solicitações não foram atendidas ou demoram muito para serem solucionadas.”

N °23: nos últimos doze meses, no tocante ao atendimento em geral dispensado pela informática às suas solicitações, você está:

Tabela 22 – Grau de satisfação com o setor de informática

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Muito satisfeito(a)	02	6,67
Satisfeito(a)	23	76,67
Indiferente	04	13,33
Insatisfeito(a)	01	3,33
Muito insatisfeito(a)	00	0,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 22 - Percentual de respostas da questão 23



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

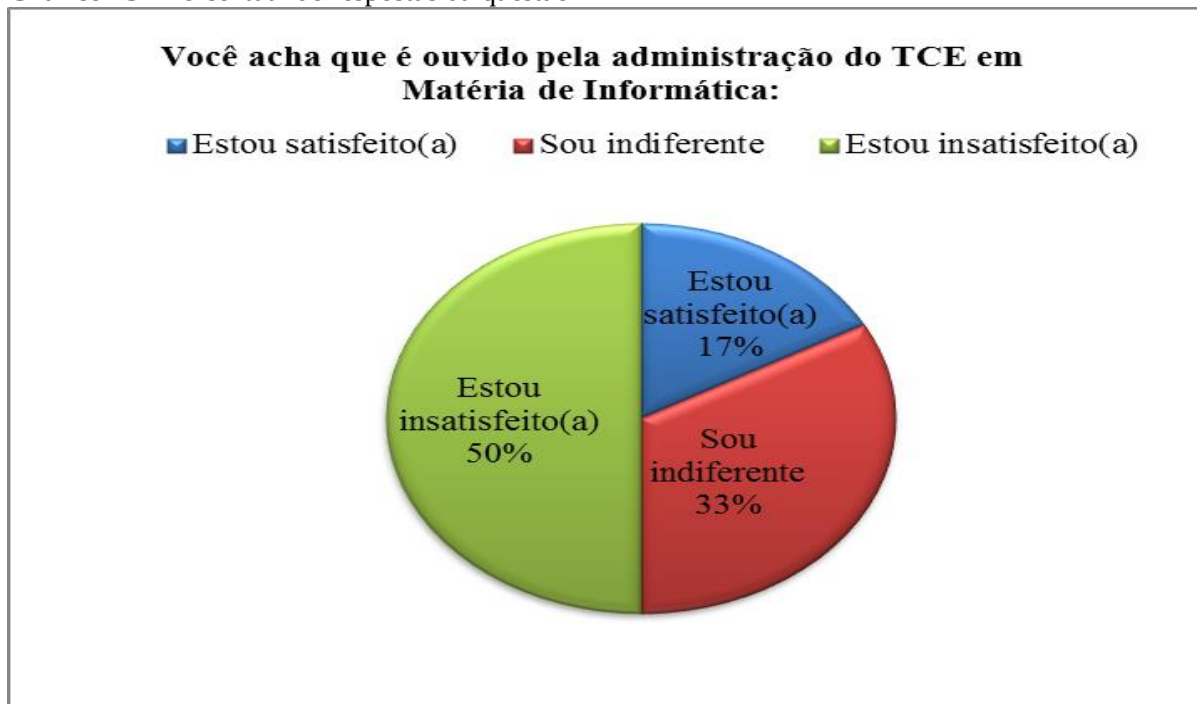
Evidenciou-se um alto grau de satisfação 84% com relação ao atendimento do setor de informática do TCE.

Nº 24: você acha que é ouvido pela administração do TCE-PB em matéria de informática e tem condições de efetivamente participar das decisões administrativas sobre questões que envolvam recursos de informática e afetam diretamente o seu serviço?

Tabela 23 – Grau de satisfação com relação à forma de administração

GRAU DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Estou satisfeito(a)	05	16,67
Sou indiferente	10	33,33
Estou insatisfeito(a)	15	50,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 23 - Percentual de respostas da questão 24

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 2: sim, sou ouvido.

No tocante a este item, observou-se um baixo índice de satisfação, o que se justifica nas diversas críticas feitas anteriormente ao sistema, pois foi planejado e elaborado sem a participação dos funcionários que efetivamente os utilizam.

Nº 25: você acha que os servidores envolvidos no processo eletrônico devam participar e sejam previamente consultados nas decisões administrativas que envolvam informática e que afetem diretamente seu serviço?

Tabela 24 – Envolvimento dos servidores que trabalham com GED

	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Devem ser consultados(as)	30	100,00
Sou indiferente	00	0,00
Não devem ser consultados(as)	00	0,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Gráfico 24 - Percentual de respostas da questão 25



Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Resposta 2: sim, o sistema tem que se adaptar às necessidades dos servidores e não o contrário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo de encerramento do trabalho, retomamos a indagação inicial motivadora de todo o estudo desenvolvido nos últimos meses, a qual se constituiu na apreensão das representações sociais dos usuários da GED no TCE-PB, discorrendo acerca das dificuldades enfrentadas na operacionalização das ferramentas de TI por parte dos usuários, suas satisfações/insatisfações, se houve uma melhora no estabelecimento de prazos para execução das metas e, por fim, se as expectativas dos usuários com relação às condições de trabalho foram atendidas.

No empenho de responder tal pergunta, foram trilhados vários caminhos qualificados para a construção de uma dissertação segura e fundamentada sobre o tema em pauta. As pesquisas realizadas durante o desenvolvimento do presente trabalho e a aplicação dos questionários mistos aos servidores do quadro efetivo do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba tornaram claro e evidente que a implantação do gerenciamento eletrônico de documentos no TCE-PB foi uma ferramenta inovadora que revolucionou o modo de execução dos trabalhos nesta Corte.

Iniciou-se a pesquisa através da caracterização do perfil do usuário, servidor do TCE-PB, e constatou-se que o percentual do gênero da amostra foi bem uniforme, 53 % do sexo masculino e 47% do sexo feminino. A faixa etária predominante da amostra foi de 40 a 55 anos de idade, e o cargo ocupado em maior proporção na amostra foi o técnico de nível superior (Auditor de Contas Públicas) 87 %.

Com relação ao tempo de serviço prestado ao TCE-PB, verificou-se uma predominância de funcionários que já prestam serviços ao TCE-PB há mais de 15 anos, demonstrando que possuem vasta experiência para discorrer opiniões acerca da fase anterior à implantação da(o) GED, assim como da fase atual, a substituição total do papel pelo processo eletrônico.

Constatou-se na pesquisa que os processos físicos já são quase inexistentes no ambiente interno do TCE-PB, havendo uma proporção ínfima de 3%, que correspondem a processos antigos em fase de recursos e revisões.

No tocante às condições de trabalho disponibilizadas aos servidores para a utilização do gerenciamento eletrônico de documentos, verificou-se um alto índice de satisfação, equivalente a 83 % na amostra. Entretanto, um percentual de 50 % da amostra informou que o uso intenso do computador pode afetar a saúde.

Com relação às rotinas de trabalho e execuções cotidianas das tarefas, um percentual de 77 % da amostra estudada informou que houve melhora na forma de execução do trabalho e que deu mais celeridade para a realização do mesmo. Houve um percentual de satisfação de 84 % a respeito da adequação dos equipamentos (*hardware*) disponibilizados pelo TCE para os funcionários trabalharem com a GED.

Quando questionados acerca do tempo e esforço exigidos para o cumprimento das metas mensais e das tarefas rotineiras e, confrontando-se os resultados, constatou-se que um percentual de 50 % da amostra achava que o GED exigia menos tempo e esforço para o cumprimento das tarefas rotineiras, e que 30 % e 20 %, respectivamente, referem-se às opiniões de que o GED não alterou sua rotina de trabalho ou dificultou-a, exigindo mais tempo e esforço, evidenciando que o GED, até a presente data, não trouxe alterações significativas nas rotinas de trabalho.

No que diz respeito ao sistema TRAMITA, verificou-se um percentual de 100% de aceitação na informação de que o mesmo facilita a execução dos trabalhos e 87 % de satisfação acerca da sua utilidade.

Já com relação ao sistema SAGRES, houve um percentual de 50 % de satisfação no tocante a sua funcionalidade para a execução do trabalho e 44 % de satisfação a respeito da confiabilidade e utilização do fomento de informações para o sistema. O que demonstra que o sistema SAGRES ainda deixa muito a desejar, é muito limitado, necessita de muitas melhorias, inclusive de uma base de dados confiável. O sistema precisa evoluir para se transformar num sistema de contabilidade, pois faltam filtros que impeçam a inserção de dados incompletos ou conflitantes entre a Prefeitura e a Câmara municipais.

Quando questionados acerca da velocidade e estabilidade da rede, houve um percentual de 70% de insatisfação, o que se infere que o servidor de rede existente não está suprimindo as demandas de trabalho. Os sistemas eletrônicos evoluíram, mas o servidor de rede não está sendo capaz de manter velocidade e estabilidade suficientes para não impactar na execução dos trabalhos.

Quanto aos demais serviços auxiliares (intranet, diário eletrônico, webmail, plenário ao vivo), constatou-se um alto índice de indiferença ou falta de uso dos mesmos (37%), e 50% de satisfação para aqueles que os utilizam.

Quando questionados acerca do auxílio prestado pelo setor de informática, 77% da amostra diziam-se satisfeitos. Entretanto, quando se tratam de problemas no computador relacionados à operacionalização dos sistemas, 47% da amostra afirmaram que tiveram

problemas, mas os mesmos não prejudicaram o seu trabalho e 44% afirmaram que tiveram problemas que prejudicaram o trabalho.

Diante do acima exposto, concluímos que esta pesquisa possibilitou compreender as representações sociais dos usuários de GED no TCE-PB. O presente trabalho demonstrou o interesse desta Corte de Contas em evoluir continuamente, mediante a utilização de ações de gestão da informação e inovações tecnológicas, para alcançar aos anseios da sociedade por uma justiça mais ampla, célere e eficaz.

REFERÊNCIAS

- AIRES, José Rover. **Definindo o termo processo eletrônico**. Disponível em: <<http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/conceitoprocessoeletronico.pdf>> Acesso em: 01 de maio 2013.
- ALAVI, Maryam; LEIDNER, Dorothy E. Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. **MIS Quarterly**, v. 25, n.1, p. 107-136, mar. 2001.
- ANGELONI, M. T. (Org.). **Organizações do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologias**. São Paulo: Saraiva, 2002.
- ASSMANN, H. A Metamorfose do Aprender na Sociedade do Conhecimento. In: ASSMANN, H. **Redes Digitais e Metamorfose do Aprender**. Petrópolis: Vozes, 2005.
- AVENDON, Don M. **GED de A a Z: tudo sobre gerenciamento eletrônico de documentos**. São Paulo: CENADEM, 2002.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168 p. (Série Legislação Brasileira).
- _____. **Plano Estratégico do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba**. São Paulo: Saraiva, 2010-2014.
- _____. CONAMA nº 001, de 23 de janeiro de 1986. (Resolução).
- _____. **Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade**. Brasília: MP, SLTI, 2010. 50 p.
- CHOO, Chun Wei. **A Organização do Conhecimento: Como as organizações usam as informações para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**; tradução Eliana Rocha. – 2ª ed. – São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.
- DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DAVIS, F.D. **A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results**. Doctoral dissertation. Sloan School of Management. December 1985.
- _____. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, v. 13, Iss. 3, September 1989, pp. 319-340
- DRUCKER, P. F. **Post Capitalist Society**. Nova York: Harper-Collins, 1993, p. 45. Disponível em: <<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/3062/2600>>. Acesso em 02 de maio 2013.

INNARELLI, Humberto Celeste. Preservação digital e seus Dez Mandamentos. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação, gestão do conhecimento**. Brasília: SENAC, 2007. p. 20-75.

JONES, William In: No knowledge but through information. **First Monday**, v. 15, n. 9- 6 September 2010.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos: conceitos, tecnologias e considerações gerais**. São Paulo: CENADEM, 1997. 147 p.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. D. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LEFEVRE, Fernando; LEFEVRE, AnaMaria. **Pesquisa de Representação Social: um enfoque qualiquantitativo**. Brasília: Liber Livro Editora, 2 ed. 2012. 224 p.

LEFEVRE, Fernando; LEFEVRE, AnaMaria. **Depoimentos e Discursos: uma proposta de análise em pesquisa social**. Brasília: Liber Livro Editora, 2005. 97 p.

MACHADO, Paulo Afonso Leme. **Direito Ambiental Brasileiro**. São Paulo: Malheiros editores, 1991.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social**. Trad. Pedrinho A. Guareschi. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. 404p.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997. 13ª Reimpressão.

RAMPAZZO, L. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos : uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002.

SENGE, Peter M. **A Quinta Disciplina: Arte e prática da organização que aprende**. São Paulo: CENADEM, 2002. 200 p.

SHAFFER, David W.; SERLIN, Ronald C. What good are statistics that don't generalize? **Educational Researcher**, vol. 33, nº 9, 2004, pp. 14-25.

TURATO, E. R. **Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa**. Petrópolis RJ: Editora Vozes, 2003.

APÊNDICE

APÊNDICE A:**QUESTIONÁRIO DE PESQUISA****A GED NO TCE-PB: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE SEUS USUÁRIOS**

Este questionário misto (perguntas abertas e fechadas) tem por fim apreender quais as representações sociais dos funcionários do TCE-PB a respeito do gerenciamento eletrônico de documentos.

Entendendo-se **representações sociais** como uma pesquisa empírica de opinião onde é possível saber com segurança e confiabilidade o que pensam as coletividades sobre todos os tipos de problemas que lhes afetam.

Prezados servidores do TCE-PB,

Gostaria de contar com a participação de vocês para a elaboração de uma pesquisa de opinião que fará parte da minha dissertação no Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Aprendentes MPGOA, do qual faço parte como aluna mestranda.

Antecipadamente, agradeço sua atenção e colaboração.

Há 25 perguntas neste questionário.

Questinamentos Gerais**1 Qual o cargo que você ocupa no TCE - PB?**

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) Auditor de Contas Públicas
- ☐B) Auxiliar de Auditoria de Contas Públicas
- ☐C)Cargo Administrativo, qual?
- _____.
- ☐Outros:

2 Qual a sua idade?

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) menos de 25 anos
- ☐B) de 25 a 39 anos
- ☐C) de 40 a 55 anos
- ☐D) mais de 55 anos

3 Qual seu gênero?

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) masculino
- ☐B) feminino

4 Há quanto tempo você é servidor(a) do TCE-PB?

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) menos de 5 anos
- ☐B) de 5 a 15 anos
- ☐C) mais de 15 anos

5 Atualmente, você pode dizer que atua predominantemente:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) com processos documentais eletrônicos
- ☐B) com processos documentais físicos
- ☐C) 50 % com processos físicos e 50 % com processos eletrônicos
- ☐D) com uma proporção maior de processos eletrônicos
- ☐E) com uma proporção maior de processos físicos

6 Você se encontra satisfeito(a) com suas atuais condições de trabalho no tocante à utilização da gestão eletrônica de documentos?

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) muito satisfeito(a)
- ☐B) satisfeito(a)
- ☐C) indiferente
- ☐D) insatisfeito(a), por
quê? _____
- ☐E) muito insatisfeito(a), por
quê? _____

7 Você acredita que suas atuais condições de trabalho em relação ao uso da gestão eletrônica de documentos podem afetar a sua saúde?

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) SIM, justifique _____
- ☐B) NÃO

8 Com relação às rotinas de trabalho e execução cotidianas das tarefas, você acha que o processo eletrônico de documentos:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) melhorou o seu trabalho
- ☐B) não alterou o seu trabalho
- ☐C) dificultou o seu trabalho. Em quê?
Justifique _____
- ☐D) deu celeridade ao seu trabalho

9 No tocante ao tempo e esforço exigidos para o cumprimento das metas mensais, você acha que o processo eletrônico de documentos:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) melhorou o seu trabalho
- ☐B) não alterou o seu trabalho
- ☐C) dificultou o seu trabalho (exigindo mais tempo e esforço).
Justifique _____
- _____

10 Com relação ao tempo e esforço exigidos no cumprimento das tarefas rotineiras, você acha que o processo eletrônico de documentos:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) exige menos tempo e esforço
- ☐B) não alterou o seu trabalho
- ☐C) exige mais tempo e esforço

11 Com relação aos equipamentos (hardware) disponibilizados para a utilização do processo eletrônico de documentos, você está:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) muito satisfeito(a)
- ☐B) satisfeito(a)
- ☐C) indiferente
- ☐D) insatisfeito(a)
- ☐E) muito insatisfeito(a)

12 Com relação à funcionalidade do sistema SAGRES, você está:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) muito satisfeito(a)
- ☐B) satisfeito(a)
- ☐C) indiferente
- ☐D) insatisfeito(a),
justifique_____
- ☐E) muito insatisfeito(a),
justifique_____

13 Com relação à utilidade do sistema TRAMITA na realização do seu trabalho, você está:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) muito satisfeito(a)
- ☐B) satisfeito(a)
- ☐C) indiferente
- ☐D) insatisfeito(a), justifique_____
- ☐E) muito insatisfeito(a),
justifique_____

14 A utilização do sistema TRAMITA facilita a execução do seu trabalho?

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) SIM
- ☐B) NÃO, por quê?_____

15 Com relação ao fomento de informações do sistema SAGRES, você está:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐A) muito satisfeito(a)
- ☐B) satisfeito(a)
- ☐C) indiferente
- ☐D) insatisfeito(a), justifique o por
quê?_____
- E) muito insatisfeito(a), justifique o por
quê?_____

16 Em relação à rede (velocidade de conexão e estabilidade dos sistemas), você está:
Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) satisfeito(a)
- ☐ B) muito satisfeito(a)
- ☐ C) indiferente
- ☐ D) insatisfeito(a)
- ☐ E) muito insatisfeito(a)

17 Com relação aos demais serviços auxiliares (intranet, diário eletrônico, webmail, plenário ao vivo), você está:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) muito satisfeito(a)
- ☐ B) satisfeito(a)
- ☐ C) indiferente
- ☐ D) muito insatisfeito(a)
- ☐ E) insatisfeito(a)

18 Após treinamento recebido nos últimos doze meses, como se sente em relação ao uso dos sistemas do TCE PB:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) muito satisfeito(a)
- ☐ B) satisfeito(a)
- ☐ C) indiferente
- ☐ D) insatisfeito(a),
Justifique_____
- ☐ E) muito insatisfeito(a),
justifique_____

19 Nos últimos doze meses, em relação à divulgação das melhorias, novidades e modificações feitas nos sistemas eletrônicos do TCE PB, você está:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) muito satisfeito(a)
- ☐ B) satisfeito(a)
- ☐ C) indiferente
- ☐ D) insatisfeito(a)
- ☐ E) muito insatisfeito(a)

20 Nos últimos doze meses, no tocante a problemas em seu computador ou relacionado à utilização dos recursos de informática (SAGRES, TRAMITA, software, hardware):

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) não tive problemas ou dificuldades
- ☐ B) tive problemas e dificuldades que não prejudicaram meu trabalho
- ☐ C) tive problemas e dificuldades que prejudicaram meu trabalho

21 Caso tenha marcado a alternativa c) do item anterior, que existam problemas ou dificuldades, indique-os e descreva-os sucintamente:

Por favor, coloque sua resposta aqui:

22 Nos últimos doze meses, em relação ao auxílio prestado pelo setor de informática para problemas em meu computador ou com a utilização de recursos de informática:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) não precisei de auxílio
 - ☐ B) precisei de auxílio e geralmente fiquei satisfeito com o atendimento
 - ☐ C) precisei de auxílio e geralmente fiquei insatisfeito com o atendimento, justifique _____
-

23 Nos últimos doze meses, no tocante ao atendimento em geral dispensado pela informática às suas solicitações ou dificuldades, você está:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) muito satisfeito(a)
- ☐ B) satisfeito(a)
- ☐ C) indiferente
- ☐ D) insatisfeito(a)
- ☐ E) muito insatisfeito(a)

24 Você acha que é ouvido pela administração do TCE em matéria de informática e tem condições de efetivamente participar das decisões administrativas sobre questões que envolvam recursos de informática e afetam diretamente o seu serviço?

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) estou satisfeito(a)
- ☐ B) sou indiferente
- ☐ C) estou insatisfeito(a)

25 Você acha que os servidores envolvidos no processo eletrônico devam participar e sejam previamente consultados nas decisões administrativas que envolvam informática e que afetem diretamente seu serviço?

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ A) devem ser consultados
- ☐ B) sou indiferente
- ☐ C) não devem ser consultados

Desde já agradeço a colaboração de todos.

Enviar questionário

Obrigada por ter preenchido o questionário.

ANEXOS

ANEXO A: Sistema SAGRES**Sistema SAGRES**

SAGRES - Sistema de Acompanhamento da Gestão dos Recursos da Sociedade

Áreas: Normal

Exercício: Atualizado até:

Municipal

Município:

Entidade:

Estadual

☐ Carregar Dados

ORÇAMENTO

EXECUÇÃO

FINANCEIRO

LICITAÇÃO

PESSOAL

OBRAS

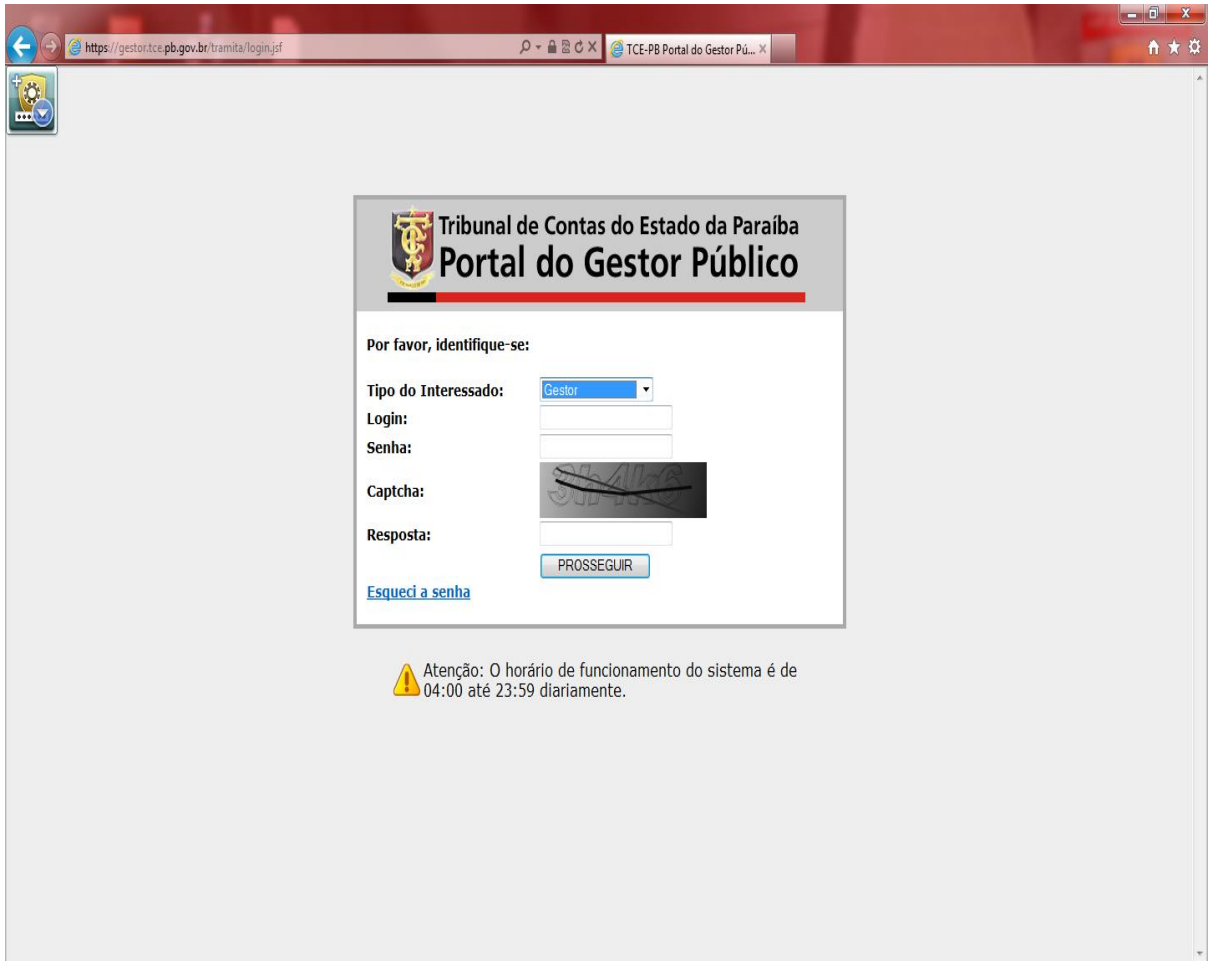
MUNICÍPIOS



SAGRES

Sistema de Acompanhamento da Gestão dos Recursos da Sociedade

Versão: 1.0.1.40

ANEXO B: Tela do Portal do Gestor

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://gestor.tce.pb.gov.br/tramita/login.jsf>. The page title is "TCE-PB Portal do Gestor Público". The main content area features the logo of the Tribunal de Contas do Estado da Paraíba and the heading "Portal do Gestor Público". Below this, a login form is displayed with the instruction "Por favor, identifique-se:". The form includes a dropdown menu for "Tipo do Interessado" (set to "Gestor"), input fields for "Login:" and "Senha:", a "Captcha:" image, and a "Resposta:" input field. A "PROSSEGUIR" button is located below the response field. A link "Esqueci a senha" is positioned to the left of the button. At the bottom of the page, a warning message states: "Atenção: O horário de funcionamento do sistema é de 04:00 até 23:59 diariamente."

Tribunal de Contas do Estado da Paraíba
Portal do Gestor Público

Por favor, identifique-se:

Tipo do Interessado:

Login:

Senha:

Captcha: 

Resposta:

[Esqueci a senha](#)

⚠️ Atenção: O horário de funcionamento do sistema é de 04:00 até 23:59 diariamente.

ANEXO C: Tela do TRAMITA**Tela do TRAMITA
Para processos**

The screenshot shows the 'Tela do TRAMITA Para processos' interface. At the top, there's a browser window with the URL 'https://tramita.tce.pb.gov.br/tramita/pages/main.jsf'. The application header includes the 'TCE-PB Tramita 4.1.12' logo and navigation links for 'Listagem de Processos' and 'Listagem de Documentos'. The main section is titled 'Listar Processos' and contains a search form with the following fields:

- Número de Protocolo: Text input
- Categoria: Dropdown menu (selected: Acompanhamento de Gestão)
- Subcategoria: Dropdown menu (selected: PCA - Prestação de Contas Anuais)
- Exercicio: Text input
- Data de Entrada entre: Two text inputs separated by 'e'
- Jurisdicionado (Nome): Text input with a search icon
- Tipo: Dropdown menu (selected: Todos)
- Ente: Dropdown menu (selected: Todos)
- Relator: Dropdown menu (selected: Todos)
- Interessado(s) (Nome): Text input
- Situacao Juntada: Dropdown menu (selected: Todos)
- Estágio: Dropdown menu (selected: Todos)
- Digital: Dropdown menu (selected: Todos)
- Assunto: Text input
- Cancelado: Dropdown menu (selected: Ativo)
- Procurar: Button

Below the search form is a table with the following columns: Número de Protocolo, Data de Entrada, Subcategoria, Jurisdicionado, Setor, Situacao Juntada, Estágio, Assunto. The table is currently empty. At the bottom left, it says 'Resultado: 0' and has icons for printing and refreshing.

[illegible]

ANEXO E:

SISTEMA DE GEOPROCESSAMENTO PARA OBRAS

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://portal.tce.pb.gov.br/>. The page features the GEOPB logo, which includes a globe and the text "GEOPB" in large blue and red letters, with the subtitle "Sistema de Gestão de Obras Georreferenciadas da Paraíba" below it. The interface has two tabs: "Obras dos Municípios" (selected) and "Obras do Estado". Below the tabs is a search form with the following fields:

- Exercício:** A dropdown menu with "2012" selected.
- Município:** A dropdown menu with "Água Branca" selected.
- Entidade:** A dropdown menu with "Todos" selected.
- Tipo de Obra:** A dropdown menu with "Todos" selected.
- Categoria da Obra:** A dropdown menu with "Todos" selected.
- Fonte da Obra:** A dropdown menu with "Todos" selected.

A blue button with a magnifying glass icon and the text "Consultar" is located at the bottom right of the search form.

ANEXO F:

TELA PRINCIPAL DO SISTEMA TRAMITA

Firefox processo eletrônico - Pesquisa Google TCE-PB Tramita

tceserv10/tramita/pages/main.jsf Google

TCE-PB Tramita 4.1.12 Processo Setor DIAGM4 icosta - DIAGM4

Administrativo Auditoria Consultas Relatórios

Controle ACP/AACP

Nome: Ingrid Biermann de Azevedo Costa - SETOR: DIAGM4 [Modelo PCA Prefeitura](#) [Modelo PCA Câmara](#)

REVISÕES EM ABERTO (1) METAS FINALIZADAS (2) SOLICITAÇÕES DIGITALIZAÇÃO (5)

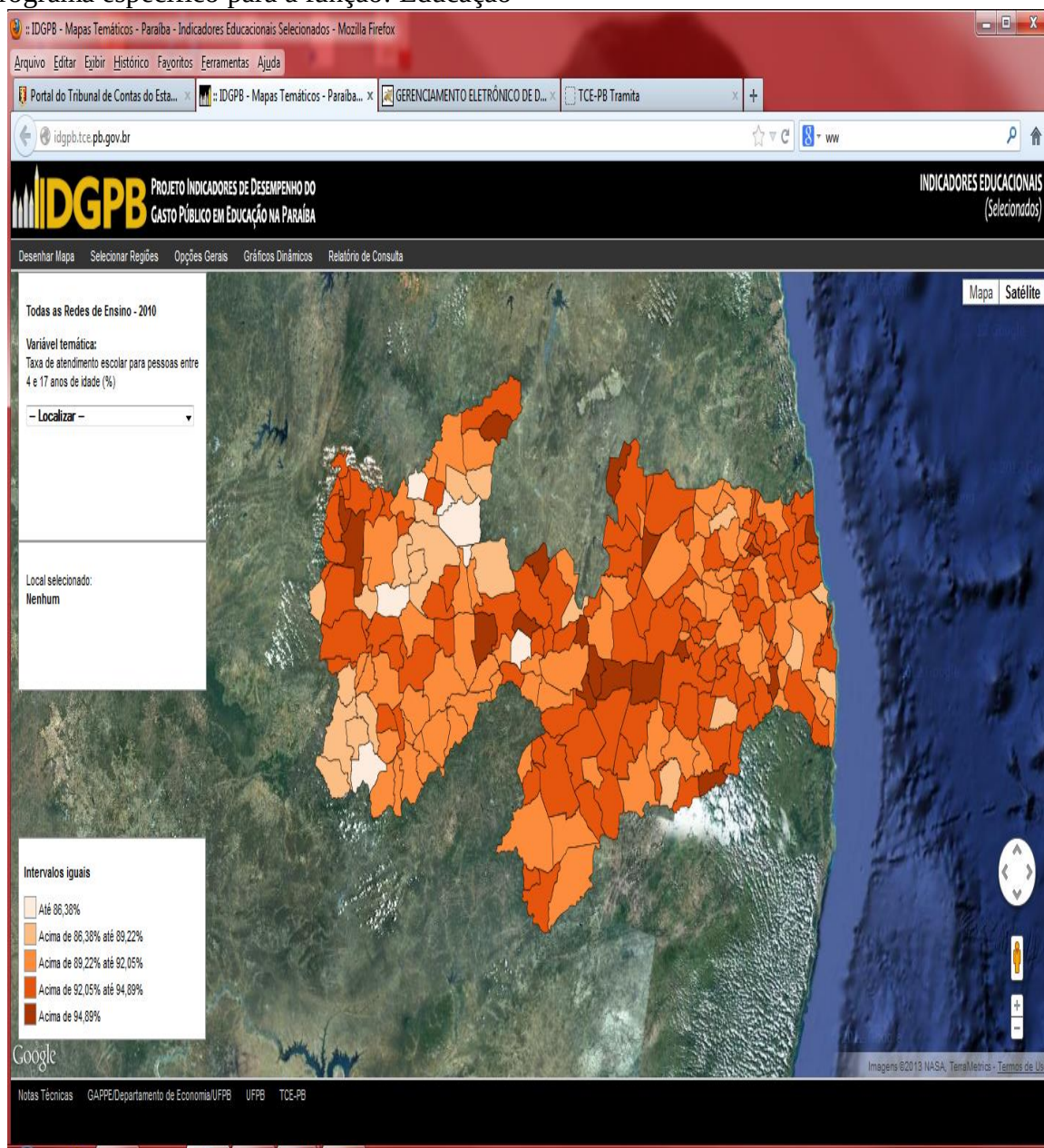
Planejamento Vigente

Tipo	Protocolo	Produto	Revisor	Tipo	Comentários	Planejamento
	04204/11	Relatório Inicial	Edmilson Agostinho de Pontes	Departamento		Abril

Resultado: 1

ANEXO G:

IDGPB – Indicadores de desempenho do gasto público em educação na Paraíba Programa específico para a função: Educação



Mais novo sistema do TCE – PB em convênio com a UFPB. Em fase de treinamento dos servidores

ANEXO H: SIABI – Sistema de informações da biblioteca

SITUAÇÃO DO USUÁRIO / EMPRÉSTIMOS ATUAIS / RENOVAÇÃO

USUÁRIO: Ingrid Biermann de Azevedo Costa
Tipo de Usuário: Servidor
Curso: Auxiliar de Auditor de Contas Públicas
Data: 15/12/2009
Cadastro: 14:27:00
Departamento: Divisão de Auditoria da Gestão Municipal IV
Última Transação: 17/12/2013 16:09:00

BIBLIOTECA	COD_BARRA	TÍTULO	DT_RETIRADA	PREV_DEV	TIPO	RENOVAR
SEBIB	004675	O casamento	6/1/2014 12:20:00	21/1/2014	N	Renovar
SEBIB	M000208	Informações contábeis de municípios: propostas para superação de erros, através de práticas alinhadas à gestão do conhecimento	6/1/2014 12:20:00	21/1/2014	N	Renovar
SEBIB	M000209	Percepções dos usuários externos do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba acerca da implantação do processo eletrônico, quanto à comunicação, à luz da gestão do conhecimento	6/1/2014 12:21:00	21/1/2014	N	Renovar

SIABI - Sistema de Automação de Bibliotecas - Versão 31.Janeiro.2009

HISTÓRICO DO USUÁRIO

USUÁRIO: Ingrid Biermann de Azevedo Costa
Tipo de Usuário: Servidor
Curso: Auxiliar de Auditor de Contas Públicas
Data Cadastro: 15/12/2009 14:27:00
Departamento: Divisão de Auditoria da Gestão Municipal IV
Última Transação: 17/12/2013 16:09:00

Total de Registros Encontrados: 8. Mostrando Página 1 de 1

BIBLIOTECA	TRANSAÇÃO	DATA	PREV_DEV	TÍTULO	COD_BARRA
SEBIB	RENOVAÇÃO	6/1/2014 12:21:00	21/1/2014	Percepções dos usuários externos do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba acerca da implantação do processo eletrônico, quanto à comunicação, à luz da gestão do conhecimento	M000209
SEBIB	RENOVAÇÃO	6/1/2014 12:20:00	21/1/2014	O casamento	004675
SEBIB	RENOVAÇÃO	6/1/2014 12:20:00	21/1/2014	Informações contábeis de municípios: propostas para superação de erros, através de práticas alinhadas à gestão do conhecimento	M000208
SEBIB	EMPRÉSTIMO	17/12/2013 16:09:00	6/1/2014	Informações contábeis de municípios: propostas para superação de erros, através de práticas alinhadas à gestão do conhecimento	M000208
SEBIB	EMPRÉSTIMO	17/12/2013 16:09:00	6/1/2014	O casamento	004675
SEBIB	EMPRÉSTIMO	17/12/2013 16:08:00	6/1/2014	Percepções dos usuários externos do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba acerca da implantação do processo eletrônico, quanto à comunicação, à luz da gestão do conhecimento	M000209
SEBIB	DEVOLUÇÃO	29/8/2012 15:54:00	6/9/2012	Comentários à lei 11.419/06 e as práticas processuais por meio eletrônico no Tribunais brasileiros	004058
SEBIB	EMPRÉSTIMO	22/8/2012 15:30:00	6/9/2012	Comentários à lei 11.419/06 e as práticas processuais por meio eletrônico no Tribunais brasileiros	004058

SIABI - Sistema de Automação de Bibliotecas - Versão 31.Janeiro.2009

ANEXO I: LEGISLAÇÃO FEDERAL

LEGISLAÇÃO FEDERAL QUE TRATA DE GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS:

[DECRETO Nº 7.724](#), DE 16 DE MAIO DE 2012

Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

[LEI Nº 12.527](#), DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 (**Lei de Acesso à Informação**)

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA

[PORTARIA Nº 12](#), DE 8 DE JUNHO DE 2009

Dispõe sobre o registro e fiscalização do exercício da atividade de microfilmagem de documentos e revoga a Portaria nº 29, de 10 de setembro de 2008.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA

[PORTARIA nº 29](#), DE 10 DE SETEMBRO DE 2008

Portaria Nº 29 do Ministério da Justiça, de 10 de setembro de 2008

[Registro e fiscalização de empresas que exerçam atividade de microfilmagem de documentos, de detentores dos documentos a serem microfilmados e os órgãos públicos que microfilmem documentos para terceiros. Ficam revogadas as Portarias nº 73, de 13 de setembro de 2005 e, nº 17, de 30 de março de 2001 e nº 58, de 20 de junho de 1996].

[Revogada pela Portaria nº 12, de 8 de junho de 2009]

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

[PORTARIA Nº 73](#), DE 13 DE SETEMBRO DE 2005 DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

[Altera a Portaria nº 17, de 30 de março de 2001, que regulamenta o registro e a fiscalização do exercício da atividade de microfilmagem de documentos]

[REVOGADA PELA PORTARIA Nº 29, DE 10 DE SETEMBRO DE 2008]

[DECRETO Nº 4.915](#), DE 12 DE DEZEMBRO DE 2003

Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo - SIGA, da administração pública federal, e dá outras providências.

[DECRETO Nº 4.553](#), DE 27 DE DEZEMBRO DE 2002

Dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências.

[DECRETO Nº 4.497](#), DE 4 DE DEZEMBRO DE 2002.

(Revogado pelo Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro 2002)

Altera o art. 17 do Decreto no 2.134, de 24 de janeiro de 1997, que dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles, e dá outras providências.

[DECRETO Nº 4.344](#), DE 26 DE AGOSTO DE 2002

Regulamenta a Lei no 8.394, de 30 de dezembro de 1991, que dispõe sobre a preservação, organização e proteção dos acervos documentais privados dos presidentes da República, e dá outras providências.

[PORTARIA Nº 5](#), DE 7 DE FEVEREIRO DE 2002 - CASA CIVIL

Aprova o Regimento Interno do Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ.

[DECRETO Nº 4.073](#), DE 3 DE JANEIRO DE 2002

Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados.

[DECRETO Nº 3.996](#), DE 31 DE OUTUBRO DE 2001

Dispõe sobre a prestação de serviços de certificação digital no âmbito da Administração Pública Federal.

[MEDIDA PROVISÓRIA Nº 2.200-2](#), DE 24 DE AGOSTO DE 2001

Institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências.

[DECRETO Nº 3.872](#), DE 18 DE JULHO DE 2001

Dispõe sobre o Comitê Gestor da Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - CG ICP-Brasil, sua Secretaria-Executiva, sua Comissão Técnica Executiva e dá outras providências.

[DECRETO Nº 3.865](#), DE 13 DE JULHO DE 2001

Estabelece requisito para contratação de serviços de certificação digital pelos órgãos públicos federais, e dá outras providências.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

[PORTARIA Nº 17](#), DE 30 DE MARÇO DE 2001 DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

[Regulamenta o registro e a fiscalização do exercício da atividade de microfilmagem de documentos, em conformidade com o parágrafo único do art. 15 do Decreto nº 1.799, de 30/01/1996]

REVOGADA PELA PORTARIA Nº 29, DE 10 DE SETEMBRO DE 2008

[DECRETO Nº 3.779](#), DE 23 DE MARÇO DE 2001

Acresce dispositivo ao art. 1º do Decreto nº 3.714, de 3 de janeiro de 2001, que dispõe sobre a remessa por meio eletrônico de documentos.

[DECRETO Nº 3.714](#), DE 3 DE JANEIRO DE 2001

Dispõe sobre a remessa por meio eletrônico de documentos a que se refere o art. 57-A do Decreto nº 2.954, de 29 de janeiro de 1999, e dá outras providências.

[DECRETO DE 18 DE OUTUBRO DE 2000](#)

Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências.

[DECRETO Nº 3.587](#), DE 5 DE SETEMBRO DE 2000

Estabelece normas para a Infra-Estrutura de Chaves Públicas do Poder Executivo Federal - ICP-Gov, e dá outras providências.

[Revogado pelo Decreto nº 3.996, de 31 de outubro de 2001]

[DECRETO Nº 3.505](#), DE 13 DE JUNHO DE 2000

Institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

[DECRETO Nº 3.294](#), DE 15 DE DEZEMBRO DE 1999

Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências.

[LEI Nº 9.800](#), DE 26 DE MAIO DE 1999

Permite às partes a utilização de sistemas de transmissão de dados para a prática de atos processuais.

[DECRETO Nº 2.942](#), DE 18 DE JANEIRO DE 1999

Regulamenta os arts. 7º, 11 a 16 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. [Revogado pelo Decreto nº 4.073, de 03 de janeiro de 2002]

[DECRETO Nº 2.910](#), DE 29 DE DEZEMBRO DE 1998

Estabelece normas para a salvaguarda de documentos, materiais, áreas, comunicações e sistemas de informação de natureza sigilosa, e dá outras providências.

[Revogado pelo Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002]

[DECRETO Nº 2.182](#), DE 20 DE MARÇO DE 1997

Estabelece normas para a transferência e o recolhimento de acervos arquivísticos públicos federais para o Arquivo Nacional. [Revogado pelo Decreto nº 4.073 de 03 de janeiro de 2002]

[DECRETO Nº 2.134](#), DE 24 DE JANEIRO DE 1997

Regulamenta o art. 23 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles, e dá outras providências. [Revogado pelo Decreto nº 4.553 de 27 de dezembro de 2002]

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

[PORTARIA Nº 58](#), DE 20 DE JUNHO DE 1996 DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

[REVOGADA PELA PORTARIA Nº 17, DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, DE 30 MARÇO DE 2001]

[REVOGADA PELA PORTARIA Nº 29, DE 10 DE SETEMBRO DE 2008]

[Regulamenta o registro e a fiscalização do exercício da atividade de microfilmagem de documentos, em conformidade com o parágrafo único do art. 15 do Decreto nº 1.799, de 30/01/1996].

[DECRETO Nº 1.799](#), DE 30 DE JANEIRO DE 1996

Regulamenta a Lei nº 5433, de 8 de maio de 1968, que regula a microfilmagem de documentos oficiais, e dá outras providências.

[DECRETO Nº 1.461](#), DE 25 DE ABRIL DE 1995

Altera os arts. 3º e 7º do Decreto nº 1.173, de 29 de junho de 1994, que dispõe sobre a competência, organização e funcionamento do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR).

[Revogado pelo Decreto nº 4.073 de 03 de janeiro de 2002]

[DECRETO Nº 1.173](#), DE 29 DE JUNHO DE 1994

Dispõe sobre a competência, organização e funcionamento do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR) e dá outras providências.

[Revogado pelo Decreto nº 4.073 de 03 de janeiro de 2002]

[LEI Nº 8.394](#), DE 30 DE DEZEMBRO DE 1991

Dispõe sobre a preservação, organização e proteção dos acervos documentais privados dos presidentes da República, e dá outras providências.

[LEI Nº 8.159](#), DE 08 DE JANEIRO DE 1991

Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

[LEI Nº 7.627](#), DE 10 DE NOVEMBRO DE 1987

Dispõe sobre a eliminação de autos findos nos órgãos da Justiça do Trabalho, e dá outras providências.

[LEI Nº 5.433](#), DE 8 DE MAIO DE 1968

Regula a microfilmagem de documentos oficiais e dá outras providências.