



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

GIZELLY IASMIM VILARIM DA SILVA

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO MEIO DE AUXILIAR A  
IDENTIFICAÇÃO DE TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS E NA CONSTRUÇÃO  
DE AMBIENTES DIGITAIS ARQUIVÍSTICOS NO PROCON/PB**

**JOÃO PESSOA - PB  
2021**

GIZELLY IASMIM VILARIM DA SILVA

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO MEIO DE AUXILIAR A  
IDENTIFICAÇÃO DE TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS E NA CONSTRUÇÃO DE  
AMBIENTES DIGITAIS ARQUIVÍSTICOS 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

**JOÃO PESSOA - PB  
2021**

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

S586m 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 / Gizelly Iasmim Vilarim da Silva. - João Pessoa, 2021. 55 f. : il.

Orientação: Julianne Teixeira e Silva.  
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Mapeamento de processos. 2. Business Process Management. 3. Identificação arquivística. 4. Procon/PB. I. Silva, Julianne Teixeira e. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 930.25(02)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

**FOLHA Nº 10 / 2021 - CCSA - CARQ (11.01.13.08)**

**Nº do Protocolo: 23074.072663/2021-88**

**João Pessoa-PB, 22 de Julho de 2021**

**FOLHA DE APROVAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

GIZELLY IASMIM VILARIM DA SILVA

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO MEIO DE AUXILIAR A IDENTIFICAÇÃO DE TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS E NA CONSTRUÇÃO DE AMBIENTES DIGITAIS ARQUIVÍSTICOS NO PROCON/PB**

Monografia apresentada 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: 15 de julho de 2021

Resultado: APROVADA

**BANCA EXAMINADORA:**

Assinam eletronicamente esse documento os membros da banca examinadora, a saber: Profa. Dra. Julianne Teixeira e Silva (orientadora), Prof. Dr. Wagner Junqueira de Araújo (membro interno) e Me. Isaac Rozas Rios (membro externo).

*(Assinado digitalmente em 22/07/2021 19:36 )*  
ISAAC ROZAS RIOS  
ARQUIVISTA  
Matrícula: 2352982

*(Assinado digitalmente em 22/07/2021 19:46 )*  
JULIANNE TEIXEIRA E SILVA  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
Matrícula: 1749263

*(Assinado digitalmente em 23/07/2021 19:08 )*  
WAGNER JUNQUEIRA DE ARAUJO  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
Matrícula: 1253974

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **10**, ano: **2021**, documento(espécie): **FOLHA**, data de emissão: **22/07/2021** e o código de verificação: **e69353b11b**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, gostaria de agradecer à minha mãe pelo amor, força e incentivo aos estudos desde sempre, mesmo nos momentos mais difíceis onde o futuro para uma mãe solo parecia duvidoso.

Agradeço também às minhas irmãs pelo carinho, cuidado e exemplo de pessoas destemidas.

Aos meus amigos, Bruno Vida, Érika Meireles, Jhonata da Silva, Júnior Félix, Leslyanne Rodrigues, Letícia Alves, Raylla Medeiros e Williane Meira pelas conversas de cunho profissional e excêntricas nesses cinco anos juntos.

A minha orientadora, a Profa. Dra. Julliane Teixeira e Silva, pela dedicação, confiança e incentivo ao longo da construção deste trabalho.

Aos estagiários e servidores do Arquivo Central da UFPB que estiveram comigo compartilhando conhecimento e experiências sobre o fazer arquivístico.

Aos meus parceiros do projeto de extensão e servidores do Procon/PB, pela disponibilidade e atenção durante a pesquisa deste trabalho.

Ao Prof. Dr. Wagner Junqueira de Araújo e ao servidor Isaac Rozas Rios por participarem da Banca Examinadora.

*O documento de arquivo só tem sentido se relacionado ao meio que o produziu. Seu conjunto tem de retratar a infraestrutura e as funções do órgão gerador.*

Bellotto (2006, p. 28)

## RESUMO

Mapear os processos administrativos de uma organização é um passo significativo para identificar a estrutura administrativa e seu funcionamento. A implantação do Sistema de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital, PBdoc, no órgão de Proteção e Defesa do Consumidor no Estado da Paraíba (Procon/PB) viabilizará a modernização dos processos administrativos, transformando os procedimentos de execução de trabalho e com isso gerando impacto na produção documental. Nessa fase, a atuação do profissional da informação é essencial para gerenciar as informações e documentos produzidos. Sendo assim, analisar o mapeamento de processos como meio de auxiliar a identificação das tipologias documentais com a finalidade de demonstrar, por meio de argumentos técnicos e científicos, a construção de ambientes digitais arquivísticos. É um estudo de caráter descritivo através do método de pesquisa documental, para conhecer a estrutura administrativa, competências e atribuições do órgão produtor por meio da análise das legislações, relatórios técnicos e informações presentes no site institucional. Quanto a abordagem, é um estudo qualitativo, pois envolve o conhecimento da rotina de trabalho e dos recursos tecnológicos envolvidos na execução das tarefas diárias, utilizando como instrumento de coleta, roteiro de entrevista semiestruturado por meio das abordagens funcional e sequencial da ISO/TR 26122 que trabalha registros arquivísticos. Para a organização e análise das informações coletadas, utilizou-se o software *Bizagi Modeler* na descrição do processo administrativo denominado “Abertura Direta de Reclamação”. Dentre os resultados, foi possível constatar que a partir das informações coletadas por meio do mapeamento de processos, o profissional da informação é capaz de desempenhar suas funções com maior eficácia, como por exemplo, a Identificação Arquivística, responsável pelo estudo analítico e crítico do órgão produtor de documentos e propor melhorias de acordo com as necessidades administrativas e tecnológicas da organização. Além disso, por meio da descrição do processo administrativo foi possível identificar os documentos nato-digitais gerados que compõem o processo, sugerindo a automatização por meio das práticas do *Business Process Management* (BPM), em que pode ser tramitado digitalmente, sem a necessidade da sua impressão, trazendo controle, transparência, eficiência e clareza nos procedimentos de atendimento do Procon/PB.

**Palavras-chave:** Mapeamento de processos. *Business Process Management*. Identificação Arquivística. Procon/PB

## ABSTRACT

Process mapping of administrative processes of an organization is a significant step to identify the administrative structure and its functioning. The implantation of the System of production, management, proceeding, storage, preservation, safety and access to documents and information in digital environments (PBdoc) in the Organization of Protection and Defense of Consumer in Paraíba State (Procon/PB) will enable the modernization of administrative processes, transforming the procedures of work execution and, thus, generating impact in document production. In this stage, the acting of the information professional is essential to manage documents and information produced. In this sense, the present work is aimed to analyze process map as a way of helping the identification of document typologies in order to demonstrate, by means of technical and scientific arguments, the construction of archival digital environments. It is a descriptive study by means of document research method in order to know the administrative structure, competences and attributions of the producer organ by means of legislation analysis, technical reports and information available at the institutional website. In relation to the approach, it is a qualitative study, once it involves knowledge of work routine and technological resources involved in the execution of daily tasks, using as a collection instrument a guide of semi-structured interview by means of the functional and sequential approaches of the ISO/TR 26122, which deals with archival records. Bizagi Modeler software was used in the organization and analysis of the collected information in the description of an administrative process named "*Abertura Direta de Reclamação*". Among the results, it was possible to note that from the collected information by means of process mapping, the information professional is able to perform his function more efficiently, for example in the Archival Identification, responsible by the analytical and critical study of the document producer organ and to propose improvements according to the administrative and technological needs of the organization. Furthermore, by means of the administrative process description, it was possible to identify the generated born-digital documents which compose the process, suggesting automation of it by means of Business Process Management (BPM) practices, in which it can be processed digitally without printing, bringing control, transparency, efficiency and clarity in attendance procedures of the Procon/PB.

**Keywords:** Process mapping. Business Process Management. Archival Identification. Procon/PB.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pré-requisitos da simplificação administrativa .....	19
Figura 2 – Modelo processual de administração da informação .....	25
Figura 3 – Quatro modos de conversão do conhecimento .....	27
Figura 4 – Tarefas utilizadas no processo .....	33
Figura 5 – Subprocesso utilizado no processo.....	33
Figura 6 – Eventos utilizados no processo.....	34
Figura 7 – Gateway utilizado no processo.....	34
Figura 8 – Objeto de dados utilizados no processo.....	35
Figura 9 – Pools e lanes utilizadas no processo.....	35
Figura 10 – Procedimento de atendimento .....	37
Figura 11 – Atendimento Preliminar .....	38
Figura 12 – CIP eletrônica .....	39
Figura 13 – Processo de Abertura Direta de Reclamação .....	40

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABPMP – *Association of Business Process Management Professionals*

APEPB – Arquivo Público do Estado da Paraíba

APERJ – Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro

BPM – *Business Process Management*

BPMI – *Business Process Management Initiative*

BPMN – *Business Process Model and Notation*

CBOOK – *Common Book of Knowledge*

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CIA – Conselho Internacional de Arquivos

CIP – Carta de Informação Preliminar

CODATA – Companhia de Processamento de Dados do Estado da Paraíba

COVID -19 – *Coronavirus disease 2019*

CPAD – Comissão Permanente de Avaliação de Documentos

FA – Ficha de Atendimento

GAE – Gerência de Atendimento e Estágios

GC – Gestão do Conhecimento

GECAR – Gerência de Instrução Processual e Cartorial (GECAR)

GI – Gestão da Informação

GIFE – Grupo de Identificação de Fundos Externos

GIFI – Grupo de Identificação de Fundos Internos

ISDF – *International Standard for Describing Functions*

ISO – *International Organization for Standardization*

OMG – *Object Management Group*

PB – Paraíba

PBdoc – Sistema de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital

PDF – *Portable Document Format*

PROCON – Proteção e Defesa do Consumidor

S/D – Sem data

SEAD – Secretaria de Administração

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SEGOV – Secretaria de Estado do Governo

SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor

SIA – Simpósio Internacional de Arquivo

SIGAD – Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos

SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

SisArq – Sistema Estadual de Arquivos

SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TR – *Technical Report*

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 METODOLOGIA .....</b>	<b>14</b>
<b>3 MAPEAMENTO DE PROCESSOS E IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: DOIS CONTEÚDOS CORROBORANDO COM A GESTÃO DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>17</b>
3.1 MAPEAMENTO DE PROCESSOS .....	17
3.2 FUNÇÃO ARQUIVÍSTICA: IDENTIFICAÇÃO .....	20
<b>4 GESTÃO DO CONHECIMENTO E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL: O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>23</b>
<b>5 LOCUS DA PESQUISA: PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DA PARAÍBA (PROCON/PB) .....</b>	<b>28</b>
5.1 A SITUAÇÃO DOS DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DO PROCON/PB .....	30
<b>6 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>45</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>50</b>
<b>APÊNDICE A – CARTA DE ANUÊNCIA .....</b>	<b>51</b>
<b>APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA ACADÊMICA .....</b>	<b>52</b>
<b>APÊNDICE C – ROTEIRO DA ENTREVISTA .....</b>	<b>54</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As atividades relacionadas à proteção e defesa do consumidor a partir da relação de consumo entre consumidores e fornecedores, por meio de produtos ou serviços, são intermediadas por órgãos distribuídos em todos os estados e municípios do Brasil. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) reúne todos os Procons além de outros órgãos que atuam com a mesma causa dentre eles: Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações Cíveis de defesa do consumidor sob a coordenação da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2.181/1997, com o objetivo de formular políticas públicas de proteção e defesa do consumidor.

Para atender as demandas individuais de cada consumidor no seu âmbito de jurisdição tornou-se necessária a criação de outros instrumentos para consolidar a Lei nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor, entre outras providências. Nesse aspecto, o Decreto nº 2.181/1997 veio estabelecer as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078/1990, bem como dispor sobre a organização do SNDC, que em consequência disso revogou o Decreto nº 861/1993.

Os Procons, através da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), registram anualmente os resultados das conciliações entre as partes no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, apresentando a conduta dos fornecedores diante das demandas do consumidor. A consolidação desses atendimentos por meio da Senacon forma o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Esse banco de dados de reclamações é materializado no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), no qual o Procon/PB operacionaliza todas as suas atividades-fim. Apesar de ser uma ferramenta tecnológica que aproxima as ações de todos os órgãos de forma harmônica e integrada particularidade resultante da inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nas administrações pública e privada, se não estiverem estruturadas de acordo com um Programa de Gestão Documental que vise a normalização dos procedimentos administrativos, conseqüentemente, haverá a

acumulação de documentos não só físicos como digitais.

Esse cenário fica evidente a partir do Decreto Estadual nº 40.546/2020 que institui o Sistema PBdoc de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital no qual o Procon/PB, campo de pesquisa deste trabalho, está em processo de implantação.

Desse modo, algumas reflexões iniciais em torno da atuação do profissional da informação nesses ambientes de modernização de processos devem ser levadas em consideração uma vez que impactam diretamente no funcionamento da organização e exigem habilidades e competências para lidar com a situação posta. O Arquivista precisa dispor de metodologias e ferramentas que tenham a capacidade de registrar todo o contexto administrativo e cultural do órgão produtor para que consiga desempenhar suas funções. O mapeamento de processos é fundamental para a gestão documental. Nesse contexto, surgiu a inquietação sobre como essa técnica pode apoiar a identificação dos documentos nos fluxos do processo. Portanto, **como o mapeamento de processos pode auxiliar o profissional da informação na identificação das tipologias documentais para construção de ambientes digitais arquivísticos?**

Diante dessa problemática esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o mapeamento de processos como meio de auxiliar o profissional da informação na identificação das tipologias documentais para construção de ambientes digitais arquivísticos no Procon/PB, por meio dos seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o(s) principal(is) processo(s) do Procon/PB;
- b) Selecionar o principal processo do Procon/PB e mapeá-lo;
- c) Discutir o papel do profissional da informação no gerenciamento dos fluxos informacionais do Procon/PB;
- d) Justificar a necessidade da automatização do processo analisado por meio das soluções tecnológicas do Gerenciamento de Processo de Negócio.

A motivação para o tema escolhido foi decorrente das experiências acumuladas durante o período de estágio no Arquivo Central da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), onde realizou atividades de diagnósticos arquivísticos e

construção de fluxos dos setores administrativos, bem como da sua participação como voluntária do Projeto de Extensão “Aplicação de recursos tecnológicos na gestão documental: construindo soluções para o Procon/PB”, com o objetivo de planejar, desenvolver e aplicar recursos tecnológicos orientados à gestão documental para construção dos instrumentos de gestão, onde essa pesquisadora ficou responsável pelo mapeamento de processos da atividade-fim do órgão por meio das técnicas de Gerenciamento de Processos de Negócio.

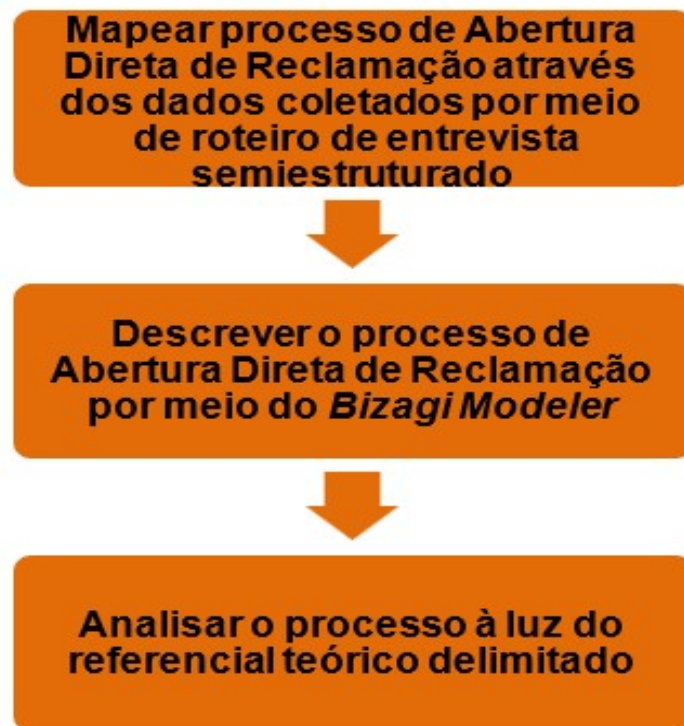
Sob a perspectiva institucional, a pesquisa justifica-se pela necessidade da identificação e modelagem dos documentos digitais e físicos produzidos pelo Procon/PB, para proporcionar a padronização dos documentos nato-digitais em virtude da implantação do sistema de gestão de documentos, PBdoc, além de assegurar à instituição, a eliminação dos documentos acumulados durante os 27 anos de existência, segundo as diretrizes do Sistema Estadual de Arquivos (SisArq-PB) do Arquivo Público do Estado da Paraíba (APEPB). Esse é um trabalho que irá trazer benefícios para o consumidor, no que diz respeito a transparência e acesso das informações pessoais e de consumo arquivadas sobre ele, bem como a otimização e segurança no ato do atendimento.

As discussões em torno da modernização de processos das instituições públicas é um tema recorrente, no qual a comunidade científica está buscando soluções práticas/científicas, como foi repercutido no último Simpósio Internacional de Arquivo (SIA) realizado em novembro de 2020, onde foi ressaltado a influência dos recursos tecnológicos no fazer arquivístico. Desse modo, a pesquisa contribui ao trazer uma metodologia de aplicação de mapeamento de processos por meio do relatório técnico ISO/TR 26122 que trabalha os registros arquivísticos no nível funcional e sequencial, aproximando a Administração e a Arquivologia. Visto que ambas as técnicas utilizadas levam em consideração a Gestão do Conhecimento (GC) como elemento chave à compreensão institucional/cultural para o desenho de processos. E a conseqüente valorização do trabalho do Arquivista na Administração Pública.

Os resultados desta pesquisa poderão contribuir na automatização dos procedimentos de atendimento e do processo analisado, por meio da construção de argumentos técnicos e válidos do ponto de vista arquivístico, servindo de referência para estudos e aplicação em outros órgãos de proteção e defesa do consumidor que passam pela mesma situação.

## 2 METODOLOGIA

Uma vez que a proposta reside no uso da técnica de mapeamento de processos como forma de auxiliar o profissional da informação na identificação das tipologias documentais para construção de ambientes digitais arquivísticos no Procon/PB, a metodologia utilizada baseou-se em três etapas:



Devido a pandemia da Covid-19, os padrões adotados para coleta de dados foram divididos sob duas formas: presencial, para o estudo do ambiente administrativo e dos recursos tecnológicos que dão suporte às atividades operacionais dos entrevistados e na forma online (*Google Meet*) para validação dos fluxos construídos.

O método utilizado para o levantamento dos dados foi por meio de roteiro de entrevista semiestruturado (Apêndice C), que segundo Marconi e Lakatos (2002, p. 94):

O entrevistado tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão. Em geral, as perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversa informal.



A aplicação do roteiro de entrevista se deu, na Gerência de Instrução Processual e Cartorial (Gecar), setor responsável pela emissão de notificações ao fornecedor, serviços de protocolo e recebimento de intimações judiciais, desse modo, a construção dos fluxos efetuou-se na Gerência de Atendimento e Estágios (GAE), responsável pelos procedimentos de atendimento das demandas do consumidor.

De acordo com a *Association of Business Process Management Professionals* (ABPMP), as entrevistas permitem a identificação dos elementos envolvidos no processo analisado:

Um método corrente de coleta de informação e preparação para análise de processos é entrevistar aqueles que participam das atividades ou, de alguma forma, estão associados ao processo. Os entrevistados podem incluir donos de processos, clientes, partes interessadas (fornecedores, parceiros de negócio), quem trabalha no processo e quem fornece entradas ou recebe saídas do processo. Essas entrevistas podem ser presenciais ou conduzidas por telefone, conferência web ou e-mail. Tipicamente, o formato presencial é o mais produtivo, pois permite maior diálogo e discussão sobre o que realmente está ocorrendo ou ocorreu. (ABPMP, 2013, p. 117).

Para a compreensão do ambiente de negócio, o roteiro foi estruturado com base na ISO/TR 26122, que segundo Rios (2019), possibilita a identificação das funções e jurisdições envolvidas por meio da abordagem funcional e as sequências das transações no processo por meio da abordagem sequencial. Além disso, essas abordagens fornecem informações sobre o órgão produtor por meio da identificação das legislações e procedimentos administrativos que são essenciais para o profissional da informação desempenhar suas funções, como por exemplo, a Identificação Arquivística.

Foi realizada pesquisa documental e as fontes analisadas foram as legislações, relatórios técnicos e informações presentes no site do órgão, os quais segundo Gil (2008, p. 51):

Apenas há que se considerar que o primeiro passo consiste na exploração das fontes documentais, que são em grande número. Existem, de um lado, os documentos de primeira mão, que não receberam qualquer tratamento analítico, tais como: documentos oficiais, reportagens de jornal, cartas, contratos, diários, filmes, fotografias, gravações etc. De outro lado, existem os documentos de segunda mão, que de alguma forma já foram analisados, tais como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas etc.

Para a organização e análise das informações coletadas foi utilizado o *Bizagi Modeler*, que segundo Goiás (2017?) por ser um software livre para modelagem descritiva, analítica e de execução de processos de negócio, utiliza uma linguagem

padrão para modelagem dos fluxos através da *Business Process Model and Notation* (BPMN) – Notação de Gerenciamento de Processos de Negócio, cujos símbolos descrevem, claramente, relacionamentos, tais como, fluxo de atividades e ordem de precedência para documentar o processo em consonância com toda a disciplina de BPM.

Para isso, de acordo com a ABPMP (2013, p. 72), o profissional responsável pela modelagem do processo precisa dispor de um “conjunto de habilidades e técnicas para permitir compreender, comunicar e gerenciar componentes de processos de negócio.”

A análise das informações envolve o entendimento profundo da cultura organizacional e das regras não documentadas que definem como os entrevistados realizam seu trabalho, desse modo, a pesquisa trata de uma abordagem qualitativa. De acordo com Gonçalves (2001, p. 68) “a pesquisa qualitativa preocupa-se com a compreensão, com a interpretação do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas, o que impõe ao pesquisador uma abordagem hermenêutica”.

A fim de atingir os objetivos da pesquisa por meio da visão crítica do profissional da informação, respaldado nos princípios arquivísticos sob às informações modeladas, a pesquisa é de caráter descritivo, pois como afirma Gil (2001, p. 28):

As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Desse modo, a estrutura da pesquisa e as abordagens utilizadas asseguram que a análise do processo siga um caminho aceito dos pontos de vistas dos Gerenciamento de Processos de Negócio e Arquivístico para atingir os resultados desejados.

### **3 MAPEAMENTO DE PROCESSOS E IDENTIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: DOIS CONTEÚDOS CORROBORANDO COM A GESTÃO DE DOCUMENTOS**

A Gestão Documental envolve um conjunto de procedimentos para assegurar que os documentos produzidos das atividades de uma organização alcancem sua finalidade de maneira racional e eficiente. Para isso, o Arquivista precisa dispor de instrumentos que lhe auxiliaram no levantamento dessas atividades de forma clara e precisa no intuito de investigar o contexto de produção para propor melhorias com rigor técnico e científico.

A Identificação Arquivística é uma metodologia que busca identificar informações ao nível de conhecimento da estrutura organizacional e competências da organização até a identificação dos tipos documentais. A técnica de mapeamento de processos permite o desenho de todo esse contexto de produção de forma lógica, além de permitir o uso de tecnologias para sua automatização.

#### **3.1 MAPEAMENTO DE PROCESSOS**

A origem da Gestão de Processos de Negócio advém das técnicas de controle estatístico de processos e da reengenharia de processos. Enquanto o primeiro deu origem ao movimento da qualidade, o outro aprimorou o conceito de processo, dando ênfase sobre o desenho do processo. (HAMMER, 2013). Processo é entendido como um conjunto de atividades interligadas sequencialmente para atingir um objetivo específico.

Processo é um conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, que ocorrem como resposta a eventos e que possui um objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidos. Essas atividades são geralmente interfuncionais ou interorganizacionais que trabalham juntas para criar um produto ou serviço final. Atividades são apresentadas no contexto da sua relação entre si para proporcionar uma visão da sequência e do fluxo. Isso inclui um conjunto definido de atividades ou comportamentos realizados por humanos, sistemas ou uma combinação dos dois e têm um ou mais resultados que podem levar ao fim do processo ou uma entrega (handoff) a outro processo. (ABPMP, p. 432, 2013).

No Brasil, o tema passou a ser discutido através da criação da *Association of Business Process Management Professionals* (ABPMP) em 2008, uma organização internacional sem fins lucrativos, cuja missão é promover a prática de Gerenciamento de Processos de Negócio. Sendo assim, foi desenvolvido o Guia para Gerenciamento de Processo de Negócio Corpo Comum de Conhecimento (CBOK), projetado para oferecer uma visão completa da prática BPM – entendida como um corpo de conhecimento e não metodologia, no qual apresenta os conceitos, fundamentos, práticas e experiências aprendidas pela ABPMP há mais de vinte anos.

Por considerar o gerenciamento horizontal na perspectiva interfuncional, ou seja, indo além das estruturas hierárquicas de comando e controle, o desenho de processos, de acordo com a ABPMP (2013), pode estar relacionado a qualquer atividade finalística ou meio, seja ela pública ou privada, contanto que atendam aos requisitos dos clientes, as legislações que regem a instituição como também aos procedimentos administrativos adotados para garantir o seu desempenho organizacional. Principalmente num momento de transformações tecnológicas ao qual as organizações estão passando.

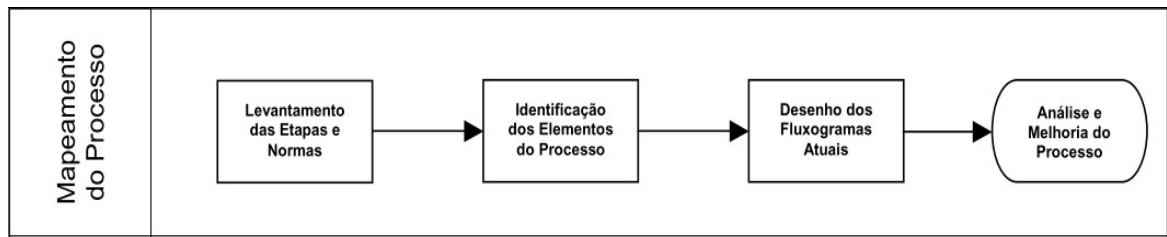
Desse modo, o guia está estruturado em nove áreas de conhecimento reconhecidos como necessárias para implementação da BPM, são elas: Gestão de Processos de Negócios (modelagem de processos, análise de processos, desenho de processos, gestão de desempenho de processos e transformação de processos), Organização da Gestão de Processos, Gestão de Processos Corporativos e Tecnologias de Gestão de Processos de Negócio.

A Gestão de Processos de Negócios é entendida como:

uma disciplina gerencial que integra estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidades de clientes, por meio do foco em processos ponta a ponta. BPM engloba estratégias, objetivos, cultura, estruturas organizacionais, papéis, políticas, métodos e tecnologias para analisar, desenhar, implementar, gerenciar desempenho, transformar e estabelecer a governança de processos. (ABPMP, p. 40, 2013).

Portanto, para aplicar os conceitos e práticas da disciplina é necessário ter um amplo conhecimento da estrutura organizacional de ponta a ponta, isso significa dizer, conhecer os procedimentos administrativos, legislações, rotinas de trabalho, atores e recursos tecnológicos envolvidos no processo e atividades para a construção de desenhos de processo que agregam valor para o cliente e a organização simultaneamente, como pode ser visualizado na figura a seguir:

Figura 1: Pré-requisitos da simplificação administrativa



Fonte: Brasil (2006).

Segundo Gonçalves, Serrão e Rodrigues (2020, p. 58), os principais benefícios da aplicação BPM para a organização e o cliente são, respectivamente, a possibilidade de definir claramente as responsabilidades de setores e agentes ao longo do processo, conhecer detalhadamente as atividades do processo e acompanhar o desempenho da organização, auxiliar no controle da qualidade e redução de custos e por último, a qualidade do serviço para o cliente.

Além disso, para Aganette e Teixeira (2018, p. 429) uma das características essenciais do processo de negócio é a geração e agregação de documentos que dão suporte aos elementos do processo, quer seja no ambiente físico ou no digital. Como corrobora Camargo (2017, p.12), “a partir de um desenho de processo bem elaborado, é possível verificar qual foi o caminho percorrido pelo documento depois de sua produção, até sua chegada ao arquivo”. Entretanto, a disciplina gerencial por meio da linguagem padrão – *Business Process Model and Notation* (BPMN) ou Notação de Modelagem de Processos de Negócios, representa esses documentos como artefatos isolados sem nenhum vínculo com as atividades que lhe deram origem, sendo necessário a identificação do fluxo documental presente nos processos de negócio.

De acordo com a Lei nº 6.546/1978, é atribuição do Arquivista o “planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo” com a finalidade de preservá-los como instrumento de apoio à administração, memória e pesquisa científica. Nesse cenário, de acordo com Camargo (2017, p. 3), para assegurar o desempenho dessas competências, o Arquivista precisa recorrer às seguintes funções arquivísticas: identificação, produção, classificação, tramitação, uso, avaliação, arquivamento, preservação e descrição.

Camargo (2017) relata, em seu estudo, que os arquivistas e suas expertises podem oferecer contribuições às práticas BPM, uma vez que as funções arquivísticas contribuem na construção de um BPM mais estável. O mesmo nível de interação colaborativa pode acontecer num sentido inverso, isto é, o BPM pode auxiliar os procedimentos de arquivo, reforçando a sua valorização dentro das administrações. A autora constata que as informações decorrentes do mapeamento de processos, como apresentado anteriormente, “possuem caráter arquivístico, pois constituem-se como registros produzidos e recebidos ao longo do desenvolvimento das atividades organizacionais.” (CAMARGO, 2017, p. 7).

Portanto, desde que modelado por profissionais com habilidades para representar os elementos do processo, têm-se como insumo e/ou resultado informações que representam, por meio de símbolos e regras, o fluxo documental dos processos de negócio.

### 3.2 FUNÇÃO ARQUIVÍSTICA: IDENTIFICAÇÃO

Inicialmente, o termo Identificação foi discutido e conceituado na década de 80, na Espanha, por um Grupo de Arquivistas Municipais de Madri, preocupados em identificar as massas documentais acumuladas para fins de avaliação, classificação e descrição documental. Tinham como propósito a implantação de sistemas de gestão documental automatizados com foco no estudo do tipo documental.

A sua aplicação durante o tratamento técnico dos documentos causou confusão pelos estudiosos da área, pois não se sabia a posição dentre as demais funções arquivísticas. Com a tradução dos manuais desenvolvidos por eles e divulgados no Brasil por Heloisa Liberalli Bellotto, os estudos referentes a análise documental, especificamente, durante a fase de produção documental, foi a base para a publicação de vários trabalhos e experiências sobre o tema. (RODRIGUES, 2008).

No manual da Associação de Arquivistas de São Paulo, entende que “a análise da rotina documental e das inter-relações dos vários conjuntos é essencial para que se conheça o contexto de produção, evitando-se sentenciar peças isoladas de arquivo”. (BERNADES, 1998, p. 18).

A partir dos projetos desenvolvidos pelo Arquivo Nacional no Programa de Modernização Institucional Administrativa, em 1981, é criado o Grupo de Identificação de Fundos Internos (GIFI), para identificar os documentos acumulados na sede e o Grupo de Identificação de Fundos Externos (GIFE) com o objetivo de obter um panorama global dos arquivos dos órgãos públicos federais, para definição e criação de políticas arquivísticas. (RODRIGUES, 2008).

Desse trabalho, foram publicados manuais que servem de referência para as práticas arquivísticas, onde o termo, Identificação, tinha o objetivo de registrar os acervos documentais acumulados e também controlar os documentos no momento da produção, por meio do levantamento de dados para a elaboração de diagnósticos arquivísticos.

Por essa característica, o termo foi compreendido como “etapa independente e necessária ante as demais para o desenvolvimento das práticas profissionais” (RODRIGUES, 2008, p. 59), uma vez que, essa forma de intervenção não significa, necessariamente, a organização física dos documentos, mas o estudo deles.

Com isso, o conceito foi incorporado pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 104) como “processo de reconhecimento, sistematização e registro de informações sobre arquivos com vistas ao seu controle físico e/ou intelectual”. Esse controle é realizado por meio da aplicação dos Princípios da Proveniência e da Ordem Original, considerados a base metodológica da identificação.

Segundo Rodrigues (2008), a identificação ocorre em duas fases, o estudo do órgão produtor – elemento orgânico e funcional – e a segunda fase, identificação do tipo e delimitação da série documental. A primeira análise está para o conhecimento da estrutura, seu funcionamento interno e competências enquanto a outra analisar os elementos internos e externos (gênero, suporte, formato, forma e conteúdo para denominar o tipo e a série documental) que qualificam o documento de arquivo como tipo documental, proveniente do seu vínculo com o procedimento que lhe deu origem.

A organicidade é a “relação natural entre documentos de um arquivo em decorrência das atividades da entidade produtora” (BRASIL, 2005, p. 127). Esse é um dos elementos que constitui o documento de arquivo, a substância, onde se estuda as razões pelas quais o documento foi criado, “levando-se em consideração – e nessa ordem – a função, atividade que lhe concerne e os trâmites pelos quais

passou; o conteúdo substantivo, que é, afinal, o assunto de que trata o documento”. (BELLOTTO, 2006, p. 55). Enquanto o outro, refere-se a estrutura, ou seja, suporte, formato, forma e gênero.

Para Rodrigues (2008) essas qualidades são essenciais para a construção da denominação do documento de arquivo e que permitem a definição das séries documentais que é objeto da arquivística:

Isto remete ao próprio conceito de documento de arquivo e a necessidade de um parâmetro científico para identificá-lo, em qualquer situação que se apresente ao longo do ciclo vital. Por esta razão não podem ser reconhecidos pelo assunto, mas pela ação que determinou sua produção em determinado contexto. O tipo documental, denominação dada ao documento de arquivo, sintetiza esta perspectiva. (RODRIGUES, 2008, p. 43).

Para Bellotto (2006) a Identificação é um trabalho complexo que requer um conhecimento profundo da estrutura administrativa e competências, para isso, se faz necessário uma investigação científica do órgão produtor de documentos para identificar as legislações, normas e procedimentos administrativos que regem as suas atividades no seu âmbito de atuação, assim como, para delimitar as funções e atividades delegada entre as unidades administrativas da instituição.

Camargo (2017); Aganette e Teixeira (2018) chegam num consenso de que apenas com as práticas arquivísticas, a modelagem do processo de negócio adquire estabilidade no gerenciamento dos documentos e informações. Entretanto, dentre as funções arquivísticas mencionadas, a Identificação é a que mais pode usufruir das informações registradas através dele. A abordagem holística do BPM para entender o contexto organizacional permite a relação orgânica dos elementos dos processos através da lógica: processo, função, atividade e tarefa, que quando unidos representam aquilo que foi executado. (ABPMP, 2013).



#### **4 GESTÃO DO CONHECIMENTO E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL: O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO**

Pelo fato de a Identificação Arquivística ser compreendida como uma tarefa de pesquisa, o profissional responsável por executá-la deve dispor de habilidades e competências para propor soluções que estejam de acordo com a complexidade administrativa da sociedade atual. Ao entrar em contato com os Arquivos, as técnicas até então utilizadas pelo “arquivista erudito”, o qual era reconhecido como o guardião de documentos permanentes, estão totalmente ultrapassadas (NASCIMENTO; SILVA; RODRIGUES, 2018).

Após a Segunda Guerra Mundial e a conseqüente explosão documental, a necessidade de racionalizar e controlar as massas documentais acumuladas, deu início a um conjunto de procedimentos arquivísticos dando origem ao princípio das Três Idades e na formulação do conceito de Gestão de Documentos (APERJ, 2012). De acordo com Rodrigues (2008), se antes a intervenção do Arquivista se restringia aos fundos permanentes, agora suas atividades são cada vez mais solicitadas em todo o ciclo de vida dos documentos.

A dinamicidade da produção de documentos gerados pela administração pública ou privada, reflete também na atuação do profissional e na forma com que ele faz seu trabalho. Para Rodrigues (2008) esse trabalho deve ser pautado numa perspectiva que promova a análise, discussão e crítica da realidade, tendo como base os princípios teóricos da Arquivologia, para uma atuação sólida e com competência. Entretanto, Cruz Mundet (s/d) conforme citado por Rodrigues (2008, p. 30) ressalta que:

[...] precisamente onde é mais necessária a intervenção do arquivista, é onde ele menos pode atuar: no desenho e controle dos documentos, na reengenharia dos procedimentos, na racionalização e economia dos meios, na automatização, na gestão eletrônica dos documentos [...]

Desse modo, as atividades relacionadas à busca do conhecimento organizacional através do mapeamento dos fluxos informais decorrentes desses espaços com a finalidade de formalizá-los, é onde o profissional da informação deve atuar. A Gestão do Conhecimento (GC) permite, de acordo com Valentim (2008), a transformação do conhecimento tácito em explícito, para subsidiar as tarefas desenvolvidas pelos agentes envolvidos no processo, no âmbito organizacional.

De acordo com Choo (2003), o conhecimento tácito é difícil de verbalizar porque é expresso por habilidades baseadas na ação e não pode se reduzir a regras e receitas. É aprendido durante longos períodos de experiência e de execução de uma tarefa, durante as quais o indivíduo desenvolve uma capacidade para fazer julgamentos intuitivos sobre a realização bem-sucedida da atividade. Já o conhecimento explícito é aquele que pode ser expresso formalmente com a utilização de um sistema de símbolos, podendo, portanto, ser facilmente comunicado ou difundido. Ele pode se basear em objetos, por meio de símbolos (palavras, números, fórmulas) e objetos físicos (equipamentos, documentos, modelos) ou regras, quando codificado em normas, rotinas ou procedimentos operacionais padrão.

Para Gutiérrez (2006) a Gestão do Conhecimento (GC) pode ser entendida como uma disciplina que visa projetar e implementar um sistema, cujo principal objetivo é converter todo conhecimento tácito, explícito, individual, interno e externo existente na organização, sistematicamente, em conhecimento organizacional. Quando acessível e compartilhado, permitirá aumentar o conhecimento individual de todos os seus membros, redundando diretamente em melhor contribuição desses indivíduos na consecução dos objetivos da própria organização. O gerenciamento de processos de negócio contribui na materialização e no compartilhamento de todos esses tipos de conhecimento.

De acordo com Valentim (2008) enquanto a Gestão da Informação (GI) enfoca os fluxos formais do ambiente organizacional, ou seja, o que está sistematizado, formalizado, explicitado em qualquer tipo de suporte (eletrônico, digital, papel etc.), a gestão do conhecimento enfoca os fluxos informais do ambiente organizacional, ou seja, o que não está explicitado, formalizado, sistematizado (cultura, comunicação, comportamento, aprendizagem, valores, práticas etc.).

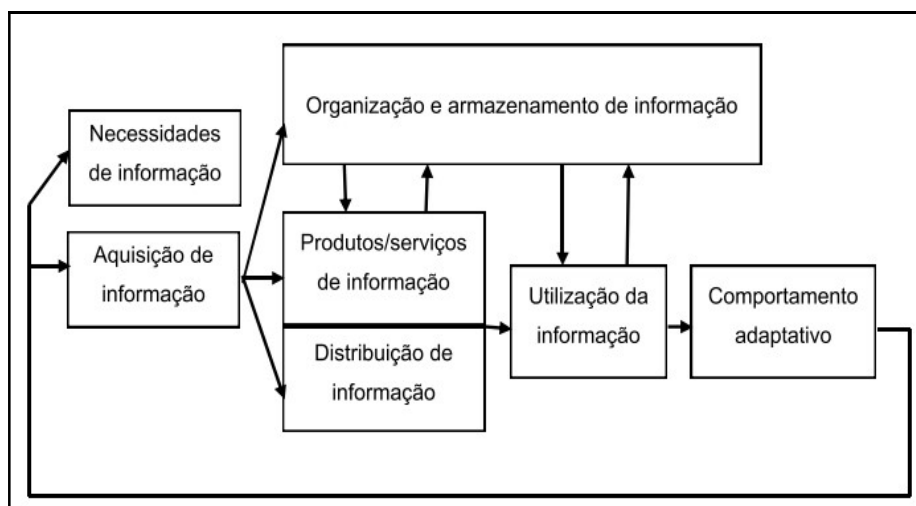
Segundo Tarapanoff (2006), o profissional da informação é o responsável por gerenciar essas informações com o objetivo de identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se a mudanças ambientais. Para isso, é preciso compreender como a informação ou ciclo informacional é trabalhada dentro das organizações, como ressalta a seguir:

O ciclo informacional é iniciado quando se detecta uma necessidade informacional, um problema a ser resolvido, uma área ou assunto a ser analisado. É um processo que se inicia com a busca da solução a um problema, da necessidade de obter informações sobre algo, e passa pela identificação de quem gera o tipo de informação necessária, as fontes e o acesso, a seleção e aquisição, registro, representação, recuperação, análise e disseminação da informação, que, quando usada, aumenta o conhecimento individual e coletivo. (TARAPANOFF, 2006, p. 23).

A busca por essas informações são essenciais para a formulação de soluções com foco na melhoria de processos e eficiência operacional para agregar valor tanto para a organização quanto para o cliente. O autor afirma que, apesar da Gestão do Conhecimento (GC) ser uma atividade independente quando ligada ao processo decisório, está diretamente relacionada ao processo de Gestão da Informação (GI) e ao trabalho de análise da informação.

Nesse contexto, Choo (2003) entende que essa análise da informação organizacional envolve um conjunto de fases cujo objetivo é a concretização da administração da informação por meio da realização de um ciclo contínuo de seis processos correlatos, apresentados a seguir:

Figura 2: Modelo processual de administração da informação



Fonte: Choo (2003, p. 404).

O primeiro processo a ser analisado, de acordo com Choo (2003), chama-se “necessidades de informação”, onde busca questionar o contexto de criação para minimizar as incertezas e ambiguidades encontradas em situações e experiências específicas.

O segundo, “aquisição de informação”, investigar e selecionar as fontes utilizadas que serão monitoradas e avaliadas. O terceiro, “organização e armazenamento da informação”, busca compreender as formas de organização e armazenamento das informações criadas ou adquiridas em arquivos, bancos de dados e outros sistemas de informação, de modo a facilitar o compartilhamento e a sua recuperação.

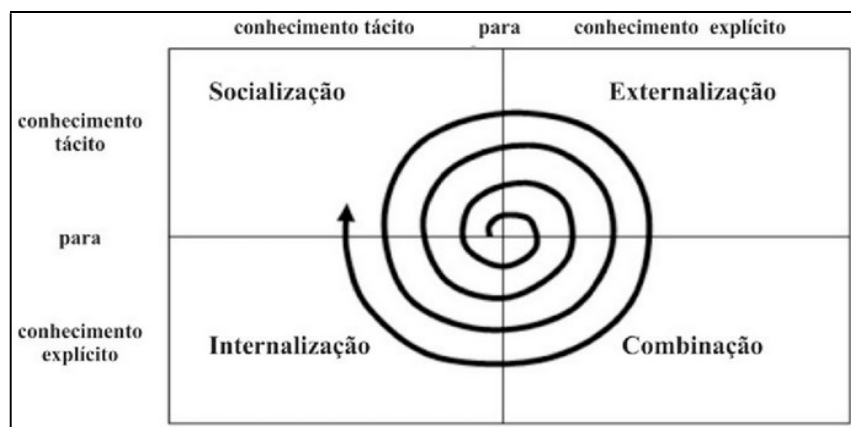
O quarto, “produtos e serviços de informação”, consiste no desenvolvimento de produtos e serviços com qualidade, ou seja, facilidade de uso, redução de ruído entre outros, para agregar valor à informação que está sendo processada, com o objetivo de ajudar o usuário a tomar melhores decisões.

O quinto, “distribuição da informação”, processo onde as informações se disseminam pela organização com o intuito de chegar a pessoa certa, lugar e formatos adequados. O sexto, “uso da informação”, envolve as múltiplas formas de pesquisa e construção que resulta na criação de significado, na construção de conhecimento e na seleção de padrões de ação.

Todas essas fases de estudo, asseguram que a organização faça uso eficiente da informação possibilitando novos ciclos processuais, por meio do “comportamento adaptativo”. (CHOO, 2003, p. 405-417).

Sendo assim, percebe-se que o reconhecimento das interações entre os membros internos e/ou externos da organização são fundamentais para descrever e explicar a realidade da organização, tornando viável a avaliação de novas informações decorrentes da atualidade. Existem múltiplas formas de converter o conhecimento que não está explícito em algo significativo. Para Choo (2003), essa conversão se dá de quatro formas: socialização, que converte conhecimento tácito em conhecimento tácito; exteriorização, que converte conhecimento tácito em conhecimento explícito; combinação, que converte conhecimento explícito em conhecimento explícito; e internalização, que converte conhecimento explícito em conhecimento tácito. Essa conversão é representada a seguir (Figura 3):

Figura 3: Quatro modos de conversão do conhecimento



Fonte: Takeuchi; Nonaka (2008, p. 60).

Portanto, o arquivista pode atuar como mediador da conversão do conhecimento tácito em explícito, por meio da identificação de demandas informacionais presentes nos processos de negócio, como nas rotinas de trabalho e recursos tecnológicos. Para isso, precisa dispor de habilidades técnico-científicas e conhecimento da realidade exposta, no intuito de propor melhorias para o desenvolvimento da cultura organizacional.

Nesse contexto, para Lins e Leite (2008) a definição de Competência Informacional se concentra em alguns atributos que se relacionam com habilidades em identificar a necessidade de informação, passando pelos processos de busca, seleção, acesso, avaliação, aplicação e comunicação. Segundo Belluzzo (2013), são várias as terminologias associadas ao tema, isso porque ela é estudada por diferentes áreas de conhecimento como Educação, Psicologia, Administração etc. Sendo assim, muitas são as implicações sobre as bases da lógica do conceito na formação educacional, no ambiente de trabalho nas organizações e na relação das pessoas com a informação.

Entretanto, de acordo com Yafushi (2015) quando aplicada nos ambientes organizacionais essa lógica tem como foco o gerenciamento da informação e do conhecimento e sua funcionalidade associada aos processos decisórios. Devido a sua visão sistêmica e compreensão dos processos organizacionais, o arquivista enquanto profissional da informação precisa estar atento às mudanças por que passam as organizações, sejam elas tecnológicas, estruturais/funcionais ou operacionais para por meio da identificação e uso da informação contribuir no apoio à tomada de decisões estratégicas pelos gestores.

## **5 LOCUS DA PESQUISA: PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DA PARAÍBA (PROCON/PB)**

A Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (Procon/PB), foi criada em 31 de janeiro de 2015 por meio da Medida Provisória nº 233/2015, posteriormente convertida na Lei 10.463/2015, quando passou a ter personalidade jurídica, patrimônio e receita própria para a execução de atividades. É uma fundação presente em todos os estados e alguns municípios com personalidade jurídica de direito público e vinculada à Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania, cujo objetivo é elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor. A atuação do Procon se dá por meio da Lei Federal nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), entretanto, várias outras normativas fundamentam as ações do órgão.

O Procon funciona como órgão auxiliar do Poder Judiciário buscando solucionar os conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos ou serviços e quando não há acordo por meio de procedimentos preliminares ou processo administrativo, os casos são encaminhados para o Juizado Especial Cível com jurisdição sobre o local. Além disso, é parte integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e presta apoio técnico, jurídico e administrativo ao Conselho Estadual de Defesa do Consumidor na Paraíba.

A integração das ações de todos os Procons, estaduais e/ou municipais, são materializadas por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), o sistema informatizado foi criado para registrar as demandas individuais dos consumidores em bases locais para melhorar a gestão de seus atendimentos, formando um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados pelos consumidores. Contudo, com o tempo, tornou-se fonte primária de informações para a definição de políticas públicas de defesa do consumidor, utilizadas não só pelos órgãos do SNDC mas também por órgãos de controle, agências reguladoras, veículos de comunicação, pesquisadores e operadores do direito.

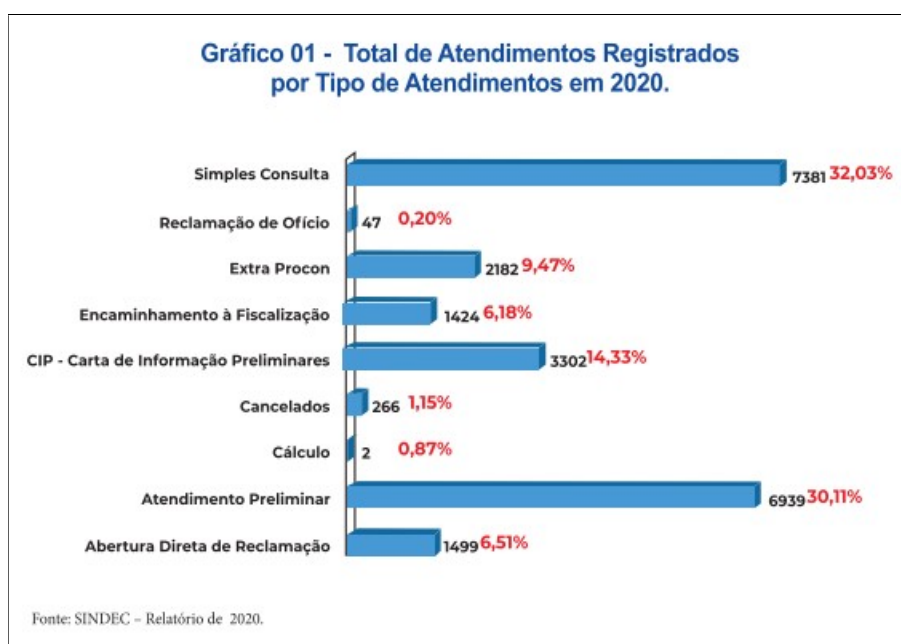
As demandas são registradas de acordo com o tipo de atendimento, são elas: Abertura Direta de Reclamação, Atendimento Preliminar, Carta de Informação Preliminar (CIP), Encaminhamento a Fiscalização, Extra Procon, Reclamação de

Ofício e Simples Consulta. O Sindec utiliza o termo demanda para registrar as solicitações atendidas por meio de procedimentos céleres, seja por telefone ou por carta encaminhada ao fornecedor. Já para as demandas onde é necessário a abertura de processos administrativos, para que os envolvidos participem de uma audiência na tentativa de chegar em comum acordo por um conciliador do Procon, o sistema as classifica como Reclamação. Ambas as terminologias foram aplicadas na legislação pelo Código de Defesa do Consumidor.

A partir do art. 44 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor é dever de todos os Órgão Públicos de Defesa do Consumidor a divulgação de todas as demandas e/ou reclamações finalizadas pelos Procons, no período de 12 meses, resultando no Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Nesse caso, dependendo da manifestação do fornecedor para a resolução dos casos, as reclamações são classificadas como, “Fundamentada atendida” ou “Fundamentada não atendida”. Essa publicação, nos últimos anos, tem ocorrido na mesma data por todos os órgãos.

De acordo com o último Relatório Analítico realizado pelo Procon, os atendimentos finalizados foram efetuados com êxito, como consta no gráfico a seguir:

Gráfico 1: Total de Atendimento Registrados por Tipo de Atendimentos em 2020.



Fonte: Relatório Analítico (2020).

Dentre os atendimentos finalizados, percebe-se um destaque maior para os atendimentos que possuem relação de consumo entre consumidor e fornecedor por meio de serviços/produtos como o Atendimento Preliminar.

Desde que o Procon/PB começou suas atividades na qualidade de Programa Estadual de Orientação e Proteção do Consumidor através do Decreto nº 22.013/2001, vinculado à Defensoria Pública passando por mudanças de endereço e recentemente transformado em autarquia, a documentação nesses 27 anos de existência nunca passou por procedimentos de controle e gestão de documentos.

## 5.1 A SITUAÇÃO DOS DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DO PROCON/PB

Atualmente sob a coordenação do Gerência de Instrução Processual e Cartorial, o Arquivo foi recentemente modernizado com a introdução de arquivos deslizantes como também na própria gerência onde custodia a documentação corrente, só nos últimos 6 anos, de acordo com dados extraídos do Sindec, foram mais de 126 mil atendimentos registrados, sendo que 40 mil se transformaram em processos administrativos.

Desse modo, o Procon/PB na condição de órgão da administração indireta e integrante do Sistema Estadual de Arquivos (SiArq-PB) do Arquivo Público do Estado da Paraíba (APEB), vinculado a Secretaria de Estado do Governo (Segov), fica responsável por implantar, coordenar e controlar as atividades de documentos no seu âmbito de atuação. A partir da Portaria nº 0014/2021, a superintendência do Procon/PB cria a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (Cpad), para orientar o processo de identificação, análise, avaliação e seleção de documentação produzida para fins de aplicar os instrumentos de gestão.

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.



Sendo assim, o Procon/PB fez acordo com a Universidade Federal da Paraíba, em que o Arquivo Central cria o projeto de extensão intitulado Aplicação de recursos tecnológicos na gestão documental: construindo soluções para o Procon/PB com o objetivo de planejar, desenvolver e aplicar recursos tecnológicos orientados à gestão documental para construção do Plano de Classificação e da Tabela de Temporalidade do órgão no período de 03/05/2021 a 30/04/2022.

Com o intuito de substituir gradativamente a produção e tramitação de documentos, exclusivamente para o formato digital com vistas à racionalização de procedimentos e modernização de processos do meio público, uma das exigências da Codata está na modelagem de documentos digitais produzidos pelos órgãos, refletindo simultaneamente com o problema de pesquisa da autora e com as atividades metodológicas do projeto de extensão, são elas: análise da estrutura institucional, mapeamento de processos, identificação dos tipos documentais, buscar e analisar instrumentos de gestão de outros Procons, promover o diálogo com os membros da Cpad para criar os instrumentos de gestão.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

A proposta desta pesquisa foi a de mapear o processo de Abertura Direta de Reclamação a partir da ISO/TR 26122, que trabalha os registros arquivísticos por meio das abordagens: funcional e sequencial, fundamentais para a identificação do órgão produtor, sua estrutura orgânica e competências.

O processo analisado corresponde a uma atividade-fim do Procon/PB, a instauração do processo administrativo chamado Abertura Direta de Reclamação. Esse tipo documental, de acordo com a Lei nº 10.463/2015, é aplicado para os casos em que o fornecedor infringe alguma legislação de proteção e defesa do consumidor no âmbito de sua área de atuação.

De acordo com o Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (Sindec), as demandas dos consumidores são classificadas em nove áreas: assuntos financeiros, produtos, serviços privados, telecomunicações, serviços essenciais, saúde, alimentos e habitação. Desse modo, percebe-se que o processo administrativo, independentemente da área de atendimento identificado, será realizado o mesmo procedimento disciplinar. Nesse aspecto, o mapeamento do processo analisado não levou em consideração uma área específica, tendo em vista que este é um procedimento padrão para todas as áreas.

A modelagem do processo foi realizada por meio da *Business Process Model and Notation* (BPMN) – Notação de Gerenciamento de Processos de Negócio, uma linguagem criada pelo *Business Process Management Initiative* (BPMI), incorporado ao *Object Management Group* (OMG), grupo que estabelece padrões para sistemas de informação com o propósito de criar uma representação precisa e completa do processo analisado.

Desse modo, os símbolos utilizados para a construção dos fluxos da pesquisa foram divididos em quatro categorias básicas: objetos de fluxo (tarefas, eventos e decisões/gateways), objetos de conexão (fluxo de sequência, mensagem e associação), Container (piscinas e raias) e Artefatos (objetos de dados).

Para a representação das tarefas, foram utilizados 6 tipos, os quais são representados na Figura 4 e descritas a seguir:

- a. None: tarefa que não tem nenhuma característica específica;
- b. Humana: tarefa realizada por pessoas com apoio de um software;

- c. Manual: tarefa realizada por pessoas sem apoio de um software;
- d. Serviço: tarefas que usam serviços, como *web services* ou aplicações automatizadas;
- e. Envio: tarefas finalizadas com envio de mensagens;
- f. Recebimento: tarefas iniciadas com o recebimento de mensagens;

Figura 4: Tarefas utilizadas no processo



Fonte: elaborado pelo autor.

Para representar o conjunto de tarefas que indica uma atividade dentro do fluxo, foi utilizado o elemento, subprocesso, representado a seguir:

Figura 5: Subprocesso utilizado no processo



Fonte: elaborado pelo autor.

Para a representação dos eventos, elementos que indicam uma mudança e impacto durante o fluxo do processo, foram utilizados 6 tipos (Figura 6), dentre eles: eventos de início (indicam o início do processo e sua motivação), intermediários (mudança durante o fluxo do processo que podem depender do participante envolvido no processo) e os de final (indicam o momento onde o fluxo é finalizado) descritos a seguir:

- a. Evento de início (none): não apresenta nenhuma característica específica;
- b. Evento de início (parallel multiple): quando há várias formas de iniciar um processo ou procedimento;
- c. Evento de início (message): quando a mensagem recebida por um participante inicia o processo;
- d. Evento intermediário (timer): age como um mecanismo de atraso ou espera de uma data-limite específica;
- e. Evento de final (none): quando não tem um resultado específico;
- f. Evento de final (multiple): indica que haverá vários desdobramentos para finalização do processo.

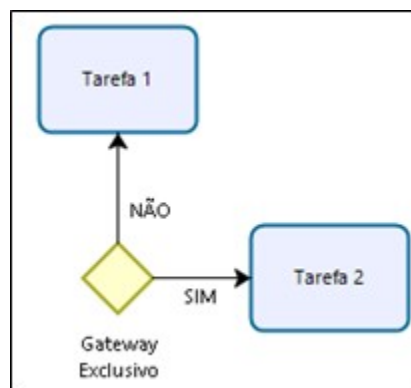
Figura 6: Eventos utilizados no processo



Fonte: elaborado pelo autor.

Para a representação das decisões/gateways, elementos que controlam o fluxo de sequência podendo divergir ou convergir, foi utilizado apenas o gateway exclusivo, usado para momentos de decisão onde apenas um caminho será seguido, representado a seguir:

Figura 7: Gateway utilizado no processo



Fonte: elaborado pelo autor

Para a representação dos objetos de dados, elementos criados e manipulados durante a execução do processo, podendo ser documentos, dados e outros objetos, foram utilizados 2 tipos (Figura 8) descritos a seguir:

- a. Elemento único: usado para representar um documento gerado na execução das tarefas;
- b. Coleção de elementos: conjunto de documentos necessários para execução do processo.

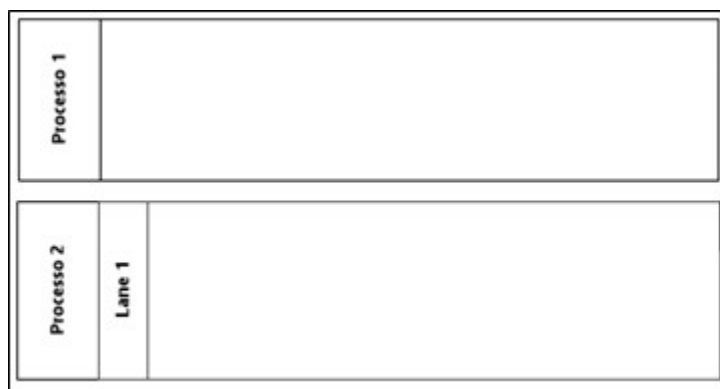
Figura 8: Objeto de dados utilizados no processo



Fonte: elaborado pelo autor.

Para a representação dos atores, aqui identificados pela gerência de atendimento (lanes/raias), fornecedores e consumidores (pools/piscinas) envolvidos na construção dos fluxos. Além disso, a notação ainda permite identificar uma piscina como um processo ou procedimento, representados a seguir:

Figura 9: Pools e lanes utilizadas no processo



Fonte: elaborado pelo autor.

Do diagnóstico inicial por meio das entrevistas, constatou-se que esse processo é uma consequência de um procedimento administrativo que não está explícito na Lei 10.463/2015, que regulamenta as atividades da instituição. Como é

observado na fala do entrevistado 1 (um) da Gerência de Instrução Processual e Cartorial (Gecar):

*O primeiro ato que a gente toma chama-se, Atendimento Preliminar [...]. É o primeiro passo, possa ser que ali já tenha acordo e até aqui a gente não tá falando em processo ainda, a gente tá falando em procedimento, certo? Atendimento é uma coisa. Daqui a pouco eu vou lhe dizer o que é uma abertura direta de reclamação, é outra coisa. Os nomes são muito importantes aqui. Atendimento é o macro. Sabe em biologia que tinha: gênero, espécie e subespécie? Atendimento é gênero, dentro dela tem um bocado de coisa. Dentro dela tem o Atendimento Preliminar.*

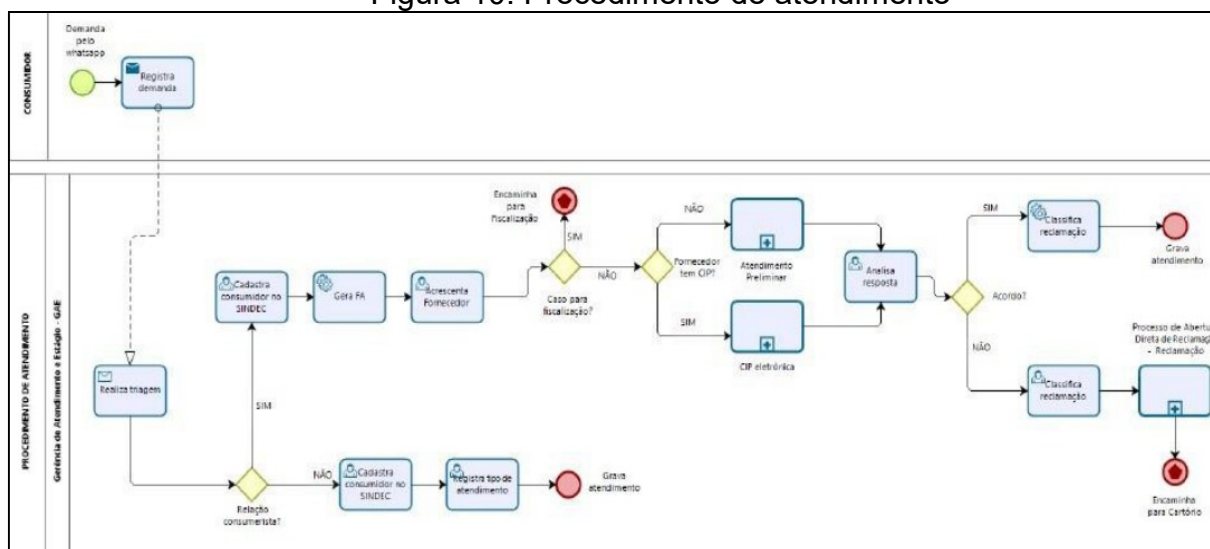
Diante disso, percebe-se a necessidade também do mapeamento desses procedimentos, pelo fato do atendimento ser, rigorosamente, configurado como o ponto de partida para as demais atividades finalísticas da instituição e compor o início da produção documental. Além disso, incorpora a missão institucional de atender a demanda do consumidor sem necessariamente abrir um processo administrativo para solucionar os casos.

Devido a pandemia da Covid-19, o Procon atualmente está recebendo as demandas via sistema *WhatsApp*, onde os técnicos do atendimento realizam triagem e verificam se a demanda possui relação consumerista – relação de consumo entre: fornecedor, consumidor e produto/serviço. Perguntado sobre as atividades que o entrevistado 2 (dois), da Gerência de Atendimento e Estágios, realiza no processo analisado, este respondeu:

*O Procon tem vários tipos de atendimento, tudo a gente operacionaliza no Sindec, sistema nacional e tudo que a gente faz vai pra ele.*

Desse modo, foram construídos, além do procedimento de atendimento (Figura 10), dois fluxos que representam os tipos de atendimento, dentre eles: Atendimento Preliminar – por telefone ou e-mail e Carta de Informação Preliminar eletrônica – CIP eletrônica. Caso o técnico não consiga acordo entre as partes por esses dois caminhos, tem então a Abertura Direta de Reclamação.

Figura 10: Procedimento de atendimento



Fonte: Elaborado pelo autor

Através das abordagens, funcional e sequencial, da ISO/TR 26122, foi possível identificar respectivamente, as atribuições dos setores e as legislações que definem suas atividades, as atividades realizadas pelos entrevistados e consequentemente de forma linear e ordenada, as formas de execução dessas atividades por meio das tarefas.

Para atender a relação orgânica das atividades a qual o processo de negócio abarca, foi utilizado em nível de detalhamento os conceitos: atividade, como um conjunto de tarefas para representação de uma função e tarefa como um conjunto de passos ou ações executadas por pessoas ou aplicações, para garantir a consistência dos dados coletados. Posteriormente, essa técnica será aplicada aos demais setores envolvidos no processo.

De acordo com o Conselho Internacional de Arquivo (CIA) na publicação técnica referente a *International Standard for Describing Functions* (ISDF), atividade é uma “tarefa desempenhada por uma entidade coletiva para realizar cada uma de suas funções. Pode haver várias atividades associadas a cada função” (CIA, 2008, p.13). Já o Guia CBOOK, entende como um “conjunto de tarefas necessárias para entregar uma parte específica e definível de um produto ou serviço.” (ABPMP, 2013, p. 414).

O mesmo guia define que tarefa “são decomposições de atividades e representam um conjunto de passos ou ações executadas para realizar um trabalho. Essas tarefas logicamente relacionadas quando encadeadas completam a atividade”. (ABPMP, 2013, p. 437).

De acordo com o Manual de Modelagem de Processos com *Bizagi Modeler* da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás, entende que tarefa,

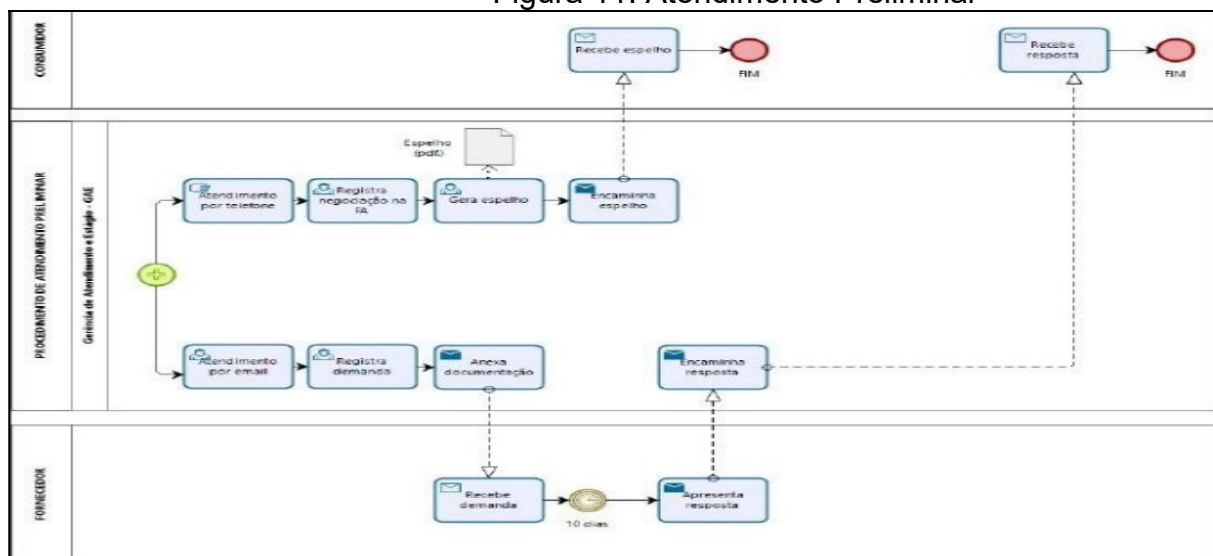
É uma atividade atômica dentro do fluxo do processo. É usada quando o trabalho realizado não pode ser decomposto em um nível mais fino de detalhamento. Geralmente são os usuários finais ou aplicações, os responsáveis por executar as tarefas. (GOIÁS, 2017?, p. 10).

A partir disso, foi possível investigar o comportamento do entrevistado sobre as tarefas realizadas no Sindec e que não estão registradas em documento normativo. Como, por exemplo, as terminologias adotadas por requisitos do próprio sistema para denominação dos documentos sem nenhum aval arquivístico.

Nos fluxos referentes ao Atendimento Preliminar (Figura 11) e CIP eletrônica (Figura 12), foi possível constatar que os documentos gerados a partir da inserção dos dados da demanda na Ficha de Atendimento (FA) do consumidor, entre eles: Espelho e Declaração do consumidor, apesar de possuírem uma mesma finalidade – (informar ao consumidor o prazo de resposta do fornecedor), possuem terminologias diferentes.

***A declaração é como se fosse um espelho que a gente gera na preliminar. Só que nesse caso, essa declaração é um modelo que já tem pronto no Sindec. A gente não digita nada, ele já sai todo prontinho. Entretanto, possui informações divergentes do que tem no espelho. São diferentes. A declaração é somente um informativo dizendo pro consumidor o número da FA dele pra que ele fique com o número de protocolo do Sindec e dizendo o prazo pra resposta, só isso, é uma coisa bem mais simplificada.***

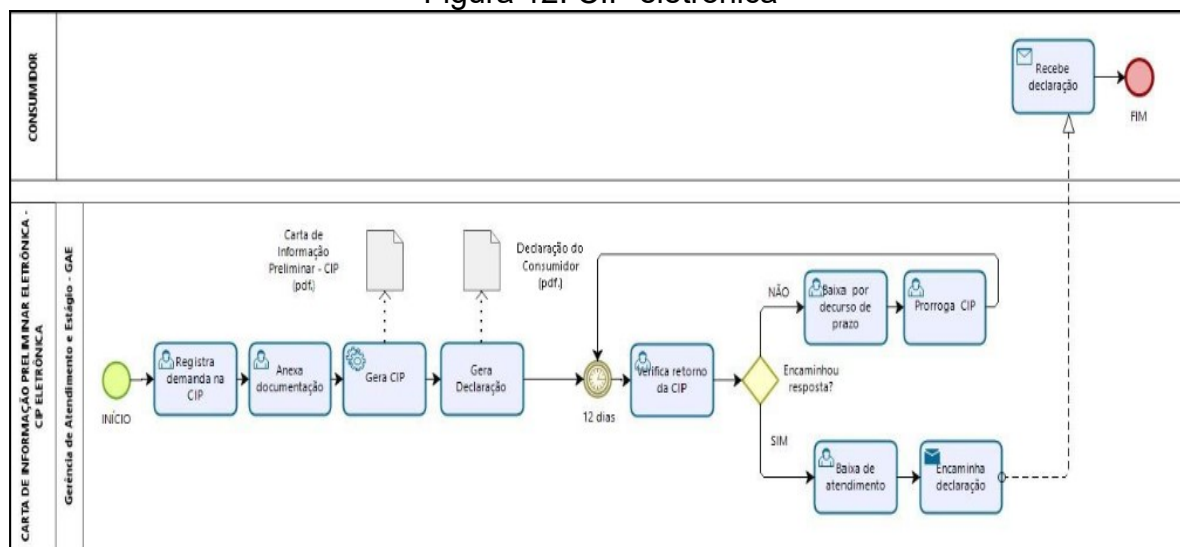
Figura 11: Atendimento Preliminar



Fonte: Elaborado pelo autor.



Figura 12: CIP eletrônica



Fonte: elaborado pelo autor.

Entretanto, diferente do atendimento preliminar por e-mail acima mencionado, quando a tentativa de acordo entre as partes se dá por telefone, o consumidor recebe o mesmo documento, Espelho, porém com uma outra finalidade como pode ser observado na fala do entrevistado 2 (dois):

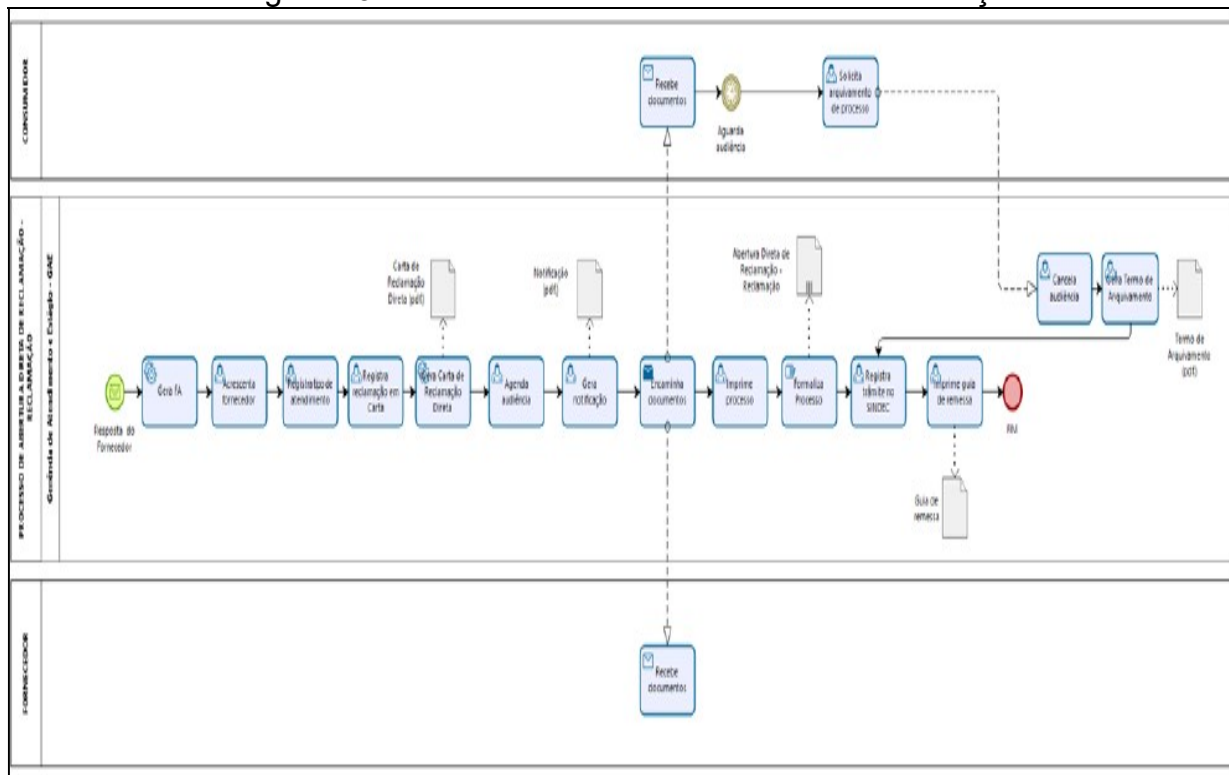
*É difícil uma empresa pedir prazo pra responder. Geralmente são demandas que a gente sabe que consegue resolver no ato do atendimento. Então, o espelho é mais um protocolo de atendimento confirmando que o consumidor foi atendido pela empresa. O espelho ele é livre, somos nós que criamos no formato que quisermos.*

A visão crítica do Arquivista, nesses momentos, é fundamental para identificar como o fluxo documental é construído no processo de negócio e a forma com que é manipulado pelos atores envolvidos, principalmente quando estão em ambientes digitais como o Sindec. As entrevistas contribuíram para a construção e consolidação da modelagem dos procedimentos de Atendimento, antes pertencentes apenas ao conhecimento tácito dos entrevistados como aponta Choo (2003).

Além disso, foi possível constatar a perspectiva tradicional por parte dos entrevistados do conceito de documento enquanto suporte físico, desconsiderando aqueles documentos avulsos produzidos no meio digital que compõem, no caso, o processo de Abertura Direta de Reclamação (Figura 13). Diferente do Atendimento

Preliminar e CIP eletrônica onde os documentos ficam registrados em planilhas, formulários e banco de dados do Sindec, o processo de Abertura Direta de Reclamação para atingir seu fim, precisa ser impresso e encaminhado para o setor correspondente.

Figura 13: Processo de Abertura Direta de Reclamação



Fonte: elaborado pelo autor

Essa percepção do documento interfere significativamente no seu ciclo de vida, uma vez que ele não nasce no momento que é impresso, pelo contrário, no momento que é registrado em tela editável do próprio Sindec, portanto é nato-digital, logo possui metadados associados os quais devem ser descritos para sua correta localização e preservação ao longo do tempo. Dentre eles, está o formato *Portable Document Format* (PDF), o qual pode ser facilmente capturado pelo PBdoc. Pelo fato do Sindec ser adaptado pela área de Tecnologia de Informação do Procon/PB, para funcionar como um sistema de protocolo, quando não há conciliação entre consumidor e fornecedor através dos atendimentos preliminares, sendo necessário a abertura do processo administrativo (Figura 13), os documentos precisam ser impressos e assinados manualmente pelo técnico de atendimento.

Entretanto, através da análise do fluxo documental, foi possível verificar que essas soluções alternativas podem ser gerenciadas com a automatização das regras

de negócio e assinadas eletronicamente por meio das senhas de cada ator envolvido, respeitando seu nível de acesso conforme o art. 5º do Decreto 40.546/2020, que trata da autoria, autenticidade e integridades dos documentos digitais no estado da Paraíba:

§ 1º O disposto no “caput” deste artigo não obsta a utilização de outro meio lícito de comprovação da autoria, autenticidade e integridade de documentos digitais, em especial aqueles que utilizem identificação por meio de usuário e senha. (PARAÍBA, 2020)

Segundo a *Association of Business Process Management Professionals* (ABPMP), regras de negócio são definidas como as tomadas de decisão que impactam a natureza e o desempenho do processo, como pode ser visualizado a seguir:

Essas regras frequentemente são essenciais para as operações de negócio, embora ainda mal compreendidas pelas pessoas cujo trabalho depende delas. **Isso é especialmente verdadeiro em organizações que não tenham atingido maturidade na documentação do processo e controle de mudanças.** (ABPMP, 2013, p. 127, grifo nosso).

De acordo com Camargo (2017), apesar da automação não ser uma fase da gestão documental, o conhecimento sobre sistemas de gestão eletrônica de documentos e Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (Sigad) pelo Arquivista, pode contribuir nas discussões de cunho tecnológico para a gestão eficiente no gerenciamento eletrônico dos documentos ou processos.

Conforme exposto pelos entrevistados, todas as atividades do Procon/PB são registradas no Sindec, através da tramitação dos documentos entre os setores e até mesmo para fins de prestar contas com a elaboração e publicação anual do Relatório Analítico do Cadastro de Reclamações Fundamentadas previsto em lei. Sendo assim, faz-se necessário reuniões com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (Cpad), recentemente oficializada pelo Procon/PB, para discutir as possibilidades de interoperar os dois sistemas e principalmente, discutir a padronização dos documentos gerados de acordo com os requisitos arquivísticos.

A partir dos fluxos do Atendimento Preliminar, CIP eletrônica e do Processo de Abertura Direta de Reclamação, foram identificados os seguintes tipos documentais:

Quadro 1: Tipos documentais identificados

<b>Tipo Documental</b>	<b>Descrição</b>
<b>Espelho de Atendimento ao Consumidor</b>	Documento onde se registra a finalização do atendimento do consumidor pelo técnico do Procon/PB.
Carta de Informação Preliminar	Documento onde se registra os fatos narrados pelo consumidor e as solicitações para o atendimento dessa demanda.
Declaração do Consumidor	Documento que informa prazo de resposta do fornecedor para o atendimento da demanda.
Carta de Reclamação Direta	Documento onde se registra os fatos narrados pelo consumidor e as solicitações para o atendimento dessa demanda.
Notificação ao Fornecedor	Documento que informa data e horário para audiência online.
Notificação ao Consumidor	Documento que informa data e horário para audiência online.
Termo de Arquivamento	Documento onde se registra a justificativa para arquivamento da reclamação.
Guia de Remessa	Documento que comprova a transferência de documentos entre os setores administrativos.

Fonte: elaborado pelo autor

Segundo Rodriguez (2015, p.158), o tipo documental pode ser considerado como a conformação assumida pela espécie de acordo com a ação da qual deriva, de acordo com a atividade que lhe deu origem. Dentre os tipos documentais identificados em especial o “Espelho” precisa ser revisado pelos membros da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, para a possibilidade de substituí-lo pela terminologia proposta, tendo em vista atender a sua finalidade, além de sugerir que o formato ou estrutura do documento seja fixa, impossibilitando mudanças aleatórias. Além disso, faz-se necessário que o tipo documental, “Carta de Reclamação Direta”, seja identificado no ato da geração do documento, substituindo o termo qualitativo, “Reclamação” como é convencionalmente gerado pelo Sindec.

Por fim, foi possível demonstrar que essas competências e habilidades emergentes na profissão do Arquivista, o aproxima cada vez mais da gênese documental propondo melhorias no desenho e controle dos processos e no caso do Procon/PB, na construção e conversão do conhecimento dos procedimentos de atendimento e processo administrativo em algo documentado e suscetível de ser automatizado.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A modernização do sistema público decorrente das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) impactaram de maneira significativa a forma de trabalho das organizações. A perspectiva hierárquica já não cabe mais num meio em que as funções administrativas estão cada vez mais entrelaçadas num plano horizontal e guiadas por meio de fluxos de trabalho.

O tema abordado nesta pesquisa destaca como esse cenário reflete diretamente na atuação do Arquivista, uma vez que cabe a ele contribuir na organização e controle dos fluxos de trabalho das organizações, respeitando seu arcabouço legislativo e administrativo no seu âmbito de atuação e as peculiaridades culturais de cada um.

Percebe-se que a aplicação do mapeamento de processos com a metodologia de Identificação arquivística por meio da ISO/TR 26122 que registra informações arquivísticas por meio da análise funcional e sequencial, assegura a organicidade dos documentos produzidos ao longo das atividades do Procon/PB, como também, materializa as tarefas baseadas em conhecimento por meio da modelagem de processos. No entanto, a formalização desse conhecimento só é possível por meio da visão crítica do Arquivista ao identificar as necessidades e comportamento dos agentes envolvidos no processo analisado ao manipular os documentos.

A partir da análise do processo de Abertura Direta de Reclamação que constitui uma atividade finalística do Procon/PB foi possível identificar os procedimentos de atendimento e a necessidade emergente da sua modelagem, uma vez que a gênese documental do processo não está na sua impressão, mas no ato do atendimento do consumidor registrado no Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (Sindec), banco de dados utilizado para registro do atendimento e trâmite dos documentos.

Da modelagem dos procedimentos de atendimento que geram os documentos nato-digitais produzidos no sistema, destaca-se a não conformidade dos preceitos arquivísticos na denominação dos documentos, uma vez que, estes são criados de acordo com critérios do próprio sistema. O Procon/PB está no caminho para modernização completa a partir da implantação do sistema de

gerenciamento eletrônico dos documentos, PBdoc, desde que as atividades finalísticas refletidas no processo administrativo estejam de acordo com os instrumentos de gestão.

Vale ressaltar que o uso de soluções tecnológicas propostas pelo Gerenciamento de Processos de Negócio para a automatização do processo analisado em paralelo com a implantação do PBdoc, de modo a tornar todo o processo eletrônico sem a necessidade da sua impressão, é uma necessidade que precisa ser discutida entre os membros da Cpad respeitando as diretrizes do Decreto 40.546/2020 de implantação do PBdoc.

Portanto, foi possível constatar que quando o profissional com competência informacional se apoia na Identificação, para estudar analiticamente o órgão e identificar o contexto de produção bem como as necessidades arquivísticas e sistemáticas do ponto de vista tecnológico, o mapeamento de processos vem como um suporte a tal prática, uma vez que permite uma visão geral da instituição e da relação orgânica dos documentos através da lógica: processo, função, atividade e tarefa. Isso pode ser evidenciado pelo fato de que os registros arquivísticos identificados ao longo do processo forneceram informações essenciais para a elaboração dos instrumentos arquivísticos, Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade, os quais estão em fase de execução pelo projeto de extensão da UFPB, com previsão de término em agosto de 2021.

Como sugestão para trabalhos futuros, recomenda-se uma análise mais detalhada dos dados pessoais registrados no Sindec para verificar as formas de adequação do Procon/PB conforme a Lei 13.709/2018 que trata da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A partir do estudo apresentado, percebe-se a contribuição que o mapeamento pode oferecer ao profissional da informação quando ele precisa formular melhorias na gestão dos documentos, com o objetivo de racionalizar os procedimentos de atendimento em prol do acesso seguro, controlado e transparente das informações as quais os consumidores têm pleno direito de uso e conhecimento.

## REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Conselho Nacional de Arquivos. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. (Publicações técnicas, 51). Disponível em: [http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Diccion\\_Term\\_Arquiv.pdf](http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Diccion_Term_Arquiv.pdf). Acesso em: 17 jun.2021. 13 jan. 2021.
- ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Manual de gestão de documentos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro**, 2012, 122 p. Disponível em: [http://www.rj.gov.br/arquivos/MANUALDEGESTAODEDOCUMENTOS\(final\).pdf](http://www.rj.gov.br/arquivos/MANUALDEGESTAODEDOCUMENTOS(final).pdf). Acesso em: 17 jun. 2021.
- ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS – ABPMP. **Guia para o gerenciamento de processos de negócio: corpo comum de conhecimento (BPM CBOK)**. Versão 3.0. Chicago: Association of Business Process Management Professionals, 2013. Primeira liberação em português. Disponível em: [http://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/ABPMP\\_CBOK\\_Guide\\_Portuguese.pdf](http://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/ABPMP_CBOK_Guide_Portuguese.pdf). Acesso em: 13 jan. 2021.
- BELLOTTO, H. L. Diplomática e tipologia documental. In: BELLOTTO, H. L. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. 4. Rio de Janeiro: FGV, 2006. p. 45-63.
- BELLOTTO, H. L. Identificação de fundos. In: BELLOTTO, H. L. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. 4. Rio de Janeiro: FGV, 2006. p. 127-134.
- BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. (Org.). **Competência em informação: de reflexões as lições aprendidas**. São Paulo: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4556>. Acesso em: 18 jun. 2021.
- BERNARDES, I. P. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo / Arquivo do Estado, 1998. (Projeto Como Fazer, 1). Disponível em: [https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas\\_colecao\\_como\\_fazer/cf1.pdf](https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf1.pdf). Acesso em: 14 jun. 2021.
- BRASIL. **Lei n. 6.546, de 4 de julho de 1978**. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1978. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/l6546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/l6546.htm). Acesso em: 14 Jun. 2021.
- BRASIL, **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0B2oHJt44Rwp0MC1Wu2xrU0FROTQ/view?resourcekey=0-poPAEFip6YM9HONOPP0ftw>. Acesso em: 20 jun. 2021.

BRASIL, **Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto no 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Disponível em: [https://drive.google.com/file/d/0B2oHJt44Rwp0Y1IFLWVwYnJRWIk/view?resourcekey=0-jy5\\_UyvJWzSZ87Bjz0NQYw](https://drive.google.com/file/d/0B2oHJt44Rwp0Y1IFLWVwYnJRWIk/view?resourcekey=0-jy5_UyvJWzSZ87Bjz0NQYw). Acesso em: 20 jun.2021.

BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor. Sistema Nacional de Informação de Informações de Defesa do Consumidor. **Sobre o Sindec**. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/sobre>. Acesso em: 23 jun. 2021.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Guia D simplificação**. 2. Ed. – Brasília: MPOG/SEGES, 2006. 240 p. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/D.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2021.

CAMARGO, L. S. de. Gestão de processos de negócios e arquivos: reflexões iniciais a partir do Guia CBOOK. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 1-14, mar. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17024/13793>. Acesso em: 13 jan.2021.

CHOO, C. W. A administração da aprendizagem: as organizações como empresas geradoras de conhecimento. In. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução: Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac, 2003. Disponível em: <https://lucianabicalho.files.wordpress.com/2013/09/choo-chun-wei-a-organizac3a7c3a3o-do-conhecimento.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2021.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **Norma internacional para descrição de funções**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2008. (Publicações Técnicas, 52). Disponível em: [http://conarq.gov.br/images/publicacoes\\_textos/ISDF.pdf](http://conarq.gov.br/images/publicacoes_textos/ISDF.pdf). Acesso em: 13 jan. 2021.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 01 jul.2021.

GOIÁS (Estado). Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento. Superintendência de Modernização Institucional. Gerência de Escritório de Processos. **Manual de Modelagem de Processos com Bizagi Modeler**. Goiânia: Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento, 2017?. V.3?. Disponível em: <http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2017-04/manual-de-modelagem-de-processos-usando-bizagi.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2021.

GONÇALVES, E.P. Conversas sobre iniciação à pesquisa científica. 2.ed. São Paulo: Alínea, 2001. Disponível em: <https://bds.unb.br/handle/123456789/373>. Acesso em: 01 jul. 2021.



GONÇALVES, N.C. da S.; SERRÃO, C.C.V.; RODRIGUES, F.de A. Comunicações Científicas Sobre Business Process Management: uma análise estatística sobre as produções científicas brasileiras. **Pesq. Bras. Em Ci. Da Inf. E Bib.**, João Pessoa, v.15, n.3, p. 55-67, 2020. Disponível em: <https://www.capes.gov.br/avaliacao/sobre-as-areas-de-avaliacao>. Acesso em: 13 jan.2021.

GUTIÉRREZ, M. Pérez-Montoro. O conhecimento e sua gestão em organizações. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p.117-138. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia%2C%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20conhecimento.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2021.

HAMMER, Michael. O que é gestão de processos de negócios? In: BROCKE, Jan Van; ROSEMAN, Michael. **Manual de BPM: gestão de processo de negócio**. Porto Alegre: Bookman, 2013, cap.1. Disponível em: <https://statics-submarino.b2w.io/sherlock/books/firstChapter/13204327.pdf>. Acesso em:13 jan. 2021.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISSO/TR 26122: Work process analysis for records – Information and documentation**. Switzerland, 2008.

LINS, G. S.; LEITE, F. C. L. Comportamento informacional como aporte teórico para consolidação conceitual de competência informacional no contexto da comunicação científica. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15, 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: CRUESP, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/12146>. Acesso em: 18 jun. 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/ss51sn>. Acesso em: 01 jul.2021.

NASCIMENTO, M. B.; SILVA, P. M.; RODRIGUES, A. C. Sistema de identificação de tipologia documental: instrumento técnico de aplicação da metodologia de identificação arquivística no âmbito do programa de gestão de documentos do estado do rio de janeiro. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, n. XIX ENANCIB, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/103377>. Acesso em: 06 abr. 2021.

PARAÍBA (Estado). **Decreto n. 40.546, de setembro de 2020**. Institui o Sistema PBdoc de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital e dá outras providências. João Pessoa, PB: Governo da Paraíba,2020. Disponível em: <https://portal.pbdoc.pb.gov.br/legislacao/decretos/decreto-n-40546-de-17-de-setembro-de-2020-diario-oficial-18-09-2020-institui-o-pbdoc.pdf/view>. Acesso em: 20 jun.2021.

PARAÍBA (Estado). **Lei n. 10.463, de 13 de maio de 2015**. Dispõe sobre a criação

da autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba (PROCON-PB), sua estrutura orgânica e dá outras providências. João Pessoa, PB: Governador da Paraíba, 2015. Disponível em:

[https://drive.google.com/file/d/0B2oHJt44Rwp0SFBZVXpKdWNMQWpTWGJmX3R3dIZNb1I1QnFN/view?resourcekey=0-Oma6Qet\\_R2BLQZuSJJrQgg](https://drive.google.com/file/d/0B2oHJt44Rwp0SFBZVXpKdWNMQWpTWGJmX3R3dIZNb1I1QnFN/view?resourcekey=0-Oma6Qet_R2BLQZuSJJrQgg). Acesso em: 20 jun. 2021

PARAÍBA (Estado). **Lei n. 11.263, de 29 de dezembro de 2018.** 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. João Pessoa, PB: Governador da Paraíba, 2020.

Disponível em: <https://auniao.pb.gov.br/servicos/arquivo-digital/doe/2018/dezembro/diario-oficial-30-12-2018-total.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2021.

PARAÍBA (Estado). Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba.

Superintendência. **Portaria n. 014, de 01 de julho de 2021.** João Pessoa, 2021.

Disponível em: <https://auniao.pb.gov.br/servicos/arquivo-digital/doe/2021/julho/diario-oficial-01-07-2021.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2021.

PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DA PARAÍBA. **Relatório analítico de 2020.** PROCON. 2020. Disponível em:

<https://drive.google.com/file/d/11Zpuh0FQI3Olr1AO395aDKoYmQJkouzD/view>. Acesso em: 20 jun. 2021.

PROCON PB. **Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba**, s.i. quem somos. Disponível em: <https://procon.pb.gov.br/noticias/quem-somos>. Acesso em: 20 de jun. de 2021.

PROCON PB. **Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba**, s.i. estrutura funcional. Disponível em:

<https://procon.pb.gov.br/Institucional/estrutura-funcional>. Acesso em: 20 jun. 2021.

PROCON PB. **Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba**, s.i. histórico do procon -pb. Disponível em:

<https://procon.pb.gov.br/noticias/historico>. Acesso em: 20 jun. 2021.

PROCON PB. **Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba**, s.i. organograma. Disponível em:

<https://procon.pb.gov.br/Institucional/organograma/organograma>. Acesso em: 20 jun. 2021.

PROCON PB. **Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba**, s.i. notícias. Disponível em: <https://procon.pb.gov.br/noticias/dia-de-soprar-as-velinhas-a-autarquia-de-protacao-e-defesa-do-consumidor-procon-pb-comemora-6-anos-de-existencia>.

Acesso em: 20 de jun. de 2021.

RIOS, I.R. **Análise de fluxos informacionais de processo de aquisição por pregão eletrônico da Pró-reitoria administrativa da Universidade Federal da Paraíba.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), UFPB/CCSA. João

Pessoa, 2019. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16892?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16892?locale=pt_BR). Acesso em: 13 set.2020.

RODRIGUES, A.C. A dimensão teórica dos procedimentos em arquivística. In: RODRIGUES, A.C. **Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos**. Tese (Doutorado em História Social), USP/FFLCH. São Paulo, 2008. p. 18-65. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-27112008-151058/publico/TESE\\_ANA\\_CELIA\\_RODRIGUES.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-27112008-151058/publico/TESE_ANA_CELIA_RODRIGUES.pdf). Acesso em: 08 dez. 2020.

RODRIGUEZ, S.M.T. Atribuir nomes a tipos, séries e unidades documentais: dialogando com Mariano Garcia Ruipérez. In: ARDAILON, D. **Dar nome aos documentos: da teoria à prática**. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2015. Disponível em: [https://fundacaoofhc.org.br/files/dar\\_nome\\_aos%20documentos.pdf](https://fundacaoofhc.org.br/files/dar_nome_aos%20documentos.pdf). Acesso em: 18 jun. 2021.

SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ARQUIVO: Arquivo documento e informações em cenários híbridos.2020. online.

TAKEUCHI, H; NONAKA, I. Teoria da criação do conhecimento organizacional. In: TAKEUCHI, H; NONAKA, I. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre, 2008. p. 59-68. Disponível em: [https://kupdf.net/download/gest-atilde-o-do-conhecimento-takeuchi-e-nonaka\\_590f8db0dc0d602c49959e86\\_pdf](https://kupdf.net/download/gest-atilde-o-do-conhecimento-takeuchi-e-nonaka_590f8db0dc0d602c49959e86_pdf). Acesso em: 18 jun. 2021.

TARAPANOFF, K. Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p.117-138. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia%2C%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20conhecimento.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2021.

TEIXEIRA, L. M. D.; AGANETTE, E. C. Os processos de negócio, a gestão de documentos e os fluxos documentais: algumas perspectivas e relações. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 16, n. 3, p. 427-439, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/40112>. Acesso em: 13 jan. 2021.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119521>. Acesso em: 21 mai. 2021.

YAFUSHI, C. A. P. **A Competência em informação para a construção de conhecimento no processo decisório: estudo de caso na Duratex de Agudos (SP)**. 2015. 232 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/126599/000841884.pdf?sequenc e=1&isAllowed=y>. Acesso em: 18 jun. 2021.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – CARTA DE ANUÊNCIA

### CARTA DE ANUÊNCIA

Vimos através desta, solicitar sua autorização para o desenvolvimento do projeto para monografia intitulado “*mapeamento de processos como meio de auxiliar a identificação de tipologias documentais e na construção de ambientes digitais arquivísticos no Procon/PB*” que será realizado nesta instituição. Informamos que não haverá custos para o PROCON/PB e na medida do possível, não iremos interferir na operacionalização e/ou nas atividades cotidianas da mesma. Esclarecemos que tal autorização é uma pré-condição de cunho ético para execução de qualquer estudo envolvendo seres humanos e/ou instituições, sob qualquer forma ou dimensão, em consonância com o regimento da Universidade Federal da Paraíba.

Agradecemos antecipadamente seu apoio e compreensão, certos de sua colaboração para o desenvolvimento da pesquisa científica.

---

Gizelly Iasmim Vilarim da Silva  
Graduanda em Arquivologia/UFPB

Tendo em vista os itens acima apresentados. Declaro que recebi cópia desta carta de anuência, e autorizo a realização da pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

João Pessoa, 31 de maio de 2021

---

Késsia Lilliana Dantas Bezerra Cavalcanti  
Superintendente do Procon/PB

## **APÊNCIDE B – TERMO DE CONSENTIMENTO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA ACADÊMICA**

Título da Pesquisa: **MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO MEIO DE AUXILIAR A IDENTIFICAÇÃO DE TIPOLOGIAS DOCUMENTAIS E NA CONSTRUÇÃO DE AMBIENTES DIGITAIS ARQUIVÍSTICOS NO PROCON/PB .**

Nome do Pesquisador Principal ou Orientador (a): **Julianne Teixeira e Silva**

Nome do(s) Pesquisadores assistentes/alunos: **Gizelly Iasmim Vilarim da Silva**

*Prezado (a) Senhor (a),*

*O Sra. (Sr.) está sendo convidada (o) a participar desta pesquisa que tem como finalidade analisar o mapeamento de processos como meio de auxiliar o profissional da informação na identificação das tipologias documentais para construção de ambientes digitais arquivísticos no Procon/PB.*

### **Informações gerais sobre a pesquisa:**

- 1. Envolvimento na pesquisa:** *Ao participar deste estudo o Sr. (Sra.) permitirá que as pesquisadoras, Professora Julianne Teixeira e Silva e a assistente Gizelly Iasmim Vilarim da Silva realizem a coleta de informações para analisar o mapeamento de processos como meio de auxiliar o profissional da informação na identificação das tipologias documentais para construção de ambientes digitais arquivísticos no Procon/PB. O Sr. (Sra.) tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para o Sr. (Sra.). Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através dos telefones das pesquisadoras e, se necessário através do telefone da coordenação do curso.*
- 2. Sobre a entrevista:** *A entrevista será semiestruturada e será realizada pela pesquisadora/assistente.*
- 3. Confidencialidade:** *Todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Somente as pesquisadoras terão conhecimento dos dados brutos coletados. O anonimato é garantido e as informações contidas neste instrumento não serão usadas,*

*em nenhuma circunstância, de modo que prejudique ou exponha o servidor ou a instituição.*

4. **Benefícios:** *Ao participar desta pesquisa o Sr. (Sra.) não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações que irão proporcionar a padronização dos documentos nato digitais em virtude da implantação do sistema de gestão de documentos, PBdoc, por meio da construção dos instrumentos como Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade para o Procon/PB.*
5. **Pagamento:** *O Sr. (Sra.) não terá nenhum tipo de despesa para participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação.*

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem.

### **Consentimento Livre e Esclarecido**

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa. Declaro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a realização da pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Joao Pessoa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021

---

Participante

---

Gizelly Iasmim Vilarim da Silva  
Graduanda em Arquivologia/UFPB  
Pesquisadora assistente

**Pesquisador Principal:** Julianne Teixeira e Silva

**Demais pesquisadores:** Gizelly Iasmim Vilarim da Silva

**Coordenação do Curso de Graduação em Arquivologia/UFPB:** (83) 3216-7456

## APÊNDICE C – ROTEIRO DA ENTREVISTA

### Roteiro de entrevista

<b>Data:</b> /        /		<b>Horário inicial:</b>		<b>Horário final:</b>	
<b>NOME:</b>					
<b>SETOR:</b>				<b>Cargo:</b>	
<b>ATRIBUIÇÕES DO SETOR</b>					
<b>Atribuição 1</b>					
<b>Atribuição 2</b>					
<b>Atribuição 3</b>					
<b>Atribuição 4</b>					
<b>Atribuição 5</b>					
<b>PROCESSO ANALISADO:</b>				<b>Código da Atribuição:</b>	
<b>Conceitos: Atividade – conjunto de tarefas.</b>			<b>Tarefa – conjunto de passos ou ações</b>		

**1** Quais legislações, normas ou procedimentos específicos regem sua atividade, referente ao processo analisado?

**2** Quais atividades você executa no processo analisado? (O que você faz?)

**3** Qual é a tarefa antecessora a sua, dentre os agentes que interagem com a atividade que você realiza?

<b>4</b> Cite, na ordem em que as coisas acontecem, as tarefas que você realiza (como você faz?)	
<i>1<sup>a</sup></i>	
<i>2<sup>a</sup></i>	
<i>3<sup>a</sup></i>	
<i>4<sup>a</sup></i>	
<i>5<sup>a</sup></i>	
<i>6<sup>a</sup></i>	
<i>7<sup>a</sup></i>	
<i>8<sup>a</sup></i>	
<i>9<sup>a</sup></i>	
<i>10<sup>a</sup></i>	

*Use o verso, se for necessário*



**5** O que você é obrigado a fazer para atender aos requisitos legais de cada tarefa do processo? (para quê?)

**6** O que determina o final da sua participação no processo? (Qual resultado?)

**7** Qual tarefa sucede a sua? (o que acontece depois?) Qual é o setor? (especifique se é externa ou interna).

**8** Outras perguntas: