



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

ADRIEL ÍVIS SOARES DO RÊGO

**O OLHAR E ENGAJAMENTO DO DISCENTE DO CURSO DE
ARQUIVOLOGIA NA TRANSFORMAÇÃO DE REALIDADES
ARQUIVÍSTICAS: DA MASSA DOCUMENTAL ACUMULADA À
IMPLANTAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE GESTÃO DOCUMENTAL
NO PROCON/PB.**

**JOÃO PESSOA - PB
2022**

ADRIEL ÍVIS SOARES DO RÊGO

**O OLHAR E ENGAJAMENTO DO DISCENTE DO CURSO
ARQUIVOLOGIA NA TRANSFORMAÇÃO DE REALIDADES
ARQUIVÍSTICAS: DA MASSA DOCUMENTAL ACUMULADA À
IMPLANTAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE GESTÃO DOCUMENTAL NO
PROCON/PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Arquivologia.

Orientadora: Profa. Dra. Julianne Teixeira e Silva.

Co-Orientador: Daniel Pericles Santos Canuto.

**JOÃO PESSOA - PB
2022**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

R343o Rego, Adriel Ivis Soares do.

O olhar e engajamento do discente do curso de Arquivologia na transformação de realidades arquivísticas: da massa documental acumulada à implantação de instrumentos de gestão documental no PROCON/PB / Adriel Ivis Soares do Rego. - João Pessoa, 2022.

27 f. : il.

Orientação: Julianne Teixeira e Silva.

Coorientação: Daniel Pericles Santos Canuto.

TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Gestão documental. 2. Discentes de Arquivologia.
3. PROCON/PB. I. Silva, Julianne Teixeira e. II.
Canuto, Daniel Pericles Santos. III. Título.

UFPB/CCSA

CDU 930.25(02)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

FOLHA Nº 2 / 2022 - CCSA - CARQ (11.01.13.08)

Nº do Protocolo: 23074.005205/2022-82

João Pessoa-PB, 31 de Janeiro de 2022

FOLHA DE APROVAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ADRIEL IVIS SOARES DO REGO

O OLHAR E ENGAJAMENTO DO DISCENTE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA NA TRANSFORMAÇÃO ESTÁGIO DE REALIDADES ARQUIVÍSTICAS: da massa documental acumulada à implantação de instrumentos de gestão documental no PROCON/PB

Artigo apresentado ao Curso de graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de bacharel em Arquivologia.

Data de aprovação: 10 de dezembro de 2021

Resultado: APROVADO

BANCA EXAMINADORA:

Assinam eletronicamente esse documento os membros da banca examinadora, a saber: Profa. Dra. Julianne Teixeira e Silva (orientadora), Profa. Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito (membro).

Obs.: o TCC também teve como membro o Me. Pablo Matias Bandeira, Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB e o arquivista da UFPB Daniel Péricles Santos Canuto como co-orientador.

(Assinado digitalmente em 31/01/2022 17:06)

JULIANNE TEIXEIRA E SILVA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matricula: 1749263

(Assinado digitalmente em 31/01/2022 16:27)

ROSA ZULEIDE LIMA DE BRITO
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matricula: 1030193

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: 2, ano: 2022, documento(espécie): FOLHA, data de emissão: 31/01/2022 e o código de verificação: **f27f4c50d0**

AGRADECIMENTOS

Antes de tudo e de todos, agradecer a Deus pela misericórdia e graça derramada em minha vida, por toda vontade e persistência colocada em minha vida;

Agradecer também à minha família, Elzo, Maria da Guia, Sandrieli e Sabrina. Pais e irmãs;

A minha namorada, Brenhda Stefany, com seu apoio e sua torcida pelo meu sucesso profissional;

A minha professora e amiga, Julianne Teixeira, por sua paciência, disponibilidade durante praticamente toda a graduação;

Ao servidor , Daniel Canuto, amigo e conselheiro em vários momentos da graduação e da vida;

Aos meus amigos da vida e da futura profissão, Natã, Ygor, Rayssa, Lays; e mais alguns;

E por fim, as equipes da UFPB e do PROCON/PB, Profa. Rosa Zuleide, Pablo, Gizelly, Luiz Paulo, Luiz Eduardo, Ana Córdula, Profa. Gisele, Vitória Gomes, Dra. Késsia Liliana, Emmanuel, Dra. Juliana Benevides e Maria.

**DOU GRAÇAS A DEUS, A QUEM SIRVO COM PUREZA DE CONSCIÊNCIA, TAL
COMO APRENDI DE MEUS PAIS, E ME LEMBRO DE TI SEM CESSAR NAS MINHAS
ORAÇÕES, DE NOITE E DE DIA.**

2 TIMÓTEO 1:3

RESUMO

Ter e manter a documentação organizada em uma instituição é o sonho de consumo de qualquer gestor, o que não é diferente na Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON/PB). Para isso é necessário ter uma boa Gestão Documental intrinsecamente em sua instituição, e para isso se concretizar deve-se ter um olhar técnico, um olhar de quem está ligado à área da Arquivologia. Levando em conta tal entendimento, esta pesquisa tem como objetivo analisar como a atuação e o engajamento do Discente do curso de Arquivologia podem auxiliar na transformação de realidades arquivísticas especificamente no PROCON/PB, Discentes que futuramente irão adentrar efetivamente no mercado de trabalho. A pesquisa caracteriza-se sendo de natureza aplicada, tendo a abordagem qualitativa, com o objetivo descritivo e mantendo os procedimentos técnicos das pesquisas bibliográficas e pesquisa ação. O referido trabalho detém o seu referencial teórico destacando a criação, a finalidade e a importância do PROCON. Além disso ainda aborda a importância da oportunidade de Estágio e da Extensão, a Gestão Documental e os Instrumentos de Gestão, ferramentas necessárias para obter êxito no correto proceder com os documentos de arquivo. Por fim, com o relato de experiência identificou-se que o PROCON tem problemas quanto seu tratamento com os documentos, porém, tais problemas começaram a ser resolvidos após a inserção de Discentes da área da Arquivologia, estudantes que têm o olhar necessário para a transformação de realidades arquivísticas. Começaram-se a adotar medidas competentes a área, tais como a criação da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), do Plano de Classificação Documental (PCD) e ainda almeja-se criar outros instrumentos e facilitar a tramitação e uso dos documentos, dentre outras soluções necessárias.

PALAVRAS-CHAVE: Discente; Gestão Documental; PROCON/PB.

ABSTRACT

Having and keeping the documentation organized in an institution is every manager's dream, which is no different in the Consumer Protection and Defense Authority of the State of Paraíba (PROCON/PB). For this, it is necessary to have a good Document Management intrinsically in your institution, and for this to materialize you must have a technical look, a look from someone who is connected to the area of Archivology. Taking this understanding into account, this research aims to analyze how the performance and engagement of Students in Archival Science can help in the transformation of archival realities specifically in PROCON/PB, Students who will effectively enter the job market in the future. The research is characterized as being of an applied nature, having a qualitative approach, with a descriptive objective and maintaining the technical procedures of bibliographic research and action research. This work has its theoretical reference highlighting the creation, purpose and importance of PROCON. In addition, it also addresses the importance of the opportunity for Internship and Extension, Document Management and Management Instruments, necessary tools to succeed in correctly proceeding with archival documents. Finally, with the experience report, it was identified that PROCON has problems regarding its treatment with documents, however, such problems began to be solved after the insertion of Students in the area of Archivology, students who have the necessary look for the transformation of archival realities. Competent measures in the area began to be adopted, such as the creation of the Document Temporality Table (TTD), of the Document Classification Plan (PCD) and still aim to create other instruments and facilitate the processing and use of documents, among other necessary solutions.

KEYWORDS: Student; Document Management; PROCON/PB.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

AC – Arquivo Central
ADOC - Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba
AN – Arquivo Nacional
APC - Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre
APEPB – Arquivo Público do Estado da Paraíba
AR – Aviso de Recebimento
CDC – Código de Defesa do Consumidor
CF – Constituição Federal
CIP – Carta de Informações Preliminares
CNDC - Conselho Nacional de Defesa do Consumidor
CODATA - Companhia de Processamento de Dados do Estado
CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos
CPAD – Comissão Permanente de Avaliação de Documentos
CRE – Coeficiente de Rendimento Escolar
DOE – Diário Oficial do Estado
GD – Gestão Documental
IGD – Instrumentos de Gestão de Documentos
LEARDD - Laboratório de Estudos Aplicados em Registros e Documentos Digitais
MDA – Massa Documental Acumulada
OAB – Ordem dos Advogados do Brasil
ONU – Organizações das Nações Unidas
PB - Paraíba
PCD – Plano de Classificação Documental
PROCON – Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor
SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
TCE – Termo de Compromisso de Estágio
TTD – Tabela de Temporalidade de Documentos
UFPB – Universidade Federal da Paraíba
VC – Vocabulário Controlado

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Sala depósito de documentos;

Figura 2 - Visão mais ampla da sala depósito de documentos, mostrando uma parte da MDA;

Figura 3 - Objetos e bens amontoados e misturados nas dependências da sala depósito de documentos;

Figura 4 - Processos administrativos avulsos.

Fonte: Dados da pesquisa.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 ESTÁGIO.....	12
3 EXTENSÃO.....	13
3 GESTÃO DOCUMENTAL.....	15
3.1 INSTRUMENTOS DE GESTÃO.....	16
4 LOCUS DA PESQUISA: PROCON/PB.....	18
5 METODOLOGIA.....	20
6 RELATO DE EXPERIÊNCIA.....	22
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS.....	27

1 INTRODUÇÃO

É inegável que em todas as instituições, organizações e/ou empresas existam um grande fluxo de documentos sendo gerados, usados, tramitados e em muitos casos mal custodiados, infelizmente ainda é uma realidade comum em âmbitos diversos. O problema que a maioria das instituições têm quanto a documentação, não é um problema rápido e nem fácil de ser resolvido, porém, com o olhar de estudantes e de profissionais técnicos da área de Arquivologia, tal problema deve ser amenizado e/ou até resolvido. O presente artigo tem como tema; O olhar e engajamento do Discente na transformação de realidades arquivísticas: da massa documental acumulada à implantação de instrumentos de Gestão Documental no PROCON/PB.

Um equívoco comumente cometido por gestores, é a concepção que se tem sobre a competência dos Discentes, principalmente os estagiários. Não generalizando, mas muitas vezes o estagiário é tido apenas como uma mão de obra barata nas ações rotineiras do lugar onde ele está estagiando, a concepção de que o estagiário não pode influenciar e mudar positivamente o funcionamento das ações, todavia, os estudantes têm e deve ter muito mais coisas a acrescentar intelectualmente no funcionamento dos locais onde eles estão inseridos, seja como Estagiário ou Extensionista. A partir dessa colocação surge a pergunta problema do artigo: Como a atuação e o engajamento do Discente do curso de Arquivologia podem auxiliar na transformação de realidades arquivísticas de uma empresa ou instituição?

O objetivo deste trabalho é Analisar como a atuação e o engajamento de Discentes podem auxiliar na transformação de realidades arquivísticas especificamente no PROCON/PB.

A motivação se da pela vontade de explicar aos leitores o trabalho feito na Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor da Paraíba (PROCON/PB), desde a situação que se encontrava antes da presença de um Estudante da área da Arquivologia até a situação atual, quase três anos após o primeiro contato com o órgão, compartilhar quais os avanços foram feitos e os que ainda possivelmente irão ocorrer. O trabalho feito por Estagiários e/ou Bolsistas podem mudar completamente o funcionamento de instituições e por isso merecem um olhar mais valoroso para esses estudantes. Todavia tais experiências também corroboram para a construção da formação e capacitação do futuro profissional, por colocá-lo diante de situações desafiadoras até mesmo para profissionais com longa experiência.

Para a execução do referido trabalho foi preciso filtrar fontes e beber delas só o que realmente teria serventia para agregar no presente artigo, caracterizando assim uma pesquisa bibliográfica, metodologia usada em toda e qualquer pesquisa. Além da pesquisa bibliográfica também foi utilizada a pesquisa ação, que é uma pesquisa onde se identifica um problema em determinada instituição, órgão, entidade, e o pesquisador juntamente com

os participantes das ações procuram meios (Instrumentos de Gestão Documental) para solucionar o problema, na pesquisa ação é extremamente necessária a conexão entre o pesquisador e os participantes da pesquisa.

O intuito deste trabalho e o que justifica a execução dele, é relatar a importância do olhar e do engajamento do Discente na área da Arquivologia, o quão pode e deve ser útil a visão de um futuro profissional da área no auxílio e na solução de Massas Documentais Acumuladas (MDA), acompanhando a criação e fazendo o uso de instrumentos de gestão de documentos. É um trabalho específico voltado para o PROCON/PB mas que pode ser tomado por base para outros problemas relacionados à área.

2 ESTÁGIO

A partir do momento em que um estudante inicia a sua vida acadêmica em uma instituição de ensino, torna-se imprescindível um planejamento da sua jornada acadêmica, e nesse planejamento faz-se de suma importância um conhecimento prévio da sua área de trabalho futura. Para obter um melhor conhecimento sobre a área que pretende-se trabalhar é importante que antes do fim da sua etapa acadêmica, o estudante procure por estágios, para que ele tenha uma noção da realidade que irá encontrar ao fim da sua jornada como estudante.

O estágio é uma atividade educacional desenvolvida em um ambiente que retrata a realidade em que os então estudantes irão se deparar após conclusão do curso. A atividade de estagiar visa preparar o aluno para o trabalho produtivo, objetivando o aprendizado de habilidades próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, buscando o crescimento do educando para a vida social e profissional (LEI 11.788, 2008).

Ainda de acordo com a Lei 11.788 (2008, p. 1)

Estágio é um ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

É sabido para a maioria dos profissionais não só do segmento da Arquivologia, mas de qualquer outra área que a teoria e a prática andam juntas durante a execução das atividades acadêmicas. A Arquivologia como uma ciência social aplicada requer ainda mais, a inserção de atividades práticas nas suas grades curriculares, sejam elas por meio de estágios supervisionados ou laboratórios de práticas.

Para que haja a realização de um estágio obrigatório ou não obrigatório é preciso que exista um vínculo entre uma instituição de ensino, uma empresa contratante e/ou uma organização concedente do estágio e um aluno interessado na oportunidade. Inicia-se um estágio a partir da assinatura de um termo de compromisso entre as partes, esse termo tem

a instituição como mediador e, em algumas oportunidades, quando existe alguma empresa especializada nas atividades de mediação ou agentes de integração entre as empresas e os alunos.

Na área da Arquivologia, as oportunidades de estágios não obrigatórios são recorrentes, não há dificuldade em encontrar vagas para estágio na área, estágios esses cada vez melhores desde a remuneração à outros benefícios para o futuro profissional. Por outro lado, ainda existem algumas queixas que são recorrentes sobre esses estágios. Foi observado entre os alunos, colegas de curso, o fato de que muitos desses locais que contratam estagiários não possuem um profissional arquivista para supervisionar o estágio. Em diversos casos os alunos de Arquivologia são supervisionados por profissionais com outras formações. Outro ponto de reclamação são as exigências que os estagiários são submetidos por parte dos gestores das instituições que não têm o real entendimento da lei de estágio e das competências e limitações de um estagiário.

Para contextualizar a primeira reclamação citada em parte do texto acima é importante destacar o papel do supervisor do estágio, papel esse que é indispensável na formação da carreira de um futuro profissional. Ferreira e Da Cunha Reis (2016) enfatizam que o supervisor de estágio será o mais importante responsável pôr agregar conhecimentos empíricos sobre a área, articulando o como fazer. Para Ribeiro e Araújo (2017, p. 1724), “[...] o supervisor do estágio deve ser um facilitador e orientador de todo o processo para assim, certamente, enriquecer esta experiência” dessa forma trará contribuições significativas para a formação dos futuros arquivistas, não apenas arquivistas mas para todos profissionais de qualquer área específica de atuação.

3 EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

A Extensão Universitária pode ser definida como um processo educativo, científico e social que é executado a partir das Instituições de Ensino articuladas à empresas, instituições, organizações, ONGs e etc. A Extensão caracteriza-se pelo diálogo, interação e a troca de conhecimentos das academias com os diferentes meios da sociedade em que são articulados suas atividades.

A Extensão Universitária possui papel importante no que se diz respeito às contribuições que pode trazer frente à sociedade. É preciso, por parte da Universidade, apresentar concepção do que a extensão tem em relação a comunidade em geral. Colocar em prática aquilo que foi aprendido em sala de aula e desenvolvê-lo fora dela. A partir do momento em que há esse contato entre o aprendiz e a sociedade beneficiada por ele, acontece por parte dos dois lados, benefícios. Aquele que está na condição do aprender acaba aprendendo muito mais quando há esse contato, pois torna-se muito mais gratificante praticar a teoria recebida dentro da sala de aula. Esse é o conceito básico de extensão. (RODRIGUES et al, 2013, p.2).

Das atividades-fim das Universidades, a Extensão foi a última a ser criada, tendo

início no século XIX, na Inglaterra e se espalhando por países vizinhos e posteriormente países em outros continentes. No Brasil, as atividades de Extensão chegaram por volta de 1911, a priori na região Sudeste, posteriormente se espalhando pelo restante do país.

Existem temáticas que abraçam a função da Extensão no tempo de hoje, fazendo com que questões sejam postas a serem alvo de reflexão e intervenção, questões sobre graves problemas que ameaçam o futuro das cidades, sobre o meio ambiente, sobre o mundo do trabalho, sobre a vida cultural (DE PAULA, 2013).

De Paula (2013, p. 21) explana que “São sujeitos tanto os professores, técnicos e estudantes, quanto os destinatários das ações de extensão, que não se trata de impor, prescrever, ditar, senão que de compartilhar, dialogar, interagir”.

Com a integração da sociedade e da comunidade acadêmica o produto dessa junção são benefícios mútuos que favorecem todos os lados participantes. É importante o fortalecimento de vínculos entre a sociedade e a Universidade, vínculos esses que somam na qualidade de vida do cidadão, desafoga empresas, instituições, organizações e gera uma interação e participação maior entre alunos e professores além de que também contribuem no reconhecimento e credibilidade da Universidade.

Na perspectiva do PROCON/PB, o projeto tornou-se uma iniciativa ímpar para o crescimento de todos os envolvidos, pessoas e instituição, a Extensão, olhando pelo lado acadêmico demonstra a importância da instituição de ensino dentro da sociedade, pois a universidade tem muito a oferecer à comunidade, o diálogo, suprir demandas e expectativas. Pelo lado profissional o projeto proporciona a sensação de um estágio não obrigatório, a sensação do Discente estar inserido no mercado de trabalho, como um aprendiz que tem uma visão mais técnica e proativa relacionada a área. É a oportunidade de abrir a mente em relação ao futuro profissional. Pelo lado cidadão, a Extensão tem o dever de mesclar o conhecimento científico e tecnológico produzido nas instituições de ensino com os conhecimentos existentes para um bem maior que afeta efetivamente os serviços do PROCON, dando celeridade aos atendimentos, as audiências, as atividades com foco no consumidor, no cidadão.

Por fim, Rodrigues et al (2013, p.6) confirma que,

Na perspectiva de inovar os conhecimentos, há a necessidade de aprimorar instantaneamente o antigo e aprender, imediatamente, o novo. No momento em que a extensão universitária acontece, os acadêmicos saem da sua rotina em sala de aula passando a praticar o que foi proposto nesta e se aproximando das pessoas, objetivando qualidade na assistência prestada. A mudança social é um dos principais objetivos da extensão, que promove melhoria na qualidade de vida das pessoas assistenciadas. Trata-se de um progresso da academia com as comunidades. Portanto, pode-se concluir que a extensão universitária é de suma importância tanto para a universidade, que ganha mais credibilidade; quanto para o aluno, que aprende muito mais realizando extensão (transmitindo conhecimentos); e, também, para a sociedade que adquire benefícios.

3 GESTÃO DOCUMENTAL

Com a grande quantidade de informação presente atualmente, faz-se necessário um correto proceder para com as informações e também com os documentos arquivísticos.

Silva (2012, p. 45), afirma sobre a necessidade da Gestão de Documentos, segundo o autor, “o controle sobre a seleção de documentos a conservar e o processo de reduzir a Massa Documental são entendidos como características da administração moderna”. Silva ainda afirma que a Gestão de Documentos proporciona

um controle eficiente da administração, com a aplicação de princípios e técnicas para reduzir a quantidade e melhorar a qualidade dos documentos; manter (processamento e arquivamento) e utilizar os documentos no exercício das atividades dessas instituições; assegurar a transferência sistemática para depósitos intermediários dos documentos de uso não corrente e efetuar a avaliação dos documentos, preservando aqueles que têm valor permanente para a instituição. (SILVA 2012, p. 45).

Quando se fala em documentos dentro das instituições públicas e/ou privadas é comum se deparar com a famosa Massa Documental Acumulada (MDA), que nada mais é do que um amontoado de documentos sem qualquer tipo de cuidado, gerenciamento e arquivamento lógico. Tal problema com MDA's se dá muito porque os gestores e responsáveis pela custódia desses documentos desconhecem suas obrigações, métodos, técnicas e padrões existentes dentro da Gestão Documental (GD).

As primeiras aparições mesmo que discretas da GD são registradas em meados do final do século XIX, porém, com a grande demanda informacional e com problemas relacionados a gastos por parte dos governos nacionais principalmente dos Estados Unidos e Canadá eclode a ideia de se organizar os documentos, adotando medidas, fases, etapas, ciclos oriundos da Administração.

Para adentrar na Gestão Documental, a princípio é importante compreender o que é um documento. De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 73) “Documento é uma unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato”. Faz parte da Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados, o compilado de procedimentos e operações técnicas ligados à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos, que pode ocorrer tanto nas fases corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente, o que pode ser chamada de Gestão Documental (BRASIL, 1991).

São conceitos básicos e imprescindíveis para a execução da (GD) o entendimento dos ciclos vitais dos documentos que também é conhecido como princípio das três idades ou também fases de arquivamento dos documentos, são elas: fase corrente, fase intermediária e fase permanente. De acordo com uma minuta do Tribunal Regional do Trabalho, desenvolvido pelo Arquivo Nacional (AN), as fases acima citadas, são estabelecidas em comum acordo com a vigência administrativa, a frequência de consulta e

os valores primários e secundários dos documentos.

A etapa de avaliação documental é um procedimento dentro da (GD) que requer uma análise mais complexa, visto que é nesta etapa que os prazos de guarda e a destinação serão estabelecidas a partir das ferramentas de gestão (PAES, 2005).

De acordo com Schellenberg (2006, p. 83) “Na avaliação de documentos públicos o primeiro fator a ser levado em consideração é o testemunho ou prova que contém da organização e da função”.

Durante o processo de implementação da Gestão Documental, surgem alguns instrumentos que são usados para facilitar o direcionamento por onde vão seguir os documentos de uma instituição, os dois instrumentos mais importantes são a Tabela de Temporalidade de Documentos e o Plano de Classificação Documental.

3.1 INSTRUMENTOS DE GESTÃO

A correta GD traz resultados positivos notórios, mas para que essa GD aconteça com eficácia e agilidade são necessários a criação de ferramentas que irão auxiliar os profissionais envolvidos na implementação desse conjunto de procedimentos técnicos. Essas ferramentas citadas há pouco também são conhecidas como Instrumentos de Gestão Documental (IGD), esses instrumentos são indispensáveis para as instituições que adotam a referida Gestão, eles permitem uma eliminação de documentos sem serventia com riscos mínimos para a instituição ou organização e ainda salvaguardam conservando e preservando a memória institucional.

O surgimento de instrumentos de trabalho, como um esquema de classificação, que ordena a disposição dos documentos em função das atividades e transações desse organismo produtor do arquivo, e uma Tabela de Temporalidade, que materializa a avaliação em termos de uma indicação dos prazos de guarda e de destinação final (eliminação ou preservação permanente), permitem o estabelecimento de programas de Gestão de Documentos para auxiliar o funcionamento das organizações. (SILVA, 2012, p. 46).

Também como citado anteriormente, existem dois IGD mais conhecidos comumente, são eles: Plano de Classificação de Documentos (PCD) e a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD). Além dos dois instrumentos mais famosos no meio arquivístico, também podemos destacar o Vocabulário Controlado (VC). Conforme Curras (1995), um VC é uma listagem com termos criados para padronizar o assunto ou os assuntos de um documento com objetividade para permitir sua busca rápida e eficaz.

Já o PCD é a representação da classificação, “realizada de acordo com o critério funcional, estrutural ou por assunto, dependendo do método adotado” (ILHA, 2009, p. 24). Conforme Barboza; Silva; Silva (2020), a criação de um PCD tem como obrigação interligar conjuntos documentais criados, fundos, as funções e atividades executadas pelo produtor, a instituição e a ordem dos documentos.

Segundo Schellenberg (2006, p. 83)

A classificação é básica à eficiente administração de documentos correntes. Todos os outros aspectos de um programa que vise ao controle de documentos dependem da classificação. Se os documentos são adequadamente classificados, atenderão bem às necessidades das operações correntes. E, para tanto, devem ser arranjados em função do uso que têm em determinadas unidades administrativas de um órgão.

A TTD trata-se de uma ferramenta que determina os prazos para a guarda dos documentos de arquivo de acordo com seus valores a partir da sua finalidade e dá também a destinação para esses documentos, guarda permanente ou eliminação.

Para reorganização dessa massa documental que continua sendo produzida e acumulada em espaços insuficientes para sua guarda dentro da instituição, utiliza-se a tabela de temporalidade que através da avaliação documental determina o prazo de guarda e sua destinação final dos documentos, seja para critérios de arquivamento a fim de resguardar os documentos de valor permanentes ou a eliminação (BARBOZA; SILVA; SILVA, 2020, p. 265).

Schellenberg explica que o principal objetivo de uma Tabela de Temporalidade é o de fornecer um entendimento para a base documental da instituição. Segundo o autor uma Tabela de Temporalidade

não é um plano de ação que vise somente à destruição; visa, ao contrário, sobretudo, a assegurar a preservação de certos documentos. Assim, não cobre apenas os documentos que careçam de valor; tanto cuida dos documentos que possuam valor quanto dos que não possuem. Não visa a atender essencialmente às necessidades da repartição ou às do Arquivo, serve a ambos (SCHELLENBERG, 2006, p. 135)

Trazendo para a realidade do PROCON/PB, de acordo com a Lei que dispõe sobre a criação do Arquivo Público do Estado da Paraíba, do Sistema Estadual de Arquivos e define as diretrizes da política estadual de arquivos públicos e arquivos privados de interesse público e social, Lei 11.263 de 29 de Dezembro de 2018, cabe a Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), elaborar e aplicar tais instrumentos. As CPAD são grupos permanentes e interdisciplinares, que têm seus trabalhos orientados pelo Arquivo Público do Estado (APEPB), órgão central do Sistema Estadual de Arquivos e devem ser compostas por números ímpares de servidores, preferencialmente efetivos. As CPAD devem ser compostas por: um ou mais arquivistas e/ou um responsável pela guarda da documentação; servidores das unidades organizacionais às quais se referem os documentos a serem destinados, com profundo conhecimento das atividades desempenhadas; pelo menos um historiador ligado à área de pesquisa de que trata o acervo; pelo menos um profissional da área jurídica, responsável pela análise do valor legal dos documentos; profissionais ligados ao campo de conhecimento do que trata o acervo objeto da avaliação (economista, sociólogo, engenheiro, médico ou outros); outros profissionais que possam colaborar com as atividades/ da comissão. Ainda conforme a Lei de Arquivos do Estado da Paraíba, compete as CPAD: I - realizar e orientar o processo de identificação, análise, avaliação e

seleção da documentação produzida, recebida e acumulada no seu âmbito de atuação, com vistas ao estabelecimento dos prazos de guarda e a destinação final de documentos de arquivo; II - elaborar e atualizar Planos de Classificação de Documentos e Tabelas de Temporalidade de Documentos, decorrentes do exercício das atividades-fim de seus respectivos órgãos, bem como propor critérios para orientar a seleção de amostragens dos documentos destinados à eliminação; III - orientar quanto à aplicação dos Planos de Classificação e das Tabelas de Temporalidades dos documentos; IV - manter intercâmbio com outras comissões ou grupos de trabalhos, cujas finalidades sejam relacionadas ou complementares às suas, para prover e receber elementos de informação e juízo, conjugar esforços, para o bom andamento dos serviços; V - coordenar o processo de recolhimento de documentos ao Arquivo Público do Estado, quando for o caso.

Após a criação dos instrumentos, fica encarregado ao APEPB, aprovar os instrumentos da área fim, submetendo os referidos itens para o titular do órgão ou entidade para homologação e publicação no Diário Oficial do Estado (DOE).

Contra fatos, não há argumentos, só existe a eliminação segura, autorizada, legal e rotineira, quando ela é compreendida como parte integrante do processo documental avalizado por uma política de arquivos, que privilegia a ação gestora da CPAD em estrito cumprimento da legislação arquivística vigente (SANTOS, 2010, p. 31).

4 LOCUS DA PESQUISA: PROCON/PB

De acordo com informações do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), a defesa do consumidor no Brasil começou a crescer a partir da década de 60, com o reconhecimento da vulnerabilidade e da importância do consumidor nas relações comerciais nos Estados Unidos.

No dia 15 de Março, é comemorado o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, isso se dá porque no mesmo dia no ano de 1962, o presidente John F. Kennedy em uma mensagem ao Congresso Nacional dos Estados Unidos reconheceu a necessidade universal da proteção dos direitos dos consumidores, tais como o direito à segurança, à informação e à escolha.

Nos Estados Unidos e em países europeus a proteção do consumidor surgiu como o resultado da consolidação da sociedade afluyente, no Brasil, de modo diverso, seu aparecimento é concomitante com as consequências provocadas pela industrialização das décadas de 60 e 70, seguidas de crises econômicas e sociais.

Com a ascendente inflação e conseqüentemente a elevação do custo de vida desencadearam-se fortes mobilizações sociais. Assim, na década de 70, surgiram órgãos pioneiros em questões da defesa do consumidor. No ano de 1976, foram fundadas a Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC), a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba (ADOC) e o Grupo Executivo de Proteção ao

Consumidor (atual Fundação Procon São Paulo).

A década de 80, conhecida pela recessão econômica e pela redemocratização do País, foi marcada pelo movimento consumerista, o qual almejava incluir o tema da defesa do consumidor na Assembleia Nacional Constituinte.

Com o esforço de vários setores da sociedade, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC), no qual fizeram parte associações de consumidores, Procons Estaduais, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), a Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura, o Conselho de Autorregulamentação Publicitária, o Ministério da Saúde, o Ministério da Indústria e do Comércio e o Ministério da Fazenda, com o objetivo de assessorar o Presidente da República na elaboração de políticas de defesa do consumidor.

O CNDC teve uma atuação bastante destacada na elaboração de propostas na Assembleia Constituinte e, principalmente, por ter difundido a importância da defesa do consumidor no Brasil, dando a possibilidade, inclusive de ser criada uma Política Nacional de Defesa do Consumidor.

A Organização das Nações Unidas (ONU), estabeleceu diretrizes para a Proteção do Consumidor, enfatizando a importância dos governos na implantação de políticas de defesa do consumidor.

Com a criação da Constituição Federal (CF) no ano de 1988, firmou-se a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (art. 5º, XXXII, e art. 170, V), cabendo ao Estado a promoção da defesa do consumidor, na forma da lei.

No dia 11 de Setembro de 1990, por meio da Lei n. 8.078/90, surgiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que assegura o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e estabelece boa-fé como princípio base das relações de consumo. O Código, reconhecido internacionalmente como um paradigma na proteção dos consumidores, estabelece princípios básicos como a proteção da vida, da saúde e da segurança, a educação para o consumo, o direito à informação clara, precisa e adequada, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva por meio do equilíbrio das relações de consumo.

A Lei que rege a criação do CDC, também estabelece que a proteção do consumidor no Brasil seriam exercidas por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega os órgãos federais, estaduais e municipais, além das entidades civis de defesa do consumidor.

Em 28 de maio de 2012, por meio do Decreto n. 7.738, foi criada a Secretaria Nacional do Consumidor, a qual cabe exercer as competências estabelecidas na Lei n. 8.078/90 tais como formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

Já na Paraíba, conforme informações contidas no site do PROCON/PB, o início da Defesa do Consumidor aconteceu em 1988 quando foi criado pelo Decreto Estadual nº

12.690 o Programa Estadual de Orientação e Proteção do Consumidor, vinculado à Secretaria de Justiça do Estado. Em seguida, esta norma foi alterada pelo Decreto Estadual nº 22.013/2001, vinculando-se como PROCON/PB a Defensoria Pública.

No dia 22 de junho de 2014, foi publicada no Diário Oficial do Estado da Paraíba a Medida Provisória nº 227/2014, dispondo sobre a criação da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB) e sua estrutura orgânica. Com a criação do PROCON-PB, na condição de Autarquia, o órgão passou a integrar a Administração Indireta, nos termos do Art. 1º, da referida Lei. No entanto, a Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba mediante o Decreto Legislativo nº 241, de 21 de outubro de 2014, considerando a confirmação da inadmissibilidade constitucional, durante votação em sessão deliberativa realizada na citada data, resolveu declarar insubsistente a Medida Provisória nº 227/2014 que dispunha sobre a criação do PROCON-PB.

Em 31 de Janeiro de 2015, foi publicada no Diário Oficial do Estado da Paraíba, uma nova MP, a Medida Provisória, nº 233 de 30 de Janeiro de 2015, convertida em 13 de Maio de 2015, na Lei nº 10.463/2015, e publicada em 21/05/2015, também dispondo sobre a criação da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB) e sua estrutura orgânica.

Com a nova legislação, o PROCON-PB deixou de ser um mero programa de governo e tornou-se pessoa jurídica de direito público interno, integrante da administração indireta, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da administração pública. Passou também a ter autonomia administrativa, técnica e financeira.

5 METODOLOGIA

Baseado no empirismo adquirido durante o período de estágio e enquanto bolsista, notou-se que o setor de Arquivo do PROCON/PB precisava-se em caráter de urgência de intervenções técnicas por profissionais da área de Arquivologia. Sabendo disto foi preciso adotar Metodologias para a realização desta pesquisa. Antes de mais nada é preciso descrever o que é Metodologia. Para Thiollent (1988, p. 25):

A metodologia é entendida como disciplina que se relaciona com a epistemologia ou a filosofia da ciência. Seu objetivo consiste em analisar as características dos vários métodos disponíveis, avaliar suas capacidades, potencialidades, limitações ou distorções e criticar os pressupostos ou as implicações de sua utilização.

Essa pesquisa é de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, tendo o objetivo como descritivo e com procedimentos técnicos a partir de pesquisas bibliográficas e pesquisa ação. A pesquisa aplicada tem como foco aplicar e usar o conhecimento adquirido a partir das informações levantadas. Na abordagem qualitativa, os dados e informações são

coletadas pelo próprio pesquisador, onde ele também irá averiguar “de dentro” a situação pesquisada. A abordagem qualitativa caracteriza-se por ter muitos princípios e etapas, caracteriza-se também por ser a abordagem mais usada em ciências sociais aplicadas.

Nas ciências sociais, os pesquisadores, ao empregarem métodos qualitativos estão mais preocupados com o processo social do que com a estrutura social; buscam visualizar o contexto e, se possível, ter uma integração empática com o processo objeto de estudo que implique melhor compreensão do fenômeno (NEVES, 1996, p. 2).

Outra característica da abordagem qualitativa é de que ela depende muito do fator humano, embora existam meios mais tecnológicos para simplificar os procedimentos na abordagem qualitativa o papel do humano pesquisador é essencial para a análise dos dados obtidos. Adentrando nos procedimentos técnicos, destaca-se a pesquisa bibliográfica, que é o procedimento presente em toda pesquisa, pois precisa-se beber em alguma fonte previamente para se escrever algo posteriormente. A pesquisa bibliográfica existe principalmente dos profissionais da área da informação o uso da habilidade da averiguação da fonte, habilidade adquirida em seus estudos, habilidade essa que deveria ser adquirida e praticada por todas as pessoas principalmente em tempos de tantas informações que se tornam desinformações se não bem investigadas as fontes. Para Gil (2002, p. 4):

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas. As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem a uma análise das diversas posições acerca de um problema, também costumam ser desenvolvida quase exclusivamente mediante fontes bibliográficas.

Já o procedimento de pesquisa ação, é uma pesquisa que advém da interpretação do pesquisador a partir de um processo de experiências dentro do contexto estudado. No contexto da pesquisa ação são levantados dados que se referem ao problema social, institucional, organizacional vívido e estudado pelo pesquisador, com o intuito de se identificar o que precisa ser feito diferente para solucionar de forma ativa os problemas daquele local. A pesquisa ação é uma ferramenta importante para a inclusão de estudantes e de profissionais que pretendem transformar realidades, unindo o útil ao agradável, auxiliando na resolução de problemas institucionais e/ou organizacionais acrescentando conhecimento e bagagem para acadêmicos e profissionais. O procedimento de pesquisa ação é uma pesquisa social com base em experiências, feita em conjunto com a resolução de um problema que abrange um grupo, onde os pesquisadores, participantes e voluntários estão inseridos cooperando para um problema, que é o resultado da correção dos erros identificados (KOERIC; ET AL, 2009). Notadamente, a pesquisa ação é um instrumento que agrega conhecimento e soluções a partir do empirismo e cooperação entre as partes

participantes, visando provocar a transformação. “A pesquisa-ação permite associar ao processo de investigação a possibilidade de aprendizagem, pelo envolvimento criativo e consciente tanto do pesquisador como dos demais integrantes” (KOERICH; et al, 2009, p. 722).

Com base em Koerich; et al (2009), um esboço do passo a passo da realização da pesquisa ação pode ser descrita respectivamente assim: Identificação do problema dentro da instituição e/ou organização; levantamento e processamento dos dados importantes; análise e averiguação dos dados levantados; avaliação e significação dos dados obtidos; identificação da necessidade da correção dos erros identificados; encontrar soluções; intervir ativamente; transformar a realidade pesquisada.

6 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Em Fevereiro de 2019, o PROCON/PB publicou um edital referente a um processo seletivo para diversas áreas com o objetivo de preencher vagas existentes e à formação do cadastro de reserva de estagiários para atender às demandas do órgão. Tal processo seletivo era composto por três etapas: prova prática, entrevista e a avaliação do Coeficiente de Rendimento Escolar (CRE). Sendo aprovado nas etapas e ficando melhor classificado em relação aos outros alunos concorrentes fiquei apto para assinar o Termo de Compromisso de Estágio (TCE).

Ao começar a estagiar no PROCON/PB deparei-me com uma grande MDA, o que deixava claro que naquele local nunca tinha sido aplicado nenhum preceito arquivístico antes, e também deparei-me com um ambiente de trabalho bastante insalubre que era tido como o setor de Arquivo, mesmo sem constar no organograma da Autarquia. O Arquivo é ligado diretamente a Gerência Administrativa e coordenado pela Gerência de Instrução Processual e Cartorial.

Figura 1





Figura 2



Figura 3

O PROCON/PB encontra-se presente em diversas cidades no Estado da Paraíba, sendo assim é gerado uma grande quantidade de documentos referente as atividades fim e meio tanto na sua sede como em seus núcleos espalhados pelo estado, documentos esses que na sua maioria irão passar pelo setor de Arquivo. A maioria esmagadora desses documentos são processos administrativos advindos do setor de atendimento, a partir da abertura de reclamações por parte de consumidores contra fornecedores.

De acordo com Silva (2021, p. 28)

As demandas são registradas de acordo com o tipo de atendimento, são elas: Abertura direta de Reclamação, Atendimento Preliminar, Carta de Informação Preliminar (CIP), Encaminhamento a Fiscalização, Extra PROCON, Reclamação de Ofício e Simples Consulta.

Desde o início do período de estágio a instrução dada pelos gestores do órgão sempre foi a de organizar a MDA com o intuito de transportar aqueles documentos para um novo prédio sede, sendo assim ficava inviável aplicar algum conceito arquivístico naquele espaço, pois com a documentação sendo mudada de local de guarda, seria um trabalho sem eficácia para aquele momento e ainda correndo o risco de fazer um retrabalho futuramente. Até ocorrer a esperada mudança o mínimo que poderia ser feito, foi feito. Durante o período em que a documentação se mantia no prédio antigo foi feito o acondicionamento e o reacondicionamento dos documentos para caixas arquivo novas, fichários novos, pastas novas. Foi feito também a higienização de alguns itens documentais que estavam necessitando e também do espaço físico interno, além de uma mudança no layout visual do espaço interno. Ademais do que foi citado a pouco, também foi feito a inserção de muitos Avisos de Recebimentos (AR), Defesas, Despachos, Pareceres que se encontravam separados dos seus respectivos processos. Foi dado pelo setor de Arquivo todo o suporte necessário e possível para os demais setores que dependiam das atividades

do Arquivo, foram recebidas inúmeras caixas com processos e outros documentos advindos dos núcleos e dos próprios setores da sede do PROCON. Uma atividade que se destacou e afetou positivamente no funcionamento do órgão foi a inserção e a tramitação no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) de mais de 6.000 processos que se encontravam avulsos pelo Arquivo.



Figura 4

O SINDEC, é o sistema informatizado existente dentro da Autarquia que viabiliza o registro de demandas dos consumidores contra os fornecedores, fazendo também a interligação de todos os núcleos do PROCON/PB e também de outros PROCON's estaduais, além de servir como um sistema de controle e tramitação dos processos. Atualmente o sistema também desempenha a função de uma espécie de banco de dados, onde armazena informações que dão diretrizes para a criação de novas políticas públicas voltadas para a defesa do consumidor e serve de auxílio para órgãos de controle, agências reguladoras, veículos de informação, pesquisadores a partir das informações contidas nele (SILVA, 2021).

No ano de 2020, a tão esperada mudança para o prédio novo ocorreu, o Arquivo foi um dos primeiros setores a mudar para a nova sede, ganhando uma estrutura com arquivos deslizantes e armários divididos entre o Arquivo e o setor do Cartório, o que fez com que melhorasse o acondicionamento e a estrutura do setor em si, porém, ainda não foi o suficiente para comportar toda a MDA que existe no PROCON. A mudança foi feita por uma empresa terceirizada e ainda contou com a mobilização de muitos funcionários do PROCON. Com a mudança concluída, chegou a hora de pôr em prática a teoria aprendida na sala de aula, fazendo valer a real função do estágio e os conhecimentos adquiridos na universidade. Para Koerich; et al (2009, p. 722) "A função da universidade não pode

restringir-se ao ensino técnico-científico formal, mas também em oferecer oportunidades para aplicar tais conhecimentos na prática”.

Antes de qualquer ação na prática, foi necessário usar o diálogo, a persuasão e o convencimento para com os gestores do órgão, sobre a importância de se ter um setor de Arquivo bem gerido, com sua funcionalidade correta, favorecendo o órgão e conseqüentemente o consumidor. Foram necessárias diversas reuniões entre mim, Professores da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Arquivistas, outros estagiários, colegas de graduação e indispensavelmente com funcionários e gestores do PROCON. Foram diversas conversas para chegar no resultado desejado, que era e ainda é a transformação da realidade arquivística do órgão. Após alguns diálogos com a superintendencia, foi sugerido a criação de um projeto de extensão que beneficiava todas as partes participantes do projeto. Com o fim do período de estágio, ficou acordado entre as partes a criação de um projeto que visou instaurar recursos tecnológicos que tem por finalidade racionalizar a produção, tramitação, uso e destinação dos documentos da Autarquia.

Foi iniciado o projeto de extensão onde eu participo como bolsista, dando continuidade as ações legais arquivísticas com o objetivo de dar principalmente celeridade a eliminação da MDA. Devido o período pandêmico ocasionado pela COVID-19, a maioria dos encontros da equipe foram feitas pela plataforma digital *Google Meet* e alguns encontros presenciais nas dependências do próprio PROCON.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Até o presente momento o projeto já obteve um resultado consideravel, com a criação e entrega das minutas de instrumentos de gestão, como a Tabela de Temporalidade Documental e o Plano de Classificação, este ultimo na ainda na fase de finalização. Nós conseguimos orientar a Autarquia a instaurar a Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD) e ainda almeja-se entregar o Plano de Classificação definitivamente concluído, um Vocabulário Controlado e inserir as tipologias documentais em uma base de dados, desenvolvida pelos participantes do projeto em parceria com o Laboratório de Estudos Aplicados em Registros e Documentos Digitais (LEARDD) do Arquivo Central da UFPB (AC – UFPB). As atividades desenvolvidas no projeto estão dando suporte ao órgão para atender às exigências do governo do estado para a implantação do sistema PBdoc.

Para a gestão dos documentos digitais, o Arquivo Público cria o Sistema PBdoc de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital por meio do decreto no 40.456/2020 e com o apoio técnico e suporte tecnológico da Companhia de Processamento de Dados do Estado (Codata) e da parceria administrativa da Secretaria de Administração (Sead), implanta o sistema nos órgãos da administração direta e indireta (SILVA, 2021, p. 30).

O projeto segue em desenvolvimento até aproximadamente o primeiro trimestre do ano de 2022, segue com o intuito de transformar a realidade arquivística do PROCON e não só a realidade arquivística mas também como a realidade geral do órgão, visto que afeta positivamente o funcionamento da Autarquia, pois com um Arquivo com as atribuições alinhadas e bem delimitadas melhora a efetividade dos serviços prestados pelo órgão, tal como audiências, fiscalização, atendimento, entre outros, melhora notoriamente já que a celeridade na recuperação das informações está sendo bem executada. Por fim, o presente trabalho abrange as três atividades-fim que a Universidade abrange, o Ensino, a Pesquisa e a Extensão.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p. (Publicações Técnicas, 41) Disponível em: www.conarq.arquivonacional.gov.br

BARBOZA, Verônica dos Santos; SILVA, Manuela do Nascimento; SILVA, Dulce Elizabeth Lima de Sousa. **Diagnóstico arquivístico**: um relato de experiência na Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão (PROPEX) do Instituto Federal de Sergipe (IFS). 2020. Disponível em: <https://repositorio.ifs.edu.br/biblioteca/handle/123456789/1279>

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm

CURRÁS, Emilia. **Tesouros**: linguagens terminológicas. Brasília: IBICT, 1995. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/454>

DE PAULA, João Antônio. A extensão universitária: história, conceito e propostas. **Interfaces-Revista de Extensão da UFMG**, v. 1, n. 1, p. 5-23, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistainterfaces/article/view/18930/15904>

FERREIRA, Márcia Neves; DA CUNHA REIS, Augusto. Estágio Curricular Supervisionado: O papel do supervisor na formação profissional do discente de Engenharia de Produção. **Scientia Plena**, v. 12, n. 2, 2016. Disponível em: <https://www.scientiaplena.org.br/sp/article/view/2852>

GIL, Antonio Carlos. **Como classificar as pesquisas**. Como elaborar projetos de pesquisa, v. 4, p. 44-45, 2002. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/mauriciofacanha/ensino-superior/redacao-cientifica/livros/gil-a.-c.-como-elaborar-projetos-de-pesquisa.-sao-paulo-atlas-2002./view>

ILHA, Rita Medianeira. **Classificação documental**: um estudo dos instrumentos de gestão com vistas a padronização. 2009. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/2195/Ilha_Rita_Medianeira.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

KOERICH, Magda Santos et al. Pesquisa-ação: ferramenta metodológica para a pesquisa qualitativa. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 11, n. 3, 2009. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/47234>

LEI 11.788. **Planalto**, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm

NEVES, José Luis. **Pesquisa qualitativa**: características, usos e possibilidades. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996. Disponível em: https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/NEVES-Pesquisa_Qualitativa.pdf

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. 5. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005. Disponível em: https://forumturbo.org/wp-content/uploads/wpforo/default_attachments/1538753495-ARQUIVO-TEORIA-E-PRATICA.pdf

PARAÍBA, Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da. **Histórico do PROCON-PB**. Somos todos Paraíba. Disponível em:

<<https://procon.pb.gov.br/noticias/historico> >

PÚBLICA, Ministério da Justiça e Segurança. **Defesa do Consumidor**. Defesa do Consumidor, 2015. Disponível em: <<https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/defesa-do-consumidor-no-brasil-menu>>

RIBEIRO, Luis Távora Furtado; ARAÚJO, Osmar Hélio Alves. O estágio supervisionado: fios, desafios, movimentos e possibilidades de formação. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, p. 1721-1735, 2017. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/10280>

RODRIGUES, Andréia Lilian Lima et al. Contribuições da extensão universitária na sociedade. **Caderno de Graduação-Ciências Humanas e Sociais-UNIT-SERGIPE**, v. 1, n. 2, p. 141-148, 2013. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernohumanas/article/view/494/254>

SANTOS, Jackson Guterres. **A arquivística social expressa na declaração universal sobre os arquivos**: o caso dos Arquivistas Sem Fronteiras-AsF. 2010. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/28447>

SCHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos Modernos**: princípios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2006.

SILVA, Eliezer Pires da. A noção de informação em arquivística. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; COSTA, Marli Guedes da (org.). **Arquivologia**: configurações da pesquisa no Brasil, epistemologia, formação, preservação, uso e acesso. Brasília: Editora UNB. 2012.

SILVA, Gizelly Iasmim Vilarim da. **Mapeamento de Processos como meio de auxiliar a identificação de tipologias documentais e na construção de ambientes digitais arquivísticos no PROCON/PB**. 2021.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. In: Metodologia da pesquisa-ação. 1988. p. 108-108. Disponível em: <https://marcosfabionuva.files.wordpress.com/2018/08/7-metodologia-da-pesquisa-ac3a7c3a30.pdf>