



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

ALDAIR DOS SANTOS TEIXEIRA

**GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS NA UNIMED/NNE:
AVALIAÇÃO DO *SOFTWARE LASERFICHE***

**JOÃO PESSOA
2015**

ALDAIR DOS SANTOS TEIXEIRA

**GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS NA UNIMED/NNE:
AVALIAÇÃO DO *SOFTWARE LASERFICHE***

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

Orientadora: Prof^aDr^a Rosa Zuleide Lima de Brito

**JOÃO PESSOA
2015**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Universidade Federal da Paraíba

T262g Teixeira, Aldair dos Santos
Gerenciamento eletrônico de documentos na
UNIMED/NNE: avaliação do Software Laserfiche / Aldair Dos
Santos Teixeira, 2015.
61 f.

Orientadora: Rosa Zuleide Lima de Brito
Monografia (Graduação) – UFPB – CCSA

1.Documentos eletrônicos 2. Digitalização 3. Arquivo
I.Brito, Rosa Zuleide Lima de. II. Título

CDU

ALDAIR DOS SANTOS TEIXEIRA

**GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS NA UNIMED/NNE:
AVALIAÇÃO DO *SOFTWARE LASERFICHE***

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

Aprovado em ____/____/ 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Orientadora – UFPB)

Prof^ª Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho
(Examinadora – UFPB)

Prof^ª Dra. Eliane Bezerra Paiva
(Examinadora – UFPB)

Dedico, a Deus que tem suprido
todas as minhas expectativas.

A Meus Pais e todos os demais que
me deram forças e incentivos.

AGRADECIMENTOS

A Deus por tudo que tem me proporcionado, sem ele isso não teria se concretizado.

A meus Pais por me ajudarem nos momentos mais difíceis da minha vida e durante a elaboração do trabalho.

A professora Dr^a Rosa Zuleide Lima de Brito, pelo tempo dedicado a orientação e pela excelente orientação.

A todos que fazem a coordenação do Curso de Biblioteconomia, pela presteza no atendimento ao aluno.

Assim como também todos os professores do curso, pois, passaram conhecimentos relevantes para nós alunos e sempre procuraram nos ajudar.

Aos amigos de sala pelo bom tempo que foi passado nesse período da graduação, onde fizeram sugestões, incentivos e etc.

A todos os entrevistados que participaram da pesquisa, todos os colaboradores da UNIMED/NNE, em especial do Arquivo. Meu muito obrigado!

“As pessoas costumam dizer que a motivação não dura sempre. Bem, nem o efeito do banho, por isso recomenda-se diariamente”

Zig Zigla

RESUMO

Aborda o que vem a ser um sistema de gerenciamento eletrônico de documento. Discute o processo da automação de documentos nas organizações, visto que é um sistema essencial para se ter nos dias de hoje dentro das instituições. O trabalho traz em seu bojo uma análise teórica sobre o tema e ressalta como é fundamental para as organizações possuir um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED). Discute sobre Tecnologia da Informação e arquivos. Ressalta que esses sistemas de gerenciamento eletrônicos de documentos também trazem consigo o escopo de criar, armazenar e acessar documentos de arquivos para fins de prova e além de mostrar que nos dias de hoje esses sistemas eletrônicos estão presentes nas instituições para atender as necessidades comerciais, apoiar os negócios e trazer benefícios internos para a instituição. Dessa maneira, o GED tem o intuito de facilitar o fluxo de informações e conhecimento nas organizações, uma vez que, é uma reunião de várias tecnologias e produtos que demandam o gerenciamento de informações de forma eletrônica. Utiliza como método o estudo de caso, onde utiliza o questionário como instrumento, aplicado junto aos funcionários que utilizam o programa *Laserfiche*. Os resultados mostram que o programa atende satisfatoriamente os seus usuários. Contudo, vale salientar que o uso dessa ferramenta não elimina totalmente o manuseio dos suportes em papel, mas sim o de oferecer possibilidades para a utilização de informações documentárias. O GED requer programas específicos de *software*, assim como também o uso de *Hardware*, como *scanner* para o registro e conseguinte é a união de novos recursos tecnológicos. Conclui-se que o *software Laserfiche* atende a todos os requisitos necessários isso em consonância com a opinião de seus usuários.

Palavras-chave: Documentos Eletrônicos. Gerenciamento de Documentos. *Software Laserfiche*.

ABSTRACT

This article addresses what becomes out to be an electronic document management system. Discusses the process of document automation in organizations, since it is an essential system to be these days within institutions. The work brings with it a theoretical analysis on the topic and points out how important for organizations to have an electronic management system documents (GED). Focuses on Information Technology and files. Points out that these documents in electronic management systems are influenced by the scope of creating, storing and accessing archival documents for test purposes and besides these days these electronic systems are present in institutions to meet the business needs, supporting business and bring internal benefits for the institution, in short, the GED is intended to facilitate the flow of information and knowledge in organizations. In short it is a meeting of some technologies and products that require managing information electronically. It is a case study, which uses a questionnaire as a tool applied with employees who use Laserfiche program. The results show that the program satisfactorily meet its users. However, it noted that the use of this tool does not eliminate the handling of traditional media, which are the roles, but to offer possibilities for the use of documentary information. The GED requires specific software programs, as well as the use of hardware such as a scanner for the record and therefore is the union of new technological resources. It concludes that the Laserfiche software meets all the requirements it in line with the views of its members.

Keywords: Electronic Documents. Document Management. *Laserfiche*. *Software*.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	1
2 ARQUIVO COMO UNIDADE INFORMACIONAL	Error! Bookmark not defined.
3 O QUE SÃO DOCUMENTOS	Error! Bookmark not defined.
4 PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS	Error! Bookmark not defined.
5 GERENCIAMENTO ELETRONICO DE DOCUMENTOS: BREVE HISTORICO	25
5.1 O que vem a ser gerenciamento eletrônico de documento	Error! Bookmark not defined.
5.2 Gerenciamento eletrônico de documentos na Unimed/nne	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 O <i>Laserfiche</i>	Error! Bookmark not defined.
5.3.1 Algumas atribuições do <i>software</i>	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Arquitetura informacional do <i>software</i>.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.3 Digitalizando o documento.....	Error! Bookmark not defined.
6 CAMINHO METODOLÓGICO.....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Caracterização da pesquisa.....	Error! Bookmark not defined.
6.2 Instrumento de pesquisa	Error! Bookmark not defined.
7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS COLETADOS	Error! Bookmark not defined.
7.1 Resultados dos dados obtidos no questionário ...	Error! Bookmark not defined.
7.2 Resultados da avaliação do <i>software Laserfiche</i> .	Error! Bookmark not defined.
7.3 Respostas dos colaboradores frente à tabela	Error! Bookmark not defined.
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	Error! Bookmark not defined.
REFERÊNCIAS.....	Error! Bookmark not defined.
APÊNDICE.....	61

1 INTRODUÇÃO

O Gerenciamento Eletrônico de Documento (GED) é algo que surge nas organizações de maneira grandiosa. Isso se dá por conta do grande número de informações que vem crescendo dentro das organizações e, conseqüentemente, o aumento dessas informações implica de forma direta na criação de documentos em suporte físico papel, ou seja, com o aumento das informações as organizações precisaram se adaptar para lhe darem melhor com o fluxo de informações dentro das organizações. Caso as organizações não procurassem se adaptar a esse amontoado de papel, isso geraria vários problemas para os profissionais da informação que dependem das informações ali registradas, tendo em vista que alguns profissionais não podem gastar muito tempo na procura de documentos.

Contudo, se formos analisar tal situação, um profissional pode gastar um tempo relevante na procura de um documento e se formos calcular a média de tempo gasto em um ano, com certeza seria uma média de tempo desperdiçada considerável por esse profissional. Associados a este aperfeiçoamento e, conseqüentemente, as atividades a serem elaboradas, estão os avanços da Tecnologia da Informação (TI), aos quais se ajustam, aos arquivos em geral, para um melhor gerenciamento e comando da informação. Conforme Laurindo (2002), a TI abstrai os aspectos técnicos e indagações relativas ao fluxo de trabalho, pessoas, informação e conhecimento englobados.

Acrescido dos fatos, as organizações procuraram adotar métodos que facilitassem o trabalho do profissional perante a procura da informação contidas nos documentos. E visando essa necessidade nas organizações, tornou-se necessário a implantação de um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), que segundo Bearman (1993, p.17) os sistemas de gerenciamento arquivístico de documentos são organizados para cumprir funções específicas de criar, armazenar e acessar documentos de arquivos para fins de prova. Embora esses sistemas sejam propícios para recuperar as informações desejadas, vale frisar que os mesmos também são projetados para atender à organização, ou seja, possuem também variantes para

apoiar negócios e transações comerciais da organização. Nesse aspecto, o avanço da tecnologia proporcionou aos arquivos no modo geral, um melhor gerenciamento e controle da informação. Importante aqui enfatizar que o avanço mais significativo advindo da tecnologia, isso para o processo de gerenciamento eletrônico de documentos, é a digitalização, haja vista depois que os documentos são digitalizados, permite a rapidez e também a segurança na hora de recuperar a informação. Essa facilidade se dá através do sistema da Recuperação de Informação (SRI), por se tratar de um sistema que lida com o processo de armazenamento e de recuperação da informação.

Segundo Cesarino (1985), a recuperação da informação pode ser definida como sendo um conjunto de operações decorrentes exercidas para localizar informações dentro de um conjunto de dados disponíveis, para que assim a informação recuperada seja aquela realmente relevante. Para Eyre e Tonks (1971, p. 35), o SRI é uma rede de operações que englobam pessoas, equipamentos e documentos que processa “entradas” dadas *inputs* para produzir “saídas” *outputs* exigidas. Já para Rodrigues Filho e Ludmer (2005), o Sistema de Recuperação da Informação (SRI) é um campo de estudo que se preocupa com uma variedade de indagações multifacetadas, essenciais ao crescimento, uso e implicações das tecnologias de informação e comunicação nas organizações.

Com essas definições, pode-se afirmar que essa tecnologia é capaz de garantir a integridade dos documentos, de garantir o ciclo de vida do documento, como também garantir a organização de forma eficaz e eficiente, isso levando em conta um bom plano de classificação, que irá possibilitar a facilidade do acesso aos documentos produzidos.

A temática aqui abordada é sobre o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), apresentando um pouco da história do GED em um contexto universal, como surgiu essa necessidade dentro das organizações, ressaltando a necessidade de implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) dentro

das organizações, especificamente no arquivo da UNIMED/NNE e verificar como se dá o processo na prática.

Assim sendo, o arquivo físico da UNIMED/NNE, atravessou um grande obstáculo na hora da recuperação da informação, isso porque não dispunha de um programa de Gerenciamento Eletrônico de Documentos. Depois da implantação de um GED, percebe-se que o processo de recuperação da informação ficou mais prático e eficiente.

Entendemos que para a implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico, a organização deve atentar para um planejamento, isso porque, a implantação desse projeto tem que ser baseada nas necessidades informacionais da organização, ou seja, respeitar as funções que a organização desempenha no seu cotidiano, de maneira que o sistema venha a atender esses requisitos com eficiência, eficácia e exatidão. Nesse caso, as organizações não necessitam de configurar o sistema de gerenciamento de imediato. Visto isso, a criação do sistema deve ter a finalidade de garantir que os documentos sejam identificados e localizados, ou seja, deve se ater ao processo de recuperação da informação.

Analisando a questão do Gerenciamento Eletrônico de Documentos na instituição mencionada, surgiu o interesse em verificar se o *Software* utilizado atende as necessidades dos usuários que o utilizam diariamente, no que se refere ao gerenciamento dos documentos.

Com isso, agregou-se na pesquisa um estudo de caso sobre o sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documento por parte do *Software* utilizado na Unimed/nne (*LaserFiche*) com a finalidade de verificar se o mesmo atende as necessidades da organização estudada. Com isso também foram impostos objetivos específicos, que são: identificar possíveis dificuldades enfrentadas pelos seus usuários quanto ao uso do sistema e apontar possíveis melhorias no citado *software*.

Cabe ressaltar, que o trabalho encontra-se estruturado em nove capítulos, em que a introdução descreve a importância do tema apresentado os motivos que levaram a sua realização, onde estão expostos os seus objetivos, tanto o geral como os

específicos; Por conseguinte é apresentado o referencial teórico seguido da metodologia. Em seguida, tem a análise dos dados e, em seguida, os resultados obtidos com a pesquisa e as considerações finais.

2 ARQUIVO: Unidade Informacional

A informação hoje em dia se faz presente nos mais variados suportes documentais e vale frisar que é o alicerce para se ter o conhecimento. A informação conforme Zeman (1970), “tem sua origem no latim, do verbo *informare*, que significa dar forma ou aparência, botar em forma, criar, mas também representar, elaborar uma idéia ou um discernimento”. Diante das novas mudanças sociais, a informação é um ponto inerente que transmite, divulga e disseminam novos conceitos, valores e apresenta opinião (CÔRTE et al, 2002, p. 16).

A origem do termo arquivo continua como uma incógnita para os demais historiadores, isso porque não se sabe ao certo de que civilização adveio. Alguns afirmam que veio da palavra grega *Archivun*, que significa lugar de guarda documentos.

Schellenberg (2006) contribui com a discussão, quanto à origem do arquivo, ao afirmar que:

[...] teve sua origem na antiga civilização grega nos séculos V e VI a.C. Os atenienses guardavam seus documentos de valor no templo da mãe dos deuses, isto é, no Metroon, junto à corte de justiça na praça pública em Atenas (SCHELLENBERG, 2006, p. 25)

Contudo, os arquivos em algumas organizações, sejam elas públicas ou privadas, às vezes sofrem devido a más administrações, tornando assim os arquivos em verdadeiros depósitos de papeis e conseqüentemente sofre de um atraso informacional que acaba respaldando nas atividades diárias da empresa. O excesso de informação está vinculado à perda de controle sobre a informação em usá-la de forma ineficiente. (BAWDEN, 2001).

Apesar de muito útil as pessoas, as informações mal administradas nos arquivos, torna-os verdadeiros depósitos de papel, tendo como conseqüência uma sobrecarga informacional e caracterizando assim delonga nas atividades.

Sobrecarga informacional (“*information overload*”) é um estado no qual a informação disponível e potencialmente útil torna-se um obstáculo (ou atraso) ao invés de uma ajuda. O excesso de informação está associado à perda de controle sobre a informação e à incapacidade em usar efetivamente a informação. Como resultado tem-se trabalho ineficiente e eventualmente até risco para a saúde (BAWDEN, 2001).

Pode-se definir arquivo como uma massa de documento que advém da criação ou recebimento dos mesmos pelas entidades ou indivíduos que as mantêm sob ordem e que é armazenada em local específico e são administrados através de técnicas de organização, classificação, etc. E essas técnicas são utilizadas por profissionais da informação como arquivistas, bibliotecários, cientistas da informação.

Outrossim, outra definição para arquivo é “o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros” (SOUZA, 1950) , citado por PAES, (1986). Alguns autores como Rousseau e Couture (1994, p. 284), têm definido arquivo como um conjunto de informações, e não como um conjunto de documentos.

Outrora, o arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, privada ou pública, pessoa ou família. Trata-se então da junção de dois processos agregados: o processo de produção e o processo de recepção.

Os arquivos podem ser categorizados de acordo com as três idades. Isso se da pela teoria das três idades, consoante Valette (1973):

a) **Arquivo de primeira idade ou corrente:** é aquele constituído de documentos em curso ou consultados freqüentemente, aqueles que são mais freqüentemente consultados pelos profissionais, são conservados nos consultórios ou nas repartições que os receberam e os produziram ou em dependências próximas de fácil acesso;

b) **Arquivos de segunda idade ou intermediário:** é aquele constituído de documentos que deixaram de ser freqüentemente consultados, mas cujos órgãos que os receberam e os produziram podem ainda solicitá-los, para tratar de assuntos idênticos ou retomar um problema novamente focalizado. São documentos que podem ser

solicitados para uma consulta a qualquer momento pelos profissionais. Não há necessidade de serem conservados próximos aos escritórios. A permanência dos documentos nesses Arquivos é transitória. Por isso, são também chamados de limbo ou purgatório;

c) Arquivo de terceira idade ou permanente: é aquele constituído de documentos que perderam todo valor de natureza administrativa e que se conservam em razão de seu valor histórico ou documental e que constituem os meios de conhecer o passado e sua evolução. São arquivos que trazem mais valores históricos do que valores informacionais para a organização.

Referente à sua extensão de atuação e com base em Paes (1997, p. 22) os arquivos podem ser classificados em dois tipos, os quais se diferenciam com a preservação dos documentos a que se reservam. São eles, os arquivos “setoriais e gerais ou centrais”:

a) **Arquivos setoriais:** são os que se conservam junto aos órgãos operacionais, exercendo a função de arquivo corrente e constantemente costumam ser descentralizados;

b) **Arquivos gerais ou centrais:** são os que recebem os documentos correntes dos diversos órgãos que se assimilam a estrutura organizacional de determinada entidade mantenedora, passando a ser centralizado.

Quanto à natureza dos documentos, segundo Paes (1997, p. 22) os arquivos são definidos como:

a) **Arquivo especial:** aquele que tem sob sua guarda documentos de formas físicas diversas - fotografias, discos, fitas, clichês, microformas, slides, disquetes, CD-ROM - e que, por esta razão, merecem tratamento especial, não apenas no que se refere ao seu armazenamento, como também ao registro, acondicionamento, controle, conservação etc.

b) **Arquivo especializado:** é o que tem sob sua custódia os documentos resultantes da experiência humana em um campo específico, independentemente da forma física que apresentem, como, por exemplo, os arquivos médicos ou hospitalares, os arquivos de imprensa, os arquivos de engenharia e assim sucessivamente. Esses arquivos são também chamados, impropriamente, de arquivos técnicos.

Por último, além do exposto acima, também se faz essencial adotar um método de arquivamento. Segundo Maciel (2008, p. 34), é necessário utilizar-se de algum

esquema de arquivamento que é determinado pela natureza dos documentos a serem arquivados e pela estrutura da organização. São estes:

- Método Alfabético: Atenuado de acordo com a metodologia da letra, ou então, de palavra por palavra, consideradas uma após outra, na ordem em que aparecem nos elementos a ordenar;
- Método Geográfico: É um método onde é considerado a procedência ou local como elemento principal em um documento;
- Método Numérico: Método onde se leva em conta o algarismo o documento é o seu número, no entanto, para ele ser localizado é preciso que antes se faça um índice que fornecerá o número sob o qual o documento foi arquivado;
- Método por Assunto: Principal fonte para identificar o documento é o assunto;
- Método Cronológico: Método onde o que se leva em consideração é a data em que o documento foi produzido.

Contudo, o arquivo tem como principal atividade servir à entidade que o produziu. Por conseguinte, esse ato tem como intuito também servir de base para o conhecimento da história da entidade que os produziu na sua essência. Sua maior atribuição é facilitar o acesso à recuperação da informação. Urge ressaltar que isso tem que se dar de maneira rápida e eficiente.

Um arquivo organizado é sem dúvidas um item ímpar, pois o profissional arquivista mantendo as informações de forma que o seu acesso seja fácil, isso proporcionará segurança e confiabilidade das informações para os usuários. O tipo de arquivo que se vai se produzir depende diretamente da entidade mantenedora, pois os arquivos públicos são aqueles produzidos por organizações públicas, isso dentro das esferas federal, estadual e municipal, no desempenho de suas atribuições administrativas, e legais.

Outrora também eram considerados arquivos públicos, quaisquer arquivos com documentos produzidos e acumulados por organizações privadas que tratavam da gestão de serviços públicos. Por outro lado, os arquivos privados, são os arquivos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atribuições. Fazem parte disso os arquivos pessoais e também os institucionais sem fins lucrativos como ONGS e outros.

Quanto à natureza do assunto os documentos podem ser considerados ostensivos ou sigilosos. A classificação do documento ostensivo é aquele cuja divulgação não prejudica a administração. E os que são considerados sigilosos são aqueles que por sua natureza são restritos e requerem medidas especiais para sua divulgação. “Segundo, Morigi (2004, p. 121) as unidades de informação começaram a utilizar técnicas e processos automatizados, alterando o tratamento em relação ao armazenamento, registro, disseminação e recuperação da informação”. Importante enfatizar, que essa automação é representada pelo recurso do *Software*, em contribuição com o crescimento da eficiência na comunicação entre usuário e sistema.

3 O QUE SÃO DOCUMENTOS DE ARQUIVO

O homem tem deixado seus registros por meios de sinais e diversas formas e isso em vários tipos de suportes ao longo dos séculos, isso agregado a uma forma de comunicação. Esses registros podem ser considerados documentos, ou mais precisamente, como informação. Em síntese documento é a informação registrada, ou seja, qualquer fonte que serve como prova, independentemente da natureza do suporte que a contém (PAES, 1997).

Alguns documentos possuem características próprias. Segundo Houaiss (2001, p. 1069), documento é: qualquer escrito usado para aluziar determinada coisa; qualquer peça de valor documental como fotografias, peças, papéis, filmes, construções etc. que explanem, instruem, provem ou comprovem cientificamente algum fato, ocorrido, dito etc... Dessa forma, documento é qualquer registro de escrituração, livre de qualquer tipo de suporte. Abaixo uma definição de documento sugerida em 1908.

Tudo aquilo que representa ou expressa, por meio de sinais gráficos (escrita, pintura, diagramas, mapas, imagens, símbolos) um objeto, um feito, uma idéia, ou uma impressão. Textos impressos (livros, revistas, jornais) constituem hoje, a categoria mais numeros de documentos (SHERA; CLEVELAND 1977, p. 251 apud FONSECA, 2005, p. 14-15).

Outra abordagem esplanada do que vem a ser documento foi feita por Briet (1951, p. 7), onde afirma que é “[...] todo índice concreto ou simbólico, conservado ou registrado com a finalidade de representar, reconstruir ou demonstrar um fenômeno físico ou intelectual”.

Como visto, documento segundo alguns conceitos, ou algumas definições referentes a diversos tipos de documentos, precisam ser apresentadas, (LUZ, 2011) como:

Documento arquivístico: é um documento produzido ou recebido e mantido por pessoa física ou jurídica, no descrever de suas atividades, independente de seu suporte, e vale salientar que é um documento dotado de organicidade e para concluir deve

servir de prova. Quanto ao *Documento digital*: Trata-se daquele documento que tem a informação registrada em dígitos binários e só pode ser visualizado por meio de interface computacional.

Documento arquivístico digital: É o documento eletrônico que é cuidado e gerenciado como um documento arquivístico, isto é, se engloba no ambiente de arquivo, no sistema arquivístico.

Cabe salientar, que os documentos, de acordo com a sua natureza podem ser divididos em públicos e privados. Documentos públicos são aqueles de qualquer formato físico, produzidos ou recebidos por um órgão de caráter público ou por entidades privadas responsáveis pela execução de serviços públicos. Documentos privados são todos os documentos emitidos por pessoas naturais e jurídicas de direito privado, dentre alguns dele podemos citar Notas Fiscais, Faturas etc.

Os documentos também são dotados de gêneros, ou seja, o seu formato físico. Dentre esses elementos supracitados podemos considerar que os documentos textuais são documentos impressos, datilografados ou manuscritos. Temos os documentos iconográficos que pode ser uma simples imagem, uma pintura, algo que contenha alguma representação artística. São exemplos desses tipos de documentos uma foto, desenhos. Igualmente, é o documento cartográfico que apresenta características bastante peculiares, pois contém sua dimensão variável, é o caso dos mapas.

Outro importante é documento do tipo sonoro, ou seja, aqueles documentos que contêm registros sonoros, exemplos desses documentos podemos citar materiais, sonoros e orais. Os documentos informáticos são espécies de documentos produzidos, tratados e reproduzidos em ambiente computacional, como por exemplo, disco rígido e óptico.

4 PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS

Diante da massa documental que estamos enfrentando, diversos profissionais da informação como bibliotecários, arquivistas, tem se preocupados também com a preservação dos documentos. Vale destacar que preservar um documento é tarefa inerente para os profissionais bibliotecários, arquivistas e etc. Entretanto, como deve ser feita a preservação dos documentos, visto que, como a massa documental o volume é muito maior do que imaginamos? Quais são os arquivos que devemos preservar? Quanto a essas questões, cabe decidir junto com o gestor, como o arquivo tem que se valer de uma tabela de temporalidade para que assim tenha um controle de eliminação dos documentos dentro da organização.

A implementação da tabela de temporalidade tem a sua magnitude em determinar o tempo de guarda de documentos. É através dessa ferramenta que são definidos os prazos de permanência dos documentos no arquivo. Segundo, Paula (1995), a Tabela de Temporalidade é aplicada conforme os processos do setor, atividades vinculadas a esses processos e a documentação gerada, e visa à melhoria do processo de arquivamento.

O documento com suporte de papel, por ser de origem vegetal e por ser feito por esse material o papel está exposto à deterioração, ou seja, pode ter a sua vida interrompida por agentes degradantes e é nesse ponto que entra o profissional da informação, com o objetivo de evitar o seu fim. Cabe frisar que estamos apontando nesse estudo, a preservação de documentos no seu estado físico em papel, pois temos também um grande desafio, quando falamos de preservação dos documentos no seu formato digital.

Segundo Silva (1998, p.9), a preservação deve ser entendida, como toda ação que serve para resguardar e visa recuperar as condições físicas do documento e, conseqüentemente assim manter o suporte informacional em boas condições de uso. Mas, para isso ser realizado, tem que ser em um ambiente específico, com atitudes de

preservação por parte dos colaboradores, cujas decisões precisam ser tomadas para a realização de um trabalho de preservação dos documentos. Destarte, o processo de preservação deve ser iniciado na sua produção, isso como forma de garantir o acesso aos documentos com qualidade e ter a informação desejada em um bom estado para seu uso.

A preservação de documentos é um conjunto de técnicas e métodos que visam conservar os documentos de arquivos e as informações neles contidas (THOMÉ; REMÉDIO; CASSARES; 2002). Contudo, a aplicação desse método de preservação tem que ocorrer desde a fase de produção dos documentos e isso como forma de garantir, em qualquer ciclo de vida deste, a sua unicidade. “A unicidade advém da questão de que cada registro documental assume um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence e no universo documental”. (DURANTI, 1994). A unicidade é uma variável fundamental aos documentos, podendo esclarecer se o documento é ou não de arquivo. Conforme Rego (1997), se um documento tiver mais de uma via ou cópia (unicidade do documento) ou se ocorrer uma mesma informação em mais de uma linhagem documental (unicidade da informação) deve-se manter apenas um exemplar do documento.

Em síntese a unicidade trata-se não de apenas uma ou outra condição isoladamente, mas que sim um documento é singular pela sucessão de informações, implícitas ou explícitas, que ele transporta. Esse princípio é importante porque é amparando esse princípio da unicidade que o profissional arquivista pode se desafogar do mar de documentos que não lhe servem mais, acarretando assim em meras repetições de conteúdo e de contexto de outro documento.

Hoje em dia quando falamos em preservação, as pessoas tendem a associar com a preservação do meio ambiente. Por isso ao falar de preservação é importante enfatizar qual é o tipo e o trabalho aborda justamente a preservação de documentos, que podemos definir também como sendo a adição das medidas estabelecidas e necessárias que tem o intuito de garantir a acessibilidade permanente, do patrimônio documental da referida empresa. Com isso, o principal intuito da preservação de

documentos é de garantir o acesso e o seu uso continuamente, isso depois do processo de organização destes no arquivo.

Urge ressaltar que um dos fatores que mais afetam a preservação dos documentos é o seu manuseio incorreto; por isso é de fundamental importância a preparação do profissional que vai manusear o documento para o seu devido arquivamento, pois o manuseio incorreto do documento pode ocasionar sérios problemas em relação a degradação do documento. Todas as técnicas de preservação estão à disposição dos profissionais cabe a eles a execução de tais atividades.

Outro, fator importante é que para ter preservação do acervo documental, tem que ser realizado em equipe, ou seja, tem que ser feito por uma política de gestão e o que está em evidência é a elaboração de um plano para se definir ações que ajudem na preservação dos documentos. Algumas atividades podem ser desempenhadas individualmente, contudo, todas com a mesma finalidade que é a de fazer com que os documentos tenham a suas vidas prolongadas. Mas, temos que ter em mente que nem todo o documento precisa ser preservado. Igualmente, quando se trata de observar todos os aspectos que garantem a preservação do documentos, torna-se necessário diagnosticar o conjunto da organização e conseqüentemente optar em como agir para a resolução do problema.

5 BREVE HISTÓRICO SOBRE O SURGIMENTO DO GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS – GED

A necessidade da tecnologia de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) nas organizações pode ser percebida por meio da curva de informações que tem crescido de maneira exponencial. Com a crescente quantidade de informações, com uma continuidade cada vez mais rápida e eficiente de criação de documento papel, se fazia necessário à adoção de novas técnicas arquivísticas, técnicas essas que facilitassem o dia a dia do profissional arquivista. Pois essa grande massa de papel atrairia grandes problemas para os profissionais que dependem das informações ali registradas.

Importante enfatizar, que a automação de arquivos foi discutida brevemente em dois momentos: primeiro por meio da literatura portuguesa, em consequente a outra foi visando a etapas do processo de automação. E esses avanços tecnológicos nas organizações arquivísticas começaram a ser percebidas e disseminadas a partir da década de 1980, pois, no Brasil, nessa década pôde-se verificar uma relevância na adoção de computadores nas organizações públicas e privadas. Esse avanço fez mudar rapidamente as ferramentas de registro e de comunicação das instituições. Os centros de documentação tiveram que se adaptar a essa tecnologia, onde o impacto da automação sobre esse campo do conhecimento ficava evidente, pois a informática tinha chegado para ficar nos diversos campos do conhecimento.

Conforme Fishbein (1984, p.9), o termo Arquivologia e Informática foi citado pela primeira vez pelo Conselho Internacional de Arquivos. Tratava-se de uma convenção realizada em Paris, em 1964. Nesse congresso, vale ressaltar o desinteresse dos profissionais da informação de arquivo, pela implementação do computador no meio arquivístico, naquela época. Um fator histórico, relevante e caracterizada como uma exceção naquela época foi à abordagem feita pelo arquivo Nacional dos EUA, pela necessidade de implantação da informática nos arquivos, pois o mesmo já estudava as possibilidades de se aplicar o computador na recuperação da informação,

ou seja, já verificavam eventuais possibilidades da aplicação da automação em unidades organizacionais arquivísticas.

Contudo, isso se tratava de um assunto delicado para a época, pois, os meios de se produzir, transferir e usar informações vinculadas a ferramentas tecnológicas provocariam alterações relevantes nas organizações, mudanças essas nos seus paradigmas, na filosofia de trabalho, no atendimento ao usuário, entre outras variáveis que também sofreriam mudanças.

Fishbein (1984) considerava que a insistência dos profissionais para se manter de forma resistente a implantação da informática se dava tanto ao conservadorismo desses profissionais, como também na falta de recursos financeiros para o investimento dessas tecnologias. Isso fazia com que os profissionais resistissem mais arduamente à implantação de novas ferramentas técnicas no ambiente arquivístico.

Contudo, era necessária a implantação de novas tendências arquivísticas, pois junto com os ambientes organizacionais e o uso das tecnologias, os documentos arquivísticos demandariam novas formas de gerenciamento, levando em consideração suas peculiaridades.

Segundo Morris e Rieger (1973p. 494):

Novas técnicas arquivísticas são métodos, procedimentos, tecnologias, dispositivos e processos específicos que emergiram nos últimos anos na prática arquivística e que mudaram significativamente ou suplantaram inteiramente a metodologia existente, ou criaram uma alternativa viável para essa metodologia, ou serviram como meio de executar uma função arquivística que não existia antes, ou que prometem fazer uma coisa dessas.

Outro fator importante foi o surgimento do comitê de automação do Conselho Internacional de Arquivos, que foi instituído em 1974, pela CIA, que organizou um seminário internacional cujo tema abordado foi a “Utilização do tratamento automatizado de dados nos arquivos”. Vale ressaltar que nesses anais de congressos assim como nos artigos publicados na revista *Arquivo & Administração*, frisavam

naquela época que o tema Arquivologia e Informática já eram abordados por engenheiros e bibliotecários, isso a convite dos arquivistas.

No entanto, em 1987 poucos arquivos no Brasil usavam recursos automatizados, e isso se dava por alguns fatores como: O desconhecimento das vantagens e benefícios que podem advir da aplicação da informática aos arquivos, pois também se desconhecia a sua vantagem em relação à preservação dos documentos. Outro fator também desconhecido era o da agilidade de recuperação de documentos e informações, pois o documento eletrônico tem a característica de recuperação mais rápida e eficiente que o documento em suporte físico, entre outros fatores.

Em síntese, a história das relações entre a Arquivologia e a Informática é bastante conturbada. Um acontecimento importante foi um relatório criado, por Henri Bautier (1962), e o mesmo surgiu como uma alavanca para a comunidade arquivística, uma vez que, esta ouviu e agregou o conhecimento para si. A partir desse ponto foi dado início a uma nova percepção pelo arquivista para seu campo de trabalho e conhecimento em nível epistemológico.

Nos anos 90, a mudança era notória nos mecanismos de registro e comunicação da informação nas instituições públicas ou privadas. Com esses acontecimentos, os documentos até então produzidos nas organizações, passam a assumir novas características, ou seja, passam a ser produzidos em ambientes eletrônicos, em suportes magnéticos e ópticos. Dessa forma, surgem os documentos eletrônicos, que passam a substituir o suporte convencional físico. E a partir dessa mudança surge o gerenciamento eletrônico de documentos, que é o sistema eletrônico que gerencia esses documentos no ambiente informático.

Um fator importante que se sucedeu no Brasil nesta mesma época, onde os profissionais arquivistas começaram a desapegar de sua postura passiva, postura essa que se tinha nos anos anteriores, mas começaram a perceber e colocar em prática seus trabalhos, de acordo com as mudanças de postura que o novo profissional de arquivo precisava demandar a partir de então.

E sobre esse aspecto, comenta-se que as primeiras iniciativas vieram através do poder executivo federal, por meio do Centro Nacional de Gestão da Informação - CENADEM, que foi pioneira no que se diz respeito ao GED. O objetivo do CENADEM era expandir seu campo de conhecimento, levar essa nova tecnologia da informação, isso em todo o Brasil. Em síntese o CENADEM foi o pioneiro em criar esse termo aqui no Brasil e que deu início à sua prática. Contudo, o repertório textual sobre esse assunto ainda é pequeno, apesar da tendência ser animadora, para a criação de novos trabalhos nessa área.

Cabe salientar que os esforços exercidos no passado para a implantação de novas técnicas arquivísticas, está tendo seus frutos colhidos atualmente, uma vez que estão voltados para o domínio do gerenciamento arquivístico dos documentos eletrônicos e ele são inseridos na chamada sociedade informacional, pois, essa nova tecnologia trouxe uma série de vantagens para as instituições no geral.

5.1 O que vem a ser Gerenciamento Eletrônico de Documentos

O GED apresenta justamente essa relação entre informação e tecnologia da informação agregadas ao arquivo. Os avanços tecnológicos proporcionaram aos arquivos em geral um melhor gerenciamento e administração da informação dentro das organizações. Os documentos impressos em formato de papel foram durante anos a melhor forma de se registrar a informação, pois era uma forma que dava maior segurança ao documento, como também para o seu próprio manuseio.

Com a necessidade de se obter novos métodos para o fluxo informacional nas organizações foi percebido depois do acúmulo exacerbado de papel de documentos produzidos de forma exponencial, fez com que as organizações perdessem o controle sobre eles. Com a chegada da TI, os impressos foram perdendo espaço dentro das organizações, pois o processo de digitalização, veio para tratar de maneira prática e segura, melhor controle para se registrar as informações.

Um sistema de gerenciamento de documentos é um sistema de informação capaz de armazenar, recuperar e manter a integridade de documentos, entre outras funcionalidades. Diversas razões explicam

a atual efervescência do mercado de gerência de documentos. A principal delas é a percepção da vital importância que os documentos possuem como repositório do conhecimento das organizações, uma vez que a maior parte de suas informações vitais estão contidas em documentos não-estruturados (SADIQ; ORLONSKA; 1997).

O GED é voltado para o registro e recuperação digital dos documentos que pertencem à instituição que o mantém. Segundo Figueiredo (1999), “o maior provento com a implantação do processo de automação é a rapidez, agilidade e eficiência no atendimento e prestação de serviço”.

Importante enfatizar que o ambiente favorável ao desenvolvimento do GED pode variar de acordo com o objetivo do uso. Contudo, de acordo com Baldam (2002, p. 40) o ambiente adequado ao funcionamento do GED necessita de componentes típicos, tais como:

- Documento: pode estar em papel ou nativamente digital;
- Escâner: equipamento usado para digitalizar o documento, ou seja, obter uma imagem do documento e ser armazenada eletronicamente;
- Processador: normalmente os sistemas GED são instalados em um ou mais computadores, normalmente servidores, em rede para facilitar a distribuição de informação;
- Rede: meio de comunicação entre os diversos componentes do sistema;
- Armazenamento: pode ser no próprio servidor de imagens ou outro ambiente computacional;
- Impressora: sempre usada quando da necessidade de obter uma cópia física do documento;
- Estação de trabalho: computador para acesso ao servidor que pode permitir consultar, criar novos documentos, cadastrar documentos existentes, etc.

Segundo Laudon (2004), “a inserção de sistemas de informação engloba mais do que novos equipamentos de *hardware* e *software*. Advêm também com essa implantação, mudanças em atribuições, habilidades, gerenciamentos e organização”.

A necessidade de melhor gerenciamento informacional dentro das organizações levou as unidades a implantarem sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos, devido à grande quantidade de massa documental acumulada, levando ao

descontrole do registro dos impressos, acarretando na exaustiva e, muitas vezes, até impossível, localização desses registros.

Uma da saída para esse problema se deu graças ao avanço tecnológico, pois foi daí que surgiu o GED (Gerenciamento eletrônico de Documento), com intuito de gerenciar os documentos arquivísticos, com a finalidade de facilitar os processos técnicos dentro da organização. Cabe ressaltar que foi uma grande contribuição que adveio da TI, e que agora se trata de um aparato inerente dentro do arquivo.

As empresas e os profissionais da informação procuram, cada vez mais, por várias razões, aderir ao avanço da TI com a implantação do GED em seus arquivos.

Segundo Baldam (2002, pág. 37-38), as razões para implementar um ambiente GED são:

- Para o usuário e o cliente: Diminuição no tempo de processamento e manuseio do papel; Crescimento da satisfação do usuário; Incremento à produtividade; Melhoria de contentamento com o trabalho; Acesso rápido e multiusuário a qualquer informação; Melhoria do atendimento ao cliente por ajustar respostas mais precisas e instantâneas.
- Para a gestão documental: Melhor fluxo dos documentos; Redução do espaço físico de armazenamento; Facilidade de programar temporalidade documental Minimização de perda e extravio de documentos.
- Para o pessoal de TI (Tecnologia da Informação): Interação com outros sistemas e tecnologias; Facilidade adicional para implantar empresa virtual; Disponibilidade instantânea de documentos sem limites físicos; Gerenciamento e otimização Workflow [fluxo de trabalho]; Possibilidade da empresa virtual sem limites físicos; Maior ascensão nas transações entre empresas; Maior velocidade na integração de mudanças nos processos.
- Para a redução e proteção de investimentos: Diminuição de custos com novos escritórios/depósitos/equipamentos; Proteção do patrimônio; Eliminação de retornos; Proteção contra processos; Exclusão de fraudes, principalmente em agências governamentais; Proteção contra catástrofes que poderiam danificar seu acervo.

Junto com esse gerenciamento está o processo da digitalização, ou escaneamento dos documentos, que consoante Macedo, (2003) é o processo de converter o papel para dígitos binários, transformando a informação em arquivo para o computador. Entretanto de acordo com o CONARQ (2006), o GED pode abranger

tecnologias de digitalização, automação de fluxos de trabalho (*Workflow*), agrega também processamento de formulários, indexação, gestão dos documentos, repositórios entre outros atributos. Importante ressaltar que o CONARQ é um órgão colegiado, agregado ao Arquivo Nacional do Ministério da Justiça, que tem por objetivo definir a política nacional de arquivos públicos e privados, como órgão central de um Sistema Nacional de Arquivos, bem como atribuir orientação normativa visando à gestão documental no geral.

A ferramenta tecnológica GED é aplicada por meio de computadores para gerenciar o processo do ciclo documental, desde o início da fase dos documentos, até a sua conclusão. Podemos considerar que o GED é utilizado nas organizações para arquivar uma grande massa de diversos tipos de documentos, seja esses produzidos por instituições privadas ou públicas, pois o GED pode ser utilizado em qualquer organização onde se deseja ter um gerenciamento da informação.

O processo de digitalização de documentos dispõe de formas variadas para o registro de informações, tendo a preferência de assinalar, não somente documentos em formato textual, como também transformar documentos originalmente em áudio, imagens entre outros, para o digital. Todo esse exposto de gestão de documentos é considerado como tipos de operações arquivísticas vantajosas para os profissionais da informação, pois são normas, técnicas fundamentais para o manuseio dos documentos, para o controle e recuperação dos mesmos, independente do suporte informacional. Essa atividade de digitalização reduz seletivamente a massa documental, interrompendo assim o seu crescimento, sem citar que preserva o documento por muito tempo.

Trata-se de um processo onde o documento é preparado para ser colocado no *scanner* que o fotografa, gerando assim um arquivo no computador. Vale salientar que o *scanner* deve estar configurado de acordo com o computador, sendo condição para que seja possível o registro do documento. Feito esse processo o documento aparecerá no computador como uma imagem, podendo ser convertido para alguns tipos de arquivos computacionais. Depois que o documento passa por esse processo,

garante maior agilidade e segurança na hora da recuperação da informação, e essa recuperação se dá por meio dos Sistemas de Recuperação da informação (SRI).

Contudo, a implantação de um programa de gerenciamento eletrônico de documento (GED) tem o objetivo de tornar mais dinâmico e ágil o registro, a usabilidade e a recuperação da informação, isso atribuído às tarefas corriqueiras da organização, ou seja, o sistema facilita as tarefas diárias dos profissionais envolvidos no uso do sistema. Para que esses documentos sejam confiáveis e autênticos a organização tem que analisar bem o sistema de gerenciamento eletrônico a ser adotado.

Entretanto, na hora de escolher essa tecnologia, a organização analisa primeiramente a sua real necessidade, ou seja, aqueles aspectos que o sistema deve alcançar para satisfazer e assim atender a demanda da empresa.

Por conseguinte, fator inerente para esses sistemas é a escolha de *softwares* específicos para o seu funcionamento, pois se trata de um conjunto de tecnologias que se interligam, e tem a finalidade de fazer o controle dos documentos via computador. Destaca-se que existe um órgão que estabelece alguns requisitos básicos que devem ser cumpridos pela organização produtora, recebedora de documentos, com relação ao seu sistema de gestão de gerenciamento eletrônico de documento, cujos requisitos tem o intuito de garantir a confiabilidade e autenticidade do documento eletrônico, assim como, tem por finalidade tornar mais fácil a sua acessibilidade dentro das organizações. O e-ARQ Brasil estabelece requisitos mínimos para um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), independentemente da plataforma tecnológica em que for desenvolvido ou implantado.

O E-ARQ Brasil trata-se de uma especificação de condição a ser cumprida pela organização produtora/recebedora de documentos, com a finalidade de certificar sua confiabilidade e autenticidade assim como a sua acessibilidade. Consequente o E-ARQ Brasil pode ser utilizado para a indicação de documentos arquivísticos digitais.

O SIGAD é um conjunto de procedimentos e serviços técnicos, advindo de um sistema de gestão arquivística de documentos, processado por um ambiente computacional (CONARQ, 2006).

A importância de considerar os conceitos proposto pelo e-ARQ na hora da implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico dentro da organização é importante porque assegura que os documentos arquivísticos digitais sejam confiáveis e autênticos e possam ser preservados com essas variáveis, daí a importância de se adotar esses conceitos. Contudo é importante definir gestão arquivística de documentos, como um conjunto de procedimentos e técnicas, cuja interação permite a eficiência e a eficácia da gestão arquivística de documentos.

É importante enfatizar a diferença entre o gerenciamento eletrônico de documento e um SIGAD. O GED trata o documento de uma maneira compartimentada, enquanto que o SIGAD parte de uma concepção orgânica. Nesse aspecto o e-ARQ deve ser utilizado para avaliar um sistema já existente dentro da organização ou para ajudar no desenvolvimento de um sistema informatizado. Em síntese o GED é um conjunto de tecnologias que interagem entre si com intuito de gerenciar a informação dentro do setor responsável pelos documentos arquivísticos.

5.2 O processo de Gerenciamento eletrônico de documentos na UNIMED NORTE/NORDESTE

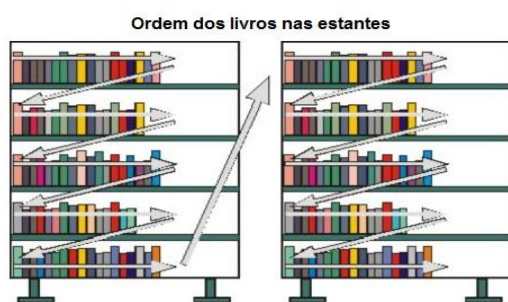
Inicialmente cabe ressaltar que o fluxo de documentos nos arquivos da Unimed NNE se dava de maneira um pouco indevida, ou seja, a guarda dos documentos que era feita no arquivo, comportava apenas os suporte físico em papel. O amparo dos documentos era feito de forma impressa. Outro fator é que os documentos circulavam pela empresa e sempre era gerada uma cópia do documento que como de contraste era armazenada no arquivo da organização. E, considerando esse processo de arquivamento do documento textual, a recuperação da informação se tornava um pouco lenta e inerte. Esse fato gerava um pouco de demora para o usuário que necessitava da informação. Contudo, o importante foi que a organização se ateu a

esse ponto e procurou melhorar seu fluxo informacional, reorganizou o arquivo, criou-se uma tabela de temporalidade para os documentos, com a finalidade de se ter um controle em cima dos documentos e aqueles mais antigos que já tinham expirado o seu prazo de validade foram descartados, foram reorganizados apenas os que ainda não tinham cumprido o seu prazo de permanência dentro da organização.

Outro fator importante também é o armazenamento dos documentos nas estantes, onde os documentos são guardados em caixa de arquivo, e o processo de classificação se dá por meio do método de arquivamento por assunto, no qual os documentos são classificados de acordo com o tipo de assunto que lhe é inerente. Os documentos são classificados por assunto e conseqüentemente por ordem cronológica, ou seja, pelo ano que cada documento foi produzido, pois esse ordenamento ajuda bastante na hora da recuperação do documento.

O ordenamento dos documentos na estante acontece da mesma forma como são organizados os livros nas estantes de bibliotecas: da esquerda para a direita começando de cima para baixo, sempre nessa ordem. Quando é colocada a última caixa na prateleira de baixo, os documentos voltam para a parte de cima da estante. Segue uma imagem para melhor compreensão de como se dá à arrumação das caixas no arquivo.

Figura 1 – Ordem dos livros



Fonte: <http://www.esucri-univer.com.br/sites/esucri/localizarlivro.htm>

Figura 2 – Arquivo da Unimed



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Quanto ao processo de gerenciamento na Unimed Norte/Nordeste, ele se dá primeiramente com a chegada do documento no setor responsável, que é o setor de documentos. O gerenciamento eletrônico de documentos juntamente com a

digitalização, serve para transformar um documento em uma informação, ou seja, uma folha deixa de ser apenas uma folha e se torna uma informação onde o usuário pode acessar em poucos segundos independente do local físico.

Desta forma, esses documentos ficam à disposição do usuário por meio eletrônico. Com todas essas informações digitalizadas, o usuário pode visualizar em poucos segundos, com apenas um duplo clique no *mouse*. Dado o exposto, considera-se que isso começa a dar uma agilidade dentro da organização, independente do tipo de instituição. Toda empresa que possui documentos impressos necessita de um gerenciamento de documentos, que, juntamente com o processo de digitalização, vem com o intuito de facilitar a organização dos documentos dentro das instituições, dando agilidade dentro do processo institucional, pois é também uma forma de economizar tempo no processo de recuperação da informação.

Todos esses documentos digitalizados por meio do *scanner* ficam disponíveis para os usuários poderem acessar futuramente, pois fica armazenado em um *Data Center, banco de dados*.

Antes de digitalizar o documento, é feita uma vistoria, para retirada de grampos, ou seja, os documentos chegam grampeados e a digitalização só pode ser possível depois da retirada desses grampos. Qualquer objeto de metal que venha a passar no scanner pode danificá-lo, além de impedir que o documento passe pelo *scanner*, para que seja digitalizado.

Em síntese, antes do processo de digitalização os documentos passam por breves averiguações. Feito esse processo, o documento fica armazenado dentro da base de dados, onde o usuário pode solicitar a recuperação de imediato. Por todos esses aspectos, a recuperação desses documentos através do sistema *Software* de gerenciamento, se dá pela busca de palavras chaves, e quando o usuário faz a busca, irá encontrar os documentos prontamente organizados.

Primeiramente, para entrar no sistema o usuário tem que ter a permissão para o acesso, pois esse é um programa que possui documentos confidenciais para a

instituição. Dessa maneira, não é qualquer usuário que pode acessar o sistema, pois o programa só é acessado por meio de um *login* e uma senha. Esse procedimento, promove a segurança, que é importante para manter o sigilo das informações.

O importante é que a organização entendeu que esta seria a forma mais plausível para tratar a informação, vista que, após a digitalização dos documentos, esses seriam disponibilizados na rede interna (*intranet*) ou na Internet, favorecendo a organização e recuperação da informação desejada, independente de qual tipo de documento que esteja armazenado dentro do programa. Esse procedimento adotado foi extremamente relevante para a organização, pois antes dessa automação, o processo de recuperação da informação era lenta e difícil, visto que não tinha nenhum sistema de gerenciamento de documentos eletrônicos implantado na unidade.

Importante abordar o termo *intranet*, palavra que começou a ser usada por volta da década 90, por fornecedores de produtos de rede para se referirem ao uso interno das empresas de tecnologias arrumadas para a comunicação entre si, entres as empresas (BENETT, 1997, p. 4). Pode ser considerada como uma espécie de internet privada, destinada exclusivamente a uma organização, onde o seu conteúdo é restrito para determinados funcionários que fazem parte da empresa, sendo possível a retenção do conhecimento dentro da organização.

Destarte, é uma série de *sites* que se interligam dentro da empresa facilitando assim o acesso ao conteúdo informacional interno da empresa. Em suma, a *intranet* possui as mesmas características que a internet dispõe, onde principal variável que a distingue da internet, é que e a *intranet* é restrita para um determinado público. Já a internet é de uso público, não tendo restrições de acesso. Os usuários da *intranet* a utilizam com o objetivo de compartilhar informações confidenciais do trabalho e isso só é possível com a instalação de um servidor dentro da própria empresa. Essa rede é denominada de LAN, cuja sigla que define como Local ou Área Network em português, que dizer rede de acesso local. Em síntese, a *intranet* tem o acesso restrito, a comunicação é instantânea, pode se valer do compartilhamento de impressoras, ou seja, do compartilhamento de dados fazendo uso de uma LAN.

Finalmente, cabe ressaltar, que a organização através da automação do seu arquivo está colhendo os frutos desse benefício, frutos esse que podem ser observados quando o usuário solicita um documento para a rápida recuperação, pois essa recuperação é imediata e é feita de forma eficiente. Isso trouxe um bem inestimável para a instituição, pois proporcionou o controle da informação, desde a criação do documento até a sua recuperação.

5.2.1 *Laserfiche*: programa de Gerenciamento Eletrônico de Documentos utilizado na UNIMED /NNE

O Intuito da implantação do programa de gerenciamento eletrônico de documentos na Empresa Unimed NNE, foi visto como uma esperança para solucionar problemas e dificuldades na hora da recuperação de documentos, pois os funcionários tinham dificuldades em consultar os documentos. Essa dificuldade ocorria porque os documentos ficavam acumulados no arquivo e não se conseguia uma recuperação rápida e eficiente.

Com o advento da implantação do programa *Laserfiche*, a instituição solucionou o problema e a recuperação dos documentos passou a ser imediata, sem citar que a instituição tinha um gasto grande com o papel. O processo de implantação do programa durou cerca de seis meses, mas antes dessa implantação a organização envidou esforços no processo de reorganização no arquivo. Paralelo a esse processo, foi elaborada também uma tabela de temporalidade, pois a instituição possuía uma tabela ultrapassada.

Segundo Wadson Faira (2006, p.35) a tabela de temporalidade documental é a ferramenta que define os prazos em que os documentos devem ser mantidos no arquivo considerado corrente e conseguinte até quando devem permanecer no arquivo até o processo de descarte.

O nome do *Software* adotado pela instituição foi o *Software LaserFiche*. Para tanto, foi necessário a adoção de um computador/servidor que tivesse grande capacidade de armazenamento, para que assim pudesse comportar os documentos digitalizados no *Software*. Todos os documentos que se encontravam no arquivo físico foram digitalizados, passando do suporte textual para o meio digital.

Depois da digitalização desses documentos, foi possível executar o processo de eliminação dos documentos, pois para realizar a eliminação, necessitavam estarem resguardados em algum suporte. O descarte consiste em fazer a separação de documentos que ainda tem valor para a empresa dos que já perderam o valor e não tem mais vida útil dentro da organização.

Vale salientar que esse processo é feito de forma ponderada, onde se mantém os documentos relativamente úteis para a organização. Para dar início a esse processo, primeiramente, verificam-se quais são os documentos mais antigos da instituição e assim é feita a sua separação para um local determinado onde depois é feito o processo de eliminação dos documentos. Dado o exposto, o objetivo desse processo é justamente ganhar espaço físico no arquivo, reduzir o tempo de procura de documentos, e também os custos e facilitar na hora da localização do documento.

No entanto, não é apenas a aquisição do *Software* de gerenciamento eletrônico para executar o processo de digitalização, pois para que o mesmo seja realizado, também é necessária a adoção de um Hardware, nesse caso, o *scanner*. O modelo escolhido para executar a citada atividade foi um modelo FUJITSU fi-6130.

5.3.1 Algumas Atribuições do *Software*

Foi necessário criar senhas e *logins* para cada usuário, como também fazer o levantamento dos perfis dos usuários que iriam utilizar o programa, visto que tem o usuário administrador e o usuário de consulta.

Atualmente tem dois tipos de usuários que acessam o sistema: o usuário administrador e o usuário cliente. O usuário administrador é o agente responsável pelo gerenciamento geral do programa e também é o principal agente mediador que cria novas contas para novos usuários. O segundo tipo de usuário é o usuário padrão de acesso, que é definido de acordo com a sua necessidade dentro da organização, que equivale ao cargo que o colaborador ocupa na instituição.

Dessa forma, o acesso ao sistema se dá de forma simultânea, ou seja, vários usuários podem acessar o sistema ao mesmo tempo. Para ser mais preciso, cerca de doze usuários podem acessar o sistema simultaneamente, porém, quanto mais usuários acessam ao mesmo tempo, o sistema apresenta um pouco de lentidão no seu manuseio.

Geralmente o usuário administrador é aquele faz o gerenciamento do programa nos aspectos de digitalização, indexação, e, por conseguinte, o gerenciamento dos usuários. Esses usuários trabalham diretamente com o *Software*. Entretanto, também existem aqueles usuários que utilizam o programa apenas para uma rápida consulta a qualquer documento, ou seja, aqueles usuários que necessitam apenas da informação que se encontra no documento, não se importando tanto com outras variáveis que abrangem o documento. Quando esse usuário não consegue localizar o documento ele solicita ajuda do profissional mais qualificado para fazer a recuperação da informação. Mais adiante será discutida a importância do profissional da informação por atuar no campo do gerenciamento da informação dentro das instituições.

Dado o exposto é importante salientar que antes da utilização do *Software* foi feito um treinamento para os usuários administradores. Destaca-se que a utilização do *Software* seria capaz de suprir as necessidades informacionais da instituição, por meio do processo de digitalização dos documentos que permite o controle da documentação. Depois do processo de digitalização os documentos ficam disponíveis na rede interna (*intranet*) da empresa, favorecendo assim o acesso aos documentos. Decorrido isso, o acesso aos documentos pode ser independente de local físico para acessar a informação, podendo estar assim até em outra sede da mesma organização.

5.3.2 Arquitetura Informacional do *Software*

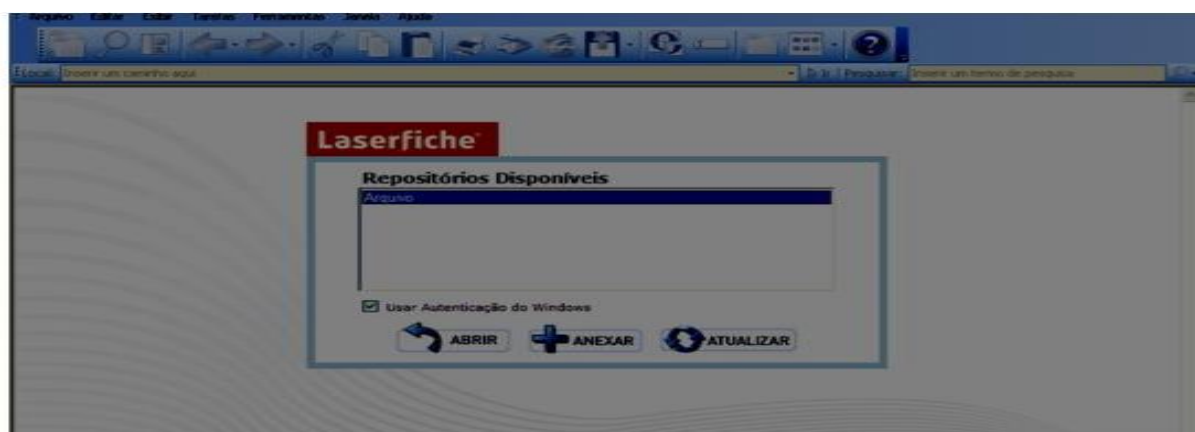
A escolha de um *Software* de gerenciamento de documentos não é tarefa simples, pois Segundo Silva (2006, p. 28), “definir esse sistema não é tarefa das mais compreensíveis, mesmo porque a área da informática vive em constantes mudanças”.

Assim sendo, uma pesquisa aprofundada deve ser feita para observar quais são as necessidades reais da empresa. O *Software* escolhido para se agregar na empresa foi o *Software Laserfiche* 8.0. Trata-se de um sistema de simples manuseio, que tem uma *interface* bem intuitiva e atrativa, pois isso é importante para a interação do usuário com o sistema.

É importante ressaltar que o sistema possui dois módulos operacionais; sendo o primeiro acessível apenas para os administradores, onde permite que estes efetuem atividades provenientes à configuração do sistema, ou seja, é onde os administradores fazem às devidas atualizações, configurações e etc. para o *Software*.

Outra cápsula do sistema é o *Laserfiche Client* (Usuários). É onde os usuários reais entram para realizar as suas rotinas de digitalização, recuperação de documento, indexação, visualização e também impressão de documentos. Vale ressaltar que essa permissão de acesso é de acordo com o tipo de beneficiário que acessa.

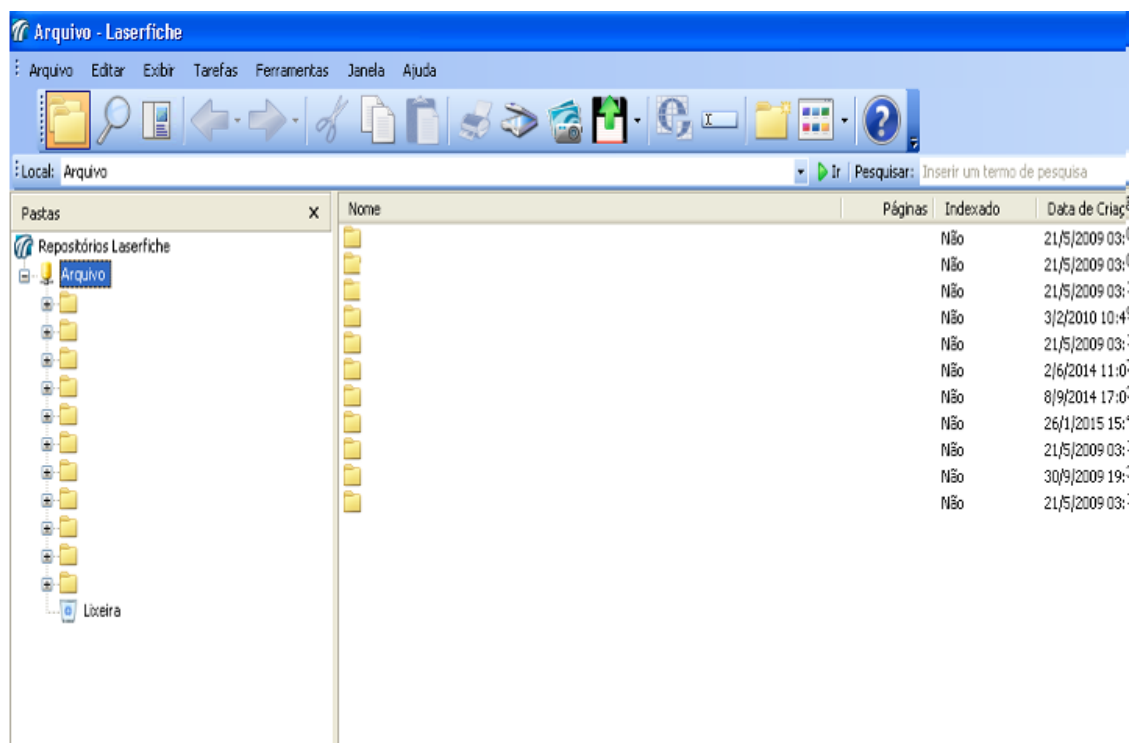
Imagem inicial do programa, onde o usuário entra para ter acesso aos recursos do sistema.



Diante do exposto, é importante afirmar que o Disco Rígido (HD) do servidor comporta cerca de 1.000.000 um milhão de documentos *scaneados* (digitalizados). Esse servidor fica localizado na principal sede da organização, no bairro de Mangabeira. Existe outro servidor computacional na outra sede da organização, localizada no bairro da Torre. Esse outro servidor ou banco de dados tem a finalidade de servir como um *Backup*, com uma cópia de segurança.

A arquitetura informacional do *Software* atende primeiramente à necessidade da empresa, e sua forma desenhada é intuitiva, pois se encontra em formas de pastas, modelo esse que lembra a arquitetura do *Windows Explorer*.

Interface do sistema, onde o colaborador escolhe qual atribuição do *Software* vai utilizar na sua atividade.



Como a imagem mostra, o programa consiste de uma árvore informacional, onde, dentro de cada pasta existem as suas subpastas, pois essas pastas são exclusivamente selecionadas para cada área específica da empresa. As pastas não só comportam subpastas como também subsubpastas, ou seja, é uma variedade de pastas

selecionadas dentro da outra. Quanto mais subpastas contêm dentro de uma pasta mais específica se torna o conteúdo para o usuário, pois se trata de documentos mais específicos dentro da organização. O sistema é composto por uma *interface* amigável onde o usuário não encontra muita dificuldade para interagir com o sistema.

Os documentos são digitalizados de acordo com a área que se deseja a permanência daquele documento, pois cada documento tem a sua peculiaridade dentro da organização. Quando chega um documento referente a um determinado setor, sua digitalização é feita dentro da pasta que correspondente ao tipo de documento.

5.3.3 Digitalizando o documento

O caminho para a digitalização do documento impresso começa da seguinte maneira: o usuário recebe o documento, faz uma análise prévia do documento, confere se o documento tem grampos, pois só é permitida a digitalização do documento página por página. Se o documento contiver grampos, o *scanner* não digitaliza, considerando também que o grampo danifica o leitor óptico do *scanner*, que é a ferramenta responsável pela captura da imagem.

O programa permite a conversão do documento do físico para o digital. O tipo de arquivo que é gerado após a digitalização do documento, é um arquivo que tem o formato PDF (*Portable Document Format*), um dos tipos de arquivo computacional. O usuário deve digitalizar o documento observando a tabela de temporalidade definida pela organização, pois vale salientar que a tabela de temporalidade estava desuso. Após o reconhecimento do documento, o usuário deve digitalizar o documento de acordo com a sua área grupal ao qual o sistema faz parte.

Após a conclusão da digitalização, o documento é levado para o arquivo físico, mas obstante a isso, é verificado na tabela de temporalidade a validade do documento, para identificar quanto tempo o documento tem de vida útil dentro da empresa, para em seguida, realizar o procedimento de descarte. A tabela de temporalidade deverá contemplar as atividades-meio e atividades-fim de cada órgão. Desta forma, caberá

aos mesmos definir a temporalidade e destinação dos documentos relativos às suas atividades específicas.

Outra atribuição importante que o sistema comporta é a transferência dos diversos documentos que se encontram digitalizados, visto que, o usuário pode digitalizar o documento em uma determinada pasta ou subpasta do sistema. Se porventura sentir necessidade de transferir aquele documento para uma outra determinada área dentro do programa, esse procedimento é possível, basta o usuário utilizar técnicas computacionais, do dia a dia, como o atalho do teclado *control C* e *control V* (copiar um determinado documento e depois colar o documento dentro de uma pasta ou subpasta que se deseja).

Outro fator importante de se destacar, é que o programa se utiliza do recurso da marcação de hora, isto é, toda atividade que o usuário executa dentro do sistema fica registrado a hora. Registra também a hora da digitalização do documento; à hora da criação de uma pasta ou subpasta; hora da exclusão de um documento e etc.

Visto isso, após a conexão do usuário com o programa, o mesmo pode navegar entre as pastas e subpastas do sistema, como também pode navegar entre a estrutura organizacional do programa, e assim visualizar os documentos, imprimir, realizar atividades como copiar entre outros. Outrora, o sistema possui sistemas de busca para localizar de imediato o documento, proporcionando assim economia no tempo do usuário. Ressalta-se que essa recuperação de informação pode ser feita pelo nome do documento, por palavras chaves que representam os documentos, pela data de digitalização, entre outras opções.

6 CAMINHO METODOLÓGICO

Descrevemos nesse item a metodologia utilizada para realização desse trabalho. Primeiramente, podemos descrever a pesquisa como sendo um conjunto de atividades que tem por objetivo procurar novos conhecimentos, é a procura por novos conhecimentos, informações essas registradas nos mais diversos suportes informacionais.

O percurso metodológico nada mais é do que o caminho que arquitetamos e trilhamos no decorrer da pesquisa, ou seja, podemos considerar que se trata do caminho que vamos percorrer ao longo da trajetória do trabalho. Diante do exposto, se faz provável e necessário definir um plano para a realização de uma pesquisa, ou seja, é elaborado todo um trajeto de forma estudada e cautelosa, para que assim venhamos a obter o sucesso no referido trabalho.

Os problemas que assolam a sociedade levam os seres humanos ao patamar de querer entender os problemas sociais que afetam a sociedade e depois de entender essas causas obter respostas para os problemas que prejudicam a sociedade. Partindo desse raciocínio, nos deparamos com a pesquisa sendo um dos métodos mais plausíveis e eficazes para se investigar os problemas aqui mencionados inerentes a sociedade. A questão metodológica pode ser considerada como um processo evolutivo, pois a mente humana se esforça para entender uma determinada realidade e isso se trata de um movimento contínuo. Ao deixamos aqui o percurso metodológico estamos registrando os nossos esforços como pesquisadores.

Segundo Marconi e Lakatos (2007, p. 157), pesquisa, pode ser definida como “um conduta formal, com método de pensamento reflexivo, que carece de um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.” Finalmente, cabe salientar, que se trata de um meio utilizado para averiguar as circunstâncias dos problemas que nos cercam.

Entretanto, urge ressaltar que para que a pesquisa tenha qualidade, é necessário, seguir métodos coerentes para que assim seja dado um bom seguimento no procedimento metodológico.

Contudo, é necessário ser cauteloso ao percorrer o caminho da pesquisa, pois para a concretização de uma pesquisa tem que ser primeiramente feito um planejamento, e tem que ser cuidadoso, e se apegar a reflexões sólidas arraigadas em conhecimentos existentes, pois segundo GIL (1994) a pesquisa exploratória:

[...] Proporciona uma confiança mais para falar sobre o problema, e assim torná-lo explícito; engloba um levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram ou tem convivência direta com a situação exposta, visando assim uma maior compreensão sobre o assunto exposto.

Com tudo isso, para investigar um assunto é preciso pesquisar sobre ele, pois esse é o papel da pesquisa servir para investigar. Contudo, segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 155), pesquisa, nada mais é do que um procedimento formal, racional com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.

6. 1 Caracterização da pesquisa

A partir dos objetivos propostos, vale frisar que esse trabalho é de cunho exploratório e descritivo. Sob esse aspecto, Marques *et. al.* (2006) considera que a pesquisa descritiva visa descrever e caracterizar fenômenos e populações. E conseguinte, segundo Gil (1994), a pesquisa exploratória visa:

[...] proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir possíveis respostas. Envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL,1994, p. 45).

Destarte, o presente estudo visa apontar a expectativa e a opinião dos envolvidos na utilização do *Software*; onde foi discutido o tema Gerenciamento

Eletrônico de Documentos, abordando assim um *Software* específico que é utilizado na Organização Unimed/Norte Nordeste.

Cabe salientar que primeiramente foi feito um levantamento bibliográfico sobre o tema Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) nas bibliotecas da UFPB, além das ferramentas que dispomos na internet como bases de dados, portais de periódicos e etc.

Outrossim, é importante enfatizar que o trabalho traz em seu bojo uma abordagem teórica, apontando como foi o surgimento do GED e sobre como se dá o funcionamento dessa tecnologia nas organizações, mas que foi alicerçada principalmente em atividades práticas, isso porque, o *Software* avaliado na pesquisa, foi manuseado.

Os usuários são colaboradores da organização e os mesmos utilizam o *Software* diariamente, possuindo o escopo de apontar o posicionamento dos colaboradores em relação à utilização do *Software*.

6.2 Instrumento de pesquisa

Adotou-se um instrumento de pesquisa que foi aplicado a 05 colaboradores diretos, que são os funcionários que trabalham no setor de arquivo, sendo assim são os que manuseiam o *software*, ou seja, são os que o utilizam diariamente nas suas atividades, com o intuito de verificar a usabilidade do *software*. Esses usuários se encaixam dentro dos usuários padrões do programa, pois são eles que criam os documentos, analisam e digitalizam, por isso a importância de utilizar o questionário.

Aplicou-se um questionário composto de nove questões, aplicado junto aos usuários responsáveis pelo manuseio do *Software*, para responderem as perguntas, expondo assim o seu ponto de vista em relação ao *Software*.

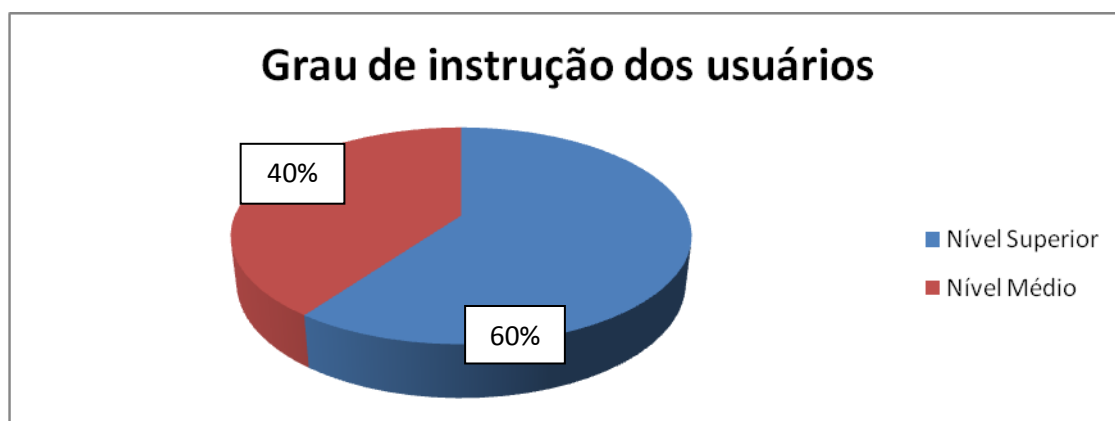
O questionário foi elaborado com base na NORMA ISO 9126, que trata sobre as características de qualidade de Software, que são traduzidas para a versão brasileira, através da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. (NBR13596). Que é uma norma ISO para qualidade de produto de *Software*, ela define um conjunto de critérios com o intuito de delinear a avaliação de qualidade do *Software*. E essa avaliação foi realizada a partir das respostas dos colaboradores.

7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS COLETADOS

7.1 Resultados dos dados obtidos no questionário

Procurando observar a eficácia e as necessidades que o sistema de gerenciamento eletrônico de documentos aqui estudado traz para seus usuários, foram elaborados alguns questionamentos abordando pontos relevantes sobre o *software Laserfiche* implantado na Empresa UNIMED NNE, descritos abaixo.

As questões de nº 1 ao nº3 visam traçar o perfil dos entrevistados. Como resultado da primeira questão, temos que 60% dos entrevistados possuem nível superior e 40% possuem o ensino médio.

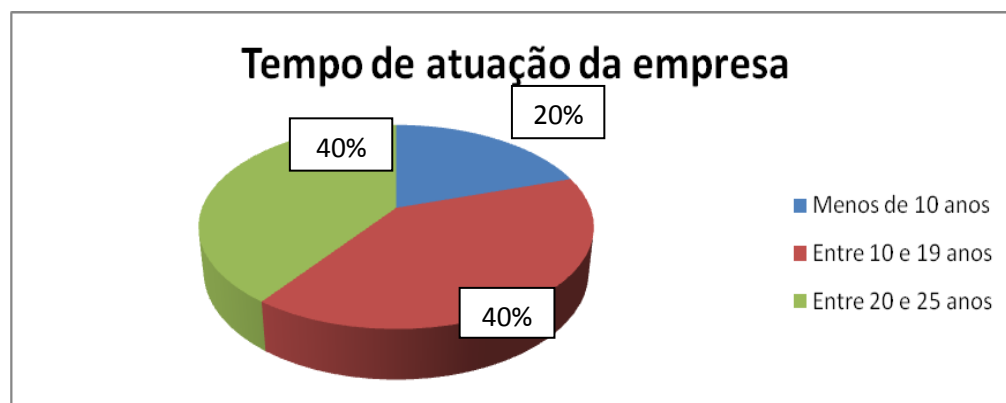


Por conseguinte, isso não implica em dizer que os colaboradores que possuem o ensino fundamental não estejam aptos a manusear o *Software*. Porém verifica-se que sujeitos pesquisados em sua maioria são qualificados.

A segunda questão aborda qual a formação acadêmica dos colaboradores. Como resultado, tivemos que 01 (um) colaborador possui graduação em Jornalismo,

os outros dois colaboradores são formados em Biblioteconomia e os dois restantes possuem ensino médio.

Em relação ao tempo de atuação na empresa, solicitado na questão 03 (três), foi constatado que 40% têm entre 10 e 19 anos de experiência profissional na instituição e os outros 40% tem entre 20 a 25 anos como colaborador da instituição. Apenas 20% dos respondentes têm menos de 10 anos de trabalho na empresa.



Isso mostra que a maioria dos pesquisados possui experiência profissional sólida dentro da empresa.

O quarto questionamento aborda se o sistema atende às necessidades informacionais de quem o utiliza. Todos afirmaram que a interface gráfica é de fácil manuseio, ou seja, 100% dos pesquisados não possui dificuldade em utilizar o sistema. Esse resultado mostra que o sistema avaliado é de fácil utilização.

Na questão cinco, indagamos se o sistema corresponde às necessidades informacionais (de digitalização), ou seja, se o usuário considera a sua *interface* fácil para digitalização, se considera a sua arquitetura informacional atrativa, ou complicada para manusear. O resultado de 100% das respostas foi positivo, e confirma que o sistema possui uma arquitetura atrativa, por parte de quem o utiliza.

Destarte, o próximo questionamento faz menção às dificuldades encontradas pelos usuários na utilização do programa, para verificar se o usuário realmente sente

alguma dificuldade ao utilizar o programa. Os obstáculos ou barreiras informacionais que são as dificuldades, os entraves encontrados pelo usuário quando buscam a informação desejada através dos canais de comunicação (COSTA; RAMALHO, 2010). Esse exposto é importante porque vai apontar possíveis obstáculos de manuseio por parte dos usuários. Mais uma vez o resultado foi 100% para as respostas negativas, ou seja, os usuários não sentem dificuldades no manuseio do sistema.

Contudo, na sétima questão, buscamos saber se o programa faz a recuperação da informação em tempo hábil para o usuário, e se o usuário fica complacente com o tempo de recuperação da informação. De acordo com as respostas, 100% responderam que sim. Esse resultado aponta que o usuário fica satisfeito com o tempo de retorno da informação e mais uma vez, o sistema atinge seu objetivo.

Essa etapa foi extremamente importante, visto que é o ponto mais relevante dentro de um sistema de gerenciamento de documentos, onde a recuperação da informação é a principal atividade que o sistema deve executar de forma eficiente e precisa. Por conseguinte, a próxima pergunta aborda o quesito do *Software* em relação à capacidade do programa de manter seu bom desempenho sem apresentar muitas falhas ao longo de sua utilização, ou seja, se o programa apresenta falhas. O resultado de 100% obtido revela que o sistema não apresenta falha no seu manuseio.

Podemos considerar que o próximo e último questionamento é o mais importante da pesquisa, pois é onde vai ser observado o grau de satisfação do usuário frente ao programa de gerenciamento eletrônico de documentos GED. Foi perguntado para os usuários do sistema, qual o grau de satisfação. Isso com base nas suas próprias experiências de atividades desempenhadas dentro da organização, através do sistema de gerenciamento.

7.2 Resultados da avaliação do *Software Laserfiche*

Tabela 1–: Utilização do *Software*.

Nível de Satisfação	Respondentes	Porcentagem (%)
Insatisfeito	0	00,0%
Satisfeito	4	80,0%
Muito Satisfeito	1	20,0%
Total	5	100,0%

Fonte: Dados de pesquisa, 2015

Os dados da tabela 1 revelam que os usuários estão muito bem satisfeitos com o manuseio do *Software Laserfiche*.

Pelos resultados obtidos nas respostas do questionário, constatamos que o *Software Laserfiche*, programa utilizado na instituição UNIMED/NNE é considerado um sucesso, a sua implantação trouxe bons resultados para a instituição e seus devidos colaboradores, sendo assim o seu grau de satisfação foi tido como ótimo, pois na maioria das respostas os usuários estão satisfeitos, pode se considerar o *Software* eficiente na sua utilização e fizeram boas considerações sobre o programa.

Essa avaliação foi realizada e alicerçada em cima da NORMA:

ISO/IEC 9126 – Características de Qualidades de *Software* (NBR 13596)

Tabela 2 – Características da Qualidade de Software segundo a ISO/IEC 9126-1

Características	Significado	Pergunta Chave
Funcionalidade	Atende as necessidades explícitas e implícitas para o seu objetivo?	Satisfaz a necessidades?
Confiabilidade	Consegue manter seu desempenho ao longo	É imune a Falhas

	do tempo e em boas condições?	
Usabilidade	É de fácil manuseio?	É fácil de usar?
Eficiência	É eficiente na recuperação da informação?	É rápido e enxuto?

7.3 Respostas dos colaboradores frente à tabela apresentada acima, de acordo com a ISO/IEC 9126 [nbr13596]

Tabela 3: Características do *Software Laseficher*

<i>Características</i>	<i>Respostas dos colaboradores</i>	<i>Porcentagem %</i>
Funcionabilidade	Todos responderam que sim	100%
Confiabilidade	Todos responderam que não	100%
Usabilidade	Todos responderam que sim	100%
Eficiência	Todos responderam que sim	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Diante dos resultados, consideramos que o *Software* estudado atende todas as perspectivas dos seus usuários diretos. O *Software* pode ser considerado um programa de bom nível, pois atendeu aos requisitos impostos pela ISO/IEC 9126 [NBR13596], onde fala das características que a qualidade do *Software* deve possuir como um mínimo de sobreposição. A tabela contém essas diretrizes que dissertam sobre o uso das características de qualidade para a avaliação da qualidade do *Software*.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o rápido avanço tecnológico, as mudanças na sociedade são evidentes, desse modo, cabe não somente para os profissionais da informação, mas também para as pessoas em conjunto evoluírem juntamente com essas tecnologias e sendo assim buscar constantemente o aprimoramento para desenvolver as atividades que decorrem da tecnologia de uma forma competente. O profissional da informação tem que acompanhar essa evolução tecnológica, pois a área da arquivologia e também da biblioteconomia, são áreas do conhecimento onde o uso dessas ferramentas tecnológicas é fundamental para o desempenho da profissão.

Contudo, esses profissionais da informação precisam sempre estar atualizados e necessariamente qualificados para realizarem suas tarefas de forma satisfatória. Urge ressaltar que esse trabalho é importante porque frisa a importância da automação nos arquivos, pois isso proporciona aos arquivos a prestação de um serviço ativo e desenvolvimento. O GED pode ser considerado como um dispositivo aliado para o bom desempenho em todas as atividades inerentes inclusive para a disseminação da informação para toda a organização.

No decorrer dessa pesquisa, percebemos a relevância de se ter um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) dentro de uma empresa, mais precisamente dentro do ambiente de trabalho do arquivo, pois os arquivos são fundamentais para a boa gestão da empresa. O arquivo é o local onde se preserva a história da instituição.

Destarte, tem que existir uma atenção especial, por isso sendo de suma importância se ter uma organização periódica dentro do arquivo, porque quando o arquivo não dispõe de uma organização para os documentos, passa a ser considerado apenas um depósito de guarda de papéis, e se o arquivo for utilizado apenas com um depósito de guarda de papéis isso trará consequências graves para a instituição.

Conseqüências essas que podem afetar toda a instituição, podendo causar um atraso informacional. Um atraso informacional pode ser causado justamente pela não organização dos documentos, pois para uma recuperação mais eficiente o documento deve estar organizado por algum método de arquivamento; métodos esses que constatamos anteriormente no referido trabalho. Destarte através desse estudo foi possível verificar as barreiras informacionais enfrentadas pelo arquivo da instituição e com isso foi possível observar a relevante melhora no acesso a informação depois da implantação do GED.

Tomando por base o ponto de vista dos funcionários que trabalham diretamente com o *Software*, foi feita uma análise pós- implantação do sistema, ou seja, um estudo exploratório de como se procede ao uso do programa. Após a implantação do GED foi constatado um melhor desempenho das atividades pelo setor que faz parte da instituição.

Podemos observar um melhor desempenho por parte dos funcionários, como por exemplo, na hora da recuperação da informação o usuário não necessita mais ir ao arquivo para pegar a informação desejada, considerando que o usuário teria que se deslocar até as estantes do arquivo para encontrar os documentos desejados, isso gastaria tempo na procura da informação, visto que o usuário teria que se deslocar até as estantes do arquivo para encontrar o documento desejado.

Contudo, esse estudo na UNIMED/NNE foi de grande aprendizado, porque se pode observar como se dá na prática o uso de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED), no caso o *Laseficher*, ou seja, como é feito o manuseio desse sistema GED, que é um programa que serve como base para gerenciar de forma mais eficiente os documentos que compõe uma instituição.

Outrossim, espera se com essa pesquisa contribuir para a elaboração de futuros trabalhos que englobem esse mesmo tema, pois pode ser visto como modelo para futuras pesquisas relacionadas a um gerenciamento eletrônico de documentos .

Urge ressaltar que essa tecnologia deve ser utilizada pelas instituições e obviamente pelo setor arquivístico da instituição, pois nos dias de hoje não se pode imaginar um setor arquivístico sem o uso de uma ferramenta tecnológica como essa. Seus benefícios são enormes não só apenas para o setor arquivístico, mas para a instituição em geral, onde todos os setores saem ganhando com o uso dessa ferramenta.

Por conseguinte, os resultados desse estudo, pós-instalação do programa, reforçam a satisfação dos funcionários em relação ao manuseio do *Software* e podemos considerar que essa relação usuário x *Software* foi em um grau considerado bastante satisfatório para os usuários. Em síntese, a implantação do *Software Laseficher* foi um sucesso para a instituição estudada de forma geral.

Devido ao fruto positivo desse processo de automação, o arquivo se encontra em um processo de digitalização para com todos os documentos da instituição, ou seja, está com o propósito para digitalizar todos os documentos que fizeram e fazem a história da instituição. Antes a instituição não se atinha a esse benefício e com isso nem todos os documentos estão digitalizados, ou seja, todo o acervo do arquivo será convertido para o formato digital, que permitirá que eles sejam futuramente recuperados e visualizados quando forem solicitados.

E vale salientar que esse processo de digitalização de todo o acervo do arquivo tem o objetivo de preservar os documentos além de reduzir o tempo de recuperação dos documentos mais antigos. Isso significa uma melhoria do setor do arquivo para com os serviços que presta para os demais setores.

Outrossim, consideramos também na pesquisa em pauta, a importância da preservação dos documentos dentro dos arquivos, depois do processo de digitalização, pois é essencial preservá-los de forma correta, uma vez que serão disponibilizados nos computadores por meio do processo de digitalização.

Diante dos fatos expostos, o arquivo da UNIMED/NNE reconheceu a necessidade da implantação de um processo de automação, e mais importante do que essa conscientização foi observar a melhoria no desempenho do arquivo da instituição, melhoria essa que pode ser constatada nos resultados da pesquisa. Entretanto, vale frisar que o maior benefício de um programa como esse, é dado para o setor de arquivo, pois é o setor que gerencia o fluxo dos documentos; isso conforme a pesquisa que foi realizada na instituição.

REFERÊNCIAS

- BALDAM, R. de L. **GED: Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. São Paulo: Érica, 2002.
- BAWDEN, D. Information Overload. **Library & Information Briefings**. Issue 92. Jan 2001. Disponível em: <<http://litc.sbu.ac.uk/publications/libs/libs92.pdf>>. Acesso em: 5 jun. 2009.
- BEARMAN, David. Record-keeping systems. **Archivaria**, Ottawa, n. 36, p. 16-36, fall 1993.
- BENETT, Gordon. **Intranets: como implantar com sucesso na sua empresa**. Rio de Janeiro, Campus, 1997.
- BRIET, Suzanne. **Qu`est-ce que la documentation?** Paris, Édit, 1951.
- CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Sistemas de Recuperação da Informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, 1985.
- CONARQ. Conselho Nacional de Arquivos-Arquivo Nacional. **Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos**. 2006. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br>> . Acesso em: 03 ago. 2008.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de arquivos correntes em ambiente eletrônico. **Documentos de arquivo eletrônicos: manual para arquivistas**. ICA, Estudo nº 16. 2005. Disponível em: <<http://www.ica.org/biblio.php?pdocid=285>> Acesso em: 08 ago. 2006.
- CÔRTE, A. R. *et.al.* Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**, Brasília, DF v. 28, n. 3, p. 16, 2002.
- COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A.. Novas Perspectivas dos Estudos de Satisfação de Usuários. **Enc. Bibli: Arquivol. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010.
- DURANTI, Luciana. The Concept of Appraisal and Archival Theory. **The American Archivist**, v. 57, n. 2, Spring 1994, p. 328-344.
- EYRE, J.; TONKS, P. Concerning systems analysis. In: ___. **Computers of systems: na introduction for librarians**. London: Clive Bingley, 1971. p. 34-38.

FARIA, Wadson Silva. **A normalização dos instrumentos de gestão arquivística no Brasil**: um estudo da influência das resoluções do Conarq na organização dos arquivos da Justiça Eleitoral Brasileira. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação. Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília (UnB), Brasília, 2006.

FIGUEIREDO, N. Situação da automação nas bibliotecas universitárias. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, 1999, Fortaleza. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <http://netscape/anais/trabalho/sessão/Abased.html> Acesso em: 10 de set. de 1998.

FISBHEIN, Meyer H. El comité de automatización del CIA: una década de éxitos **ADPA**. Madrid, v3. n. 3, p. 9-14, 1984.

FONSECA, M. O. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo. Atlas, 1994.

HOUAISS, Antonio; VILLAR, Mauro Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. Ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2001.

LAUDON, K. C. **Sistemas de informação gerenciais**: administrando a empresa digital. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LAURINDO, F. J. B. **Tecnologia da informação**: eficácia nas organizações. Futura: São Paulo: Futura, 2002.

LUZ, Dulce Elaine Saul Da. **Metadados para preservação e segurança do diário de classe eletrônico da UFMS**. Rio Grande do Sul, 2011.

MACEDO, G. M. F. de. **Bases para a implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos**. 2003, 144f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

MACIEL, C. K. de A. **Automação do arquivo permanente da SRTE-PB através do sistema CPRODWEB**. 2008. 95f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2008.

MORIGI, V. J. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. In: **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004.

MORRIS, Rieger. **The VIIth International Archives Congress, Moscow, 1972: a report**. The American Archivist, n. 36, n. 4, p.491-512, 1973.

PAES, M. L. **Arquivo teoria e prática**. 3. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

RODRIGUES FILHO, J.; LUDMER, G. Sistema de Informação: que ciência é essa? **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**. v. 2, n. 2, p. 151-166, 2005.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. 4. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

ROUSSEAU, Jean-Yves e COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa : Publicações Dom Quixote, 1994.

SADIQ, W.; ORLOWSKA, M. Applying a Generic Conceptual Workflow Modeling Technique to Document Workflow. In: AUSTRALIAN DOCUMENT COMPUTING SYMPOSIUM, 2., 1997. **Proceedings...** Melbourne: [s.n.], 1997.

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

SILVA, M. B. da. **O sistema de automação em Bibliotecas OpenBiblio na disciplina automação em Bibliotecas**. 2006. 81f. Monografia (Biblioteconomia) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2006.

SILVA, M.B.; MACIEL, Christiane Kellen de Araujo. Automação de arquivos permanentes do SRTE-PB através do sistema CPRODWEB. **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 116-136, 2010.

SILVA, Sergio Conde Albite. **Algumas reflexões sobre preservação de acervos em arquivos e bibliotecas**. Rio de Janeiro: Academia Brasileira de Letras, 1998. 34p.

THOMÉ, L.; REMÉDIO, M. A.; CASSARES, N. C. **Treinamento: conservação preventiva e higienização de documentos**. São Paulo, 2002.

VALETTE, Jean-Jacques. **O papel dos arquivos na administração e política de planificação nos países em desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1973.

ZEMAN, J. Significado filosófico da noção de informação. In: **O conceito de informação na ciência contemporânea**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970. p.154-179.

APÊNDICE

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DA UNIMED/NNE**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA****Prezado (a) Colaborador (a)**

Solicitamos a sua colaboração com o intuito de responder a este questionário, que tem como objetivo o de avaliar o software LASERFICHER, esta pesquisa é parte integrante do trabalho de conclusão de curso, ministrado na Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

1. QUAL O SEU NÍVEL DE ESCOLARIDADE:

2. FORMAÇÃO ACADÊMICA:

3. TEMPO DE ATUAÇÃO NA EMPRESA:

4. O usuário considera a sua interface de fácil manuseio, se considera a sua arquitetura informacional atrativa, ou complicada para manusear.

Sim Não

5. Considera alguma dificuldade na utilização do programa.

Sim Não

6. A recuperação da informação se dá de forma hábil e precisa?

Sim Não

7. Você acha que o sistema apresenta muitas falhas no seu manuseio?

Sim Não

8. Qual o nível de status que você considera o manuseio do programa.

Bom Regular Ruim

9. Alicerçado nas suas atividades dentro da organização, como se considera em relação à utilização do Software.

Insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito